

La chiamata di soccorso

Il **primo soccorso** è un insieme di manovre che vengono messe in atto quando una persona è vittima di un incidente o di un malore. Queste manovre sono di semplice esecuzione e non necessitano di attrezzature particolari, anche se devono essere messe in atto solo se necessario e con la dovuta competenza. In caso contrario la persona colpita (l'infortunato) potrebbe essere anche danneggiata ulteriormente dall'opera dei primi soccorritori.

Le prime regole da rispettare nel prestare il primo soccorso saranno quindi:

- in nessun caso si devono mettere in atto manovre se non si è assolutamente sicuri che siano necessarie;
- in nessun caso si deve mettere a rischio la propria incolumità;
- in nessun caso si deve danneggiare l'infortunato;
- per chiamare il soccorso qualificato si deve comporre il numero 118.

Quello delle chiamate è un problema piuttosto frequente, perché la persona che chiama i soccorsi si trova quasi sempre in uno stato di forte agitazione e se il suo stato emotivo degenera nel panico, è comprensibile che commetta qualche errore. Come ci si deve comportare? Innanzitutto è fondamentale che il primo soccorritore cer-

chi di **mantenere la calma**: la calma infatti, al pari del panico, è "contagiosa" e può trasmettersi all'infortunato, migliorandone le condizioni fisiche, oltre che psicologiche. Al contrario, di fronte a un primo soccorritore in preda al panico, qualunque infortunato tenderà ad agitarsi ancora di più, aggravando la propria situazione (per esempio, in presenza di importanti emorragie, tenderà a perdere più sangue). Inoltre, la calma permette al soccorritore di ragionare meglio e comportarsi in modo più efficace e tempestivo.

Vanno inoltre considerate le seguenti indicazioni:

- bisogna **sempre chiamare direttamente**, telefonando al 118 (il numero si digita senza prefisso, e può essere chiamato anche da telefoni cellulari che non dispongano di credito residuo). Queste chiamate sono gratuite e mettono in contatto con il più vicino centro di coordinamento del soccorso.

Si raccomanda di chiamare direttamente e non, per esempio, incaricando amici e passanti, perché la comunicazione diretta permette all'operatore 118 di porre a chi chiama tutte le domande che ritiene necessarie per individuare esattamente il luogo dell'intervento e le condizioni dell'infortunato, eventualmente sug-

gerendogli cosa fare in attesa dell'arrivo del medico o dell'ambulanza;

- all'operatore si devono comunicare **solo le cose essenziali**, come il **luogo** della chiamata e la **situazione dell'infortunato**, evitando di perdersi in lunghe e inutili descrizioni della dinamica dell'infortunio (è per esempio inutile specificare perché il compagno sia caduto dalle scale, è sufficiente dire che è caduto). Se l'operatore ravvisa la necessità di avere maggiori informazioni, sarà lui stesso a chiedere al chiamante altre informazioni, per esempio: "È caduto perché si è sentito male, o è caduto perché è inciampato?";
- si devono **fornire all'operatore tutte le indicazioni necessarie per individuare il luogo della chiamata**, perché informazioni lacunose possono generare pericolosi ritardi nel soccorso, con conseguenze a volte decisive per la sorte dell'infortunato. In particolare, i più frequenti inconvenienti sono:
 1. negli infortuni in casa, chi chiama comunica all'operatore il cognome della persona infortunata e non il cognome presente sul citofono (questo problema, se non si è lasciato al 118 un recapito telefonico, può addirittura impedire l'intervento dell'ambulanza).
 2. sul luogo della chiamata non sono presenti sufficienti indicazioni (per esempio, sul portone manca il numero civico) da permettere l'identificazione rapida del luogo della chiamata. Se chi chiama è a conoscenza di queste situazioni, deve informarne l'operatore, dando eventualmente altre indicazioni (per esempio: "manca il numero civico, ma l'appartamento è quello sopra al panettiere").
 3. chi chiama comunica, per abitudine, il proprio indirizzo o il proprio numero telefonico, anziché quello del luogo dell'intervento: per esempio, l'amico in visita chiama i soccorsi



Una centrale operativa del servizio 118.

La chiamata di soccorso



Molto spesso il luogo dell'infortunio non permette di dare indicazioni sufficientemente precise.

e fornisce il proprio indirizzo anziché quello degli amici che è andato a trovare (questo inconveniente è più frequente di quanto non si possa pensare, a causa dell'inevitabile stato di agitazione del chiamante);

- prima di chiamare i soccorsi, va effettuata una veloce valutazione dell'infortunato, per fornire eventuali indicazioni all'operatore 118 ("respira o non respira?" "è cosciente o è incosciente?" "digrigna i denti?", ecc.). Vedremo più avanti come si valuta l'infortunato;
- se per cause di forza maggiore si manda qualcuno a effettuare la chiamata, al suo ritorno (obbligatorio) ci si deve accertare che sia andata a buon fine, e comunque che sia stata fatta. Questo vale in particolare per gli incidenti stradali, dove spesso capita che un'automobilista di passaggio si offra di effettuare la chiamata e poi si allontani. Nell'attesa dell'ambulanza, i presenti avranno sempre il dubbio che il signore così gentile non sia riuscito a chiamare. La regola è che la chiamata sia sempre effettuata dal luogo dell'infortunio, poiché così facendo si permette al chiamante di dare all'operatore 118 ulteriori informazioni (per esempio, nel caso di incidenti stradali con feriti gravi, l'operatore 118 può decidere di inviare un elicottero, ma prima deve sapere se nei pressi c'è uno spiazzo sufficiente

per l'atterraggio, o se ci sono tralicci che potrebbero impedirlo ecc.).

Se la chiamata non è possibile dal luogo dell'infortunio, chi si allontana per chiamare deve ritornare sul luogo per confermare che la chiamata è stata effettuata.

- ultimo e più importante accorgimento, di per sé già sufficiente a garantire il successo della chiamata, è quello di ricordare **che la telefonata va chiusa per ultimi**, ovvero quando l'operatore 118 ha già interrotto la comunicazione. Questo perché il chiamante, quando riattacca il telefono, forse non ha comunicato tutto quanto era necessario; l'operatore 118, invece, quando riattacca ha sicuramente avuto tutte le informazioni necessarie (è un professionista, abituato a gestire queste situazioni).

Un intervento dell'elisoccorso.



Una volta effettuata la chiamata

Una volta allertato il 118, che cosa si fa?

In linea di massima (e comunque sempre in caso di dubbio) la cosa migliore è quella di non fare niente, limitandosi a rimanere vicini all'infortunato tranquillizzandolo senza esagerare (per esempio, non si può dire a un fratturato che "non è successo niente", si perderebbe la sua fiducia; meglio tranquillizzarlo dicendogli che "sta già arrivando l'ambulanza, potrà chiedere maggiori informazioni ai soccorritori").

La regola è che eventuali manovre di primo soccorso vanno praticate soltanto se si è assolutamente certi della loro necessità e se il primo soccorritore è in grado di eseguirle.

Queste manovre, infatti, se sbagliate o mal eseguite potrebbero risultare dannose per l'infortunato, con conseguenze che possono arrivare, in casi estremi, all'invalidità permanente e alla morte.

In particolare, si deve ricordare che l'infortunato non va mai mosso se non è assolutamente necessario per proteggerlo da ulteriori pericoli: capita spesso ai soccorritori di trovare persone cadute dalle scale distese su un letto o su un divano (si pensava "che lì stessero più comodi"). In realtà il trasporto dal pianerottolo al letto non solo ha probabilmente peggiorato

La chiamata di soccorso

un'eventuale frattura, ma rende anche più difficile l'opera dei soccorritori, che trovano maggiore difficoltà (rispetto al pavimento) a caricare l'infortunato sulla barella.

All'infortunato **non va mai dato da bere**, né acqua, né altro.

In nessun caso vanno somministrati alcolici (sono **sempre** dannosi).

Si deve anche **impedire che altri compiano manovre errate**, in virtù di una millantata esperienza in materia di soccorso, che spesso deriva dai "sentito dire" o da male interpretate e

generiche regole di comportamento ascoltate in TV.

Nel caso dei malori, soprattutto in luoghi pubblici come le scuole, nell'attesa si possono eventualmente **radunare le cose dell'infortunato** (se richiesto) e metterglielo vicino: questo lo tranquillizzerà e velocizzerà un'eventuale ospedalizzazione.

Se invece si tratta di un incidente in casa, è bene **preparare una piccola borsa** con poca biancheria pulita, un pigiama (o camicia da notte), pantofole, spazzolino da denti,

eventuali occhiali da vista ecc., che risulteranno utili nel caso l'infortunato venga trattenuto in ospedale per accertamenti.

Sarà comunque il personale dell'ambulanza a suggerire se portarsi dietro la borsa o no. In ogni caso, vanno evitate borse e valigie ingombranti.

Se le persone che intervengono sono più di due (vicini, parenti, amici) si può **inviare una persona all'ingresso dello stabile** per accompagnare i soccorritori al loro arrivo.