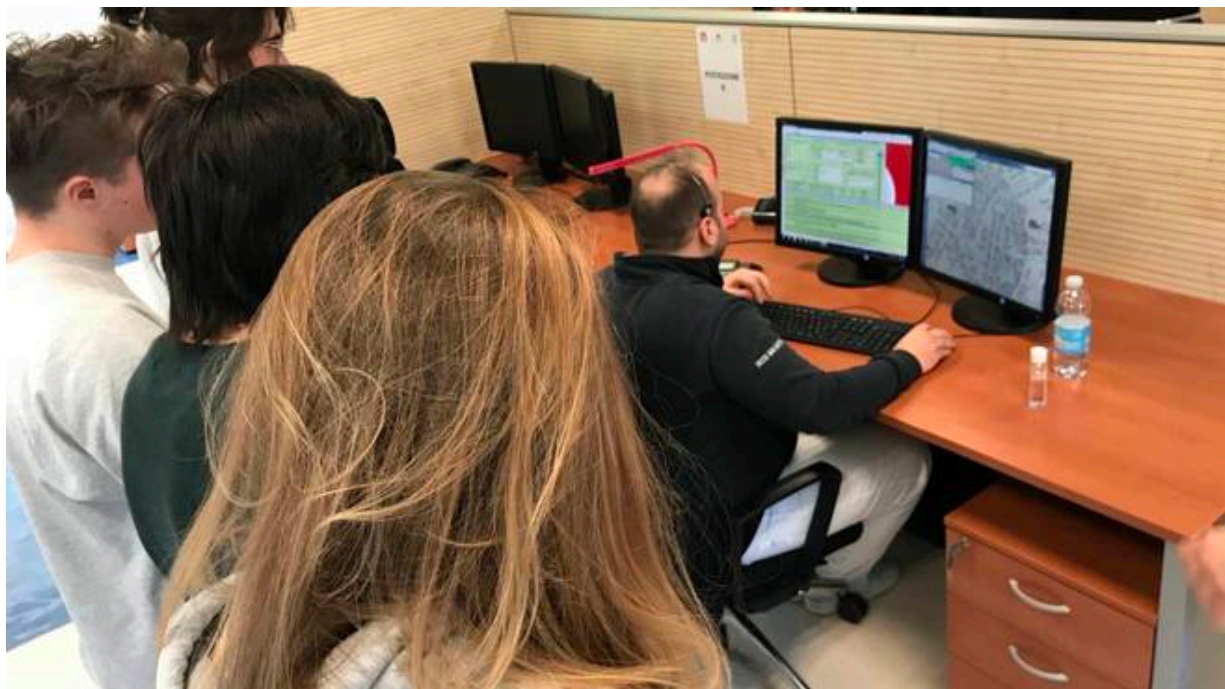




## Oggi la giornata europea del Numero Unico 112. In Liguria oltre un milione di telefonate gestite nel 2018

Lunedì 11 febbraio 2019



**Liguria.** L'ospedale policlinico San Martino ha celebrato stamani la giornata europea dedicata al Numero Unico delle Emergenze 112. Per l'occasione, essendo la Liguria fra le 8 regioni d'Italia che dispongono della centrale di ricezione e coordinamento di tutte le chiamate urgenti per sanità, forze dell'ordine, vigili del fuoco e guardia costiera, l'ospedale ha coinvolto nel corso di un open day alcune scuole del territorio, che si sono interfacciate con i rappresentanti di tutti gli enti che collaborano al progetto.

La direttiva europea prevede che attraverso il 112, sia da telefono fisso che da cellulare, il cittadino possa chiedere l'intervento di emergenza grazie a una centrale operativa in grado di smistare la richiesta al terminale adeguato. Il servizio consente una maggiore rapidità degli interventi di soccorso e la razionalizzazione dei costi e delle risorse. Il servizio prevede l'accessibilità anche a persone con disabilità e un servizio di risposta multilingue, con 28 idiomi diversi fin ad oggi adottati.

La centrale unica di emergenza è una centrale laica di risposta (ovvero composto da operatori non appartenenti a forze specifiche), denominato PSAP1 (Public Safety Answering Point 1) o "Centrale di Primo Livello", che si posiziona tra l'utente e le centrali operative specifiche (pubblica sicurezza, arma dei carabinieri, vigili del fuoco ed emergenza sanitaria).

Componendo qualsiasi numero dell'emergenza (112, 113, 115, 118) il cittadino entra in contatto con l'operatore della Centrale di Primo Livello: questa funge da "filtro" delle chiamate improprie, ossia quelle non classificabili come emergenza (scherzi, richieste di informazione o chiamate per errore); ciò permette di inoltrare alla Centrale di Secondo

Livello (detta PSAP2) solo le chiamate proprie, le quali necessitano effettivamente di un intervento di soccorso. L'operatore del PSAP1, ricevuta la chiamata e accertatosi della situazione, trasferisce la telefonata e i dati raccolti (localizzazione ed identificazione del chiamante) al centralino dell'autorità competente per la risoluzione dell'emergenza.

Nel 2018 la centrale operativa ha ricevuto 1.001.118 chiamate. Le chiamate hanno generalmente ricevuto la risposta prima del secondo squillo (in media in 6,6'') e sono state correttamente prese in carico dalla centrale di secondo livello più utile alle necessità dell'utente in meno di un minuto e mezzo (media 81''). Le chiamate che hanno avuto un tempo di risposta ritenuta ottimale entro i 10 secondo sono state 886,700 pari all'88,57 per cento di tutte le chiamate complessive.

Il dato di localizzazione dell'utente associato alla fonia si è ottenuta nel 93 per cento dei casi. Importante l'attività di filtro, soprattutto nei confronti delle forze dell'ordine, pari complessivamente al 44,61 per cento con una considerevole riduzione del carico delle chiamate verso le centrali di secondo livello.

Il numero 112 viene sempre più spesso utilizzato dalla popolazione: in particolare le richieste per l'emergenza sanitaria effettuate attraverso il numero 118 sono passate dal 70 per cento del febbraio 2017 al 51 per cento di dicembre 2018.