

## “La gestione del rischio nella Centrale Operativa: 90 secondi dove necessita non sbagliare”

Oggigiorno viene comunemente riportato nelle procedure di Dispatch che “l’intervista telefonica” dovrebbe durare mediamente una novantina di secondi (un minuto e mezzo), questo anche per garantire un tempo d’intervento che dovrebbe, a sua volta, essere contenuto entro diciotto minuti dal momento della chiamata. Novanta secondi per comprendere il “target” (fondamentale per inviare i soccorsi), per comprendere cos’è successo, le condizioni delle persone coinvolte, fornire le prime istruzioni di soccorso, individuare i mezzi disponibili sul territorio, inviare il mezzo... e quanto altro si rende necessario. È possibile svolgere tutte queste funzioni in un tempo così ristretto senza sbagliare?

In generale ci si dovrebbe chiedere se sia possibile fare “qualcosa” per novanta secondi senza sbagliare e la risposta non sarebbe mai la stessa, genericamente “sì” è possibile specie se si è abituati, se lo si sa fare, ma in realtà la questione è più complessa in quanto le variabili in gioco sono pressoché infinite e l’Operatore del 118, a sua volta, è soggetto a sbagliare con grande facilità proprio perché in un tempo così limitato viene a mancare la possibilità di confronto e conferma dei dati raccolti, la loro elaborazione spesso risulta viziata da fattori sia esterni che interni alla Centrale stessa, ma l’Operatore del 118 può sbagliare semplicemente perché l’uomo sbaglia!

Si deve quindi partire proprio da questo punto che comunemente definiamo “**Human Factor**” così definito dall’ICAO (International Civil Aviation Organization): *“i fattori umani hanno come oggetto di studio le persone, mentre espletano le loro mansioni, il loro inserimento nell’ambiente di lavoro inteso in senso fisico ed interpersonale, il loro rapportarsi agli strumenti di lavoro ed alle procedure cui attenersi. L’obiettivo di tale ricerca è il perseguire sicurezza ed efficacia”*<sup>1</sup> Non è un caso che questa definizione giunga dal mondo aeronautico visto che questo, da molti anni ormai, ha preso coscienza che l’errore umano si manifesta nonostante si faccia di tutto per evitarlo, gli sforzi devono quindi essere diretti a prendere rapidamente coscienza dell’errore per porre in atto le dovute modifiche al fine di scongiurare il presentarsi di una situazione irreparabile. Questo studio inizia dalle prestazioni umane (i limiti fisici e psicologici dell’uomo) tenendo conto della prestazione umana nel suo ambiente di lavoro al fine di comprendere dove e quali siano i punti deboli, l’effetto della stanchezza mentre grande importanza riveste l’interazione tra i vari colleghi presenti durante il turno lavorativo e quindi tutti gli aspetti che intervengono nelle relazioni umane come la leadership, la comunicazione, i conflitti, la critica. Non per ultimo la “**Human-Machine Interface**”, ovvero il rapporto dell’uomo con le apparecchiature disponibili sempre più complesse. In Centrale Operativa per parlare di Human Factor occorre rispondere a quattro domande di base: chi è l’Operatore di Centrale? perché e come l’Operatore di Centrale commette degli errori? Come si lavora efficacemente insieme ad altri uomini? Qual è il rapporto dell’uomo con la tecnologia?<sup>2</sup>

### **Chi è l’Operatore 118?**

Un professionista sanitario, che dopo aver seguito un percorso professionale nell’emergenza extraterritoriale a bordo dei mezzi di soccorso giunge alla funzione di coordinamento dell’emergenza. Possiede adeguate conoscenze del territorio, delle procedure in uso, delle apparecchiature di supporto, capace di prendere velocemente delle decisioni difficili, gestisce più cose contemporaneamente, possiede spirito di collaborazione ed è capace di lavorare in gruppo quanto singolarmente.

### **Perché commette degli errori?**

- La sua formazione sul territorio può essere stata insufficiente, non conosce i problemi operativi che i mezzi di soccorso riscontrano quotidianamente e non mette in atto quanto possibile per facilitarne l’opera di soccorso.
- Il suo inserimento in Centrale può essere stato prematuro o affrettato, non conosce adeguatamente le dinamiche di lavoro che vi sono o non ha compreso il suo ruolo.
- L’ambiente dove svolge la sua attività può non essere adeguato, potrebbero esserci eccessivi fonti di distrazione, eccessivo rumore, potrebbe essere frequentemente distolto dal suo lavoro con conseguenti cali della concentrazione e dell’attenzione.
- Le procedure in uso potrebbero cambiare troppo frequentemente senza annullare le precedenti, si possono creare dei conflitti fra procedure vecchie e nuove, le procedure possono essere troppe o troppo articolate.
- Le dinamiche dell’attività che viene svolta può non essere adatta a sostenere il carico richiesto in base al numero degli operatori presenti ed alle risorse disponibili, lo stesso “modus operandi” non può essere cambiato frequentemente. Ogni situazione nuova deve essere sempre discussa con il gruppo di lavoro di cui si dovrà

---

<sup>1</sup> ICAO circolare 227

<sup>2</sup> Antonio Chialastri@manualedivolo.it

tenere conto per le opportune modifiche, una volta terminata il gruppo dovrà essere adeguatamente formato sulla nuova procedura e si dovrà in seguito monitorarne l'efficacia per porre eventuali correttivi.

***Come si lavora efficacemente insieme ad altri uomini?***

- Il team di operatori dovrebbe formare una squadra (che non si cambia) affiatata, dove emerga collaborazione, consapevolezza della critica costruttiva in una valutazione reciproca. I rapporti umani sono complessi dove sentimenti di simpatia ed antipatia sono normali ma le tensioni che si possono creare sono sufficienti a creare un clima difficile dove aumenta la possibilità di commettere errori (importanza di un ambiente sereno).
- La presenza di qualsiasi figura di responsabilità dovrebbe favorire i rapporti, migliorare il clima percepito dove l'Operatore si dovrà sentire, in ogni momento, appoggiato e condiviso nelle proprie decisioni o corretto comprendendone il motivo.

***Qual è il rapporto dell'uomo con la tecnologia?***

- Le strumentazioni in uso dovrebbero supportare l'Operatore nella sua attività e non creare ulteriori difficoltà, allungare i tempi di reazione o peggio bloccarsi.
- Come per le procedure, le apparecchiature devono essere conosciute necessita quindi un adeguato periodo formativo per il loro utilizzo e le variazioni dovranno essere apportate (dove possibile) tenendo in considerazione le criticità emerse nel tempo dagli operatori che andranno poi formati alle variazioni apportate.

Le Centrali Operative non sono una scrivania ed un telefono. Il concetto di "**Control Room**" è legato al rapporto Uomo/Macchina, l'utilizzatore umano è un componente fondamentale; perché una Centrale Operativa sia ben realizzata, chi vi opera deve conoscere ottimamente il processo lavorativo e averlo concettualmente assodato; attorno, l'ambiente, l'ergonomia, i dispositivi dovranno essere confacenti alla funzione.<sup>3</sup>

L'Operatore deve essere consapevole del proprio ruolo e della delicatezza della propria funzione fino a conoscerne le implicazioni legali che potrebbero coinvolgerlo e per tutto questo rispettato. Deve avere la possibilità di segnalare serenamente situazioni di "**near miss**" ovvero eventi che si sono verificati che avrebbero potuto determinare conseguenze avverse che invece non sono avvenute, come previsto dal risk management.

Le persone possono commettere errori, essere male guidati o male informati, essere impropriamente motivati, possono tentare di eseguire correttamente o possono deliberatamente violare le regole. L'analisi degli aspetti umani di casualità è complessa e in genere richiede competenze specialistiche, se necessario, per andare oltre l'identificazione di ciò che si è verificato e cercarne il motivo e, quindi, la formulazione di raccomandazioni.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Tony Ivergard, Brian Hunt "Handbook of Control Room design and ergonomics"

<sup>4</sup> AIAS-Associazione Italiana Ambiente e Sicurezza