

NUE 112, indietro non si torna

Il Numero Unico Europeo, attivato ormai in diverse regioni italiane, è stato oggetto ultimamente di critiche provenienti da più parti. Sotto accusa il tempo di risposta alla chiamata d'emergenza determinato dal doppio passaggio previsto dal modello organizzativo scelto per il nostro Paese. Ma è realmente così? Se ne è parlato nel corso del convegno "112, un modello da conoscere" del 23 luglio 2018 a Roma

Emergenza

112

■ di **Marinella Marinelli**

Il modello scelto ufficialmente dall'Italia prevede che tutte le chiamate d'emergenza siano convogliate verso una Centrale Unica di Risposta con operatori laici che, dopo aver localizzato il chiamante e individuata l'esigen-

za, inoltrano la chiamata all'ente competente per la gestione: Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria. Il tutto avviene in circa 40 secondi. Partito sperimentalmente in Lombardia fin dal 2010 e attivato nel 2014, il servizio è stato progressivamente esteso a diverse regioni

ed è ora attivo in Friuli Venezia Giulia, Piemonte, Liguria, Trentino Alto Adige, Città metropolitana di Roma e Sicilia orientale. Entro l'anno è prevista l'attivazione nella parte occidentale della Sicilia, in Toscana, Umbria e Marche, mentre in altre parti d'Italia l'adeguamento alle disposizioni del

■ *L'autobotte APS Poli Soccorso con la livrea dell'112, in dotazione ai Vigili del Fuoco del distaccamento Volontari di Rigolato (UD)*



■ L'aula di Montecitorio che ha ospitato il convegno

decreto Madia sull'istituzione del Numero Unico Europeo 112 stenta a decollare per varie ragioni, non necessariamente da ascrivere alle sue presunte criticità. In ogni caso, oggi, già due terzi degli italiani si avvalgono del servizio che, laddove l'esperienza è più consolidata, funziona perfettamente.

Al convegno "Numero unico 1.1.2, un modello da conoscere" del 23 luglio scorso sono state ribadite con forza le ragioni della scelta del modello adottato dai più alti rappresentanti delle forze cosiddette di secondo livello, a partire dal capo della Polizia di Stato Franco Gabrielli, grande fautore quando guidava la Protezione civile dell'istituzione del servizio, che ha così commentato l'ipotesi di modificarne il modello: «Dobbiamo uscire dalla logica degli interessi di bottega che condizionano il giudizio e lo sottomettono a interessi di parte. L'112 è una grande opportunità per il cittadino, che può contare su una maggiore sicurezza, e anche per il sistema del soccorso nel suo complesso, che vede per la prima volta l'integrazione tra le Forze di Polizia e tra tutti gli attori dell'emergenza. Dobbiamo guarire dal difetto tutto italiano di gettare a mare il modello invece di concentrarsi sulla modifica delle eventuali criticità».

Sul tema delle risorse da investire per migliorare il servizio è intervenuto al convegno di Roma, tramite un videomessaggio, il sottosegretario all'Interno Stefano Candiani, che afferma: «L'112 salva vite umane; dove funziona il modello dà grandi risultati, ma dobbiamo sostenerlo mettendo in campo risorse». Testimonianze di soddisfazione sull'112 sono arrivate anche dal capo Dipartimento dei Vigili del Fuoco Bruno Frattasi che ha citato i dati in suo possesso che ne



Zoli: «Facciamo chiarezza»

Il general manager di Areu, l'Azienda Regionale Emergenza Urgenza della Regione Lombardia, non ci sta e risponde puntualmente alle critiche sul Numero Unico dell'Emergenza 112, in particolare a quelle di Mario Balzanelli (Sis 118), comparse su alcuni organi di stampa

«Leggiamo oggi, con un po' di ritardo, il post relativo all'opinione del dott Balzanelli, peraltro a noi già nota viste le polemiche di questa estate. Vogliamo evitare trionfalismi, ma i numeri ci dicono che in Lombardia (ma anche in altre Regioni) il NUE 112 funziona. I tempi complessivi del soccorso non si sono allungati, come dimostrano i seguenti dati riferiti all'area metropolitana di Milano.

- I tempi di risposta (più la gestione della chiamata) nel 2012 (in cui non c'era il NUE 112) erano mediamente di 2 minuti e 5 secondi; nel 2017 (epoca NUE 112) 1 minuto e 48 secondi. Il miglioramento è netto.
- I tempi di arrivo del mezzo di soccorso: erano 10 minuti e 36" nel 2012 e sono 10 minuti e 27" nel 2017. In sostanza, arriviamo prima. Elenchiamo inoltre i principali vantaggi per la sicurezza del cittadino con l'introduzione del NUE 112
- Con il NUE 112 il cittadino trova sempre una risposta, anche se è straniero o diversamente abile.



■ Alberto Zoli, Direttore generale di AREU Lombardia





Gabrielli: «Dobbiamo uscire dalla logica degli interessi di bottega che condizionano il giudizio e lo sottomettono a interessi di parte. L'112 è una grande opportunità per il cittadino, che può contare su una maggiore sicurezza, e anche per il sistema del soccorso nel suo complesso»

suffragano il buon funzionamento e l'efficacia. E così pure il comandante provinciale dei Carabinieri di Roma, il generale Antonio De Vita, che ha sottolineato come, in epoca pre-Nue «non sempre si riusciva



■ *L'intervento del parlamentare Claudio Pedrazzini. Accanto a lui, il Capo della Polizia Franco Gabrielli e il Capo del Dipartimento dei Vigili del Fuoco Bruno Frattasi (a destra)*



■ *Il sottosegretario all'Interno Stefano Candiani è intervenuto tramite un videomessaggio*



■ *Danilo Bono, coordinatore del gruppo Emergenza Urgenza della Commissione Salute della Conferenza Stato Regioni*

SEN 112, never look back

The Single European Number, which has now been activated in several Italian regions, has recently been the subject of criticism from several sides. The response time to the emergency call has been put under scrutiny, because it is determined by a double-stop provided by the organizational model chosen for our country. But is it really like that? The matter has been discussed on July, 23 in Rome, during the conference "112, a model to know". The model provides that all emergency calls are channeled to a Single Response Unit with laic operators who, after locating the caller and identifying their need, forward the call to the competent body: Carabinieri,

State Police, Fire Brigade, Health Emergency. All of it happens in about 40 seconds. Experimentally started in Lombardy in 2010 and fully operational in 2014, the service has been progressively extended to different regions and is now active in Friuli Venezia Giulia, Piedmont, Liguria, Trentino Alto Adige, the metropolitan city of Rome and eastern Sicily. Within the end of the year, the 112 service is foreseen to be launched in the western part of Sicily, in Tuscany, Umbria and Marche, while in other parts of Italy the adaptation to Madia's decree provisions on the establishment of the Single European Number 112 is finding it difficult take off for various reasons, not necessarily to be ascribed to its alleged criticalities.

a rispondere a tutte le chiamate mentre oggi il NUE filtra le chiamate inappropriate e ci mette nelle condizioni di poter rispondere a tutti i cittadini. E l'interconnessione tra le Forze dell'emergenza oggi è realtà, non una parola vuota».

La perdita delle chiamate in epoca pre-NUE è stata sottolineata anche dai responsabili del soccorso sanitario: «Abbiamo verificato», ha detto Danilo Bono, coordinatore del gruppo Emergenza Urgenza della Commissione Salute della Conferenza Stato Regioni, che si perdevano dal 10 al 15% delle chiamate, e che comunque le risposte entro 5 secondi erano soltanto il 25-30%. Questi sono i dati su cui dobbiamo ragionare, senza creare pericolosi allarmismi».

Da qui la proposta, da tutti condivisa e rilanciata, anche sulla base delle dichiarazioni di apertura e di disponibilità del sottosegretario agli interni Stefano Candiani, di lavorare insieme, la politica e le Istituzioni, per monitorare e migliorare il servizio, senza però mettere in discussione un modello che, come ha confermato anche il prefetto Alessandra Guidi, presidente della Commissione 75bis del ministero dell'Interno, funziona e deve essere implementato.

- La risposta arriva in media entro 5 secondi (uno squillo), mentre in epoca pre NUE il tempo era decisamente maggiore provocando a volte l'abbandono della chiamata da parte del cittadino.

- Circa il 50% delle chiamate vengono filtrate perché non di vera emergenza alleggerendo in modo significativo le centrali di secondo livello (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e Soccorso Sanitario 118).

- Ogni attività è tracciata, sia nel primo che nel secondo livello di soccorso, permettendo un costante monitoraggio e una maggior possibilità di far emergere eventi critici, che sono sempre possibili ma che costituiscono eccezioni.

- Il NUE consente un reale collegamento interforze.

- Il NUE permette condizioni di sicurezza anche in caso di non operatività di una Centrale, trasferendo le chiamate su un'altra centrale senza che il cittadino se ne renda conto

- Il NUE localizza le chiamate grazie alle informazioni che arrivano da parte del CED interforze del Viminale. Questa funzione era inesistente in epoca pre NUE.

- Il NUE consente di utilizzare l'app Where Are U, voluta e accreditata dal Ministero dell'Interno, con la quale il cittadino per la prima volta viene localizzato, in maniera ancora più puntuale (sistema Gps), direttamente da una centrale di soccorso pubblica, senza alcuna intermediazione. L'utilizzo dell'app, specialmente con la "funzione no voice" è risultato particolarmente utile nei casi di aggressione, violenza sessuale e in tutti i casi in cui la persona in pericolo non può parlare.

Sulla base di queste considerazioni possiamo affermare che in Lombardia, e ci risulta anche in altre Regioni, il sistema rappresenta, rispetto all'epoca precedente, un decisivo miglioramento per la sicurezza complessiva del cittadino. Ci sono due grandi pericoli da evitare: 1) che la gente non si senta sicura, che ipotizzi ritardi e inefficienze dove non ci sono, con ripercussioni gravissime sulla fiducia da parte dei cittadini stessi. 2) che gli operatori del 112 e del 118, la cui professionalità non è in discussione, si trovino a lavorare in condizioni di tensione per gli immotivati attacchi.

Speriamo di aver fatto chiarezza, ancora una volta.

In any case, today, already two thirds of Italians use the service that, where active for longer and therefore having more experience, works perfectly.

During the conference the reasons for choosing the model adopted by the highest reps of the so-called second-level forces have been highlighted. Starting with the head of the State Police Franco Gabrielli, a great advocate, when he was leading the Civil Protection, of the service, who commented on the hypothesis of changing the model: "We need to get out of the cheap interests logic that conditions judgment and submits it to partisan interests. 112 is a great opportunity for citizens, who can count on greater security, and also for the relief system as a whole, which sees the integration

between the Police Forces and all other actors of the emergency for the first time".

On the subject of the resources to be invested to improve the service, the undersecretary of the Interior Stefano Candiani said "112 saves human lives, where the model works, the system gives great results, but we must support it by putting new resources into place".

Testaments of satisfaction about the 112 also came from the head of the Fire Department Bruno Frattasi, the provincial commander of the Carabinieri of Rome, General Antonio De Vita and Danilo Bono, coordinator of the Emergency Urgency group of the Health Commission of the State Regions Conference.



Nue 112, Sicilia dei record

Con l'attivazione della Centrale Unica di Risposta Nue 112 Sicilia occidentale, prevista per l'inizio del prossimo anno, l'isola sarà la prima regione del Sud Italia coperta dal servizio. Non solo. La Cur già in funzione macina numeri da record per efficienza, con soli 35 secondi medi per "processare" la chiamata d'emergenza

Con 44 operatori - ma a regime saranno 51 - la Cur Nue 112 Sicilia occidentale, in funzione da giugno dello scorso anno presso l'Azienda ospedaliera per l'emergenza Cannizzaro di Catania, ha raggiunto livelli di performance considerevoli: 2,8 secondi per rispondere alla chiamata d'emergenza e soli 35, rispetto alla media nazionale di 50, per processarla, ovvero inoltrare la chiamata stessa alle forze competenti e la scheda digitale contenente il motivo e la geolocalizzazione del chiamante. 5mila e 300 sono le richieste medie giornaliere provenienti dalle 6 province gestite (Catania, Messina, Siracusa, Ragusa, Enna, Caltanissetta) per un totale di 3 milioni e 200mila utenti, cui si sommano un milione e mezzo/due milioni di turisti nella stagione estiva. Intanto la Cur Nue Sicilia Occidentale scalda i motori per l'attivazione prevista per la fine di gennaio/



■ L'Azienda ospedaliera per l'emergenza Cannizzaro di Catania, sede della prima Cur Nue 112 della Sicilia

inizio febbraio presso l'Ospedale ARNAS Civico di Palermo. «Sono in fase di ultimazione le opere murarie del piano che ospiterà anche la centrale provinciale del 118», ci spiega Alessandro D'Acquisto, dirigente del Servizio 6 "Emergenza urgenza sanitaria - Isole minori ed aree disagiate" dell'Assessorato alla Salute della Regione Siciliana, guidato da Sebastiano Lio e incaricato dell'attuazione in Sicilia del Nue 112. «Ora provvederemo alle selezioni del personale di centrale che servirà le province di Palermo, Trapani e Agrigento». Le Cur Nue 112 della Sicilia, saranno attive anche per i numeri della Guardia Costiera e del pronto intervento ambientale, il 1530 e il 1515, a supporto dell'attività delle Capitanerie di Porto e dei Forestali, ma solo in caso di iperafflusso di chiamate nel corso di un'emergenza.

