

## IL VALORE DELLE PROCEDURE

Confesso di aver sempre diffidato delle procedure, tant'è che, quando mi trovai negli anni Novanta a dirigere una società di consulenza che implementava sistemi di qualità, mi sentivo come un astemio chiamato a dirigere una cantina.

Invece, a sessantanove anni, ho riscoperto quanto le procedure siano preziose!

L'occasione è stato l'accreditamento ottenuto lo scorso mese come Soccorritore Volontario Anpas<sup>1</sup>. È l'ultima tappa di un cammino lungo e impegnativo, ma altrettanto gratificante e motivante, iniziato quasi quattro anni fa nella Pubblica Assistenza di Vignola.

Quando sono andato in pensione, pur mantenendomi attivo nel ruolo di manager e counselor-coach, ho avuto più tempo libero: ho ritenuto giusto e bello metterne una parte a disposizione di chi ha bisogno. Non ricordo bene perché tra tante possibilità mi sia diretto proprio a quella della Pubblica Assistenza, probabilmente un'infantile voglia di guidare un'ambulanza...

Ricordo invece bene il primo colloquio con la Psicologa e una Volontaria: mi colpì positivamente la professionalità del loro approccio. Incontrai poi Roberto, responsabile della Formazione: fu un colloquio molto articolato e convincente, anche nelle difficoltà che avrei potuto incontrare. Da allora è nato un rapporto di mentoring a tutti gli effetti.

Ho quindi iniziato il percorso per Barelliere ed Autista nei Servizi Sociosanitari e in quelli InterH, fino appunto a diventare Soccorritore in Emergenza, sotto la guida della Centrale 118.

Tutti e tre i livelli (sociosanitario, interH e soccorritore) sono stati caratterizzati da una adeguata formazione, che ha spaziato dagli aspetti teorici fino al lavoro sul campo, assistiti da appositi tutor.

---

<sup>1</sup> Associazione Nazionale Pubbliche Assistenze

Nel caso del percorso per diventare Soccorritore, ho fatto alcuni servizi sull'ambulanza, come Osservatore, utili al Tutor per verificare che non sussistessero vincoli imprescindibili per ricoprire quel ruolo quali, ad esempio, uno scarso controllo dell'emotività o una bassa affidabilità.

Ottenuto il "lasciapassare", ho fatto più di ottanta turni come SF, Soccorritore in Formazione, in un lasso di tempo che è durato quasi un anno. In quel periodo ho comunque continuato a svolgere servizi anche nella struttura sociosanitaria e in quella intraospedaliera, partecipando altresì a corsi sui traumi e sul BLS<sup>2</sup> pediatrico, ad esempio, e facendo un efficace stage al Pronto Soccorso.

In questo cammino ho scoperto il valore delle procedure, intese come linee guida sperimentate e comuni agli operatori, che conferiscono affidabilità a tutta la catena dei soccorsi.

Non si può e non si deve improvvisare, ogni volta che si inizia un intervento occorre essere sicuri e decisi. Bisogna sapere quali possono essere gli scenari possibili e, per ognuno di questi, avere chiarezza sui dispositivi da utilizzare e sulle manovre da fare.

Quando arriva la richiesta di intervento, si ha a disposizione una schermata del computer di bordo che l'addetto al primo triage della Centrale 118 ha compilato, durante la telefonata con chi ha chiamato i soccorsi. In base a queste informazioni assegna un codice alfanumerico che descrive la presunta patologia e il luogo in cui si trova il paziente (ad esempio strada, luogo di lavoro, abitazione...). Un colore indica la gravità presunta.

Appena arrivati sul posto si deve verificare la sicurezza della scena ed eseguire il quick look per capire se servono manovre salvavita o se è necessario attivare il mezzo di soccorso avanzato, con tanto di medico e infermiere. Procedendo secondo un diagramma ad albero,

---

<sup>2</sup> Basic Life Support Defibrillation,

occorre poi svolgere un esame veloce ma non superficiale, assistiti anche da una scheda molto funzionale.

È un lavoro di team, innanzitutto tra l'equipaggio dell'ambulanza, che coinvolge però tutti i soggetti della catena dei soccorsi, fino a consegnare il paziente alla struttura idonea.

Senza le procedure, la comunicazione risulterebbe molto difficile, tenendo conto che si opera in situazioni di urgenza, se non di emergenza. Le procedure sono un linguaggio sintetico e non equivocabile, lasciano traccia di ciò che si è fatto e rendono omogenei i comportamenti dei diversi soggetti.

Non poco, direi!

PS: oltre alle procedure, ho sempre avuto un'allergia anche per le divise: quella della PAV invece mi rende orgoglioso di appartenere a questo mondo.