



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE
SOCIOSANITARIA E POLITICHE SOCIALI

tel + 39 040 377 5520
fax + 39 040 377 5523

sanita.pol.soc@regione.fvg.it
I - 34124 Trieste, riva Nazario Sauro 8

Campagna informativa nazionale e regionale sul corretto uso dei servizi di emergenza urgenza

Area dei Servizi Sanitari territoriali ed Ospedalieri

20/12/2011

*Dott. Alessandro Fanzutto
Dott.ssa Anna Paola Agnoletto*



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE
SOCIOSANITARIA E POLITICHE SOCIALI

tel + 39 040 377 5520
fax + 39 040 377 5523

sanita.pol.soc@regione.fvg.it
I - 34124 Trieste, riva Nazario Sauro 8

Campagna informativa nazionale e regionale sul corretto uso dei servizi di emergenza urgenza

1. PREMESSA

L'adesione alla campagna informativa nazionale sul corretto uso dei servizi di emergenza-urgenza, la definizione a livello regionale di un protocollo con Rete Ferrovie Italiane per la gestione dell'emergenza in linea (DECRETO n. 624 del 18.07.2011) e la recente definizione, con DGR n. 1507 del 05.08.2011 del programma regionale per la diffusione e l'utilizzo di defibrillatori semiautomatici esterni (DAE), risultano azioni sinergiche che la regione Friuli Venezia Giulia, ha nell'ultimo anno, adottato in merito al tema dell'emergenza e la contemporaneità di tutte queste iniziative rappresenta un amplificatore degli effetti delle singole campagne e delle singole progettualità.

2. ANALISI DEL CONTESTO

La progettazione della campagna informativa è stata preceduta da una analisi del contesto mirata ai seguenti ambiti:

- caratteristiche demografiche della Regione FVG
- organizzazione del sistema dell'emergenza sanitaria regionale
- valutazione delle informazioni disponibili sui siti nazionali con informazioni relative alla regione FVG, regionali e aziendali

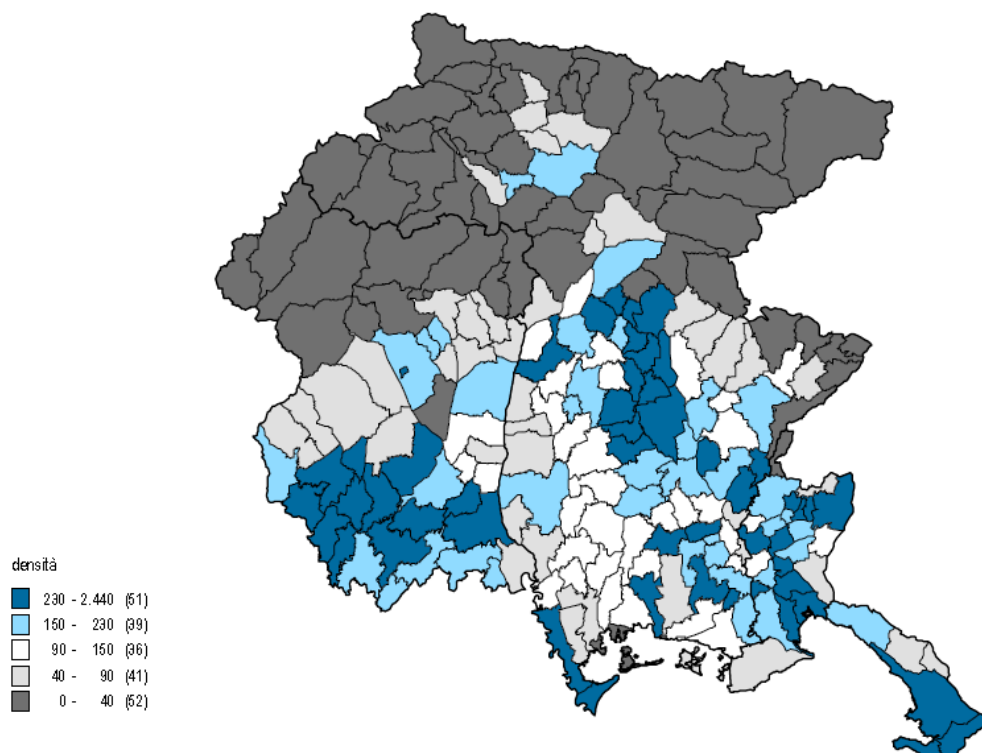
- caratteristiche demografiche della Regione FVG

La Regione Friuli Venezia Giulia è caratterizzata da una superficie di 7.858 Km² con prevalenza di territorio montagnoso (42,5%) rispetto al collinare (19,3%) e alla pianura (38,1%) e da una densità della popolazione di 155,5 abitanti per Km², inferiore pertanto alla media nazionale che è di 197,8 abitanti per Km². Il numero totale degli abitanti è 1.237.050 (da anagrafe comunale 2009), distribuito in 4 Province e 219 Comuni.

L'analisi della distribuzione della popolazione per zona altimetrica rappresenta che il 5,7% della popolazione è residente nel territorio montagnoso, mentre il 35,9% nel territorio collinare e il 58,4% nella pianura.

Ne consegue che vi sono ampie superfici del territorio regionale con densità abitativa molto bassa, in particolare nelle Province di Udine e di Pordenone; la distribuzione della densità abitativa nei 219 Comuni è rappresentata nel grafico seguente:

Densità abitativa nel FVG – situazione al 31.12.2008



Nota: abitanti per kilometro quadrato

fonte: Anagrafi comunali, ISTAT - rilevazione POSAS

A completamento si riportano gli indicatori di struttura della popolazione, considerato che il rischio di morte improvvisa cresce con l'età:

- indice di vecchiaia 188
- indice di dipendenza 55
- età media 46
- composizione percentuale della popolazione:

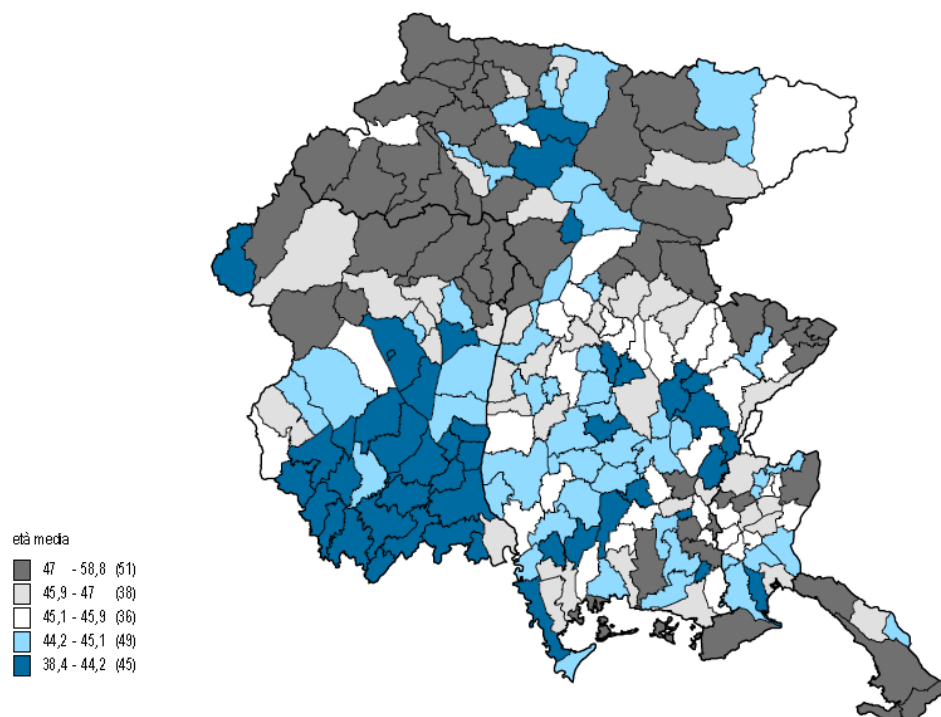
12,2% nella classe di età 0-14 anni

64,7% nella classe di età 15-64 anni

23,1% nella classe di età 65 anni e oltre

Di seguito è riportata la distribuzione dell'età media della popolazione nei 219 comuni della Regione. Si sottolinea come molte delle aree a bassa densità abitativa nel territorio montagnoso siano anche caratterizzate da un'età media elevata della popolazione.

Età media della popolazione nel FVG – situazione al 31.12.2008



Nota: età in anni compiuti

fonte: Anagrafi comunali, ISTAT - rilevazione POSAS

La popolazione straniera residente al 31/12/2007 nel FVG risulta di 83.306 distribuita nelle diverse province in maniera variabile come riportato nella tabella sottostante.

Provincia	Stranieri residenti	% Stranieri su popolazione residente al 1/1/2008
Pordenone	28.781	9.4
Udine	31.313	5.8
Gorizia	8.360	5.9
Trieste	14.852	6.3
FVG	83.306	6.8

Al 1° gennaio 2008, la percentuale degli stranieri sulla popolazione residente è di 6.8% e risulta superiore rispetto alla media italiana (5.8%), i minorenni residenti risultavano 17.836 (21.4% degli stranieri residenti).

Fonte: <http://demo.istat.it/>

- organizzazione dell'emergenza sanitaria e dati sulle tipologie di chiamate presso le Centrali Operative

Nella Regione Friuli Venezia Giulia il sistema dell'emergenza sanitaria 118 è organizzato in 4 Centrali operative su base provinciale (Udine, Trieste, Pordenone e Gorizia) con una base elisoccorso a Udine, che ricevono più di 500.000 chiamate ed effettuano più di 100.000 interventi di soccorso all'anno.

Di seguito sono riportati i dati relativi alle centrali con riferimento al periodo compreso dall'1/12/2010 al 1/12/2011 e la media giornaliera distinta per tipologia di chiamata.

Centrale Operativa 118 di Pordenone		
Tipologia di chiamata	2011*	Media (/365)
Centro Antiveleni	49	0,13
Informazione all'utenza	14645	40,13
Intervento in corso	4266	11,69
Errore	890	2,44
Gestita da guardia medica	13678	37,48
Guardia medica	9	0,02
Mass-media	5266	14,43
Chiamata muta	7811	21,40
Posti letto	9	0,02
P.S. Pediatrico	2442	6,69
Scherzo	2045	5,60
Chiamata di servizio	36339	99,57
Soccorso	17423	47,74
Postazione mobile	320	0,88
Taxi sanitario	1607	4,40
Trasporto Secondario Urgente	2234	6,12
Totale	109033	298,75

Criticità presunta (interventi primari) *	2011*
Bianco	1969
Verde	10001
Giallo	7500
Rosso	514
Totale	19984

Centrale Operativa 118 di Gorizia		
Tipologia di chiamata	2011*	Media (/365)
Informazione all'utenza	5901	16,17
Errore	663	1,82
Gestita da strut. Aziendale	1	0,00
Guardia medica	8	0,02
Mass-media	1845	5,06
Chiamata muta	2686	7,36
Soccorso già gestito	663	1,82
Scherzo	122	0,33
Chiamata di servizio	38226	104,74
Soccorso	14194	38,89
Postazione	1968	5,39
Trasporto Secondario Urgente	1624	4,45
Taxi senza mezzi	1680	4,60
Totale	69581	190,65

Criticità presunta (interventi primari) *	2011*
Bianco	3014
Verde	10264
Giallo	4067
Rosso	448
Totale	17793

Centrale Operativa 118 di Trieste		
Tipologia di chiamata	2011*	Media (/365)
Informazione all'utenza	15262	41,82
Errore	1747	4,79
Gestita da struttura aziendale	1645	4,51
Guardia medica	25493	69,85
Mass-media	3957	10,84
Chiamata muta	8111	22,22
Soccorso già gestito	4785	13,11
Scherzo	401	1,10
Chiamata di servizio	92096	252,34
Soccorso	26641	73,00
Subentro	2	0,01
Taxi sanitario	17988	49,29
Trasporto secondario urgente	556	1,52
Taxi senza mezzi	475	1,30
Totale	199159	545,70

Criticità presunta (interventi primari) *	2011*
Bianco	3800
Verde	14599
Giallo	10750
Rosso	536
Totale	29685

Centrale Operativa 118 di Udine		
Tipologia di chiamata	2011*	Media (/365)
Informazione all'utenza	17976	49,25
Intervento in corso	1037	2,84
Errore	2184	5,98
Gestita da guardia medica	302	0,83
Guardia medica	30	0,08
Mass-media	4489	12,30
Chiamata muta	9894	27,11
Posti letto	2	0,01
Scherzo	637	1,75
Chiamata di servizio	49871	136,65
Soccorso	36550	100,15
Subentro	2	0,01
Taxi sanitario	1338	3,67
Trasporto secondario urgente	2923	8,01
Totale	127235	348,62

Criticità presunta (interventi primari) *	2011*
Bianco	10803
Verde	13911
Giallo	13625
Rosso	1157
Totale	39496

Dai dati riportati si evince che il sistema di emergenza sanitaria è ben conosciuto in FVG.

Una quota rilevante di chiamate pari al 10.6% risulta classificata genericamente come informazioni all'utenza, gli "errori" risultano l'1%, il 5.6% sono chiamate mute e il 3% sono chiamate effettuate dai mass media.

Dai dati sopra riportati emerge certamente una quota di chiamate inappropriate che fanno riferimento al numero 118, alle quali il servizio deve comunque rispondere, e considerato quanto sopra esposto, si ritiene utile una campagna informativa finalizzata al miglioramento dell'appropriatezza nell'utilizzo del servizio.

- valutazione delle informazioni disponibili sui siti nazionali, regionali provinciali e aziendali

Valutando le informazioni relative al sistema emergenza del FVG disponibili sui maggiori siti a livello nazionale, si può accedere a due siti: quello della Società Italiana Sistema 118 (<http://www.sis118.it/regioni/friuli.htm>) e quello del 118 Italia network (http://www.118italia.net/regioni/fr_regione.asp?IDReg=6).

In entrambi è possibile accedere ai siti delle 4 centrali operative con alcuni dati di attività, di dotazione di mezzi e di personale ma i contenuti non sono aggiornati di recente.

Altro dato rilevante risulta il fatto che non esiste alcun riferimento al 118 tra i servizi presenti sul portale della regione nella sezione "Famiglia Sociale Salute".

Complete ed esaustive nei contenuti e nelle indicazioni per il cittadino le pagine dedicate al 118 rispettivamente delle Centrali operative Provinciali di Trieste, Gorizia e Udine che forniscono indicazioni sovrapponibili pur con grafiche diverse, con accesso facile immediato dalla pagina principale dell'azienda. (<http://www.ass1.sanita.fvg.it>,

<http://portale.ass2.sanita.fvg.it/>

<http://www.ospedaleudine.it>).

Risulta più carente lo spazio nel sito aziendale dedicato al 118 e alle informazioni per il cittadino dell'azienda ospedaliera di Pordenone.

<http://www.aopn.sanita.fvg.it/stc/azienda/prestazioni.asp?Style=1#118>

Informazioni riguardanti il 118, sono presenti come link nei siti delle aziende territoriali ASS3, ASS4, ASS6 e fanno riferimento al vecchio sito dell'Agenzia Regionale della Sanità <http://www.sanita.fvg.it/ars/118/118.htm> mentre le informazioni fornite dal sito dell'ASS5 sono più ridotte e si ritrovano nella voce "Numeri Utili".

Considerato quanto rilevato in materia di informazione all'utenza presente sul web, emerge chiaramente la necessità di implementare le informazioni relative al 118 nei siti totalmente carenti o in quelli in cui le attuali informazioni risultano solo parziali, di aggiornarne alcune ormai datate con dati di attività e riferimenti più recenti ed omogeneizzare i contenuti dei siti aziendali.

3. OBIETTIVI DEL PROGRAMMA

Gli obiettivi del programma, da raggiungere entro il 25 febbraio 2013:

- *Diffondere a livello regionale, nell'ambito del programma nazionale, la cultura dell'emergenza-urgenza;*
- *Sensibilizzare ed informare i cittadini sul corretto utilizzo dei servizi di emergenza-urgenza attraverso una Campagna informativa ad hoc;*
- *Illustrare alla popolazione le caratteristiche e le modalità d'accesso ai servizi di emergenza-urgenza;*
- *Informare su cosa fare e cosa non fare in attesa dei soccorsi.*

4. FASI DEL PROGRAMMA

Nello specifico la campagna informativa sul corretto uso del 118 prevede diversi target:

1. Cittadinanza (giovani e stranieri)
2. Tecnico professionale
3. Scuola

In relazione ai diversi target pertanto si sono strutturate diverse azioni da implementare per raggiungere gli obiettivi sopra riportati:

PRIMA FASE:

- Elaborazione del progetto.
- Analisi del contesto demografico.
- Raccolta ed elaborazione dei dati di attività relativi alle chiamate pervenute alle centrali operative e relativi codici di assegnazione.
- Valutazione delle informazioni disponibili sui siti nazionali, regionali e aziendali

SECONDA FASE: Campagna informativa "il corretto uso dei servizi di emergenza e urgenza" integrata alla campagna di comunicazione alla popolazione per la diffusione della defibrillazione.

- **Cittadinanza** diffusione sui siti web della regione Autonoma Friuli Venezia Giulia e delle Aziende sanitarie della regione, le schede con i contenuti informativi e lo slogan con la possibilità di traduzione multilingua.
- **Cittadinanza** diffusione dello spot non appena disponibile da parte di Agenas, attraverso gli schermi posizionati nelle sale d'attesa degli ospedali, nelle stazioni ferroviarie, aeroporto, stadio, e in altri luoghi di aggregazione, dove già disponibili schermi per la proiezioni delle immagini ecc.
- **Cittadinanza/tecnico professionale** diffusione del poster con lo slogan (allegato 2) attraverso il notiziario degli ordini dei medici posizionato nella parte centrale dell'opuscolo (formato A3) e brochure contenente le sei schede informative. Tale azione garantirebbe la diffusione a tutti i professionisti ma soprattutto consentirebbe l'affissione presso tutti gli ambulatori dei MMG, dei pediatri, degli odontoiatri e degli altri specialisti convenzionati della regione
- **Cittadinanza/tecnico professionale** farmacie (uff. stampa regione)

- **tecnico professionale** diffusione sui siti web degli ordini dei medici provinciali e ipasvi
- **Tecnico professionale** formazione degli operatori del settore attraverso corsi previsti a livello regionale (ALS, BLS, BLS-D) e corsi ad hoc individuati nell'ambito del progetto regionale sull'utilizzo dei defibrillatori
- **Scuola** Produzione di poster da affiggere nelle bacheche degli istituti che affiancati agli interventi di educazione promossi da associazioni attualmente operanti nel territorio dovrebbero agire nei confronti di un target fondamentale quale quello dei bambini–ragazzi in formazione. (Centro regionale trapianti, CRI, federsanità anci) Il materiale formativo/informativo per i docenti e gli alunni potrà essere costituito dalle schede tecniche che sono state condivise a livello nazionale e scaricabili dal sito http://www.agenas.it/Emergenza_Urgenza.html (in italiano e in 8 diverse lingue straniere)

TERZA FASE:

- **Valutazione dei risultati del programma (dati di attività).**

5.CRONOGRAMMA

CAMPAGNA INFORMATIVA NAZIONALE SUL CORRETTO USO DEUI SERVIZI DI EMERGENZA URGENZA																						
Attività	Prima Fase (2011)				Seconda Fase (2012)																Terza Fase (2013)	
	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F				
Elaborazione progetto																						
Analisi del contesto demografico																						
Raccolta dati chiamate CO e codici assegnazione																						
Censimento informazioni siti nazionali, regionali e aziendali																						
Prima campagna informativa**																						
Implementazione informazioni siti web ipasvi e ordine dei medici																						
Corsi di formazione BLSD *																						
Seconda campagna informativa**																						
Diffusione spot videoschermi																						
Diffusione sul notiziario ordine medici per affissione negli sudi																						
Diffusione materiale farmacie																						
Aggiornamento progetto																						
Formazione scuole																						
Terza campagna informativa**																						
Corsi BLSD e refresh*																						
Valutazione risultati																						

*Corsi previsti nell'ambito del progetto regionale per la diffusione e l'utilizzo di defibrillatori semiautomatici esterni

**Campagne informative previste nell'ambito del progetto regionale per la diffusione e l'utilizzo di defibrillatori semiautomatici esterni Vedi allegato 1

ALLEGATO 1 CAMPAGNE DI INFORMAZIONE

La campagna informativa regionale “il corretto uso dei servizi di emergenza e urgenza”, come indicato in premessa, e costituita dalle azioni declinate nel cronoprogramma sarà integrata con le 3 campagne informative e di comunicazione previste dal programma regionale per la diffusione e l'utilizzo di defibrillatori semiautomatici esterni.

La prima di queste campagne di comunicazione alla popolazione per la diffusione della defibrillazione oltre ai contenuti generali delle sei schede sul corretto uso del 118, sarà focalizzata sull'importanza del massaggio cardiaco immediato e continuato e sulla possibilità che la defibrillazione sia effettuata da un soccorritore laico, adeguatamente formato.

La seconda campagna informativa è finalizzata alla promozione del programma anche al fine di costruire una rete di collaborazione con i cittadini e gli enti pubblici e privati che desiderino sostenerlo attraverso donazioni e la partecipazione in qualità di soccorritori. Per questa finalità sarà particolarmente efficace fornire dati sull'attività svolta, sulla copertura del territorio, sulle vite salvate.

La terza campagna di comunicazione è rivolta alla popolazione con una ripetizione rafforzativa delle tematiche del primo evento.

Oltre queste campagne informative tradizionali attraverso opuscoli, brochure e comunicazione multimediale, è previsto di dare particolare rilievo attraverso i media locali a fasi rilevanti del progetto quali la consegna dei defibrillatori, il rilascio del tesserino al personale laico, l'effettuazione di defibrillazione da parte di first responder. Inoltre per favorire il clima di cambiamento culturale richiesto dal programma, si ritiene opportuno attivare progetti formativi mirati nell'ambito delle scuole primarie e secondarie.

ALLEGATO 2 POSTER CON SLOGAN

è il numero telefonico nazionale (gratuito) per la richiesta di soccorso. Attivo 24 ore su 24, può essere chiamato da ogni tipo di telefono, anche in assenza di credito.

118

TASTO 1.
"PRONTO SOCCORSO"

TASTO 2.
"TRIAGE"

TASTO 3. (FUNZIONE SPECIALE)
"SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE"

ROSSO:	PERICOLO DI VITA
GIALLO:	POTENZIALE PERICOLO DI VITA
VERDE:	POCO CRITICO
BIANCO:	NON CRITICO

1. Il Pronto Soccorso ospedaliero è la struttura che garantisce esclusivamente il trattamento delle emergenze-urgenze, per problemi non risolvibili dal medico di famiglia o dai medici della continuità assistenziale. Ogni visita inutile al Pronto Soccorso è un ostacolo a chi ha urgenza.
2. All'arrivo al Pronto Soccorso, si riceve un'immediata valutazione del livello d'urgenza con l'attribuzione del codice colore che stabilisce la priorità di accesso alle cure, indipendentemente dall'ordine di arrivo in ospedale. Tale metodica si chiama "Triage".
3. È il servizio che garantisce l'assistenza medica di base per quei problemi sanitari per i quali non si può aspettare fino all'apertura dell'ambulatorio del proprio medico curante. Il servizio è attivo nelle ore notturne o nei giorni festivi e prefestivi. Si accede attraverso un numero telefonico dedicato che si può reperire presso la propria ASL.

ESSERE PRONTO AIUTA IL SOCCORSO

REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

age.n.a.s. AGENZIA NAZIONALE PER
I SERVIZI SANITARI REGIONALI