







Il valore che crea valore.

Per informazioni vai su www.poste.it oppure www.cassaddpp.it

- Nessuna spesa di apertura e gestione.
- Puoi sottoscriverli in tutti gli Uffici Postali.
- Garantiti dallo Stato Italiano.





# 1.1.8 Verona emergenza

Istruzioni per l'uso







M. Giuseppina Bonavina

Direttore Generale Azienda ULSS20

"L'Azienda ULSS 20 di Verona ha la responsabilità della gestione per l'intera provincia del Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica (SUEM) che rappresenta il sistema organizzativo per la gestione del soccorso extra-ospedaliero. L'impegno della Direzione Generale nel rendere i servizi destinati all'utenza più accessibili, per facilitare in modo sempre più appropriato l'utilizzo dell'intero sistema di urgenza-emergenza, ha reso opportuno e necessario realizzare questo opuscolo facile da consultare, per agevolarne la diffusione sull'intero territorio, fruibile addirittura in ambito familiare. Esso è stato realizzato grazie all'impegno del personale del SUEM ed al contributo di molti partners che hanno sostenuto l'iniziativa nella convinzione che un simile strumento possa migliorare quel rapporto tra i cittadini e la rete di soccorso nel territorio dell'ULSS 20 e della provincia di Verona che per noi rappresenta sempre un impegno prioritario."

M.Giuseppina Bonavina



Flavio Tosi
Presidente Conferenza
dei Sindaci Az. ULSS20

"A nome di tutta la città rivolgo un sincero plauso a questa iniziativa di informazione, importante per far conoscere i vari servizi forniti dal Suem 118 di Verona ed il loro funzionamento.

Il 118 è attivo ventiquattro ore su ventiquattro per rispondere alle varie richieste di aiuto e soccorso dei cittadini: comportarsi in modo corretto quando si attiva la richiesta, può contribuire a salvare una vita umana, agevolando il lavoro degli operatori ed accelerando la dinamica del soccorso.

Razionalizzare risorse e tempi è sicuramente fondamentale per garantire un servizio ancora più efficace ed efficiente e per migliorarne la qualità.

Questo opuscolo, tradotto in 8 lingue, sarà sicuramente uno strumento utile anche per i cittadini stranieri che lavorano e vivono a Verona e che quindi necessitano di conoscere quali sono, e come funzionano, i servizi di cui possono disporre, a cominciare da quelli sanitari."

Flavio Tosi



Sandro Sandri Assessore alle politiche sanitarie della Regione Veneto

"La rete di urgenza-emergenza sanitaria della Regione Veneto è costituita da un sistema di allarme garantito dalle Centrali Operative del SUEM che raccolgono le richieste di soccorso e gestiscono i mezzi sanitari che operano sul territorio. La tempestività di intervento ed il ricovero presso l'ospedale più adatto a trattare la patologia acuta che ha colpito il paziente dipendono da una corretta trasmissione delle informazioni sanitarie necessarie al sistema di allarme del 118. Questa pubblicazione curata dal SUEM dell'ULSS 20 della provincia di Verona rappresenta un valido strumento che, ampiamente diffuso su tutto il territorio, può sicuramente migliorare le modalità di accesso al servizio da parte di tutti i cittadini residenti, grazie anche alla presenza di un testo multilingue facilmente comprensibile."

Sandro Sandri

# Cos'è il 118:

Il 118 è il numero telefonico unico nazionale per l'emergenza sanitaria. E' un servizio pubblico e gratuito attivo 24 ore su 24; tutto l'anno la centrale operativa del 118 fornisce una risposta appropriata in caso di emergenza ed urgenza, mediante l'invio di mezzi di soccorso adeguati (autoambulanza, automedica, elicottero).

# Quando chiamare il 118:

- grave malore
- incidente stradale con feriti
- infortuni gravi (domestici, sul lavoro, sportivi)
- ricovero d'urgenza
- ogni situazione certa o presunta di pericolo di vita

# Come chiamare il 118:

E' possibile chiamare da qualunque tipo di telefono (fisso o cellulare). La telefonata è gratuita. E' importante comunicare con calma e precisione, dove e cosa è successo.

Fornire dati completi ed esaurienti non significa perdere tempo prezioso ma significa guadagnarlo, a volte vuol dire salvare una vita, ed aiutare a non disperdere risorse; per questo, per ogni evento e in base alle informazioni raccolte viene associato un codice colore.

# Dove è successo?

Indicare esattamente il luogo dell'evento, specificando il nome della città o del comune, la via e il numero civico, segnalare inoltre il cognome riportato sul campanello o sul citofono. Se ci si trova su di una strada fuori dal centro urbano è necessario indicare dei punti di riferimento (autostrada, km, ed un'uscita vicina) ed il senso di marcia. Indicare sempre il numero di telefono dal quale si sta effettuando la telefonata.

# Cosa è successo?

Riferire le condizioni del malato (se è cosciente, se respira); specificare cosa è successo (incidente, malore) e quante persone sono coinvolte. E' per questo motivo che all'utente che contatta il 118 vengono rivolti alcune semplici domande, per riuscire ad "inquadrare" l'evento nella sua giusta dimensione. In base alle risposte fornite, la Centrale Operativa potrà disporre l'invio del mezzo più idoneo a risolvere quel tipo di problema. Solo attraverso le informazioni precise comunicate da chi contatta la centrale, questa può veramente essere efficace ed efficiente nella risposta sanitaria fornita.

# Quando non chiamare il 118:

- richiesta di ambulanza per un intervento non urgente (dimissioni consulenza specialistica, ricovero programmato, eccetera)
- informazioni sanitarie
- richieste per il servizio di continuità assistenziale o per il medico curante

E' importante non usare in maniera inappropriata i mezzi di emergenza sanitaria, qualcuno potrebbe averne più bisogno.

# Alcune raccomandazioni

Richiedete l'ambulanza solo se è necessario. L'ambulanza è un mezzo di soccorso, non un taxi: per evitare un inutile spreco di risorse, che potrebbero essere necessarie per eventi più gravi, limitate le richieste di intervento dell'ambulanza ai soli casi in cui le condizioni del paziente non consentono il trasporto con altri mezzi.

## E' proprio necessario trasportare il paziente in ospedale?

Se non siete di fronte ad un malore improvviso, prima di richiedere l'ambulanza per trasportare il paziente in ospedale, considerate se non sia opportuno richiedere una visita urgente al medico di base o, al di fuori del suo orario di servizio, al Servizio di Continuità Assistenziale.

#### I codici colore:

#### NON GRITIGO

si definisce non critico un servizio che, con ragionevole certezza, non ha necessità di essere espletato in tempi brevi.



### **POCO CRITICO**

intervento differibile.



#### MEDIAMENTE CRITICO

intervento indefferibile su paziente/i senza compromissione di funzioni di una o più funzioni vitali.



#### **MOLTO CRITICO**

intervento in emergenza su paziente/i con compromissione di una o più funzioni vitali.



## Date le informazioni necessarie:

In caso di richiesta di soccorso, fornite con calma all'infermiere tutte le notizie che vi vengono richieste, senza spazientirvi: le informazioni sono necessarie per potervi garantire un servizio migliore, non sono un'inutile perdita di tempo. Ricordate che è meglio impiegare qualche secondo in più al telefono che rischiare che l'ambulanza non riesca a localizzare il luogo di intervento.

## Siate il più precisi possibile:

In caso di incidente descrivete bene l'evento: in molti casi l'ambulanza non è sufficiente, e l'infermiere deve sapere se è necessario allertare anche altri Enti, come ad esempio i Vigili del Fuoco o le Forze dell'Ordine.

Rispondete alle domande sulle condizioni dell'infortunato: l'operatore deve capire se è necessario l'invio sul posto del medico rianimatore.

## In caso di Urgenza ed Emergenza sanitaria, usate sempre il 118

Solo con il 118 è possibile sfruttare tutte le risorse del sistema: in caso di incidente o di malore improvviso, evitate di chiamare numeri diversi dal 118: potrebbero non essere in grado di inviarvi tutti i mezzi necessari.

# I nostri servizi

Il soccorso ospedaliero, e non il trasporto, è l'obiettivo principale del Servizio d'Urgenza ed Emergenza Medica. Il SUEM di "Verona Emergenza" garantisce livelli di intervento differenziati in base alle necessità cliniche del paziente: assistenza di un medico esperto in emergenza, assistenza infermieristica, assistenza da parte di operatori tecnici professionali o volontari. Il soccorso medico sul posto è riservato ai pazienti in condizioni critiche: riducendo l'intervallo tra l'infortunio e l'inizio delle terapie, può ridurre la mortalità e limitare l'incidenza di esiti invalidanti. A seconda delle situazioni, il medico può essere inviato sul posto con l'ambulanza, con l'automedica, o con l'elicottero. I mezzi di soccorso hanno a bordo dotazioni sanitarie e tecniche per consentire il supporto delle funzioni vitali, il monitoraggio, l'estrazione e l'immobilizzazione dei feriti. Anche il servizio di trasporto per i trapianti d'organo è coordinato dal SUEM 118.

### L'elisoccorso

Nell'ambito del soccorso sul territorio, l'elicottero del SUEM ha come obiettivo principale il trasporto rapido sul posto dell'equipe di rianimazione, per garantire un tempestivo intervento medico anche ai pazienti che si trovano in località lontane dall'ospedale o difficilmente raggiungibili. Dopo la stabilizzazione delle condizioni cliniche, l'elicottero consente di trasportare il paziente all'ospedale più attrezzato per la patologia in atto, riducendo considerevolmente il tempo necessario per la terapia definitiva. Grazie alla collaborazione con il Corpo Nazionale Soccorso Alpino e Speleologico (CNSAS) l'elicottero del SUEM "Verona Emergenza" è in grado di prestare soccorso ai feriti anche in montagna e in zone difficilmente raggiungibili dai mezzi terrestri, con l'impiego delle più avanzate tecniche di recupero.

# I trasporti interospedalieri urgenti

Il SUEM di "Verona Emergenza", attraverso la Centrale Operativa e le sue strutture periferiche, organizza e gestisce i trasporti interospedalieri urgenti richiesti da tutti gli ospedali della provincia, con ambulanza o elicottero. Le ambulanze attrezzate e l'elicottero sanitario permettono di assistere il paziente anche durante il trasporto, con dotazioni analoghe a quelle di un reparto di terapia intensiva, garantendo il trasporto in condizioni di sicurezza anche per i pazienti in condizioni molto critiche. La Centrale Operativa del SUEM di Verona Emergenza, in collaborazione con le altre Centrali provinciali, monitorizza la disponibilità dei posti letto di terapia intensiva del Veneto e dellle regioni limitrofe. In caso di richiesta di un ospedale, la Centrale Operativa del SUEM, raccolte le informazioni cliniche, identifica la struttura idonea che è in grado di accogliere il paziente ed organizza il trasporto.

### I servizi programmati

Il SUEM di "Verona Emergenza" è più conosciuto dalla popolazione per i soccorsi urgenti, ma una parte del lavoro svolto riguardo i servizi di trasporto ordinario: i ricoveri programmati, i trasporti per visite di controllo ed esami, il servizio per gli emodializzati, la dimissione al domicilio e il rientro all'ospedale di provenienza. Questo servizio è garantito da una struttura dedicata, in cui opera personale formato alla gestione di questi particolari trasporti. La Centrale Operativa del SUEM di "Verona Emergenza" non organizza trasporti sanitari privati.

PER ACCESSO AL SERVIZIO TEL. 800292229

# Il S.U.E.M. di "Verona Emergenza"

Verona Emergenza è il Servizio di Urgenza ed Emergenza Medica per la provincia di Verona e costituisce un vero e proprio sistema per la gestione di tutte le emergenze sanitarie. Il servizio copre un'area di 3097 km quadrati, con una popolazione di oltre 800.000 abitanti, servita da 8 ospedali pubblici e 2 strutture private convenzionate, compresi in 3 Unità Locali Socio Sanitarie e una Azienda Ospedaliera. La Centrale Operativa provinciale è il cuore del sistema: il coordinamento è garantito da un rapporto ormai consolidato, e regolamentato con specifici protocolli operativi, con le strutture di riferimento delle tre ULSS della Provincia, individuate nei servizi di Pronto Soccorso e nelle sedi degli Enti che operano nel soccorso sanitario. La Centrale Operativa riceve le chiamate e, sulla base delle informazioni fornite dall'utente, attiva il mezzo di

soccorso più idoneo e territorialmente competente. Al sistema fanno capo oltre 30 basi ambulanze, ubicate presso gli ospedali, i servizi di Pronto Soccorso e le sedi degli Enti di volontariato e ditte private, nonchè la stazione del Soccorso Alpino di Verona. Verona è inoltre uno dei poli regionali dell'elisoccorso: l'elicottero, che ha base presso il Lungadige Attiraglio, con a bordo un'èquipe di rianimazione e tutto il materiale sanitario necessario per la terapia intensiva, interviene in ambito provinciale ed extra-provinciale in supporto ai mezzi che operano via terra. La Centrale Operativa, che monitorizza costantemente la situazione dei posti letto di area critica, è in grado inoltre di garantire il ricovero del paziente direttamente dal luogo di insorgenza della patologia acuta all'ospedale più idoneo ad effettuare le procedure di diagnosi e terapia.



# La Storia dell'Elisoccorso a Verona

nasceva "Verona Emergenza", il pri-

mo servizio di Elisoccorso sanitario in Veneto Da allora l'elisoccorso veronese ha compiuto 13000 missioni con 7000 ore di volo. Nel corso degli anni la tipologia degli interventi è andata progressivamente mutando: le missioni di soccorso primario, cioè su situazioni di vera e propria grande emergenza sono passate dall'iniziale 54%

all'attuale 80%. Tale dato va interpretato in chiave positiva, perché evidenzia la sempre maggiore appropriatezza nell'uso dell'elisoccorso e la contestuale capacità di tutte le

Più di 20 anni fa, il 20 luglio 1987, strutture nella gestione dell'emergenza con il ricorso all'elicottero solo nei



casi effettivamente necessari, garantendo così il massimo dell'incisività e della tempestività degli interventi nelle situazioni gravi.

# Le tecnologie

### La rete telefonica 118

La struttura data alla rete telefonica del 118 prevede l'inoltro, tramite rete digitale con identificativo del numero chiamante, di tutte le richieste di soccorso del 118 della provincia presso la C.O. del SUEM di Verona, dove è stata installata la centrale telefonica. La comunicazione con i Pronto Soccorso, reparti di area critica, basi ambulanze, ecc., avviene su numeri telefonici dedicati, creando una rete telefonica autonoma e distinta da quelle degli ospedali.

## La registrazione delle chiamate

Tutte le chiamate radio e telefoniche del 118 vengono registrate da un'apposita apparecchiatura situata presso la C.O. provinciale, in modo tale da poter recuperare in ogni momento i dati relativi agli interventi effettuati.

#### La rete radio

Per la provincia di Verona, è stata prevista l'istituzione di due frequenze radio per la comunicazione, tramite la rete di ponti ripetitori dedicata alle frequenze della Sanità, fra la C.O. ed i mezzi di soccorso aerei e terrestri che operano sul territorio. Inoltre, ogni mezzo della rete di emergenza è radiolocalizzato e può trasmettere in maniera automatica alla C.O. la sua posizione e il suo stato di servizio.

#### Il sistema informatico

La C.O. è dotata di un sistema informatico per la gestione degli interventi, composta da un data-base relazionale per la registrazione dei dati relativi agli interventi, e da un sistema cartografico geo-referenziato per la veloce individuazione della zona dove inviare i mezzi di soccorso.

# I mezzi di soccorso

#### Le ambulanze di soccorso

E' stata superata la vecchia distinzione fra ambulanze tradizionali, dotate di attrezzature di base, e costosi "centri mobili di rianimazione"; l'orientamento attuale è quello di adottare ambulanze di soccorso, del tutto identiche fra loro. In tutti i mezzi sono previsti, oltre alle dotazioni di base e ai presidi di immobilizzazione e trasporto, gli alloggiamenti per strumentazioni ed apparecchiature di rianimazione di tipo portatile. Queste apparecchiature possono essere installate rapidamente e seguire il paziente al di fuori del mezzo; in questo modo, ogni ambulanza può essere rapidamente trasformata in "unità di rianimazione", con conseguente riduzione dei costi e massima versatilità del mezzo.

# Le ambulanze di trasporto

Sono ambulanze destinate al trasporto interospedaliero o ai trasferimenti dei pazienti che non necessitano di assistenza sanitaria particolare; sono fornite delle dotazioni sanitarie di base e possono trasportare sia pazienti barellati che seduti.

### L'automedica

E' un'auto veloce, con a bordo un medico di emergenza ed un infermiere, con tutte le dotazioni per effettuare le manovre di rianimazione e di stabilizzazione delle funzioni vitali direttamente sul luogo di insorgenza della patologia acuta. Il principale vantaggio dell'automedica, se il paziente non richiede la presenza del medico per il trasporto in ospedale, è quello di permettere all'èquipe di essere immediatamente disponibile per un altro intervento. Tale modello operativo è indicato soprattutto nelle aree metropolitane e nelle realtà in cui operano mezzi degli Enti di Volontariato.

	Chiamate	Soccorsi	Elisoccorso
2008	136781	93356	715
2007	135970	92876	735
2006	136236	89040	<i>77</i> 1
2005	144851	90410	809
2004	126751	84132	<i>77</i> 3
2003	130962	83282	700

Attività e interventi SUEM 118 di Verona

# Traduzione multilingua



A correct use of 118 number is essential for a better service.
YOU SHOULD CALL THE EMERGENCY NUMBER 118 IN CASE OF:

- severe malaise;
- car/motorbike, work, home or sport accident;
- need for an urgent hospital admission requested by an health care practicioner;
- every certain or supposed life threatening situation.

YOU SHOULDN'T CALL THE EMERGENCY NUMBER 118 IN CASE OF:

- scheduled hospital admissions;
- either non-urgent hospital discharge or non-urgent hospital transfer by ambulance;
- specialist visits or medical investigations;
- non-urgent medical informations.

The right use of the Emergency number 118 is only for immediate interventions to prevent the involved subject either life threatening situations or vital functions! severe alterations. In cases of not immediate danger, with on the other hand the necessity of a timely intervention, you could ask for either your general practicioner or the local physician on duty.

When you call the Emergency number 118, it's of extreme importance to answer in the most accurate way to every question asked by the operator; giving accurate indications about what happened is never a waste of time, it is always a gained time. According to the informations obtained, the operator can get a more accurate idea of what happened and then send the most appropriate first aid team. In most cases the first aid team is sent while the phone call is ongoing. Every phone call with the Emergency number 118 is automatically recorded.

## **DEUTSCH**

Eine korrekte Verwendung der 1 1 8-Nummer ist eine wesentliche Voraussetzung für einen besseren Service.

Sie sollten die Notrufnummer 118 in folgenden Faellen benutzen:

- schweres Krankheitsgefühl;
- Auto / Motorrad, Arbeits, Zuhause oder Sport Unfall;
- Notwendigkeit einer dringenden Krankenhaus Einweisung mit beantragter Zulassungdurch einen Hausarzt:
- alle oder bestimmte vermeintlichen lebensbedrohlichen Situation.

Sie SOLLTEN NICHT die Notrufnummer 118 waehlen im Falle von:

- geplanten Krankenhauseinweisungen;
- entweder nicht dringenden Entlassungen des Krankenhauses, oder ein nicht dringender
- Transfer mit einem Krankenwagen;
- Spezialisten Besuche oder medizinische Untersuchungen;
- nicht dringende medizinische Informationen.

Die richtige Nutzung der Notrufnummer 118 ist nur für den unmittelbaren Einsatz fuer lebensbedrohliche Situationen und bei schweren Beeintraechtigung von lebenswichtigen Funktionen. In Fällen, in denen keine unmittelbare Gefahr besteht, soolte über die Notwendigkeit einer rechtzeitigen Intervention von einem Arzt bestimmt werden Wenn Sie die Notrufnummer 118 waehlen, ist es sehr wichtig alle Fragen genau zu beantworten, um sicherzustellen, das die bestmoeglichste Hilfe geleistet warden kann. Das erste Hilfe Team wird meistens bereits waehrend des Anrufs entsended.

Jeder Anruf mit der Notrufnummer 118 wird automatisch erfasst.

# **FRANÇAIS**

Un usage correct du 118 est essentiel pour un service plus efficace. IL FAUT APPELER LE 118 EN CAS DE:

malaise grave;

- incident sur la route, sur le travail, incident domestique ou sportif;
- nécessité d!hospitalisation urgente sur indication du personnel médical;
- toute situation certaine ou présumée qui mette la vie en danger.

IL NE FAUT PAS APPELER LE 118 EN CAS DE:

- hospitalisation programmée;
- sortie d'Ihôpital ou transfert non urgent en ambulance;
- visites médicales spécialisées ou vérifications;
- informations sanitaires sans caractère d!urgence.

On utilise correctement le 118 lorsqu!on demande une intervention qui doit être IMMEDIATE, afin d!éviter de mettre en danger la vie de la persone concernée, ou de compromettre ses fonctions vitales. Au cas où il n!y aurait pas de danger immédiat, mais la nécessité d!intervenir rapidement, on peut faire intervenir le médecin de famille ou appeller la "Continuità Assistenziale". Lorsqu!on appelle le 118, il est de la plus haute importance de répondre avec exactitude aux questions posées par l!opérateur; fournir des indications précises sur ce qui est arrivé ne signifie pas perdre du temps,

mais, au contraire, en gagner: sur la base des indications reçues, en effet, l'opérateur peut se faire une idée claire de l'événement, et envoyer le véhicule de secours adapté. Dans la plupart des cas les secours sont envoyés pendant le coup de fil. Toute conversation avec le 118 est enregistrée automatiquement.

# ESPAÑOL

Una correcta utilización del número 118 es esencial para un servicio más eficiente. HAY QUE LLAMAR AL 118 EN CASO DE

- malestar grave;
- accidente de carretera, en el trabajo, doméstico;
- necesidad de hospitalización urgente bajo indicación de un médico;
- cada situación de peligro de vida cierto o supuesto.

#### NO HAY QUE LIAMAR AL 118 EN CASO DE

- hospitalizaciones programadas;
- transportes que no sean urgentes en ambulancia;
- visitas médicas especializadas o análisis (averiguaciones);
- informaciones sanitarias que no sean urgentes.

Se utiliza correctamente el 118 cuando se pide una intervención que tiene que ser INMEDIATA para evitar de poner en peligro la vida o de perjudicar una función vital dela persona implicada. En los casos en los que no haya un peligro inmediato, pero se necesite una intervención urgente, se puede llamar al médico de familia o de la Continuità assistenziale (Guardia Medica).

Cuando se llame al 118, es importante contestarle con precisión al operador; dar indicaciones precisas sobre lo que ha pasado no significa perder tiempo, sino ganarlo. En base a las informaciones que se le dé, el operador puede tener una idea más precisa de lo acontecido y enviar el medio de socorro más adecuado.

En la mayoría de los casos los medios de socorro se envían ya mientras se está hablando por teléfono. Cada conversación con el 118 es grabada automáticamente.

# **RUSSIAN**

Nje perdorim korrekt i numrit telefonik 118 eshte thelbesor per nje sherbim sa me efikas.

#### NEVOJITET TE TELEFONOSH 118-N NE RAST:

- semundje te rende;
- aksident rrugor, ne pune, ne shtepi apo ne sport;
- nevoje shtrimi spitalor urgjent nen udhezimin e personelit shendetsor;
- çdo situate e sigurt apo e parashikuar per rrezik vdekje.

#### NUK DUHET TE TELEFONOSH 118-N NE RAST:

- shtrimesh spitalore te programuara;
- daljeje nga spitali ose transferime jo urgjente me ambulance;
- vizitash mjekesore te specialisti apo analizash;
- pyetje shendetsore qe nuk jane urgjente.

Perdoret korrektisht 118-a kur kerkohet nje nderhyrje qe duhet te jepet MENJEHERE perte shmangur venien ne rrezik te jetes apo kompromentimin e nje funksioni jetesor te personit. Ne rastet kur nuk ka rrezik te menjehershem por megjithate qendron nevoja enje nderhyrje te shpejte, mund te kerkohet nderhyrje e mjekut te familjes apo e Mjekut te Rojes. Kur telefonohet 118-a eshte e rendesishme t!u pergjigjesh ne menyre te sakte pyetjeve qe te behen nga punonjesi; te japesh te dhena te sakta mbi çfare ka ndodhur nuk domethene te humbesh kohe, perkundrazi fiton kohe. Ne fakt, ne baze te te dhenave te marra punonjesi ka nje ide te qarte mbi ngjarjen dhe dergon automjetin e ndihmes se shpejte me te pershtatshem. Ne shumicen e rasteve automjetet e ndihmes se shpejte nisen nderkohe qe telefonata vazhdon. Cdo bisede me 118 rregjistrohet automatikisht.

العربية 🍥

استعمال صحيح لرقم طوارئ الصحة 118 أساسي لخدمة جيدة.

نطلب الرقم 118في حالة:

- \* مر ض خطير
- \* جرحى حوادث السير؛ حوادث خطيرة أثناء الشغل , في البيوت و أثناء الرياضة.
  - \* الحاجة الملحة للدخول العاجل للمستشفى بطلب من الطبيب المعالج
    - \* في أي حالة فيها خطورة أكيدة أو متوقعة على الحياة.

لا نطلب الرقم 118في هذه الحالات:

- \* طلب سيارة الإسعاف في حالات غير مستعجلة [ الخروج من المستشفى , الدخول المبرمج للمستشفى]
  - \* طلب فحوصات لدى اخصائيين أوفحوصات طبية غير مستعجلة.
    - \* طلب معلومات طبية غير مستعجلة.

الإستعمال الصحيح للرقم 118 يخص العمليات المستعجلة و الحالات التي تهدد الحياة أو الوظائف الحيوية.

في حالة الخطر غير المستعجل, يجب طلب الطبيب الخاص بك أو طبيب الحراسة المستمرة. طلب الرقم 118 ,أمر في غاية الأهمية لذلك يجب الرد بوضوح عن كل سؤال يطرحه العامل, اعطاء ارشادات صحيحة الحادث ليست أبدا ضياع للوقت لأن الأجوبة تأخذ بعين الإعتبار,و تساعد العامل على ارسال الوسيلة المناسبة. في أغلب الحالات ترسل سيارة الإسعاف الأولى بينما المكالمة ماتزال جارية. كل مكالمة هاتفية لرقم طوارئ الصحة مسجلة تلقائيا.

### 中文

只有正确使用118 急救电话才能实现更好的服务

#### 什么情况下拨打118

- 病情严重情况下
- 发生交通事故并受伤情况下,发生严重工伤事故,家庭事故,和运动创伤情况下
- 紧急情况,由医生提出申请,需要住院情况下
- 己确定或推断出会有可能造成生命危险的情况下

#### 什么情况下不可以拨打118

- 非紧急情况下叫救护车(比如出院,按照正常计划安排住院情况下)
- 非紧急情况请求专家诊断,或需要医生确诊时
- 非紧急情况需要咨询医生情况下

使用118电话,只有在需要紧急救治的情况下,在有生命危险的情况下,或生命功能受到威胁的情况下!

如果有危险情况,但并不紧急,应该叫家庭医生或有协助关系的值班医生。

在拨打118时,极为重要的是要对工作人员提出的每个问题回答准确,正确描述所发生的事件,而这些并非是浪费时间,因为工作人员根据对每项回答所做出的判断,从而派出相应的救护队。在大多数情况下,还在通话的过程中,急救车就已派出。对每一个拨打118的电话,都会进行自动记录。



### 118 नंबर का ठीक उपयोग बहूत ज़रूरी है

#### 118 का कब उपयोग करना चाहीए:

- बहूत तबीयत खराब हो
- सड़क दुर्घटना जिसमे लोग घायल हाँ और इस के इलावा काम, घर या खेलते समय ख़तरनाक चोट लगे
- एमरजेंसी में डॉक्टर के कहेने पर हस्पताल में दाखिल होना पड़े
- किसीभी हालत जिसमे जिंगी का ख़तरा हो

#### 118 का कब उपयोग नही करना चाहीए:

- एंबुलेंस को बिना ज़रूरी हालत मे नहीं माँगना चाईए (जेसे हस्पताल से छुट्टी के समय या अपैंटमेंट के साथ भरती होने के समय)
- आम हालत मे मेडिकल जाँच या मेडिकल स्पेशलिस्ट को मिलने के समय
- जब ज़रूरी डाक्टेरी जानकारी की ज़रूरत नहीं हो

118 का उपयोग केवल उस हालत मे करना चाहिए जिसमे मरीज़ की जान को ख़तरा हो

जब की मरीज़ को त्रंत जान का कतरा ना हो तो अपने परिवारिक डॉक्टर (मेडिको दी बाज़े) को संपर्क करें

118 को फ़ोन करने के समये ठेलेफोन आपरेठर के प्रशनों का ठीक और उपयुक्त जवाब देना भहत ज़रूरी है

दुर्घटना संबंधित ठीक जानकारी देना समय नष्ट करना नहीं हे, इस जानकारी के प्राप्त होने पर आपरेठर ठीक मदद और उपयुक्त साधन भेज सकता है

साधारण तैर पर जब आप फोने पर बात कर रहे होते हैं तो सात ही सात उपयुक्त साधन (एंबुलेंस) तैयार की जाती है

हर 118 की ठेलेफोन काल को टेप (रिकॉर्ड) किया जाता है

# Il Personale



Giovanni Cipolotti

Direttore del S.U.E.M. 118

inf M Manzini

"Il contenuto di questo opuscolo è la sintesi del lavoro di tutto il personale che opera al SUEM di Verona, che ha condensato in queste pagine i suggerimenti per migliorare, grazie alla collaborazione di chi chiama il 118, la gestione dell'invio dei mezzi di soccorso in caso di insorgenza di una patologia acuta.

E' a loro che va attribuito il riconoscimento della validità di questo lavoro, espressione dell'impegno di un gruppo che in questi anni mi ha affiancato e supportato, continuando a investire il proprio entusiasmo nel difficile ed emozionante sistema dell'emergenza extra-ospedaliera, dovendo spesso superare difficoltà ed ostacoli, a fronte dei rari riconoscimenti ricevuti per il loro impegno.

Dedico a loro, quindi, questo lavoro, e lo dedico anche alla memoria di Fabrizio, collega ma soprattutto fraterno amico, con cui ho spesso condiviso impegni e progetti, ma che, dopo il 22 agosto di quest'anno, rimarranno pezzi di ricordi tristemente incancellabili."

Giovanni Cipolotti

Infermieri		Medici	Coordinatore
inf. S. Berardo	inf. E. Centon	Direttore - dott.	Sanitario
inf. M. Berton	inf. G. Michelotto	G. Cipolotti	inf. A. Foschini
inf. L. Bocca	inf. A. Morello		
inf. G. Bonomo	inf. P. Rossi	Dirigente dott.	Segreteria
inf. L. Bravi	inf. T. Tambalo	E. Foccoli	amministrativa
inf. F. Castellini	inf. M. Tomelleri		Dr.ssa S. Pasetto
inf. S. Brazzoli	inf. E. Vallaperta	Dirigente dott.	sig. ra P. Vicentini
inf. M. Leoni	inf. I. Zusi	A. Schoensberg	
inf. M. Maculan	inf. E. Gaioni		

### **SUEM 118 - DIPARIMENTO DI EMERGENZA ULSS 20**

Il SUEM 118 di Verona si avvale della collaborazione di medici anestesisti dell'Azienda Ospedaliera di Verona e dell'Ospedale di San Bonifacio, dove ha sede la Direzione del Dipartimento di Emergenza.

Per qualsiasi richiesta di documentazione relativa ad un soccorso effettuato dal SUEM 118 contattare la segreteria al numero **045 8124571.** 

Realizzazione **Alberto Schoensberg** e **Marco Manzini** Grafica e impaginazione **Francesco Fiore** - www.frastyle.it Testi **G. Cipolotti** e **A. Schoensberg** 

Un grazie a **Flavio Tosi**, sindaco di Verona, per l'impegno nell'attuazione di questo opuscolo.

#### in collaborazione con









dal 1974 il tuo Concessionario in Corso Milano































In collaborazione con Ufficio Stampa ULSS20 Verona.