

Codice deontologico per Soccorritore Diplomato, Soccorritore Assistente e per Operatori della centrale d'allarme - Swiss Paramedic Association

I soccorritori diplomati SSS – di seguito denominati «SD SSS» – lavorano nel settore sanitario, principalmente nelle cure preospedaliere. In qualità di specialisti in ambito sanitario, assicurano autonomamente il salvataggio, il primo soccorso, il trattamento sanitario e la cura dei pazienti di tutte le fasce d'età che si trovano in situazioni di emergenza, di crisi o di rischio. All'interno dell'Interassociazione Svizzera di Salvataggio IAS, sono attivi in tutti i settori della catena di salvataggio.

Il loro lavoro quotidiano è caratterizzato da situazioni che cambiano continuamente, da un'elevata dinamicità e complessità e da una limitata prevedibilità. Oltre a dirigere tutti gli interventi sul posto, hanno la padronanza di guidare i veicoli d'emergenza in qualsiasi circostanza e sono corresponsabili della disponibilità operativa dell'apparecchiatura tecnica e dell'infrastruttura del servizio di salvataggio. Supervisionano anche gli allievi, partecipano alla formazione continua e contribuiscono allo sviluppo della qualità e allo sviluppo della professione in generale.

I SD SSS gestiscono interventi con qualsiasi livello di urgenza. Si assumono la responsabilità dell'intera gestione operativa dell'intervento secondo le loro deleghe e predispongono risorse aggiuntive laddove necessario. A tal fine considerano gli aspetti medici, tecnici, legali ed etici e applicano le direttive sulla protezione della salute e della sicurezza sul posto di lavoro.

Sul luogo dell'evento, in autonomia eseguono rapidamente una visuale d'insieme, in particolare per quanto riguarda le condizioni (mediche, psicologiche, sociali, ecc.) dei pazienti e della situazione in cui si trovano. Forniscono assistenza professionale e valutano i rischi e i potenziali pericoli della situazione. Definiscono una strategia per le misure sanitarie, terapeutiche, mediche, preventive, sociali e tattiche necessarie per la situazione specifica. Monitorizzano costantemente lo stato di salute del paziente sul luogo dell'evento e durante il trasporto in ospedale.

In caso di cambiamenti dello stato del paziente o della situazione, spesso devono prendere decisioni rapide e adottare ulteriori misure. Per questo servono uno spiccato livello di attenzione e concentrazione, capacità decisionale nonché un'ampia conoscenza teorica e abilità manuali (skill) nella gestione preclinica dei pazienti (fonte: [Programma quadro SD](#)).

I soccorritori assistenti si occupano prevalentemente di trasporti procrastinabili di persone in uno stato di salute non critico. Nel contesto di questi trasporti, sono in grado di valutare la necessità o meno di richiedere l'intervento di un soccorritore diplomato o di un medico d'urgenza. Negli altri interventi in cui è coinvolto, il soccorritore assistente assume il ruolo di assistente (fonte: [Regolamento esami SAA](#)).

Gli operatori della centrale d'allarme con attestato professionale federale svolgono un ruolo di grande responsabilità all'interno della catena di soccorso. Rispondono alle chiamate ai numeri di emergenza (144, 118) e rappresentano il primo punto di contatto e di riferimento per chi cerca aiuto. Attraverso domande mirate raccolgono le informazioni necessarie per ottenere rapidamente un quadro completo della situazione e intraprendere immediatamente le misure adeguate.

Gli Operatori della centrale d'allarme valutano telefonicamente la situazione e allertano i servizi di soccorso competenti, come il Servizio Ambulanza, l'Elisoccorso, i Pompieri o le organizzazioni partner. Fino all'arrivo dei soccorsi sul posto, forniscono istruzioni chiare agli utenti su come comportarsi e contribuiscono a creare un clima di calma. Sono a disposizione delle équipes sul terreno per fornire loro supporto e coordinare eventuali ulteriori interventi. Capacità di comprensione rapida, capacità comunicative ed empatia sono pertanto competenze fondamentali per questa funzione.

Nel loro lavoro utilizzano strumenti tecnici all'avanguardia, quali sistemi di gestione degli interventi, applicazioni informatiche di interrogazione e geografiche, nonché moderne tecnologie di comunicazione.

Gli operatori della centrale d'allarme riflettono regolarmente sulla propria attività e si esercitano nella gestione di interventi complessi. Per poter affrontare in modo adeguato le chiamate emotivamente stressanti e l'elevata pressione temporale, prestano particolare attenzione alla tutela della propria salute mentale e fisica (fonte: <https://www.forum-bb-rw.ch/fr/Formation/Formation-professionnelle/Operatrice-/Operateur-de-centrale-dappel-durgence>).

In qualità di Soccorritore Diplomato SSS e di Soccorritore Assistente con diploma federale mi impegno a seguire i seguenti principi etici professionali:

1. Mi impegno ad alleviare la sofferenza, a preservare la vita, a promuovere la salute e a non nuocere alcun paziente. Il benessere del/della paziente è al centro della mia attività ed ha la massima priorità. Mi occupo del/della paziente al meglio delle mie competenze, assumendone la responsabilità. Sono sempre aperto con chi ho di fronte ed orientato al servizio.
2. Presto il mio lavoro nel rispetto della dignità umana, indipendentemente dalla razza o dalla nazionalità, dall'età, dal genere, dall'orientamento sessuale, dalla religione, dalle convinzioni politiche o dallo stato sociale. Comunico in maniera confacente alla situazione, con rispetto ed empatia ed in maniera decorosa adattandomi ai vari contesti a cui i pazienti sono confrontati.
3. Sono consapevole della mia posizione sociale e mi assumo la responsabilità nel rispettare l'attuazione degli standard medici nazionali ed internazionali in vigore. Svolgo i compiti che mi sono assegnati in maniera sicura e coscienziosa.
4. Mi impegno a migliorare continuamente e ad aspirare all'eccellenza professionale attraverso l'apprendimento continuo. Considero la formazione permanente come un impegno personale che adempio ogni qualvolta si presenta l'opportunità, nell'ottica di mantenere aggiornate le mie competenze o per migliorarle ulteriormente. Sostengo i miei colleghi e condivido con loro le mie conoscenze. Riconosco ed affronto gli eventuali errori ai fini dello sviluppo professionale.
5. Garantisco un'elevata qualità della mia prestazione utilizzando il materiale sanitario a me affidato, incluso i veicoli e altre attrezzature di lavoro, in maniera consona, mantenendoli e consegnandoli in perfette condizioni. Ho una postura riflessiva e critica. Mantengo ed osservo i principi di ecologia ed economicità. Nel traffico stradale guido con cautela e in maniera esemplare.

6. Sono consapevole che vengo riconosciuto come soccorritore diplomato o soccorritore assistente al di fuori dell'orario lavorativo anche nella vita privata e mi comporto di conseguenza. Mi impegno ad utilizzare in maniera professionale, responsabile e con decoro i social network e gli altri media. Faccio particolare attenzione a non screditare i pazienti, la mia professione, il mio datore di lavoro o altri partner.
7. Tutelo la privacy nonché i dati personali di tutti coloro che sono coinvolti nell'intervento e mi impegno a mantenere il segreto professionale.
8. Sostengo la cooperazione all'interno del team interprofessionale, con i colleghi professionisti e con le organizzazioni partner. Ricorro il dialogo e mi pongo con cortesia mettendo il/la paziente al centro del mio operato.
9. Sono consapevole delle mie risorse e dei miei limiti. Mi prendo cura di me stesso assumendomi attivamente la responsabilità della mia salute fisica e mentale.

Principi aggiuntivi per gli Operatori della centrale d'allarme con APF:

1. **Responsabilità per il primo contatto:** mi impegno a rispondere alle chiamate di emergenza in modo professionale, empatico ed efficiente, riconoscendo l'urgenza e intraprendendo le misure appropriate.
2. **Comunicazione e coordinamento:** mi assicuro che le informazioni siano trasmesse in modo chiaro, completo e comprensibile. Coordino le risorse in modo prudente e nell'interesse della sicurezza dei pazienti.
3. **Neutralità ed equità:** agisco indipendentemente dall'origine, dalla lingua o dallo status sociale e garantisco a tutti i chiamanti pari accesso all'assistenza.
4. **Resistenza allo stress e prudenza:** prendo decisioni ponderate e responsabili anche sotto pressione.
5. **Protezione dei dati e riservatezza:** tutelo la sfera privata di tutti i chiamanti e delle persone coinvolte nell'intervento e mi impegno a garantire la massima discrezione.
6. **Orientamento al lavoro di squadra:** collaboro strettamente con soccorritori, soccorritori assistenti, medici d'urgenza e organizzazioni partner, promuovendo una cultura operativa orientata alla ricerca di soluzioni.