

# 112: IL GIRO DI LOMBARDIA PARTE DA VARESE

## PERCHÉ IL NUE 112 È UN MODELLO DA IMITARE

**MARCO CHERRI**

EEENA (European Emergency Number Association) ITALIA.

**I**l Ministro degli Interni Roberto Maroni ha di recente espresso chiara soddisfazione per la sperimentazione del Numero Unico Europeo 112, iniziata a Varese nel giugno 2010.

Le parole sono giunte con molto piacere alle orecchie tutti coloro che hanno partecipato a vario titolo al progetto:

- AREU - Agenzia Regionale Emergenza Urgenza, che ha condotto il progetto;
- la Centrale Operativa 118 di Varese che ha ospitato la neonata Centrale NUE 112;
- i vari Enti Istituzionali che hanno collaborato all'integrazione;
- la società Beta 80 Group che ha realizzato l'infrastruttura tecnologica e il modello operativo della Centrale. Dunque il tema del 112 è molto caldo, sia per la necessità di allinearci all'Europa senza eccessivi ritardi (di cui l'Italia è stata purtroppo già protagonista), sia per la volontà espressa dal Ministro Maroni e dal Governatore Formigoni di attivare il numero unico in tutta la Lombardia.

A tal proposito il lavoro di Varese fa certamente ben sperare, visti i risultati più che positivi che ne sono venuti (vedi in proposito il precedente articolo di approfondimento di Cristina Corbetta, n.d.r.).

Da più parti è stato sottolineato come il fattore principale di successo dell'iniziativa sia stata la capacità di integrazione: interazione positiva di diversi soggetti e armonizzazione efficiente di modelli, processi e tecnologie. All'indomani della partenza del 112, Roberto Cova, Direttore Generale Protezione Civile, Polizia e Sicurezza di Regione Lombardia, coglieva con efficacia il punto chiave: "Dati alla mano, dopo soli due mesi di sperimentazione, mi rendo conto che una efficace gestione dell'emergenza non può che nascere dall'interazione di più soggetti e dalla condivisione di un progetto complessivo". Alle parole di Cova facevano eco quelle di Alfredo Lovati, presidente di Beta 80 Group: "Integrazione è la parola che meglio di ogni altra spiega il lavoro di realizzazione del Numero Unico di Emergenza 112".

### **Interazione e integrazione. Cosa vuol dire?**

La Direttiva Europea di riferimento (D.E. 2002/22/EC) pone i **requisiti funzionali minimi**: localiz-



zazione in tempo reale del chiamante, risposta multilingue h24, accesso via sms per le persone con difficoltà uditive e verbali.

Mentre per gli ultimi due requisiti il lavoro di integrazione è stato principalmente tecnologico/funzionale, è il primo (localizzazione del chiamante) che ha visto l'integrazione spinta.

Quando il call center riceve la chiamata la filtra e la classifica.

Nel mentre viene interrogato in tempo reale il CED Interforze del Ministero degli Interni (unica struttura autorizzata in Italia ad accedere alle informazioni di provenienza delle chiamate), e con le informazioni di ritorno si costruisce la mappa cartografica per predisporre l'intervento in loco.

L'interrogazione del CED

Interforze è stata la prima grande prova di integrazione (sia tecnica che organizzativa) con risultati eccellenti.

Filtrare e classificare la chiamata: il call center laicista smista la chiamata alla Centrale Operativa di competenza (Emergenza Sanitaria, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine, etc).

La scelta di creare un call center laico separato e non appartenente ad una Centrale specifica è stata deliberata, e foriera di risultati lusinghieri.

Le chiamate fasulle vengono scartate, alleggerendo di gran lunga le Centrali di secondo livello (la scelta è in linea con altri paesi europei).

Infine, il trasferimento/assegnazione delle chiamate dal call center alla Centrale: passaggio di dati

e informazioni, insieme all'armonizzazione di procedure tecniche e operative.

Ancora una volta la capacità di integrazione è stata al centro della questione. Per realizzare il sistema è stato necessario lo sforzo congiunto di varie strutture, e la collaborazione instaurata è, a detta dei protagonisti, un sorprendente e a tratti inedito risultato.

La sperimentazione di Varese ha dato le necessarie risposte.

È stata concretamente posta in essere una vasta serie di soluzioni efficaci; lo scenario tracciato è sostenibile; tutte le parti coinvolte hanno espresso piena soddisfazione; gli investimenti effettuati hanno dato un esito tangibile ai cittadini; i risultati raggiunti hanno accresciuto la buona rep-

## NUMERO UNICO

utazione di tutte le figure istituzionali coinvolte (in un paese come l'Italia, dove il disincanto verso le autorità si respira nell'aria, non è proprio poco).

Se le premesse sono queste (e meno male!), l'ope-

razione di estendere il 112 a tutta la Lombardia non suona come il terno al lotto delle grandi opere pubbliche, ma assomiglia piuttosto a una partita giocata con i pronostici tutti a favore.  $\Delta$

### Come funziona il 112?

La Centrale Operativa NUE 112 di Varese funziona secondo il seguente schema:



La gestione di una chiamata di soccorso avviene con un processo diviso in quattro fasi:

**Call Taking.** La chiamata viene presa in carico dagli operatori del PSAP di 1° livello (Public Safety Answering Point), con risposta in multilingua 24h su 24h in tutti i giorni dell'anno. Il PSAP 1 è un call center "laico" non appartenente ad una Centrale specializzata. Viene localizzato il chiamante in tempo reale su una mappa cartografica. Dopo aver qualificato la chiamata (tipo di intervento necessario), avviene il passaggio al PSAP di 2° livello per l'intervento di soccorso

**Dispatching.** Il PSAP di 2° livello, con i dati ricevuti dal Call Taking (coordinate geografiche, identificazione del chiamante, classificazione della chiamata) assegna l'intervento al mezzo più idoneo (vicinanza, equipaggiamento, personale specializzato, etc.), che viene mandato in loco per il soccorso

**Tracking.** Lo spostamento dei mezzi viene monitorato in tempo reale, registrando tempi di intervento, distanze, messaggistica con la Centrale (comunicazioni via radio, GSM, GPRS, etc.)

**Data Collection.** Man mano che si procede con l'intervento, i relativi dati vengono raccolti da appositi strumenti (radio, ECG portatili, palmari, penne ottiche, tablet, etc.) e memorizzati per fini legali, amministrativi e statistici. Nel caso di emergenza sanitaria si può trattare anche di dati clinici del paziente. Successivamente, vengono generati report direzionali sull'andamento degli interventi, per fini amministrativi o per analizzare le operazioni svolte e promuovere piani di miglioramento.

Con il patrocinio



Sabato **22**  
ottobre  
2011



**Sede: Castelveverde (CR) - Cremona Palace Hotel**

**Coordinamento:**

dr. R. Paolucci e dr.ssa S. Pagni - AAT 118 Cremona

**dicono  
di noi...**



**Il Comitato Scientifico è formato dalla Direzione Strategica e dai Rappresentanti delle AAT di AREU.**



**Segreteria organizzativa:**  
Nadia Tansini - Centro Volta  
Como - Tel 031.579812  
nadia.tansini@centrovolta.it

### INFORMAZIONI GENERALI

#### Sede del Convegno

Cremona Palace Hotel  
Via Castelleone 62 - fr. Costa Sant'Abramo  
26022 Castelveverde CR

#### Partecipazione al Convegno

La partecipazione al Convegno è gratuita. L'iscrizione è a numero chiuso (250 posti) e verrà confermata via mail dalla Segreteria Organizzativa fino ad esaurimento dei posti disponibili

#### Attestato di partecipazione

A fine giornata sarà consegnato, su richiesta, un attestato di partecipazione.

Si ringrazia per il supporto! (in ordine alfabetico)

