

# La centrale che aiuta tutti

Nella stanza dei bottoni dell'emergenza: 28 postazioni sempre operative  
Il direttore Alessio Lubrani: «Entro aprile gestiremo di qui tutta la Toscana»

I NUMERI

**Gli operatori rispondono a 45mila chiamate al mese**

FIRENZE

«Centrale dell'emergenza come posso aiutare?». Nella sala questa risposta 'ronza' di postazione in postazione. In mezzo storie di vita, di sofferenza, ma anche di competenza e impegno per cercare di salvare chi si trova in difficoltà. L'operatrice è attenta sul sistema, la tecnologia le permette di geolocalizzare la chiamata, e di tenere in connessione simultanea il chiamante per capire quale sia la sua necessità. Un ruolo delicato quello di chi lavora alla centrale fiorentina del numero unico di emergenza 112. Dopo l'inaugurazione di dicembre, gennaio è stato il mese della prima sperimentazione. E i numeri sono considerevoli: 45mila chiamate in questo mese, e oltre 22mila smistate agli operatori di secondo livello tra emergenza sanitaria, polizia, carabinieri e vigili del fuoco. Ieri era giornata di open day; erano presenti il direttore della centrale 112, dottor Alessio Lubrani e il coordinatore dell'emergenza sanitaria per la Usl Centro, dottor Simone Mazzini.

**Durante l'incontro** è stato possibile avere un assaggio di quello che tutti i giorni avviene nel centro che si trova nelle strutture dell'lot di largo Palagi a Firenze. La nostra città è sempre stata un'eccellenza per quanto riguarda soccorso e gestione del soccorso; non a caso a metà degli anni '80 comune di Firenze e associazioni di volontariato crearono la prima centrale in via della Loggetta, un modello per le moderne strutture in mano alle aziende sanitarie. Anche questo progetto proietta Firenze all'avanguardia in ambito nazionale, con ulteriori prospettive di crescita. «Fra una settimana – ha detto il direttore della centrale, Alessio Lubrani – gestiremo anche le chiamate da Arezzo; entro la metà di febbraio ci sarà l'allargamento anche a Pistoia, la zona empoiese e la Valdinievole; a fine marzo Lucca e Massa Carrara. Ad aprile completeremo la Toscana inserendo nel sistema anche l'emergenza su Siena, Grosseto, Livorno e Pisa. Oltre a Firenze c'è anche la centrale gemella ad Ancona, che gestisce Marche e Umbria in caso di iper afflusso di telefonate. Tutto compreso avremo un bacino totale di sei milioni di utenti».

**La nuova sala** operativa è composta da 28 postazioni dedicate dove si alterneranno 80 operatori tecnici della CUR 112, oltre

ai relativi locali tecnici e di supporto ed è dotata di caratteristiche strutturali, impiantistiche, tecnologiche all'avanguardia per questo tipo di servizio. Data l'importanza strategica, l'edificio è stato progettato secondo le più recenti previsioni antisismiche, al fine di garantirne la tenuta strutturale in caso di terremoto. Tante le novità tecnologiche che introduce questo servizio innovativo. Oltre al sistema di geolocalizzazione con cui l'operatore del 112 è in grado di visualizzare sul proprio schermo la localizzazione del chiamante, c'è la possibilità di chiamare sia da un telefono fisso, sia che da un apparato mobile, ma anche tramite le e-call, la chiamata di emergenza automatica che viene inviata in caso di incidente dai veicoli omologati dopo aprile 2018 e Where Are U, l'app per smartphone con cui chiamare i soccorsi, a cui si aggiungono ulteriori servizi di traduzione multilingue e il supporto alle persone ipovedenti o con ridotte capacità di ascolto.

**Fabrizio Morviducci**