



Soccorritore, soccorritrice

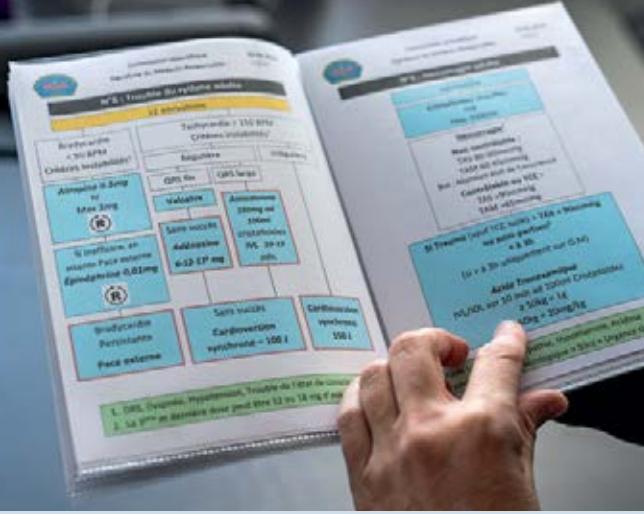
SSS



I soccorritori intervengono su ordine della centrale d'allarme 144 e soccorrono le persone in situazioni di emergenza (malori, infortuni o incidenti). Forniscono le prime cure e assistono i pazienti fino al loro eventuale ricovero in ospedale, occupandosi anche dei trasferimenti da una struttura all'altra. Qualità importanti per esercitare questa professione sono la reattività, il sangue freddo, il rigore, l'attitudine a lavorare in team nonché l'empatia con i pazienti e le altre persone coinvolte.



CSFO Edizioni



▲ Gli algoritmi (o protocolli) definiscono la sequenza di azioni che i soccorritori sono autorizzati a compiere.

Attitudini

So mantenere la calma e stabilire le priorità

I soccorritori e le soccorritrici intervengono in modo autonomo in ogni tipo di situazione di emergenza o di crisi. In base alle informazioni di cui dispongono, determinano le misure da adottare per fornire un'assistenza adeguata. Devono essere in grado di gestire le loro emozioni e mantenere la calma in qualsiasi circostanza.

Ho una buona resistenza fisica e psichica

Orari irregolari, stress, situazioni difficili, lavoro notturno o sollevamento di carichi pesanti: per esercitare questo lavoro bisogna essere in buona salute e possedere un'ottima capacità di recupero.

Possiedo senso pratico e mi piace lavorare in modo autonomo

Ogni caso è diverso dall'altro. Questi professionisti lavorano in un team d'intervento di due persone e adattano le cure in base alla situazione cui sono confrontati: casistica, condizioni del paziente, sicurezza e accessibilità del luogo d'intervento, spazio disponibile, illuminazione, ecc.

Dispongo di eccellenti capacità relazionali e di comunicazione

I soccorritori lavorano in squadra e collaborano con molte altre figure professionali. Intervengono per fornire i primi soccorsi a persone di tutte le culture, di ogni condizione sociale e di qualsiasi età. Questa professione esige eccellenti capacità relazionali e una buona dose di empatia.

Sono pronto a continuare a formarmi

Questi professionisti seguono diversi corsi di perfezionamento obbligatori e la loro padronanza delle procedure di emergenza viene valutata regolarmente. Questo perché i medicamenti, l'attrezzatura e le tecniche d'intervento sono in continua evoluzione.

Formazione

La formazione di soccorritore o soccorritrice si svolge presso una scuola specializzata superiore (SSS).

Luoghi

Lugano, Berna, Ginevra, Losanna, Nottwil (LU), Zofingen (AG), Zurigo

Durata

3 anni (2 anni per i titolari dell'attestato professionale federale di soccorritore/trice assistente d'ambulanza – SAA)

Condizioni d'ammissione

Le condizioni variano a seconda del Cantone e della scuola. Di regola è richiesto un titolo di livello secondario II (attestato federale di capacità, certificato di scuola specializzata, maturità liceale, professionale o specializzata, o titolo equivalente). È inoltre necessario possedere la licenza di condurre (almeno di categoria B).

L'ammissione può essere subordinata al superamento di test fisici, psicologici o cognitivi, alla frequenza di corsi integrativi, allo svolgimento di stage in ambito sanitario, alla presentazione di un dossier e/o a un colloquio personale.

Contenuto degli studi

Formazione scolastica: sotto forma di corsi a blocco. Consente di acquisire competenze in diversi campi, ad esempio: organizzazione, direzione e documentazione degli interventi; valutazione della situazione e adozione delle misure organizzative e operative; misure di salvataggio e soccorso preospedaliero; gestione di infrastruttura, tecnica e logistica; promozione della qualità delle prestazioni e dello sviluppo della professione; prevenzione.

Formazione pratica: oltre il 50% della formazione si svolge sotto forma di stage pratici presso una struttura di soccorso e in ambiti affini (cure e trattamenti, anestesia, pronto soccorso, centrale d'allarme, cure e assistenza a domicilio e/o geriatria).

Titolo rilasciato

Diploma SSS di soccorritore o soccorritrice

Formazione continua

Ecco alcune possibilità:

Corsi: formazioni di durata variabile offerte dalle scuole, dalle associazioni professionali, dai servizi autoambulanza, dagli ospedali nonché da enti statali o privati. Questi corsi possono essere incentrati su diverse tematiche (gestione delle urgenze, organizzazione, management, presa a carico) o su una particolare tipologia di pazienti (ostetricia, psichiatria, ecc.).

Esame professionale superiore (EPS) con diploma federale: quadro nell'ambito delle organizzazioni di salvataggio

Scuola universitaria professionale (SUP): ad esempio, bachelor in scienze infermieristiche

▼ I soccorritori conoscono bene il territorio nel quale sono chiamati a intervenire.





◀ Maxime e il suo collega adattano l'intervento all'orografia e all'accessibilità del luogo. Trasportano poi la persona fino all'ambulanza.

Sempre pronto all'azione

Il servizio di soccorso sanitario dove lavora Maxime Pasquier è situato ai piedi di diverse località montane. Gli interventi del soccorritore si svolgono sia a valle che in montagna.

«È la centrale 144 a ricevere le chiamate di emergenza e a far partire l'ambulanza disponibile più vicina», ci spiega Maxime. «Presso il nostro servizio arriva un breve SMS, spesso con una semplice parola chiave, ad esempio *incosciente*, seguita dall'indirizzo. In questo modo possiamo partire subito. Durante il tragitto ci vengono fornite ulteriori informazioni.»

Per raggiungere il luogo dell'intervento percorrendo la strada più adatta è necessario conoscere molto bene il territorio. «Prendiamo in considerazione le condizioni del traffico e quelle meteorologiche. Dato che la nostra sede si trova in una zona periferica, gli

▼ Prima di partire per l'ospedale, il soccorritore avvisa l'équipe medica per permetterle di organizzarsi e prepararsi al meglio.

interventi sono meno numerosi che in città, ma richiedono più tempo. In montagna, un intervento può durare facilmente dalle due alle tre ore.»

Ruoli chiaramente definiti

«Lavoriamo principalmente in coppia: il responsabile dirige l'intervento, mentre il collega guida l'ambulanza, assiste e prepara il materiale necessario.» I ruoli sono poi invertiti durante l'intervento successivo.

«Mentre assistiamo il paziente eseguiamo autonomamente diversi atti medico-tecnici. Ogni volta seguiamo degli algoritmi (o protocolli) predefiniti, a seconda del caso: dolore, difficoltà respiratoria, reazioni allergiche, convulsioni, ictus, arresto cardiorespiratorio, ecc. Dopo aver fornito le cure necessarie e stabilizzato le condizioni del paziente, lo trasportiamo fino all'ospedale più adatto.» Durante il trasporto, il soccorritore monitora lo stato del paziente. All'arrivo in ospedale, lo consegna al personale di cura, informandolo sulla situazione, sui parametri vitali e sulle terapie sinora elargite.

La vita al centro

Al termine dell'intervento l'ambulanza torna in sede, dove l'attesa è parte

Maxime Pasquier

31 anni, soccorritore SSS
presso un servizio di ambulanza in una regione periferica



integrante del lavoro dei soccorritori. «Sebbene la nostra professione sia fatta d'imprevisti, dobbiamo svolgere anche diverse mansioni di routine che strutturano le nostre giornate», precisa Maxime. Bisogna ad esempio gestire il materiale e le scorte, occuparsi dei compiti amministrativi, controllare il funzionamento delle apparecchiature o pulire l'attrezzatura. «Contrariamente a quanto si possa credere, nella maggior parte degli interventi non c'è nulla di spettacolare. Ci prendiamo cura di molte persone anziane o malate, di donne incinte, bambini o persone con disturbi mentali. Siamo regolarmente confrontati con la morte o con situazioni caratterizzate da solitudine e precarietà, che ci possono coinvolgere emotivamente. Per questa ragione è importante comunicare con i colleghi. Qui ci conosciamo tutti molto bene e siamo come una grande famiglia.»



Ogni intervento è diverso dall'altro

In qualità di soccorritrice esperta, Stefanie Stücheli si trova a suo agio anche quando gli interventi sono molto impegnativi dal punto di vista medico e organizzativo. Ogni giornata di lavoro presenta nuove sfide.

Prima di svolgere la formazione per diventare soccorritrice, Stefanie ha lavorato per diversi anni come infermiera in ospedale. «La grande esperienza che ho acquisito in questo campo mi permette di adempiere alle mie mansioni in modo autonomo e di assumermi molte responsabilità. Ciò rende la mia attuale professione ancora più interessante. Inoltre, ogni nuovo intervento è diverso dal precedente.»

Sul luogo dell'incidente in 15 minuti

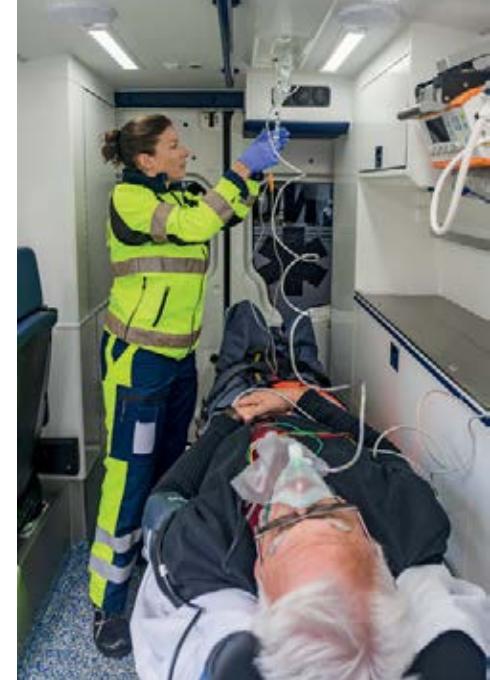
Quando la centrale d'allarme 144 viene sollecitata, Stefanie riceve sul suo cercapersonne le informazioni relative al grado di emergenza, al numero di pazienti, al loro stato di salute e al luogo dell'intervento. «Di fronte a un'emergenza di tipo 1 dobbiamo partire con le luci lampeggianti accese, la sirena in funzione ed essere sul luogo in un quarto d'ora», spiega la soccorritrice.

Una squadra di soccorso è sempre composta da due persone. Durante il tragitto, il team riceve informazioni supplementari sul tablet installato nell'ambulanza. Una volta giunti sul

posto è importante analizzare subito la situazione. Le persone presenti in loco, i familiari o la polizia possono fornire ulteriori informazioni.

Prestare i primi soccorsi

«Parlo con il paziente e verifico se è cosciente o meno. Poi controllo il suo stato di salute secondo una determinata procedura.» Stefanie si accerta che le vie aeree siano libere, dopodiché verifica la respirazione, la circolazione e la situazione neurologica (movimenti, ragionamento, linguaggio). In seguito adotta le prime misure necessarie. È importante trasmettere fiducia e comunicare con calma e chiarezza. «Grazie alla mia pluriennale esperienza in campo sanitario, riesco spesso a capire velocemente di che tipo di aiuto ha bisogno il paziente. Ma le apparenze possono anche ingannare.»



▲ Durante l'intervento, tutti assumono un ruolo ben preciso. Prima che il suo collega si metta al volante, Stefanie sistema e sorveglia il paziente.

Quando la persona è stata stabilizzata in modo da poter essere trasportata, viene posizionata sulla barella e assicurata con le cinture. Il sistema circolatorio e la respirazione sono monitorati durante tutto il tragitto verso l'ospedale. Stefanie rimane costantemente in contatto con il paziente e chiede regolarmente informazioni sulle sue condizioni. Una volta giunti al pronto soccorso, la persona è presa in conse-



▲ I soccorritori portano sul posto l'attrezzatura necessaria, che si tratti di emergenze pediatriche, respiratorie o cardiovascolari.



Stefanie Stücheli
33 anni, soccorritrice
SSS presso un
ospedale cantonale
situato in città

gna dal personale dell'ospedale. «Dopo ogni intervento bisogna redigere la cartella sanitaria del paziente e preparare l'ambulanza per l'emergenza successiva. Durante il giorno sono attive sei squadre e di notte tre. Nell'arco di 24 ore si effettuano circa 30 interventi.» Nella maggior parte dei casi Stefanie è chiamata a soccorrere pazienti colpiti da infarto, ictus o vittime d'incidenti.



Interventi con l'elicottero

«Soccorriamo le persone dove non arriva l'ambulanza»

Davide Polatta

37 anni,
soccorritore SSS
presso la Guardia
aerea svizzera di
soccorso Rega

Qual è la particolarità degli interventi in elicottero?

La Rega interviene soprattutto in situazioni gravi o in zone difficilmente raggiungibili via terra. L'equipaggio è composto da un soccorritore diplomato, un pilota e un medico d'emergenza; se la zona è particolarmente impervia un soccorritore alpino è presente per garantire la sicurezza dell'operazione. Effettuiamo inoltre trasporti di pazienti da ospedale a ospedale, anche fuori Cantone.

Come si svolge generalmente un'operazione di soccorso?

Un equipaggio è presente alla base Rega 24 ore su 24, così da essere operativo non appena scatta l'allarme. Tramite app riceviamo le coordinate, la natura dell'incidente e altre informazioni utili. Una volta sul posto facciamo un sorvolo di riconoscimento e, se possibile, atterriamo. In caso contrario, calo il medico con l'argano vicino al paziente per le cure e il recupero. Durante il volo verso l'ospedale assisto il medico se necessario, altrimenti rimango con il pilota nel cockpit.

Che compiti esegue quando non è in volo?

All'ospedale collaboro con il medico alla consegna del paziente. Rientrati alla base, dopo il rifornimento di carburante procediamo alla pulizia e al ripristino del materiale così da essere pronti per un nuovo allarme. Regolarmente svolgo lavori di manutenzione e di pulizia dell'equipaggiamento, verifico le scorte di medicinali e materiale medico. Sono inoltre sottoposto a test di verifica periodici e seguo corsi d'aggiornamento in ambito sanitario, tecnico e aviatorio (con simulatore di volo).



Coordinazione e sviluppo aziendale

Gestire gli imprevisti

Marion Debono
32 anni,
soccorritrice SSS,
responsabile
aggiunta del
coordinamento
operativo

Quali sono i suoi compiti?

Lavoro per un servizio di ambulanza privato con sede a Ginevra, che conta 40 collaboratori. Sono responsabile del coordinamento operativo del servizio, della pianificazione dei turni dei dipendenti e della gestione delle risorse umane. Parallelamente, lavoro ancora come soccorritrice sul campo.

In cosa consiste il coordinamento operativo?

In collaborazione con i responsabili dei vari settori dell'azienda (logistica, formazione, ecc.) metto in atto procedure che garantiscono un funzionamento del servizio senza intoppi, ad esempio in caso di assenze o imprevisti (veicoli in panne, paziente altamente contagioso, ecc.).

Come funziona la pianificazione dei turni?

Nella nostra azienda non imponiamo turni fissi e cerchiamo di soddisfare le esigenze di ognuno in termini di orari e ritmi di lavoro. Ciò rende però la pianificazione piuttosto complessa. In collaborazione con il 144 e gli altri servizi di ambulanza presenti a Ginevra, coordino anche il numero di veicoli che l'azienda mette in servizio ogni giorno, a seconda delle esigenze del Cantone. Mi occupo inoltre di organizzare i corsi di perfezionamento interni.

Quali altri progetti gestisce?

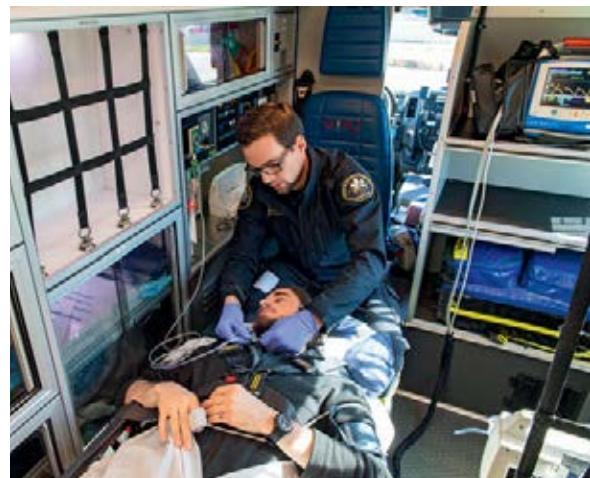
In cinque anni, il numero di collaboratori dell'azienda è passato da 8 a 40. Abbiamo inoltre spostato le nostre due sedi e creato il prototipo dei nostri nuovi veicoli, riflettendo molto sulla disposizione dello spazio e sull'ergonomia delle attrezzature. Attualmente un gruppo di collaboratori sta lavorando proprio allo sviluppo di un sistema di garanzia di qualità.



▲ **Padroneggiare i gesti dei primi soccorsi** I soccorritori ripetono ed esercitano continuamente i gesti di soccorso. Per essere sempre autorizzati a praticarli sono regolarmente sottoposti a vari test.



► **Sollecitati dal 144** I soccorritori ricevono le informazioni utili dalla centrale d'allarme. Quest'ultima ha una visione d'insieme delle ambulanze disponibili.



► **Controllare i segni vitali** A bordo dell'ambulanza, i soccorritori sorvegliano costantemente i parametri vitali dei pazienti, come ad esempio la pressione sanguigna.



▲ **Manutenzione e gestione del materiale** Di ritorno in sede, i soccorritori e le soccorritrici verificano lo stato delle apparecchiature, puliscono il materiale e completano le scorte.

▼ **Assistere i pazienti** Instaurare un rapporto di fiducia in un lasso di tempo molto breve è importante per garantire la sicurezza del paziente e agevolare le cure.



▲ **Cooperare e collaborare** Questi professionisti lavorano in squadra. Collaborano con i medici e il personale sanitario, ma anche con la polizia e i pompieri.



◀ **Trasmettere il caso** Una volta giunti in ospedale, questi professionisti informano il personale di cura sulla situazione del paziente e gli atti medici eseguiti.



▲ **Sempre a disposizione** L'attesa è parte integrante di questa professione. L'attività quotidiana non è mai regolare e i soccorritori devono essere pronti a partire in qualsiasi momento.



Mercato del lavoro

In totale, sono circa 2500 i soccorritori e le soccorritrici che esercitano in Svizzera. Ciò corrisponde a 1900 unità a tempo pieno. Ogni anno, circa 190 persone conseguono il diploma presso una scuola specializzata superiore. Siccome il settore è confrontato con una carenza di professionisti qualificati, i soccorritori vengono di regola assunti rapidamente al termine del percorso di studi (a volte già durante la formazione).

Dall'emergenza medica al trasferimento del paziente

In Svizzera, i servizi di soccorso sono organizzati in modo diverso a seconda della regione. Alcuni sono collegati a ospedali, a Cantoni o Comuni, alla polizia o alle caserme dei pompieri. Esistono anche servizi di ambulanza privati che collaborano con i diversi attori della sanità pubblica.

I soccorritori e le soccorritrici intervengono in situazioni di emergenza di grado diverso. A volte si occupano semplicemente del trasferimento di pazienti da un ospedale all'altro, trasportano persone che non possono raggiungere l'ospedale con i propri mezzi o garantiscono una presenza sanitaria in occasione di manifestazioni.

Compiti e condizioni di lavoro

Il lavoro quotidiano dipende in parte dall'ubicazione della sede del servizio di

soccorso. In città, questi professionisti sono sollecitati più spesso ed effettuano un numero maggiore d'interventi. Devono inoltre fare i conti con un traffico più denso. Nelle regioni periferiche il numero d'interventi è invece inferiore, ma occorre più tempo per arrivare sul luogo.

Le squadre di soccorso si alternano 24 ore su 24, 7 giorni su 7. I soccorritori devono disporre delle risorse fisiche e psichiche per affrontare gli imprevisti e i cambiamenti di ritmo di lavoro e di attività.

Opportunità di carriera

Dopo diversi anni di esperienza, i professionisti possono ricoprire funzioni dirigenziali, ad esempio come responsabili della formazione o della qualità, oppure come capi intervento. Alcuni di loro si specializzano anche in ambiti specifici (interventi in elicottero, operazioni di soccorso in zone pericolose, unità d'intervento tecnico-sanitario, ecc.).

Negli ultimi dieci anni, la tipologia degli interventi è cambiata: in media, due terzi di essi riguardano malattie e solo un terzo è dovuto a infortuni. Gli incidenti stradali rappresentano solo una piccola parte dei casi. I soccorritori e le soccorritrici sono sempre più confrontati con situazioni non traumatiche e con pazienti affetti da patologie multiple, persone anziane o con problemi di dipendenza.

▼ In ospedale, questi professionisti forniscono tutte le informazioni amministrative necessarie per il ricovero del paziente.



Maggiori informazioni

www.orientamento.ch, per tutte le domande riguardanti i posti di tirocinio, le professioni e le formazioni

www.vrs-asa.ch, Associazione Svizzera Soccorritori ASS

www.fctsa.ch, Federazione cantonale ticinese servizi autoambulanze FCTSA

www.cpsbellinzona.ti.ch, Centro professionale sociosanitario infermieristico Bellinzona-Lugano

www.orientamento.ch/salario, informazioni sui salari

▼ I soccorritori sono disponibili in qualsiasi momento del giorno e della notte. I loro orari di lavoro e di riposo possono variare parecchio durante la settimana.



Impressum

1ª edizione 2019. © 2019 CSFO, Berna.

Tutti i diritti riservati.

Editore:

Centro svizzero di servizio Formazione professionale | orientamento professionale, universitario e di carriera CSFO. CSFO Edizioni, www.csfo.ch, edizioni@csfo.ch
Il CSFO è un'istituzione della CDPE.

Ricerca e redazione: Coralie Gentile, Regula Luginbühl, CSFO; Alessandra Truailsch, UOSP Bellinzona **Traduzione:** Lorenza Leonardi, Testi & Stili, Bienne **Revisione testi:** Associazione Svizzera Soccorritori (ASS) – Sezione Ticino e Moesano; Federazione cantonale ticinese servizi autoambulanze (FCTSA); Fabio Ballinari, CSFO

Foto: Maurice Grünig, Zurigo; Thierry Porchet, Yvonand; Viola Barberis, Claro; Mathieu Demierre, Association YVMD/SAG **Concetto grafico:** Eclipse Studios, Sciaffusa

Realizzazione e stampa: Haller + Jenzer, Burgdorf

Diffusione, servizio clienti:

CSFO Distribuzione, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen
Tel. 0848 999 002, distribuzione@csfo.ch, www.shop.csfo.ch

Nº articolo: FE3-3131 (esemplare singolo), FB3-3131 (plico da 50 esemplari). Il pieghevole è disponibile anche in francese e tedesco.

Ringraziamo per la collaborazione tutte le persone e le aziende coinvolte. Prodotto con il sostegno della SEFRI.