



ISTRUZIONE OPERATIVA 05 RIFIUTO TRASPORTO

1. Oggetto e campo di applicazione

La presente istruzione operativa descrive le modalità operative da adottare in caso di:

- rifiuto trasporto
 - rifiuto prestazione sanitaria
- da parte della persona soccorsa.

Nella presente istruzione operativa vengono, inoltre, descritte sinteticamente le modalità operative da adottare in caso di:

- rifiuto soccorso
- persona che non necessita di trasporto.

La presente procedura dovrà essere applicata a partire dal giorno 10 agosto 2012.

I contenuti dell'istruzione operativa non potranno essere declinati all'interno delle singole COEU/SOREU/AAT.

2. Documenti di riferimento

- DOC 12 "Utilizzo del sistema informatico per la gestione degli eventi"
- Relazione di soccorso MSA/MSI
- Relazione di soccorso MSB.

3. Responsabilità

L'istruzione operativa deve essere applicata da tutto il personale coinvolto nella gestione del soccorso (personale di COEU/SOREU, equipaggio dei mezzi di soccorso).

I compiti e le responsabilità inerenti le specifiche attività sono riportate al paragrafo 5 "Istruzione operativa".

4. Definizioni e abbreviazioni

Persona soccorsa = soggetto coinvolto direttamente o indirettamente in un evento, che necessita di soccorso sanitario.

Persona che non necessita di soccorso = persona non coinvolta, direttamente o indirettamente, in un evento o assenza dell'evento stesso.

Rifiuto soccorso/prestazione sanitaria = situazione in cui la persona coinvolta, direttamente o indirettamente, in un evento rifiuta tutte o alcune prestazioni erogabili dall'equipaggio del mezzo di soccorso.

Persona che non necessita di trasporto = persona coinvolta, direttamente o indirettamente, in un evento per la quale, dopo l'esecuzione di una valutazione, viene accertata la non necessità di un trasporto in ospedale.

AAT	=	Articolazione Aziendale Territoriale
AREU	=	Azienda Regionale Emergenza Urgenza
COEU	=	Centrale Operativa Emergenza Urgenza
MSA	=	Mezzo di Soccorso Avanzato
MSB	=	Mezzo di Soccorso di Base
MSI	=	Mezzo di Soccorso Intermedio
SOREU	=	Sala Operativa Regionale Emergenza Urgenza

5. Istruzione operativa

- a. Rifiuto trasporto
 - o gestione dell'evento da parte del MSB
 - o gestione dell'evento da parte del MSI
 - o gestione dell'evento da parte del MSA
- b. Rifiuto prestazione sanitaria
- c. Rifiuto soccorso
 - o gestione dell'evento da parte del MSB
 - o gestione dell'evento da parte del MSA/MSI
- d. Persona che non necessita di trasporto
 - o assenza di personale sanitario in posto
 - o presenza di personale sanitario in posto.

a. RIFIUTO TRASPORTO

Gestione dell'evento da parte del MSB

1. La persona soccorsa manifesta la volontà di rifiutare il trasporto

La persona soccorsa (o il soggetto avente diritto, in caso di soggetto minore o interdetto) manifesta la volontà di rifiutare il trasporto.

2. L'equipaggio del MSB contatta la COEU/SOREU

L'equipaggio del MSB, prima di allontanarsi dalla persona soccorsa, contatta la COEU/SOREU e comunica le richieste della stessa.

3. Il personale della COEU/SOREU acquisisce informazioni

Il personale della COEU/SOREU:

- verifica le motivazioni per cui è stato attivato il soccorso e integra le informazioni già acquisite con quanto riferito dall'equipaggio del mezzo
- acquisisce le motivazioni alla base del rifiuto
- acquisisce eventuali ulteriori informazioni relative agli aspetti logistici (es. Persona sola in casa? Distanza dalla Struttura Sanitaria etc.)
- compila l'applicativo gestionale di COEU/SOREU (Sez. Parametri MSB ed eventualmente altre, utili all'inquadramento dell'evento), registrando tutte le informazioni acquisite
- informa l'infermiere di COEU/SOREU (in caso di evento gestito da un operatore tecnico).

4. L'infermiere di COEU/SOREU acquisisce ulteriori informazioni

L'infermiere di COEU/SOREU, acquisisce ulteriori informazioni relativamente alle condizioni della persona soccorsa (interfacendosi con l'equipaggio del mezzo ed eventualmente con la persona soccorsa) e, in particolare, verifica la presenza delle due seguenti condizioni/situazioni:

- alterazione di uno o più parametri vitali
(tale da comportare l'attribuzione di un codice di primo riscontro giallo o rosso)

- problematica sanitaria, condizione o situazione che, a fini preventivi, renda necessaria o utile l'ospedalizzazione indipendentemente dai parametri vitali (es. sospetta patologia ad alto rischio, infettivo, gravidanza, reperti patologici rilevanti in anamnesi, situazione a evidente rischio evolutivo, dinamica dell'evento)

5. Gestione del rifiuto trasporto

A questo punto:

Caso 1

Se è presente almeno una delle due condizioni/situazioni sopra indicate, il rifiuto trasporto viene gestito dall'infermiere di COEU/SOREU che:

- avvia un percorso informativo nei confronti della persona soccorsa o di altro soggetto avente diritto (es. genitore del minore, tutore dell'interdetto, amministratore di sostegno etc.):
 - chiarisce le condizioni sanitarie della persona soccorsa desumibili dalle notizie acquisite telefonicamente e dall'equipaggio del mezzo in posto
 - informa dei possibili rischi e delle possibili complicanze correlati al mancato trasporto e registra tale azione nell'applicativo gestionale di COEU/SOREU
- valuta l'opportunità di:
 - confrontarsi con il medico di COEU/SOREU
 - inviare un MSA/MSI
 - attivare i servizi di Pubblica Assistenza.

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni dall'infermiere di COEU/SOREU persiste nella decisione di rifiutare il trasporto, l'equipaggio del MSB ne acquisisce la firma (nello spazio dedicato del modulo) e quindi consegna allo stesso una copia della Relazione di soccorso.

Qualora la persona soccorsa o il soggetto avente diritto si rifiutasse di firmare, l'equipaggio del MSB informa la COEU/SOREU e annota il fatto nella Relazione di soccorso.

Ove l'infermiere di COEU/SOREU decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, descrivendo anche a quest'ultimo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato trasporto e informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di ulteriore necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).

Caso 2

Se non è presente nemmeno una delle due condizioni/situazioni indicate nel riquadro alla pagina precedente, l'infermiere di COEU/SOREU comunica all'equipaggio del MSB sul posto quali sono i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato trasporto e ne richiede la trasmissione alla persona soccorsa o al soggetto avente diritto.

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il trasporto, l'equipaggio del MSB ne acquisisce la firma (nello spazio dedicato del modulo) e quindi consegna allo stesso una copia della Relazione di soccorso.

Qualora la persona soccorsa o il soggetto avente diritto si rifiutasse di firmare, l'equipaggio del MSB informa la COEU/SOREU e annota il fatto nella Relazione di soccorso.

Gestione dell'evento da parte del MSI

1. La persona soccorsa manifesta la volontà di rifiutare il trasporto

La persona soccorsa (o il soggetto avente diritto, in caso di soggetto minore o interdetto) manifesta la volontà di rifiutare il trasporto.

2. L'equipaggio del MSI contatta la COEU/SOREU

L'equipaggio del MSI, prima di allontanarsi dalla persona soccorsa, contatta la COEU/SOREU e comunica all'infermiere di COEU/SOREU:

- le richieste della stessa

- le motivazioni alla base del rifiuto
- eventuali ulteriori informazioni relative agli aspetti logistici (es. Persona sola in casa? Distanza dalla Struttura Sanitaria etc.).

Comunica inoltre l'eventuale presenza delle due seguenti condizioni/situazioni:

- alterazione di uno o più parametri vitali
(tale da comportare l'attribuzione di un codice di primo riscontro giallo o rosso)

- problematica sanitaria, condizione o situazione che, a fini preventivi, renda necessaria o utile l'ospedalizzazione indipendentemente dai parametri vitali (es. sospetta patologia ad alto rischio, infettivo, gravidanza, reperti patologici rilevanti in anamnesi, situazione a evidente rischio evolutivo, dinamica dell'evento)

3. Gestione del rifiuto trasporto

A questo punto:

Caso 1

Se è presente almeno una delle due condizioni/situazioni sopra indicate, il rifiuto trasporto viene gestito dal medico di COEU/SOREU che:

- avvia un percorso informativo nei confronti della persona soccorsa o di altro soggetto avente diritto (es. genitore del minore, tutore dell'interdetto, amministratore di sostegno etc.):
 - chiarisce, in sinergia con l'equipaggio del MSI, le condizioni sanitarie della persona soccorsa desumibili dalle notizie acquisite telefonicamente e dall'equipaggio del mezzo in posto
 - informa dei possibili rischi e delle possibili complicanze correlati al mancato trasporto e registra tale azione nell'applicativo gestionale di COEU/SOREU
- valuta l'opportunità di:
 - inviare un MSA
 - attivare i servizi di Pubblica Assistenza.

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il trasporto, l'infermiere del MSI ne acquisisce la firma (nello spazio dedicato del modulo) e quindi consegna allo stesso una copia della Relazione di soccorso.

Qualora la persona soccorsa o il soggetto avente diritto si rifiutasse di firmare, l'infermiere informa la COEU/SOREU e annota il fatto nella Relazione di soccorso.

Ove il medico di COEU/SOREU decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, descrivendo anche a quest'ultimo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato trasporto e informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di ulteriore necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).

Caso 2

Se non è presente nemmeno una delle due condizioni/situazioni indicate nel riquadro alla pagina precedente, l'infermiere del MSI comunica alla persona soccorsa o al soggetto avente diritto quali sono i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato trasporto (tali informazioni devono essere riportate, in sintesi, nella Relazione di soccorso).

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il trasporto, l'infermiere del MSI ne acquisisce la firma (nello spazio dedicato del modulo) e quindi consegna allo stesso una copia della Relazione di soccorso.

Qualora la persona soccorsa o il soggetto avente diritto si rifiutasse di firmare, l'infermiere del MSI informa la COEU/SOREU e annota il fatto nella Relazione di soccorso.

Gestione dell'evento da parte del MSA

1. La persona soccorsa manifesta la volontà di rifiutare il trasporto

La persona soccorsa (o il soggetto avente diritto, in caso di soggetto minore o interdetto) manifesta la volontà di rifiutare il trasporto.

2. Il medico del MSA acquisisce ulteriori informazioni, informa la persona soccorsa e gli eventuali ulteriori interlocutori dei rischi e delle complicanze

Il medico del MSA:

- acquisisce le motivazioni alla base del rifiuto trasporto
- acquisisce eventuali ulteriori informazioni relative alle condizioni della persona soccorsa e agli aspetti logistici (es. Persona sola in casa? Distanza dalla Struttura Sanitaria etc)
- individua il soggetto destinatario dell'informazione, anche in aggiunta alla persona soccorsa (es. genitore del minore, tutore dell'interdetto, amministratore di sostegno etc.)
- informa gli interlocutori dei possibili rischi e delle possibili complicanze correlati al mancato trasporto (tali informazioni devono essere riportate, in sintesi, nella Relazione di soccorso).

3. L'equipaggio del MSA contatta la COEU/SOREU e gestisce il rifiuto trasporto

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il trasporto, l'equipaggio del MSA contatta la COEU/SOREU e comunica la decisione della persona soccorsa, unitamente alla valutazione clinica.

Il personale della COEU/SOREU acquisisce le informazioni ricevute dal MSA e aggiorna l'applicativo gestionale di COEU/SOREU.

L'equipaggio del MSA acquisisce la firma della persona soccorsa o del soggetto avente diritto (nello spazio dedicato del modulo) e quindi consegna allo stesso una copia della Relazione di soccorso. Qualora la persona soccorsa o il soggetto avente diritto si rifiutasse di firmare, il medico annota il fatto nella Relazione di soccorso.

Ove il medico decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, descrivendo anche a questo ultimo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato trasporto e informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di ulteriore necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).

b. RIFIUTO PRESTAZIONE SANITARIA

La situazione in cui la persona soccorsa rifiuta una o più prestazioni sanitarie (somministrazione di farmaci, applicazione di presidi ...) deve essere gestita con le stesse modalità previste per il rifiuto trasporto (rif. punto a della presente istruzione operativa).

c. RIFIUTO SOCCORSO

Gestione dell'evento da parte del MSB

L'equipaggio del MSB:

- informa la persona (o il soggetto avente diritto) rispetto alla necessità/utilità del soccorso, comunicando sinteticamente i possibili rischi correlati al rifiuto dello stesso
- informa l'infermiere di COEU/SOREU del rifiuto soccorso, esplicitando anche le motivazioni (se note) per cui la persona rifiuta il soccorso.

L'infermiere di COEU/SOREU:

- se possibile, interagisce telefonicamente con l'utente al fine di rimarcare e dettagliare i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al mancato soccorso
- valuta l'opportunità di:
 - confrontarsi con il medico di COEU/SOREU
 - inviare un MSA/MSI
 - attivare i servizi di Pubblica Assistenza
- compila l'applicativo gestionale di COEU/SOREU, descrivendo la situazione e le azioni messe in atto.

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il soccorso, l'equipaggio del MSB annota il fatto nella Relazione di soccorso MSB e, se possibile, ne consegna una copia alla stessa.

Ove l'infermiere di COEU/SOREU decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, descrivendo anche a quest'ultimo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al rifiuto del soccorso e informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di ulteriore necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).

Gestione dell'evento da parte del MSA/MSI

L'equipaggio del mezzo di soccorso informa la persona (o il soggetto avente diritto) rispetto alla necessità/utilità del soccorso, chiarendo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al rifiuto del soccorso (nell'ambito degli interventi gestiti dal MSI, l'infermiere si confronta con il medico di COEU/SOREU).

Se la persona soccorsa o il soggetto avente diritto, dopo aver ricevuto le informazioni, persiste nella decisione di rifiutare il soccorso, l'equipaggio del MSA/MSI:

- contatta la COEU/SOREU e comunica la decisione
- valuta l'opportunità di:
 - confrontarsi con il medico di COEU/SOREU
 - richiedere l'attivazione dei servizi di Pubblica Assistenza
- annota il fatto nella Relazione di soccorso MSA/MSI e, se possibile, ne consegna una copia alla stessa.

Il personale della COEU/SOREU acquisisce le informazioni ricevute dal MSA/MSI e aggiorna l'applicativo gestionale di COEU/SOREU.

Ove il personale sanitario del mezzo di soccorso decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, descrivendo anche a questo ultimo i possibili rischi e le possibili complicanze correlati al rifiuto del soccorso e informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di ulteriore necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).

d. PERSONA CHE NON NECESSITA DI TRASPORTO

Tale situazione si concretizza quando un medico (medico del MSA, Medico di Continuità Assistenziale, Medico di Medicina Generale, medico della COEU/SOREU 118) o l'infermiere del MSI, dopo aver eseguito una valutazione della persona soccorsa, non ravvisa la necessità di procedere al trasporto in ospedale.

Assenza di personale sanitario in posto

Il personale sanitario di COEU/SOREU (preferibilmente il medico o l'infermiere, in caso di non disponibilità del medico):

- acquisisce, attraverso l'equipaggio del mezzo in posto, tutte le informazioni relative all'evento e alla persona soccorsa
- valuta l'opportunità di:
 - interagire telefonicamente con la persona soccorsa
 - confrontarsi con il medico di COEU/SOREU (in caso di evento gestito da un infermiere)
 - attivare i servizi di Pubblica Assistenza
- comunica all'equipaggio del mezzo di soccorso/alla persona soccorsa la non necessità di procedere al trasporto in ospedale
- compila l'applicativo gestionale di COEU/SOREU, descrivendo la situazione e le azioni messe in atto.

L'equipaggio del mezzo in posto compila la Relazione di soccorso e ne consegna una copia alla persona soccorsa.

Presenza di personale sanitario in posto

Il personale sanitario in posto:

- contatta la COEU/SOREU, comunica le condizioni della persona soccorsa e gli eventuali trattamenti effettuati, evidenziando la non necessità di trasporto
- si confronta con il medico di COEU/SOREU (in caso di evento gestito da un infermiere o da un medico esterno al sistema 118)
- valuta l'opportunità di richiedere l'attivazione dei servizi di Pubblica Assistenza
- compila la Relazione di soccorso o altro documento di registrazione (es. referto) e ne consegna una copia all'utente.

Il personale sanitario della COEU/SOREU acquisisce le informazioni ricevute e aggiorna l'applicativo gestionale di COEU/SOREU.

Ove il personale sanitario in posto o di COEU/SOREU decida di "affidare" la persona soccorsa a terzi è opportuno che comunichi direttamente con il soggetto che prende in carico la stessa, informandolo rispetto agli interlocutori da contattare in caso di necessità (richiamare il 118, contattare il Servizio di Continuità Assistenziale, contattare il Medico di Medicina Generale ...).