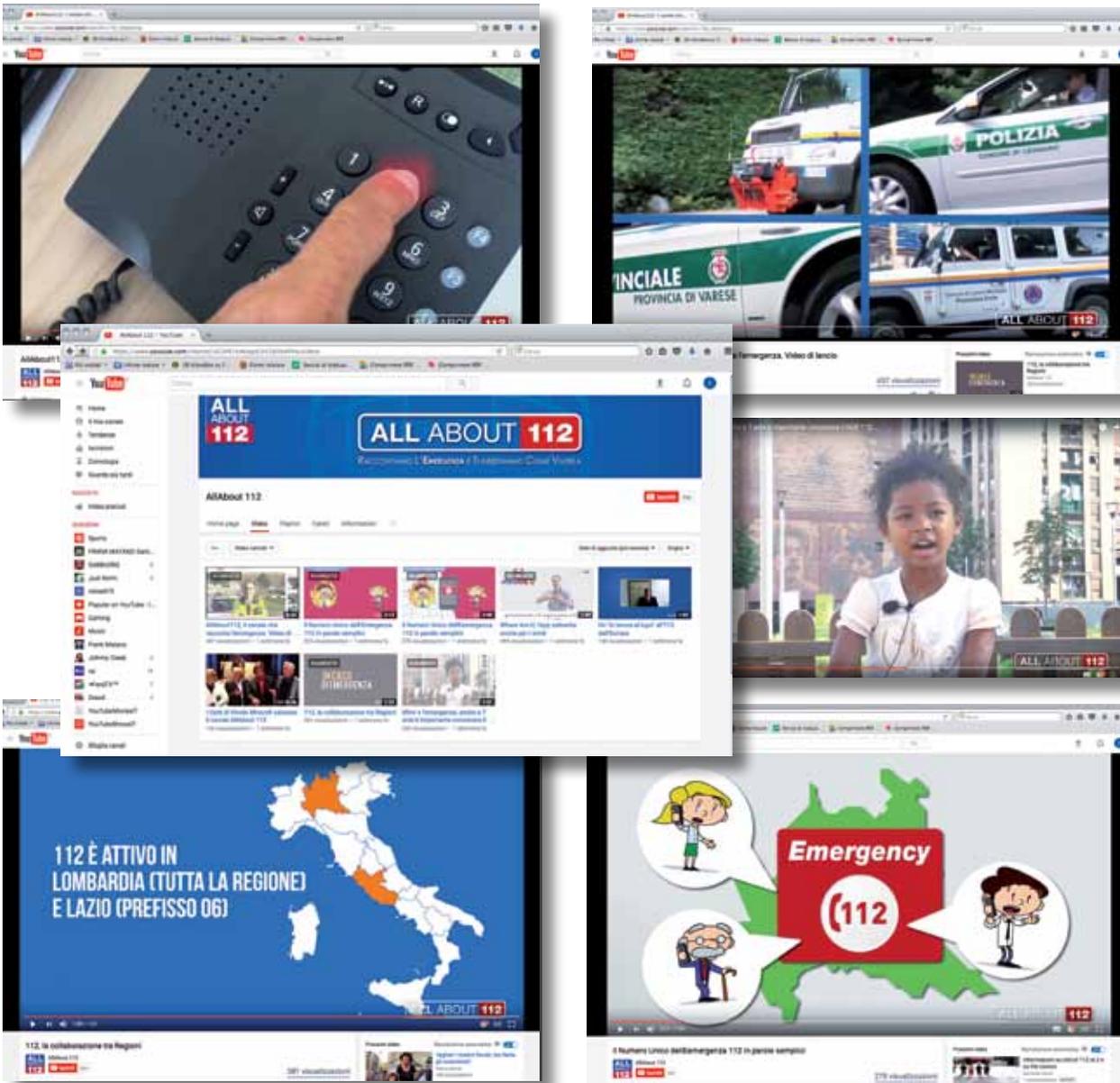


Uno-Uno-Due. Da Palazzo Lombardia parte l'appello ad accelerare il processo nazionale di adozione del Nue 112

L'occasione è stata il lancio del nuovo canale Youtube, "All About 112" (<https://goo.gl/6Pf3h9>), realizzato da AREU in collaborazione con il Ministero dell'Interno per diffondere presso i cittadini la cultura del Numero unico europeo d'Emergenza 112. Presenti all'incontro, che si è tenuto nella sede della giunta lombarda il 6 ottobre scorso, il governatore Roberto Maroni con l'assessore al Welfare di Regione Lombardia Giulio Gallera, il presidente della Regione Lazio, Nicola Zingaretti, il capo della Polizia, Franco Gabrielli e il General Manager di Areu, Alberto Zoli





■ di **Marinella Marinelli**

Prima di entrare nel merito del progetto del nuovo canale di comunicazione social, si è svolto un breve dibattito sul servizio offerto dal Nue 112, che si pronuncia Uno-Uno-Due, adottato dalla maggioranza dei Paesi europei e, per il momento, attivo nel nostro Paese solo in Lombardia e nel distretto

■ *Il Belvedere di Palazzo Lombardia, sede del convegno. Accanto al governatore Roberto Maroni, Nicola Zingaretti, presidente della regione Lazio, e il capo della Polizia Franco Gabrielli. Presenti anche l'assessore lombardo al Welfare, Giulio Gallera (primo a sinistra) e il General Manager dell'Azienda Regionale Emergenza Urgenza Alberto Zoli (a destra)*

telefonico 06 del Lazio. E proprio i rappresentanti istituzionali delle due regioni, nel raccontare gli innumerevoli vantaggi del servizio, hanno auspicato un'operazione di "sistema" che porti alla completa copertura del territorio nazionale, peraltro imposta a tutte le regioni dalla legge Madia. I vantaggi per il cittadino in termini di una migliore risposta sono evidenti, come ha sottolineato l'assessore al Welfare di Regione Lombardia, Giulio Gallera, che ha voluto ricordare, sempre nel segno della velocità di intervento nei soccorsi e dell'aumento di efficienza, anche la recente implementazione del servizio di elisoccorso notturno, con il "varo" dei cento campi di calcio ora adibiti alla funzione di piazzole HEMS. «Tutto questo serve a salvare vite», ha precisato Maroni, «e il modello lombardo del Nue

■ *La homepage del canale "All about 112", raggiungibile all'indirizzo web: <https://goo.gl/6Pf3h9> e alcuni screenshot dei video presenti*

Uno-Uno-Due, sposato anche dal Lazio e in partenza imminente in altre regioni italiane, è un modello che funziona e può essere esportato ovunque. Noi offriamo alle regioni il know how maturato in sei anni, il software di gestione e l'assistenza di nostro personale specializzato, così come è avvenuto per il Friuli Venezia Giulia, il Trentino e la Liguria». E come è avvenuto con il Lazio, per la partenza "fulminea" del 112 nel distretto telefonico 06, prima dell'inizio del Giubileo straordinario della Misericordia. A questo proposito, Zingaretti ha ricordato la "corsa contro il tempo" e l'impegno profuso nella Casa della Sicurezza,



■ Tra i presenti in platea il Col. Canio Giuseppe La Gala, Comandante provinciale dei Carabinieri di Milano (al centro); Dante Pellicano, Direttore regionale dei Vigili del Fuoco per Lombardia e Piemonte, e Silvano Barberi, Comandante provinciale dei Vigili del Fuoco di Milano

■ Roberto Maroni e Nicola Zingaretti

sede romana della Centrale Unica di Risposta 112, definendo l'operazione "una piccola magia". Ha poi ricordato anche che con la Regione Lombardia «i rapporti sono andati ben oltre la semplice collaborazione interistituzionale», tracciando un primo bilancio di questo anno di attività: 3 milioni e 600mila abitanti serviti, 2 milioni e mezzo di telefonate ricevute, delle quali il 52% erano inappropriate. «Il 112 porta tutti noi a lavorare fuori dal sistema delle "canne d'organo"», ha commentato, «e a parlarsi tutti un po' di più. Oltre a valorizzare la qualità delle relazioni con i cittadini e il miglioramento degli scambi tra le varie forze».

Val la pena ricordare brevemente che il modello di riferimento italiano per il servizio di emergenza NUE, avviato nel 2010 dall'Azienda Regionale per l'Emergenza Urgenza (AREU) della



Lombardia in collaborazione con il Ministero dell'Interno, consiste in un'Unica Centrale operativa capace di fare da filtro per tutte le chiamate di soccorso (corrispondenti ai "vecchi" numeri 112, 113, 115, 118 per le richieste d'aiuto a Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria). I vantaggi

possono essere riassunti nella certezza della risposta, nel filtro sulle chiamate in entrata in modo da trasferire ai servizi di emergenza solo le chiamate "vere", rendendo il soccorso più efficiente e tempestivo; la localizzazione e tracciabilità della chiamata effettuata sia da telefono fisso che da cellulare; un servizio multilingue e un accesso ai diversamente abili.

«I vantaggi del 112», ha spiegato il prefetto Gabrielli, «si possono apprezzare anche nei benefici prodotti nelle Forze di Polizia, con la conseguenza di una maggiore integrazione tra le varie centrali. Il 112 contribuisce poi al safety feeling del cittadino e alla sua crescita. E, come si sa, il pericolo si gestisce se se ne ha consapevolezza». A proposito di consapevolezza del cittadino, Alberto Zoli, ha precisato che «solo il 43% delle chiamate viene inoltrato e, quindi, con il 112 il cittadino viene educato al corretto uso delle strutture di servizio». Ha poi citato l'App "Where Are U", che permette di effettuare una chiamata di emergenza

■ L'App "Where Are U" permette di effettuare una chiamata di emergenza e inviare contemporaneamente la posizione esatta del chiamante alle Centrali Uniche di Risposta Nue 112. Il progetto sarà presto esteso a tutta l'Italia grazie a una convenzione tra Areu e la Polizia di Stato



«Noi offriamo alle regioni il know how maturato in sei anni, i software di gestione e l'assistenza di nostro personale specializzato, così come è avvenuto per il Friuli Venezia Giulia, il Trentino e la Liguria», ha dichiarato il governatore lombardo Roberto Maroni

e inviare contemporaneamente la posizione esatta del chiamante alle Centrali Uniche di Risposta Nue 112. Un ulteriore servizio fornito al cittadino gratuitamente ed ora con una nuova funzionalità: «Con la chiamata silenziosa abbiamo reso l'applicazione accessibile anche alle persone non udenti, utilizzabile anche da chi in una situazione di emergenza non può parlare», ha continuato Zoli, annunciando la firma di «una convenzione con la Polizia di Stato per dare a tutta Italia questa opportunità». In merito al nuovo canale, il direttore generale di AREU ha spiegato che si tratta di «uno strumento di comunicazione utile e immediato, per far sapere alla gente cos'è il servizio del Numero Unico dell'Emergenza 112, come funziona, come si può utilizzare al meglio».

Lo stato dell'arte dell'avanzamento del progetto NUE 112 lo ha fornito il Capo della Polizia, citando chi è già "in regola", quindi, la Regione Lombardia come capofila «che esprime eccellenza» e il Lazio «che ha fatto uno sforzo non banale»; tra quelli in partenza: il Friuli Venezia Giulia, il Piemonte, le Province Autonome di Trento e Bolzano, la Liguria, le Marche, rammaricandosi del fatto che «purtroppo ci sono regioni che non hanno la stessa sensibilità». «A questo proposito», ha concluso, «accolgo l'invito a fare da "pungolo" nei loro confronti».

Presenti tra il pubblico i rappresen-

Perché un canale Youtube?



In breve, perché i video sono capaci di raccontare in pochissimi minuti un concetto e di farlo ricordare più facilmente. Sono diffondibili sui social media, e possono essere visti su qualsiasi supporto (TV, smartphone, computer, totem pubblicitari...). Inoltre, se i video divulgativi vengono realizzati con i giusti criteri, possono essere capiti anche da uno straniero o una persona non udente senza dover essere tradotti. E ancora, la tecnologia per realizzare un video è ormai alla portata di tutti: nel canale quindi ci saranno non solo video informativi e "istituzionali", ma anche contributi della gente che lavora al NUE, delle scuole e delle iniziative sul territorio. Il video, insomma, è il modo perfetto per raccontare il NUE "tra la gente", che poi è il luogo ultimo dove ce n'è davvero bisogno, ogni giorno.

Tutti i video sono diffusi secondo la licenza Creative Commons: in parole semplici, sono gratuiti e liberamente diffondibili da chiunque, con il vincolo di non modificarli, di citare sempre la fonte di provenienza del video e di non utilizzarli a scopo di lucro. L'obiettivo a lungo termine è che questi video possano raggiungere sempre più cittadini, ad esempio con la diffusione sul maggior numero possibile di canali istituzionali come i canali social delle Regioni e del Sistema Sanitario nazionale, quelli delle Forze dell'Ordine, o ancora siti web e totem informativi delle Aziende Sanitarie italiane e in generale di tutti gli Enti anche stranieri coinvolti nel progetto NUE112.

Il canale è raggiungibile al link: <https://goo.gl/6Pf3h9>





One-One-Two: from Palazzo Lombardia the appeal to speed up the national process for the implementation of the UEN 112

The appeal was called for on October 6, in the Palazzo Lombardia, during the launch of the new Youtube channel "All About 112". It was created by AREU in collaboration with the Ministry of Internal Affairs to raise awareness on the European Emergency Number 112, adopted by the majority of European countries and active in Italy only in the region of Lombardy and in the 06 district phone-code of Latium. The governors of the two regions, Roberto Maroni and Nicola Zingaretti, recount the many benefits of the service, hoping for a systemic operation that will lead to full coverage of the national territory, which is anyway imposed on all regions by the law Madia. "The EEN One-One-Two Lombard model, also adopted by the region of Latium and that will soon take off in other Italian regions, is a model that works and can be exported anywhere," said Maroni, "we offer other administrations all the know-how, the management software models and the assistance of our specialized staff, as we did with Friuli Venezia Giulia, Trentino, Liguria and Lazio." In its part, Zingaretti reminisced about the activation of the EEN 112 in Rome, before the beginning of the Jubilee, in collaboration with Lombardy and then outlined a first balance of this year of operations: 3.6 mln inhabitants served, 2.5 million phone calls received, 52% of which were inappropriate. "The advantages of the EEN One-One-Two," said the Chief of Police, Franco Gabrielli, "can be appreciated even in the benefits it produces in police forces, with the consequence of a greater integration between the various stations." The General Manager of AREU, Alberto Zoli, cited the App "Where Are U", which allows users to make emergency calls and, at the same time, send their exact location to the Unique Responding Center. An additional service provided to citizens for free and with a new feature: "adding the silent call we made the application accessible to deaf people, it can also be used by those finding themselves in an emergency situation and who can not speak for whatever reason." He adds: "we signed an agreement with the State Police to give this opportunity to everyone in the country." About the new Youtube channel, the general director of AREU said that it is "a useful communication tool and makes it easy for people to understand what is the Unique European Emergency Number 112, how it works and how one can use it." The Chief of Police provides the state-of-the-art of the EEN One-One-Two project quoting those who are already "in good standing" and regretting that "unfortunately there are regions that do not have the same sensitivity." In the audience there were representatives of the two regions that will soon launch the system: Friuli Venezia Giulia and Liguria, prepared respectively to begin by the end of the year end and the beginning of the next.

«Il 112 porta tutti noi a lavorare fuori dal sistema delle “canne d’organo” e a parlarsi un po’ di più. Oltre a valorizzare la qualità delle relazioni con i cittadini e il miglioramento degli scambi tra le varie forze», ha commentato il governatore del Lazio Nicola Zingaretti



tanti di due regioni “in partenza”, il Friuli Venezia Giulia e la Liguria. Per il Friuli, il direttore centrale della Protezione civile regionale Luciano Sulli e il suo vice, Guglielmo Galasso, alla guida del Servizio Nue 112, che hanno spiegato che il servizio partirà entro la fine dell’anno, con sede nella Centrale operativa della Protezione civile a Palmanova. Sonia Viale, vice presidente della Regione Liguria e assessore alla Sanità ha indicato invece gennaio 2017 per l’avvio a Genova, nella struttura Asl San Martino, e previsto entro maggio la copertura del resto della regione.



■ *Sonia Viale, vice presidente e assessore alla Sanità della Regione Liguria, con Franco Gabrielli e Roberto Maroni*

■ *Luciano Sulli, direttore centrale della Protezione civile della regione Friuli Venezia Giulia, e Alberto Zoli*

