

# Centrale Unica di Emergenza di Trento: il ruolo del Decision Support System

I sistemi di supporto alla decisione nella gestione delle emergenze costituiscono strumenti irrinunciabili per le Centrali Operative degli enti di soccorso sanitario, soccorso tecnico e forze dell'ordine. L'applicativo sviluppato al Servizio Cue di Trento, che supporta anche la Centrale Unica di Risposta Nue 112 e il 118 provinciale, svolge la funzione di "ingranaggio" all'interno dell'ampio e diversificato motore della Protezione civile





■ La sala Operativa CUR NUE 112 di Trento, all'interno della CUE

Un sistema di supporto alla decisione può quindi essere in forma cartacea piuttosto che informatizzata, tuttavia, indipendentemente dalla forma in cui tale sistema si presenta, conserva sempre il preciso compito di supportare l'operatore nello svolgimento del proprio ruolo, senza sostituirsi allo stesso. L'operatore rappresenta infatti, ora come in futuro, una figura di fondamentale importanza



■ di **Tamara Michelini\***

Un'efficiente gestione degli eventi di emergenza rappresenta uno dei principali obiettivi nella quotidiana organizzazione delle attività in cui sono coinvolte le Centrali Operative di tutti gli organi di soccorso. Gli operatori sono quindi chiamati a gestire eventi diversificati, che richiedono di volta in volta un'attenta analisi e la conseguente assunzione di decisioni per far fronte all'evento preso in carico. In tale ambito, trovano ampia applicazione i sistemi di supporto alla decisione (Decision Support Systems - DSS). Nello specifico, questi sistemi possono essere definiti come metodi di supporto all'operatività dell'utilizzatore finale, cioè nel caso specifico gli operatori delle Centrali Operative degli enti di soccorso sanitario, soccorso tecnico e forze dell'ordine, ovvero di tutti quegli enti,

■ Nella pagina a fianco, il Tavolo Multifunzione Touch: utilizzo operativo condiviso degli strumenti di supporto alla decisione - DSS

**I Decision Support System sono strumenti in uso all'operatore, per coadiuvarlo nella gestione degli eventi critici e per fornire informazioni operative utili, sulla base di dati uniformi e certificati**

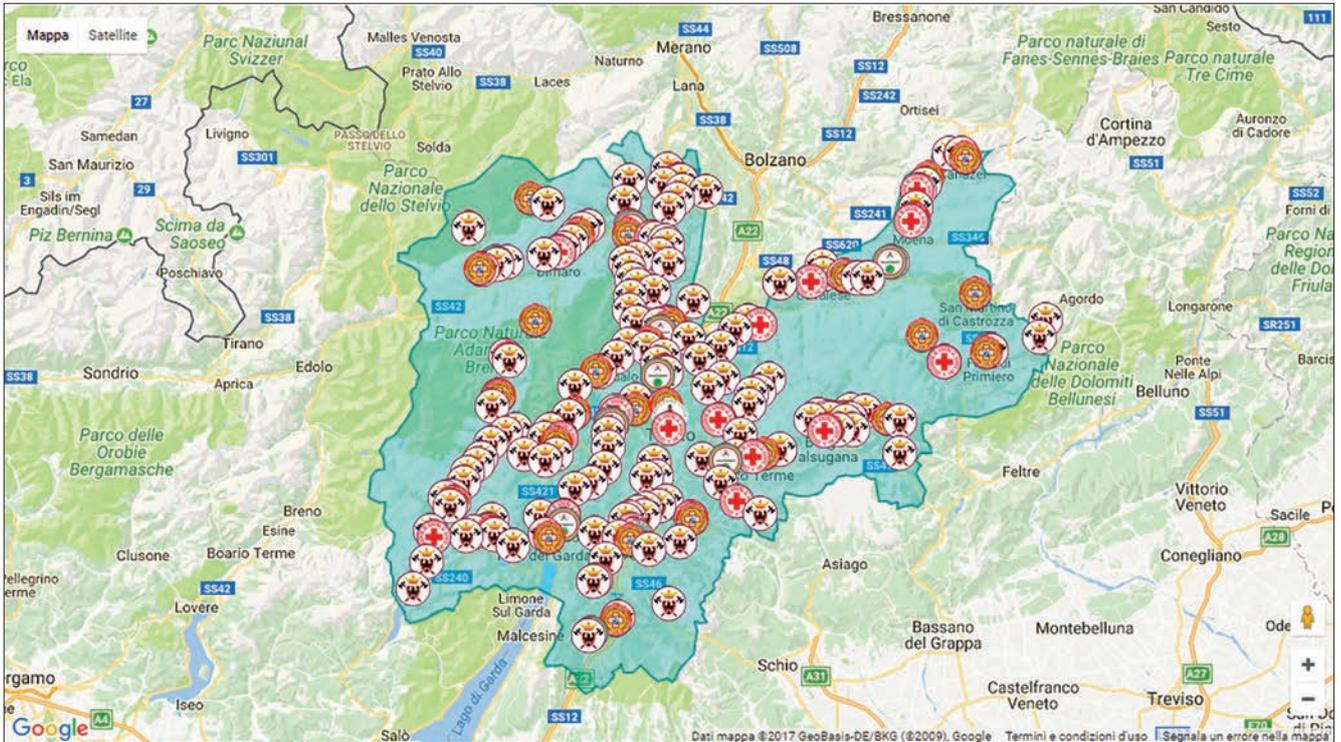


■ Il logo dell'Applicativo Gestionale AnagRafica - GEAR

corpi ed associazioni di volontariato che attivamente collaborano per la risoluzione di eventi critici e di prima necessità.

in relazione al compito a cui è addetto e per il quale è stato formato. I DSS, come lo stesso nome indica, sono strumenti in uso all'operatore, per coadiuvarlo nella gestione degli eventi critici e per fornire informazioni operative utili sulla base di dati uniformi e certificati. In questo modo, viene garantita la migliore qualità della gestione dell'evento in primis e del contenuto informativo (dati e loro elaborazione) reso disponibile.

Considerato quindi l'evoluto sistema di gestione delle informazioni diffuse oggi giorno, grazie anche al notevole progresso tecnologico, appare chiaro come le fondamenta di tali sistemi siano da ricondurre alle basi dati relative a tutte le risorse e potenzialità degli enti ed associazioni di soccorso, siano esse umane (leggasi volontari, quantità e qualifiche)



■ Nella mappa, la distribuzione delle Associazioni di Volontariato di Protezione civile - Provincia di Trento

o materiali (ad esempio mezzi, equipaggiamenti, attrezzature). Ulteriore punto di forza di un sistema di supporto alla decisione, risiede nella metodologia di svi-

luppo e progettazione, che deve avvenire a stretto contatto con gli operatori medesimi, al fine di garantire la piena comprensione del sistema stesso in base alle

specifiche esigenze della reale operatività esplicitate e riportate dagli operatori. In tale ottica, il Servizio Centrale Unica di Emergenza - Diparti-

## The Decision Support System role at the Single Emergency Center of Trento

The efficient management of emergency events is one of the main goals in the daily activity organization of the Operations Centers of all rescue entities. Operators are called to handle diversified events that require, from time to time, careful analysis and subsequent decision making to deal with the event being taken over.

In this area, Decision Support Systems - DSS are widely applied. These are support methods for the end user, in the specific case, the operators of healthcare, and technical rescue and all law enforcement agencies; in other words, all those bodies and associations that actively collaborate in resolving critical events.

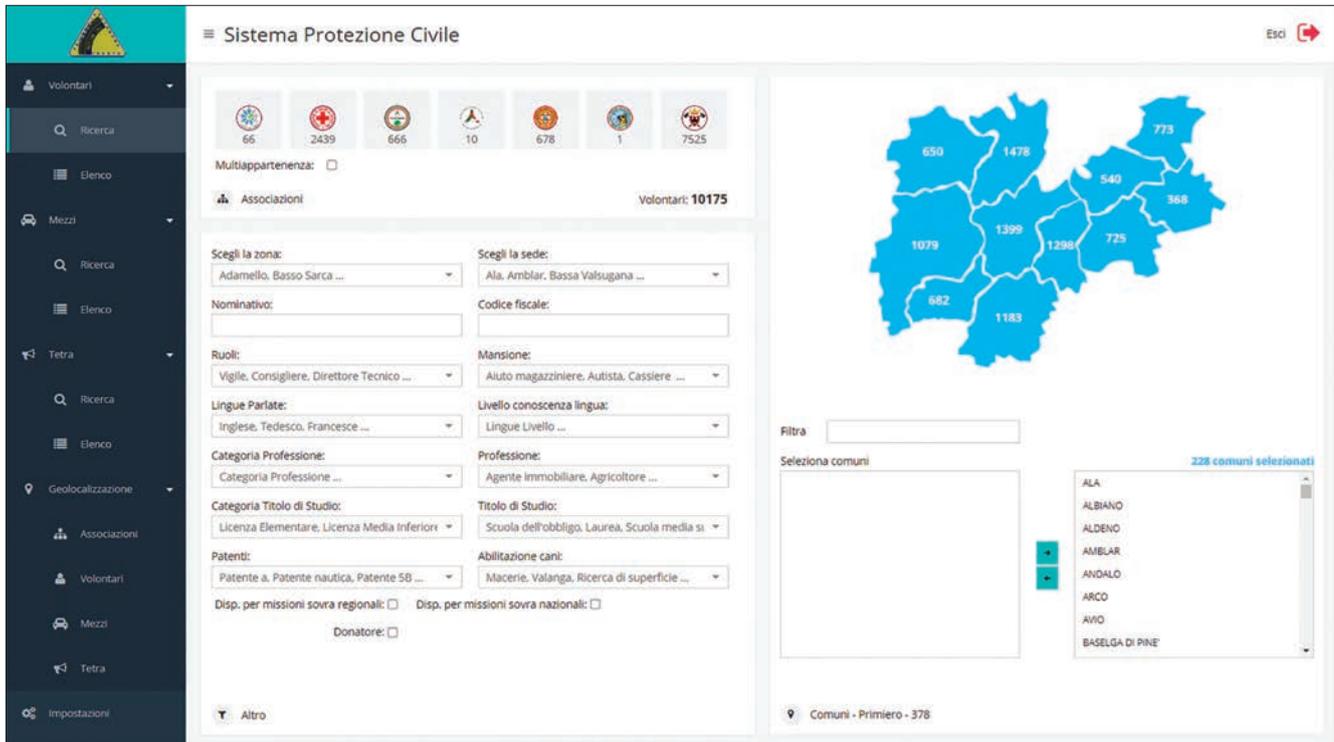
The operator is in fact an individual of fundamental importance in relation to the task to which he is assigned

to. DSSs are able to assist in critical event management by providing useful operational information on the basis of standardized and certified data.

In this way, best event management quality is ensured and information (data and processing) made available.

Considering therefore today's evolved information management system, also thanks to technology, the foundations of these systems have to be based on the data bases for all the resources and the potential of the organizations and rescue associations, whether human (volunteers, quantity and qualifications) or materials (vehicles, equipment, tools).

A further strength of DSS lies in the development and design methodology, which must be done in close contact with the



■ Schermata operativa Gestionale Anagrafica – GEAR

mento di Protezione Civile di Trento, ha sviluppato l'applicativo GEAR (Gestionale Anagrafica) quale collettore di informazioni e dati relativi alle potenzialità

del sistema di volontariato e delle forze di pronto intervento, come distribuite sul territorio. La disponibilità di questi dati consente quindi a sistemi di supporto alla

decisione, sviluppati a differenti livelli di complessità e competenza, di poter attingere ad un ampio bacino di informazioni che possono effettivamente suppor-

operators, in order to ensure full understanding of the system according to the specific actual needs expressed by the operators. In this perspective, the Single Emergency Center of the Trento Civil Protection Department has developed the GEAR app, a container of information and data on the potentialities of volunteers and emergency forces, such as they are distributed on the territory. The availability of these data enables the DSSs, developed at different levels of complexity and competence, to draw from a large pool of information that can effectively support the activities of the Operational Center. GEAR has two functions. On the one hand, it is an application developed according to the precise organizational and managerial requirements of each relief authority linked with the department of the Civil Protection Department, enabling them to timely manage the resources at their disposal, thus forming

at the same time a large updated and certified information database. An added value regards the establishment of sharing channels for those informations, which are available on the different databases of the concerned authorities. These are, for example, Civil Protection Motorization, for vehicle data and service licenses; the TETRA radio network operator at Provincial level, used to map the distribution of radio terminals supplied in the territory; and other entities and realities that, for their expertise and specificity, have information that can be useful in managing emergencies. Finally, a functional and practical means for the timely monitoring of the actual distribution of such goods and resources on the regional territory is then depicted; this is useful not only from an organizational point of view but also from an economical-administrative one.



■ La sede del Servizio Centrale Unica per l'Emergenza di Trento

tare le attività di Centrale. GEAR ha pertanto duplice funzione. Da un lato rappresenta un applicativo sviluppato secondo le precise esigenze di organizzazione e gestione delle singole realtà degli enti di soccorso afferenti al Dipartimento di Protezione Civile, consentendo loro una gestione puntuale delle risorse a loro disposizione, e costituendo così, al tempo stesso, un ampio database di informazioni aggiornate e certificate. Valore aggiunto risiede inoltre nell'aver predisposto opportuni canali di condivisione delle informazioni disponibili in differenti database degli enti interessati, quali ad esempio la motorizzazione di Protezione Civile, per dati relativi a mezzi e patenti di servizio, il gestore della rete radio TETRA a livello Provinciale, per la mappatura sul territorio della diffusione dei terminali radio in



**Il sistema DSS è stato sviluppato a stretto contatto con gli operatori, utilizzatori finali dell'applicativo, sulla base delle specifiche esigenze espresse in ragione della reale operatività**

dotazione, altri enti e realtà che per loro competenza e specificità detengono informazioni che si possono rivelare utili nella gestione delle emergenze. Si definisce in questo modo un mezzo funzionale e pratico anche per un monitoraggio puntuale dell'effettiva distribuzione di tali beni e risorse sul territorio regionale,

utile pertanto anche da un punto di vista organizzativo oltre che economico-amministrativo. Ecco quindi la seconda funzione di fondamentale importanza dell'applicativo, che abilita lo sviluppo di sistemi di supporto alle attività di Centrale, elaborando dati diversificati, certificati e costantemente aggiornati. L'applicativo GEAR svolge quindi l'effettiva funzione di "ingragnaggio" all'interno dell'ampio e diversificato motore della Protezione Civile, rappresentando un collettore di informazioni quali punto di riferimento per attuali e future implementazioni a supporto della reale operatività a disposizione di tutte le componenti del sistema rappresentando così risposta diretta alle esigenze operative quotidiane ed evoluzioni future.

\*Servizio Centrale Unica di Emergenza