



# “AllAbout112”, la comunicazione sull'emergenza corre sui social

A distanza di tre mesi dal lancio del canale Youtube ([www.youtube.com/c/AllAbout112](http://www.youtube.com/c/AllAbout112)) dedicato al Numero unico dell'emergenza 1-1-2, realizzato da Areu in collaborazione con il ministero dell'Interno, i numeri parlano già di un successo: 450 iscritti e oltre 12mila visualizzazioni



■ di **Marinella Marinelli**

**A**ll'Areu ne vanno giustamente fieri e, per dare un ordine di grandezza, val la pena fare un confronto con alcuni canali istituzionali. Per esempio: il canale dei Vigili del Fuoco (on line dal

2009) conta 232 iscritti e 89mila visualizzazioni; il Comune di Milano (dal 2010) 213 iscritti e circa 28mila visualizzazioni, e così via. A riferirci dei primi traguardi raggiunti dal canale è Cristina Corbetta, responsabile della comunicazione dell'Azienda Regionale Urgenza

Emergenza di Regione Lombardia e membro del gruppo di lavoro istituito al Ministero dell'Interno per il vaglio dei filmati da pubblicare e non solo. «Il canale AllAbout112 rientra è un progetto di promozione dell'informazione sul servizio, sui suoi vantaggi e sulle corrette



«Il canale AllAbout112 è un progetto di promozione dell'informazione sul servizio, sui suoi vantaggi e sulle corrette modalità di fruizione anche attraverso l'utilizzo dei nuovi media»



■ *Cristina Corbetta, responsabile della comunicazione dell'Azienda Regionale Urgenza Emergenza di Regione Lombardia*

modalità di fruizione anche attraverso l'utilizzo dei nuovi media», spiega Corbetta. In questo caso la scelta è ricaduta su un mezzo di informazione che assicura una veicolazione dei contenuti con caratteristiche di semplicità e immediatezza, senza contare l'enorme potenzialità di diffusione. «Abbiamo "visitatori" prevalentemente italiani per il momento», conferma la responsabile della comunicazione, «anche se ci sono anche alcuni stranieri. L'obiettivo primario rimane comunque il territorio nazionale e, nello specifico, oltretutto ai cittadini, agli operatori sanitari, ai responsabili dell'informazione e alle scuole, il canale si

## Il modello lombardo presto esteso a tutto il territorio nazionale

Del percorso istituzionale del modello CUR NUE 112, basato cioè sulla Centrale Unica di Risposta, ci parla la Direttrice del NUE 112 Lombardia, Bettina Bassotto Orologet



■ *Bettina Bassotto Orologet, Direttrice del NUE 112 Lombardia*

■ di **Fabio Maganuco**

«La Legge n. 124 del 7 agosto 2015 (legge Madia), all'art 8, comma 1 lettera a)», spiega Bassotto, «istituisce il Numero Unico Europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con specifici Protocolli d'Intesa che ogni singola Regione interessata dovrà stipulare con il Ministero dell'Interno». «In tale contesto», continua la direttrice, «il modello organizzativo della CUR NUE 112 realizzato in Regione Lombardia è risultato un sistema vincente ed efficace, tanto che verrà avviato anche nelle altre Regioni fino alla completa realizzazione del Servizio NUE 112 nazionale. Infatti, sulla base di accordi convenzionali, AREU supporta diversi Enti Regionali preposti all'avvio di tutte le attività preliminari all'attivazione delle Centrali Uniche di Risposta NUE 112». «In attuazione di quanto previsto dalla normativa sopracitata, conclude Bettina Bassotto, «AREU è stata impegnata nella selezione, formazione e affiancamento del personale inserito nella CUR NUE 112 di Roma Capitale e distretto telefonico 06 avviata il 17 novembre 2015. Nel 2017 AREU supporterà l'attivazione delle CUR NUE 112 nelle Regioni: Friuli Venezia Giulia, Liguria, Provincia Autonoma di Trento, Piemonte, Sicilia».

■ *La centrale 1-1-2 di Varese*







■ "L'App Where Are U" lanciata dall'Areu a luglio del 2015, ora acquisita dal ministero dell'Interno e attiva in tutta Italia

rivolge in modo particolare a rappresentanti politici e istituzionali». Sono le regioni infatti a "produrre" i video del canale Youtube, realizzato anche con la collaborazione della regione Lazio che per l'area metropolitana di Roma ha già attivato il servizio ed è in procinto di attivare la Centrale Unica di risposta a Frosinone, completando così la copertura regionale. E di volta in volta si aggiungeranno nuovi produttori di contenuti tra le regioni che sono in procinto di partire nei primi mesi di quest'anno, come il Friuli Venezia Giulia, il Trentino Alto Adige, la Liguria, il Piemonte, la Val d'Aosta e, nella seconda parte dell'anno il Veneto. Il canale si rivolge anche alle regioni che ad oggi non hanno ancora formalizzato con il Ministero dell'Interno l'accordo per l'istituzione del servizio, come prescritto dalla legge Madia che aveva fissato il termine del 2017 per la diffusione su tutto il territorio nazionale. Il modello sposato dal ministero è quello adottato in Lombardia della centrale unica di risposta, adottato fin dal 2010, in modo sperimentale dalla Provincia di Varese e poi via via diffuso sull'intera regione che oggi conta tre CUR e serve gli oltre 10 milioni di residenti lombardi. Il Ministero ha fatto sua anche la App Where Are U lanciata dall'Areu a luglio del 2015. «L'app è ora valida in tutta Italia», spiega Cristina Corbetta, «anche dove il servizio 1-1-2 non è ancora attivo. In questo caso, chiunque risponda (Polizia, 118, Vigili del Fuoco o Carabinieri), potrà "vedere" le coordinate del chiamante». La localizzazione precisa della provenienza della chiamata d'emergenza, fino al dettaglio della via e del numero civico, è uno dei punti di forza dell'applicazione, che consente anche di lanciare degli SOS muti in caso di impossibilità di comunicare.

## "AllAbout112", Emergency communication runs on social media

Three months after the launch of the Youtube channel ([www.youtube.com/c/AllAbout112](http://www.youtube.com/c/AllAbout112)) dedicated to the European Emergency Number 1-1-2, created by the Regional Emergency Authority of Lombardy in collaboration with the Ministry of the Interior, the numbers are already a success: 450 subscribers and over 12,000 views.

"The channel AllAbout112," says Cristina Corbetta, head of communications AREU, "is part of a project for the promotion of the service. It helps to inform about its benefits and the correct mode of use also through the use of all new media."

In this case, the choice fell on a medium that ensures immediate and simple conveyance of contents, enormous distribution potential aside.

"Apart from citizens, health professionals, schools and education professionals, the channel is especially targeted to politician and the institutions." Regions' authorities are those who "produce" the videos posted on the channel, opened in collaboration with Latium that has already activated the service in the Rome metropolitan area and that is about to launch the Unique Center of Response in Frosinone, so to gain complete regional coverage. Time after time new content producers, between regions that are about to start implementing the service, will post their videos online. These are Friuli Venezia Giulia, Trentino Alto Adige, Liguria, Piemonte, Val d'Aosta and in the second half of the year, the Veneto region.

The channel will also appeal to regions that have not yet formalized the agreement for the establishment of the service with the Ministry of Interior, as prescribed by law Madia, whose deadline was set to 2017 for the diffusion of 112 throughout the country.

The model supported by the Ministry is the Single Response Center, the one adopted by Lombardy. In this region it has been operational since 2010; started as a test in the province of Varese and then gradually spread over the entire region, that now counts 3 Single Response Centers serving more than 10 million residents.

The Ministry has also created the app "Where Are U", launched by the AREU in July 2015.

"The app is now active throughout Italy," explains Cristina Corbetta, "even where the 1-1-2 service is not available yet. In this case, whoever answers (Police, 118, Fire Department or the Carabinieri), can "view" the caller's coordinates," meaning the precise place where the emergency call originates. The location is communicated in detail since it includes the street name and house number. This is one of the strengths of the app, which also allows the person in need to launch a silent SOS in case of inability to communicate.