



# **REGOLAMENTO dei SERVIZI**

***Approvato dall'Assemblea Generale dei Soci  
del 12 maggio 2015***

# INDICE

Art. 1 Finalità e campo di applicazione	pag.	4
Art. 2 Ammissione al servizio	pag.	4
2.1 Richiesta di ammissione	pag.	4
2.2 Formazione e addestramento	pag.	4
2.3 Abilitazioni allo svolgimento del servizio	pag.	5
2.4 Diritti del Socio Volontario	pag.	5
2.5 Doveri del Socio Volontario	pag.	6
2.6 Decadenza del Socio Volontario	pag.	6
2.7 Gruppo Veterani	pag.	7
Art. 3 Organizzazione dei servizi	pag.	7
3.1 Tipi di servizio	pag.	7
3.2 Ruoli	pag.	7
3.2.1 Centralinista	pag.	8
3.2.1.2 Mansioni e responsabilità del centralinista	pag.	8
3.2.2 Soccorritore Ordinari	pag.	9
3.2.2.1 Definizione	pag.	9
3.2.2.2 Mansioni e responsabilità	pag.	9
3.2.2.3 Protocolli	pag.	10
3.2.2.4 Decadenza e limiti di età	pag.	10
3.2.2.5 Addestramento	pag.	10
3.2.2.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	10
3.2.2.7 Protocolli dell'addestramento	pag.	11
3.2.3 Autista Ordinari	pag.	11
3.2.3.1 Definizione	pag.	11
3.2.3.2 Mansioni e responsabilità	pag.	12
3.2.3.3 Protocolli	pag.	12
3.2.3.4 Decadenza e limiti di età	pag.	12
3.2.3.5 Addestramento	pag.	13
3.2.3.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	13
3.2.3.7 Protocolli dell'addestramento	pag.	13
3.2.4 Soccorritore Urgenze	pag.	13
3.2.4.1 Definizione	pag.	13
3.2.4.2 Mansioni e responsabilità	pag.	14
3.2.4.3 Protocolli	pag.	15
3.2.4.4 Decadenza e limiti di età	pag.	15
3.2.4.5 Addestramento	pag.	15
3.2.4.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	15
3.2.4.7 Protocolli di addestramento	pag.	16
3.2.5 Autista Urgenze	pag.	16
3.2.5.1 Definizione	pag.	16
3.2.5.2 Mansioni e responsabilità	pag.	16
3.2.5.3 Protocolli	pag.	17
3.2.5.4 Decadenza e limiti di età	pag.	17
3.2.5.5 Addestramento	pag.	17
3.2.5.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	17
3.2.5.7 Protocolli di addestramento	pag.	18
3.2.6 Soccorritore ems		
3.2.6.1 Definizione	pag.	18
3.2.6.2 Mansioni e responsabilità	pag.	18
3.2.6.3 Protocolli	pag.	19
3.2.6.4 Decadenza e limiti di età	pag.	19
3.2.6.5 Addestramento	pag.	19
3.2.6.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	19
3.2.6.7 Protocolli di addestramento	pag.	20

3.2.7 Autista ems	pag.	20
3.2.7.1 Definizione	pag.	20
3.2.7.2 Mansioni e responsabilità	pag.	20
3.2.7.3 Protocolli	pag.	21
3.2.7.4 Decadenza e limiti di età	pag.	21
3.2.7.5 Addestramento	pag.	21
3.2.7.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento	pag.	21
3.2.7.7 Protocolli di addestramento	pag.	21
3.2.8 Autista Guardia Medica	pag.	22
3.2.8.1 Definizione	pag.	22
3.2.8.2 Mansioni e responsabilità	pag.	22
3.2.8.3 Protocolli	pag.	22
3.2.8.4 Decadenza e limiti di età	pag.	22
3.3 Turni	pag.	23
3.3.1 Coordinamento Volontari	pag.	23
3.3.2 Prenotazione turni	pag.	24
3.3.3 Turni fissi	pag.	24
3.3.3.1 Il Caposquadra	pag.	24
3.3.3.2 Mansioni e responsabilità	pag.	24
3.3.4 Assenze e aspettative	pag.	25
3.3.4.1 Assenza giustificata	pag.	25
3.3.4.2 Assenza ingiustificata	pag.	25
3.3.4.3 Abbandono del turno	pag.	25
3.3.4.4 Aspettativa	pag.	25
3.3.4.5 Ferie	pag.	25
Art. 4 Norme di servizio	pag.	26
4.1 Uniforme	pag.	26
4.2 Cartellini di riconoscimento	pag.	26
4.3 Presentazione ed inizio turno	pag.	26
4.3.1 Norme di comportamento durante il turno di servizio	pag.	27
4.3.2 Trasporto	pag.	27
4.3.3 Circolazione su strada	pag.	28
4.3.4 In sede	pag.	28
4.3.5 In centralino	pag.	28
4.4 Congedo e fine turno	pag.	29
4.5 Comportamento ed etica del Volontario, segretezza del servizio	pag.	29
4.6 Premiazioni	pag.	29
4.6.1 Benemerienze	pag.	29
4.7 Disposizioni finali	pag.	30
Indice delle revisioni	pag.	30

# 1. FINALITÀ E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente Regolamento è emesso come previsto dall'articolo 33 dello Statuto dell'Assistenza Volontaria di Collecchio - Sala Baganza – Felino e ne attua i contenuti disciplinando le modalità organizzative ed operative dell'Associazione.

I contenuti del Regolamento rappresentano parte integrante dello Statuto e del Regolamento Generale e sono emessi in conformità a:

- protocolli della Centrale Operativa 118
- convenzioni con l'Azienda Sanitaria
- direttive e procedure Anpas

E' vincolante per tutti i Soci Volontari; la mancata conoscenza dello Statuto e dei Regolamenti non giustifica un'eventuale inadempienza.

## 2. AMMISSIONE AL SERVIZIO

### 2.1 Richiesta di ammissione

L'aspirante Volontario deve presentare specifica richiesta scritta dalla quale deve risultare:

- il possesso dei requisiti individuati all'art.6 del Regolamento Generale dell'Associazione
- attestazione di eventuale precedente appartenenza ad altra Associazione che svolge attività analoghe, in cui vengano riportate informazioni sulla formazione ricevuta e su eventuali richiami disciplinari
- eventuali titoli sanitari posseduti
- l'impegno al rispetto dello Statuto e dei Regolamenti dell'Associazione

La stessa deve essere corredata da:

- fotocopia di un documento di identità
- fotocopia della patente di guida
- documentazione attestante gli eventuali titoli professionali sanitari posseduti
- documentazione attestante l'eventuale partecipazione a corsi per soccorritori

La conformità della documentazione presentata dall'aspirante Volontario, accertata dal Consiglio Direttivo o da un suo delegato su parere del Direttore Sanitario, è condizione essenziale per l'ammissione ad intraprendere il percorso formativo.

Copia della richiesta di ammissione viene esposta nella bacheca sociale, onde consentire ai Volontari che ne fossero in possesso di fornire informazioni sul candidato al Coordinatore dei Volontari.

### 2.2 Formazione ed addestramento

Le attività di formazione e addestramento dei Volontari sono pianificate dall'Ufficio Coordinamento Volontari (UCV) in collaborazione con il Direttore Sanitario e la Direzione dei Servizi.

Il percorso formativo degli aspiranti Volontari consiste obbligatoriamente in:

- corso di formazione teorico con consegna di materiale didattico ed esercitazioni pratiche in aula
- affiancamento in squadra operativa

I corsi possono essere svolti sia nella Sede sociale, sia esternamente presso altri Enti erogatori.

Al termine del corso di formazione i partecipanti sono sottoposti ad un test di verifica il cui esito viene trasmesso al Direttore Sanitario che certifica la loro idoneità ad accedere al successivo periodo di affiancamento in squadra.

Un iter formativo semplificato potrà essere previsto per coloro che hanno già maturato una preparazione adeguata a seguito di esperienze personali, ad esempio se provenienti da altre associazioni che operano nel campo del trasporto infermi e soccorso sanitario.

Data la responsabilità e l'importanza del servizio svolto, il Volontario deve garantire sempre la propria preparazione professionale, e operare conformemente all'istruzione ricevuta nei corsi di formazione e nelle esercitazioni. I corsi di formazione per i nuovi Volontari hanno valore di aggiornamento per quelli già attivi.

Tutti i Volontari, in base alle mansioni svolte ed indipendentemente dall'anzianità di servizio, sono tenuti a frequentare corsi di aggiornamento periodici obbligatori, seguendo le modalità stabilite dal Direttore Sanitario, dal Consiglio Direttivo e dal UCV.

L'abilitazione del Volontario che non partecipa ai corsi di aggiornamento o non si sottopone a test di verifica, potrà essere revocata dagli organi competenti.

### **2.3 Abilitazioni allo svolgimento dei servizi**

Le abilitazioni del Socio Volontario allo svolgimento dei servizi vengono deliberate insindacabilmente dall'UCV in accordo con il Direttore Sanitario e il Direttore dei Servizi.

In nessun caso l'UCV è tenuto a motivare l'eventuale mancata abilitazione del Socio Volontario.

### **2.4 Diritti del Socio Volontario**

Il Socio Volontario ha diritto di:

- usufruire gratuitamente dei servizi dell'Associazione per sé all'interno del comprensorio e di tariffe agevolate per quelli fuori comprensorio
- ricevere gratuitamente la divisa dell'Associazione
- usufruire dei locali e delle attrezzature della sede durante i turni di servizio
- essere assicurato in caso di infortunio, invalidità permanente e morte, durante il turno di servizio e durante il tragitto (andata e ritorno) dal proprio domicilio alla sede
- usufruire dell'assicurazione per responsabilità civile verso terzi, connessa allo svolgimento dell'attività di volontariato, pur restando intesa la sua responsabilità diretta per le manovre svolte durante i servizi
- ricevere il rimborso delle eventuali spese vive sostenute nell'espletamento del servizio, previa relativa autorizzazione e successiva consegna dei documenti giustificativi

Volontari, appartenenti al Servizio Civile, Dipendenti e Collaboratori (se presenti), hanno pari dignità all'interno dell'Associazione e devono concorrere con pari impegno al raggiungimento delle finalità contenute nell'oggetto sociale.

## **2.5 Doveri del Socio Volontario**

Il socio Volontario ha il dovere di:

- rispettare lo Statuto dell'Associazione, il Regolamento Generale, il presente Regolamento e tutte le disposizioni emanate dal Consiglio Direttivo o dall'UCV per il buon andamento dell'Associazione e una migliore organizzazione dei servizi
- frequentare il corso formativo organizzato dall'Associazione per l'ammissione al servizio attivo
- frequentare i corsi di aggiornamento organizzati dal UCV per mantenere la propria preparazione, idoneità al servizio ed essere costantemente aggiornato sui nuovi protocolli operativi e sulle procedure da seguire nei vari tipi di intervento
- partecipare alle esercitazioni organizzate dall'UCV e dai Capisquadra
- effettuare almeno tre turni al mese per poter mantenere un adeguato livello di preparazione (eventuali deroghe devono essere valutate dall'UCV in accordo con il Direttore Sanitario)
- rilasciare regolare ricevute per le somme avute in offerta
- durante il servizio astenersi dal comunicare qualsiasi diagnosi medica al paziente o ai familiari
- durante il servizio astenersi dall'eseguire prestazioni mediche o paramediche (ad esempio terapie iniettorie intramuscolari) o suggerire l'uso di farmaci (eccetto personale sanitario)
- rifiutare qualsiasi compenso personale per trasporti effettuati

## **2.6 Decadenza del Socio Volontario**

Le dimissioni da Volontario dell'Assistenza Volontaria di Collecchio - Sala Baganza - Felino devono essere date mediante firma nell'apposito spazio presente nella propria scheda personale. Al momento delle dimissioni, il Volontario dovrà restituire integra la divisa fornitagli (pena l'addebito dei relativi costi) e i cartellini di riconoscimento.

La riconsegna della divisa è considerato un atto con il quale il Volontario manifesta palesemente la propria decisione di dimettersi; in tal caso, anche in assenza di comunicazioni e di firma della propria scheda personale, il Socio viene considerato automaticamente dimissionario.

Il Socio Volontario dimesso che chiede il reintegro viene equiparato ad un nuovo Socio, e pertanto, per essere riammesso, dovrà attenersi a quanto prescritto negli articoli 5 e 6 del Regolamento Generale, nonché dall'articolo 2.1 del presente regolamento, inclusa la necessità di ricevere l'opportuna formazione prima di ritornare in possesso delle abilitazioni allo svolgimento dei servizi.

L'esclusione dal gruppo dei Soci Volontari viene deliberata dal Consiglio Direttivo in caso di assenza dall'attività secondo le modalità riportate nell'articolo 6 del Regolamento Generale.

La decadenza naturale del Socio Volontario avviene per raggiungimento del limite di età previsto per il servizio attivo, come previsto dall'art. 2.7 del presente Regolamento.

## **2.7 Gruppo Veterani**

Il limite di età per la cessazione di tutti i servizi attivi è raggiunto al compimento del 75° anno di età.

I Volontari che raggiungono il suddetto limite di età, qualora risultino iscritti al Gruppo dei Soci Volontari da almeno 10 anni e qualora non abbiano ricevuto sanzioni disciplinari, sono candidati alla nomina di Veterani.

Dietro motivata richiesta del Coordinatore dei Volontari, il Consiglio Direttivo ha facoltà di deliberare il loro riconoscimento solenne alla carriera, che avverrà tramite la consegna dell'attestato ufficiale di "Veterano" da parte delle più alte Cariche Sociali.

Essi non saranno tenuti alla restituzione dei tesserini di riconoscimento e dell'Uniforme, che potranno continuare a vestire in occasione delle manifestazioni pubbliche ufficiali dell'Associazione e a quelle autorizzate dal Direttore dei Servizi.

Essi potranno partecipare alle riunioni del Consiglio Direttivo che si svolgono a porte aperte, e potranno essere ascoltati dal Presidente in qualità di Consiglieri senza facoltà di voto.

Il Veterano conserva il diritto di voto e quello di usufruire gratuitamente dei servizi dell'Associazione per sé all'interno del comprensorio e di tariffe agevolate per quelli fuori comprensorio, e il dovere di rispettare le norme disciplinari e statutarie.

Possono essere proposti alla nomina di Veterani anche i Soci Volontari che, in possesso dei requisiti disciplinari citati in precedenza, siano costretti per comprovati motivi fisici alla cessazione del servizio dopo il raggiungimento del 70° anno di età.

### **3. ORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI**

#### **3.1 Tipi di servizio**

L'Assistenza Volontaria di Collecchio - Sala Baganza - Felino svolge i seguenti tipi di servizi:

- Servizi di soccorso e trasporto di urgenza/emergenza su attivazione della C.O. 118
- Servizi ordinari svolti in convenzione con le aziende sanitarie e ospedaliere (trasporto dializzati, trasferimenti tra strutture sanitarie diverse, dimissioni convenzionate, ecc.)
- Supporto al servizio di Guardia Medica (smistamento delle chiamate, mezzo di servizio e autista)

#### **3.2 Ruoli**

Per lo svolgimento dei suddetti servizi, l'Associazione si avvale di una struttura organizzativa nella quale sono previsti i seguenti ruoli:

- Centralinista
- Soccorritore Ordinari
- Autista Ordinari
- Soccorritore Urgenze
- Autista Urgenze
- Soccorritore Ems
- Autista Ems
- Autista Guardia Medica

##### **3.2.1 Centralinista**

###### **3.2.1.1 Definizione**

nell'Associazione è designato con il termine "Centralinista" il Volontario abilitato alla gestione a livello operativo di tutte le tipologie di servizi svolti, siano essi ordinari o di urgenza; egli costituisce il riferimento indispensabile al buon funzionamento dell'Associazione stessa.

Le decisioni prese dal Centralinista devono essere il frutto delle conoscenze maturate con la frequenza di corsi teorici e consolidate durante il periodo di addestramento; esse sono dettate da un'assoluta serietà ed imparzialità e da una logica di pensiero in qualunque momento dimostrabile.

Il lavoro del Centralinista richiede una costante concentrazione per tutta la durata del turno. Per questi motivi è necessario che il centralinista sia il più assiduo possibile nel ruolo, perché solo così sarà sempre aggiornato e potrà dare una risposta competente ai vari servizi richiesti dai nostri utenti e dalla Centrale Operativa.

Il Centralinista è tenuto ad usare sempre cortesia ed educazione, anche nei confronti di chi si dimostri poco disponibile a comprendere i protocolli e le disposizioni vigenti.

### 3.2.1.2 Mansioni e responsabilità del centralinista:

- Ricezione e smistamento delle comunicazioni interne ed esterne
- Ricezione degli utenti che si presentano in sede
- Supporto agli equipaggi impegnati nel servizio fuori sede
- Registrazione degli interventi

Nell'ambito delle proprie funzioni svolge le seguenti attività:

- Gestione delle comunicazioni, identificazione delle richieste in ingresso, smistamento ai destinatari
- Raccolta delle prenotazioni dei servizi ordinari da inoltrare al coordinamento dei servizi
- Uso delle strumentazioni radio e telefoniche
- Risposta alla richiesta di informazioni generali riguardanti i servizi offerti dall'Associazione
- Compilazione dei verbali di servizio
- Registrazione delle prenotazioni e delle cancellazioni turni dei Volontari

Per lo svolgimento delle suddette mansioni vengono richieste le seguenti competenze tecnico-relazionali:

- Capacità di ascolto e comunicazione appropriata con i diversi tipi di interlocutore
- Capacità di classificare le richieste in ingresso
- Capacità di utilizzare in modo efficace le apparecchiature radio e telefoniche secondo le procedure ed in funzione dei diversi obiettivi
- Conoscenza della documentazione e attuazione delle procedure di pertinenza
- Conoscenza del sistema organizzativo interno dell'Associazione e delle relazioni sul territorio

Il Centralinista si avvale delle seguenti risorse:

- Un prontuario contenente linee guida e istruzioni per la gestione dei servizi
- Supporto da parte dei Coordinatori dei Servizi
- Supporto da parte dei Responsabili dell'Associazione presenti in Sede
- Supporto da parte del Caposquadra

### **3.2.2 Soccorritore Ordinari (SO)**

#### 3.2.2.1 Definizione SO:

nell' Associazione è designato con il termine "Soccorritore Ordinari" il Volontario abilitato all'espletamento dei Servizi Ordinari, ovvero tutti i servizi che non hanno come destinazione il



Pronto Soccorso (trasporto infermi, dimissioni, terapie, ecc). L'intera gestione dei Servizi Ordinari compete all'Associazione, che ne è responsabile sotto tutti gli aspetti: ecco dunque perché il SO durante lo svolgimento del servizio ha come riferimento per qualsiasi comunicazione o esigenza operativa la Sede, ovvero il Centralinista. Il SO non si fa carico, invece, di informazioni di natura gestionale (es.: prenotazione servizi, modifiche della programmazione, ritardi, ecc.): questo genere di notizie deve essere comunicato ai Coordinatori dei Servizi (gli stessi Pazienti sono invitati a farlo qualora manifestino esigenze di programmazione durante il trasporto).

#### 3.2.2.2 Mansioni e responsabilità del SO:

- Esegue tutti i controlli nel vano sanitario del mezzo prima della partenza per il servizio (check di inizio turno)
- Provvede al caricamento del Paziente dal luogo in cui egli viene prelevato
- Assiste il Paziente durante tutto il trasporto, con particolare attenzione al comfort e alla sicurezza
- Valuta e tiene monitorate le condizioni sanitarie dell'utente
- In caso di malore del Paziente ne valuta le condizioni (BLS) insieme all'Autista Ordinari, allertando la Centrale Operativa 118 e la Sede
- Provvede allo scaricamento del Paziente nel luogo di destinazione, affidandone le cure a chi è preposto ad accoglierlo
- Tiene le comunicazioni radio con la Sede quando il Paziente non è a bordo
- Al rientro dal servizio provvede al ripristino e alla pulizia del mezzo

Qualora l'equipaggio contempra la presenza di Soccorritori in addestramento (Terzi Ordinari), il SO veste i panni dell'addestratore, ruolo delicato e di vitale importanza per l'Associazione, che implica la comunicazione con gli Aspiranti Soccorritori ed il loro coinvolgimento attivo, finalizzato all'apprendimento delle mansioni di cui sopra.

#### 3.2.2.3 Protocolli SO:

- Senza Paziente a bordo il SO siede in cabina con l'Autista
- Con Paziente a bordo il SO rimane sempre obbligatoriamente nel vano sanitario

#### 3.2.2.4 Decadenza dell'abilitazione di SO e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi. Essa decade naturalmente al decadimento della qualità di Socio Volontario (vedi art. 2.6 del presente Regolamento).

#### 3.2.2.5 Addestramento SO:

Tutti gli Aspiranti Soci Volontari che entrano a far parte dell'Associazione svolgono l'addestramento al ruolo di Soccorritori Ordinari. Durante l'addestramento l'Aspirante (TO) inizia a svolgere in prima persona le manovre di caricamento, scaricamento e trasporto del Paziente. Ciò avviene sotto l'attenta sorveglianza e responsabilità del SO, che è tenuto ad illustrare tutte le manovre, chiarendone i passaggi ed eventualmente subentrando al TO qualora notasse inadempienze o inosservanze delle comuni regole di buona educazione o delle norme di sicurezza. Salvo sua esplicita richiesta, il TO può altresì trovarsi inserito in un Equipaggio Urgenze o Equipaggio Ems, e svolgere quindi le uscite in ambulanza o in automedica in qualità di osservatore.

### 3.2.2.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento SO:

gli obiettivi non possono prescindere da peculiarità che devono appartenere a qualsiasi Volontario, il cui comportamento deve dimostrarsi in qualsiasi evenienza consono alle comuni regole di buona educazione, sempre nel rispetto della sofferenza del Paziente.

- Raggiungimento dell'adeguato livello di autonomia nell'espletamento delle mansioni del SO
- Conseguimento del necessario grado di dimestichezza e sicurezza nell'utilizzo di:
  - presidi adibiti al trasporto del Paziente, che sono argomento di lezione durante il corso di formazione obbligatorio (barelle, sediette, telo cerato, pedane elettriche, ecc.)
  - impianti in dotazione al mezzo, come per esempio pianale autocaricante, luci, ossigeno, ventilazione, apparati radio, ecc. (anch'essi argomento di lezione durante il corso di formazione obbligatorio)
- Acquisizione di capacità comunicative finalizzate al lavoro in team, fondamentale per la buona riuscita del servizio nel rispetto delle norme di sicurezza

Durante il periodo di addestramento, e comunque sempre fino al raggiungimento della maggiore età, il TO presta servizio in ambulanza come componente aggiunto ad un Equipaggio Ordinari, e riferisce al SO dell'equipaggio stesso, per tutta la durata del turno.

L'addestramento non si concretizza solo durante l'espletamento del servizio, ma comincia proprio ad inizio turno, al momento del check dei mezzi: questa deve essere l'occasione per porre domande, acquisire confidenza con il vano sanitario, imparare la disposizione dei presidi al suo interno, aggiornare il SO sul proprio livello di preparazione (numero di servizi svolti, manovre di caricamento e trasporto effettuate fino a quel momento, ecc.).

La durata del periodo di addestramento è proporzionale al numero di turni svolti nel rispetto dell' art. 2.5 del presente Regolamento (almeno 3 al mese).

### 3.2.2.7 Protocolli di addestramento SO:

- Durante i Servizi Ordinari il TO siede:
  - a. Nel vano sanitario ad ambulanza sia carica, sia scarica
  - b. In cabina (quando i Pazienti sono a bordo) nel caso in cui il numero di persone nel vano sanitario ecceda il numero massimo consentito
- Durante i Servizi d'Urgenza il TO siede:
  - c. Nel vano sanitario all'andata e al rientro in Sede
  - d. Nel vano sanitario verso il P.S. senza medico a bordo
  - e. Sull'automedica verso il P.S. se il medico è a bordo dell'ambulanza
- Il TO può essere inserito in Equipaggio Urgenze/EMS soltanto come osservatore senza alcuna funzione attiva (per il trasporto vedi al p.to precedente)
- Il TO può svolgere il turno notturno sempre e solo con un Responsabile dell'Associazione individuato dal Coordinatore dei Volontari
- Il TO non effettua nessuna comunicazione radio al di fuori di quelle di routine durante lo svolgimento dei Servizi Ordinari (quindi con la Sede)

### **3.2.3 Autista Ordinari (AO)**

#### 3.2.3.1 Definizione AO:

nell' Associazione è designato con il termine "Autista Ordinari" il Volontario abilitato alla guida dei mezzi impiegati nei Servizi Ordinari. Egli è in grado di muoversi con padronanza nel territorio di competenza, di condurre il mezzo nelle diverse tipologie e condizioni di viabilità, di relazionarsi con la squadra e con l'utente oltre che con il personale delle strutture di riferimento. L'Equipaggio Ordinari in nessun caso è abilitato al trasporto di Pazienti verso il Pronto Soccorso e quindi in nessun caso può utilizzare i segnalatori acustici o luminosi. Anche nel caso in cui l'ambulanza si dovesse imbattere in una richiesta di soccorso (es.: incidente stradale) o nel caso di malore del Paziente, l'Autista Ordinari deve attenersi ai protocolli che lo obbligano a fermarsi e ad attendere l'arrivo dei mezzi di soccorso avanzati, provvedendo a prestare i primi soccorsi insieme al SO.

Discorso diverso nel caso in cui sull'ambulanza sia presente un equipaggio abilitato anche alle urgenze (AU più SU), e l'ambulanza stessa sia accreditata. In questo caso, si può trasportare il paziente in Pronto Soccorso senza chiedere l'intervento di un'ambulanza urgenze. In tutti i casi l'Autista figura quale primo responsabile della sicurezza di persone e mezzi coinvolti nel servizio.

#### 3.2.3.2 Mansioni e responsabilità del AO:

- Esegue tutti i controlli esterni ed interni del mezzo prima della partenza per il servizio (check di inizio turno)
- Ricevuti i dati del servizio sull'apposito talloncino, si accerta del tragitto migliore da percorrere per portarlo a termine, valutando eventuali condizioni di traffico particolari (es.: lavori in corso, eventi straordinari, ecc...)
- Provvede al caricamento del Paziente dal luogo in cui egli viene prelevato, avendo cura di posizionare il mezzo in maniera tale da garantire la sicurezza dell'Equipaggio durante questa fase
- Durante il trasporto procede con guida fluida e tranquilla, con particolare attenzione al comfort del Paziente e alla sicurezza del mezzo, sempre e comunque nell'assoluto rispetto del Codice della Strada
- Provvede allo scaricamento del Paziente nel luogo di destinazione, avendo cura di posizionare il mezzo in maniera tale da garantire la sicurezza dell'Equipaggio durante questa fase
- Tiene le comunicazioni radio con la Sede prima della partenza o quando l'ambulanza è ferma. Durante la marcia, tutte le comunicazioni radio/telefono devono essere effettuate da Isoccorritore
- Al rientro dal servizio provvede al ripristino e alla pulizia del mezzo

Qualora l'equipaggio contempra la presenza di un Autista in addestramento (add. AO), l'AO veste i panni dell'addestratore, ruolo delicato e di vitale importanza per l'Associazione, che implica la comunicazione con l'Aspirante Autista ed il suo coinvolgimento attivo, finalizzato all'apprendimento delle mansioni di cui sopra.

#### 3.2.3.3 Protocolli AO:

- Dopo il caricamento e in genere ad ogni partenza si accerta che tutti i dispositivi di sicurezza siano attivi e in uso: blocchi barella, chiusura portelloni, cinture di sicurezza, accensione fari, ecc...

- Nessuna persona estranea all'associazione può salire a bordo dell'ambulanza, ad esempio parenti o accompagnatori, fatta eccezione per il trasporto di pazienti minorenni o bisognosi di supporto psicologico. Tale divieto resta valido anche nel caso in cui il numero complessivo delle persone a bordo non ecceda il numero di posti massimo consentito dalla carta di circolazione del mezzo
- Assume la responsabilità del servizio in caso di imprevisti: in caso di malore del Paziente ferma il mezzo in posizione sicura e si reca nel vano sanitario per valutare le condizioni (BLS) insieme al SO, allertando la Centrale Operativa 118 e la Sede, dando informazioni chiare e precise sulle condizioni sanitarie e sulla posizione del mezzo
- Per tutta la durata del servizio mantiene il motore del mezzo in funzione per evitare disguidi tecnici che possono compromettere il servizio stesso
- Non abbandona mai il mezzo con le chiavi nel cruscotto, e provvede alla chiusura a chiave qualora non vi siano persone a bordo
- Si fa garante del rispetto delle norme di sicurezza, che prevedono tra l'altro, che l'abitacolo non venga occupato da più di 2 persone

#### 3.2.3.4 Decadenza dell'abilitazione di AO e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi.

Dal compimento 69° anno di età, ogni anno gli AO saranno sottoposti a una valutazione potenzialmente sbarrante che comprenderà:

- valutazione psico-attitudinale e di idoneità fisica da parte del Direttore Sanitario
- raccolta dei feedback sulla condotta di guida e comportamento generale in sede, da parte del Coordinatore dei Volontari e della direzione dei servizi

I risultati insindacabili saranno valutati da commissione composta da Coordinatore dei Volontari e Direttore dei Servizi e verranno comunicati al volontario dal Coordinatore dei Volontari. L'eventuale valutazione negativa farà decadere qualsiasi livello di abilitazione alla guida.

L'abilitazione alla guida decadrà naturalmente al 75esimo anno di età.

#### 3.2.3.5 Addestramento AO:

l'inizio dell'addestramento avviene solamente se concordato con l'UCV in accordo con il Direttore dei Servizi, che valuta tra i requisiti necessari al candidato:

- raggiungimento del ventunesimo anno di età
- patente B o superiore in corso di validità, conseguita da almeno tre anni e senza alcuna limitazione
- visita medica eseguita con responsabile sanitario dell'Associazione
- abilitazione di SO conseguita da almeno 6 mesi, durante i quali il candidato deve aver dimostrato assiduità e puntualità nei turni
- colloquio di idoneità con il responsabile UCV e Direttore dei Servizi

#### 3.2.3.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento AO:

- L'aspirante Autista Ordinario deve frequentare un corso, come previsto dall'accreditamento, composto da due serate teoriche della durata complessiva di sei

ore, più quattro ore di pratica. Al termine del corso, l'aspirante Autista Ordinario dovrà superare un esame teorico-pratico

- Raggiungimento dell'adeguato livello di autonomia nell'espletamento delle mansioni dell' AO
- Apprendimento ed applicazione delle norme di sicurezza e dei protocolli
- Acquisizione di uno stile di guida consono al Servizio Ordinario, tale da evitare strattoni, brusche decelerazioni, improvvisi cambi di direzione, ecc... allo scopo di garantire sempre il comfort per il Paziente e la sicurezza dell'equipaggio

Il periodo di addestramento si costituisce di due fasi. Durante la prima l'aspirante Autista guida a fianco dell'Addestratore solo senza Paziente a bordo. Nella seconda l'aspirante guida anche con Paziente a bordo.

Successivamente all'addestramento ci sarà una valutazione finale che verrà svolta fuori turno, simulando un servizio. La durata del periodo di addestramento è proporzionale al numero di turni svolti nel rispetto dell'art. 2.5 del presente Regolamento (almeno 3 al mese), non potrà avere una durata superiore a mesi sei e comunque a discrezione del Coordinatore dei Volontari e del Direttore dei Servizi.

#### 3.2.3.7 Protocolli di addestramento AO:

- L'addestramento avviene sotto l'attenta sorveglianza e responsabilità del AO addestratore, che è tenuto ad illustrare tutte le manovre, chiarendo i passaggi ed eventualmente subentrando all'aspirante AO qualora notasse inadempienze o inosservanze delle comuni regole di buon senso, delle norme di sicurezza o dei protocolli.
- Durante la prima fase dell'addestramento l'aspirante guida senza Paziente a bordo: ad ambulanza carica siede nel vano sanitario con il Paziente, svolgendo le mansioni di SO
- Durante la seconda fase dell'addestramento l'aspirante guida per tutta la durata del servizio, sempre affiancato dall'AO addestratore: l'equipaggio deve quindi prevedere la presenza di un ulteriore SO, che siede nel vano sanitario per tutta la durata del servizio
- Il passaggio dalla prima fase dell'addestramento (guida da scarico) alla seconda fase (guida da carico) viene decretato dall'UCV e sempre annotato nel verbale giornaliero di composizione degli Equipaggi

### **3.2.4 Soccorritore Urgenze (SU)**

#### 3.2.4.1 Definizione SU:

nell'Associazione è designato con il termine "Soccorritore Urgenze" il Volontario abilitato all'espletamento dei Servizi d'Urgenza, ovvero tutti i servizi che hanno come destinazione una struttura di Pronto Soccorso. Egli è in grado di analizzare, valutare ed intervenire nelle diverse tipologie di intervento, e di assistere l'utente nelle funzioni vitali di base: coscienza, respiro e circolo. Inoltre è in grado di gestire le procedure di ospedalizzazione gestendo le situazioni di stress relazionandosi in modo efficace con la squadra, l'utente, i terzi interlocutori dell'intervento e il personale delle strutture di Pronto Soccorso deputato all'accettazione del Paziente.

#### 3.2.4.2 Mansioni e responsabilità del SU:

- Esegue tutti i controlli nel vano sanitario del mezzo (check di inizio turno)

- durante l'avvicinamento al luogo dell'evento si coordina con gli altri membri dell'equipaggio (briefing), per organizzare il servizio in funzione delle informazioni ricevute dalla C.O. (presidi da scaricare, suddivisione dei ruoli, ecc.)
- giunto sul luogo dell'evento si assicura che vi siano condizioni di sicurezza ambientale tali da garantire la propria incolumità durante il soccorso
- effettua il triage insieme all'Autista Urgenze, per la valutazione del numero e delle condizioni sanitarie dei Pazienti e l'eventuale richiesta di ulteriori mezzi alla C.O.
- procede alla valutazione del Paziente (BLS)
- provvede al caricamento del Paziente dal luogo dell'evento
- assiste il Paziente durante tutto il trasporto, con particolare attenzione ai parametri vitali, al comfort e alla sicurezza
- compila la scheda di valutazione in tutte le sue parti
- in caso di evoluzione della criticità del Paziente torna ad effettuare il BLS insieme all'Autista Urgenze, allertando la Centrale Operativa 118
- provvede allo scaricamento del Paziente nel Pronto Soccorso di destinazione, affidandone le cure al personale preposto
- tiene le comunicazioni con la C.O. 118 e la Sede quando il Paziente non è a bordo (a fine servizio contatta la C.O. telefonicamente per comunicare i dati del Paziente e comunica lo stato di libero e l'operatività alla Sede)
- al rientro dal servizio provvede al ripristino e alla pulizia del mezzo
- in tutti i casi in cui lo ritenga opportuno e comunque per tutti gli interventi di gravità critica, partecipa al de-briefing insieme all'equipe intervenuta sull'evento (momento di analisi e auto-critica costruttiva mirata al miglioramento della qualità delle prestazioni dei singoli)

Qualora l'equipaggio contempra la presenza di Volontari in addestramento (add.SU), il SU veste i panni dell'addestratore, ruolo delicato e di vitale importanza per l'Associazione, che implica la comunicazione con gli Aspiranti Militi ed il loro coinvolgimento attivo, finalizzato all'apprendimento delle mansioni di cui sopra.

Se l'equipaggio interviene insieme ad un mezzo di soccorso avanzato (MSA), quale potrebbe essere un'Automedica, le mansioni del SU sono quelle di coadiuvare il Soccorritore Ems, che è preposto allo svolgimento delle manovre tipiche del servizio di emergenza (assistenza all'intubazione, alla defibrillazione, preparazione dei farmaci, ecc.); non è richiesto perciò al SU di farsi carico di quest'ultime, ma eventualmente di procedere alla rianimazione cardio-polmonare, alla preparazione di liquidi (flebo), ed in genere all'utilizzo di tutti i presidi presenti sull'ambulanza. Viceversa, l'utilizzo dei presidi in dotazione del MSA sono di competenza del Soccorritore Ems.

#### 3.2.4.3 Protocolli SU:

- Senza Paziente a bordo il SU siede in cabina con l'Autista
- con Paziente a bordo il SU rimane sempre obbligatoriamente nel vano sanitario: l'unica eccezione è rappresentata dal caso in cui il Medico Ems sia a bordo insieme al Soccorritore Ems e ad un Soccorritore in addestramento Ems; in tal caso il SU siede sull'Automedica fino al Pronto Soccorso

#### 3.2.4.4 Decadenza dell'abilitazione SU e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi.

Essa decade naturalmente al decadimento della qualità di Socio Volontario (vedi art. 2.6 del presente Regolamento).

#### 3.2.4.5 Addestramento SU:

Si individua con il termine “Addestramento Soccorritore Urgenze” il SO che dopo un congruo numero di Servizi Ordinari intraprende l’addestramento sui Servizi d’Urgenza, ovvero tutti quei servizi non programmati aventi come destinazione una struttura di Pronto Soccorso. L’addestramento si svolge sotto la supervisione e la responsabilità di un SU già abilitato, che veste i panni dell’addestratore. In qualsiasi momento il SU può e deve subentrare all’aspirante SU qualora notasse un eccessivo livello di insicurezza o di coinvolgimento emotivo, inadempienze o inosservanze delle comuni regole di buon senso o delle norme di sicurezza.

#### 3.2.4.6 Obiettivi e modalità dell’addestramento SU:

l’aspirante SU al suo primo impatto con le Urgenze si deve porre nella convinzione che nessun particolare compito gli è affidato, se non quello di osservare per capire.

Ogni fase del servizio d’Urgenza si svolge nel rispetto di alcune norme fondamentali, che richiedono il giusto tempo per essere attuate e che hanno come unico scopo la salvaguardia del Paziente e la qualità del soccorso. Alla luce di questo, ecco quali devono essere gli obiettivi che l’addestramento SU deve porsi:

- Graduale e progressivo controllo della carica emotiva derivante dalla consapevolezza di intervenire sui codici di gravità massima e dal suono delle sirene. Solo dopo il raggiungimento di questo obiettivo sarà possibile porsi con l’adeguata lucidità e tendere a quelli successivi
- autocontrollo durante il lavoro sotto stress, mediante la comprensione, l’apprendimento e l’attuazione di schemi mentali di comportamento (valutazione-azione, vedi BLS)
- conseguimento del necessario grado di dimestichezza e di sicurezza nell’utilizzo di presidi adibiti al soccorso del Paziente, che sono argomento di lezione e oggetto di prove pratiche durante il corso di formazione obbligatorio (preparazione flebo, immobilizzazione del Paziente traumatico, trattamento di altre patologie, ecc.)
- raggiungimento dell’adeguato livello di autonomia nell’espletamento delle mansioni del SU
- acquisizione di capacità comunicative finalizzate al lavoro in team e al coordinamento di terzi durante il lavoro sotto stress, fondamentali per la buona riuscita del servizio nel rispetto delle norme di sicurezza

Per tutto il periodo di addestramento l’aspirante SU verrà affiancato ad un Equipaggio Urgenze già formato, e vedrà nel SU il proprio riferimento, da inizio turno (check del mezzo) fino a fine turno. Il SU è tenuto ad illustrare i presidi in dotazione al mezzo e a coinvolgere attivamente il Milite in addestramento, dando spiegazioni in merito alle manovre che si stanno per effettuare e affidando a lui lo svolgimento di quelle meno delicate. Per conoscere il livello di preparazione del Milite in addestramento, è bene che l’addestratore durante il check sia aggiornato sul numero di uscite e sul grado di sicurezza dell’addestrando. Ogni addestrando è in possesso di un registro personale tascabile, sul quale sono annotati i dati di tutti i servizi svolti (codici di gravità, patologie, manovre già effettuate, ecc). L’addestratore può quindi attingere da quest’ultimo le informazioni necessarie per capire il livello di preparazione dell’addestrando ed è tenuto, tra l’altro, a controfirmare il report di eventuali servizi svolti al rientro in Sede. La durata del periodo di addestramento è proporzionale al numero di turni svolti nel rispetto dell’ art. 2.5 del presente Regolamento (almeno 3 al mese).

### 3.2.4.7 Protocolli di addestramento SU:

- L'addestrando SU siede sempre nel vano sanitario del mezzo, sia con, sia senza Paziente a bordo
- l'unica eccezione è rappresentata dal caso in cui il Medico Ems sia a bordo insieme al Soccorritore Ems e ad un Soccorritore in addestramento Ems; in tal caso l'addestrando SU siede sull'Automedica fino al Pronto Soccorso

### **3.2.5 Autista Urgenze (AU)**

#### 3.2.5.1 Definizione AU:

nell'Associazione è designato con il termine "Autista Urgenze" il Volontario abilitato alla guida dei mezzi impiegati nei Servizi d'Urgenza.

L'Equipaggio Urgenze interviene qualora attivato dalla Centrale Operativa 118 secondo modalità di intervento codificate. L'AU è il Volontario già in possesso della qualifica di Soccorritore Urgenze, con ottima conoscenza dei protocolli operativi della C.O. e buona conoscenza del territorio, che conduce il mezzo e l'equipaggio che gli sono affidati sul luogo dell'evento, curando gli aspetti tecnici e di sicurezza del servizio.

È in grado di rilevare eventuali anomalie nella viabilità e gestire ipotesi di percorsi alternativi, sia nella fase di avvicinamento, sia in quella di trasporto verso la struttura di Pronto Soccorso. Egli figura come primo responsabile della sicurezza di persone e mezzi coinvolti nel servizio.

#### 3.2.5.2 Mansioni e responsabilità del AU:

- esegue tutti i controlli esterni ed interni del mezzo prima della partenza per il servizio (check di inizio turno)
- ricevuti i dati del servizio, si accerta del tragitto migliore da percorrere per portarlo a termine, valutando eventuali condizioni di traffico particolari (es.: lavori in corso, eventi straordinari, ecc...)
- provvede al posizionamento del mezzo sulla scena dell'evento secondo criteri che garantiscano la prevenzione di incidenti, la protezione dell'equipaggio e la predisposizione al veloce abbandono del luogo, oltre che dell'arrivo di ulteriori mezzi di soccorso
- affianca il SU in caso di necessità per lo svolgimento di manovre di soccorso e di trasporto
- durante il trasporto procede con guida fluida e sicura, con particolare attenzione al comfort del Paziente e alla sicurezza del mezzo, sempre e comunque nell'assoluto rispetto delle comuni regole di prudenza e diligenza
- provvede allo scaricamento del Paziente nella struttura di Pronto Soccorso di destinazione
- tiene le comunicazioni radio e telefoniche solo prima della partenza. Durante la marcia, le comunicazioni radio/telefono devono essere effettuate dal Soccorritore Urgenze
- al rientro dal servizio provvede al ripristino e alla pulizia del mezzo

Qualora l'equipaggio contempra la presenza di un Autista in addestramento (add. AU), l'AU veste i panni dell'addestratore, ruolo delicato e di vitale importanza per l'Associazione, che implica la comunicazione con l'Aspirante Autista ed il suo coinvolgimento attivo, finalizzato all'apprendimento delle mansioni di cui sopra.



### 3.2.5.3 Protocolli AU:

- Dopo il caricamento e in genere ad ogni partenza si accerta che tutti i dispositivi di sicurezza siano attivi e in uso: blocchi barella, chiusura portelloni, cinture di sicurezza, accensione fari, ecc...
- se l'ambulanza è l'unico mezzo intervenuto e se il numero di persone non eccede il massimo consentito, è consentito trasportare un familiare/accompagnatore solo ed esclusivamente nel caso in cui il paziente sia minorenne o bisognoso di supporto psicologico, oltre ai rappresentanti delle forze dell'ordine
- assume la responsabilità del servizio in caso di imprevisti
- per tutta la durata del servizio mantiene il motore del mezzo in funzione per evitare disguidi tecnici che possono compromettere il servizio stesso
- si fa garante del rispetto delle norme di sicurezza, che prevedono tra l'altro, che l'abitacolo non venga occupato da più di 2 persone

### 3.2.5.4 Decadenza dell'abilitazione AU e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi.

Dal compimento 69° anno di età, ogni anno gli AU saranno sottoposti a una valutazione potenzialmente sbarrante che comprenderà:

- valutazione psico-attitudinale e di idoneità fisica da parte del Sirettore Sanitario
- raccolta dei feedback sulla condotta di guida e comportamento generale in sede, da parte del Coordinatore dei Volontari e della direzione dei servizi

I risultati insindacabili saranno valutati da commissione composta da Coordinatore dei Volontari e Direttore dei Servizi e verranno comunicati al volontario dal Coordinatore dei Volontari. L'eventuale valutazione negativa farà decadere qualsiasi livello di abilitazione alla guida.

L'abilitazione alla guida decadrà naturalmente al 72esimo anno di età.

### 3.2.5.5 Addestramento AU:

l'inizio dell'addestramento avviene solamente se concordato con l'UCV in accordo con il Direttore dei Servizi, che valuta tra i requisiti necessari al candidato:

- raggiungimento del ventitreesimo anno di età
- patente B o superiore in corso di validità
- abilitazione SU da almeno 5 mesi con una media di tre turni mensili
- almeno 5 turni come Autista Ordinario e, comunque, a discrezione del Responsabile UCV e del Direttore dei Servizi
- condizione psicologica idonea, colloquio con Responsabile UCV e Direttore dei Servizi
- conoscenza degli articoli del CdS che regolano il comportamento dei veicoli di soccorso durante lo svolgimento dei servizi d'istituto

### 3.2.5.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento AU:

l'addestramento deve mirare all'acquisizione del pieno controllo della carica emotiva e di uno stile di guida sicura, che venga percepita come tale da tutti gli occupanti del mezzo.

Consapevolezza necessaria ed indispensabile per l'aspirante AU è quella dei propri limiti e di quelli tecnici dei veicoli in dotazione. Inoltre gli obiettivi dell'addestramento sono:

- raggiungimento dell'adeguato livello di autonomia nell'espletamento delle mansioni dell' AU
- apprendimento ed applicazione delle norme di sicurezza e dei protocolli
- acquisizione di uno stile di guida consono al Servizio d'Urgenza, tale da evitare strattoni, brusche decelerazioni, improvvisi cambi di direzione, ecc... allo scopo di garantire sempre il comfort per il Paziente e la sicurezza dell'equipaggio

### 3.2.5.7 Protocolli addestramento AU:

Il periodo di addestramento si costituisce di due fasi.

Prima fase: almeno cinque uscite senza dispositivi acustici luminosi (codici gialli o verdi). Dopodiché, previo colloquio con Responsabile UCV e Direttore dei Servizi, comincia guide con dispositivi acustici luminosi. Una volta giunti sul luogo dell'evento l'addestratore svolge le mansioni del Soccorritore Urgenze. Dopo aver caricato il paziente, l'aspirante AU guida verso il Pronto Soccorso, sempre nel caso in cui non sia previsto l'uso dei dispositivi di segnalazione d'emergenza e non vi sia il Medico a bordo. La metà delle uscite dovrà essere effettuata in turni diurni.

Nella seconda fase l'aspirante guida per tutta la durata del servizio qualunque sia il codice d'invio e di gravità, sempre obbligatoriamente con l'addestratore al suo fianco nell'abitacolo di guida (in questa fase l'addestramento può avvenire solo qualora l'equipaggio contempli la presenza di un terzo componente abilitato SU nel vano sanitario, oppure qualora l'equipaggio dell'automedica dell'Associazione salga a bordo dell'ambulanza per assistere il Paziente durante il trasporto al Pronto Soccorso).

Successivamente l'addestramento prevede una valutazione finale, effettuata fuori turno, simulando un servizio (senza dispositivi acustici e luminosi). La durata del periodo di addestramento è proporzionale al numero di turni svolti nel rispetto dell'art. 2.5 del presente Regolamento (almeno 3 al mese), non potrà avere una durata superiore a mesi sei e comunque a discrezione del Coordinatore dei Volontari e del Direttore dei Servizi.

## **3.2.6 Soccorritore Ems (SE)**

### 3.2.6.1 Definizione SE:

nell'Associazione è designato con il termine "Soccorritore Ems" il Volontario che dopo la frequenza ad un corso specializzante è abilitato allo svolgimento dei servizi di emergenza medico-sanitaria (ems) sull'automedica, a fianco del Medico Ems.

L'operatività dell'automedica è gestita dalla Centrale Operativa Parmasoccorso (118) in convenzione con l'Associazione; la C.O. è responsabile del coordinamento del soccorso sanitario sul territorio. Ecco perché le comunicazioni operative del mezzo non sono indirizzate alla Sede, ma alla C.O. 118 attraverso un apposito apparato radio ed un frontalino digitale.

### 3.2.6.2 Mansioni e responsabilità del SE:

- Esegue tutti i controlli ai presidi in dotazione al mezzo (check di inizio turno)
- durante l'avvicinamento al luogo dell'evento si coordina con gli altri membri dell'equipaggio (briefing), per organizzare il servizio in funzione delle informazioni ricevute dalla C.O. o dal mezzo al quale si sta portando supporto, curando le comunicazioni radio e telefoniche

- giunto sul luogo dell'evento si assicura che vi siano condizioni di sicurezza ambientale tali da garantire la propria incolumità durante il soccorso
- è a disposizione del Medico per la valutazione del numero e delle condizioni sanitarie dei Pazienti e l'eventuale richiesta di ulteriori mezzi alla C.O.
- procede alla preparazione dei presidi richiesti dal Medico e alle manovre di rianimazione per le quali è richiesto il suo intervento
- al termine del servizio procede al ripristino e alla pulizia dei presidi per una rapida riattivazione dello stato di operatività
- in tutti i casi in cui lo ritenga opportuno e comunque per tutti gli interventi di gravità critica, partecipa al de-briefing insieme agli equipaggi intervenuti sull'evento (momento di analisi e auto-critica costruttiva mirata al miglioramento della qualità delle prestazioni dei singoli)

#### 3.2.6.3 Protocolli SE:

- Quando il Medico è a bordo dell'automedica, il SE siede alla destra dell'Autista, nel sedile passeggero anteriore, tranne nel caso in cui sia in corso l'addestramento di un AE che richiede al proprio fianco la presenza dell'addestratore (vedi 3.2.7.6)
- quando il Medico è a bordo dell'ambulanza, il SE lo affianca nel vano sanitario.
- in nessun caso il SE si allontana dal Medico durante il servizio (eventuali "spole" per il trasporto dei presidi dal luogo dell'evento ai mezzi di soccorso non competono al SE).

#### 3.2.6.4 Decadenza dell'abilitazione SE e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi. Essa decade naturalmente al decadimento della qualità di Socio Volontario (vedi art. 2.6 del presente Regolamento).

#### 3.2.6.5 Addestramento SE:

Si individua con il termine "Addestramento Soccorritore Ems" il SU che dopo un congruo numero di Servizi Urgenze intraprende l'addestramento sui Servizi d'Emergenza.

L'addestramento si svolge sotto la supervisione e la responsabilità di un SE già abilitato, che veste i panni dell'addestratore. In qualsiasi momento il SE può e deve subentrare all'aspirante SE qualora notasse un eccessivo livello di insicurezza o di coinvolgimento emotivo, inadempienze o inosservanze delle comuni regole di buon senso o delle norme di sicurezza.

#### 3.2.6.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento SE:

l'addestramento è mirato all'acquisizione di una buona conoscenza dei presidi in dotazione all'automedica, al loro posizionamento e al loro utilizzo. Ciò costituisce un requisito fondamentale per il conseguimento dei seguenti obiettivi:

- autocontrollo durante il lavoro sotto stress
- raggiungimento dell'adeguato livello di autonomia nell'espletamento delle mansioni del SE
- acquisizione della necessaria autonomia di gestione delle richieste del Medico, e di abilità comunicative finalizzate al lavoro in team e alla gestione dei Soccorritori presenti sulla scena dell'evento

### 3.2.6.7 Protocolli di addestramento SE:

- Quando il SE è a bordo dell'automedica l'aspirante SE siede al suo fianco nel sedile posteriore destro.
- quando il SE è a bordo dell'ambulanza, l'aspirante SE lo affianca nel vano sanitario.

### **3.2.7 Autista Ems (AE)**

#### 3.2.7.1 Definizione AE:

nell'Associazione è designato con il termine "Autista Ems" il Volontario abilitato alla guida dei mezzi impiegati nei Servizi d'Emergenza.

L'Equipaggio Ems interviene quando attivato dalla Centrale Operativa 118 secondo modalità di intervento codificate. L'AE è il Volontario già in possesso della qualifica di Autista Urgenze, con ottima conoscenza dei protocolli operativi della C.O. e buona conoscenza del territorio, che conduce il mezzo e l'equipaggio che gli sono affidati sul luogo dell'evento, curando gli aspetti tecnici e di sicurezza del servizio. E' in grado di rilevare eventuali anomalie nella viabilità e gestire ipotesi di percorsi alternativi, e figura come primo responsabile della sicurezza di persone e mezzi coinvolti nel servizio.

#### 3.2.7.2 Mansioni e responsabilità del AE:

- esegue tutti i controlli esterni ed interni del mezzo prima della partenza per il servizio (check di inizio turno)
- ricevuti i dati del servizio, si accerta del tragitto migliore da percorrere per portarlo a termine, valutando eventuali condizioni di traffico particolari (es.: lavori in corso, eventi straordinari, ecc...)
- provvede al posizionamento dei mezzi sulla scena dell'evento secondo criteri che garantiscano la prevenzione di incidenti, la protezione dell'equipaggio e la predisposizione al veloce abbandono del luogo, oltre che dell'arrivo di ulteriori mezzi di soccorso
- cura le comunicazioni con la C.O. fornendo informazioni sul numero e le condizioni dei Pazienti, richiede l'intervento dei mezzi di soccorso tecnico e di polizia se necessari, cura la sicurezza del luogo dell'evento fino al suo abbandono
- al termine del servizio procede al ripristino e alla pulizia dei presidi per una rapida riattivazione dello stato di operatività
- in tutti i casi in cui lo ritenga opportuno e comunque per tutti gli interventi di gravità critica, partecipa al de-briefing insieme agli equipaggi intervenuti sull'evento (momento di analisi e auto-critica costruttiva mirata al miglioramento della qualità delle prestazioni dei singoli)

#### 3.2.7.3 Protocolli AE:

- ad ogni partenza si accerta che tutti i dispositivi di sicurezza siano attivi e in uso: cinture di sicurezza, accensione fari, ecc...
- nessuna persona estranea all'Associazione può salire a bordo dell'automedica, ad esempio parenti o accompagnatori
- assume la responsabilità del servizio in caso di imprevisti
- non abbandona mai il mezzo con le chiavi nel cruscotto, e provvede alla chiusura a chiave qualora non vi siano persone a bordo
- per tutta la durata del servizio mantiene il motore del mezzo in funzione per evitare disguidi tecnici che possono compromettere il servizio stesso

- si fa garante del rispetto delle norme di sicurezza

#### 3.2.7.4 Decadenza dell'abilitazione AE e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi.

Dal compimento 69° anno di età, ogni anno gli AE saranno sottoposti a una valutazione potenzialmente sbarrante che comprenderà:

- valutazione psico-attitudinale e di idoneità fisica da parte del Sirettore Sanitario
- raccolta dei feedback sulla condotta di guida e comportamento generale in sede, da parte del Coordinatore dei Volontari e della direzione dei servizi

I risultati insindacabili saranno valutati da commissione composta da Coordinatore dei Volontari e Direttore dei Servizi e verranno comunicati al volontario dal Coordinatore dei Volontari. L'eventuale valutazione negativa farà decadere qualsiasi livello di abilitazione alla guida.

L'abilitazione alla guida decadrà naturalmente al 72esimo anno di età.

#### 3.2.7.5 Addestramento AE:

l'inizio dell'addestramento avviene solamente se concordato con l'UCV in accordo con il Direttore dei Servizi, che valuta tra i requisiti necessari al candidato:

- raggiungimento del ventitreesimo anno di età
- patente B o superiore in corso di validità
- conoscenza degli articoli del CdS che regolano il comportamento dei veicoli di soccorso durante lo svolgimento dei servizi d'istituto
- abilitazione AU e abilitazione SE

#### 3.2.7.6 Obiettivi e modalità dell'addestramento AE:

l'addestramento deve mirare all'acquisizione del pieno controllo della carica emotiva e di uno stile di guida sicura, che venga percepita come tale da tutti gli occupanti del mezzo.

Consapevolezza necessaria ed indispensabile per l'aspirante AU è quella dei propri limiti e di quelli tecnici dei veicoli in dotazione. Inoltre gli obiettivi dell'addestramento sono:

- raggiungimento dell'adeguato livello di autonomia nell'espletamento delle mansioni dell' AE
- apprendimento ed applicazione delle norme di sicurezza e dei protocolli
- corretta gestione del servizio e dei mezzi che intervengono in appoggio sulla scena dell'evento

Successivamente l'addestramento prevede una valutazione finale, effettuata fuori turno, simulando un servizio (senza dispositivi acustici e luminosi)

#### 3.2.7.7 Protocolli addestramento AE:

- Qualora l'addestratore AE sia in possesso di abilitazione SE, egli siederà al fianco dell'aspirante durante la fase di avvicinamento, e svolgerà le mansioni del Soccorritore

una volta giunti sul luogo dell'evento. Da questo momento in poi l'aspirante svolgerà autonomamente le mansioni dell'Autista per tutta la rimanente durata del servizio

- qualora l'addestratore AE non sia in possesso di abilitazione SE, egli affiancherà l'aspirante per tutta la durata del servizio, e la formazione dell'equipaggio dovrà contemplare la presenza di un Soccorritore Ems che siede nel sedile posteriore insieme al Medico

### **3.2.8 Autista Guardia Medica (AGM)**

#### 3.2.8.1 Definizione:

nell'Associazione è designato con il termine "Autista Guardia Medica" il Volontario che conduce la vettura in uso al Medico di continuità assistenziale durante gli interventi a domicilio. La vettura è messa a disposizione dall'Associazione per convenzione, si attiva in tutti i casi in cui il Medico necessita di spostarsi per servizi di istituto e comunica con la Sede tramite canale radio provinciale. Egli conduce il mezzo rilevando eventuali anomalie nella viabilità e gestendo ipotesi di percorsi alternativi

#### 3.2.8.2 Mansioni e responsabilità del AGM:

- Esegue tutti i controlli esterni ed interni del mezzo prima della partenza per il servizio (check di inizio turno)
- ricevuti i dati del servizio sull'apposito talloncino, si accerta del tragitto migliore da percorrere per portarlo a termine, valutando eventuali condizioni di traffico particolari (es.: lavori in corso, eventi straordinari, ecc...)
- tiene le comunicazioni radio/telefono con la Sede solo a veicolo fermo, come da Codice della Strada
- al rientro dal servizio provvede al ripristino e alla pulizia del mezzo

#### 3.2.8.3 Protocolli AGM:

- Durante il trasporto procede con guida fluida e tranquilla, sempre e comunque nell'assoluto rispetto del Codice della Strada: in nessun caso la vettura di Guardia Medica può procedere con l'ausilio dei sistemi di segnalazione d'emergenza.

#### 3.2.8.4 Decadenza dell'abilitazione di AGM e limiti di età:

La decadenza dell'abilitazione può essere decretata ad insindacabile giudizio del Coordinatore dei Volontari in accordo con il Direttore dei Servizi.

Dal compimento 69° anno di età, ogni anno gli AO saranno sottoposti a una valutazione potenzialmente sbarrante che comprenderà:

- valutazione psico-attitudinale e di idoneità fisica da parte del Sirettore Sanitario
- raccolta dei feedback sulla condotta di guida e comportamento generale in sede, da parte del Coordinatore dei Volontari e della direzione dei servizi

I risultati insindacabili saranno valutati da commissione composta da Coordinatore dei Volontari e Direttore dei Servizi e verranno comunicati al volontario dal Coordinatore dei Volontari. L'eventuale valutazione negativa farà decadere qualsiasi livello di abilitazione alla guida.

L'abilitazione alla guida decadrà naturalmente al 75esimo anno di età.

### 3.3 Turni

L'organizzazione dei servizi è suddivisa in turni, predisposti dal Coordinatore dei Volontari, che dovrà considerare oltre al grado di competenza dei Volontari anche le loro esigenze e disponibilità. La presenza in turno è obbligatoria: chi per comprovati motivi non può essere presente in turno dovrà comunicarlo quanto prima.

I turni sono suddivisi secondo i seguenti orari:

MATTINO	POMERIGGIO	NOTTE
feriali: dalle 7,00 alle 14,00 prefestivi: dalle 7,00 alle 13,00 festivi: dalle 7,30 alle 13,00	Feriali, prefestivi e festivi: dalle 13,00 alle 20,00	Feriali e festivi: dalle 20,00 alle 7,00 Prefestivi: dalle 20,00 alle 7,30

#### 3.3.1 Coordinamento dei Volontari

Il coordinamento dei Volontari è delegato dal Consiglio Direttivo al Coordinatore eletto dall'assemblea dei Soci Volontari (art. 22 e art. 23 del Regolamento Generale). Egli ha la possibilità di nominare uno o più Vice Coordinatori e dei Responsabili della copertura dei turni che hanno il compito di coadiuvarlo nell'esercizio delle sue funzioni e di sostituirlo in caso di assenza o di impedimento.

Il Coordinatore assegnerà ai Vice e ai Responsabili nominati i compiti che ritiene necessari per la gestione ordinaria del gruppo Soci Volontari, dell'organizzazione dei turni e della formazione. Il Responsabile della copertura dei turni può avvalersi di Collaboratori che concorrono anch'essi alla formazione dell'Ufficio Coordinamento Volontari (UCV) partecipando alle riunioni.

L'Ufficio Coordinamento Volontari firma tutti gli atti riguardanti il gruppo dei Soci Volontari, vigila sul buon comportamento degli appartenenti al gruppo stesso, cerca di prevenire le mancanze riguardanti il servizio adottando tutti i mezzi che ritiene opportuni per agevolare i Volontari nell'esecuzione di questo. Ogni documento del gruppo Soci Volontari dovrà essere redatto su carta intestata e dovrà essere munito del bollo del Coordinamento Volontari. Tutti i documenti, registri, atti e quant'altro di pertinenza del gruppo Soci Volontari, per nessuna ragione potranno essere asportati dall'Ufficio Coordinamento Volontari.

È inoltre compito dell'Ufficio Coordinamento Volontari per quanto riguarda i turni di servizio:

- fissare i turni di servizio e di guardia
- esaminare i rapporti giornalieri e disciplinari
- fare rapporto al Direttore dei Servizi sulle novità
- comunicare al Direttore dei Servizi i problemi inerenti al servizio stesso
- provvedere al controllo dell'efficienza del parco macchine in collaborazione con il consigliere responsabile
- collaborare con il Direttore Sanitario all'organizzazione dei corsi di addestramento per gli aspiranti Volontari.

#### 3.3.2 Prenotazione turni

Il Volontario può prenotarsi per i turni a lui più congeniali secondo la propria disponibilità, attraverso i seguenti strumenti:

- telefonicamente, comunicando direttamente con il Centralinista
- segnando il proprio nome e cognome in stampatello leggibile sugli appositi calendari esposti in sede
- comunicandolo ad un Responsabile collaboratore del Coordinatore dei Volontari

In tutti i casi il Volontario è obbligato a comunicare eventuali impedimenti fisici oppure orari di inizio o fine turno diversi da quelli indicati all'art. 3.3

### **3.3.3 Turni fissi**

I turni festivi e notturni sono coperti da squadre fisse, la cui turnazione viene pubblicata nella bacheca sociale e determinata su base annuale. Per tali turni è tacitamente confermata la presenza in turno di tutti i componenti della squadra prevista in turno dal calendario annuale esposto in sede.

#### 3.3.3.1 Il Caposquadra

Nell'Associazione è designato con il termine di "Caposquadra" il Volontario facente parte di una squadra fissa, che gestisce le risorse e il disbrigo dei servizi. Avendo maturato una buona esperienza di servizio, è il punto di riferimento per tutti i componenti della squadra per istanze operative e di turnazione. Inoltre egli è in possesso di capacità relazionali e comunicative finalizzate al mantenimento di buoni rapporti con tutti i componenti della squadra, alla comprensione delle dinamiche relazionali interne, alla creazione di un buon affiatamento della squadra e di un clima sereno.

Il Caposquadra è nominato dal Coordinatore dei Volontari, il quale verifica che il candidato non abbia subito richiami disciplinari negli ultimi due anni e che abbia svolto lodevolmente il proprio servizio con diligenza, competenza e serietà.

Il Caposquadra può proporre al Coordinatore dei Volontari un candidato alla carica di Vicecaposquadra, nominato con i criteri di cui sopra. Il Vicecaposquadra in caso di assenza del Caposquadra ne assume mansioni e responsabilità.

#### 3.3.3.2 Mansioni e responsabilità del Caposquadra

- Egli conosce un turno per l'altro la disponibilità dei propri Volontari e lo annota sull'apposito registro delle presenze posto al centralino
- provvede a comunicare eventuali assenze dei propri Volontari almeno tre giorni prima del turno al Responsabile preposto, il quale provvederà a cercare le persone indispensabili per completare l'organico minimo previsto
- collabora con i collaboratori del Coordinatore dei Volontari alla composizione degli equipaggi
- controlla quali sono i mezzi da utilizzare all'inizio di ogni turno e ne dispone il controllo (check di inizio turno)
- avvisa il Coordinatore dei Volontari di ogni problema riguardante la squadra: comportamento dei Volontari, danni o avarie ai mezzi e qualsiasi altro problema di carattere tecnico
- coinvolge attivamente i Volontari che svolgono il miniturno
- segnala le assenze e i ritardi ingiustificati
- cura la scrupolosa compilazione dei verbali di servizio



- informa il Direttore dei Servizi qualora i servizi richiesti siano per calamità pubbliche

### **3.3.4 Assenze e aspettative**

Tutti i Volontari hanno l'obbligo di presentarsi con puntualità al turno di servizio.

#### 3.3.4.1 Assenza giustificata

Chi per ragioni di salute, di lavoro o gravi motivi famigliari non può fare fronte all'impegno di svolgere il proprio turno, ha l'obbligo di giustificare preventivamente l'assenza.

#### 3.3.4.2 Assenza ingiustificata

Le assenze ingiustificate costituiscono gravi mancanze e vengono registrate sulla scheda del Volontario (cartacea e digitale) dal Coordinatore dei Volontari. Dopo tre turni di assenza ingiustificata nei confronti del Volontario saranno presi provvedimenti disciplinari da parte del Direttore dei Servizi.

#### 3.3.4.3 Abbandono del turno

Nessun Volontario potrà abbandonare il turno di servizio. In caso di comprovata necessità dovrà farlo presente al Centralinista e ad un Responsabile dell'Associazione.

#### 3.3.4.4 Aspettativa

I Volontari possono richiedere un periodo d'aspettativa da concordare con il Coordinatore dei Volontari (o suo delegato segnalato nella bacheca sociale) e comunque per una durata di tempo non superiore ai 6 mesi ad eccezione dei casi sotto elencati:

- le Volontarie in gravidanza possono usufruire di un periodo d'aspettativa anche superiore ai 6 mesi e di durata da valutare il Coordinatore dei Volontari
- casi particolari valutati singolarmente il Coordinatore dei Volontari

Durante il periodo d'aspettativa non è preclusa la possibilità di prestare saltuariamente servizio.

Ai Volontari iscritti contemporaneamente in più associazioni verranno accordati periodi d'aspettativa solo se concomitanti.

#### 3.3.4.5 Ferie

Per esigenze organizzative è richiesto ai Volontari di segnalare i periodi dell'anno nei quali non sono reperibili per turni, comunicandolo all'Ufficio Coordinamento Volontari oppure segnalandolo sugli appositi calendari esposti in sede.

## **4. NORME DI SERVIZIO**

### **4.1 Uniforme**

L'Associazione fornisce gratuitamente l'Uniforme a tutti i Soci Volontari, quale dispositivo di protezione individuale. Per motivi di sicurezza, di immagine e di igiene è dovere del Volontario:

- conservare la divisa intatta e pulita
- indossarla durante il servizio in tutte le sue parti, in qualsiasi momento e stagione, con tasche e cerniere chiuse, maniche e pantaloni svolti a coprire le intere braccia e le intere gambe
- tenere almeno un tasca ben rifornita di guanti monouso disponibili in sede
- non cucirne o forarne i tessuti

E' possibile l'applicazione di una personalizzazione dell'Uniforme, di dimensioni non superiori a 8x5 cm, sulla spalla sinistra dei soli capi blu (polo e maglione). La personalizzazione avviene previa presentazione al Consiglio Direttivo, durante la seduta ordinaria, di un campione o di un disegno in scala 1:1 da parte di gruppi di almeno 6 Volontari. Il Consiglio Direttivo si riserva un mese di tempo per l'approvazione. Non sono ammesse personalizzazioni diverse da quelle indicate ed approvate dal Consiglio Direttivo.

È vietato l'utilizzo delle divise per motivi non inerenti al servizio in ambulanza. Per i servizi di rappresentanza l'uso delle divise è preventivamente autorizzato dal Direttore dei Servizi. E' vietato indossare capi diversi da quelli consegnati dall'Associazione.

Per lo svolgimento del servizio il Volontario deve indossare scarpe o scarponcini chiusi e preferibilmente forniti di suola antisdrucciolo.

Il Volontario restituisce l'Uniforme integra e completa al momento delle dimissioni, pena l'addebito del costo delle parti mancanti.

#### **4.2 Cartellini di riconoscimento**

I Volontari sono tutti provvisti di un cartellino distintivo rilasciato dal Presidente dell'Associazione. E' dovere del Volontario conservarlo con cura ed apporlo all'Uniforme.

#### **4.3 - Presentazione ed inizio turno**

Ogni Volontario di servizio deve presentarsi puntuale all'orario di inizio del proprio turno per assumere le consegne degli operatori del turno precedente. In particolare egli dovrà:

- prendere visione dell'equipaggio a cui è stato assegnato
- prendere visione delle eventuali nuove disposizioni operative presenti nella bacheca sociale
- provvedere al check dei mezzi assegnati al proprio equipaggio dal Centralinista, segnalando eventuali anomalie riscontrate e provvedendo al ripristino del materiale mancante; tali controlli sono facilitati da uso di schede prestampate che dovranno obbligatoriamente essere compilate, firmate e riconsegnate al Centralinista

La composizione degli equipaggi avviene secondo criteri che perseguono i seguenti obiettivi:

- assicurare il più alto livello di assistenza agli utenti
- garantire la formazione continua degli operatori alternandoli, quando possibile, nei vari ruoli per i quali sono in possesso di abilitazione
- promuovere l'addestramento laddove concordato con l'Ufficio Coordinamento Volontari, compatibilmente con i punti precedenti

##### **4.3.1 - Norme di comportamento durante il turno di servizio**

Gli equipaggi sono responsabili del Paziente dal momento del prelievo al momento in cui viene affidato al personale dell'ente di destinazione o ai familiari. È obbligo dell'equipaggio, nello svolgimento di servizi di emergenza e di servizi di trasporto ordinario, attenersi scrupolosamente alle disposizioni ricevute al personale della Centrale Operativa in conformità a quelle preposte al coordinamento.

#### **4.3.2 Trasporto**

La squadra che prende in consegna un infermo per il trasporto, salvo i casi di emergenza, dovrà ritirare i documenti sanitari che accompagnano il Paziente. L'ambulanza può trasportare, oltre all'infermo ed ai Volontari, un familiare che dovrà comunque viaggiare al fianco dell'autista.

È buona norma evitare il trasporto di terze persone durante i servizi di maggiore gravità. Qualora il servizio da eseguire comporti in impegno di molte ore, il Direttore dei Servizi avrà cura di dare le opportune istruzioni e, nel caso, fornire i relativi mezzi per assicurare il vitto e l'eventuale alloggio dei Volontari.

Tutti i componenti dell'equipaggio devono avere una buona conoscenza sull'utilizzo delle radio. Durante gli interventi è obbligatorio tenere sempre accese e presidiate le radio sul mezzo e le radio e/o cellulari portatili. Il Volontario, durante le comunicazioni radio, è tenuto ad utilizzare sempre un linguaggio corretto e conforme alle normative, ponendo particolare attenzione al trattamento dei dati personali. Tutti gli apparati radioricetrasmittenti dovranno essere usati solo per motivi inerenti al servizio.

Tutti i servizi di soccorso e trasporto infermi possono essere eseguiti solo con il consenso del Paziente. Nell'ipotesi in cui il paziente non voglia accettare il soccorso o il trasporto necessario, è necessario contattare la Centrale Operativa del 118 e comunicare all'operatore la volontà del paziente di rifiutare il ricovero. Se possibile, far firmare al paziente la dichiarazione liberatoria su apposito modulo (disponibile su tutti i mezzi) con controfirma di almeno 2 (due) testimoni.

In caso di persona non capace di intendere e di volere, fare riferimento alle norme specifiche per il trattamento sanitario obbligatorio (TSO).

A norma delle vigenti leggi, sono tassativamente vietati la rimozione ed il trasporto di cadaveri.

E' severamente vietato ricevere ricompense in denaro per tutti i tipi di servizi effettuati. Le oblazioni percepite dovranno essere versate alla segreteria e dovrà essere rilasciata regolare ricevuta.

#### **4.3.3 Circolazione su strada**

Il conducente dell'ambulanza deve guidare con la massima prudenza e rispettare rigorosamente il Codice della strada. La velocità del mezzo di soccorso deve essere proporzionata al traffico e alle condizioni del mezzo. In caso di trasporto di feriti l'andatura del mezzo deve tener conto delle condizioni del trasportato e delle esigenze dei Volontari che operano nel vano sanitario.

I segnali di emergenza (girofari e sirena) sono dispositivi atti a richiedere strada, ma non danno nessun diritto di precedenza; di conseguenza ai semafori rossi e agli stop stradali occorre fermarsi per poi ripartire solo quando si è certi di non causare incidenti. L'uso della sirena è consentito solo in caso di emergenza attivata con codice di maggiore gravità o in

conformità alle direttive della Centrale Operativa 118. L'uso della sirena deve essere fatto in modo continuativo e non solo in prossimità degli incroci.

È obbligatorio usare sempre le cinture di sicurezza durante i trasporti, sia per i Volontari in servizio che per tutti i trasportati (pazienti e non). In caso di sinistri subiti o provocati, l'autista dovrà tempestivamente notificare l'accaduto alla segreteria.

#### **4.3.4 In sede**

La sede e le attrezzature devono essere tenute da tutti i Volontari con estrema cura e pulizia. È fatto divieto l'utilizzo di materiali ed attrezzature dell'Assistenza Volontaria di Collecchio - Sala Baganza - Felino per uso privato (salvo quanto espressamente autorizzato).

In caso di utilizzo della cucina il materiale e le attrezzature devono essere pulite e riposte con estrema cura. È severamente vietato fumare in tutti i locali della sede comprese le autorimesse dove tale obbligo è rafforzato per la presenza di carburanti e materiale infiammabile.

È vietato l'uso di sostanze alcoliche. È tassativamente vietato l'uso di sostanze stupefacenti. Tutti coloro che vengono trovati in servizio o comunque nei locali della sede sociale in stato di ebbrezza saranno deferiti al Direttore dei Servizi per i provvedimenti del caso. E' vietato frequentare la sede muniti di armi.

I rifiuti soggetti a raccolta differenziata devono essere riposti negli appositi contenitori presso la sede.

#### **4.3.5 In centralino**

Il centralino è un luogo di lavoro in cui è necessario che perseveri un clima idoneo alla ricezione delle telefonate di servizio e alle comunicazioni radio, onde consentire all'operatore di svolgere le proprie mansioni senza essere disturbato da personale non addetto e senza venire indotto in errori di comprensione che si potrebbero tradurre in spiacevolissimi disservizi per l'utente. L'accesso al centralino, specie durante le attività di servizio o l'accoglienza degli utenti che si rivolgono al nostro operatore, è da evitare per motivi di riservatezza e di privacy. Per lo stesso motivo non è consentita la consultazione di verbali di servizio o di qualsiasi altro documento (vedi talloncini di servizio). La presenza di personale non addetto è inoltre da evitare per garantire il regolare svolgimento degli addestramenti, che per essere proficuo necessita dell'adeguata tranquillità.

#### **4.4 - Congedo e fine turno**

Alla fine di ogni servizio gli equipaggi dovranno verificare lo stato di pulizia ed igiene del mezzo utilizzato. Dovranno inoltre eliminare i rifiuti dal vano sanitario e dall'abitacolo.

Dovranno essere segnalati al successivo equipaggio tutti i guasti ed i malfunzionamenti del mezzo, dandone inoltre opportuna informazione al responsabile manutenzione dei mezzi.

Al termine del turno di servizio, prima di abbandonare la sede, il Volontario verifica con il Centralinista la possibilità di congedarsi senza lasciare sguarniti gli equipaggi.

#### **4.5 - Comportamento ed etica del Volontario, segretezza del servizio**

Il Volontario opera nel pieno rispetto dei valori e dello spirito dell'Associazione, preoccupandosi di:

- comportarsi sempre con disciplina, correttezza, serietà, lealtà e rispetto nei confronti dei colleghi, dei pazienti e di tutte le altre persone con cui entra in rapporto durante il servizio;
- contribuire al mantenimento di un clima di serenità, cordialità ed educazione all'interno dell'associazione evitando di:
  - bestemmiare;
  - innescare discussioni di carattere politico e religioso;
- mantenere il segreto professionale su tutto ciò di cui viene a conoscenza nell'espletamento del servizio;
- astenersi dall'innescare o animare discussioni durante il servizio; qualora insorgessero divergenze o vi fossero reclami o proteste gli interessati dovranno esporre quanto accaduto al proprio Caposquadra o al Direttore dei Servizi;
- non divulgare notizie su fatti e/o persone all'interno e all'esterno dell'associazione;
- rivolgersi ai pazienti e famigliari con delicatezza, rispetto e pazienza utilizzando sempre un linguaggio moderato anche nella richiesta di collaborazione;
- evitare giudizi e pregiudizi ed offrire ad ogni paziente aiuto morale e tecnico;
- rispettare la privacy e l'intimità dei pazienti evitando di aumentarne il disagio e di deludere le aspettative di supporto e aiuto.

#### **4.6 - Premiazioni**

In armonia con le esigenze finanziarie ed organizzative, circa ogni quattro anni avrà luogo in forma solenne la premiazione di tutti gli appartenenti al Gruppo Volontari, secondo le graduatorie stabilite dal Consiglio Direttivo, su proposta dell'Ufficio Coordinamento Volontari.

##### **4.6.1 - Benemerenze**

La benemeranza è un'attestazione di merito per i Soci Volontari che abbiano ricoperto per anni con zelo ed onore cariche dell'Associazione e per coloro che abbiano contribuito notevolmente allo sviluppo dell'Associazione. La consegna della benemeranza dovrà essere deliberata dal Consiglio Direttivo; essa non conferisce la qualità di Socio. Una volta assegnata, qualora sussistano comprovati e gravi motivi, la benemeranza può essere ritirata dall'Associazione, attraverso delibera del Consiglio Direttivo.

#### **4.7 - Disposizioni finali**

Per ulteriori disposizioni si fa riferimento a quelle transitorie e definitive presenti nella bacheca sociale. Per quanto non previsto dal presente regolamento provvede il Consiglio Direttivo.