

ISTRUZIONE OPERATIVA 55 CODICE 90

1. Oggetto e campo di applicazione

La presente istruzione operativa descrive la modalità con cui le équipes di soccorso (MSB e MSA) possono segnalare alla SOREU o al NUE 112 una situazione di pericolo nell'ambito dell'attività svolta, che pregiudichi l'incolumità degli stessi e/o della persona soccorsa.

L'istruzione operativa deve essere applicata dal giorno 25 novembre 2021.

2. Documentazione di riferimento

- Legge n. 113 del 14 agosto 2020 *Disposizioni in materia di sicurezza per gli esercenti le professioni sanitarie e socio-sanitarie nell'esercizio delle loro funzioni*
- L.R. n. 15 del 8 luglio 2020 *Sicurezza del personale sanitario e socio-sanitario*
- Raccomandazione ministeriale n. 8 del novembre 2007, Ministero della Salute *Raccomandazione per prevenire gli atti di violenza a danno degli operatori sanitari.*
- IOP 01 NUE *Gestione delle chiamate NUE 112.*

3. Premessa

L'équipe di soccorso non deve intervenire se la scena non è sicura.

4. Indicazioni

Al fine di supportare le équipes che si trovano in situazioni di pericolo, AREU ha attivato il "CODICE 90" quale strumento di comunicazione, rapida e implicita, con cui le équipes di soccorso possono richiedere l'intervento delle Forze di Polizia.

Caso A – L'équipe ha la possibilità di utilizzare il telefono di servizio

- ☐ L'équipe di soccorso contatta la SOREU utilizzando la coda maxi (selezionando IVR zero) e ripete 2 volte la seguente formula "**(codice del mezzo), CODICE 90**". Tale formula può essere anche inserita all'interno di una breve frase*.
- ☐ L'operatore di SOREU comunica la seguente formula "RICEVUTO. PUOI PARLARE?":
 - o se l'interlocutore risponde "NO" → l'operatore di SOREU:
 - invita l'équipe di soccorso a mettersi in sicurezza;
 - localizza il mezzo di soccorso/l'équipe;
 - rimane in ascolto dell'audio ambientale e, contestualmente, avverte il Referente tecnico di Turno di SOREU che contatta le Forze di Polizia richiedendo l'immediato intervento;
 - o se l'interlocutore risponde "SI" → l'operatore di SOREU pone all'interlocutore le seguenti domande:
 - DOVE SIETE? e DESCRIVI RAPIDAMENTE LA SITUAZIONE;
 - invita l'équipe di soccorso a mettersi in sicurezza;
 - valuta se concludere la chiamata e contatta (o fa contattare dal Referente tecnico di Turno o da un collega, ove il Referente non sia disponibile) le Forze di Polizia richiedendo l'immediato intervento.
- ☐ In caso di caduta della fonia l'operatore di SOREU valuta, sulla base delle informazioni disponibili, se ricontattare il chiamante.

Caso B – L'équipe non ha la possibilità di utilizzare il telefono di servizio

- ☐ L'équipe di soccorso, con il telefono disponibile (ove possibile utilizzando l'app Where AREU), contatta il NUE 112 e ripete 2 volte la seguente formula "**(codice del mezzo) CODICE 90,**". Tale formula può essere anche inserita all'interno di una breve frase*.
- ☐ L'operatore NUE prende nota del codice del mezzo (da indicare nel campo "Riferimenti" della scheda contatto) e:
 - o se non sono disponibili i dati di Where AREU: inoltra la chiamata alle Forze di Polizia (Polizia o Carabinieri, in relazione alla competenza) in localizzazione base, come previsto dalla IOP 01 NUE;
 - o se sono disponibili i dati di Where AREU: completa la scheda contatto con i dati forniti dall'app e inoltra la chiamata alle Forze di Polizia, come prevista dalla IOP 01 NUE.

In entrambi i casi sopra descritti, l'operatore NUE precisa alle Forze di Polizia che la chiamata di emergenza è stata effettuata da un'équipe di soccorso che si trova in una situazione di grave pericolo e non ha la possibilità di comunicare.

In caso di caduta della fonia l'operatore NUE non deve ricontattare il chiamante ma deve limitarsi a trasferire le informazioni acquisite alle Forze di Polizia.

- ☐ L'operatore NUE avverte il Referente di turno della CUR, contestualmente alla gestione della chiamata o in un momento immediatamente successivo.
- ☐ Il Referente tecnico di turno della CUR NUE contatta immediatamente il Referente tecnico di Turno della SOREU di competenza territoriale per l'evento e informa di quanto appreso nel corso della chiamata dell'équipe di soccorso, segnalando, inoltre, il PSAP 2 a cui è stata inoltrata la stessa.
- ☐ Il Referente tecnico di Turno della SOREU contatta le Forze di Polizia cui è stata inoltrata la richiesta di intervento, al fine di fornire loro informazioni sull'evento o eventuali ulteriori riferimenti logistici.

L'équipe può contattare il NUE 112 anche tramite le altre funzionalità dell'app Where AREU (muto o chat); in questo caso però il NUE potrebbe non rilevare il coinvolgimento di un mezzo di soccorso.

Il Referente tecnico di turno, della CUR NUE 112 o della SOREU, informa via mail rispettivamente il Coordinatore della CUR NUE o il Responsabile operativo di SOREU dell'utilizzo del CODICE 90, fornendo i riferimenti dell'evento.

Tutti gli eventi in relazione ai quali viene utilizzato il CODICE 90 devono essere segnalati alla S.S. Qualità e risk management nell'ambito delle attività di risk management.

* Esempi di frasi da utilizzare nel corso della comunicazione alla SOREU/CUR NUE 112 del CODICE 90:

- *Ciao, sono (codice mezzo), ho un CODICE 90;*
- *Qui (codice mezzo), stiamo soccorrendo il Sig. e abbiamo un CODICE 90.*