

Indice

1. Qu'est-ce que le service d'urgence et émergence médicale (S.U.E.M.) 118
2. Quand est-ce qu'il faut l'appeler
3. Comment faut-il l'appeler et qu'est-ce qu'il faut dire
4. L'organisation de l'émergence dans l'entreprise Ulss 5 de l'Ouest de Vicenza
5. La évaluation des cas d'urgence (le triage)
6. Le service d'urgence
7. Le lieu de la première intervention
8. Les interventions gratuites et payantes
9. Les résultats des diagnostics thérapeutiques qui peuvent être suivis par l'urgences

1. Qu'est-ce que le Service d'Urgence et Emergence Medicele (S.U.E.M.) 118

Le 118 est un service publique gratuit d'intervention sanitaire rapide 24 heures sur 24 qui exerce une activité qui s'occupe **seulement des émergences/urgences** sur l'étendu du territoire national en contact avec des moyens de secours, les hôpitaux, la police, la gendarmerie, les sapeurs pompiers, la protection civile et les volontaires (Croix Rouge Italienne).

L'émergence sanitaire s'occupe des situations imprévues et graves qui mettent en danger l'intégrité physiques et la survie de l'individu.

Le service d'Urgence et d'Emergence Médicale (S.u.e.m) s'active en appelant le numéro gratuit **118** qui fonctionne 24 heures sur 24.

L'intervention du S.u.e.m est limitée aux cas où l'infirmité est telle que le malade ne peut pas être transporté avec des moyens de transport communs. Selon la nécessité, le service envoie une équipe d'infirmiers ou médique-infirmière.

2. Quand est-ce qu'il faut l'appeler

Le service 118 exerce les activités 24 heures sur 24 et il s'occupe **seulement des cas d'urgence/urgence**. Il intervient en cas d'accident et de maladie graves avec une ou plus des conditions suivantes:

- © La perte ou l'altération de la conscience.
- © La difficulté de respirer.
- © La pâleur et la transpiration froide de longue.
- © Les douleurs thoraciques et abdominales avec de graves souffrances.
- © L'hypothèse de traumatisme de la colonne vertébrale.
- © L'hypothèse de fracture des membres inférieurs et le bassin.
- © Les blessures graves et l'écrasement.
- © Le vomissement avec la modification de la conscience.

En cas d'autres malaises ou accidents, il est opportun d'aller chez son médecin de médecine générale ou chez le médecin de garde.

3. Comment l'appeler et qu'est –ce qu'il faut dire

Pour appeler le secours, il suffit de composer le numéro **118** (l'appel est gratuit, en appelant des cabines publiques, on n'a pas besoin d'insérer un jeton ou une carte téléphonique). Vous serez ainsi en contact avec le service opératif qui organise le secours du lieu d'urgence jusqu'au Pronto Soccorso.

Pour la province de Vicenza, la centrale est située auprès de l'hôpital de Vicenza.

Après avoir composé le 118, il faut attendre la réponse des opérateurs de la centrale et répondre avec calme et précision à toutes les questions de l'Opérateur. C'est seulement ainsi qu'on peut faciliter et accélérer l'envoi de moyen d secours.

L'opérateur, à travers quelques simples questions, est en condition d'identifier la gravité de la situation et de choisir quel moyen de transport il est nécessaire de vous envoyer: l'ambulance, le médecin de réanimation, L'hélicoptère, les sapeurs pompiers, les forces de la police.

L'envoi d'urgence des moyens de transport nécessaires peut servir à sauver une vie, c'est pour cette raison qu'il est important que le patient réponde à toutes les questions que lui posera l'opérateur de la centrale opérative.

L'opérateur demandera:

- © Qui es-tu?
- © D'où appelles-tu?
- © Où s'est passé l'accident?
- © De quoi s'agit-il?
- © Au nombre de combien sont les victimes?
- © Dans quelle situation se trouvent-elles?
- © Le numéro de téléphone d'où tu appelles?

Il est important de ne pas raccrocher le téléphone jusqu'à ce que l'opérateur ne vous le demande.

4. L'organisation de l'urgence dans l'entreprise ULSS 5 Ovest Vicentino

Pour l'entreprise Ulss 5 de l'Ouest de Vicenza, le Service d'Urgence et Emergence Médicale **118** sur le plan opératif est gesti par le service opératif autonome du Pronto Soccorso de cette entreprise Ulss, en collaboration avec la Centrale Opérative S.u.e.m. de Vicenza.

La Centrale Opérative est habilitée à activer le moyen de transport de secours disponible qui est plus près du lieu d'urgence, en utilisant aussi les moyens de transport de secours d'autres entreprises Ulss.

La couverture opérative du réseau provincial 118, sur le territoire de l'entreprise Ulss 5 de l'Ouest de Vicenza est divisée selon les

modalités suivantes:

- © **Arzignano:** ambulance avec un médecin à bord de 20.00 à 8.00 et, de plus, autre ambulance avec infirmier à bord 24h sur 24h.
- © **Lonigo:** ambulance avec un médecin à bord 24h sur 24h.
- © **Montecchio M.:** ambulance avec un médecin à bord de 8.00 à 20.00
- © **Valdagno:** ambulance avec un médecin à bord de 8.00 à 20.00, et de plus, autre ambulance avec infirmier à bord de 8.00 à 20.00.

Le service d'urgence est organisée sur le territoire de cette entreprise selon les lieux suivants d'intervention rapide:

- © **Pronto Soccorso Ospedale di Arzignano**
Via del Parco, 1 - Tel. n. 0444 479397
- © **Pronto Soccorso Ospedale di Valdagno**
Via G. Galilei, 3 - Tel. n. 0445 423351
- © **Punto di Primo Intervento Ospedale di Lonigo**
Via Sisana, 1 - Tel. n. 0444 431215
- © **Punto di Primo Intervento Ospedale di Montecchio M.**
Via Cà Rotte, 7 - Tel. n. 0444 708146
Horaire: tous les jours de 9.00 à 18.00

Les services couvrant la structure du Pronto Soccorso, dont le médecin chef est le **Docteur Giordano Guizzardì** (chef d'équipe infirmière du Pronto Soccorso de Arzignano: **Stefano Marcolin**, chef d'équipe infirmière du Pronto Soccorso de Valdagno: **Rosella Caneva**).

Le service est inséré dans la plus large structure dénommée **Département d'urgence et de soins intensifs**, dont le responsable est le **Docteur Dario Mastropasqua**.

Les **informations** données par le patient au téléphone ou directement au personnel sanitaire **sont soumis à la réserve de la loi sur la privacy**. Les réponses seront inhérentes aux modalités organisationnelles du service de Pronto Soccorso: aucune prescription médicale sera fourni au téléphone.

5. L'évaluation des cas au Pronto Soccorso (le triage)

Les patients sont accueillis au Pronto Soccorso par un infirmier professionnel qui enregistre leurs références et évalue la complexité de leur état de santé.

Par rapport à la gravité du cas, l'infirmier attribue un code d'accès (code de gravité) aux cabinets de consultation du Pronto Soccorso suivi d'une couleur qui détermine la priorité de l'accès à la prestation.

Le fait de choisir le patient par rapport à la gravité de sa maladie est défini comme 'triage' et répond à un principe fondamental: "les cas les plus urgents sont toujours traités en premier lieu".

Au Pronto Soccorso il peut arriver qu'on attende pendant longtemps avant d'être visité. Quand on attend, cela signifie que le personnel est en train de soigner des personnes qui ont un code de majeure gravité.

Les codes de gravité:

© **LE ROUGE – Emergence**

Cette couleur est attribuée aux patients plus graves, en danger immédiat de mort. S'il est nécessaire, le Pronto Soccorso bloque toutes les activités pour suivre ces patients. Dans ces cas on ne peut pas attendre.

© **LE JAUNE – Urgence primaire**

Cette couleur est réservée aux patients qui présentent des difficultés respiratoires, cardio-circulatoires, neurologiques ou traumatismes particulièrement relevantes. Le niveau d'urgence est prioritaire, le patient sera reçu le plus vite possible.

© **LE VERT - Urgence secondaire**

Le niveau d'urgence est prolongable, le patient sera reçu à peine la procédure d'assistance des cas plus graves sera terminée. Le patient est prié d'attendre. Le personnel fera son possible pour limiter l'attente.

© **LE BLANC – Non urgence**

Dans ces cas la prestation n'est pas urgente et l'accès du patient sera possible seulement quand tous les cas plus urgents seront visités, aussi s'il sont arrivés après.

6. Le service de Pronto Soccorso

Le Pronto Soccorso est le service opératif dédié à l'activité diagnostique et thérapeutique d'urgence et émergence médicale, fonctionnant 24h sur 24.

C'est un service à la disposition des citoyens qui peuvent contribuer à son bon fonctionnement cherchant de l'utiliser seulement lorsqu'il ont vraiment besoin de traitement urgents, qui ne peuvent pas être reportés ni affrontés par autre structures sanitaires de l'Uss 5 (la médecine et pédiatrie de base, districts et cabinets spécialistes).

Les citoyens qui ont besoin des soins urgents peuvent accéder directement au Pronto Soccorso plus proche, au Lieu de la Première Intervention ou recourir au Service d'Urgence et d'Emergence 118, qui peuvent activer l'ambulance.

Une fois arrivée au Pronto Soccorso, l'accès aux prestations sanitaires est établi en fonction de la gravité et non en fonction de l'ordre de l'arrivée, après une sélection stricte de la part du personnel sanitaire chargé de l'hospitalisation.

Le Pronto Soccorso maintient le rapport avec le service opératif et dispose de:

- © moyens de transport ordinaires;
- © moyens de transport pour l'urgence et l'émergence liés à la Centrale Opérative.

7. Le lieu de la première intervention

Le lieu de la première intervention est à mesure de fournir une première réponse aux problèmes d'urgence /émergence aux citoyens qui se présentent spontanément ou de donner le traitement définitif aux problèmes mineurs comme par exemple le traumatisme mineur ou les blessures.

En cas de nécessité, le patient pourra être transféré en ambulance avec un médecin à bord, au Pronto Soccorso de l'Hôpital plus proche pour un traitement adéquat.

8. Les prestations gratuites et payantes

Les prestations diagnostiques et thérapeutiques qui ont lieu dans le cabinet du Pronto Soccorso et celles qui sont demandées en consultation sont sujettes au ticket selon les tarifs régionales, à l'exception des cas suivants:

- ⊙ les prestations suivies de l'hospitalisation;
- ⊙ les prestations dues aux accidents du travail (INAIL);
- ⊙ la possession d'exemption totale pour des motifs prévues par la loi;
- ⊙ la prestation effectuée en urgence lorsque les patients sont en danger de mort;
- ⊙ les prestations effectuées en situations d'urgence, lorsque l'omission de ces prestations peut aggraver l'état général ou peut provoquer des complications graves.

9. Les résultats des diagnostics et thérapies qui peuvent suivre l'intervention du Pronto Soccorso

- ⊙ **DEMISSION:** la procédure diagnostique prend fin au Pronto Soccorso, ou bien le patient est envoyé au médecin de la Médecine Générale pour les éventuelles traitements dans les cabinets spécialistes. Après la démission de Pronto Soccorso dans tous les cas la fiche médicale et les documents du patient lui sont restitués.
- ⊙ **OBSERVATION:** le patient reste au Pronto Soccorso dans une zone dite "lieu d'observation" préparé en conséquence avec des lits individuels et du personnel dédié, pour un temps inférieur à 24 heures pour la vérification diagnostique et des traitements adéquats.
- ⊙ **HOSPITALISATION:** toutes fois que le patient aura besoin d'approfondir les diagnostics ou les soins qui demandent hospitalisation.
- ⊙ **LE TRANSFERT:** le patient peut être transféré dans d'autres structures pour les soins en fonction des exigences du cas particulier.

Azienda Ulss 5 Ovest Vicentino

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via Trento, 2 – 36071 Arzignano (VI)

Tel. n. 0444 708200 – Fax n. 0444 479615

e-mail: urp@ulss5.it

Horaires: de lundi à jeudi de 9.00 h à 13.00 et de 14.00 à 16.30, vendredi de 9.00 h à 13.00.