



## **CONFERENZA DELLE REGIONI E DELLE PROVINCE AUTONOME** **14/107/CR07b/C7**

### **LINEE GUIDA IN MATERIA DI GESTIONE DEGLI INTERVENTI DI EMERGENZA SANITARIA NELLE AREE E SULLE LINEE FERROVIARIE**

#### **Premessa**

L'attività di soccorso sanitario costituisce competenza esclusiva del Servizio Sanitario Nazionale che la garantisce attraverso i sistemi di emergenza delle Regioni e delle PPAA che fanno capo al numero unico 118.

Di norma gli interventi di soccorso sanitario vengono gestiti dal Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale 118 in base alle chiamate che lo stesso riceve da chiunque ritenga di avere necessità per sé o per altri di un intervento di emergenza sanitaria. Il Servizio Emergenza Sanitaria Territoriale 118 interviene con personale a diversa capacità assistenziale (medico, infermiere, soccorritore) e con mezzi diversificati (auto, ambulanza, elicottero, ecc) in relazione alla valutazione sanitaria e logistica effettuata dal personale delle Centrali Operative istituite ai sensi del D.P.R. 27/3/92. Tali Centrali avevano inizialmente competenza quasi esclusivamente provinciale ma attualmente è in essere, sull'intero territorio nazionale, una riorganizzazione generale, con attribuzioni di competenza frequentemente sovra-provinciali.

In taluni ambiti, ad esempio aree ferroviarie, aeroporti, autostrade, impianti industriali, ecc, in cui ricorrono limitazioni di accesso o rischi per i soccorritori, è necessario prevedere specifiche procedure di intervento che garantiscano oltre alla necessaria rapidità agli interventi di emergenza anche una contestuale sicurezza ai soccorritori e ai pazienti.

#### **Obiettivi**

Le presenti Linee Guida hanno l'obiettivo di fornire indicazioni affinché Regioni/PPAA possano sottoscrivere accordi specifici con Rete Ferroviaria Italiana (RFI), gestore dell'infrastruttura ferroviaria nazionale e, per suo tramite, con le Imprese Ferroviarie, interessate dalla gestione degli interventi di emergenza sanitaria su propri treni, nel rispetto di criteri di:

- Efficienza, intesa come tempestività dell'azione di soccorso,
- Efficacia, intesa come qualità complessiva dell'azione di soccorso,
- Sicurezza, intesa come prevenzione del rischio degli operatori che prestano soccorso.

Inoltre, esse hanno lo scopo di descrivere il processo di attivazione del Servizio di Soccorso Sanitario e il coordinamento operativo dello stesso con l'organizzazione ferroviaria nella gestione dell'emergenza, nel rispetto della normativa vigente.

Le presenti Linee Guida non sostituiscono gli accordi in essere tra Regioni/PPAA e RFI, ma sono di riferimento per la predisposizione di protocolli omogenei a livello regionale in tema di soccorso sanitario in ambito ferroviario.

## **Campo di applicazione**

In prima attuazione le Linee Guida si limitano alle sole richieste di soccorso sanitario provenienti da bordo treno (in movimento o fermo in linea) per malori a persone ivi presenti.

Riguardo a tutte le altre richieste di soccorso riferite ad altri specifici scenari propri degli ambiti ferroviari (soccorsi in galleria, urti, incendi, svii di materiale rotabile, sversamenti di merci pericolose, ecc.), si rimanda agli accordi già sottoscritti tra il Gruppo FS/RFI e le singole Regioni/PPAA, in attesa di un loro prossimo aggiornamento coordinato a livello inter-regionale.

## **Soggetti coinvolti**

Il Gruppo di Lavoro misto, costituito con rappresentanze delle Società del Gruppo FS e del 118, ha predisposto le presenti Linee Guida alla luce delle competenze e delle responsabilità di ciascun attore coinvolto nel processo, così come previste dalla normativa vigente, in particolare:

- Il Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale 118, responsabile per legge del soccorso sanitario,
- Rete Ferroviaria Italiana, gestore dell'infrastruttura nazionale ferroviaria e regolatore della circolazione dei treni,
- Le Imprese Ferroviarie che circolano sull'infrastruttura gestita da RFI, a bordo dei cui treni si manifesta la situazione di malessere che necessita dell'intervento di soccorso del 118.

## **Gestione coordinamento operativo per le chiamate di emergenza**

### **Banca dati relativa agli accessi alle linee ferroviarie**

RFI mette a disposizione una banca dati relativa a tutti i punti dai quali è possibile accedere alle linee ferroviarie intervenendo dall'esterno, sia per le linee tradizionali che per le linee Alta Velocità. Le schede informative predisposte per l'individuazione dei punti di accesso riportano, sostanzialmente, le seguenti informazioni:

- ✓ denominazione della linea ferroviaria,
- ✓ progressiva chilometrica sulla linea ferroviaria del punto di accesso e/o di avvicinamento alla sede ferroviaria,
- ✓ coordinate geografiche GPS del punto di accesso, se disponibili.

RFI fornisce tale banca dati al Servizio di Emergenza Territoriale 118 su apposito supporto informatico, da allegare agli accordi specifici regionali e si impegna a comunicare eventuali variazioni, anche temporanee se superiori a sei mesi, di tali accessi, atteso che l'individuazione degli accessi effettivamente fruibili da parte dei mezzi di soccorso del 118 è, di volta in volta, indicato dal DCCM durante la gestione dell'evento.

Nella cartografia della rete Alta Velocità vengono altresì riportate anche le stazioni presso cui, su indicazione del DCCM, possono essere deviate i treni in caso di emergenza e il relativo tempo di percorrenza stimato, in condizioni di traffico non perturbato, per percorrere tali tratti.

Le informazioni di cui sopra verranno utilizzate dalla Centrale 118 per una migliore organizzazione dei soccorsi (individuazione dei mezzi di soccorso da impiegare, delle strutture ospedaliere di riferimento, ecc).

## **Centrale di Riferimento Regionale del 118**

Onde facilitare la richiesta di soccorso, tenuto conto che la velocità dei convogli, soprattutto per quelli che viaggiano sulla linea Alta Velocità, in pochi minuti determina lo spostamento di competenza tra i vari 118 Provinciali, ed al fine di evitare che una eventuale caduta della comunicazione telefonica costituisca un ulteriore elemento di criticità, il Servizio Emergenza Sanitaria Territoriale 118 individuerà un'unica centrale di riferimento Regionale dedicata al Gruppo FS con numero di rete fissa, che sarà attivata dal Centro Coordinamento Circolazione di RFI competente (DCCM), in base alla posizione del treno.

Nel caso in cui, e nelle more della decisione del luogo dell'intervento, il treno cambi il territorio di competenza passando in un'altra regione, sarà cura della Centrale di Riferimento Regionale 118 inizialmente coinvolta, trasferire la comunicazione alla Centrale di nuova competenza per l'organizzazione del soccorso.

### **Personale coinvolto**

✓ Per RFI:

- Dirigente Centrale Coordinatore Movimento (DCCM): Operatore presente H24 nel Centro Coordinamento Circolazione (CCC) di RFI competente per tutto il territorio di giurisdizione, che ha il compito di seguire e coordinare la circolazione ferroviaria. Il DCCM è in rapporto diretto con tutti i rappresentanti delle Imprese Ferroviarie e ha la possibilità di contattare telefonicamente il personale dei treni. In caso di emergenza assume il ruolo di direzione e coordinamento delle attività e delle risorse per attivare, tra gli altri, l'intervento del soccorso sanitario, prendendo contatti con la Centrale Operativa Regionale 118 di riferimento.

✓ Per l' I.F.:

- CAPOTRENO: E' il responsabile per l' I.F. dell'assistenza alla clientela a bordo treno ed il riferimento per RFI in caso di emergenza sanitaria sul convoglio ferroviario.

✓ Per il Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale 118:

- OPERATORE DI CENTRALE 118: personale Tecnico, Infermiere, Medico presente H24, che riceve le richieste di soccorso e che effettua l'intervista all'utente con lo scopo di:
  - definire il luogo dell'intervento, utilizzando i supporti informatici messi a disposizione del sistema, con l'ausilio del DCCM;
  - definire un codice di gravità presunta del/i paziente/i coinvolto/i seguendo le indicazioni dettate dalle procedure in uso nella Centrale;
  - inviare i mezzi di soccorso più idonei sulla base della gravità presunta e sulla base della vicinanza degli stessi dal luogo dell'intervento (ambulanza, auto medica, elisoccorso, ecc.), mantenendo in corso di intervento di emergenza i contatti telefonici con il DCCM di giurisdizione per eventuali altre informazioni utili al raggiungimento del target;
  - allertare, quando necessario, le Forze dell'Ordine, i VVF e/o altri Enti competenti, dandone comunicazione al DCCM di RFI;
  - contattare la CO 118 di altra provincia/regione, competente dal punto di vista territoriale, comunicando alla stessa tutti i dati utili per il raggiungimento del target e

il codice colore di gravità presunta, tenendo i contatti telefonici col DCCM competente qualora il luogo dell'evento abbia la competenza di altra CO 118.

- **EQUIPE DI SOCCORSO:** Personale Soccorritore, e/o Infermiere e/o Medico che compongono gli equipaggi dei mezzi di soccorso (Ambulanze, Auto, Elicotteri ecc..).

Negli accordi specifici regionali devono essere indicati:

- il Centro di Coordinamento Circolazione di RFI in cui opera il DCCM di giurisdizione di ciascuna linea e relativa utenza telefonica fissa,
- la Centrale Operativa 118 di riferimento regionale per le richieste provenienti dal DCCM di RFI e relativa utenza telefonica fissa.

Le procedure che verranno descritte negli accordi specifici sottoscritti tra Regioni/PPAA e RFI, sia per il personale RFI che per il personale Servizio Emergenza Sanitaria Territoriale 118, dovranno integrare l'insieme delle procedure specifiche vigenti all'interno delle rispettive organizzazioni ed ordinamenti. Sarà cura delle relative strutture organizzative distribuirle capillarmente a tutti gli operatori di proprio riferimento.

### **Procedura operativa per il flusso e modalità degli avvisi**

La richiesta di attivazione del soccorso sanitario può essere effettuata dal personale ferroviario, da un viaggiatore o da qualsiasi cittadino che ne ravvisi la necessità.

In ogni caso, per una buona riuscita degli interventi di soccorso sanitario in ambiente ferroviario, è necessario stabilire una comunicazione diretta tra chi è nelle condizioni di descrivere cosa sta accadendo, chi ha la competenza di classificare la gravità del bisogno sanitario e di scegliere la modalità di intervento e chi ha la responsabilità di regolare il traffico ferroviario.

Per favorire questo contatto diretto tra gli "attori principali" della gestione del soccorso, lo strumento da utilizzare preferibilmente è l'audio conferenza tra chi è sul luogo dell'evento (meglio se per il tramite di Capotreno o di altro personale ferroviario) e le due Centrali (118 e DCCM-RFI).

### **Modalità di attivazione e gestione di una audio Conferenza telefonica**

Di norma in caso di chiamata da bordo treno è opportuno attivare la "conferenza telefonica a tre" (Capotreno / 118 / DCCM) sia quando la richiesta di soccorso provenga da treni ad Alta Velocità sia nel caso provenga da treni che viaggiano sulla rete ordinaria.

#### **✓ Linea ad Alta Velocità**

Le richieste di intervento sanitario provenienti da treni che viaggiano su linee Alta Velocità (AV) richiedono specifiche modalità di gestione dovendo tener conto delle particolari caratteristiche della linea, in massima parte interclusa, e della elevata velocità dei convogli.

In tali situazioni è necessario considerare che:

- è probabile che a causa della velocità del treno, dopo la prima chiamata di soccorso instradata verso una centrale 118, una eventuale seconda chiamata, anche per caduta del collegamento della linea telefonica, possa essere indirizzata verso una centrale diversa dalla precedente, eventualmente anche di altra regione;
- il DCCM di RFI può disporre l'arresto del treno di Alta Velocità prima della prevista stazione di fermata, nel primo punto utile accessibile dal mezzo di soccorso del 118, in base al codice di presunta gravità attribuita al paziente dall'operatore 118. Tale possibilità è da

considerare nei soli casi in cui si ipotizzi la presenza di pazienti con gravi patologie, rispetto alle quali la buona riuscita della prestazione di soccorso risulta essere tempo dipendente.

Per facilitare la gestione delle richieste di soccorso provenienti da treni che viaggiano su linee Alta Velocità si dovrà procedere come segue:

- ❖ Il Capotreno, non appena a conoscenza della richiesta, si reca nel più breve tempo possibile dal viaggiatore che manifesta la necessità, e contatta su linea GSM-R, secondo la procedura in essere, l'operatore della circolazione competente che dipende dal DCCM di giurisdizione della tratta. Diffonde inoltre, sempre secondo procedura, l'avviso di "ricerca medico o infermiere".
- ❖ L'operatore della circolazione di RFI, non appena ricevuta la richiesta d'intervento da parte del Capotreno, informa il DCCM di giurisdizione.
- ❖ Il DCCM contatta immediatamente la Centrale Operativa 118 di riferimento regionale ed attiva, nello stesso tempo, anche la comunicazione col bordo treno, secondo quanto illustrato nell'allegata presentazione "modalità di attivazione e gestione di una chiamata in conferenza", affinché siano contestualizzate, tra tutti e tre gli attori, le informazioni circa l'evento.

Nel caso in cui una Centrale Operativa 118 dovesse ricevere una chiamata da bordo treno da un viaggiatore, lo stesso dovrà essere invitato a mettersi in contatto nel più breve tempo possibile con gli operatori ferroviari di bordo treno, spiegandogliene le ragioni. Nei limiti del possibile, fino a che il chiamante non sarà riuscito a rintracciare un operatore ferroviario di bordo treno, è opportuno mantenere il contatto telefonico con il chiamante stesso per acquisire informazioni riguardo alla motivazione della chiamata.

Se, nelle more della decisione del luogo dell'intervento, il treno cambia il territorio di competenza passando in un'altra regione, sarà cura della Centrale inizialmente coinvolta, trasferire la comunicazione alla Centrale di nuova competenza per l'organizzazione del soccorso.

La Centrale Operativa di riferimento regionale 118, sulla base dell'intervista telefonica:

- codifica, come da procedure in uso, il codice di gravità dell'evento,
- istruisce i presenti riguardo ad eventuali comportamenti da adottare in attesa dell'arrivo dell'equipe di soccorso,
- individua (eventualmente d'intesa con la Centrale Operativa 118 competente per territorio), il mezzo di soccorso più idoneo per quella specifica situazione,
- e tenuto conto della disponibilità dei propri mezzi di soccorso, dell'ubicazione del treno e delle eventuali restrizioni dell'infrastruttura ferroviaria comunicate dal DCCM, richiede dove far arrestare il treno per l'effettuazione del soccorso.

In tale circostanza il DCCM comunicherà tutte le informazioni utili quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- la tratta ferroviaria,
- la progressiva chilometrica del luogo di intervento,
- l'ora di accadimento,
- la tipologia di evento,
- il numero di viaggiatori da soccorrere,
- le condizioni meteorologiche,
- il tempo stimato di percorrenza fino al punto definito per il soccorso ecc..

Il DCCM sulla base della richiesta ricevuta dalla Centrale Operativa di riferimento regionale 118 in ordine alla gravità dell'evento e all'urgenza in atto, adotta le disposizioni operative conseguenti, dandone conferma alla Centrale 118 ed al Capotreno.

Individuato il luogo in cui far convergere il mezzo di soccorso, la CO 118 competente per territorio, avvalendosi delle schede informative della banca dati degli accessi alle linee ferroviarie, ed eventualmente della collaborazione del DCCM, effettuerà l'intervento di competenza.

#### Caduta del collegamento telefonico

A seguito della richiesta di soccorso, qualora la comunicazione con il treno risulti imperfetta, o incompleta, o interrotta e la centrale del 118 non abbia elementi sufficienti per escludere un evento grave a bordo, la situazione sarà convenzionalmente considerata in codice di massima gravità ed il Servizio di Emergenza Sanitaria Territoriale 118, tenuto conto della disponibilità dei propri mezzi di soccorso, dell'ubicazione del treno e delle eventuali restrizioni dell'infrastruttura ferroviaria comunicate dal DCCM, richiederà dove far arrestare il treno per ivi convogliare l'equipaggio per l'effettuazione del soccorso.

A maggior dettaglio del presente protocollo, per siti particolarmente complessi, ovvero per meglio facilitare l'attività del 118, possono essere sottoscritti tra le parti, a livello Regionale, ulteriori documenti tesi a rendere più efficace l'eventuale soccorso sanitario.

Nei casi più gravi in cui, rispetto ai tempi e alle modalità di intervento con i mezzi su gomma, si dovesse prevedere una significativa migliore performance a seguito di intervento in linea con elisoccorso, tale tipologia d'intervento sarà congiuntamente valutata dalle due Centrali 118 e RFI, tenendo conto della necessità di disalimentazione della linea di contatto.

#### ✓ **Treno su linea ordinaria**

Sostanzialmente la richiesta di interventi di soccorso sanitario proveniente da treni che viaggiano su linee ordinarie segue lo stesso iter di cui al punto precedente, ove la chiamata dovesse pervenire tramite Capotreno.

Nell'ipotesi in cui la CO 118 sia contattata direttamente da viaggiatore presente a bordo treno, sarà la stessa Centrale Operativa 118, nel caso lo ritenesse utile (per facilitare le operazioni di soccorso) o necessario (in ogni situazione nella quale si deve essere certi che i Responsabili della circolazione treni siano informati di quanto sta accadendo), a ricercare, direttamente o per il tramite della Centrale 118 di riferimento regionale, il contatto con il CCC di RFI competente. Da questo momento in poi, ove applicabili, si attivano le stesse procedure previste per i treni ad alta velocità.

Nel caso di treno già fermo in stazione o in procinto di arrivarvi, la centrale 118 che riceve la chiamata gestisce l'intervento presso la stazione stessa, sulla base dei propri protocolli in essere, informando appena possibile, il CCC-RFI dell'intervento in corso.

#### **Intervento sul luogo dell'evento**

Gli operatori del 118, una volta giunti al punto di accesso alla linea ferroviaria, raggiungeranno il luogo dell'evento seguendo le eventuali indicazioni fornite dal DCCM di RFI.

In determinate particolari situazioni si potrebbe manifestare la necessità di raggiungere il luogo dell'evento con mezzi ferroviari (treno sul binario attiguo, locomotiva di soccorso, carrello della manutenzione, ecc.); in tale evenienza il DCCM dovrà concordare con l'operatore della Centrale Operativa 118 le precise modalità da seguire (luogo dell'appuntamento tra personale FS e personale 118, numero delle persone ed attrezzature da trasportare, ecc.) anche per verificarne la fattibilità e richiedere le eventuali preventive autorizzazioni.

### **Formazione operatori di centrale**

Al fine di ottimizzare la funzionalità delle procedure indicate negli accordi specifici regionali e conoscere adeguatamente le funzioni di tutti gli operatori coinvolti, si rende opportuno effettuare un percorso formativo che preveda

- alcune visite documentative “incrociate” degli operatori della CO 118 e del CCC-RFI di riferimento regionali per illustrare il funzionamento delle rispettive Centrali;
- alcune esercitazioni congiunte per testare la conoscenza e il corretto funzionamento delle procedure previste dagli accordi specifici regionali.

La programmazione degli interventi informativi e delle esercitazioni sopra evidenziati saranno oggetto di accordi.

### **Verifiche**

Nel corso di applicazione, le presenti Linee Guida saranno oggetto di costante monitoraggio da ognuna delle parti (Regioni e Società Rete Ferroviaria Italiana) per quanto di propria competenza, e saranno recepite e messe a fattor comune tutte quelle situazioni segnalate dalle rispettive articolazioni organizzative finalizzate al miglioramento del servizio di soccorso sanitario.

In ogni caso, con cadenza semestrale a decorrere dalla approvazione delle presenti Linee Guida, sarà necessario effettuare da parte del Gruppo di Lavoro Misto una verifica congiunta sulla funzionalità ed efficienza delle procedure intraprese, per valutare eventuali modifiche e/o integrazioni al documento che dovessero rendersi necessarie.

Roma, 5 agosto 2014