

# Domande e risposte: incontro con l'IAS

Laddove mancano le informazioni, le lacune sono comprensibilmente colmate spesso da ipotesi. Ciò può portare ad avere una percezione distorta dei fatti e persino a speculazioni e false voci. La rivista della Federazione «oggi Samaritani» s'impegna ad intervenire in situazioni del genere e a rappresentare i samaritani, rispondendo alle loro domande o paure. A seguito dell'introduzione della piattaforma OMS all'inizio del 2017, nonché del riconoscimento dei livelli di formazione per Soccorritore da 1 a 3 da parte dell'Interassociazione di salvataggio (IAS), negli ultimi mesi il Segretariato FSS ha ricevuto un numero crescente di richieste di informazioni in merito al

senso e allo scopo del riconoscimento, nonché alle intenzioni dell'IAS. Per questo motivo, abbiamo chiesto all'IAS un incontro. Si sono riuniti il direttore dell'IAS Lukas Zemp, in carica dall'aprile 2017, Stefanie Oehler, responsabile del settore Comunicazione FSS dal gennaio 2018, e Sonja Wenger della redazione di «oggi Samaritani», al fine di raccogliere le risposte personali dell'IAS alle domande dirette della Federazione svizzera dei samaritani.

**INTERVISTA: FSS**

**FOTO: Interassociazione di salvataggio**

## «oggi Samaritani»: Lukas Zemp, quali sono i compiti principali dell'IAS e da chi riceve gli incarichi la sua associazione?

Lukas Zemp: L'IAS è l'organizzazione mantello dei servizi di salvataggio lungo l'intera catena di salvataggio. I nostri compiti includono la promozione e il coordinamento delle attività lungo questa catena, anche nel campo preclinico. Questo coordinamento è importante alla luce del netto passaggio dall'assistenza ospedaliera a quella ambulatoriale avvenuto negli ultimi anni e decenni. Di conseguenza, l'intero servizio di salvataggio – dai professionisti ai soccorritori – oggi gode di uno status diverso.

Su richiesta della Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità (CDS), l'IAS ha inoltre un mandato per la garanzia della qualità, principalmente a beneficio del paziente. Ogni singolo attore della catena di salvataggio ha un preciso compito da svolgere, anche se non tutti sono sempre d'accordo su cosa questo compito comprenda o meno. Svolgiamo a riguardo un ruolo di piattaforma per la ricerca del consenso grazie allo scambio di idee. Un altro compito dell'IAS è la promozione della formazione nel servizio di salvataggio. Ciò comprende tutte le formazioni nel campo dei primi soccorsi e dei servizi di

salvataggio, nonché l'esame dei disponenti delle centrali per le chiamate d'emergenza. Negli ultimi vent'anni si è investito molto a tal fine, per creare un approccio sistematico. Infine, l'IAS è molto attiva nella prevenzione,

### Lukas Zemp

Lukas Zemp, 57 anni, vanta una pluriennale esperienza professionale e dirigenziale nel settore sanitario. Prima d'impegnarsi nell'IAS, ha sviluppato la gestione dei prescrittori dell'Ospedale universitario di Basilea ed è stato tra l'altro copromotore di diverse campagne nel campo della nutrizione e della salute.



intesa in senso lato. Un esempio attuale è che, insieme ad altre organizzazioni di primo intervento, stiamo cercando di stabilire il principio della corsia di soccorso in Svizzera.

### **Cosa s'intende per «garanzia della qualità attraverso l'IAS»?**

Cerchiamo di creare di volta in volta un marchio chiaro attraverso standard e raccomandazioni, che in seguito sia valido per tutte le parti interessate. Tuttavia, i membri hanno anche il diritto di esprimere la propria opinione e la possibilità di collaborare all'interno di quegli organi per loro rilevanti, avendo così voce in capitolo nello sviluppo dei regolamenti. La FSS si è ampiamente avvalsa di questa possibilità. In questo contesto, non stiamo parlando peraltro di una certificazione, come si sente spesso, bensì di un riconoscimento. A tal fine, redigiamo un

●

**«Quando parliamo di professionalizzazione, intendiamo che qualcuno estende le sue competenze in modo mirato e approfondisce le sue conoscenze.»**

●

profilo dei requisiti in collaborazione con il partner e le persone che lo soddisfano ottengono il riconoscimento. Ecco perché il riconoscimento dei livelli di Soccorritore da 1 a 3 comprende anche delle linee guida su come organizzare i processi di formazione e quali contenuti sono necessari. Il riconoscimento dev'essere rinnovato ogni due anni in un contesto rigoroso, ma che non ha niente a che vedere con i livelli dei requisiti che devono soddisfare, ad esempio, i servizi di salvataggio professionali, che hanno tutt'altra posizione di partenza.

### **In che modo il riconoscimento IAS e la piattaforma OMS rappresentano un vantaggio per le sezioni samaritane?**

Abbiamo creato la piattaforma OMS circa tre anni fa, precisamente per implementare la garanzia della qualità che viene descritta. Si trattava inizialmente di una piattaforma per la gestione dei dati, la garanzia della qualità e lo scambio con i nostri partner. Questo anche alla luce della discussione in sospeso da tempo sull'obbligatorietà del corso soccorritori per aspiranti conducenti. Nel processo molto dinamico che ne è seguito, la piattaforma si è tuttavia evoluta anche in uno strumento per l'amministrazione dei corsi.

Il vantaggio per le sezioni sta nella combinazione delle funzioni. Da un lato, dispongono di un luogo in cui tutti i dati sono memorizzati, documentati e visualizzabili e dall'altro di una soluzione che semplifica loro l'amministrazione dei corsi e la gestione degli indirizzi, e che permette di prenotare, confermare e redigere dei certificati. E, non da ultimo, questo sistema permette di dimostrare quali formazioni sono state assolate dai soci delle sezioni. È possibile che questi elementi non abbiano la stessa importanza per tutti, ma posso assicurarvi che stanno a cuore, ad esempio, ai committenti dei servizi medico-sanitari. Chi dispone di un riconoscimento adeguato, può svolgere compiti più avvincenti.

### **Numerosi samaritani si lamentano che la registrazione sulla piattaforma OMS è gravata da molti ostacoli e strutturata in modo «difficile da usare» per l'utente. Sono previsti dei miglioramenti in tal senso?**

In effetti, ci sono state e continuano a essere difficoltà iniziali e imponderabilità. Ma questo è normale, se non si sviluppa un sistema passo per passo o in maniera modulare. Inoltre, abbiamo messo a punto un sistema che ha contato in brevissimo tempo oltre 120 000 utenti e che deve servire un numero relativamente elevato di interfacce per altre piattaforme.

Un'analisi condotta lo scorso autunno ha dimostrato che abbiamo raggiunto il 95% degli obiettivi previsti ma è stata riscontrata anche la necessità di un nuovo sistema per l'assistenza. La soluzione finora in uso, che permetteva a ogni utente di telefonare direttamente allo sviluppatore, ha generato costi talmente alti per l'IAS che non restavano quasi più fondi per l'ulteriore sviluppo, ovvero per rendere il sistema più veloce e poter risolvere i problemi

offerenti privati oppure organizzazioni come la FSS. Non ci sono però concorrenti nella catena di salvataggio, solo degli anelli diversi, tutti importanti e indispensabili. Affinché la catena funzioni, i singoli anelli non devono opporsi ma collegarsi tra loro.

Nel quadro di questo dibattito, è sicuramente importante anche definire il concetto di professionalizzazione. Il nostro

●  
**«Il lavoro dell'IAS non è quello di tormentare, bensì è un servizio reso a tutti i membri della catena di salvataggio, dunque anche alle samaritane e ai samaritani.»**  
●

contestati, come la funzione di ricerca effettivamente poco performante o la mancanza dell'anteprima dei certificati.

Ora è stato introdotto un sistema di ticketing definito con chiarezza, in cui i partner come la FSS offrono direttamente assistenza in caso di problemi semplici. Per le questioni più complesse, sarà richiesta un'offerta al nostro sviluppatore. Inoltre, l'IAS sta allestendo un reparto per il servizio di assistenza e vorrebbe procedere a una formazione dettagliata degli utenti in tempo utile.

**Un timore espresso di frequente dai soci delle sezioni è che l'IAS aspiri a professionalizzare i samaritani attraverso le sue direttive.**

Siamo naturalmente consapevoli delle riserve nei confronti dell'IAS. Ma il nostro lavoro non è quello di tormentare, bensì è un servizio reso al servizio di salvataggio e a tutti i membri della catena di salvataggio, dunque anche ai samaritani. È normale che ciascun membro consideri il suo ruolo forse in modo diverso, anche perché la nostra associazione riunisce al tempo stesso i servizi di salvataggio statali, gli

obiettivo non è che i soccorritori abbiano la stessa formazione dei soccorritori professionisti. Ma se per professionalizzazione intendiamo che qualcuno estenda in modo mirato le sue competenze e approfondisca le sue conoscenze, allora sì, parlo di una professionalizzazione.

**Come valuta l'importanza dei soccorritori nella catena di salvataggio oggi e in futuro?**

L'IAS è assolutamente convinta che i samaritani continueranno a svolgere un ruolo centrale nella catena di salvataggio anche in futuro. Senza i soccorritori non professionisti, molte cose non sarebbero affatto possibili nel servizio di salvataggio. E siamo loro molto riconoscenti per questo.