



NUE 112, i primi quattro anni della Centrale Unica di Risposta di Milano

Circa 3 milioni di utenti, oltre 6mila chiamate al giorno, il 38% di chiamate filtrate, risposta in meno di 5 secondi. A circa quattro anni dall'avvio del servizio NUE 112 a Milano abbiamo chiesto al Responsabile di Struttura Gino Tosi un bilancio dell'attività della Centrale Unica di Risposta di Milano



■ di **Fabio Maganuco**

« In Lombardia, quello del NUE 112 è stato sicuramente un percorso impegnativo, e a volte difficoltoso », racconta il Responsabile della Centrale Unica di Risposta di Milano

Gino Tosi, « ma il riconoscimento del modello Lombardia come modello funzionale da attivare in tutte le altre realtà regionali, rappresenta per A.R.E.U., e per tutti noi, un segno che in questi anni si è lavorato bene e in sintonia con tutti gli enti coinvolti,

dagli operatori tecnici dei NUE 112, alle forze di secondo livello (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria, cosiddetti PSAP 2), e che gli utenti iniziano a comprendere la funzionalità del servizio. Sicuramente siamo in linea con

■ Nella pagina a fianco, la Centrale Unica di Risposta NUE 112 di Milano. A destra, al centro dell'immagine, Gino Tosi tra il General Manager di AREU Alberto Zoli e il vicecapo della Polizia Matteo Piantedosi

gli obiettivi prefissati, in pieno adempimento alla normativa europea. Infatti, i tempi di risposta sono al di sotto dei cinque secondi, si riesce a fornire sempre e comunque una risposta a tutte le chiamate, quello che prima dell'istituzione del Numero Unico di Emergenza 112 non sempre avveniva». Gino Tosi è un veterano nel mondo dell'emergenza sanitaria, con un'esperienza pluridecennale iniziata in Emilia Romagna e proseguita, dal 2001, in Areu Lombardia dove, dal 2013, ricopre l'attuale incarico. «Le centrali del NUE 112», spiega Tosi, «lavorano su alcuni territori definiti. Nel nostro caso, il servizio copre il territorio dell'area metropolitana del Comune di Milano, con circa tre milioni di utenti residenti, non considerando i pendolari che giornalmente raggiungono l'area metropolitana per motivi di lavoro o in qualità di turisti. In media la Cur NUE 112 di Milano riceve circa 6mila chiamate al giorno, delle quali circa il 38% viene archiviato poiché si tratta di chiamate improprie, di errori o scherzi». La peculiarità del servizio è legata principalmente ai tempi di risposta, alla gestione centralizzata delle richieste di soccorso, alla localizzazione ed identificazione del



«Sulla base dell'esperienza progressa, abbiamo cercato di guidare le nuove attivazioni puntando principalmente alla standardizzazione dei processi, al fine di garantire un servizio uniforme e di qualità sull'intero territorio nazionale»

chiamante, alla gratuità da telefonia fissa e mobile con o senza scheda sim, alla disponibilità di un servizio multilingue e di un

servizio che consente la fruizione alle persone con disabilità. «I tempi di risposta sono legati a quanto riportato dal disciplinare





tecnico operativo», sottolinea il funzionario, «redatto e sottoscritto da tutte le amministrazioni che partecipano alla gestione delle emergenze (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) e dal Ministero dell'Interno, allo scopo di definire in maniera precisa e condivisa gli ambiti e le responsabilità delle CUR NUE 112, le funzioni svolte dagli operatori tecnici e le modalità operative di interscambio tra tutti gli enti, al fine di gestire in maniera coordinata le richieste di soccorso. L'utente riceve dall'operatore una risposta entro il minor tempo possibile, in media in Lombardia i tempi di risposta sono stimati sotto i cinque secondi. In base alle istruzioni operative, l'operatore tecnico (definito laico), che non appartiene a nessuna

delle quattro amministrazioni coinvolte, prende in carico la chiamata con il solo compito di localizzare e identificare l'utente, individuando la natura dell'emergenza, ovvero il psap2 competente alla gestione della chiamata di emergenza, al quale trasferisce una scheda contatto contenente tutte le informazioni relative all'indirizzo e la classificazione dell'evento, accertandosi dell'avvenuto contatto tra l'utente ed il psap2 competente, cui è demandata la gestione operativa dell'evento con la conseguente attivazione dei mezzi di soccorso. La fase di localizzazione e individuazione della problematica è stimata

■ L'app per smartphone "Where ARE U", lanciata da AREU nel 2015 e ora attiva sul tutto il territorio nazionale





L'attivazione delle Centrali Uniche di Risposta sta progressivamente coprendo l'intero territorio nazionale e l'A.R.E.U. svolge un ruolo di Team Leader nei processi di attivazione, sostenendo le regioni in termini di formazione del personale e di supporto nelle fasi iniziali

in media in 45/50 secondi, entro i quali l'utente localizzato e identificato viene trasferito al psap2 competente, individuato sulla base della breve intervista telefonica». La Legge n. 124 del 7 agosto 2015 (legge Madia), all'art 8, comma 1 lettera a), istituisce il Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale, con centrali operative da realizzare in ambito regionale secondo modalità definite da specifici Protocolli d'Intesa che ogni regione è tenuta a stipulare con il Ministero dell'Interno. L'attivazione delle Centrali Uniche di Risposta sta progressivamente coprendo l'intero territorio nazionale e l'A.R.E.U. svolge un ruolo di Team Leader nel panorama nazionale delle centrali operative attive e da attivare. «In particolare», con-



SEN112: the first four years of Milan's Single Response Center

"In Lombardy, arriving to the use of the SEN 112 has certainly been a challenging and sometimes difficult journey," says the manager of the SRC Gino Tosi, "but the recognition of the Lombardy model as a functional one to be implemented in all other regions is a sign for AREU that in these years, the organization has worked well and in synergy with all the players involved, from the technical operators of the SEN 112, to the second level forces (Carabinieri, State Police, Firefighters and Paramedics, called PSAP 2) and that users are beginning to understand the functionality of the service. We are surely in line with our goals and in full compliance with European legislation. In fact, response times are less than five seconds, all calls are answered, which was not always the case before the launch of the SEN 112, for a whole variety of factors".

Gino Tosi is a veteran in the world of health emergencies, with a decades-long experience started in Emilia Romagna and continued, since 2001, in the Lombardy AREU, where, since 2013, he has been in charge of his position. We get into the details of the general operation of the service.

"112 Response Centers," explains Tosi, "work on certain defined area. In our case, the service covers Milan's metropolitan area, with about three million resident users, we're not considering the commuters that reach the metropolitan area daily for work or as tourists. On average, Milan's 112 Single Response Center receives about 6,000 calls per day, of which about the 38% is filed because considered as improper calls, errors or jokes. "

The peculiarity of the service is mainly related to response times, to centralized management of first aid requests, to localization and caller identification, to the fact that calls are free from landlines and mobiles (with or without coverage), to the availability of a multilingual service and to a service which allows its use to people with disabilities.

"Response times are strictly linked to what is reported by the operational technical regulations," the official said, "edited and signed by all administrations involved in emergency management and by the Ministry of the Interior, in order to define, in a precise and shared way, the aim and responsibilities of the 112 SRC as well as the functions carried out by the technical operators and the interoperability arrangements between all the entities involved, in order to coordinate requests in an organized manner. "

The activation of Single Response Centers is progressively covering the entire national territory and AREU plays a team leader role within the national landscape of active and activating centers.

"In particular," continues Tosi, "AREU takes care of and supports other regions in terms of staff training, center activation and general assistance in the initial phases".

tinua Tosi, «A.R.E.U. si occupa di sostenere e supportare le regioni in termini di formazione del personale, di attivazione vera e propria delle centrali e di supporto nelle fasi iniziali. Sulla base dell'esperienza pregressa, abbiamo cercato di guidare le nuove attivazioni puntando principalmente alla standardizzazione dei processi, al fine di garantire un servizio uniforme e di qualità sull'intero territorio nazionale. La standardizzazione ha per noi un ruolo primario, perchè ci consente di parlare un unico linguaggio operativo, di eseguire ed attuare le medesime procedure operative per tutte le centrali,

da Bolzano a Catania. Inoltre, le centrali sono in grado di supportarsi fra di loro. Ad esempio, in

caso di eventi eccezionali, con un elevato numero di chiamate, avviene il "trabocco" verso le

altre centrali; oppure, in caso di linee sature o in caso di problemi tecnici di una delle centrali, viene attivata la procedura di Disaster Recovery e le chiamate vengono prese in carico da un'altra centrale. Questo ci permette di non perdere nessuna chiamata e di garantire sempre e comunque una risposta all'utente, anche se quest'ultimo si trova in un'altra regione. La richiesta dell'utente viene infatti processata allo stesso identico modo sia dall'operatore della centrale territorialmente competente sia dall'operatore che risponde dalla centrale di un'altra regione. Attualmente, le tre centrali lombarde si vicariano fra di loro ed è già in funzione il supporto da e verso la Centrale della Regione Liguria con Milano, e della Centrale del Friuli Venezia Giulia con Brescia».



■ Un momento della formazione alla CUR NUE di Trento

