

Coronavirus, nella trincea del 112: durante l'emergenza gestite 280mila chiamate

di **Redazione**

11 Febbraio 2021 - 14:09



Genova. Anche l'ospedale policlinico San Martino ha celebrato stamani, in occasione della sua quarta ricorrenza, la giornata europea dedicata al **Numero Unico di Emergenza 112**, istituita per aumentare la consapevolezza sugli usi e sulle finalità del servizio.

Importante è risultato soprattutto il ruolo svolto dagli operatori del 112 urante la prima e la seconda fase dell'emergenza Covid-19. Sono infatti state gestite e trasferite, complessivamente, oltre **280mila chiamate**, suddivise tra eventi di emergenza e richieste di informazioni.

Da quando la centrale operativa di Genova è attiva le chiamate ricevute si sono mantenute costanti, per un totale di **1.024.347** nel 2020. Le chiamate hanno generalmente ricevuto la risposta prima del secondo squillo (**in media in 9,8''**) e sono state correttamente prese in carico dalla centrale di secondo livello più utile alle necessità dell'utente in meno di un minuto e mezzo (**media 86,9''**). Le chiamate che hanno avuto un tempo di risposta ritenuta ottimale entro i 10 sec sono state pari all'81,15% di tutte le chiamate complessive.

Il dato di localizzazione dell'utente associato alla fonia si è ottenuto nell'85,9% dei casi.

Importante l'attività di **filtro**, soprattutto nei confronti delle forze dell'ordine, pari complessivamente al 44,43% con una considerevole riduzione del carico delle chiamate verso le centrali di secondo livello. Una riduzione positiva, che fa intendere una miglior conoscenza e utilizzo da parte dell'utenza del Numero Unico di Emergenza 112.

Il numero 112 viene infatti sempre più spesso utilizzato dalla popolazione: in particolare le richieste per l'emergenza sanitaria effettuate attraverso il numero 118 sono passate dal 70% del febbraio 2017 al 51% di dicembre 2018 al 46% di dicembre 2019 al 40% di dicembre 2020. Un dato incoraggiante sull'utilizzo dell'112 anche nei casi di emergenza sanitaria.

Come funziona

In attesa di nuovi sistemi di localizzazione Aml(Advance Mobile Location), che permetteranno in automatico alla Centrale Unica di Risposta 112 di localizzare con elevata precisione il cellulare del chiamante, l'applicativo **'Where Are U'** ha confermato i dati di utilizzo del 2019, con un'ottima performance nella capacità di identificare la posizione del chiamante.

La direttiva europea prevede che componendo l'112, sia da telefono fisso che da cellulare, il cittadino possa chiedere l'intervento di emergenza grazie a una Centrale Unica di Risposta in grado di smistare la richiesta all'Ente Operativo adeguato.

Inoltre, in caso di eventi "complessi" che richiedono l'intervento di più Enti di soccorso, la centrale del Nue 112 ha la possibilità di allertarli tutti già a partire dalla prima chiamata. Il servizio consente una maggiore rapidità degli interventi di soccorso grazie ad una localizzazione mediamente più precisa e la razionalizzazione dei costi e delle risorse. Il servizio prevede inoltre l'accessibilità anche a persone con disabilità. Rilevante è il servizio di risposta multilingue, che utilizza 40 diversi idiomi, permettendo a tutte le Centrali di secondo livello di entrare in conferenza con l'utente straniero e il mediatore linguistico, allo scopo di gestire le necessità di emergenza (sanitarie, ordine pubblico, ecc) in modo più appropriato.

La Centrale Unica di Emergenza (Cur) è una centrale laica di risposta (ovvero composta da operatori non appartenenti a forze specifiche), denominata PSAP1 (Public Safety Answering Point 1) o 'Centrale di Primo Livello', che si posiziona tra l'utente e le centrali operative specifiche (Pubblica Sicurezza, Arma dei Carabinieri, Polizia Locale, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria e Guardia Costiera). Componendo qualsiasi numero dell'emergenza (112, 113, 115, 118) il cittadino entra in contatto con l'operatore della Centrale di Primo Livello: questa funge da 'filtro' delle chiamate improprie, ossia quelle non classificabili come emergenza; ciò permette di inoltrare alla Centrale di Secondo Livello (detta PSAP2) solo le chiamate proprie, le quali necessitano effettivamente di intervento di soccorso.

Il Numero Unico di Emergenza 112 è attivabile anche con l'applicazione ufficiale 'Where Are U', che consente di mettersi in contatto con la Centrale Operativa e inviare in tempo reale la propria posizione. Se la situazione di emergenza non consentisse di parlare, attraverso 'Where Are U' è possibile effettuare una chiamata muta che, con appositi pulsanti, consente di segnalare il tipo di soccorso richiesto.

"La Liguria è stata la seconda regione ad attivare il numero unico europeo per le emergenze nel febbraio 2017 - ricorda il presidente ligure **Giovanni Toti** - ed è stata la prima in Italia a completare il percorso del NUE nel dicembre scorso collegando anche le centrali operative di Polizia locale alla centrale unica di risposta dell'Ospedale Policlinico San Martino. Oggi disponiamo quindi di una centrale di ricezione e coordinamento unica di tutte le chiamate per emergenze di tipo sanitario o che riguardino le forze dell'ordine, i Vigili del Fuoco, la Guardia Costiera e anche la Polizia Municipale. Non dimentichiamo che

il Numero Unico di Emergenza ha svolto e continua a svolgere un grande lavoro anche per l'emergenza sanitaria in atto, grazie all'impegno del personale e dei suoi addetti che sono stati ulteriormente incrementati per riuscire a gestire la mole di chiamate legate al Covid”.

Salvatore Giuffrida, Direttore Generale dell'Ospedale Policlinico San Martino: “Dopo qualche anno d'attivazione del Numero Unico di Emergenza 112 posso affermare che la scelta effettuata è stata corretta e vincente. La dimostrazione è insita nei numeri e nelle performance che tale servizio ha raggiunto, anche durante la gestione sia della prima che dell'attuale ondata Covid-19”, aggiunge Salvatore Giuffrida, direttore generale del San Martino.

Il direttore del 112-118 **Francesco Bermano** ricorda che il servizio “vede quest'anno un suo potenziamento, a livello nazionale, con l'estensione anche alla Toscana, Umbria e Marche del servizio. Gli operatori del 112 ligure hanno la soddisfazione e l'orgoglio di aver partecipato concretamente a questo obiettivo, in quanto hanno collaborato alla formazione dei loro colleghi toscani, prova tangibile dell'alto livello professionale raggiunto in quattro anni di dinamismo e impegno”.

“Nel 2020 il Nue 112 ha consolidato la propria attività sul territorio ligure e i chiamanti meglio interagiscono con gli operatori della Cur in quanto sempre più avvezzi al tipo di intervista iniziale, volta a localizzare e quindi trasferire l'emergenza all'ente (sanitario, forze dell'ordine, vigili del fuoco, ecc) che prenderà operativamente in carico le necessità espresse - spiega **Sergio Cagliaris**, direttore della centrale del San Martino -. Di particolare importanza è stato il contributo fornito dagli operatori durante la prima fase dell'emergenza Covid-19 nell'esortare gli utenti a rimanere a casa, a contattare il proprio medico curante o i numeri di informazione forniti, e di evitare di recarsi spontaneamente al Pronto Soccorso. Di particolare rilevanza anche l'ingresso nel progetto NUE 112, nel mese di dicembre 2020, della Polizia Locale, a cui sono state passate, nei primi due mesi, un totale di 3.454 chiamate. Ciò ha garantito una migliore risposta al cittadino, soprattutto per eventi che riguardano il 'degrado urbano', oltre a ridurre l'impatto di queste chiamate verso le altre Centrali delle Forze dell'Ordine”.