



IES 2015 Verona

INFERMIERE in EMERGENZA e SOCCORSO

28 - 29 Settembre 2015
PALAZZO DELLA GRAN GUARDIA
Piazza Brà Verona

IL DISPATCH IN CENTRALE OPERTIVA

Andrea Furgani

Medico UOC Servizio 118 «Genova Soccorso»
Dipartimento Regionale di Emergenza Sanitaria Territoriale 118
IRCCS AOU San Martino - IST Genova

Servizio 118 Liguria

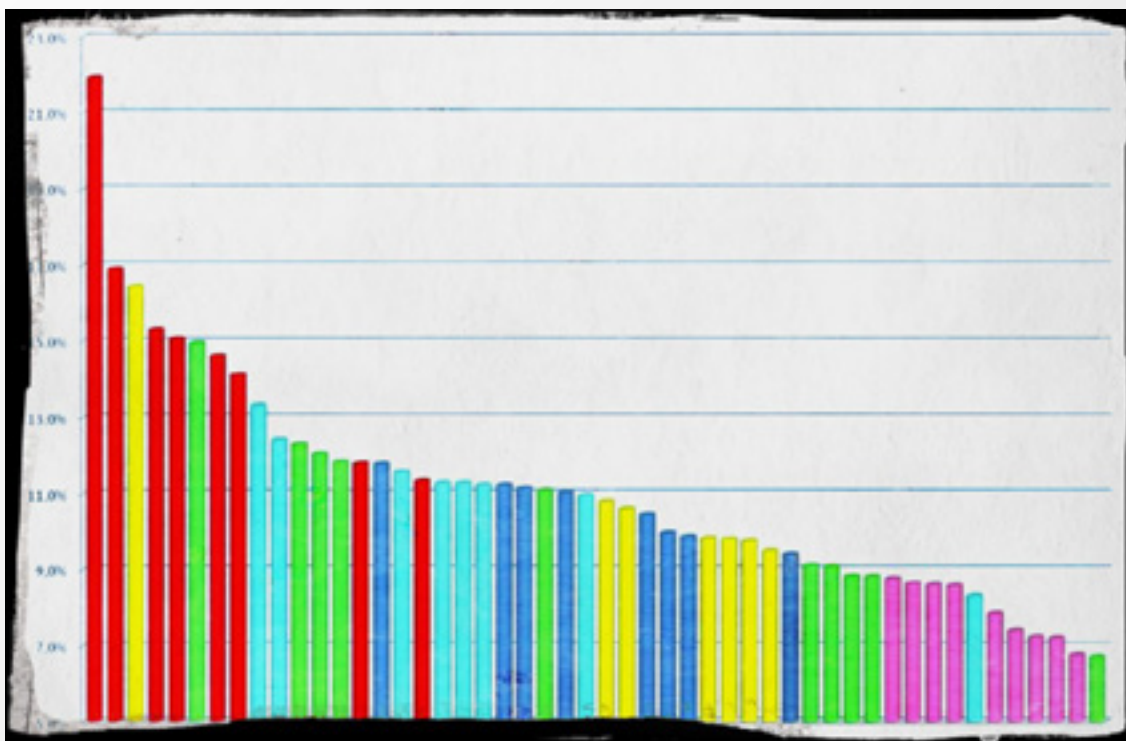


* Fonte: ISTAT 31 dicembre 2011

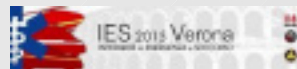
** Anno 2014



Il perché della scelta



Medical Priority Dispatch System



Medical Priority Dispatch System



Protocollo
d'ingresso

Protocolli Sintomo
Principale

Istruzioni Prearrivo



Protocollo d'Ingresso

DOMANDE D'INGRESSO		
1. Dov'è esattamente l'emergenza? Casa/Appartamento/Negozio/Incrocio/Punto di riferimento/GPS		✓
2. Qual è il numero di telefono da dove sta chiamando?		✓
3. Ok, mi dica esattamente cosa è successo. Impiccagione (alteso) _____ Sott'acqua _____	9-E-3 9-E-6	1-E-1
a. (Non ovvio) È con il/la paziente adesso?		
b. (Non ovvio) Quante (altri) persone sono ferite (malate)? Incidente stradale/di trasporto _____ Più di una vittima _____	29 SP	
c. (Soffocamento da corpo estraneo) Il/la paziente sta respirando o tossendo? (Vada a controllare e torni a riferire.) No _____	11-E-1	1-E-1
i. Non batta sulla schiena.		
4. Quanti anni ha il/la paziente? a. (Insicuro) Allora mi dica l'età approssimata.		
5. È sveglio/a (cosciente)? Si No Sconosciuto		
6. Respira? ? a. (Non ha controllato - 2ª persona) Vada a controllare e torni a riferire. Si No NON RESPIRA _____ Incerto/RESPIRAZIONE INEFFICACE/AGONICA (1ª o 2ª persona) _____ Sconosciuto (3ª o 4ª persona) _____	✓ 7-E-7 7-E-7	

INTERNATIONAL ACADEMY™
PROTOCOLLO EMD™
Medical Priority Dispatch System™

INFORMAZIONI CRITICHE PER EMO

* Le situazioni **NON RESPIRA** o **RESPIRAZIONE INEFFICACE/AGONICA** richiedono il codice ECHO solo nei Protocolli 2, 6, 9, 11, 15, 31. Cominciare l'invio, fornire le IPD e tornare alla sequenza delle domande quando diretti dal simbolo.

ISTRUZIONI POST-DISPACCIO

a. (ECHO) Sto inviando i soccorsi (ambulanza) per aiutarlo. Resti in linea.

b. (Impiccagione e MORTE non CERTA) Tagli immediatamente la corda, allenti il cappio e mi dica se respira.

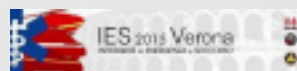
c. (Sott'acqua) Non vada nell'acqua a meno che sia sicuro che non è pericoloso. ▽

d. (Strangolamento e MORTE non CERTA) Allenti qualsiasi cosa intorno al collo e mi dica se respira.

e. (Soffocamento) Rimuova qualsiasi cosa che copre il viso o è nella bocca e mi dica se respira.

f. (Pericolo critico per il chiamante) (Se è troppo pericoloso rimanere dove si trova e pensa di potersi allontanare senza pericolo.) si allontani e ci richiami da un posto non pericoloso. ▽

Uso consentito solo con contratto di licenza del MPDS®. © 2010 Priority Dispatch Corp. Tutti i diritti riservati. AMPDS® v12.1, E10-04, 10/04



Protocollo Sintomo Principale

The screenshot shows a medical protocol interface for respiratory problems. It is divided into several sections:

- 6 PROBLEMI RESPIRATORI**
 - DOMANDE CHIAVE**
 1. È **completamente vigile** (risponde appropriatamente)?
 - ↳ **RESPIRAZIONE INEFFICACE e Non vigile**
 2. Fa fatica a parlare (piangere) tra un respiro e l'altro?
 3. Sta cambiando colore?
 - a. (Sì) Descriva il cambiamento di colore.
 4. È sudato/a freddo?
 5. Soffre di asma?
 6. (Ostruzione cronica/tracheostomia) Ha attrezzature o istruzioni particolari per questo problema?
 - a. (Sì) Sono già state usate?
 - ISTRUZIONI POST-DISPACCIO**
 - a. Sto inviando i soccorsi (ambulanza) per aiutarla. Resti in linea e io dirò esattamente cosa fare.
 - b. (> 1 + E-1) Se il paziente non è in grado di seguire le istruzioni, sia bisogno di un operatore di pronto soccorso. Ricordi alla paziente le istruzioni dateglielo dal suo medico per queste situazioni.
 - c. (Farmaco prescritto non ancora utilizzato) Consigli al/la paziente di usare l'**inalatore adesso**.
 - d. (Farmaco prescritto non ancora usato) Consigli al/la paziente di usare l'**inalatore adesso**. Ne consigli l'utilizzo adesso.
 - DLS**
 - IPD**
 - MODALITÀ**
- LIVELLI / DESCRITTORI DI DETERMINANTE**

LIVELLI	DESCRITTORI DI DETERMINANTE
E	1 RESPIRAZIONE INEFFICACE * (da selezionare solo dal Protocollo d'Ingresso)
D	1 Non vigile 2 DIFFICOLTÀ A PARLARE TRA UN RESPIRO E L'ALTRO 3 CAMBIAMENTO DI COLORE 4 Sudorazione fredda
C	1
- CODICI**

CODICI	RISPOSTE
6-E-1	
6-D-1	
6-D-2	
6-D-3	

Four blue callout boxes with white text and arrows indicate the workflow:

- Porre tutte le Domande chiave**: Points to the 'DOMANDE CHIAVE' section.
- Fornire le IPD**: Points to the 'ISTRUZIONI POST-DISPACCIO' section.
- Seguire collegamenti DLS**: Points to the 'DLS' section.
- Selezionare il codice**: Points to the 'LIVELLI / DESCRITTORI DI DETERMINANTE' table.

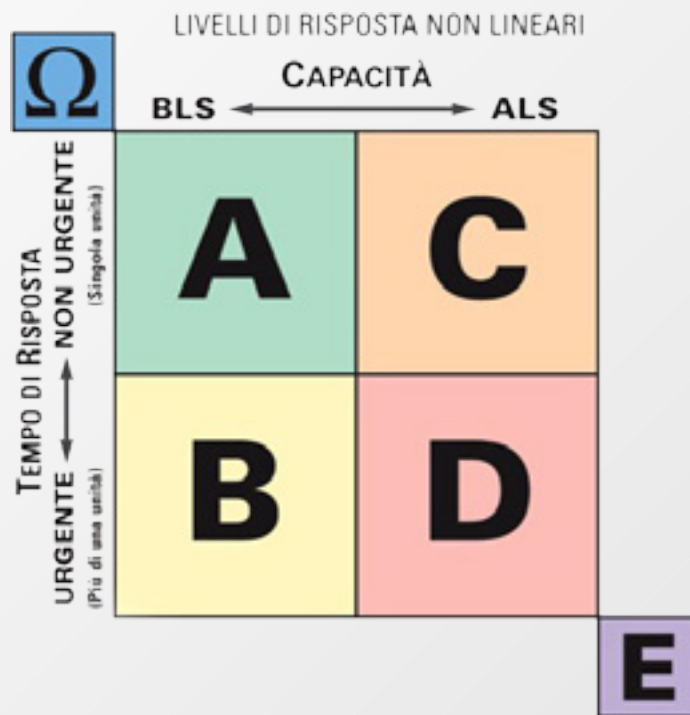


Istruzioni prearrivo

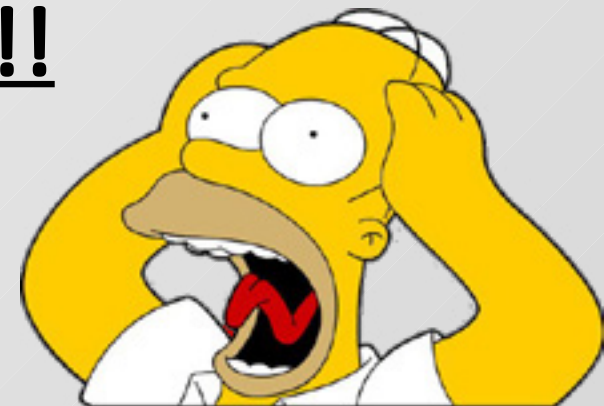
<p>A V</p> <p>1 (Te) adesso</p> <p>• Ti trovi</p> <p>(No) Adesso ti adesso</p> <p>poss adesso adesso</p> <p>riagg adesso adesso</p> <p>quar adesso adesso</p> <p>(Se r</p> <hr/> <p>4 Ini</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Con la tes adesso adesso</p> <p>reclinata adesso adesso</p> <p>bocca e il adesso adesso</p> <p>bocca, po adesso adesso</p> <p>circa 1 se adesso adesso</p> <p>perché il adesso adesso</p> <p>• Senti l'</p> <hr/> <p>7 RCI</p> <p>Con la tu adesso adesso</p> <p>della bar adesso adesso</p> <p>leggerme adesso adesso</p> <p>Metto la t adesso adesso</p> <p>della bar adesso adesso</p> <p>Adesso s adesso adesso</p> <p>il torace adesso adesso</p> <p>Devi ess adesso adesso</p> <p>sullo ster adesso adesso</p> <p>esattame adesso adesso</p> <p>• Mi hai</p>	<p>B K</p> <p>1 (Te) adesso</p> <p>• Ti trovi</p> <p>(No) Adesso ti adesso</p> <p>poss adesso adesso</p> <p>riagg adesso adesso</p> <p>quar adesso adesso</p> <p>(Se r</p> <hr/> <p>4 Ini</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Con la su adesso adesso</p> <p>all'indiet adesso adesso</p> <p>completa adesso adesso</p> <p>bocca, po adesso adesso</p> <p>nai polm adesso adesso</p> <p>quanto bi adesso adesso</p> <p>ogni resp adesso adesso</p> <p>• Senti l'</p> <hr/> <p>7 RCI</p> <p>Con la tu adesso adesso</p> <p>suo naso adesso adesso</p> <p>la sua tes adesso adesso</p> <p>altre 2 ve adesso adesso</p> <p>30 volte.</p> <p>Devi ess adesso adesso</p> <p>mano sia adesso adesso</p> <p>esattame adesso adesso</p> <p>• Mi hai</p>	<p>C I</p> <p>1 (T) adesso</p> <p>• Ti trov</p> <p>(No) Adesso ti adesso</p> <p>pos adesso adesso</p> <p>riagg adesso adesso</p> <p>quar adesso adesso</p> <p>(Se r</p> <hr/> <p>4 D</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Meno di adesso adesso</p> <p>Anagra adesso adesso</p> <p>Atasca adesso adesso</p> <p>Felgosa adesso adesso</p> <p>Impiccia adesso adesso</p> <p>Siraga</p> <p>Custod adesso adesso</p> <p>preroda</p> <hr/> <p>7 C</p> <p>Compr adesso adesso</p> <p>om con adesso adesso</p> <p>che toc adesso adesso</p> <p>attenta</p>	<p>D E</p> <p>1 (Te) adesso</p> <p>• Ti trov</p> <p>(No) Adesso ti adesso</p> <p>pos adesso adesso</p> <p>riagg adesso adesso</p> <p>quar adesso adesso</p> <p>(Se r</p> <hr/> <p>4 In</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Metti a adesso adesso</p> <p>abbracci adesso adesso</p> <p>un pugn adesso adesso</p> <p>mano, a) adesso adesso</p> <p>Devi ess adesso adesso</p> <p>coste e t adesso adesso</p> <p>• Mi hai</p> <p>Incesc adesso adesso</p> <p>Obeso/Vi</p> <hr/> <p>7 Sa</p> <p>Assic adesso adesso</p> <p>a faccia adesso adesso</p> <p>Metto a adesso adesso</p> <p>Metti le adesso adesso</p> <p>sopra l'o adesso adesso</p> <p>• Mi hai</p> <p>Incesc adesso adesso</p>	<p>F I</p> <p>1 Te adesso</p> <p>Ascolta adesso adesso</p> <p>quello cl adesso adesso</p> <p>Dove si r adesso adesso</p> <p>(Avvicin adesso adesso</p> <p>paizient adesso adesso</p> <p>Adagiati adesso adesso</p> <p>letto o s adesso adesso</p> <p>aiutarla adesso adesso</p> <p>• (Il bar</p> <p>Ya Track (STOMA)</p> <p>Numero 1 1000</p> <p>Vi informo al numero verde 800 00 00 00</p> <hr/> <p>4 Co</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Voglio cl adesso adesso</p> <p>attenta adesso adesso</p> <p>parto.</p> <p>(Non tirs adesso adesso</p> <p>ombelico adesso adesso</p> <p>• Puci v adesso adesso</p> <p>bambi</p> <hr/> <p>7 Co</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>• Il bami</p> <p>• (No) v</p> <p>Incesc adesso adesso</p>	<p>Ya Track (STOMA)</p> <p>Numero 1 1000</p> <p>Vi informo al numero verde 800 00 00 00</p> <hr/> <p>4 Adi</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Ma ban adesso adesso</p> <p>ican pol adesso adesso</p> <p>volt soll adesso adesso</p> <p>• S</p> <hr/> <p>7 Ma</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Ade il to adesso adesso</p> <p>Devi ster adesso adesso</p> <p>cap adesso adesso</p> <p>• M</p>	<p>Z Su</p> <p>1 Proc</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>C'è qualcu adesso adesso</p> <p>(Si) Mand adesso adesso</p> <hr/> <p>2 Valut</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Effettuare adesso adesso</p> <p>il adesso adesso</p> <p>quando fini</p> <hr/> <p>3 Proc</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>(Da sola) adesso adesso</p> <p>subito al t adesso adesso</p> <p>• Hai</p> <hr/> <p>4 Posta</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Appoggia adesso adesso</p> <p>il adesso adesso</p> <p>alla testa di</p>	<p>ASA Sc</p> <p>1 Proc</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>C'è qualcu adesso adesso</p> <p>(Si) Mand adesso adesso</p> <hr/> <p>2 Valut</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Effettuare adesso adesso</p> <p>il adesso adesso</p> <p>quando fini</p> <hr/> <p>3 Proc</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>(Da sola) adesso adesso</p> <p>subito al t adesso adesso</p> <p>• Hai</p> <hr/> <p>4 Posta</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Appoggia adesso adesso</p> <p>il adesso adesso</p> <p>alla testa di</p> <hr/> <p>DOMANDE DI</p> <p>1. (Dolore tor adesso adesso</p> <p>che ha del adesso adesso</p> <p>No — N</p> <p>2. (Si) Siesion adesso adesso</p> <p>tre cose. Si adesso adesso</p> <p>prendere l' adesso adesso</p> <p>3. È allergico adesso adesso</p> <p>all'aspirin adesso adesso</p> <p>Si — N</p> <p>4. (No) Ha v adesso adesso</p> <p>caffè nelle adesso adesso</p> <p>Si — N</p> <p>5. (No) Ha es adesso adesso</p> <p>ultime 24 c adesso adesso</p> <p>Si — N</p> <p>6. Si procin adesso adesso</p> <p>bambini (I adesso adesso</p> <p>7. (Non evvio adesso adesso</p> <p>• Se l'aspirin adesso adesso</p> <p>300/500 mg adesso adesso</p> <p>dose, chiar adesso adesso</p> <p>l'istruzione adesso adesso</p> <p>il più poss adesso adesso</p> <p>ISTRUZIONI PE</p> <p>(ASA per ada adesso adesso</p> <p>(ASA per bam adesso adesso</p> <p>(Incapace di adesso adesso</p> <p>(Richiesta di adesso adesso</p>	<p>VEICOLO CHE ST</p> <p>1 Veicolo che</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Mantieni la calma e adesso adesso</p> <p>aiutarti ad uscire. Ti adesso adesso</p> <p>Sgancia la cintura d' adesso adesso</p> <p>sportello.</p> <p>• L'acqua all' adesso adesso</p> <p>la parte inf</p> <p>1a Veicolo che</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Apri il finestrino adesso adesso</p> <p>elettrici, assic adesso adesso</p> <p>(Il finestrino adesso adesso</p> <p>finestrino adesso adesso</p> <p>oggetto app adesso adesso</p> <p>(Cerca di ri adesso adesso</p> <p>resterò in l'</p> <p>1b Ve</p> <p>Adesso ti adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Adesso ti adesso adesso</p> <p>Devi las adesso adesso</p> <p>aprire l' adesso adesso</p> <p>la testa adesso adesso</p> <p>Una v adesso adesso</p> <p>di apri</p> <p>Se lo sportello non si apre, adesso adesso</p> <p>colpendolo in un angolo con un oggetto adesso adesso</p> <p>pesante.</p> <p>Se il finestrino non si rompe, sfondalo a calci e sega adesso adesso</p> <p>le bolle per raggiungere la superficie.</p> <p>Fine</p> <p>Una consentita solo con contratto di Soccorso del NPO21. © 2019 Priority Dispatch Corp. Tutti i diritti riservati.</p>
--	---	--	--	---	---	--	--	--



Livelli di priorità



**...PERCHE' IL MPDS
NON PROPONE DEI
CODICI MA DEI
LIVELLI DI
PRIORITA'!!!**



Gestione della qualità

Modello di valutazione del caso (Medico)

Caso N.: 118/0001 Data: 04/10/01 Ch: 06.04.01
 Nome dell'operatore: Andrea Prigati Posizione: NEURORADIOLOGIA STAFF
 Divisione del sistema: Tipo di domanda: 2
 Appalto: 118 Centro Eccezionale Come attivato? 118

Indicatore d'ingresso

Chiedi il numero di telefono? SI	Numero di telefono verificato? SI
Prato la domanda nel tempo? SI	Numero di telefono verificato? SI
Prato la domanda sul sito e documenti? SI	Chiedi servizi? SI
Chiedi il numero del paziente? SI	Chiedi servizi? SI
Prato la domanda sul suffocamento? NO	Chiedi servizi? SI
Prato la domanda sul costo? SI	Assenti servizi? NO
Prato la domanda sulla sicurezza? SI	ES: 02 anni
Prato la domanda sulla sicurezza? SI	Chiedi servizi? SI
Prato la domanda sulla sicurezza? SI	Chiedi servizi? SI
Chiedi il costo del paziente? NO	
Completato prima tutti servizi? NO	Usa le risorse per servizio? NO
Il servizio aggiunto posto? SI	PLECC: 1
Processo Service (Tempo verificato): 1	Processo servizio? Corretto

Portatore del Prodotto d'Ingresso

Partecipanti per la creazione del prodotto Service (Tempo): SI

Domanda Cliente

Domanda Cliente	Chiedi?	Esponi?	Corrette?
1. Il comportamento viene spiegato appropriatamente?	Indirizzo	SI	SI
2. Conosci il caso?	Corretto	NO	SI
3. Si è accettato l'assistenza di un'azienda dell'area?	NO	NO	SI
4. Il servizio è quello richiesto?	Corretto	NO	SI
5. Il costo è al di sopra dell'atteso?	NO	NO	SI
6. Il servizio è al di sopra dell'atteso?	Indirizzo	NO	SI
7. Si è accettato l'assistenza di un'azienda dell'area?	NO	NO	SI

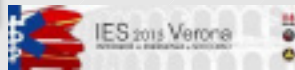
Domanda Cliente (prezzo dell'ordine stabilito): SI
 Il servizio aggiunto posto: SI
 Usare le risorse per servizio? NO
 PLECC: 1

Indicatore d'uscita

SA appagato? NO	SA soddisfatto? SI
SA pagato? NO	SA pagato? SI
SA fatto? NO	SA fatto? SI
Completato? Corretto	Usa le risorse per servizio? NO

Partecipanti nella struttura O.U.

“Quando le prestazioni si misurano, le prestazioni migliorano. Quando le prestazioni si misurano e si fornisce feedback, le prestazioni migliorano più velocemente”

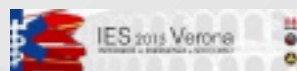


Criticità



“La frase più pericolosa in assoluto è: abbiamo sempre fatto così!”

Grace Hopper



Criticità

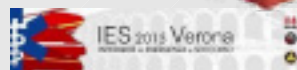
Viene cambiato il nostro modo di lavorare senza alcun vero motivo e senza benefici

...e comunque le valutazioni giuste sono le mie, non quelle del sistema!



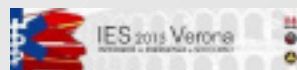
Questo sistema va bene per gli americani... loro non hanno i maleducati che abbiamo noi!

...e comunque a me il MPDS non serve, serve solo a voi per controllarci...

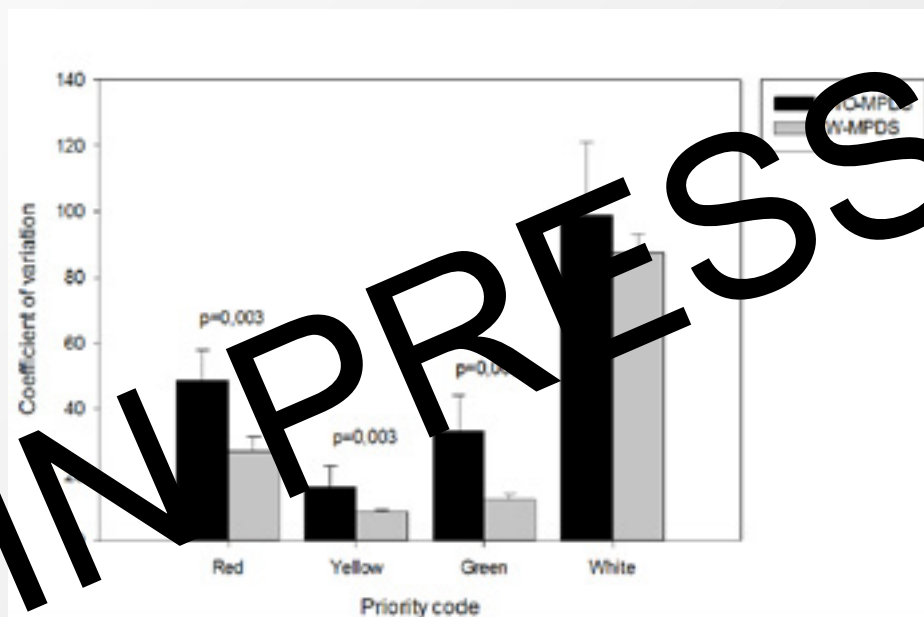


Feedback

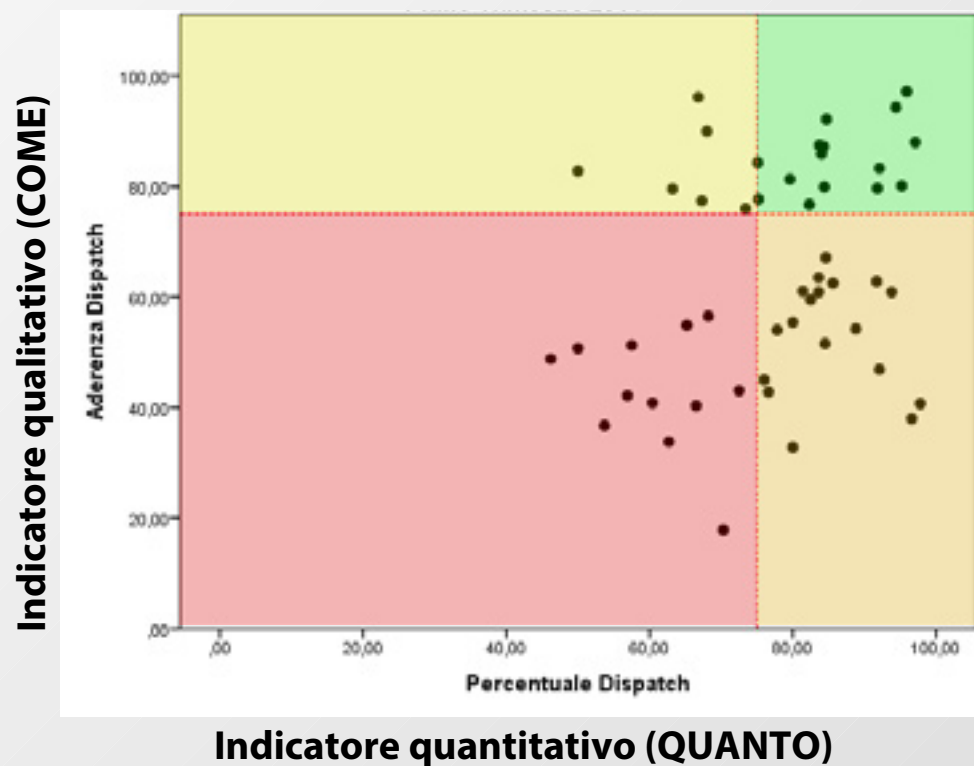
$p < 0,001$



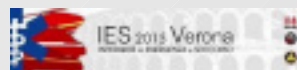
Abbiamo ottenuto una valutazione più uniforme?



E stiamo davvero cambiando?



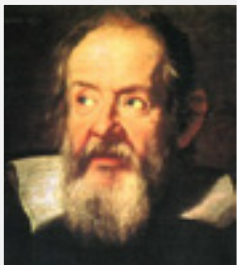
...in bene o in male?



Protocollo 6: Difficoltà Respiratoria

p = 0,003

**«Misura ciò che è misurabile
e rendi misurabile ciò che
non lo è»**



G. Galilei

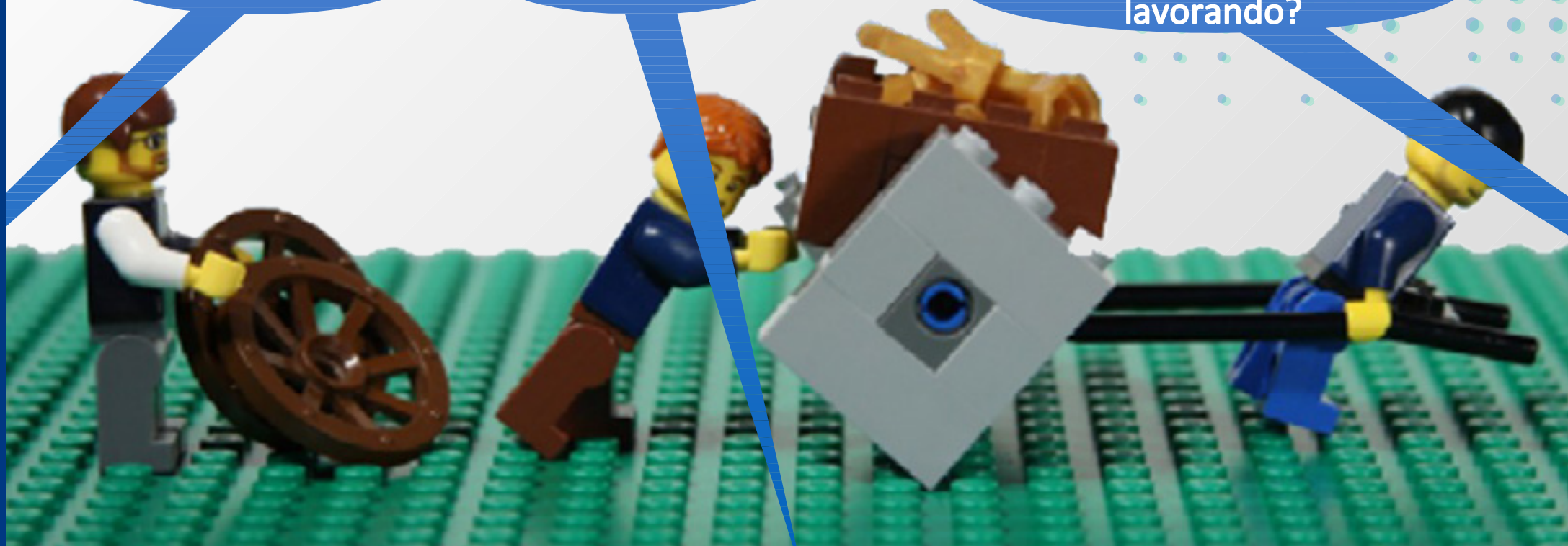
p = 0,356

Siamo davvero troppo impegnati per migliorarci?

Hey ragazzi!

Adesso no!

Non vedi che stiamo lavorando?



Grazie a tutti dell'attenzione

We must constantly strive to become better at data-driven decision making, instead of following the “I think, I feel, or I believe” model.

andrea.furgani@hsanmartino.it

Jim Graham
Deputy Chief
Chesterfield County (VA)
Fire and EMS Department



Delitti in materia di violazione del diritto d'autore (Art. 25-novies, D.Lgs. n. 231/2001) [articolo aggiunto dalla L. n. 99/2009]

- Messa a disposizione del pubblico, in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta, o di parte di essa (art. 171, legge n.633/1941 comma 1 lett. a) bis)
- Reati di cui al punto precedente commessi su opere altrui non destinate alla pubblicazione qualora ne risulti offeso l'onore o la reputazione (art. 171, legge n.633/1941 comma 3)
- Abusiva duplicazione, per trarne profitto, di programmi per elaboratore; importazione, distribuzione, vendita o detenzione a scopo commerciale o imprenditoriale o concessione in locazione di programmi contenuti in supporti non contrassegnati dalla SIAE; predisposizione di mezzi per rimuovere o eludere i dispositivi di protezione di programmi per elaboratori (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 1)
- Riproduzione, trasferimento su altro supporto, distribuzione, comunicazione, presentazione o dimostrazione in pubblico, del contenuto di una banca dati; estrazione o reimpiego della banca dati; distribuzione, vendita o concessione in locazione di banche di dati (art. 171-bis legge n.633/1941 comma 2)
- Abusiva duplicazione, riproduzione, trasmissione o diffusione in pubblico con qualsiasi procedimento, in tutto o in parte, di opere dell'ingegno destinate al circuito televisivo, cinematografico, della vendita o del noleggio di dischi, nastri o supporti analoghi o ogni altro supporto contenente fonogrammi o videogrammi di opere musicali, cinematografiche o audiovisive assimilate o sequenze di immagini in movimento; opere letterarie, drammatiche, scientifiche o didattiche, musicali o drammatico musicali, multimediali, anche se inserite in opere collettive o composite o banche dati; riproduzione, duplicazione, trasmissione o diffusione abusiva, vendita o commercio, cessione a qualsiasi titolo o importazione abusiva di oltre cinquanta copie o esemplari di opere tutelate dal diritto d'autore e da diritti connessi; immissione in un sistema di reti telematiche, mediante connessioni di qualsiasi genere, di un'opera dell'ingegno protetta dal diritto d'autore, o parte di essa (art. 171-ter legge n.633/1941)
- Mancata comunicazione alla SIAE dei dati di identificazione dei supporti non soggetti al contrassegno o falsa dichiarazione (art. 171-septies legge n.633/1941)
- Fraudolenta produzione, vendita, importazione, promozione, installazione, modifica, utilizzo per uso pubblico e privato di apparati o parti di apparati atti alla decodificazione di trasmissioni audiovisive ad accesso condizionato effettuate via etere, via satellite, via cavo, in forma sia analogica sia digitale (art. 171-octies legge n.633/1941).

Torna all'inizio