

Intervista con Sandro Muschietti

Dal 1995 la Centrale di Soccorso 144 rappresenta un punto di riferimento cruciale per il coordinamento dei soccorsi.

Primo servizio in Svizzera ad ottenere l'accreditamento IAS, oltre alla gestione delle chiamate di emergenza sanitaria, la Centrale coordina altri servizi essenziali. Intervista con il caposervizio Sandro Muschietti, in occasione del trentesimo anniversario di fondazione.

Signor Muschietti, lei è stato presente sin dalla nascita della Centrale 144 e del numero unico di emergenza sanitaria. Può raccontarci come è nata l'idea originaria e quali sono stati i momenti chiave nell'evoluzione in questi trent'anni?

Negli anni 1992-1993, un gruppo di persone avviò i lavori per la creazione di una Centrale d'emergenza sanitaria unica per tutto il Cantone. Questo progetto ambizioso aveva come obiettivo principale quello di risolvere il problema dei numeri di emergenza diversi a seconda del comprensorio cantonale, migliorando notevolmente la raggiungibilità della popolazione in caso di urgenza sanitaria. Parallelamente, l'Ufficio Federale delle Comunicazioni impose ai Cantoni di attivare il numero di emergenza 144, disabilitando di conseguenza i precedenti recapiti telefonici regionali. Grazie al lavoro diligente e meticoloso del gruppo di lavoro, il 1° giugno 1995 fu inaugurata la nuova Centrale Ticino Soccorso 144, che incluse anche le zone della Moesa e della Calanca per ragioni geografiche e linguistiche.

L'attivazione di Ticino Soccorso 144 portò numerosi vantaggi significativi, tra cui: un accesso semplificato a tutti i cittadini tramite un numero unico di chiamata, la nascita di un centro di competenza specializzato nell'allarmare i Servizi ambulanza e l'implementazione delle prime nuove tecnologie per migliorare la gestione delle emergenze tramite l'impiego di personale altamente qualificato e professionale.

L'ultimo passo cruciale di questa evoluzione avvenne il 1° aprile 2021 con l'insediamento nella Centrale Comune d'Allarme (CECAL), che raggruppò vari enti di primo intervento come la polizia cantonale, i pompieri e le guardie di confine. Questo migliorò notevolmente la collaborazione e la coordinazione tra i diversi enti, ottimizzando le operazioni di risposta alle emergenze e aumentando la sicurezza e la protezione della popolazione.

Oggi l'attività principale della Centrale di Soccorso 144 è quella di inviare e coordinare le risorse necessarie legate a un'emergenza sanitaria, assicurando che le squadre di soccorso raggiungano tempestivamente il luogo dell'incidente. Inoltre, l'operatore fornisce istruzioni dettagliate e precise al chiamante, aiutandolo a gestire la situazione fino all'arrivo dei soccorritori, e trasmette informazioni cruciali ai team sul campo per un intervento mirato ed efficace.

Siete stati i primi in Svizzera ad ottenere l'accreditamento IAS (Interassociazione di Salvataggio). Quali sono state le motivazioni e le sfide che hanno portato a questo riconoscimento, e cosa significa concretamente per la qualità del servizio offerto?

I Servizi ambulanza del Canton Ticino sono stati pionieri in Svizzera nel conseguire l'accreditamento dall'Interassociazione Svizzera di Salvataggio (IAS). Questo risultato ha rappresentato un grande traguardo per l'intero Cantone, poiché ha stabilito standard elevati in termini di struttura, processi e risultati operativi. Seguendo l'esempio dei Servizi ambulanza, anche la Centrale d'emergenza ha intrapreso il percorso di accreditamento, ottenendo la prestigiosa certificazione IAS. Tale certificazione è fondamentale per garantire che il servizio offerto alla popolazione sia di altissima qualità. Per mantenere questo status, la Centrale effettua controlli costanti e aggiornamenti periodici, al fine di

migliorare continuamente il servizio e assicurare la massima efficienza e tempestività nelle risposte alle emergenze.

Quali competenze e requisiti sono necessari per diventare operatore/trice del 144? Oltre a una spiccata prontezza decisionale sappiamo che in Ticino la conoscenza di più lingue è un requisito imprescindibile.

Il personale della Centrale d'emergenza deve possedere specifici requisiti e competenze. Tra i requisiti vi sono il diploma di soccorritore, un'esperienza pregressa come soccorritore volontario e una formazione specifica di due anni, necessaria per ottenere il titolo federale di operatore di Centrale d'emergenza. Le competenze richieste comprendono il lavoro di squadra, la conoscenza di una seconda lingua nazionale o dell'inglese, l'abilità nell'uso di sistemi informatici avanzati e capacità di coordinamento e leadership per la gestione di situazioni critiche.

La Centrale 144 non si occupa solo di emergenza sanitaria, ma è un punto di riferimento per diversi servizi essenziali. Può spiegarci quali sono e come sono integrati nell'attività quotidiana della Centrale?

Oltre a ricevere e processare le chiamate di emergenza sanitaria, l'operatore di Ticino Soccorso 144 è coinvolto in molteplici attività essenziali per garantire un efficiente intervento d'emergenza e il coordinamento con altre organizzazioni di primo intervento, come la polizia e i pompieri.

Ticino Soccorso 144 svolge anche un ruolo fondamentale nelle maxi-emergenze, come i disastri naturali e gli incidenti su larga scala, dove la prontezza e la coordinazione sono vitali. La Centrale si occupa non solo della ricezione e del processamento delle chiamate, ma anche della gestione di servizi di picchetto, come il medico, il pediatra, lo psichiatra e la farmacia, che sono essenziali per affrontare situazioni di emergenza sanitaria.

Inoltre, gestisce sistemi d'allarme avanzati, come il Telesoccorso della Svizzera Italiana e servizi di Telemedicina, che offrono un supporto continuo alla popolazione, specialmente agli anziani e alle persone con particolari condizioni di salute. Questi sistemi permettono di monitorare costantemente lo stato di salute dei pazienti e di intervenire rapidamente in caso di necessità. Infine, l'operatore è anche coinvolto nella gestione di situazioni particolari, come le pandemie e le ondate di calore, che richiedono una risposta coordinata e tempestiva per minimizzare i rischi per la salute pubblica. In queste circostanze, il ruolo della Centrale è cruciale per fornire indicazioni e supporto alla popolazione, assicurando che tutte le misure necessarie siano messe in atto per proteggere la comunità. È essenziale che una Centrale di emergenza abbia una visione globale di tutti gli attori coinvolti sul territorio. Questo approccio consente di ottimizzare il coordinamento e la gestione delle risorse disponibili, garantendo una risposta rapida ed efficace alle emergenze. Conoscere in tempo reale la disponibilità di altri servizi di carattere medico-sanitario permette di assegnare le risorse più appropriate a ogni situazione, minimizzando i tempi di intervento e migliorando significativamente gli esiti per le persone coinvolte.

Nel fornire telefonica, i vostri operatori si affidano esclusivamente alla voce del chiamante, senza poter osservare il volto. Quali informazioni possono emergere dall'intonazione e dal timbro della voce, e in che modo questa modalità può rappresentare, in alcuni casi, un vantaggio per una valutazione rapida e accurata della situazione?

L'operatore di Centrale, pur non essendo fisicamente presente sul luogo dell'emergenza, svolge un ruolo cruciale nell'analisi della situazione e nel coordinamento dei soccorsi. L'intonazione, il ritmo e il timbro della voce del chiamante forniscono preziose indicazioni sul suo stato emotivo, sulla gravità della situazione e, in alcuni casi, sulle condizioni

cliniche della persona in difficoltà. Ad esempio, un respiro affannoso può suggerire un problema respiratorio, un tono di voce confuso o incoerente potrebbe indicare un'alterazione dello stato di coscienza, mentre un urlo soffocato può rivelare un'ostruzione delle vie aeree. Questa capacità di "ascoltare oltre le parole" permette agli operatori di effettuare una prima valutazione anche senza immagini, riconoscendo segnali di emergenza e indirizzando il chiamante nelle manovre di primo soccorso, se necessarie. In alcuni casi, il fatto di non avere distrazioni visive consente una maggiore concentrazione sulle informazioni sonore, facilitando un'analisi rapida e accurata della situazione. L'efficacia della comunicazione è quindi essenziale: l'operatore deve saper porre le domande giuste, ascoltare attentamente ogni dettaglio e mantenere il controllo della conversazione, anche in situazioni di forte stress. La capacità di fornire istruzioni chiare e di trasmettere sicurezza al chiamante può fare la differenza nei momenti critici, contribuendo a salvare vite umane.

Nel tempo, la Centrale ha subito una notevole trasformazione, passando a operare più in sinergia, attraverso la Centrale CECAL, con polizia, pompieri e guardie di confine. Quali sono stati i principali vantaggi e le difficoltà di questo coordinamento integrato, e come ha migliorato la risposta complessiva alle emergenze?

Gestire una Centrale d'emergenza sanitaria in collaborazione con polizia e pompieri presenta numerosi vantaggi come il miglioramento del coordinamento, la capacità di risposta rapida e la condivisione tempestiva delle informazioni. Tuttavia, questa collaborazione comporta anche alcune sfide significative, come la complessità organizzativa, i possibili conflitti di competenza e la necessità di un costante aggiornamento e una formazione continua del personale per garantire che tutti gli operatori siano in grado di lavorare efficacemente insieme, adottando le migliori pratiche e tecnologie disponibili.

Nel corso di questi 30 anni, sicuramente si sono verificati episodi ed esperienze che hanno lasciato un segno. Può condividere con noi un aneddoto o un episodio particolarmente significativo che ricorda con emozione?

Inizialmente al numero 144 giungevano telefonate per servizi di cartomanzia e chat erotiche poiché questo era il prefisso italiano di prestazioni per adulti. Anche nei congressi su suolo italiano, quando mi presentavo come responsabile del 144, questo destava ilarità tra i presenti. Tuttavia, con il tempo, la percezione di questo numero è cambiata radicalmente, grazie agli sforzi di sensibilizzazione e alla professionalità dimostrata dagli operatori.

Gli operatori di una Centrale d'emergenza sanitaria possono trovarsi ad affrontare una vasta gamma di scenari che richiedono prontezza, competenza e sangue freddo. Ad esempio, durante una notte particolarmente agitata, un operatore potrebbe ricevere una chiamata per un incidente stradale grave, dove è necessario coordinare diversi mezzi di soccorso e fornire istruzioni vitali ai testimoni presenti sul luogo dell'incidente.

In un'altra occasione, potrebbe arrivare una chiamata da parte di un genitore in preda al panico per un bambino che ha ingerito accidentalmente una sostanza tossica. In questo caso, l'operatore deve calmare il genitore, raccogliere informazioni cruciali sulla situazione e avviare immediatamente le procedure di emergenza per l'intervento medico appropriato.

Un altro episodio comune è quello delle chiamate durante catastrofi naturali, come alluvioni o terremoti, dove la Centrale d'emergenza diventa il punto focale per il coordinamento degli sforzi di evacuazione e soccorso. Gli operatori devono gestire un enorme volume di chiamate, dare priorità agli interventi, e coordinare le risorse umane e materiali con estrema precisione ed efficacia.

Ricordo con piacere le prime esperienze in cui sono state create delle centrali comuni con tutti gli enti di primo soccorso in occasione dei mondiali di ciclismo a Lugano e Mendrisio. Questi episodi, tra molti altri, evidenziano l'importanza di mantenere la calma sotto pressione e di avere una formazione approfondita per gestire una vasta gamma di emergenze sanitarie in modo efficace.

La pandemia di COVID-19 ha rappresentato una sfida senza precedenti per il sistema sanitario. Come ricorda quel periodo e in che modo la Centrale 144 ha gestito l'ondata di emergenze e chiamate? Sappiamo che siete riusciti ad anticipare e monitorare l'andamento della crisi.

La pandemia di COVID-19 è stata una sfida senza precedenti, che ha messo a dura prova l'intero sistema di emergenza. Fin dai primi segnali della crisi, la Centrale 144 ha registrato un aumento esponenziale delle chiamate, con picchi che hanno reso necessario un rapido adattamento delle risorse e delle strategie di intervento. Ci siamo trovati di fronte a un duplice obiettivo: da un lato, garantire risposte tempestive alle emergenze sanitarie, dall'altro, tutelare la sicurezza del nostro personale per evitare interruzioni nel servizio. La pandemia ha portato a significativi cambiamenti nei protocolli di intervento e nelle procedure operative standard. Ad esempio, è stato necessario modificare le linee guida per il triage delle chiamate, dando priorità ai casi più gravi e urgenti, assicurando che i pazienti con sintomi critici ricevano l'attenzione immediata necessaria. Inoltre, la Centrale ha dovuto collaborare più strettamente e in maniera ancora più organizzata con altri di Enti di primo intervento, come ospedali, servizi di emergenza e autorità sanitarie locali e nazionali, per coordinare una risposta efficace e integrata. Abbiamo dovuto adottare una comunicazione chiara, tempestiva e trasparente con la popolazione, fornendo informazioni accurate e aggiornate sulle misure di prevenzione da adottare, sui sintomi della malattia e su come accedere ai servizi sanitari disponibili. A causa dell'aumento esponenziale delle richieste, è stato necessario creare una centrale di competenza parallela: una hotline è stata messa a disposizione della popolazione per richieste d'informazioni e per la gestione degli appuntamenti nei centri in cui veniva somministrato il vaccino.

Da quanti anni la Centrale 144 fornisce, tramite telefono, istruzioni pratiche di primo soccorso essenziali per salvare vite, per esempio in occasione di un arresto cardiaco?

Sin dalla sua messa in servizio, la Centrale 144 ha riconosciuto l'importanza di un sistema di interrogazione strutturato per garantire risposte efficaci e uniformi. Inizialmente, la gestione delle emergenze si basava esclusivamente sull'esperienza individuale degli operatori, ma ben presto è emersa la necessità di adottare un metodo standardizzato. Per questo motivo è stato introdotto un sistema sviluppato negli Stati Uniti e utilizzato da oltre 2500 centrali nel mondo, validato a livello internazionale e in grado di garantire una presa in carico uniforme delle richieste. L'adozione di questo sistema ha portato numerosi benefici. Ha permesso di uniformare le domande poste agli utenti, migliorando l'affidabilità e la precisione delle informazioni raccolte. Inoltre, ha reso più efficiente la gestione delle chiamate, riducendo i tempi di risposta e facilitando la formazione degli operatori, che possono così seguire protocolli chiari e condivisi. Questo approccio strutturato ha anche favorito un migliore supporto alle decisioni, aiutando gli operatori a coordinare gli interventi in modo rapido e sicuro. Uno dei cambiamenti più significativi introdotti nel tempo riguarda le istruzioni di primo soccorso fornite telefonicamente, in particolare per situazioni critiche come arresto cardiaco, soffocamento e parto d'emergenza. Oggi, gli operatori della Centrale sono in grado di guidare i chiamanti in tempo reale su come intervenire in caso di arresto cardiaco, distinguendo tra neonati, bambini e adulti, e offrendo supporto nell'uso

del defibrillatore automatico esterno (DAE). Grazie alla collaborazione con la Fondazione Ticino Cuore e alla rete di First Responder da essa creata, in Ticino è stato possibile sviluppare un sistema di risposta rapida agli arresti cardiaci, che rappresenta oggi un modello di riferimento sia a livello svizzero che internazionale. Ticino Cuore ha come obiettivo principale il miglioramento del tasso di sopravvivenza, attraverso la formazione della popolazione e dei soccorritori sull'uso del DAE, l'implementazione di una rete capillare di defibrillatori facilmente accessibili e una stretta collaborazione con le autorità sanitarie per ottimizzare i tempi di intervento. Grazie a questi sforzi, la nostra comunità è oggi più preparata e reattiva di fronte a situazioni di emergenza, garantendo interventi tempestivi ed efficaci.

Guardando al futuro, quali innovazioni tecnologiche e organizzative prevede per la Centrale 144? Possiamo aspettarci l'introduzione di un medico d'urgenza fisso all'interno della centrale?

Il futuro della Centrale 144 è fortemente legato all'innovazione tecnologica e all'adattamento alle nuove sfide sanitarie. L'adozione di strumenti avanzati come l'intelligenza artificiale per il supporto decisionale, la telemedicina per l'assistenza a distanza e i dispositivi di monitoraggio remoto dei parametri vitali potrebbe rivoluzionare la gestione delle emergenze. Queste tecnologie permetterebbero di analizzare i dati in tempo reale, anticipare le criticità e ottimizzare l'allocazione delle risorse, migliorando l'efficacia degli interventi.

L'uso della telemedicina potrebbe rivelarsi particolarmente utile per fornire un primo supporto medico in situazioni non critiche, evitando sovraccarichi nei servizi d'emergenza e riducendo la necessità di ospedalizzazioni. Inoltre, l'impiego di droni per la consegna rapida di farmaci e defibrillatori in zone isolate o difficili da raggiungere rappresenta un'opzione concreta per migliorare i tempi di intervento. Questi sviluppi, tuttavia, richiedono investimenti significativi e una formazione specifica del personale per garantire un'integrazione efficace nelle operazioni quotidiane.

Oltre agli avanzamenti tecnologici, la Centrale deve affrontare sfide legate all'evoluzione demografica e sociale. L'invecchiamento della popolazione porterà a un aumento delle chiamate per problemi legati a cadute, malattie cardiovascolari e patologie degenerative. Allo stesso modo, la crescita delle malattie croniche, come il diabete e i problemi respiratori acuti richiederà una gestione più efficiente per evitare ricoveri non necessari. A questo si aggiunge la necessità di affrontare l'impatto del cambiamento climatico, con un incremento degli interventi dovuti a ondate di calore, alluvioni e altre emergenze ambientali.

Un aspetto sempre più rilevante riguarda il disagio sociale e le problematiche psichiche, in forte aumento negli ultimi anni. Ansia, depressione e disturbi comportamentali richiedono un approccio adeguato anche nelle centrali d'emergenza, che devono essere in grado di fornire un primo supporto e coordinare gli interventi con i servizi di salute mentale.

Per quanto riguarda la possibile introduzione di un medico d'urgenza all'interno della Centrale, questa figura potrebbe rappresentare un valore aggiunto nella gestione delle emergenze più complesse. Un medico in sede sarebbe in grado di valutare rapidamente i casi critici, supportare gli operatori nelle decisioni cliniche e migliorare il coordinamento con gli ospedali e gli altri enti di soccorso. Inoltre, durante situazioni di alta pressione, come emergenze di massa o eventi climatici estremi, la sua presenza potrebbe contribuire a ottimizzare la distribuzione delle risorse. Attualmente, l'ipotesi più plausibile è quella di garantire la presenza di un medico nelle fasce orarie di maggiore attività, come tra le 09:00 e le 17:00, per potenziare il supporto agli operatori senza impattare eccessivamente sui costi operativi.

L'implementazione di tutte queste innovazioni rappresenta una sfida complessa, che richiede una stretta collaborazione tra autorità sanitarie, enti di soccorso e istituzioni pubbliche. Tuttavia, investire nella tecnologia e nell'organizzazione del servizio significa garantire una Centrale sempre più efficiente, capace di rispondere alle emergenze con rapidità e precisione, migliorando così la sicurezza e il benessere della popolazione.

Quando chiami il numero 144, preparati a rispondere alle seguenti domande:

- Da dove chiami? Dove si trova esattamente
- la persona da soccorrere?
- Da quale numero di telefono stai chiamando?
- Cosa è successo esattamente?
- In questo momento, ti trovi vicino alla persona da soccorrere?
- Quante persone sono ferite o stanno male?
- Quanti anni ha la persona da soccorrere?
- (non è necessario dire l'età esatta)
- La persona è sveglia?
- La persona sta respirando?

Il sistema informatico permette una gestione simultanea dell'invio del veicolo di soccorso e della raccolta delle informazioni inerenti l'intervento.

Quando NON chiamare il 144

- Hai bisogno di un consiglio medico?
- Chiama il n. 091/611 48 28.
- Vuoi contattare il medico, il dentista o la farmacia di picchetto (attivi di notte o nei giorni festivi)? Chiama il n. 091/611 48 28.
- Se hai bisogno di assistenza dai Servizi di Aiuto Domiciliare (ad esempio il servizio Spitex), puoi contattare il n. 0840/22 44 22.
- Per informazioni generali sul servizio di ambulanza, chiama il n. 091/611 48 18.