



Угода про співпрацю  
між Міністерством охорони здоров'я та Agenas

## Інформаційна кампанія «Правильне використання служб невідкладної допомоги»

### Інформативні бюлетені

## Інформаційна кампанія

### **«Правильне використання служб невідкладної допомоги » Інформативні бюлетені дійсні на території всієї країни**

Міністерство охорони здоров'я та Agenas (Національне агентство регіональних санітарних послуг), у співпраці з областями та Автономними Провінціями Тренто і Больцано, розпочали реалізацію національної інформаційної кампанії щодо правильного використання служб невідкладної допомоги та служб безперервної медичної допомоги.

Кампанія націлена на інформування та залучення уваги всього населення щодо належного використання послуг, приділяючи особливу увагу молоді та іноземцям. Ми переконані, що добре проінформований громадянин зможе краще зрозуміти потреби щодо охорони власного здоров'я та визначити найбільш придатні структури для отримання відповідної допомоги.

Національна кампанія передбачає інформаційну базу, яка базується на основі літератури і досвіду міжнародних та національних інформаційних кампаній з питань охорони здоров'я, і зокрема, заходів, спрямованих на належне користування службами невідкладної допомоги.

На наступних сторінках представлені окремі розділи інформаційної бази, які є спільними на національному рівні для всіх регіонів, Асоціацій та Колегій, Наукових товариств та Професійних асоціацій в даному секторі.

## ЩО ТАКЕ НОМЕР 1-1-8

- 1-1-8 -це єдиний номер телефону на території всієї держави, необхідний для виклику медичної допомоги у всіх випадках, коли трапляються терміново-невідкладні ситуації. \*
- Номер 1-1-8 з'єднує громадянина з Оперативним Центром, який отримує дзвінки, оцінює серйозність події і, при необхідності, відправляє медичний персонал з відповідними засобами допомоги, враховуючи специфіку конкретної ситуації. Оперативний Центр координує допомогу з місця події до відповідної лікувальної установи.
- 1-1-8 – це безкоштовний номер, який працює на території всієї Італії **24 години на добу**.
- Номер 1-1-8 можна викликати з будь-якого телефону, стаціонарного чи мобільного. З мобільних телефонів можна здійснювати дзвінки на номери екстрених служб (118, 112, 113, 115) навіть при відсутності кредиту на телефоні. Якщо Ви телефонуєте з телефонної kabini, то Вам не знадобиться телефонна картка.

\*

### Надзвичайні випадки

1. Статистично трапляються рідко
2. За участю одного або більше Постраждалих
3. Існує серйозна небезпека для життя
4. Існує потреба у терміновому лікуванні та рятувальному втручанні у найкоротший час

### Термінові випадки

1. Статистично трапляються частіше
2. За участю одного або більше постраждалих
3. Не існує серйозної небезпеки для життя
4. Існує потреба у терміновому лікуванні у короткий час

## ДЗВОНИТИ ЗА НОМЕРОМ 1-1-8

### Коли дзвонити за номером 1-1-8

У всіх ситуаціях, де існує ризик для життя або безпеки людини, як у випадках:

- проблем з диханням (ускладнене дихання або його відсутність)
- болі у грудях
- тривалої втрати свідомості (людина не говорить і не відповідає)
- травми та рани з очевидною кровотечею
- нещасний випадок (домашній, дорожньо-транспортний, спортивний, сільськогосподарський, промисловий)
- нездатності розмовляти або труднощів /неможливості у використанні однієї або обидвох кінцівок з однієї сторони тіла
- признаков удушення, отруєння, утоплення або опіків.

### Як телефонувати за номером 1-1-8:

- Наберіть номер телефону 1-1-8.
- Спокійно відповідайте на питання задані оператором і залишайтеся на зв'язку на необхідний період часу.
- Повідомте свій номер телефону.
- Дайте точну адресу місця пригоди (район, назва вулиці, номер будинку).
- Поясніть, що трапилося (раптовий недуг, нещасний випадок, і т.д..) і те, що ви бачите.
- Вкажіть кількість постраждалих .
- Опишіть стан постраждалого в нещасному випадку: *чи відповідає на запитання, чи дихає, чи кровоточить, чи страждає від болі?*
- Повідомте особливості ситуації: присутність маленької дитини, вагітної жінки, літньої людини, людини з відомими захворюваннями (серцево-судинні захворювання, астма, діабет, епілепсія чи ін.).

### ВАЖЛИВО

- ⇒ Розмова повинна проводитися чітко та ясно, необхідно надати всю інформацію, запрошену оператором, який її проаналізує. Це не буде марна трата часу!
- ⇒ В кінці розмови переконайтесь, що ви правильно поставили телефонну трубку.
- ⇒ Не займайте телефон, який використовується для виклику допомоги, оскільки з Вами в будь-який час може зв'язатися Оперативний Центр для отримання додаткової інформації або інструкцій.

## В ОЧІКУВАННІ ДОПОМОГИ

### Що необхідно робити

- Виконувати телефонні розпорядження співробітників служби 1-1-8.
- Накрити постраждалого для захисту від факторів навколишнього середовища.
- Підбадьорювати та заспокоювати постраждалого.
- У випадку аварії, не перешкоджати прибуттю допомоги та попередити про небезпеку інших водіїв.
- Обережно послабити тісний одяг (ремені, краватки) для полегшення дихання.

### Чого не слід робити

- НЕ панікуйте.
- НЕ переміщуйте постраждалого, за виключенням випадків присутності небезпечних зовнішніх факторів (газу, пожежі, небезпеки неминучого обвалу, і т.д.).
- НЕ давайте їжі чи напоїв.
- НЕ пропонуйте лікувальних препаратів.

## ВАЖЛИВО

**НЕ займати телефон, який використовується для виклику допомоги, оскільки з Вами в будь-який час може зв'язатися Оперативний Центр для отримання додаткової інформації або інструкцій.**

## КОЛИ НЕ СЛІД ВИКЛИКАТИ 1-1-8

- У всіх ситуаціях, які не вважаються терміновими.
- Для консультації з медичними спеціалістами
- Щоб отримати інформацію про соціально-санітарні послуги: графіки роботи служб, замовлення медичного огляду або діагностичних тестів, адреси чергових аптек.

## ШВИДКА ДОПОМОГА (IL PRONTO SOCCORSO)

### Що це таке

Швидка медична лікарняна допомога - це структура, яка гарантує обслуговування виключно надзвичайних та термінових ситуацій, тобто тих патологічних, спонтанних або травматичних випадків, які вимагають негайного діагностичного та терапевтичного втручання.

### Коли звертатися

Необхідно звертатися до служби невідкладної допомоги при наявності гострих і невідкладних проблем, які не може вирішити дільничний лікар, педіатр або лікар безперервної допомоги (колишній медичний амбулаторний пункт).

### Коли не звертатися

Швидка допомога не є структурою, в якій розглядають клінічні нетермінові або хронічні випадки.

Таким чином, непотрібно звертатися до ШД:

- Для уникнення черги при необхідності нетермінових спеціалізованих медичних обстежень
- Для отримання рецептів та / або медичних довідок
- Для отримання медичного обстеження не мотивованого надзвичайними ситуаціями
- Щоб уникнути консультації з власним дільничним лікарем
- Щоб отримати послуги, які можуть бути надані в поліклініках
- Для зручності, звички чи для уникнення оплати послуг.

## ВАЖЛИВО

Кожний даремний візит до ШД - це перешкода для тих людей, які потребують термінової допомоги.

Правильне користування медичними установами допоможе уникнути іншим користувачам збоїв у роботі цих структур.

Правильне функціонування ШД залежить від кожного.

## ПРИБУТТЯ ДО ШВИДКОЇ ДОПОМОГИ (IL PRONTO SOCCORSO)

### Як потрапити


Потрапити до Швидкої допомоги можна особисто або на машині швидкої допомоги, попередньо зателефонувавши за номером 1-1-8.


### Тріаж (встановлення черговості медичної допомоги) та колірні коди: світлофор здоров'я


- Після прибуття у відділення швидкої допомоги, пацієнт негайно отримує оцінку ступеня невідкладності його стану, спеціально навченим медичним персоналом, з присвоєнням колірного коду, який вказує на пріоритет надання медичної допомоги в залежності від серйозності його стану, але незалежно від порядку прибуття в лікарню.

Цей метод називається «встановлення пріоритетів», він спрямований на запобігання очікування в екстрених випадках.

- Система Тріажу не використовується для економії часу очікування, а для гарантії пацієнтам в екстремально-важкому стані не втрачати дорогоцінні хвилини життя у черзі.

 **Червоний код:** дуже критичний, існує загроза життю, максимальний пріоритет, негайний доступ до лікування;

 **Жовтий код:** помірно критичний, існує ризик погіршення стану, потенційно небезпечний для життя; медичну допомогу не можна відкладати;

 **Зелений код:** мало критичний, немає ризику погіршення стану, допомога може бути відкладена;

 **Білий код:** не критичний, пацієнти не термінові.

### ВАЖЛИВО

У відділенні швидкої допомоги постраждалий у важкому стані має перевагу над тим, хто потрапив сюди раніше.

Потрапивши на машині швидкої допомоги у відділення не означає, що вас оглянуть швидше.

## **СЛУЖБА БЕЗПЕРЕРВНОЇ ДОПОМОГИ** колишня Guardia Medica (IL SERVIZIO DI CONTINUITÀ ASSISTENZIALE – ex Guardia medica)

### **Що це таке**

- Це служба, яка у період відсутності дільничного лікаря, надає допомогу в основних медичних ситуаціях, коли медичну допомогу не можна відкласти, тобто у випадку проблем зі здоров'ям, з якими не можна чекати до прийому дільничного лікаря або педіатра.
- Служба працює у нічні години або у святкові та передсвяткові дні
- Лікар безперервної медичної допомоги може:
  - Виконувати візити додому у випадках, коли медичну допомогу не можна відкласти.
  - Виписувати ліки призначені для невідкладної терапії, або необхідні для продовження курсу лікування, переривання якого може погіршити стан здоров'я пацієнта.
  - Виписувати лікарняні листи у випадках великої необхідності на максимальний термін до трьох днів.
  - Порадити госпіталізацію

### **Як скористатися службою**

Можна зателефонувати за відповідним номером телефону, який можна отримати у місцевій санітарній службі (ASL).

Лікар безперервної медичної допомоги, в залежності від оцінки ситуації, може надати телефонну консультацію, здійснити амбулаторний огляд (по можливості) або відвідати хворого вдома.

На лікаря покладена відповідальність щодо рішення про необхідність домашнього візиту пацієнта. При цьому лікар керується національними та / або регіональними керівними принципами, щоб оцінити необхідність виклику лікаря додому.

### **Коли телефонувати**

У тих випадках, коли проблеми зі здоров'ям виникли в нічний час або у вихідні, святкові та передсвяткові дні, коли ваш дільничний лікар не приймає, а медичну допомогу не можна відкласти.

➤ Послуга доступна:

в ніч: з понеділка по неділю з 20.00 до 08.00

в день: - у передсвяткові дні, з 10.00 до 20.00

- у святкові дні, з 08.00 до 20.00

### **Коли не потрібно телефонувати**

У разі надзвичайних ситуацій або необхідності невідкладної допомоги (необхідно безпосередньо зв'язатися з службами невідкладної допомоги 1-1-8).

Для призначення аналізів та спеціалізованих лікарських оглядів.