



Regione Lazio



Regione Liguria

Ministero della Salute

Progetto Mattoni SSN

## Pronto Soccorso e sistema 118

### 1.4.4 - Predisposizione di modelli formativi relativi al sistema di emergenza 118





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## RIFERIMENTI

Redatto da: Società:	Gruppo di Lavoro Ristretto
Verificato da: Società:	Dott.ssa Guasticchi ASP Lazio
Approvato da: Data	Gruppo di Lavoro Ristretto 21/12/06



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## INDICE

<b>1. La formazione del personale dell'emergenza pre ospedaliera.....</b>	<b>pag. 4</b>
<b>I Parte - La metodologia di formazione per il personale dell'emergenza .....</b>	<b>pag. 5</b>
2. I Principi formativi.....	pag. 5
<b>3. Il modello formativo proposto .....</b>	<b>pag. 6</b>
3.1 La struttura di coordinamento .....	pag. 6
3.2 Le fasi della formazione .....	pag. 8
3.3 Le condizioni fondamentali per la messa in atto del percorso formativo.....	pag. 10
<b>4. Il valore aggiunto del modello formativo proposto su base regionale.....</b>	<b>pag. 10</b>
<b>5. Possibili applicazioni della metodologia formativa proposta nelle diverse.....</b>	<b>pag. 12</b>
<b>realtà aziendali.</b>	
<b>6. Un esempio pratico: la sperimentazione del metodo formativo condotta nella Regione Lazio: .....</b>	<b>pag. 13</b>
<b>l'implementazione dei percorsi clinico-assistenziali nella rete dell'emergenza</b>	
6.1 L'applicazione di modelli formativi innovativi per la gestione .....	pag. 13
del paziente con ictus acuto nell'emergenza	
6.2 La valutazione dell'efficacia dell'introduzione dei percorsi .....	pag. 14
clinico-assistenziali	
6.3 I risultati della formazione .....	pag. 14
6.4 I risultati della sperimentazione.....	pag. 15
<b>II Parte. Il fabbisogno formativo del personale operante nel sistema di .....</b>	<b>pag. 16</b>
<b>emergenza: 118</b>	
7.1 Proposta di un pacchetto formativo minimo di corsi di base .....	pag. 16
7.2 Il percorso formativo .....	pag. 18
7.3 La metodologia formativa .....	pag. 18
<b>8. La struttura del curriculum formativo del personale operante.....</b>	<b>pag. 19</b>
<b>nel sistema di emergenza preospedaliero</b>	
8.1 I corsi dell'area clinico-assistenziale .....	pag. 19
8.2 I corsi dell'area organizzativo-gestionale .....	pag. 33
8.3 I corsi riguardanti gli aspetti relazionali .....	pag. 38
<b>9. Bibliografia .....</b>	<b>pag. 43</b>
<b>10. Allegato 1: elenco degli obiettivi formativi generali per singola figura.....</b>	<b>pag. 45</b>
<b>professionale: 118</b>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## 1. La formazione del personale dell'emergenza preospedaliera

Come suggerito nelle linee guida della Conferenza Stato Regioni riguardanti la formazione (rep. Atti n.1711 del 22 maggio 2003)<sup>1</sup>, l'aggiornamento e addestramento permanente del personale operante nel sistema di emergenza/urgenza rappresenta un'area prioritaria di intervento a livello nazionale, con diversi punti di criticità a cui bisogna rispondere con soluzioni appropriate ed efficaci.

Le Regioni Lazio, Liguria e Piemonte e le altre regioni impegnate nel progetto mattone "Pronto Soccorso e sistema 118" hanno effettuato una revisione dei programmi e metodi per la formazione del personale dell'emergenza, in collaborazione con rappresentanti di Pronto soccorso ospedaliero e DEA, per l'identificazione di metodi formativi che, ispirandosi a principi didattici innovativi, rispondano in modo adeguato alle esigenze di apprendimento del personale del 118.

Il presente documento si compone dunque delle due parti di seguito dettagliate:

- a) gli elementi del metodo formativo proposto, le possibili applicazioni nel contesto della formazione del personale dell'emergenza, ed i risultati della sua sperimentazione effettuata nella Regione Lazio.
- b) l'indicazione di un possibile pacchetto di corsi di base definito sulla base dei risultati di una ricognizione del fabbisogno minimo formativo per il personale operante nel sistema di emergenza 118. Si precisa che l'obiettivo del presente lavoro non è la formulazione di un elenco esaustivo e vincolante di corsi ma la proposta di un possibile pacchetto formativo per il sistema di emergenza 118 che possa costituire un utile riferimento per le Regioni nell'autonoma predisposizione dei propri piani di formazione.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## I Parte - La metodologia di formazione per il personale dell'emergenza

### 2. I Principi Formativi

L'emergenza rappresenta a livello nazionale e soprattutto regionale un'area prioritaria di intervento con diversi punti di criticità a cui bisogna rispondere con soluzioni appropriate ed efficaci. Un obiettivo fondamentale da perseguire è l'integrazione funzionale ed operativa del personale impegnato nel sistema emergenza-urgenza, sia esso preospedaliero che ospedaliero, sviluppando percorsi formativi utili alla condivisione di procedure di gestione del paziente critico. Alla base del lavoro di pianificazione della formazione per il personale dell'emergenza c'è una articolata valutazione dei bisogni formativi di ogni figura professionale che opera nel sistema dell'emergenza.

Negli ultimi decenni, i risultati delle ricerche di valutazione di programmi formativi dimostrano che le attività di Educazione Continua in Medicina possiedono una scarsa efficacia nel produrre un effettivo miglioramento dell'attività degli operatori sanitari. I modelli tradizionali di formazione, basati su corsi ed altri eventi diretti alla trasmissione di informazioni non producono modifiche di comportamento e sono messi in discussione per ciò che riguarda la loro efficacia nell'assicurare adeguati livelli di competenza e miglioramento delle pratiche professionali. Gli operatori sanitari, anche se vengono esposti a nuove conoscenze e capacità, continuano ad operare secondo modelli precedenti dimostrando così la necessità di avviare nuovi interventi più efficaci al fine di produrre cambiamenti nella pratica professionale.

Diversi studi confermano una serie di consolidate esperienze nel campo della formazione: la sola disponibilità di informazioni su come le cose debbano essere fatte, non produce cambiamenti comportamentali. Nella misura in cui cresce la discussione riguardante i metodi tradizionali di educazione continua, si rafforza, d'altro canto, la ricerca di base nei campi della psicologia cognitiva e dell'educazione. I risultati della ricerca scientifica nel campo dell'educazione hanno riaffermato il ruolo dell'esperienza, e in special modo della riflessione sulla propria pratica nel processo di apprendimento e sviluppo di capacità professionali.

I contributi di autori come Dewey<sup>2</sup> e Kolb<sup>3</sup> che collocano l'esperienza come fonte e filo conduttore dell'apprendimento sono stati riscattati nell'Apprendimento Basato sull'Esperienza” (dall'inglese “*Experiential Learning*”), che diventa uno degli assi portanti nello sviluppo di nuovi modelli di educazione continua. Elementi importanti provengono anche dallo sviluppo di modelli esplicativi che permettono di capire come si producono cambiamenti e quali fattori e processi intervengono nella adozione di nuovi comportamenti. Tali modelli attribuiscono un ruolo centrale, nel processo di cambiamento della pratica, al riconoscimento, da parte dell'operatore, della discrepanza esistente tra la propria *performance* e il modello di comportamento desiderato. La motivazione per l'acquisizione di una innovazione nella pratica o per la modifica della propria condotta si originerebbe, in questo modo, da una riflessione dell'operatore sulla propria esperienza attraverso una valutazione della propria performance in rapporto ad un determinato modello di comportamento.

E' quindi opportuno fare un passo avanti nella formazione del personale sanitario, introducendo nuove metodologie formative che si fondano sui seguenti principi: a) vincolo dell'apprendimento alla pratica, adottando la riflessione sulla propria esperienza come punto di partenza del processo di acquisizione di nuove conoscenze e capacità che, a loro volta, producono un miglioramento della performance; b) confronto continuo tra nuove informazioni o raccomandazioni e pratica quotidiana, e loro applicazione; c) approccio educativo focalizzato sul cambio di comportamenti e attitudini,



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

oltre che sulla acquisizione di nuove conoscenze; d) apprendimento contestuale, adattato alla realtà dei partecipanti e orientato alla qualità dell'attenzione; e) sviluppo di capacità di autoapprendimento di lungo periodo e a carattere permanente; f) sviluppo della consuetudine di valutazione della propria pratica ed analisi dei propri errori; g) enfasi sulle capacità di comunicazione con l'obiettivo di perfezionare e arricchire la relazione operatore sanitario-paziente; enfasi nell'apprendimento in gruppo; h) induzione di una cultura del cambiamento e rinnovamento della pratica professionale, incorporando il concetto di sviluppo e miglioramento permanente.

### 3. Il modello formativo proposto su base regionale

La messa in atto del progetto si basa sui principi della formazione descritti in precedenza. Lo svolgimento del percorso formativo per il personale di emergenza prevede tre distinte fasi:

- 1) I Fase - Formazione "residenziale": caratterizzata dalla formazione in sede residenziale di personale sanitario che assumerà la funzione di coordinatore/facilitatore;
- 2) II Fase - Formazione "sul luogo del lavoro": prevede la costituzione di piccoli gruppi di operatori (7-8) nominati "gruppi di perfezionamento professionale (GPP)", diretti da un coordinatore/facilitatore precedentemente formato;
- 3) III Fase – Monitoraggio della formazione sul luogo di lavoro: prevede incontri periodici dei "gruppi di perfezionamento professionale (GPP)", con discussione sui casi trattati, sia dal punto di vista clinico che organizzativo, e completa di informazioni sull'esito finale del paziente.

#### 3.1 La struttura di coordinamento

Il coordinamento delle attività di formazione è assegnato a due gruppi:

- Gruppo di coordinamento centrale
- Gruppi di coordinamento locali

##### Il gruppo di coordinamento centrale

Il gruppo di coordinamento centrale pianifica e accompagna la messa in atto del modello formativo, essendo responsabile della conduzione generale del processo (I fase e II fase della formazione). Al coordinamento spetta inoltre il compito di garantire lo scambio di esperienze tra i diversi gruppi, di dare indicazioni su come individuare i coordinatori/facilitatori locali e di assicurare i rapporti con i responsabili dei servizi (Direttori di centrali operative 118, Direttori dei PS/DEA, Direttori sanitari, Responsabili della formazione aziendale). E' compito dei responsabili dei servizi coinvolti nel progetto di selezionare i formatori/facilitatori che si occuperanno delle attività formative sul luogo di lavoro.

Il gruppo di coordinamento centrale ha anche il compito di disegnare gli indicatori per la valutazione delle attività e del processo formativo e di effettuare valutazioni periodiche del progetto.

Il Coordinamento centrale individua la figura di un facilitatore esperto (tutor), che coordina i gruppi di lavoro del corso residenziale e seleziona i coordinatori/facilitatori che si occuperanno della formazione sul luogo di lavoro e del successivo monitoraggio della formazione (fase II e III).

Una volta terminata la formazione residenziale, il tutor coordinerà e accompagnerà i diversi coordinatori/facilitatori dei gruppi locali nelle attività di formazione sul luogo di lavoro e di monitoraggio, fornendo il materiale e tutte le indicazioni utili all'applicazione del metodo della formazione sul luogo di lavoro.



Il tutor sarà anche responsabile di monitorare i risultati della formazione in termini di casi che hanno seguito il percorso assistenziale e degli esiti finali del paziente, e di fornire queste informazioni ai coordinatori/facilitatori locali, per gli incontri periodici dei gruppi di perfezionamento professionale.

I gruppi di coordinamento locale

Il coordinatore dei gruppi di perfezionamento professionale locale (coordinatore/facilitatore), che ha seguito il corso residenziale della Fase I, deve possedere i seguenti requisiti:

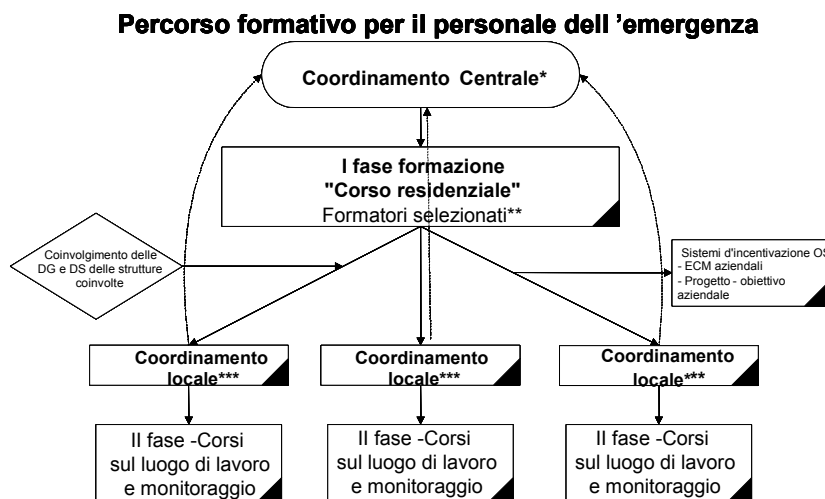
- 1) formazione di base certificata per la gestione del paziente critico in emergenza;
- 2) esperienza in ambito formativo;
- 3) capacità di leadership e motivazione.

Il coordinatore della attività formativa a livello locale avrà le seguenti funzioni:

- a) costituire il gruppo di persone da formare o gruppo di perfezionamento professionale (GPP), composto da un massimo di 7 - 8 partecipanti;
- b) organizzare il corso di formazione sul luogo di lavoro;
- c) organizzare gli incontri periodici di monitoraggio dei risultati della formazione;
- d) coordinare il gruppo di perfezionamento professionale rapportandosi con il tutor del gruppo di coordinamento centrale.

La figura 1 è la rappresentazione sintetica del processo formativo e della struttura organizzativa.

**Figura 1**





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## 3.2 Le fasi della formazione

### Fase I – Il Corso “Residenziale”

#### A. Gli Obiettivi

Alla fine del corso residenziale i partecipanti avranno:

- acquisito strumenti teorico - metodologici per l'applicazione di strumenti di indirizzo clinico da applicare nella propria pratica professionale
- acquisito strumenti teorico-metodologici per la formazione continua di altri operatori

Il corso residenziale è rivolto al personale sanitario individuato come coordinatore/facilitatore locale della formazione sul luogo del lavoro e del monitoraggio (Fase II e III) per le strutture dell'emergenza (118-PS/DEA).

#### B. La Struttura

Il corso è diviso in 4 unità:

- |         |   |
|---------|---|
| Unità 1 | • Elementi di criticità relativi alla gestione dei pazienti in emergenza                  |
| Unità 2 | • Strumenti di indirizzo per la gestione dei pazienti critici                             |
| Unità 3 | • Applicazione di strumenti di indirizzo  |
| Unità 4 | • Strumenti teorico-metodologici per la formazione sul luogo di lavoro e del monitoraggio |

#### C. La Metodologia formativa

La metodologia formativa è articolata nelle seguenti componenti:

La discussione di un caso clinico, che induce i partecipanti a riflettere sulla propria esperienza e ad individuare, sulla base dei temi trattati nel corso, gli elementi necessari per il miglioramento della pratica professionale.

Una lezione frontale, utilizzata per presentare gli argomenti di studio e sistematizzare le informazioni date ai partecipanti, cercando di articolare i contenuti con quelli discussi nel caso.

Lavori di gruppo, in forma di simulazione di caso, che permette ai partecipanti di applicare gli strumenti acquisiti assieme ad altri colleghi. I gruppi sono coordinati dal tutor individuato dal coordinamento centrale.

Discussione in plenaria dei risultati dei lavori di gruppo, che forniscono ai partecipanti gli strumenti per l'organizzazione dei gruppi di formazione continua sul luogo di lavoro.

Il materiale bibliografico reso disponibile durante il corso, così come i suggerimenti di lettura, facilitano lo studio individuale che avviene in contemporanea e dopo lo svolgimento del corso, promuovendo così un maggior dominio dei temi affrontati.





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

Dal materiale (audio-video e cartaceo) elaborato per lo svolgimento del corso residenziale viene estratto il materiale per l'esecuzione della formazione sul luogo di lavoro.

## **Fase II – La formazione sul luogo di lavoro**

### **A. Gli Obiettivi**

Alla fine dell'evento formativo i partecipanti avranno acquisito gli strumenti teorico-metodologici per l'applicazione dei percorsi clinico-assistenziali per la gestione del paziente critico in emergenza.

Il corso è rivolto agli operatori sanitari sul luogo del lavoro per le strutture dell'emergenza (118-PS/DEA).

### **B. La Metodologia Formativa**

Il percorso formativo si basa su una serie di principi che riguardano:

- Vincolo dell'apprendimento alla pratica professionale, adottando la riflessione sulla propria esperienza come punto di partenza del processo di acquisizione di nuove conoscenze e capacità che, a loro volta, producono un miglioramento della performance;
- Confronto continuo tra nuove informazioni o raccomandazioni e pratica quotidiana, e loro applicazione;
- Approccio educativo focalizzato sul cambio di comportamenti e attitudini, oltre che sulla acquisizione di nuove conoscenze scientifiche;
- Enfasi sull'apprendimento in gruppo;
- Apprendimento contestuale dei nuovi indirizzi clinici adattati alla realtà dei partecipanti e orientato alla qualità dell'attenzione;
- Sviluppo della consuetudine di valutazione della propria pratica professionale ed analisi dei propri errori.
- Induzione di una cultura del cambiamento e rinnovamento della pratica professionale.

Gli operatori sanitari organizzati in gruppi di perfezionamento professionale (GPP) e coordinati dal coordinatore/facilitatore locale partecipano ad un primo evento formativo di base e successivamente ad incontri mensili di formazione continua sul luogo di lavoro (monitoraggio). Durante le sessioni di monitoraggio avviene la discussione sui casi trattati, sia dal punto di vista clinico che organizzativo, secondo i principi appresi durante il corso di formazione.

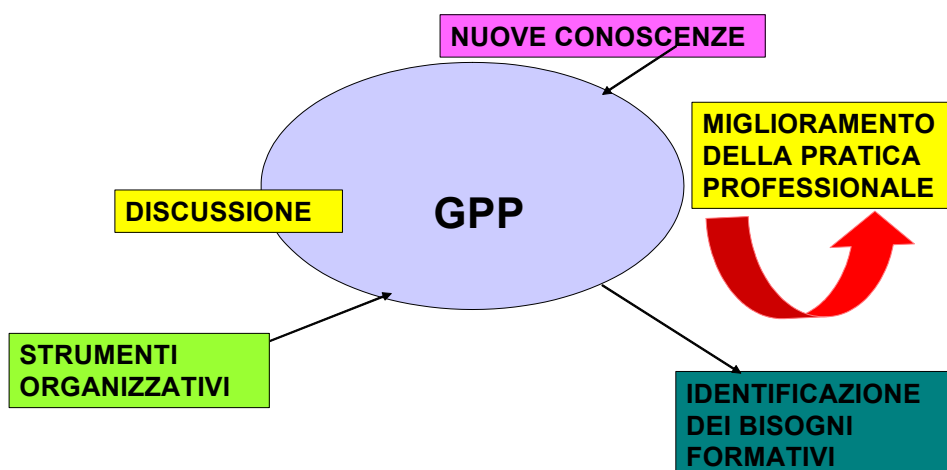
Momento fondamentale della discussione sarà l'analisi dei casi trattati durante il progetto, sia in termini di applicazione del percorso clinico-assistenziale, che di esito finale del paziente. Si ritiene che questo rappresenti uno strumento essenziale per stimolare la partecipazione e motivazione degli operatori (vedi fig. 2).

La gestione dei gruppi viene facilitata dal formatore/facilitatore locale, che ha il compito raccogliere e analizzare periodicamente i casi trattati e di raccogliere, con l'aiuto del tutor del gruppo di coordinamento centrale, le informazioni sugli esiti clinici dei pazienti trattati.



Figura 2

## Gruppi di Perfezionamento Professionale (GPP)



### 3.3 Le condizioni fondamentali per la messa in atto del percorso formativo

I dirigenti delle aziende e delle unità scelte dovranno assicurare il loro sostegno per la messa in atto del modello formativo, inserendo il progetto formazione tra i Progetti - obiettivi dell'azienda. In particolare, dovranno essere assicurati:

- l'infrastruttura necessaria per il funzionamento dei Gruppi (sala di riunione, accesso ad internet per corrispondenza con il gruppo di coordinamento centrale e la consultazione di siti per la ricerca di letteratura, accesso alla biblioteca);
- riconoscere agli operatori il "tempo protetto" per la formazione, per garantire la partecipazione di tutti gli operatori alle attività formative (es: utilizzando il monte ore aziendale disponibile per la formazione).

### 4. Il valore aggiunto del modello formativo proposto

#### Coinvolgimento e motivazione del personale

Si ritiene che il modello formativo proposto sia altamente efficace, perché essendo basato sulla valutazione che gli operatori fanno del proprio operato professionale e fornendo le informazioni sul percorso (inclusi di esiti finali in termini di stato di salute del paziente), permette una maggiore consapevolezza e coinvolgimento degli operatori alla gestione dei servizi, e in ultima analisi il miglioramento delle conoscenze e della pratica professionale (fig. 3).

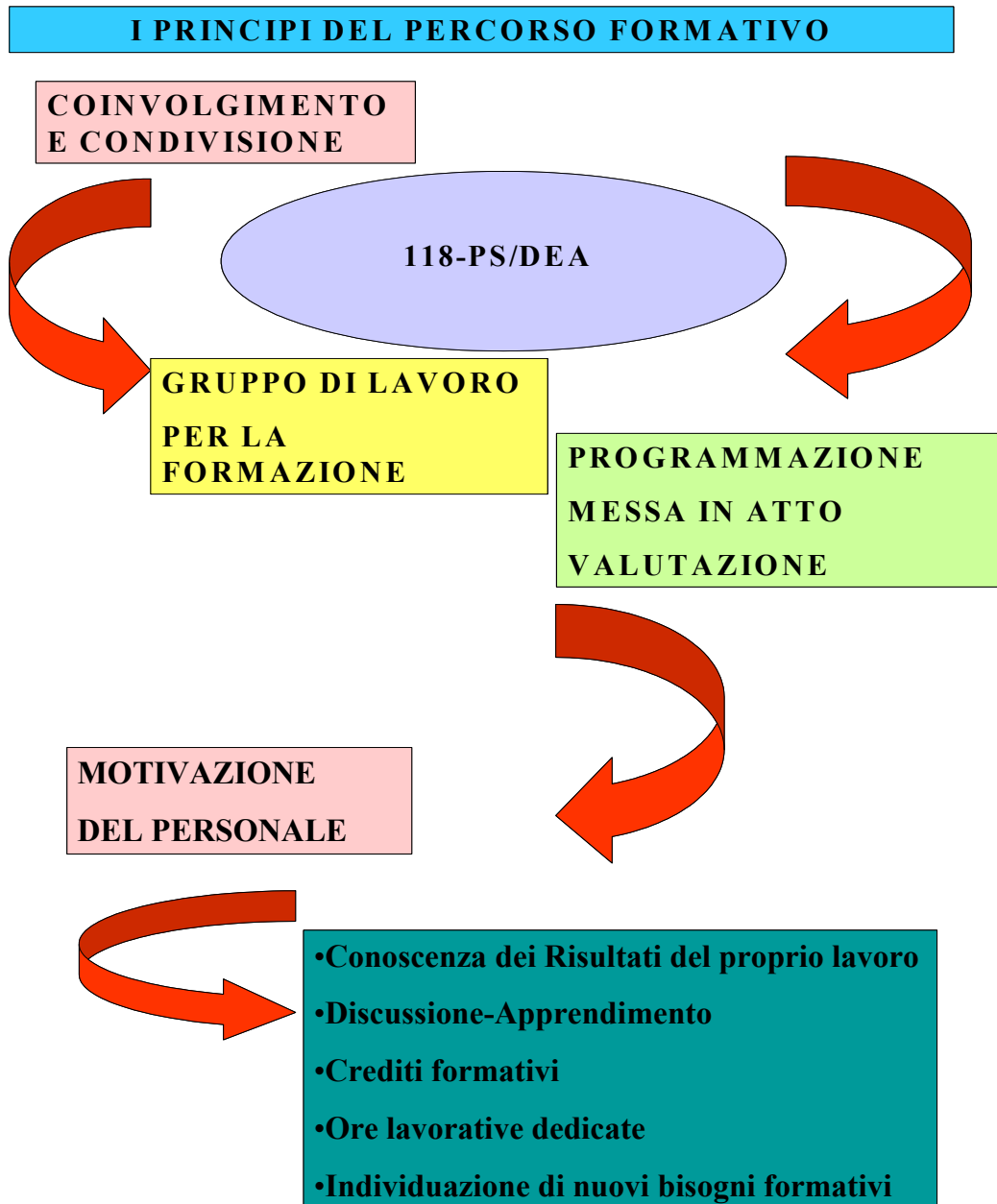
#### Individuazione di nuovi bisogni formativi

Questo tipo di metodologia, essendo basato sulla discussione della pratica professionale degli operatori dal punto di vista clinico, permette anche la valutazione delle conoscenze e di conseguenza delle necessità formative, per la gestione di diversi tipi di patologie.



Sarà poi responsabilità delle diverse aziende di decidere sul come organizzare l’offerta formativa, sia sulla base delle conoscenze di base che gli operatori devono avere per potere svolgere il proprio lavoro, che sulle necessità espresse dagli operatori stessi.

Figura 3





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

### Istituzionalizzazione del processo

Allo stesso tempo, il coinvolgimento delle diverse istituzioni che gestiscono i servizi di emergenza, nel disegno, nell'esecuzione e nella valutazione del progetto favorisce l'istituzionalizzazione delle scelte tecniche fatte e contribuisce al processo di revisione dei servizi dedicati all'emergenza e di aggiornamento del personale.

### **5. Possibili applicazioni della metodologia formativa proposta nelle diverse realtà aziendali**

Si ritiene che la proposta formativa approvata e relativa metodologia forniscano un modello innovativo per la formazione e l'aggiornamento del personale, che può essere applicato non solo nei diversi servizi che compongono il sistema di Emergenza, ma in tutti gli ambiti che prevedono la gestione di pazienti nell'ottica di Percorsi Clinico-Assistenziali, realizzabili a livello di Aziende Sanitarie, Ospedaliere o Territoriali.

Il fine ultimo dell'applicazione di questo modello è il miglioramento della qualità dei servizi dal punto di vista clinico o/e organizzativo, raggiungibile mediante un processo di sviluppo del "capitale umano" disponibile.

In particolare, i principi e la metodologia formativa sopra indicata possono essere utilizzati ed estesi alle diverse componenti del progetto:

Milestone 1.2.1-1.4.1 Prestazioni, attività e strumenti dell'emergenza (118 e PS);

Milestone 1.3 Definizione del sistema di valutazione dei pazienti (triage 118 e PS);

Milestone 1.2.3-1.4.3 Tracciato record (118 e PS).

Per quanto riguarda queste ultime componenti, relative alla gestione dei sistemi informativi per la gestione del paziente in fase pre-ospedaliera e ospedaliera, il metodo formativo sarà sempre basato sui principi dell'apprendimento per esperienza, da realizzarsi sul luogo di lavoro e partendo dall'analisi della pratica professionale relativa alla gestione dei dati. In questo caso i gruppi di perfezionamento professionale saranno organizzati tra gli operatori che si occupano rispettivamente della gestione e dell'analisi dei dati.

Il fine ultimo dell'applicazione del modello formativo sarà quello di migliorare la qualità della gestione del paziente attraverso il miglioramento del sistema informativo e il maggior coinvolgimento degli operatori in questo processo.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## **6. Un esempio pratico: la sperimentazione del metodo formativo condotta nella Regione Lazio: l'implementazione dei percorsi clinico-assistenziali nella rete dell'emergenza**

L'Agenzia di Sanità pubblica della Regione Lazio ha elaborato Percorsi Clinici Assistenziali basati su prove di efficacia per la gestione delle patologie acute nella rete dell'Emergenza (PCAE: ictus cerebrale, infarto miocardico acuto, trauma grave, eclampsia ed insufficienza respiratoria) e ne ha previsto l'implementazione mediante una percorso formativo "ad hoc".

I percorsi clinico-assistenziali sono stati sviluppati attraverso il lavoro di gruppi multidisciplinari, coordinati dall'Agenzia di Sanità Pubblica e composti da rappresentanti di Società Scientifiche del settore e rappresentanti di operatori sanitari dell'emergenza territoriale (ARES 118) e ospedaliera (PS/DEA). I PCAE sono stati elaborati sulla base delle prove scientifiche esistenti e sono stati adattati alle diverse realtà organizzative e gestionali esistenti nella regione.

I PCAE riportano raccomandazioni diagnostiche e terapeutiche ad integrazione delle raccomandazioni organizzative previste dal "Protocollo per il trasferimento interospedaliero, in continuità di soccorso, del paziente critico nella rete dell'emergenza" deliberato dalla Giunta Regionale (DGR n°1729/02) ed attualmente applicato nella Regione Lazio.

I "percorsi clinico assistenziali per la gestione del paziente critico nella rete dell'emergenza (PCAE)" identificano quindi le azioni che consentono di far raggiungere a ciascun paziente il luogo adatto al trattamento più efficace per la sua condizione, rappresentando uno strumento di uso pratico per gli operatori sanitari al fine di ottimizzare la gestione del paziente acuto.

### **6.1 L'applicazione di modelli formativi innovativi per la gestione del paziente con Ictus acuto nell'emergenza**

La messa in atto dei percorsi assistenziali per la gestione del paziente con Ictus acuto è stata attuata mediante un percorso formativo articolato, basato sui principi dell'apprendimento basato sull'esperienza sopra descritti e incentrato sulla formazione continua sul luogo di lavoro. I destinatari dell'intervento formativo sono gli operatori del Servizio Sanitario Nazionale (SSN) coinvolti nella gestione dell'emergenza (medici e infermieri dell'emergenza territoriale 118 ed ospedaliera-PS).

Il percorso formativo è stato articolato nelle seguenti componenti:

- A. Formazione residenziale,
- B. Formazione sul luogo di lavoro,
- C. Monitoraggio della formazione e dell'applicazione del PCAE nella pratica clinica.

La Formazione Residenziale aveva i seguenti obiettivi:

- Comprendere gli elementi di criticità relativi alla gestione del paziente con ictus acuto;
- Comprendere gli elementi che caratterizzano il PCAE e acquisire gli strumenti teorico-metodologici per la sua applicazione;
- Acquisire gli strumenti teorico-metodologici per la formazione continua degli operatori nella gestione del paziente con ictus acuto.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

La formazione residenziale è stata dedicata al personale sanitario dell'ARES 118 e di PS/DEA identificato come "formatore".

La formazione sul luogo del lavoro è stata eseguita dai formatori formati in precedenza, presso ciascuna postazione 118 del gruppo di intervento.

La formazione continua sul luogo di lavoro (monitoraggio) è stata effettuata mediante incontri mensili dei gruppi di 6-8 operatori delle postazioni 118 (Gruppi di Perfezionamento Professionale), per la discussione sui dati clinico-assistenziali dei pazienti con sospetto Ictus, delle difficoltà incontrate nell'applicazione del percorso assistenziale (comunicazione, disponibilità di mezzi e servizi, nuovi bisogni formativi), e relativi suggerimenti per il loro miglioramento.

Per completare le informazioni sulla gestione dei casi sono state anche raccolte le informazioni relative all'esito del percorso clinico-assistenziale presso le UTN di riferimento, per la discussione con gli operatori sull'appropriatezza dell'invio e della diagnosi effettuata dai mezzi di soccorso, le eventuali terapie effettuate e l'esito finale del paziente.

Gli eventi di formazione continua sul luogo di lavoro (corsi e monitoraggio) hanno riscontrato ampia partecipazione e gradimento da parte degli operatori, che sentendosi direttamente coinvolti, hanno espresso un forte desiderio di continuare con questa metodologia formativa. Per tutti i corsi sono stati previsti crediti ECM.

In parallelo con il monitoraggio delle attività formative, è stata effettuata la raccolta dei dati sui casi clinici presentatisi durante la sperimentazione, mediante l'utilizzo delle schede di trasporto pre-opedaliero e dei sistemi informativi già esistenti. Sono state inoltre raccolte le informazioni relative all'esito del percorso clinico-assistenziale presso le UTN di riferimento, per la verifica dei casi trasportati dal 118 e trasferiti dai PS periferici.

La messa in atto del percorso formativo è durata 1 anno.

## **6.2 La valutazione dell'efficacia dell'introduzione dei percorsi Clinico-Assistenziali**

L'efficacia e la sicurezza dell'introduzione dei percorsi clinico-assistenziali per la gestione del paziente con ictus acuto è stata verificata attraverso un *trial* controllato randomizzato a cluster (C-RCT) che ha visto coinvolte alcune postazioni di 118 e PS/DEA di alcune aree della regione.

Lo studio, prevedeva la comparazione fra due gruppi di strutture di emergenza, le une formate sui contenuti del PCAE attraverso la metodologia formativa descritta, le altre in cui non è stata fornita alcuna formazione e che quindi hanno continuato a svolgere la pratica corrente. Le unità di assegnazione designate mediante randomizzazione erano le intere postazioni 118 e/o PS/DEA della rete dell'emergenza.

## **6.3 I Risultati della formazione**

### La formazione residenziale

La formazione residenziale è stata realizzata in 3 edizioni, alle quali hanno partecipato complessivamente 63 operatori sanitari dell'emergenza (17 medici e 46 infermieri), appartenenti alle strutture d'emergenza e aree 118 del braccio d'intervento della sperimentazione.

Secondo il test di gradimento proposto alla fine del corso, più dell'80% dei partecipanti ha ritenuto rilevanti o molto rilevanti gli argomenti trattati rispetto alla propria necessità di aggiornamento.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

Quasi il 90% ha ritenuto buona o eccellente la qualità educativa fornita dall'evento e circa il 75% dei partecipanti ha valutato il corso efficace o molto efficace ai fini della propria formazione continua.

#### La formazione sul luogo del lavoro

La formazione sul luogo del lavoro ha coinvolto 163 medici ed infermieri, 98 autisti e soccorritori che lavorano presso i PS/DEA e le postazioni dell'ARES 118 coinvolti nel braccio d'intervento della sperimentazione. Secondo i risultati del test di gradimento del corso di formazione sul luogo di lavoro quasi l'85% dei partecipanti ha ritenuto rilevanti o molto rilevanti gli argomenti trattati rispetto alla propria necessità di aggiornamento. Più dell'85% delle persone ha ritenuto buona o eccellente la qualità educativa fornita dall'evento e circa l'80% ha valutato il corso efficace o molto efficace ai fini della propria formazione continua.

Complessivamente, nelle due tipologie di corso sono stati formati un totale di 324 persone corrispondente a circa il 75% del personale sanitario stimato all'inizio del percorso.

Il percorso formativo sta continuando tuttora, con gli incontri mensili dei Gruppi di Perfezionamento Professionale formati.

#### Monitoraggio dell'applicazione dei percorsi Clinico-Assistenziali per pazienti con ictus acuto (formazione continua sul luogo di lavoro)

Le sessioni di formazione continua sul luogo di lavoro hanno riscosso un crescente interesse da parte del personale della rete di emergenza, che avendo la possibilità di discutere dei casi in termini di aspetti clinici e organizzativi, e avendo a disposizione le informazioni sull'esito finale del paziente, si sono sentiti maggiormente coinvolti e motivati ad ottenere buoni risultati. Gli operatori stessi hanno espresso il desiderio di applicare i percorsi clinico-assistenziali e la metodologia formativa anche per la gestione di altre patologie.

#### **6.4 I risultati della Sperimentazione**

Obiettivo dello studio era di verificare l'efficacia dei PCAE sull'ictus a livello territoriale (SES 118) e ospedaliero (PS/DEA) in termini di appropriatezza diagnostica, efficacia organizzativa e di miglioramento della performance dei singoli operatori.

I risultati preliminari dei sei mesi di sperimentazione effettuata (Giugno-Novembre 2005), hanno evidenziato che di 842 pazienti totali con sospetto ictus, 177 sono stati trasferiti all'Unità di Trattamento Neurovascolare di riferimento (UTN) dalle aree in sperimentazione, e di questi 7 sono stati sottoposti a terapia trombolitica con esito positivo.

Questi dati assumono un valore significativo se confrontati con quelli dello stesso periodo dell'anno precedente da cui si è riscontrato che non erano mai stati registrati trasferimenti appropriati di pazienti con ictus presso l'UTN dalle aree in esame.





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## II Parte - Il fabbisogno formativo del personale operante nel sistema di emergenza territoriale: 118

Premesso che il personale che opera in area di emergenza deve comunque attingere da percorsi specialistici universitari, si ritiene che comunque debba essere definito uno standard formativo minimo.

### 7.1 Proposta di un pacchetto formativo minimo di corsi di base

Scopo della seconda parte del documento è la proposta di un pacchetto formativo minimo di corsi di base per il personale operante nel sistema di emergenza territoriale (118) sulla base dei risultati di una ricognizione del fabbisogno formativo.

Si precisa che l'obiettivo del presente lavoro non è la formulazione di un elenco esaustivo e vincolante di corsi ma la proposta di un possibile pacchetto formativo per il sistema di emergenza 118 che possa costituire un utile riferimento per le Regioni nell'autonoma predisposizione dei propri piani di formazione.

Gli obiettivi formativi generali desunti per ogni figura professionale a livello di 118 sono riportati in allegato 1. I destinatari dei corsi sono Medici, Infermieri, Soccorritori e Tecnici (vedi tabelle 1,2,3,4).

**Tabella 1- La formazione di base per i MEDICI**

<b>Corso</b>	<b>Destinatari</b>
<b>Corso Medici Emergenza Territoriale.</b> <b>Include:</b>	Medici del sistema di emergenza sanitaria territoriale 118
BLS-D: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base e la defibrillazione semiautomatica	
P-BLS: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base del paziente pediatrico	
PTC <sup>®</sup> o PHTLS <sup>®</sup> : linee guida per la gestione preospedaliera del paziente traumatizzato	
ALS: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari	
P-ALS: linee guida per la per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari del paziente pediatrico	
ATLS <sup>®</sup> : linee guida per la gestione avanzata del paziente traumatizzato	
Triage sul territorio	
Dispatch/Regulation	
Uso degli strumenti informatici e di comunicazione	





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

**Tabella 2 - La formazione di base per gli INFERMIERI**

<b>Corso</b>	<b>Destinatari</b>
<b><i>Corso Infermieri Emergenza Territoriale.</i></b> <b><i>Include:</i></b>	Infermieri del sistema di emergenza sanitaria territoriale 118
BLS-D: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base e la defibrillazione semiautomatica	
RETRAINING BLS-D	
P-BLS: Linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base del paziente pediatrico	
PTC <sup>®</sup> o PHTLS <sup>®</sup> : Linee guida per la gestione preospedaliera del paziente traumatizzato	
ALS: : Linee guida per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari	
P-ALS: Linee guida per la per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari del paziente pediatrico	
Triage sul territorio	
Dispatch/Regulation	
Uso degli strumenti informatici e di comunicazione	

**Tabella 3 - La formazione di base per ottenere la qualifica di SOCCORRITORE**

<b>Corso</b>	<b>Destinatari</b>
<b><i>Corso per l'utilizzo di linee guida e protocolli elaborati dalla Centrale Operativa 118 per la gestione dell'emergenza urgenza, include:</i></b>	Autisti, ausiliari e soccorritori volontari del sistema di emergenza sanitaria territoriale 118
BLS-D: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base e la defibrillazione semiautomatica	
RETRAINING BLS-D	
P-BLS: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base del paziente pediatrico	
ITA	
Uso degli strumenti informatici e di comunicazione	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

**Tabella 4 - La formazione di base per il PERSONALE TECNICO**

<b>Corso</b>	<b>Destinatari</b>
<b>Corso Personale Tecnico Emergenza Territoriale.</b> <b>Include:</b>	Personale tecnico del sistema di emergenza sanitaria territoriale 118
BLS-D: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base e la defibrillazione semiautomatica	
RETRAINING BLS-D	
Dispatch/Regulation	
Uso degli strumenti informatici e di comunicazione	

### 7.2 Il percorso formativo

Il piano formativo considera separatamente i bisogni formativi del personale neo-assunto da quello del personale già in servizio, in modo da distinguere la formazione di base da quella permanente. Si prevede che ogni operatore, entro i primi sei mesi di servizio, acquisisca uno standard formativo minimo che possa garantire una buona qualità delle attività svolte, che si propone venga inserito anche nei percorsi formativi permanenti per tutto il personale che già opera nel sistema.

Si propone che gli operatori vengano formati secondo un processo formativo progressivo, da effettuarsi secondo le diverse categorie professionali, che parta dai corsi di base *BLS*, *BLS-D* e arrivi a quelli più avanzati come l'*ALS*, l'*ATLS*<sup>®</sup> e il *PALS*, fino a quelli specializzati come ad esempio l'ecografia per trauma (*FAST*<sup>®</sup>) o la gestione dell'infarto miocardico acuto ad ST in alto.

### 7.3 La metodologia formativa

Il metodo formativo da utilizzarsi per il personale del sistema 118 sarà sempre basato sui principi dell'apprendimento per esperienza, da realizzarsi sul luogo di lavoro e partendo dall'analisi della pratica professionale relativa alla gestione dei casi clinici trattati. I gruppi di perfezionamento professionale saranno organizzati tra gli operatori che compongono i diversi servizi a livello preospedaliero.

Il fine ultimo dell'applicazione del modello formativo sarà quello di migliorare la qualità della gestione del paziente attraverso il miglioramento delle conoscenze e della pratica professionale, e il maggior coinvolgimento degli operatori in questo processo.



## 8. La struttura del curriculum formativo del personale operante nel sistema di emergenza preospedaliero

Nel presente capitolo sono riportati in dettaglio gli elementi del pacchetto formativo minimo proposto, con approfondimenti formativi per la strutturazione dei sistemi informativi, e completi degli elementi sugli aspetti relazionali per la gestione del paziente nell'emergenza ospedaliera. Il pacchetto formativo è stato strutturato secondo le seguenti aree tematiche:

- a) I corsi dell'area clinico-assistenziale
- b) I corsi dell'area organizzativo-gestionale
- c) I corsi riguardanti gli aspetti relazionali

### 8.1 I corsi dell'area clinico-assistenziale

Corso	Titolo	Destinatari del corso	Durata
8.1.1 a	BLS-D: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base e la defibrillazione semiautomatica	Categoria B: Medici, infermieri, autisti, ausiliari e soccorritori volontari	8 ore
8.1.1 b	RETRAINING BLS-D	Categoria B: Medici, infermieri, autisti, ausiliari e soccorritori volontari	2 ore
8.1.2	P-BLS: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare di base del paziente pediatrico	Medici, infermieri e personale tecnico	8 ore
8.1.3	PTC <sup>®</sup> o PHTLS <sup>®</sup> : linee guida per la gestione preospedaliera del paziente traumatizzato	Infermieri e medici	12 ore
8.1.4	ITA	Autisti, ausiliari e soccorritori volontari	6 ore
8.1.5	ALS: linee guida per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari	Medici e infermieri	24 ore
8.1.6	ATLS <sup>®</sup> : linee guida per la gestione avanzata del paziente traumatizzato	Medici, infermieri <i>auditor</i>	24 ore
8.1.7	Triage sul territorio	Medici e infermieri	12 ore
8.1.8	Dispatch/Regulation	Medici, infermieri e operatori tecnici	12 ore



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.9	P-ALS: linee guida per la per la rianimazione cardiopolmonare avanzata e gestione delle emergenze cardiovascolari del paziente pediatrico	Medici e infermieri	16 ore
-------	---	---------------------	--------



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.1a	<b>SUPPORTO VITALE DI BASE CON USO DEL DEFIBRILLATORE (BLS-D) - CATEGORIA B</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per effettuare le manovre di Rianimazione cardio polmonare (RCP) di base nell'adulto</li> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per utilizzare il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE)</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ valutare lo stato di coscienza</li> <li>▪ valutare la sicurezza dello scenario e l'allertamento del 118/ALS</li> <li>▪ fisiopatologia ed epidemiologia della morte cardiaca improvvisa.</li> <li>▪ effettuare le manovre di disostruzione delle prime vie aeree in caso di soffocamento da corpo estraneo nel paziente cosciente e incosciente</li> <li>▪ effettuare le manovre di assistenza respiratoria di base (bocca/bocca, maschera/bocca, pallone Ambu)</li> <li>▪ effettuare le compressioni toraciche esterne</li> <li>▪ applicare il protocollo di BLS-D (ABCD) e le procedure specifiche</li> <li>▪ usare in sicurezza il DAE</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale sanitario afferente al sistema di emergenza territoriale, infermieri, medici, ausiliari, autisti</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 8 - Una giornata</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale formato secondo le linee guida ILCOR che abbia conseguito il titolo di istruttore.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione valido per un anno nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

<b>8.1.1b</b>	<b>RETRAINING BLS-D – CATEGORIA B</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riaddestramento in merito alle conoscenze teoriche e le capacità pratiche per utilizzare il defibrillatore semiautomatico esterno (DAE) acquisite nel corso iniziale</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà consolidato le sue conoscenze e capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valutazione dello stato di coscienza</li> <li>▪ valutazione della sicurezza dello scenario e allertamento del 118/<i>ALS</i></li> <li>▪ fisiopatologia ed epidemiologia della morte cardiaca improvvisa.</li> <li>▪ Applicazione delle manovre di disostruzione delle prime vie aeree in caso di soffocamento da corpo estraneo nel paziente cosciente e incosciente</li> <li>▪ Applicazione delle manovre di assistenza respiratoria di base( bocca/bocca, maschera/bocca, pallone Ambu)</li> <li>▪ Applicazione delle compressioni toraciche esterne</li> <li>▪ Applicazione del protocollo di <i>BLS-D (ABCD)</i> e le procedure specifiche</li> <li>▪ Utilizzo in sicurezza il DAE</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale sanitario già certificato <i>BLS-D</i></p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 2</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale formato secondo le linee guida ILCOR che abbia conseguito il titolo di istruttore.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione, in questo caso, si basa solo sulla prova pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione valido per un anno nel caso in cui il candidato superi la prova.</p>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.2	<b>SUPPORTO VITALE DI BASE MIRATO ALL'ETÀ PEDIATRICA (P-BLS)</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche di effettuare le manovre di RCP di base nel neonato e nel bambino</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire conoscenze generali di fisiopatologia ed epidemiologia della morte cardiaca improvvisa e dell'arresto respiratorio in età pediatrica.</li> <li>▪ effettuare le manovre di disostruzione delle prime vie aeree in caso di soffocamento da corpo estraneo nel paziente cosciente e inconsciente con tecniche appropriate all'età.</li> <li>▪ effettuare le manovre di assistenza respiratoria di base (bocca/bocca, maschera/bocca, pallone Ambu) con tecniche appropriate all'età.</li> <li>▪ effettuare le compressioni toraciche esterne con tecniche appropriate all'età.</li> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e la capacità di applicare il protocollo di P-BLS con tecniche appropriate all'età.</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale sanitario afferente al sistema di emergenza territoriale, infermieri e medici e personale tecnico</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 8 Una giornata</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale formato secondo le linee guida ILCOR che abbia conseguito il titolo di istruttore</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione valido per un anno nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.3	<b>GESTIONE DEL TRAUMATIZZATO SUL TERRITORIO (PTC<sup>®</sup>) O TRATTAMENTO PREOSPEDALIERO DEL PAZIENTE TRAUMATIZZATO (PHTLS<sup>®</sup>)</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e la capacità reale di identificare rapidamente un paziente traumatizzato a rischio, la sua priorità di trattamento, stabilizzare la vittima in modo appropriato sul luogo e durante il trasporto all'interno del concetto dell'ora d'oro.</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità relative a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il cinematisimo del trauma (dinamica)</li> <li>▪ la sicurezza dello scenario</li> <li>▪ l'anatomia, la fisiopatologia e l'epidemiologia del trauma nei vari distretti</li> <li>▪ l'anatomia, la fisiopatologia e l'epidemiologia del trauma nell'anziano e nel bambino</li> <li>▪ i protocolli di triage</li> <li>▪ una valutazione primaria (ABCDE) e secondaria (Esame testa piedi, anamnesi e dinamica)</li> <li>▪ valutare l'ospedale di destinazione</li> <li>▪ le abilità pratiche per l'uso corretto dei dispositivi di immobilizzazione</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale sanitario del sistema di emergenza territoriale, infermieri e medici</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 12 Due giornate</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale (medici e infermieri) che ha conseguito il titolo di istruttore secondo linee guida internazionali</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.4	<b>IMMOBILIZZAZIONE TRASPORTO ATRAUMATICO (ITA)</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acquisire le conoscenze teoriche generali sul trauma vertebro-midollare e le capacità pratiche di utilizzare correttamente I dispositivi da immobilizzazione.</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità per applicare e utilizzare correttamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ il collare cervicale</li> <li>▪ la barella atraumatica</li> <li>▪ la tavola spinale</li> <li>▪ il materassino a depressione</li> <li>▪ gli immobilizzatori per arti</li> <li>▪ il <i>Kendric Extrication Device (KED)</i></li> <li>▪ la rimozione del casco da motociclista</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale tecnico afferente al sistema di emergenza territoriale</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 6 Una giornata</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale esperto nell'uso dei presidi che abbia acquisito il brevetto di istruttore</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi la prova. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



8.1.5	<b>TRATTAMENTO AVANZATO DEL PAZIENTE CON EMERGENZE CARDIO-VASCOLARI INCLUSO L'ARRESTO CARDIACO (ALS)</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per gestire i primi 10 minuti dell'arresto cardio-circolatorio (AC)</li> <li>▪ Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per gestire le situazioni di periarresto</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Al termine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ usare il monitor defibrillatore in modalità manuale</li> <li>▪ riconoscere le principali aritmie</li> <li>▪ usare correttamente i presidi per il trattamento avanzato delle vie aeree</li> <li>▪ ottenere e gestire l'accesso venoso in emergenza</li> <li>▪ utilizzare i farmaci necessari per la gestione del paziente in arresto cardiaco e periarresto</li> <li>▪ coordinare l'equipe ALS</li> <li>▪ trasmettere brutte notizie e gestire situazioni di lutto</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Medici e infermieri del 118 e del Pronto soccorso Ospedaliero DEA I livello, DEA II livello</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 24 Tre giornate</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale sanitario esperto che abbia acquisito il brevetto di istruttore secondo linee guida internazionali</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica</p>	



## 8.1.6

SUPPORTO VITALE AVANZATO NEL TRAUMATIZZATO (ATLS®)<sup>1</sup>**Obiettivi generali**

Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per gestire il trauma grave in Pronto Soccorso all'interno del concetto della "golden hour"

- Acquisire le capacità decisionali per avviare il paziente traumatizzato in sala operatoria in urgenza
- Acquisire le capacità decisionali per trasferire il paziente traumatizzato in un luogo di cura più idoneo
- Acquisire le capacità pratiche per effettuare il trasferimento in maniera da sottoporre il paziente ai minori rischi possibili

**Obiettivi specifici**

Al termine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità per:

- dimostrare i concetti e i principi della valutazione primaria e secondaria
- stabilire le priorità di trattamento in una situazione di trauma
- avviare i provvedimenti terapeutici primari e secondari, all'interno della "golden hour", per il trattamento d'emergenza delle condizioni pericolose per la vita
- dimostrare in una situazione clinica simulata le seguenti manualità utilizzate nel trattamento e nella valutazione iniziale dei pazienti con lesioni multiple:
  - valutazione primaria e secondaria di un paziente con lesioni multiple simulate
  - provvedere alla pervietà delle vie aeree
  - praticare intubazione orotracheale e nasotracheale su manichini adulto e bambino
  - valutare la saturimetria e capnometria
  - cricotiroidotomia
  - valutazione e trattamento del paziente in shock
  - isolamento chirurgico di una vena
  - toracentesi con ago e d inserimento di tubo toracico
  - pericardiocentesi
  - identificazione lesioni toraciche sui radiogrammi
  - valutazione dell'addome attraverso il lavaggio peritoneale l'ecografia e la TC
  - valutazione e trattamento dei traumi della testa e del collo e computo del GCS
  - identificazione delle lesioni endocraniche tramite TC
  - identificazione radiologica delle lesioni della colonna
  - valutazione dei neurotraumi
  - valutazione e trattamento dei traumi muscoloscheletrici

<sup>1</sup> Il corso, come si evince dal marchio ® è brevettato e registrato per cui non può essere fatto in nessuna parte del mondo se non attraverso la struttura dei corsi ATLS® che fa capo all'*American College of Surgeons, Committee on Trauma*. L'attestato di *Provider* è fornito dall'*American College of Surgeons, Committee on Trauma* e deve essere rinnovato ogni quattro anni con un corso di aggiornamento.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

**A chi è rivolto**

Medici del PS DEA I e DEA II, facoltativo per i medici del 118, infermieri *auditor*

**Durata**

Ore di formazione previste 24. Il Corso *ATLS*<sup>®</sup> si articola in due giorni e mezzo, full immersion, per una durata di 10 ore il primo giorno, 8 ore il secondo, e 6 ore il terzo compresi i test.  
Tre giornate

**Responsabile**

Direttore di Corso Certificato dall'*ACS-COT*

**Docenti**

Otto Istruttori certificati dall'*ACS-COT*, un coordinatore certificato dall'*ACS-COT*

**Valutazione e certificazione**

La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell' dall'*ACS-COT*, valido per tre anni nel caso in cui il candidato superi le due prove.

E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.

Sono previsti corsi di *retraining* alla scadenza della validità ogni tre anni.



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

8.1.7	<b>TRIAGE SUL TERRITORIO IN CASO DI INCIDENTI MAGGIORI, MAXIEMERGENZE E CATASTROFI</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze dei protocolli internazionali necessari a stabilire la priorità di trattamento delle vittime in caso di macro emergenza.</li> <li>▪ Acquisire le conoscenze dei protocolli internazionali necessari a stabilire la priorità di trattamento in termini di gravità e di probabile diagnosi delle vittime.</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire conoscenze teoriche relative ai protocolli di triage previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida internazionali.</li> <li>▪ Acquisire conoscenze teoriche e capacità di utilizzazione di tutti gli elementi utili alla categorizzazione del paziente con particolare attenzione alla valutazione delle scale di <i>GCS</i> e <i>RTS</i></li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale sanitario afferente al Sistema di emergenza</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione previste 12</p> <p>Due giornate: la prima comune per medici e infermieri, la seconda differenziata per profilo professionale.</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale sanitario esperto dei protocolli di triage certificato secondo le linee guida internazionali.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



<b>8.1.8</b>	<b>DISPATCH/REGULATION</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire le conoscenze dei protocolli internazionali necessari a stabilire la priorità di trattamento delle vittime in caso di mono macro emergenza e di gestire il sistema di informazioni (<i>dispatch</i>).</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire conoscenze teoriche relative ai protocolli di triage previsti dalla normativa vigente e dalle linee guida internazionali, nazionali e regionali (percorsi clinico-assistenziali nell'emergenza - PCAE)</li> <li>▪ Acquisire la capacità di dare istruzioni pre-arrivo alla persona</li> <li>▪ Acquisire le conoscenze e la capacità di gestire il <i>dispatch</i></li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Personale centrale operativa 118, aperto anche a figure che svolgono altre funzioni</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>Ore di formazione prevista: 12 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Medico e/o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Personale sanitario esperto dei protocolli di triage certificato secondo le linee guida internazionali.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



8.1.9	<b>TRATTAMENTO PEDIATRICO AVANZATO CON EMERGENZE CARDIOVASCOLARI (P-ALS)</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <p>Acquisire le conoscenze e le capacità pratiche per :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Riconoscere prevenire e gestire i primi 10 minuti dell'arresto cardio-circolatorio (AC) nel neonato, lattante e bambino</li> <li>▪ Riconoscere prevenire e saper gestire le situazioni di periarresto e di shock nel neonato, lattante e bambino</li> <li>▪ Riconoscere prevenire e gestire le situazioni di arresto respiratorio nel neonato, lattante e bambino</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici:<sup>2</sup></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acquisire conoscenze e la capacità di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Rilevare un anamnesi adeguata e funzionale all'emergenza</li> <li>- Effettuare il <i>BLS</i></li> <li>- Eseguire l'ABCD</li> <li>- Riconoscere il distress respiratorio, l'insufficienza respiratoria e la priorità nel trattamento</li> <li>- Saper gestire le vie aeree in modo avanzato</li> <li>- Conoscere i protocolli di approccio nelle situazioni di periarresto</li> <li>- Valutare lo shock e il trattamento</li> <li>- Saper accedere ad un adeguato accesso per la perfusione, compreso l'accesso intraosseo</li> </ul> </li> <li>▪ Riconoscere e valutare (l'opportunità di trattare) i disturbi del ritmo e il loro trattamento (compresa la defibrillazione)</li> </ul>	

<sup>2</sup> Come da indicazioni MUP IRC (medicina urgenza pediatrica).



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

**A chi è rivolto**

Medici e infermieri del DEA e del 118

**Durata**

24 ore

**Responsabile**

Medico con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.

**Docenti**

Medici pediatri che abbiano acquisito comprovata esperienza nell'area dell'emergenza pediatrica

**Valutazione e certificazione**

La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione valido per due anni nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.





Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## 8.2 I Corsi dell'area organizzativo-gestionale

I corsi dell'area organizzativo-gestionale hanno come obiettivo l'acquisizione degli elementi e delle conoscenze necessari alla messa in atto di protocolli predisposti all'organizzazione dei servizi ospedalieri, nonché alla raccolta e l'utilizzo di informazioni standardizzate relative alla gestione del paziente in pronto soccorso. I temi da trattare in tale area sono:

- Utilizzo dei sistemi di codifica delle diagnosi e prestazioni di 118
- Raccolta delle informazioni necessarie per il sistema informativo dell'emergenza sanitaria
- Utilizzo di protocolli diagnostico terapeutici
- Utilizzo di eventuali applicativi informatici di ausilio alle attività degli operatori di 118

Corso	Titolo	Destinatari del corso	Durata
8.2.1	Implementazione di Linee Guida clinico-organizzative	Medici e infermieri del 118	6 ore
8.2.2	Uso degli strumenti informatici e di comunicazione	Medici e infermieri, ausiliari e autisti del 118	12 ore
8.2.3	Guida sicura	Autisti, ausiliari. Medici e infermieri del 118 nel caso utilizzo dell'auto medica	8 ore
8.2.4	Gestione dei soccorsi sanitari extra ed intraospedalieri in caso di maxiemergenze secondo linee guida internazionali	Medici e infermieri	24 ore



8.2.1	<b>IMPLEMENTAZIONE DI LINEE GUIDA CLINICO-ORGANIZZATIVE</b>
<p><b>Obiettivi generali</b> Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche per utilizzare linee guida, protocolli e procedure, percorsi clinico-assistenziali</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ acquisire conoscenze sui metodi per la costruzione di linee guida;</li> <li>▪ sapere distinguere linee guida <i>evidence based</i>;</li> <li>▪ saper applicare le procedure per l'implementazione degli strumenti di indirizzo suddetti nel proprio servizio</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b> Medici e infermieri del 118 e dei DEA</p>	
<p><b>Durata</b> 6 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b> Medico o infermiere con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b> Personale esperto nell'<i>EBM</i> e <i>EBN</i><sup>3</sup>, con comprovata esperienza nello specifico.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b> La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi l'esame finale. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	

<sup>3</sup> EBM evidence based medicine  
EBN evidence based nursing



<b>8.2.2</b>	<b>USO DEGLI STRUMENTI INFORMATICI E DI COMUNICAZIONE</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Controllare costantemente l'efficacia e la velocità del sistema di allertamento/attivazione</li> <li>▪ Indirizzare il paziente al presidio sanitario territoriale più idoneo rispetto alla patologia da trattare</li> </ul>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Al termine del programma di formazione il partecipante sarà in grado di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ verificare il corretto funzionamento dei sistemi di comunicazione quali radio, fax, linee telefoniche</li> <li>▪ curare il contatto con la C.O. e la comunicazione della presenza e dell'efficienza dell'equipaggio e del mezzo</li> <li>▪ usare un linguaggio adeguato (alfabeto) e i sistemi di codifica previsti</li> <li>▪ Raccogliere e gestire dati e trasmissioni;</li> <li>▪ Compiere la rilevazione dei dati</li> <li>▪ Compilare correttamente i documenti</li> <li>▪ Saper comunicare al SI Alfabeto</li> <li>▪ Saper gestire i dati</li> <li>▪ Conoscere le possibilità diagnostico terapeutiche dei vari presidi (<i>NCH, TC, CR, ecc.</i>)</li> <li>▪ Conoscere ed utilizzare il sistema GIPSE</li> <li>▪ Informarsi volta per volta delle disponibilità dei diversi presidi</li> <li>▪ Guidare l'autista nella scelta del percorso</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Medici, infermieri e tecnici dell'assistenza del 118</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>12 ore due giornate</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Tecnico informatico con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Tecnici informatici CED ed informatici esperti dei sistemi informatici e di comunicazione della centrale, del cartografico, e personale esperto nella gestione dei dati. Esperti di comunicazione radio.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>La valutazione è caratterizzata da una prova teorica e una pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi le due prove. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento. Un aggiornamento verrà effettuato ogni quattro anni.</p>	



<b>8.2.3</b>	<b>CORSO DI GUIDA SICURA</b>
<p><b>Obiettivi generali</b> Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche di guida del veicolo in sicurezza, anche in situazione di emergenza.</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conoscenze relative agli esercizi da eseguire, conoscenza degli interventi di piccola manutenzione</li> <li>▪ Conoscenza della normativa (codice della strada)</li> <li>▪ Acquisizione di una corretta posizione di guida al volante</li> <li>▪ Acquisizione di capacità di gestione della frenata in emergenza, su fondo bagnato, con e senza ABS, per evitare un ostacolo</li> <li>▪ Manovra di emergenza per evitare un ostacolo</li> <li>▪ Sottosterzo, sovrasterzo</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b> Autisti, ausiliari. Medici e infermieri del 118 nel caso utilizzo dell'auto medica</p>	
<p><b>Durata</b> 8 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b> Pilota con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti</b> Piloti esperti con brevetto di istruttore certificato a livello nazionale.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b> La valutazione è caratterizzata da una prova pratica. Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi l'esame. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	

N.B. previsti step avanzati



8.2.4	<b>GESTIONE DEI SOCCORSI SANITARI EXTRA ED INTRA-OSPEDALIERI IN CASO DI MAXIEMERGENZE SECONDO LINEE GUIDA INTERNAZIONALI</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <p>L'obiettivo del corso è la preparazione di operatori sanitari e tecnici, in grado di gestire in modo adeguato le fasi organizzative della risposta agli eventi maggiori e alle maxiemergenze.</p> <p>L'obiettivo finale è quello di formare un numero sufficiente di operatori in grado di gestire le fasi cruciali dei soccorsi sul campo in caso di catastrofe ad effetto limitato.</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Acquisire le conoscenze teoriche e le capacità pratiche di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valutare gli aspetti generali delle catastrofi</li> <li>▪ Identificare la sequenza fasica del soccorso in caso di catastrofe sul campo</li> <li>▪ Analizzare i concetti del Management in caso di catastrofe</li> <li>▪ Definire i criteri di Sicurezza dei soccorsi sul campo</li> <li>▪ Analizzare i concetti di Logistica dei soccorsi</li> <li>▪ Definire il concetto di Triage nella fase di soccorso sul campo</li> <li>▪ Definire i concetti della stabilizzazione delle vittime</li> <li>▪ Analizzare gli aspetti della Formazione ed addestramento in medicina delle catastrofi</li> <li>▪ Definire i criteri legislativi della medicina delle catastrofi</li> <li>▪ Definire la catastrofe e classificarla</li> <li>▪ Definire il concetto di Direttore dei Soccorsi Sanitari</li> <li>▪ Ricoprire il ruolo del Direttore dei Soccorsi Sanitari</li> <li>▪ Definire gli Enti e le istituzioni di riferimento - normativa</li> <li>▪ Gestire la Centrale Operativa in caso di gestione di maxiemergenze</li> <li>▪ Strategia, e capacità di formulare i Piani di Intervento</li> <li>▪ Logistica - Mezzi aerei e terrestri</li> <li>▪ Logistica - Materiali e metodi</li> <li>▪ Tattica e sulla Catena dei Soccorsi</li> <li>▪ Rendere operativo il Posto Medico Avanzato ed il Centro Medico di Evacuazione</li> <li>▪ Effettuare il Triage extraospedaliero in caso di catastrofe</li> <li>▪ Stabilizzazione delle funzioni vitali e una corretta immobilizzazione.</li> <li>▪ Gestire patologie specifiche: crush, blast e contaminazione</li> <li>▪ Gestire delle informazioni e comunicazioni</li> <li>▪ Stabilire contatti con pubblico e media</li> <li>▪ Gestire problematiche di interconnessione con le strutture ospedaliere</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto:</b> Personale sanitario , Operatori e coordinatori delle CC.OO. 118</p>	
<p><b>Durata:</b> 24 ore tre giornate</p>	
<p><b>Responsabile:</b> Esperto con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza ed in possesso dei titoli di formatore nell'ambito specifico.</p>	
<p><b>Docenti:</b> Istruttori certificati e riconosciuti, con comprovata esperienza</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi l'esame finale.</p>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

### 8.3 I corsi riguardanti gli aspetti relazionali

<b>Corso</b>	<b>Titolo</b>	<b>Destinatari del corso</b>	<b>Durata</b>
8.3.1	Comunicazione con gli utenti	Medici, psicologi, infermieri e ausiliari	12 ore
8.3.2	Dinamiche di lavoro in equipe	Medici, psicologi, infermieri e ausiliari	12 ore
8.3.3	Gestione dell'ansia e della <i>critical stress syndrome</i>	Medici, psicologi, infermieri, ausiliari e autisti	8 ore
8.3.4	Etica medica nell'emergenza. L'approccio alla persona	Medici, psicologi, infermieri, ausiliari	6 ore



<b>8.3.1</b>	<b>COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI</b>
<p><b>Obiettivi generali</b> Acquisire capacità di comunicazione che permettano il miglioramento dei rapporti tra operatori sanitari, pazienti e loro familiari, nel rispetto dei principi di personalizzazione dell'assistenza, umanizzazione delle attività mediche, diritto all'informazione</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b> Al termine del programma di formazione il partecipante avrà acquisito capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ascolto dei pazienti e loro familiari</li> <li>▪ comunicazione non verbale</li> <li>▪ formulazione di domande nel modo più appropriato</li> <li>▪ parafrasi di contenuto, espressione di sentimenti, concretizzare e riassumere</li> <li>▪ <i>counselling</i></li> <li>▪ comunicazione del lutto, risposta appropriata a reazioni, ricerca di soluzioni</li> <li>▪ comunicazione telefonica con gli utenti</li> <li>▪ comunicazione interculturale</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b> Medici, psicologi, infermieri, ausiliari e personale tecnico</p>	
<p><b>Durata</b> 12 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b> Esperto con comprovata esperienza di comunicazione inter-personale nell'area dell'emergenza</p>	
<p><b>Docenti</b> Personale sanitario con comprovata esperienza di comunicazione inter-personale</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b> Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi un esame finale. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



8.3.2	<b>DINAMICHE DI LAVORO IN EQUIPE</b>
<p><b>Obiettivi generali</b>          Acquisire capacità di lavoro in gruppo in situazioni di emergenza;          acquisire le conoscenze e le capacità di riconoscere e gestire le dinamiche che si sviluppano in un gruppo di lavoro.</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Saper interagire in modo corretto con i colleghi nelle diverse fasi del soccorso.</li> <li>▪ Conoscere i concetti fondamentali di leadership, e le forme principali</li> <li>▪ Conoscere i concetti generali per condurre e gestire una riunione</li> <li>▪ Acquisire la capacità di riconoscimento di ruoli e dinamiche interpersonali</li> <li>▪ Acquisire capacità di risoluzione di conflitti e negoziazione</li> <li>▪ Gestire correttamente i rapporti con i presenti nel luogo dell'evento (parenti-passanti-forze dell'ordine)</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b>          Medici, psicologi, infermieri e ausiliari</p>	
<p><b>Durata</b>          12 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b>          Esperto con comprovata esperienza di dinamiche di gruppo</p>	
<p><b>Docenti</b>          Esperti con comprovata esperienza di leadership, dinamiche interpersonali, capacità di risoluzione di conflitti.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b>          Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi un esame finale. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	





8.3.3	<b>GESTIONE DELL'ANSIA, DELLA <i>CRITICAL STRESS SYNDROME</i> E DEL <i>BURN-OUT</i></b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <p>Riconoscere ed affrontare alterazioni emotive e psicologiche determinate nel singolo e nel gruppo dall'esposizione ad eventi emotivamente critici</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà acquisito le conoscenze e le capacità di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riconoscimento di eventi critici che colpiscono il singolo o il gruppo</li> <li>▪ gestione di situazioni di forte stress emotivo</li> <li>▪ elementi di tecnica di <i>debriefing</i> e <i>defusing</i></li> <li>▪ gestione del lutto</li> <li>▪ riconoscimento delle caratteristiche del <i>burn-out</i></li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Medici, psicologi, infermieri, ausiliari, autisti</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>8 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Personale esperto in ambito specifico (psicologia/psichiatria) con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>Esperto in ambito specifico (psicologia, psichiatria, comunicazione) con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi un esame finale. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



8.3.4	<b>ETICA MEDICA NELL'EMERGENZA. L'APPROCCIO ALLA PERSONA</b>
<p><b>Obiettivi generali</b></p> <p>Acquisire una sensibilità in merito ad aspetti che riguardano l'etica nei confronti della persona nell'ambito delle attività dell'emergenza.</p>	
<p><b>Obiettivi specifici</b></p> <p>Alla fine del corso il partecipante avrà acquisito la sensibilità nell'affrontare situazioni che riguardano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Il rispetto della persona, i valori umani</li> <li>▪ Eccesso di intervento (accanimento terapeutico)</li> <li>▪ L'attenzione alle famiglie e alle persone coinvolte</li> <li>▪ la sofferenza</li> <li>▪ violenza sui minori: la sospensione del giudizio nel sospetto</li> <li>▪ atteggiamento etico nei casi "difficili" (es. tossicodipendenza, suicidio)</li> </ul>	
<p><b>A chi è rivolto</b></p> <p>Medici, psicologi, infermieri, ausiliari</p>	
<p><b>Durata</b></p> <p>6 ore</p>	
<p><b>Responsabile</b></p> <p>Personale esperto in ambito specifico (etica/psicologia/medicina/filosofia/psichiatria) con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza</p>	
<p><b>Docenti</b></p> <p>esperto in ambito specifico (etica/psicologia/medicina/filosofia/psichiatria) con comprovata esperienza nell'area dell'emergenza.</p>	
<p><b>Valutazione e certificazione</b></p> <p>Viene rilasciato un certificato da parte dell'ente o struttura di formazione nel caso in cui il candidato superi un esame finale. E' prevista inoltre una valutazione del corso attraverso la somministrazione di un questionario di gradimento.</p>	



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## 9. BIBLIOGRAFIA

1. Conferenza Stato Regioni, repertorio Atti n.1711 del 22 maggio 2003: Accordo tra il Ministro della salute, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sul documento recante: “Linee guida su formazione, aggiornamento e addestramento permanente del personale operante nel sistema di emergenza/urgenza”.
2. Dewey John (1961 [1933]) *Come pensiamo* pp. 163, La Nuova Italia Editrice, Firenze.
3. Kolb, D. A. *Experiential Learning. Experience as The Source of Learning and Development*, Prentice-Hall, Englewood Cliffs, New Jersey 1984.
4. Warburton E: Stroke management. *Clin Evid.* 2004, 12 :236-252
5. Ferri M, Jefferson T, De Luca A .Are the results of hospital based studies generalisable to the pre-hospital setting? *Journal of Emergency Primary Health Care (JEPHC)*, Vol.2, Issue 3-4, 2004
6. Smith E. *Cochrane Prehospital and Emergency Health Field. The Cochrane Database of Systematic Reviews* 2005, Issue 1
7. Medical Research Council (MRC). *Cluster randomised trials: Methodological and ethical considerations. clinical trials series.*© Medical Research Council. November 2002
8. Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio. Implementation of pre-hospital emergency pathway for stroke - a cluster randomised trial. Trial Registration Number: ISRCTN41456865. Available from [www.controlledtrials.com/isrctn/search.asp](http://www.controlledtrials.com/isrctn/search.asp)
9. Davis D A, Thomson M A, Oxman A D, Haynes R B. Evidence for the effectiveness of CME. A review of 50 randomized controlled trials. *JAMA.* 1992. 268 (9). 1111-1117
10. Davis D A., M A Thomson, Oxman A. D., Haynes B. Changing Physician Performance. A systematic Review of the Effect of Continuing Medical Education Strategies, *JAMA* , 1995. 274 (9). 700-705
11. Crandall SJS. The role of continuing medical education in changing and learning. *J Cont Ed Health Prof* 1990; 10: 339-348
12. Cantillon P & Jones R. Does continuing medical education in general practice make a difference? *BMJ* 1999; 318: 1276-1279
13. Adelson R et al. Performance change in an organizational setting: A conceptual model. *J Cont Ed Health Prof* 1997; 17: 69-80
14. Schmidt H. Educational Aspects of Problem-based Learning. In: Jochems WMG *Ed. Aktiverend ondervijs.* Delftse Universitaire Pers, Delft 1990



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

15. Mamede S, Serapioni M, Caprara A. A Aprendizagem Baseada em Problemas na Pós-graduação. A Experiência do Curso de Gestores de Sistemas Locais de Saúde no Ceará. *Revista Brasileira de Educação Médica* 2001; 25, 1: 54-61
16. Caprara A. Scrivere per Problemi. *MEDIC* 2003; 11, No. 1-2. 41-46
17. Schmidt H, Moust JHC. A Taxonomy of Problems Used in Problem Based Curricula. In: Merrienboer J, Moerkerke G, *Eds.* Instructional design for Problem-based Learning. Proceedings of the third workshop of the EARLI SIG Instructional Design, Datawyse Publishing, Maastricht 1999: 3-12
18. Barrows HS. How to Design a Problem-Based Curriculum for the Preclinical Years. Springer Publishing Company, New York, 1985
19. McManus IC, Vincent CA, Thom S, Kidd J. Teaching communication skills to clinical students. *BMJ* 1993;306:1322-1327
20. Van Dalen J, Zuidweg J, Collet J. The curriculum of communication skills teaching at Maastricht Medical School. *Medical Education*, 1989, 23, 55-61



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

## 10. Allegato 1

### Elenco degli obiettivi formativi generali per singola figura professionale: Servizio di Emergenza Territoriale 118

A complemento degli standard formativi minimi per figura professionale riportati, le tabelle 5 e 6 sottostanti riportano l'elenco degli *obiettivi formativi generali* desunti per ogni figura professionale a livello di Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale 118.

**Tabella 5**

<b>Obiettivi educativi per MEDICI e INFERMIERI</b>	
Al termine del programma di formazione il partecipante sarà in grado di:	
<b>Obiettivo generale</b>	<b>Obiettivo formativo</b>
Dirigere la Centrale Operativa 118	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Valutazione statistica</li> <li>▪ Sviluppo capitale umano ed organizzativo</li> <li>▪ Verifica degli obiettivi e degli indicatori</li> <li>▪ Valutazione della qualità oggettiva del servizio erogato</li> <li>▪</li> </ul>
Coordinare la Centrale Operativa 118	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Gestione delle tecnologie informatiche (cartografia elettronica, trasmissione di messaggi codificati, rilevazione della posizione dei mezzi di soccorso)</li> <li>▪ Gestione delle comunicazioni radio e telefoniche</li> <li>▪ Gestione dei rapporti con le altre centrali operative di soccorso (112, 113, 115)</li> <li>▪ Gestione dei rapporti con le Pubbliche Assistenze e della CRI</li> <li>▪ Elaborazione statistica degli interventi</li> <li>▪ Monitoraggio delle richieste e analisi della capacità di risposta delle strutture</li> <li>▪ Attuazione della qualità oggettiva del servizio erogato</li> <li>▪ Gestione dei posti letto di area critica</li> <li>▪ Attivazione dei meccanismi assistenziali d'urgenza ospedalieri (equipe medico infermieristiche, sale operatorie, servizi diagnostici strumentali e di laboratorio)</li> <li>▪ Coordinamento dei soccorsi per eventi maggiori</li> <li>▪ Informatizzazione della gestione del personale, dell'autoparco e dei materiali</li> </ul>



Regione Lazio



Mattoni SSN – Mattone 11 – Pronto Soccorso e Sistema 118



Regione Liguria

<p>Identificare e trattare la patologia con carattere di emergenza-urgenza mediante l'applicazione metodiche internazionalmente riconosciute</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sviluppo della specifica conoscenza e preparazione per le prestazioni sanitarie d'urgenza su terreni operativi diversi e con situazioni patologiche tra le più varie e complesse</li> <li>▪ Collaborazione con gli altri operatori sanitari basata sulla reciproca stima sul riconoscimento dei diversi ruoli e della dignità e della autonomia di tutte le figure professionali</li> </ul>
<p>Capacità di attrazione culturale unitaria sulle tematiche dell'emergenza</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offerta al cittadino standard assistenziali qualificati</li> <li>▪ Offerta ai soccorritori volontari elevati standard di qualità nei percorsi formativi a loro dedicati</li> <li>▪ Offerta alla popolazione percorsi formativi sulle tecniche di primo soccorso</li> </ul>