

ISTRUZIONE OPERATIVA 33 ATTIVITÀ DELLA CONSOLLE REGIONALE ELISOCORSO

1. Oggetto e campo di applicazione

La presente istruzione operativa riporta le indicazioni per l'attività della consolle regionale elisoccorso (CREli).

L'istruzione operativa è rivolta a tutte le SOREU e le basi di elisoccorso di AREU; deve essere applicata a partire dalle ore 8.00 del giorno 10 giugno 2024.

I contenuti della stessa non potranno essere declinati nell'ambito delle singole AAT/SOREU.

2. Documentazione di riferimento

- DOC 12 *Utilizzo del sistema informatico per la gestione degli eventi*
- DOC 83 *Job description operatore tecnico SOREU*
- DOC 165 *Attività e funzioni operatore tecnico CNSAS in SOREU*
- REG 28 *Attività di soccorso sanitario con elicottero in Regione Lombardia*
- PRO 07 *Trasporto organi, tessuti, équipe*
- PRO 20 *Gestione del paziente ipotermico accidentale*
- PRO 52 *Gestione delle destinazioni ospedaliere*
- IOP 26 *Attivazione intervento elisoccorso notturno su siti HEMS*
- IOP 50 *Rete STAM e STEN*
- IOP 60 *Trasporti sanitari secondari e soccorsi secondari*
- IOP 64 *Avanzamento missione*
- MOD 14 *Richiesta di trasporto sanitario urgente mediante elisoccorso.*

3. Responsabilità

La presente istruzione operativa deve essere:

- recepita e diffusa dai Responsabili operativi delle SOREU;
- applicata dal personale operante in SOREU (medici, infermieri e operatori tecnici), per quanto di competenza;
- applicata dal personale sanitario e di condotta dell'elisoccorso.

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

4. Definizioni ed abbreviazioni

DOC 10 *Elenco sigle e acronimi*

ePCR = electronic Patient Care Report

5. Istruzione operativa

a) Premessa: operatività dell'elisoccorso

Per registrare l'inizio e la fine dell'attività dell'elisoccorso, l'équipe sanitaria dell'elisoccorso deve utilizzare l'app ePCR, inserendo gli stati OPERATIVO e LIBERO IN STAZIONAMENTO.

Nel caso in cui non fosse assegnato il corretto stazionamento, è necessario procedere effettuando una RICHIESTA DI STAZIONAMENTO e, in sequenza, inserire gli stati DIRETTO IN STAZIONAMENTO e LIBERO IN STAZIONAMENTO.

In caso di problemi tecnici dell'app ePCR, deve essere utilizzato Em.Ma. Web, inserendo lo stato di LIBERO o INDISPONIBILE nonché i dati anagrafici (nome e cognome) di tutta l'équipe (sanitaria e di condotta).

La modifica non programmata dell'operatività può derivare dalle seguenti situazioni:

- vettore non operativo per condizioni meteo avverse o fermi tecnici non programmati (guasto o verifica dello stesso): il personale di condotta presente in base deve comunicare telefonicamente all'operatore CREli l'indisponibilità del mezzo, unitamente alla motivazione. A seguire, l'équipe sanitaria deve inserire nell'app ePCR lo stato INDISPONIBILE per il mezzo ELI_XX e, contestualmente, lo stato OPERATIVO per il mezzo appiedato EQE_ELIXX che si rende così disponibile alla SOREU di competenza territoriale di quella base, la quale deve essere avvisata telefonicamente, sulla coda FLOTTA, dall'operatore CREli. Per tutta la durata dell'indisponibilità del vettore, la SOREU di competenza territoriale della base utilizza in autonomia la nuova risorsa (EQE_ELIXX). L'operatore CREli avrà traccia nell'applicativo informatico di SOREU dell'eventuale utilizzo del mezzo appiedato EQE_ELIXX.

L'operatore CREli deve tracciare i tempi di indisponibilità attraverso l'applicativo GE.CO;

- vettore con limitazioni operative (es. verricello guasto, termoculla non operativa, ecc.): il personale di condotta deve comunicare telefonicamente la limitazione all'operatore CREli che deve modificare la tipologia di convenzione inserendo la voce ELISOCORSO_Op_LIM;

- vettore privo di équipe sanitaria: l'operatore CREli deve modificare la tipologia di convenzione, inserendo la voce ELICOTTERO.

Questa evenienza si verifica ogni volta che l'équipe sanitaria viene impiegata in modalità diversa dall'operatività in elisoccorso, nonostante la risorsa ELICOTTERO sia operativa (esempi non esaustivi: elicottero che torna operativo da un fermo per condizioni meteo con équipe sanitaria già ingaggiata su altro mezzo con missione ancora in corso; elicottero destinato sulla propria base per far procedere l'équipe sanitaria e il paziente su altro mezzo verso la struttura ospedaliera di destinazione finale; équipe sanitaria ingaggiata, per prossimità e urgenza, dalla base su altro mezzo ...).

Al ripristino dell'operatività dell'elisoccorso, il personale di condotta, presente in base, deve comunicare telefonicamente alla CREli il ripristino dello stato OPERATIVO.

A seguire, l'équipe sanitaria deve inserire nell'app ePCR lo stato INDISPONIBILE per il mezzo EQE_ELIXX e, contestualmente, lo stato OPERATIVO per il mezzo ELI_XX.

L'operatore CREli deve informare telefonicamente (sulla coda FLOTTA) la SOREU di competenza territoriale della sopraggiunta indisponibilità del mezzo EQE_ELIXX.

L'operatore CREli deve tracciare i tempi di indisponibilità attraverso l'applicativo GE.CO.

Le comunicazioni relative alla gestione degli elicotteri da parte delle SOREU e della CREli devono essere il più semplici e concise possibili, al fine di non sovraccaricare gli operatori e di evitare il ritardo dell'attivazione del vettore corretto.

La trasmissione delle informazioni relative agli stati deve avvenire attraverso il sistema ePCR installato sui telefoni in dotazione all'équipe sanitaria dell'elisoccorso.

A fronte di eventuali problematiche di trasmissione degli stati attraverso ePCR, deve essere utilizzata la RADIO rispettando le regole delle comunicazioni radiofoniche.

b. Attività della Consolle Regionale Elisoccorso (CREli)

Nei paragrafi successivi si elencano le azioni da intraprendere nel momento in cui una SOREU ("SOREU titolare dell'evento") ravvisi la necessità di utilizzare l'elicottero per la gestione di un evento.

Attivazione

1. La SOREU titolare dell'evento contatta telefonicamente la CREli (sulla coda dedicata CREli ATTIVAZIONE) e invia alla stessa la scheda contatto (tale scheda viene visualizzata dalla CREli con l'acronimo della SOREU, il nominativo dell'operatore richiedente, il filtro di 1° livello e il codice di gravità dell'evento). Contestualmente all'invio della scheda comunica le necessità specifiche (intervento immediato e puntuale di équipe sanitaria, necessità di trasferimento su lunga tratta del paziente, ...) relative alla strategia di gestione dell'evento.

2. L'operatore della CREli:

- in caso di codice di gravità dell'evento **ROSSO** o **GIALLO**, indica alla SOREU titolare dell'evento l'elicottero da impegnare, fornendo il tempo stimato di arrivo in posto dello stesso, considerando:
 - le disponibilità di vettori liberi e in rientro;
 - gli elicotteri extraregionali;
 - le fasce orarie;
 - la tipologia del sito di atterraggio (piazze, siti HEMS, siti HEMS complex, atterraggi NVG, ecc.);
 - le limitazioni note degli elisoccorsi
- in caso di codice di gravità dell'evento **VERDE**, fornisce alla SOREU il tempo stimato di arrivo in posto dell'elicottero di riferimento per quel territorio, in modo che la stessa possa valutare le azioni da intraprendere (far attendere il paziente o evacuarlo rapidamente dall'area);
- in caso di trasporto secondario tempo dipendente, indica alla SOREU che ha in gestione l'evento l'elicottero da impegnare, fornendo il tempo stimato di arrivo in posto dello stesso, considerando:
 - le disponibilità di vettori liberi e in rientro;
 - gli elicotteri extraregionali;
 - le fasce orarie;

- o la tipologia del sito di atterraggio in ospedale o in prossimità (piazzole, siti HEMS, siti HEMS complex, atterraggi NVG, ecc.);

Per le richieste provenienti dalla CReTO, per un trasporto dell'equipe chirurgica e/o di organi con ridotto tempo di ischemia, l'operatore CREli, su indicazione della CReTO, deve informare il comandante del vettore identificato, che si tratta di un intervento PRIMARY PICK-UP che non può essere differito.

- in caso di trasporto secondario NON tempo dipendente, fornisce alla SOREU il tempo stimato di arrivo in posto dell'elicottero di riferimento per quel territorio e, se non disponibile, di un eventuale altro elicottero, in modo che la SOREU possa valutare le azioni da intraprendere (attendere o attivare immediatamente). I trasporti secondari programmati e urgenti differibili, in orario diurno, devono essere accettati in modo da garantire comunque l'operatività di almeno 2 elicotteri del sistema regionale (così come previsto dal REG 28).

3. La SOREU titolare dell'evento, acquisite le indicazioni sull'elicottero da impiegare, conferma o annulla l'attivazione.

In caso di conferma dell'attivazione:

- crea la scheda missione dell'elicottero indicato e collega la scheda paziente alla missione dell'elicottero (la scheda informatica recante le informazioni disponibili è inviata al personale presente in base attraverso Em.Ma.Web). I dati dell'intervento sono inviati attraverso ePCR sullo smartphone in dotazione al medico e all'infermiere;
- verifica con l'operatore CREli che sia stata propagata la scheda evento;
- l'operatore CREli, che riceve la scheda evento propagata, contatta la base identificata per la missione e mette in conferenza la SOREU titolare dell'evento con l'équipe di condotta: se il vettore è libero in base, deve essere utilizzato il numero telefonico dell'attivazione, rimanendo in ascolto, affinché la SOREU possa fornire le indicazioni logistiche necessarie a consentire la valutazione della fattibilità della missione.

Se viene impiegato un elicottero extraregionale, l'operatore CREli mette in conferenza la SOREU richiedente con la Centrale Operativa che gestisce la risorsa;

- se la missione è accettata da parte del personale di condotta, la SOREU prosegue la comunicazione fornendo all'équipe sanitaria le informazioni cliniche;
- se l'équipe di condotta comunica alla SOREU di non poter accettare la missione, la SOREU richiedente e la CREli devono chiudere la scheda missione inserendo nell'esito la voce: RIFIUTO PER TECNICO/AEREONAUTICHE, RIFIUTO PER METEO o RIFIUTO PER SCAD EFFEMERIDI. Di contro, se, sulla base delle informazioni raccolte, l'operatore CREli ritiene che un'altra base possa accettare la missione, propone questa opzione alla SOREU titolare dell'evento e, se accettata, procede come sopra descritto;
- l'operatore della CREli deve chiudere la scheda contatto della SOREU richiedente modificando la classificazione in CONSULENZA e nel dettaglio:
 - o ELI - ATTIVAZIONE: se attivata la risorsa individuata dalla CREli;
 - o ELI - ANNULLATA: se la richiesta viene annullata perché la risorsa proposta non è ritenuta competitiva o se non è presente alcuna risorsa disponibile.

Per comunicare con la CREli le SOREU devono utilizzare:

- la coda CREli ATTIVAZIONE 1215 per la sola richiesta iniziale di attivazione;
- la coda CREli SERVIZIO 1203 per tutte le restanti comunicazioni.

Le elibasi devono utilizzare esclusivamente la coda CREli SERVIZIO.

Gestione della missione

Durante l'intervento di soccorso, l'équipe sanitaria dell'elisoccorso:

- invia gli stati di avanzamento missione attraverso ePCR. In caso di problemi tecnici di ePCR o laddove non ne sia possibile l'utilizzo procede comunicando attraverso il sistema RADIO. Gli stati di PARTENZA e di RIENTRO una volta liberi (da ospedale, dal target, ecc...) devono essere comunicati unicamente alla CREli; i restanti stati vengono comunicati alla SOREU titolare dell'evento;
- comunica alla SOREU titolare dell'evento le condizioni sanitarie del paziente e riceve dalla stessa la destinazione ospedaliera. L'ospedale di destinazione viene inserito, dalla SOREU titolare dell'evento, nella scheda missione e deve essere comunicato telefonicamente alla CREli (sulla coda CREli SERVIZIO dedicata). Nelle situazioni in cui l'équipe sanitaria sia impossibilitata a comunicare telefonicamente le condizioni cliniche, deve essere considerato l'utilizzo della RADIO e dei telefoni satellitari a disposizione;
- una volta libero invia, con ePCR, lo stato di rientro, che viene visualizzato sia dalla SOREU titolare dell'evento sia dalla CREli. In caso di eventuali problemi tecnici con ePCR deve essere utilizzata la RADIO, comunicando direttamente con la CREli.

A questo punto, l'elicottero rientra tra i mezzi disponibili.

Rientrata in base, l'équipe sanitaria dell'elisoccorso inserisce i dati sanitari nella scheda paziente collegandosi alla SOREU titolare dell'evento.

L'équipe di condotta inserisce gli orari aeronautici nell'applicativo Em.Ma. Web della SOREU Alpina.

L'operatore CREli, durante la missione dell'elisoccorso, qualora gli orari non si fossero propagati nella scheda missione, inserisce gli stessi, se presenti in Em.Ma. Web della SOREU titolare dell'evento; se non presenti, l'operatore CREli deve contattare telefonicamente la SOREU per allineare gli orari della missione.

Comunicazioni con l'équipe di condotta dell'elisoccorso

I contatti radio/telefonici con l'équipe di condotta sono mantenuti dalla CREli fino alla comunicazione, da parte dell'equipaggio, del passaggio alla frequenza della SOREU titolare dell'evento (dopo la comunicazione della partenza e prima della comunicazione dell'arrivo in posto).

I contatti con la CREli devono riprendere all'inizio del rientro verso la propria base HEMS.

È responsabilità dell'équipe di volo allertare la squadra antincendio della base di elisoccorso, sia quando il vettore rientra vuoto sia quando rientra con paziente a bordo.

Gestione della destinazione ospedaliera con elisoccorso

Qualora il trasporto del paziente venga effettuato con elisoccorso, la consolle sanitaria della SOREU che ha in gestione l'evento, deve informare prontamente la consolle flotta della SOREU di riferimento della Struttura ospedaliera individuata, comunicando:

- la destinazione ospedaliera individuata;
- i tempi stimati di partenza dal posto (es.: paziente ancora da stabilizzare o già pronto per l'imbarco...);
- i tempi stimati di arrivo del paziente all'elisuperficie di destinazione.

La consolle flotta della SOREU di riferimento della Struttura ospedaliera individuata organizza i servizi previsti per la specifica elisuperficie (es. attivazione del servizio antincendio) e il trasporto del paziente verso il Pronto Soccorso (o altro Reparto di destinazione).

Laddove sia necessario attivare ulteriori mezzi per il trasporto del paziente dalla piazzola/elisuperficie al Pronto Soccorso, la consolle flotta della SOREU di riferimento della Struttura ospedaliera deve aprire una scheda missione legandola, se visibile, all'evento in corso e modificando contestualmente le tratte del mezzo inserendo ELISUPERFICIE.

Laddove la consolle flotta della SOREU di riferimento della Struttura ospedaliera non abbia visibilità della scheda evento, deve effettuare le seguenti azioni:

- aprire una scheda evento inserendo nel campo "Comune – via" i riferimenti logistici della piazzola/elisuperficie ove è concordato il rendez-vous;
- classificare la scheda evento come SOCCORSO PRIMARIO;
- inserire nel campo "Dettaglio Classificazione" la voce SUPPORTO ALTRA SOREU/118;
- aprire una scheda missione relativa al mezzo ingaggiato;
- modificare la tratta "Intervento" della scheda missione inserendo la voce ELISUPERFICIE;
- informare il mezzo attivato che si tratta di un rendez-vous con elisoccorso;
- comunicare al mezzo attivato la destinazione ospedaliera.

Le comunicazioni alla consolle flotta della SOREU di riferimento della Struttura ospedaliera individuata avvengono sulla coda FLOTTA della stessa (SOREU Laghi: 1404; SOREU Metropolitana: 1304 e SOREU Pianura: 1504), quelle verso la SOREU ALPINA, sulla coda CREli SERVIZIO: 1203.

La CREli ha facoltà di chiedere al comandante lo spostamento estemporaneo di un fermo tecnico di un elicottero se si verifica una situazione di criticità. L'operatore CREli valuta la richiesta anche alla luce dell'eventuale fermo tecnico di altri vettori; presta attenzione affinché la modifica dei fermi tecnici non generi una criticità per il superamento di 12+1 ore dei piloti sulla base di quanto dichiarato dagli stessi.

Gestione di altre attività

Gli elicotteri regionali possono essere ingaggiati per circostanze diverse dai soccorsi primari e secondari.

Di seguito le situazioni e le modalità operative in cui l'elisoccorso può essere attivato, pur rimanendo prontamente ingaggiabile:

1. ricognizione/sorvolo di una zona di ricerca (es.: ricerca di persona scomparsa). L'attivazione dell'elisoccorso avviene attraverso una scheda evento classificata come CONSULENZA, a seguito di valutazione sanitaria di possibile rischio evolutivo;
2. esercitazione programmata operativa: esercitazione CNSAS. L'operatore CREli deve aprire una scheda evento indicando quale "Classificazione" la voce ALTRO e quale "Dettaglio Classificazione" MOVIMENTAZIONE ELI.

Nelle situazioni sopra elencate, l'operatore CREli deve agganciare il vettore aprendo una specifica scheda missione e inserendo lo stato RIENTRO, per renderlo disponibile e prontamente ingaggiabile.

Ed inoltre, l'elisoccorso può essere attivato per:

3. esercitazioni programmate non operative (esercitazioni "semestrali"): pur non essendo disponibile l'operatore CREli deve comunque aprire una scheda evento (e relativa scheda missione), mantenendo lo stato di ARRIVO IN TARGET (nella località dell'esercitazione) fino al termine dell'attività.

In tali situazioni l'elicottero può essere ingaggiato a fronte di un evento con codice di gravità **ROSSO** laddove altri MSA2 siano indisponibili o non competitivi.

c. Gestione dei siti HEMS

I siti HEMS dislocati sul territorio regionale sono resi disponibili nell'applicativo informatico di SOREU attraverso un inserimento centralizzato da parte della S.C. Sistemi informativi AREU, a seguito di comunicazione formale della società esercente il servizio di elisoccorso.

Ogni variazione legata all'operatività dei siti, così come già avviene per la procedura di gestione dell'accensione/spegnimento degli impianti di illuminazione dei siti stessi, è in carico alla SOREU competente per territorio.

In caso di necessità di coinvolgimento della REGA, la SOREU che ha in gestione l'evento deve richiedere specifica autorizzazione al Direttore della S.C. Elisoccorso (o, in caso di sua assenza/indisponibilità, al Dipartimento Sanitario AREU).

In caso di indisponibilità delle figure di cui sopra e in caso di assoluta necessità di attivazione tempestiva del servizio dell'elisoccorso della REGA, questa attività potrà essere effettuata direttamente dal medico della SOREU che ha in gestione l'evento.

d. Recupero dell'équipe

Qualora, a seguito di un soccorso, l'elicottero non fosse in grado di recuperare l'équipe sanitaria (ad esempio a causa di fine attività per scadenza effemeridi, problematiche tecniche del mezzo), la SOREU titolare dell'evento deve garantire il rientro dell'équipe alla base operativa.

Al fine di ottimizzare la scelta della risorsa da impiegare la SOREU deve valutare, nell'ordine, l'attivazione di:

- il personale e i mezzi della AAT territorialmente competente rispetto al luogo di recupero dell'équipe;
- la CReTO, al fine di verificare la possibilità di utilizzo di un mezzo AREU;
- un MSB convenzionato nell'ambito della rete del soccorso extraospedaliero.

In questo ultimo caso la SOREU deve aprire:

- una scheda evento, inserendo:
 - nel campo "Comune – Via": i riferimenti logistici dove si trova l'équipe da recuperare;
 - nel campo "Classificazione": SOCCORSO PRIMARIO;
 - nel campo "Motivo": TRASPORTO;
 - nel campo "Dett. Motivo": EQUIPE ELI;
- una scheda missione, avendo cura di modificare la tratta "Intervento" con la voce RECUPERO EQUIPE e la tratta "Ospedale" con la voce TRASPORTO.

Prospetto delle modifiche

Revisione	Modifiche significative rispetto alla precedente revisione	Note
...	...	...
8	◦ Aggiunta specifiche e responsabilità attivazione REGA	-