


	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 1/14

P2.10 MAN01 SOP18 SMS – Medical Emergency

Revision	Date	Nature of change
	14/05/2012	Ex P2.10 MAN01 SOP11 - General review to include Ibero Cruceros – new title
0	21/03/2013	New Code, inserted in SMS

Written by	Verified by	Approved by	Issued by
H.Hesselberg	D.Profumo	H. Hesselberg	€.Gori G.Passalacqua

Any hardcopy version of this document should be treated as an unofficial record.
The official record is the version at Costa/Ibero Planet.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 2/14



1. GOAL AND REFERRING CONTEXT

1.1 GOAL

The purpose of this procedure is to facilitate the rapid, safe transfer of a guest or crew member in a clinical emergency situation, to a land-based hospital or first aid clinic that can provide the most appropriate care.

1.2 REFERRING CONTEXT

- Costa/Ibero Fleet

2. DOCUMENTATION REFERENCE

NIL



3. RESPONSIBILITIES

3.1 Costa Responsibility

It is each Nurse and Doctor's responsibility to manage all clinical emergency situations with the appropriate care.

3.2 Ibero Responsibility

It is each Nurse and Doctor's responsibility to manage all clinical emergency situations with the appropriate care.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 3/14

4. OPERATIVE INSTRUCTION

4.1 DISEMBARKATION (from a ship at sea)

After examining the clinical situation that involves/requires an emergency disembarkation, the Ship's Doctor will advise the Captain immediately.

The Captain will wait for the report from the Ship's Doctor in order to make any changes in route or speed that would alter the anticipated plans, then will:

- Contact and request assistance from an outside rescue coordination centre;
- Alert the local agency;
- Inform the Hotel Director;
- Inform the Staff Captain;
- Inform the Chief Engineer;
- Inform the FCC if the gravity of the incident so requires;
- Inform the FCC if the disembarkation requires a change in itinerary;



The Hotel Director and the Staff Captain will ensure that the entire evacuation process established takes place in a efficient, safe and comfortable manner, and in addition:

- Will coordinate and supervise assistance activities provided by the local agency for the person evacuated and for the persons who subsequently accompany him (hotel assistance and repatriation, etc.);
- Will inform the Crew Purser for preparation of documents in cases that involve the crew;
- Will inform the Immigration Purser for preparation of documents in cases that regard guests;
- Will inform the Administrative Director for the administrative/financial details regarding the patient and those accompanying him.

The Chief Engineer will prepare the engine for the plan provided.

After receiving the order from the Captain, the Staff Captain will give instructions:

- To the Safety Officer, the Bosun and the Head Firefighter for preparation of the rescue boat, the disembarkation platform and the area (Pick-Up Area) used for helicopter operations according to evacuation procedures.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 4/14

Infirmary staff will inform:

- The Chief Security Officer, who in case of an accident will perform the necessary investigations and collect all information needed to prepare the report; in addition, according to instructions received from the Staff Captain, he will coordinate the security team to clear and decide the evacuation route; in addition, if the patient is travelling alone, he will prepare an inventory of personal effects and valuables and will be present when the safe in the patient's cabin is opened.

The Guest Services Manager, who will handle the following in cases regarding guests:



- Preparation of documents/reports regarding the patient;
- Informing the H.K. Mngr for preparation of the bag containing the guest's personal effects;
- Notifying and reaching agreements with the patient's insurance company;
- Instructing and advising anyone accompanying the guest with regard to assistance and financial issues;
- Collecting all documents that will accompany the patient;
- When disembarkation is complete, will inform Customer Service in Genoa.

When performing his functions, the Guest Services Mngr may use the assistance of an International Host/Hostess who speaks the patient's native language.

4.2 SHIP AGENCY

The local agency must promptly notify consular authorities of the patient's country of nationality and the following:

- Personal information of the person hospitalised;
- Admission diagnosis;
- Name of hospital where admitted;
- The number of persons accompanying the patient and their personal information;
- Name of hotel where those accompanying the patient are staying.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 5/14

4.3 DOCUMENTS

The following documents must follow the patient:

- A copy of the medical file or medical report with treatment provided on board;
- A detailed list containing personal, residence and insurance information on the patient;
- If the guest is travelling alone and the information can be traced, contact information on the nearest kin.

4.4 DISEMBARKATION (from ship in port)



In this case, while transfer basically follows the same guidelines, it will be noticeably streamlined in terms of both operations and the persons involved, and in this specific case operative planning will be as follows.

The Ship's Doctor will inform the Captain, who will:

- Alert the local ship agency to request an ambulance;
- Inform the Hotel Director, who will ensure that the entire evacuation process established jointly with the Staff Captain takes place efficiently, safely and smoothly;
- Inform the Chief Security Officer, who in case of an injury will perform the necessary investigations and collect all information to prepare the report; in addition, based on instructions received from the Staff Captain, he will coordinate security to keep the evacuation route clear and will complete an inventory of the patient's personal effects (if the guest is travelling alone and for crew members);
- Inform the FCC if the gravity of the accident so requires.

The Hotel Director will inform:

- The Crew Purser for preparation of documents if the patient is a crew member;
- The Immigration Purser for preparation of documents if the patient is a guest;
- The Administrative Director for administrative financial issues regarding the patient and those accompanying him.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 6/14

Infirmary staff will inform:

- The Guest Services Mngr (if the patient is a passenger).

The Guest Services Mngr. will:

- Prepare documents/reports;
- Inform the H.R. Mngr for preparation of the patient's personal effects;
- Notify and reach agreements with the patient's insurance company;
- Instruct and inform anyone who may be accompanying the patient with regard to assistance and financial issues;
- Collect all documents accompanying the patient;
- When disembarkation is complete, will inform Customer Service in Genoa.

In performing his functions, the Guest Services Mngr may use the assistance of an International Host/Hostess who speaks the patient's native language.

4.5 ACCOMPANIMENT BY ON BOARD PERSONNEL

If the situation permits it (disembarkation with ship in port), infirmary staff will accompany the patient.

When the ship is in port, an International Host/Hostess will follow family members those accompanying the patient until he is admitted to the hospital.



The Staff Captain will then inform the following via email:

- Legal Dept;
- Medical Dept;
- Marine Op. Dept.

4.6 FINAL NOTE

In case of disembarkation due to a contagious disease, the Ship's Doctor will order the cabin to be immediately closed and sealed. When the operation is complete, the cabin will be disinfected by infirmary personnel.

Costa Crociere will bear the cost of evacuating any crew member for any medical reason in emergency situations, according to the contractual terms.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 7/14

SHIP IN PORT

Persons in charge:

Captain

Chief Ship's Doctor

Safety Officer

Chief Security Officer

Hotel Director

Administrative Director

Crew Purser/Imm. Purser

Guest Services Mngr

Substitutes:

Staff Captain

Ship's Doctor (if present)

Nurse A

Trainer Officer

Asst. Chief Security Officer

On-Board Services Director



Assistant Administrative Director

Asst. Crew Purser (Cadet Purser)

Guest Relation Mngr

5. RECORDS

Code	Title	Person/Office in charge of filling	Place of filling	Filling time	Format

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 8/14



1. SCOPO E AMBITO D' APPLICAZIONE

1.1 SCOPO

In condizioni di emergenza medica può ravvisarsi la necessità di procedere al trasferimento di un paziente dalla nave verso una struttura sanitaria in grado di erogare cure più appropriate rispetto all'emergenza clinica in atto.

Lo scopo di questa procedura è rappresentato dalla regolamentazione del processo decisionale, dei flussi informativi ed adempimenti organizzativi consequenziali. Ogni finalità deve essere ricondotta alla salvaguardia della vita umana, indipendentemente da ogni valutazione di ordine economico.

1.2 AMBITO DI APPLICAZIONE



- Costa/Ibero Fleet

2. DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

NIL

3. RESPONSIBILITIES

È responsabilità del Comando Nave e dello Ship's Doctor gestire lo sbarco medico di emergenza, ognuno secondo le rispettive competenze, secondo una corretta valutazione della situazione in atto, pianificazione ed esecuzione dello sbarco e verifiche consequenziali.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 9/14

4. MODALITA' OPERATIVE

4.1 SBARCO (da nave in navigazione)

Lo **Ship's Doctor**, valuta:

- le condizioni cliniche del paziente;
- la loro potenziale evolutività;
- la distanza ed i tempi previsti per lo scalo programmato;

ove queste condizioni corrispondano all'esigenza dello sbarco medico di emergenza, contatta ed informa Il Comandante immediatamente.

Il **Comandante** comunica allo Ship's Doctor le informazioni relative alle varie opzioni di sbarco disponibili, ovvero:



- destinazione, distanza e tempi previsti per lo scalo programmato;
- destinazione, distanza e tempi previsti per lo scalo di emergenza;
- destinazione, distanza e tempi per il trasporto via elicottero;
- il livello di rischio, per il paziente, per gli operatori, per l'unità navale, correlato alle modalità di trasporto, in funzione delle condizioni meteo marine;

Lo **Ship's Doctor**, preso atto delle informazioni così ricevute, e valutato:

- il livello di rischio;
- i tempi di trasporto correlato alle varie opzioni (destinazione, mezzo di trasporto, variazione rotta, etc.);
- il livello di stress psicofisico cui si espone il paziente in funzione del trasporto;
- l'idoneità della struttura sanitaria di destinazione individuata, rispetto al caso clinico in esame;

conferma verbalmente al Comandante la richiesta, le modalità ottimali di sbarco medico di emergenza e trasmette Rapporto Medico (P2.10 MAN 01 SOP01 MO01) a:

- Comandante
- Chief Medical Officer
- FOC
- Medical Department

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 10/14

procede all'organizzazione del trasporto medico, ovvero:

- preparazione del paziente;
- del team medico-infermieristico di accompagnamento (ove necessario ed ove possibile);
- della documentazione clinica di accompagnamento.

Il **Comandante**, avute le conferme di cui sopra, convalida la richiesta delle Ship's Doctor e:

- Intraprende eventuali variazioni di rotta o di velocità che modifichino il planning previsto;
- Stabilisce un contatto e richiede assistenza ad un centro di coordinamento esterno di soccorso;
- Allerta la locale agenzia;
- Informa l'Hotel Director;
- Informa il Comandante in 2da;
- Informa il Direttore di Macchina;
- Informa l'FCC se la gravità dell' incidente lo richiede;
- Informa l'FCC se lo sbarco comporta una variazione sull' itinerario.



L'Hotel Director insieme al Comandante in 2da, si assicura che l'intero processo di evacuazione stabilito si svolga in modo efficiente sicuro e confortevole, inoltre:

- Coordina e supervisiona le attività di assistenza fornite dalla locale agenzia per la persona evacuata e per gli accompagnatori al seguito (assistenza in albergo, ritorno in patria etc.);
- Informa il Crew Purser per la preparazione dei documenti per i casi riguardanti l'equipaggio;
- Informa l'Immigration Purser per la preparazione dei documenti per i casi riguardanti gli ospiti;
- Informa il Direttore Amministrativo per la parte amministrativo finanziaria relativa al paziente ed ai suoi accompagnatori.

Il **Direttore di Macchina** prepara la macchina per il piano previsto.

Il **Comandante in 2da**, ricevuto l'ordine dal Comandante, darà istruzioni:

- Al **Safety Officer**, al Nostromo ed al Capo Pompiere per l'approntamento dell'imbarcazione di salvataggio, della piattaforma di

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 11/14

sbarco o della preparazione dell'area (Pick-Up Area) dedicate alle operazioni con l'elicottero a seconda delle modalità dell'evacuazione.

Il personale dell'infermeria informa:

- Il **Chief Security Officer**, che in caso di infortunio, effettua le necessarie indagini e la raccolta di tutti gli elementi per stilare il rapporto, inoltre secondo le istruzioni ricevute dal Comandante in 2da coordina il team dei Securities per tenere libero e delimitare il percorso di evacuazione, inoltre nel caso che il paziente viaggi da solo provvederà a stilare un inventario degli effetti personali e dei valori e presenzierà all'apertura della cassaforte posta nella cabina del paziente.

Il **Guest Services Mngr** per i casi riguardanti gli ospiti provvederà:



- Alla compilazione degli atti/verbali riguardanti il paziente;
- Ad informare l'H.K. Mngr per la preparazione del bagaglio contenente gli effetti personali dell'ospite;
- A notificare ed a prendere accordi con l'assicurazione del paziente;
- Ad istruire ed informare gli eventuali accompagnatori dell'ospite per quanto riguarda l'assistenza e la parte finanziaria;
- Alla raccolta di tutta la documentazione che seguirà il paziente;
- Ad operazione di sbarco avvenuta, provvederà ad informare il Customer Service di Genova.

Il **Guest Services Mngr** nell'espletamento delle sue funzioni potrà avvalersi dell'assistenza di un/una International Host/Hostess di madrelingua del paziente.

4.2 AGENZIA NAVE

La locale agenzia dovrà notificare con sollecitudine all'Autorità Consolare dello Stato di appartenenza del paziente quanto di seguito:

- Dati anagrafici della persona ricoverata;
- Diagnosi di ricovero;
- Nome della struttura ospedaliera di ricovero;
- Numero di persone e dati anagrafici degli accompagnatori al seguito del paziente;
- Nome della struttura alberghiera dove gli accompagnatori sono ospitati.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 12/14

4.3 DOCUMENTAZIONE

La seguente documentazione dovrà essere al seguito del paziente:

- Una copia della cartella clinica o referto medico con le cure prestate a bordo;
- Una lista dettagliata contenente i dati anagrafici, di residenza e assicurativi del paziente;
- Se l'ospite viaggia solo, se rintracciabili, i riferimenti di contatto della persona più prossima.

4.4 SBARCO (da nave in porto)



Il trasferimento in questo caso, pur mantenendo la stessa linea guida, sarà notevolmente snellito sia negli aspetti operativi che nelle persone coinvolte, ed in questo specifico caso il planning operativo sarà il seguente:

Lo **Ship's Doctor** informa il Comandante che provvederà a:

- Allertare la locale agenzia nave per la richiesta di un' idonea ambulanza;
- Informare l'Hotel Director il quale si assicura che l'intero processo di evacuazione stabilito congiuntamente con il Comandante in 2da si svolga in modo efficiente, sicuro e confortevole;
- Informa il Chief Security Officer che, in caso d'infortunio, effettua le necessarie indagini e alla raccolta di tutti gli elementi per stilare il rapporto; inoltre secondo le istruzioni ricevute dal Comandante in 2da coordina i Securities per mantenere libero il percorso di evacuazione e compila un inventario degli effetti personali del paziente (nel caso di un ospite che viaggia solo o per un membro dell' equipaggio);
- Informa l' FCC se la gravità dell' incidente lo richiede.

L'Hotel Director informa:

- Il Crew Purser per la preparazione dei documenti se il paziente è un membro dell' equipaggio;
- L'Immigration Purser per la preparazione dei documenti se il paziente è un ospite;
- Il Direttore Amministrativo per la parte amministrativo finanziaria relativa al paziente e ai suoi accompagnatori.

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 13/14

Il personale dell'infermeria informa:

- Il Guest Services Mngr (se il paziente e' un passeggero).

Il Guest Services Mngr. provvede:

- Alla compilazione degli atti/verbali;
- Ad informare l' H.K. Mngr per la preparazione degli effetti personali del paziente;
- A notificare ed a prendere accordi con l'assicurazione del paziente;
- Ad istruire ed informare gli eventuali accompagnatori del paziente per quanto riguarda l'assistenza e la parte finanziaria;
- Alla raccolta di tutta la documentazione al seguito del paziente;
- Al termine delle operazioni di sbarco informa il Customer Service di Genova.

Il Guest Services Mngr nell'espletamento delle sue funzioni potrà avvalersi dell'assistenza di un/una int. Host/Hostess di madrelingua del paziente.

5 ACCOMPAGNAMENTO DAL PERSONALE DI BORDO

Qualora la circostanza in atto lo richieda, lo Ship's Doctor organizzerà un team medico-infermieristico (a seconda delle circostanze anche solo medico o solo infermiere) per l'assistenza al paziente durante il trasporto, sino al passaggio di consegna a personale sanitario idoneo al proseguimento dell'assistenza.



Con nave in porto un International Host/Hostess seguirà i familiari e gli accompagnatori fino al ricovero del paziente.

A operazione terminata il Comandante in 2da informerà via mail:

- Legal Dept;
- Medical Dept;
- Marine Op. Dept.

6 NOTA CONCLUSIVA

In caso di sbarco per malattia da contagio lo Ship's Doctor darà disposizione che la cabina venga immediatamente chiusa e sigillata. Ad operazioni terminate

	Corporate Management System	rev. 0	
Code P2.10 MAN01 SOP18 SMS	P2 CRUISE MANAGEMENT INFIRMARY MANUAL Medical Emergency Disembarkment	Date 21/03/2013	Pag. 14/14

seguirà la disinfezione della cabina ad opera del personale infermieristico.

Costa Crociere assume la responsabilità finanziaria di tutte le spese relative all'evacuazione per qualsiasi motivo medico in situazioni di emergenza, per qualsiasi membro dell' equipaggio secondo i termini contrattuali.

Persone incaricate:

Captain
Chief Ship's Doctor

Safety Officer
Chief Security Officer
Hotel Director
Administrative Director
Crew Purser/Imm. Purser
Guest Services Mngr

Sostituti:

Staff Captain
Ship's Doctor (if present)
Nurse A
Trainer Officer
Asst. Chief Security Officer
On-Board Services Director
Assistant Administrative Director
Asst. Crew Purser (Cadet Purser)
Guest Relation Mngr

5. REGISTRAZIONI

Codice	Titolo	Resp. di archiviazione	Luogo di archiviazione	Tempo di archiviazione	Formato