

# Il nuovo approccio del soccorso

**PRONTO INTERVENTO** / Complice la pandemia, i servizi delle ambulanze hanno dovuto rivedere alcuni aspetti chiave del loro lavoro - È cambiato anche il modo di rapportarsi con il paziente - Filippo Tami: «Inizialmente l'impatto alla vista di operatori completamente bardati è stato molto forte»

**Nico Nonella**  
**Paolo Gianinazzi**

Il 2020 appena trascorso, caratterizzato dalla pandemia, è stato un anno decisamente impegnativo e particolare per i servizi delle autoambulanze ticinesi. A confermarlo, anche i dati della Croce Verde di Lugano (CVL) pubblicati ieri. La CVL nel corso del 2020 ha fatto segnare due record (si veda l'articolo a fianco), ma non solo. A cambiare è stata anche la tipologia degli interventi: quasi l'80% ha avuto un carattere prioritario (quelli, per intenderci, che richiedono l'attivazione immediata delle sirene), mentre l'anno precedente tale quota si fermava al 69%. Ad influenzare questo dato, ovviamente, anche gli interventi legati alla COVID che, nel caso della Croce Verde, sono stati il 12% del totale dei 9.779 pazienti trasportati. Ma durante le due ondate pandemiche, questa tipologia d'interventi per la CVL ha raggiunto punte del 40%. Non a caso, rispetto al 2019 gli interventi per disturbi respiratori sono aumentati di 300 unità. Anche guardando ai dati su tutto il territorio cantonale, secondo i dati della Federazione ticinese servizi autoambulanze (FCTSA), gli interventi legati al coronavirus sono stati circa il 6% degli oltre 26mila pazienti trasportati nel 2020. Anche in questo caso, però, durante le fasi più acute della pandemia si sono toccate punte oltre il 20%.

## Un punto di svolta

Ma ciò che è profondamente mutato durante l'anno della pandemia, cifre a parte, è l'approccio nei confronti del paziente. Le nuove linee guida introdotte per contrastare il di-

lagare del virus hanno reso necessaria l'adozione di procedure di emergenza per proteggere dal contagio sia i pazienti sia gli operatori del soccorso. Ormai da un anno, il personale indossa sistematicamente dispositivi di protezione individuali (mascherina, camice, occhiali e guanti), ed è tenuto a igienizzare approfonditamente le ambulanze e gli apparati medici. In particolare, nel caso di intervento con paziente affetto da COVID-19 o presunto tale, è prevista una sanificazione dell'ambulanza della durata di circa 45 minuti. «A inizio 2020, con il coronavirus alle porte, abbiamo iniziato ad effettuare i nostri interventi con misure di sicurezza accresciute», spiega il direttore della Croce Verde Filippo Tami. Un anno fa, l'impatto alla vista di operatori completamente bardati con camici, mascherine e occhiali «è stato molto forte» per i pazienti. «Nelle prime fasi della pandemia quasi nessuno era abituato, ora invece questo cambiamento fa parte della nostra quotidianità». Lo scorso anno, dunque, è stato necessario «cambiare approccio, tranquillizzare le persone, comunicando non più verbalmente o con il sorriso, coperto dalle mascherine». Un cambiamento che ci conferma anche il direttore della FCTSA Roberto Cianella: «Da un parte la durata degli interventi si è allungata poiché è necessario sanificare i veicoli, senza dimenticare tutta la procedura di vestizione e svestizione dei soccorritori. Ma dall'altra, anche il contatto con il paziente è mutato. Soprattutto i primi mesi della pandemia, l'approccio empatico è stato molto più difficile perché nessuno era abituato a vedere i soccorritori bardati in quel modo.



Un nuovo concetto di protezione individuale accompagna il lavoro degli operatori della Croce Verde.

© CDT/GABRIELE PUTZU

Oggi invece fa parte della nostra quotidianità».

Ma l'anno della pandemia, sul fronte tecnologico ha pure portato delle importanti innovazioni nel mondo dei soccorritori, che potranno essere utili anche in futuro. «Ad esempio - spiega Cianella - per alcuni pazienti positivi oggi possiamo affidarci pure alle tecnologie che permettono la trasmissione dei dati vitali a distanza. Se dovessimo riscontrare un dato non conforme, possiamo subito contattare il paziente oppure intervenire direttamente. Si tratta di uno strumento in più a disposizione nostra e del medico di famiglia che permette anche, in certi casi, di evitare l'ospedalizzazione del paziente. Una tecnologia che tornerà utile anche per altri casi non legati alla COVID».

## Una giornata da record a Lugano

**LE CIFRE** / Il 6 novembre, in piena seconda ondata, gli interventi in riva al Ceresio sono stati 53 - Decisamente più tranquille, invece, le prime settimane del 2021

Se da una parte per i servizi delle autoambulanze è cambiato l'approccio con i pazienti, dall'altra anche i ritmi di lavoro sono aumentati nell'anno della pandemia. Non a caso, il 6 novembre la Croce Verde ha registrato il giorno con più missioni in assoluto (53) di tutta la sua storia. Un dato influenzato dal coronavirus: «Eravamo nel mezzo della seconda ondata e viaggiavamo a ritmi importanti, con 40-45 interventi al giorno», ricorda Tami. «La pri-

ma ondata è stata relativamente tranquilla: le attività erano ridotte al minimo e qualcuno aveva quasi paura a chiamare l'ambulanza per timore di essere contagiato». Dopo una seconda ondata caratterizzata da alcune settimane ricche di interventi, le prime settimane del 2021 - conferma Tami - sono invece state molto tranquille. Anche il dato riguardante l'anno intero ha fatto registrare un nuovo record per la Croce Verde: i pazienti trasportati nel 2020 sono stati 9.779,

mentre il record precedente apparteneva al 2016 con 9.570 pazienti. Sul fronte cantonale, ci spiega invece Cianella, il dato che salta all'occhio riguarda le chiamate alla guardia medica: nel 2020 sono state oltre 26mila a fronte delle 12.800 del 2019. «Alla luce di questa importante crescita, per evitare di sovraccaricare il 144 abbiamo attivato la hotline cantonale dedicata esclusivamente al coronavirus, che dal 27 febbraio alla fine di dicembre ha gestito oltre 69mila chiamate».