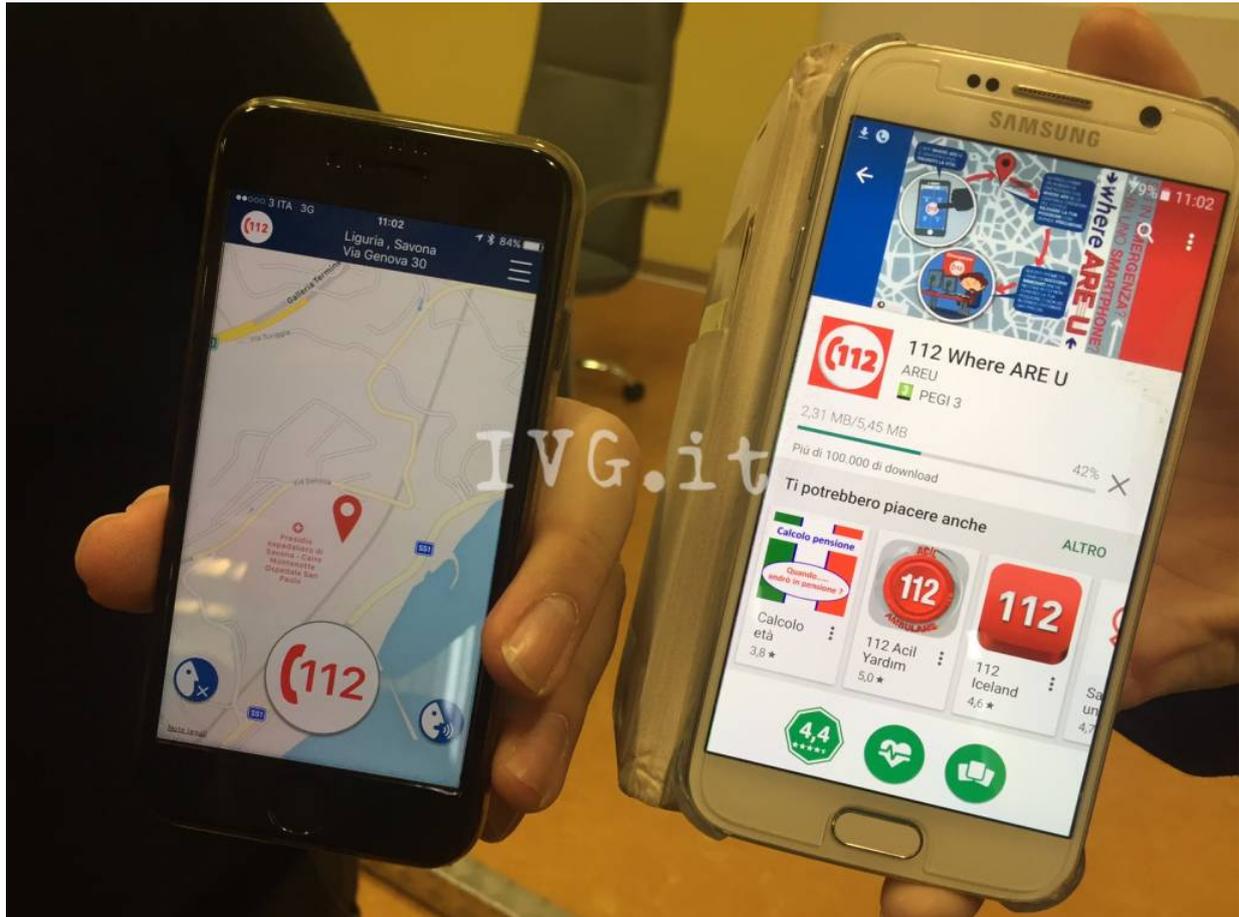


IVG

Savona, ecco il Numero Unico per le emergenze: come funziona il nuovo "112"

di Redazione

06 Marzo 2017 - 11:54



Savona. Sarà attivo da domani in provincia di Savona il Numero Unico per le Emergenze 112, già operativo dal 14 febbraio scorso nel Genovesato: entro primavera sarà operativo in tutta la Liguria, al via dal 28 marzo a Spezia e dal 19 aprile a Imperia. Questa mattina, alla presenza del governatore della Liguria Giovanni Toti e dell'assessore regionale alla sanità Sonia Viale, si è svolta la presentazione del nuovo servizio presso l'aula magna dell'ospedale San Paolo di Savona.

“Gli operatori rispondono in circa 3 secondi. I soccorsi sono pronti a partire e sanno già dove andare prima ancora che la centrale trasferisca la chiamata agli operatori di secondo livello. Un'intera chiamata viene gestita, in media, in meno di un minuto dal momento della risposta. Il sistema permette di localizzare immediatamente anche persone che chiamano senza riuscire a parlare. Ed è impossibile sbagliare numero: qualsiasi si chiami (112, 113, 115 o 118) risponderà sempre la centrale giusta”. Ecco, riassunti in poche righe, i punti di forza del NUE, il Numero Unico di Emergenza che da domani alle 14:30 diventerà

operativo in provincia di Savona.

La Liguria è la terza regione italiana ad adottare il sistema, ampiamente diffuso in Europa ed "importato" nel nostro Paese dalla Lombardia. In questi giorni è stato testato già a Genova, con risultati definiti "significativi".

La svolta è molto più profonda di quanto possa sembrare: a cambiare non è solo un numero di telefono (anzi, come detto il sistema funziona anche se si telefona a uno dei "vecchi" numeri anziché il 112), ma l'intero meccanismo di gestione delle emergenze, con professionisti specializzati e nuove tecnologie (come app o geolocalizzazione) a farla da padrone.



"Il numero unico di emergenza è un passo in avanti verso il futuro, verso un sistema per salvare vite umane e per fare in modo che la Liguria si allinei a pieno titolo all'Europa, quell'Europa che ci piace perché facilita la vita dei cittadini che, in caso di difficoltà, sanno che devono fare un unico numero sia in caso di incendio o di qualsiasi altra emergenza, legata alla salute o alla sicurezza" ha detto l'assessore Sonia Viale.

"La novità in Liguria è che questo servizio è stato affidato come soggetto attuatore al San Martino e quindi in quel caso c'è un pool di persone specializzate del 112 che hanno il compito di affrontare in prima battuta le telefonate dei cittadini. Uno dei valori aggiunti è che vengono fermate le telefonate non di emergenza, così non si intasano le chiamate sui centralini delle forze dell'ordine o del 118, in modo che si intervenga nell'arco di 5 secondi con l'operatore dedicato".

"Entro aprile in tutta la Liguria sarà attivo il numero unico di emergenza: le centrali operative restano tutte attive, è bene precisarlo, ma vengono collegate con la nuova

centrale unica. L'112 per come è stato testato sia in Europa che in Italia, in Lombardia, non rallenta assolutamente la risposta all'emergenza. Il tempo di inoltro all'operatore dedicato è di massimo 5 secondi: in quel momento l'operatore dell'112 ha sul proprio display la provenienza della chiamata, sia da fisso che da cellulare, quindi nel momento in cui la persona spiega che tipo di bisogno ha viene già inoltrato al luogo competente per territorio e per materia. L'operatore poi non tratta il caso che è giusto che venga seguito dalla persona specializzata che può anche dare delle prime indicazioni a chi ha chiamato sulle cose da fare. Nell'attuazione pratica quindi non vi è nessun rallentamento" ha aggiunto l'assessore Viale.

"Un grande passo avanti per la popolazione, fortemente voluto da Regione Liguria - ha dichiarato Angelo Vaccarezza, presidente del Gruppo Consiliare regionale Forza Italia - il nostro territorio, infatti, è il terzo in Italia ad attivare il "NUE", dopo Lombardia e Roma Capitale. In questo modo saremo più tempestivi ed efficienti nel dare risposta ai cittadini in caso di emergenze. Da domani in poi, componendo il Numero Unico, il cittadino entrerà in contatto con l'operatore, che dalla Centrale Unica di Risposta prenderà in carico la chiamata e, se necessario, attiverà una teleconferenza per la traduzione multilingue e inizierà la compilazione della scheda contatto.

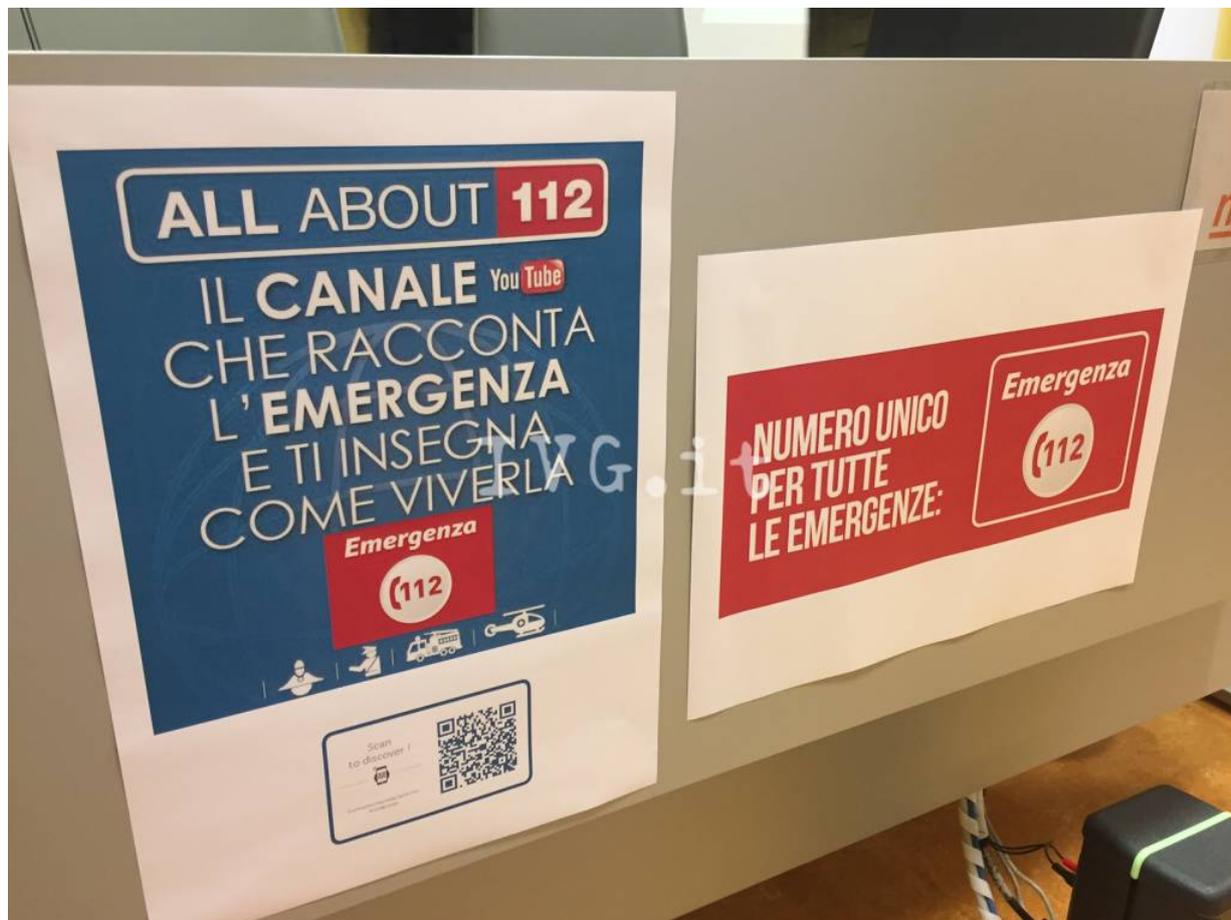
La localizzazione avverrà interrogando in tempo reale il Centro Elaborazione Dati (CED) del Ministero dell'Interno, piattaforma dove sono memorizzate le informazioni sulla provenienza delle chiamate da rete fissa e mobile".

"Questa è una chiave di volta per una corretta riforma del comparto - ha concluso Vaccarezza - sono particolarmente orgoglioso che proprio la mia regione sia una fra le prime ad aver attivato il servizio, dimostrazione che l'Ente è all'avanguardia nel settore sanitario.

La buona politica non è sicuramente facile, ma nell'affrontare le difficoltà bisogna saper essere lungimiranti e avere sempre fisso l'obiettivo di fare le cose per il bene dei cittadini. Da domani, anche in provincia di Savona, gli utenti potranno contare su un servizio fondamentale".

Giovanni Ucci, direttore generale dell'ospedale San Martino di Genova, ente attuatore per tutta la Liguria dell'112, ha sottolineato: "Per il numero unico esiste una App che è già in funzione su tutta la provincia di Genova e dà la possibilità prima di tutto di essere geolocalizzati. Quando si usa l'app la localizzazione appare direttamente sulla scheda che l'operatore sta compilando e può essere trasmessa direttamente alla centrale di secondo livello, qualunque essa sia, in modo che ottenga già i dati del posto dove andare per intervenire nel più breve tempo possibile. Nei primi giorni è andato benissimo: i tempi di risposta sono inferiori allo squillo e, complessivamente, dall'inizio della chiamata alla chiusura passa circa un minuto".

"Cambia moltissimo - conclude Ucci -: anche se chi chiama non ricorda il numero giusto, se per esempio compone il 113 per un'emergenza sanitaria, comunque arriveranno alla centrale operativa giusta. Usando il sistema di geolocalizzazione con l'App vengono localizzati automaticamente".



Per la gestione delle emergenze in mare, è in via di definizione il percorso che porterà al collegamento della Centrale operativa della Guardia Costiera (1530) con quella del NUE. In concomitanza con l'avvio del Numero Unico, sono stati assunti e formati 38 operatori, per i quali è previsto un percorso formativo continuo e mirato in collaborazione con AREU, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Lombardia.

È già disponibile where are u, App gratuita collegata alle centrali uniche di risposta del NUE 112 che consente di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione esatta del chiamante.

I NUMERI DEL SERVIZIO

Interessanti i numeri elaborati sinora, riferiti ai primi quindici giorni del servizio nella Provincia di Genova: sono state circa 20.500 le chiamate di cui il 50% quelle indirizzate agli Enti preposti. Di queste il 35% alle Forze dell'Ordine (Carabinieri e Polizia di Stato), il 55% ai Soccorsi sanitari e il 10% ai Vigili del Fuoco.

Sono state il 50% di quelle complessive, invece, le telefonate che gli operatori hanno filtrato perché inappropriate. In Centrale, la fascia oraria di maggior afflusso va dalle ore 10 alle 19.

Ad allineare perfettamente il servizio della Liguria, nato da meno di un mese, con quello della Lombardia e della città di Roma è il tempo di risposta degli operatori, in media di 3,5 secondi (tra il primo e il secondo squillo).

Quando verrà esteso a tutta la Liguria (il 28 marzo verrà attivato nella Provincia della Spezia e il 19 aprile in quella di Imperia) si ipotizzano annualmente oltre 1 milione e 600

mila segnalazioni.