

Comunicazioni radio e trasmissioni delle informazioni durante le operazioni di soccorso

Dr. Angelo Giusto MD

Medico dell'Emergenza

Il “trasmettere” e il “comunicare”

In ogni atto della vita quotidiana riveste particolare importanza il significato che si attribuisce ad ogni vocabolo.

Durante un qualunque evento critico, la tipologia dei vocaboli usati, il modo, il tono ed il contesto in cui sono utilizzati non deve e non può dare adito a dubbi o richieste di spiegazioni da parte di chi riceve un'istruzione o un comando.

Di fatto, molte volte, non c'è il tempo per “specificare”. Il messaggio deve essere, quindi, chiaro, conciso, comprensibile ed univoco.

Vediamo quindi il significato di alcune parole che, forse, **crediamo** di conoscere bene.

Trasmettere.

Trasferire, far passare quanto è in sé, o è proprio, su uno o più altri soggetti o enti, corpi o elementi; Comunicare, inviare o far pervenire qualcosa a chi ha diritto o è interessato ad averla, comunicare o diffondere con mezzi di telecomunicazione.

E' l'attuazione del trasferimento di un messaggio, a fini comunicativi, tra due o più soggetti.

Comunicare.

Mettere in comune, far partecipe, condividere; l'insieme dei fenomeni che comportano la trasmissione delle informazioni.

Richiede un soggetto **emittente**, un **canale di trasferimento dell'informazione**, e un **ricevente**.

La **forma** del messaggio trasmesso deve essere, ovviamente, elaborata in modo che sia ricevibile e comprensibile.

Il concetto di comunicazione comporta, in sintesi, una **interazione** tra due o più soggetti.

Il soggetto trasmittente può farsi carico di rendere molto comprensibile il messaggio che ha intenzione di trasmettere, attuando precise strategie (ripetere il messaggio più volte, enfatizzare alcuni vocaboli) attraverso il fenomeno della **ridondanza**.

Il soggetto ricevente può farsi carico di “confermare” l’avvenuta ricezione di un messaggio, rilasciando un **feedback**.

Qualora la comunicazione tra due entità sia disturbata, si parla invece di **rumore**.

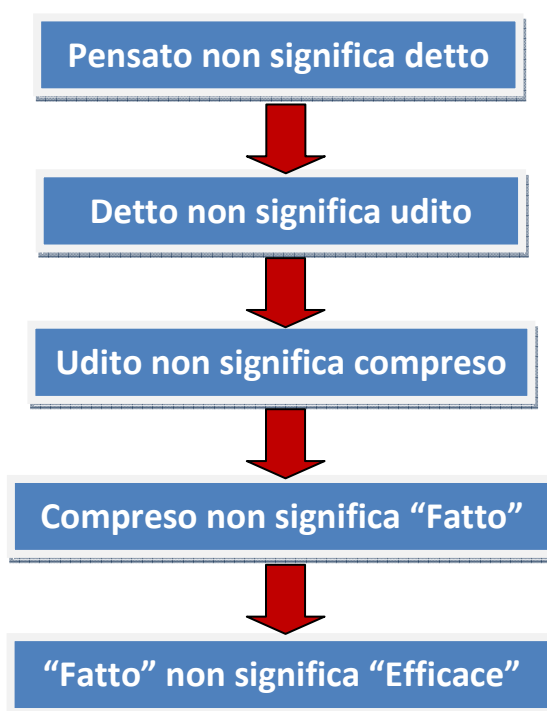
Comprendere.

*E' la capacità di **capire** attraverso la ragione un **contenuto conoscitivo** e attraverso il quale la mente è in grado di percepire, e discernere, particolari aspetti di un concetto, un'azione, un oggetto, senza ulteriori spiegazioni in merito.*

Ascoltare, udire, sentire **NON** sono sinonimi di comprendere!!!

Un interessante algoritmo

Proviamo a riflettere sul seguente algoritmo:



L'algoritmo di cui sopra rappresenta il semplice (SEMPLICE?) processo/percorso formativo di una nostra idea di comunicare, a partire dalla formazione del pensiero, fino all'attesa di percepire il **risultato**.

Pensiamo, ad esempio di voler trasmettere un comando al nostro collega. *“Per favore, passami una penna”*. Ci attendiamo che, nell'arco di pochi istanti, il nostro collega allunghi una mano, e ci porga una penna.

Proviamo però ad osservare l'algoritmo, e supponiamo di interromperlo in uno qualunque dei punti a livello di una delle frecce rosse.

DOMANDA: riceveremo la penna dal nostro collega?

Uso corretto della radio, dei telefoni cellulari e dei sistemi di trasmissione in dotazione

Durante ogni tipo di comunicazione, occorre ricordare alcune cose semplici, che possono apparentemente sembrare scontate, ma che possono rivelarsi di fondamentale importanza nella gestione di una chiamata di soccorso:

- Prima di comunicare, avere già chiaro in mente ciò che occorre trasmettere
- Accertarsi che nessuno stia già comunicando
- Specificare prima il **chiamato**, poi il **chiamante**
- Essere più chiari possibile
- Evitare discorsi inutili, utilizzando prevalentemente e al meglio la terminologia e i codici stabiliti
- Mantenere la calma, e ascoltare
- Non dare mai nulla per scontato
- Utilizzare la terminologia corretta, evitando di utilizzare un termine se non se conosce appieno il significato
- Non utilizzare i termini medici in maniera impropria
- Evitare **assolutamente** comunicazioni personali
- Accertarsi che il ricevente abbia ricevuto e compreso le informazioni trasmesse

La radio rice-trasmittente

La radio rappresenta senz'altro il sistema di comunicazione più diffuso sui mezzi di soccorso. Essa permette infatti di comunicare con la propria sede, con gli altri mezzi (compresa l'automedica e l'elicottero) e, soprattutto, con la Centrale Operativa.

La trasmissione tramite selettiva si basa sull'invio di un segnale acustico generato dalla radio trasmittente che viene immediatamente decodificato e registrato dai computer della Centrale Operativa.

Occorre fare molta attenzione, sia sui modelli “vecchi” (analogici), sia su quelli più recenti, digitali, ad iniziare la a parlare solo dopo che la trasmissione precedente sia terminata. Occorre non solo attendere la fine del messaggio verbale, ma il “gracchio” che segnala l’avvenuto “sgancio” dal ponte radio.

Il telefono cellulare

Rappresenta certamente, ad oggi, una delle vie di trasmissione più sicure per ogni informazione.

Ottima copertura del territorio, rapidità di utilizzo, possibilità di sovrapposizione della trasmissione e della ricezione (ciò **NON** può avvenire con la radio!), capillare diffusione tra la popolazione, possibilità univoca di identificazione del chiamato e del chiamante, tracciabilità delle conversazioni ed individuazione fisica dei luoghi di chiamata sono solo alcune delle caratteristiche che rendono il telefono cellulare la migliore, più efficace ed efficiente via di trasmissione delle informazioni nel soccorso.

Il navigatore satellitare

Ormai quasi ciascuno possiede un semplice navigatore satellitare, vuoi di quelli “fissi” su auto, del tipo mobilizzabile o, addirittura, sul cellulare multi-funzione.

Per questo dispositivo, un unico, banale suggerimento che sembra scontato ma... che tante volte non lo è...

Lasciatelo sempre acceso, connesso all'automedica o al mezzo di soccorso... non sarà probabilmente quello a mandarvi in malora la batteria. Sarebbe, invece, davvero imbarazzante averne necessità e dover attendere i molti minuti necessari all'accensione, al “settaggio” ed alla programmazione, qualora se ne dovesse necessitare in fretta!

Gli errori più frequenti

Più che parlare di “errori” frequenti, sarebbe più opportuno focalizzare l’attenzione in merito alle problematiche che possono inficiare una comunicazione efficiente ed efficace.

Nello specifico, sarà utile suggerire alcuni percorsi di “auto-diagnosi”, sui quali intervenire qualora si riscontrassero problemi:

- Definire, nello specifico, i differenti compiti nei vari livelli del soccorso;
- Utilizzare un livello adeguato, moderno e relativamente semplice di tecnologie;

- Condurre adeguati percorsi formativi per gli utilizzatori ed i fruitori della tecnologia di trasmissione;
- Realizzare un'adeguata integrazione fra le varie realtà esistenti
- Definire uno standard omogeneo nella tipologia degli interventi e dei livelli di comunicazione
- Garantire una formazione adeguata ed uniforme per coloro che operano nel soccorso sanitario

* * * * *

Angelo GIUSTO, Medico dell'Emergenza, è nato a Savona nel 1969.

Ha frequentato un Master in "Pronto Soccorso ed Emergenze Pediatriche" presso l'Istituto "G. Gaslini" di Genova. Ha partecipato alla 2° Edizione del "Neonatal Intensive Care" presso la Scuola Internazionale di Scienze Pediatriche presso la Fondazione "Gaslini International".

Certificato BLS-D, ACLS, PBLIS-D, PEPP, ITLS, PEDIFACT'S, ECx2, ATLS, EMD provider, BLS-D, PBLIS-D, PEPP, ITLS e PEDIFACT'S Istruttore. E' abilitato al volo sanitario su mezzi ad ala fissa e rotante.

Si occupa di formazione per i V.d.S. CRI, così come per numerose altre Associazioni di Volontariato del Soccorso Sanitario.

Fa parte del Comitato Scientifico PEPP - Italian Chapter, ed è referente per la Liguria per i corsi PEPP.

Ha pubblicato "Appunti di Primo Soccorso" e "Manuale di Primo Soccorso", linee-guida per Aspiranti V.d.S. CRI, e numerosi altri articoli sempre relativi all'emergenza sanitaria pre-ospedaliera. Ha curato l'edizione Italiana del Manuale "PEPP - Pediatric Education for Pre-Hospital Professionals".

Web-Master del sito "SavonaEmergenza" (online dal 1999), collabora con il sito Farmasalute, con la Rivista Online "Emergency-Live", e con altre pagine web relative all'emergenza sanitaria.

Attualmente si occupa con particolare attenzione della medicina di emergenza pediatrica e neonatale nell'ambito del soccorso extraospedaliero. Si è occupato dello studio e della pianificazione di catastrofi e maxi-emergenze. E' stato Pre-Hospital Disaster Manager per il servizio presso il quale lavora.

V.d.S. presso il Comitato C.R.I. di Vado Ligure (SV), è Ufficiale Medico del Corpo Militare C.R.I., ed ha acquisito la qualifica di Insegnante Militare di area sanitaria.

Medico della Marina Mercantile Italiana, abilitato da Concorso dello Stato (2009).