



CENTRO OPERATIVO SOCCORSO PUBBLICO
C.O.S.P. MAZZANO
(O.N.L.U.S.)

MAZZANO, 31/01/2015 – SEGNALAZIONE N° 1/2015

READ BACK – RILETTURA
INVESTIRE QUALCHE SECONDO IN PIU'
PER EVITARE DI PERDERE MINUTI POI

Ti è mai capitato di non ricordarti un'informazione che ti è appena stata detta ?

Per esempio una via, un numero civico, un punto da raggiungere

Oppure ti è mai capitato di scrivere un dato per poi accorgerti che quel dato non era corretto ?

Oppure ancora mentre qualcuno ti detta dati e sei intento a capire cosa ti sta dicendo (incrocio tra 45Bis e Tang. Sud) e cerchi di scrivere il tutto (magari alla 3 di notte), “perdi” parte delle informazioni che l'interlocutore ti sta passando ?

Questi casi possono portare l'equipaggio di un'ambulanza agli Anni Azzurri piuttosto che alla CdR Almici; oppure recarsi al N° 6 e non al N° 66 e immaginiamo altro ancora.

Una possibile contromisura è quella di **RILEGGERE** verso l'Operatore del 118 quanto trascritto, in particolare i dati più critici per il corretto svolgimento della missione.

Nel nostro caso per esempio (se noti)

- Comune
- Via
- Numero Civico
- Codice Invio

Ma non solo, chi riceve la telefonata del 118 DEVE avere ben chiaro tutto quanto gli è stato comunicato, NON esitate in caso di dubbi a chiedere la **RILETTURA** del messaggio o delle parti non comprese.

SUGGERIMENTI



CENTRO OPERATIVO SOCCORSO PUBBLICO

C.O.S.P. MAZZANO

(O.N.L.U.S.)

Dalle testimonianze di colleghi sarebbe bene che

- Si definisca CHI risponde al telefono del 118
 - Potrebbe essere un volontario nello specifico, oppure il Turno di servizio con il 118. Può capitare che risponda un collega NON di turno e questo dovendo l'informazione fare un passaggio in più creare problemi
- Stabilire se si risponde al Portatile o al Centralino
 - Accade che si risponda da entrambi le postazioni perdendo tempo e magari riattaccando da entrambe (se non lo fa l'operatore del 118)
- Ridurre al massimo le fonti di disturbo quando squilla il telefono del 118

Si può pensare poi di standardizzare il foglio su cui attualmente prendiamo i dati dal 118 per esempio nel formato sotto riportato

COSP MAZZANO	ALFA		
RILETTURA PER CONFERMA	COMUNE		
	VIA		
	NUMERO		
	CODICE		
	NUM. MISSIONE		
ORA ATTIVAZIONE			
ALTRO			

PER SAPERNE DI PIU'

Di seguito la definizione di READ BACK termine proveniente dal mondo Aeronautico

E' una procedura con la quale la stazione ricevente ripete alla stazione emittente un messaggio ricevuto o una specifica parte di esso al solo scopo di ottenere **conferma** della corretta ricezione. La



CENTRO OPERATIVO SOCCORSO PUBBLICO **C.O.S.P. MAZZANO** **(O.N.L.U.S.)**

giusta traduzione in italiano della parola dovrebbe essere riletture, certamente non "ripetizione" che implica un concetto di "non comprensione", il contrario cioè di quanto si vuole intendere con l'espressione inglese.

Essendo la maggior parte delle trasmissioni tra Aeromobile ed Enti di Controllo via radio su canali congestionati, disturbati e con "inflessioni" linguistiche diverse si capisce l'importanza della riletture di una conferma nell'eseguire un determinata operazione.

Fortunatamente ci troviamo ad operare in una condizione più favorevole ma una controllo in più consente di partire con la certezza di avere informazioni corrette.

E' chiaro che chi riceve la riletture (l'operatore del 118 per esempio, ma potrebbe essere il CapoEquipaggio quando l'autista imposta il navigatore) ascolti attivamente per confermare i dati ricevuti ed eventualmente correggere l'errore.

...Avete imboccato sempre senza dubbi di aver commesso errori di trascrizione / comprensione la direzione Venezia o Milano a Brescia EST ?





CENTRO OPERATIVO SOCCORSO PUBBLICO

C.O.S.P. MAZZANO

(O.N.L.U.S.)

Una vignetta per riassumere il tutto !!



Non esitare a contattarci in caso di dubbi o per portare la tua personale esperienza di quanto accaduto in casi analoghi.

Grazie per l'attenzione
Gruppo Formazione Autisti
Cosp Mazzano