Il progetto interregionale del NUE 112 nel cuore d'Italia

Due centrali gemelle prendono forma insieme, a Firenze e Ancona, per offrire il servizio del Numero Unico di Emergenza a sei milioni di cittadini di Toscana, Marche e Umbria. L'attivazione in simultanea è prevista per il 15 novembre. Dell'intero progetto, che presenta molti elementi di novità, parliamo con il Projet Manager del NUE Toscana, Alessio Lubrani, direttore anche della Centrale 118 di Empoli e "centodiciottista" di formazione, come ama definirsi

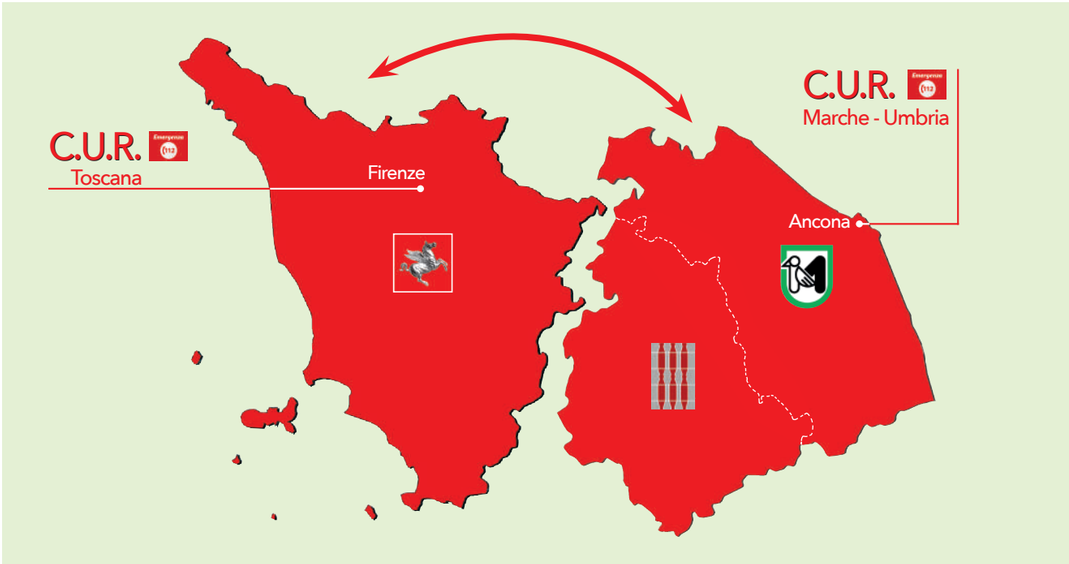
■ di **Marinella Marinelli**

Risale a marzo dello scorso anno l'incarico ad Alessio Lubrani, dirigente dell'Azienda USL Toscana Centro, di sviluppare il progetto della CUR NUE 112 Toscana, deliberato in giunta a luglio 2019 e subito seguito dal protocollo d'intesa con il Ministero dell'Interno. Prende il via quindi un progetto complesso per la sua valenza interregionale, l'unico del genere portato avanti sinora nel nostro Paese. «Da allora», spiega Lubrani, «sono cominciate le interlocuzioni con le Marche, capofila del progetto Marche-Umbria, allo scopo di realizzare due centrali gemelle, speculari soprattutto nella parte più nobile della centrale che è il Centro Elaborazione Dati, tanto che per le infrastrutture tecnologiche abbiamo indetto un'unica gara, noi toscani anche per conto di Marche e Umbria, proprio per avere il massimo dell'interoperabilità tra le due centrali e quindi il massimo della recovery in caso di fail di una delle due». Ma l'ambizione è di andare oltre il "mutuo soccorso" nei momenti di criticità, perché si prevedono numerosi confronti e scambi di personale tra le CUR gemelle di Firenze e Ancona, per dar modo agli operatori di prendere confidenza con le reciproche realtà anche nell'operatività quotidiana. Continuando nel racconto sull'evoluzione del progetto, che aveva inizialmente uno start-up previsto per marzo di quest'anno, Lubrani spiega i motivi e anche le opportunità offerte dal procrastinamento della data di attivazione.

■ Nella pagina a fianco, la sede del NUE 112 Toscana a Firenze. Qui a fianco, Alessio Lubrani, Projet Manager del NUE Toscana

Variazioni in corso d'opera

«Una modifica sostanziale nel progetto è intervenuta a gennaio, a causa di un piccolo problema delle Marche che hanno dovuto cambiare la sede di destinazione della CUR, e questo ha comportato un ritardo di sei mesi. Poi, come si può immaginare, l'emergenza Covid non ha facilitato la realizzazione delle nostre strutture. Questo però ci ha consentito di avere il tempo per una pro-



L'interno della centrale 118 di Empoli

gettazione un po' più importante. Infatti, inizialmente avevamo ipotizzato una sala promiscua con l'attuale centrale operativa del 118, mentre ora la stiamo realizzando in una struttura adiacente, di recente costruzione, in modo da renderle separate e autonome. Rimane in comune tra le due centrali operative il Centro Elaborazione Dati, progettato e implementato per servirle entrambe, e, come dicevamo, per servire anche la CUR112 di Marche-Umbria nel caso di crash di quest'ultima».

La formazione degli operatori sarà affidatata all'Areu Lombardia

Un progetto "chiavi in mano" orientato all'eccellenza

«E' stato un progetto molto importante dal punto di vista tecnologico, un unicum nel panorama nazionale. Per garantire gli standard massimi di sicurezza e l'operatività, solo sul CED facciamo un investimento di circa due milioni e mezzo sui tre milioni e mezzo complessivi, e sono comprese le manutenzioni informatiche, strutturali e financo le spese per l'abbigliamento del personale».

La Cur NUE 112 Toscana dispone di ventotto postazioni per quattordici operatori contemporaneamente al lavoro H24, che potranno arrivare al numero massimo in caso di necessità di gestione anche delle altre due regioni. I settantaquattro operatori, che saranno formati da Areu Lombardia, saranno assunti in due tranche tra agosto e ottobre

Il logo dell'112 Toscana

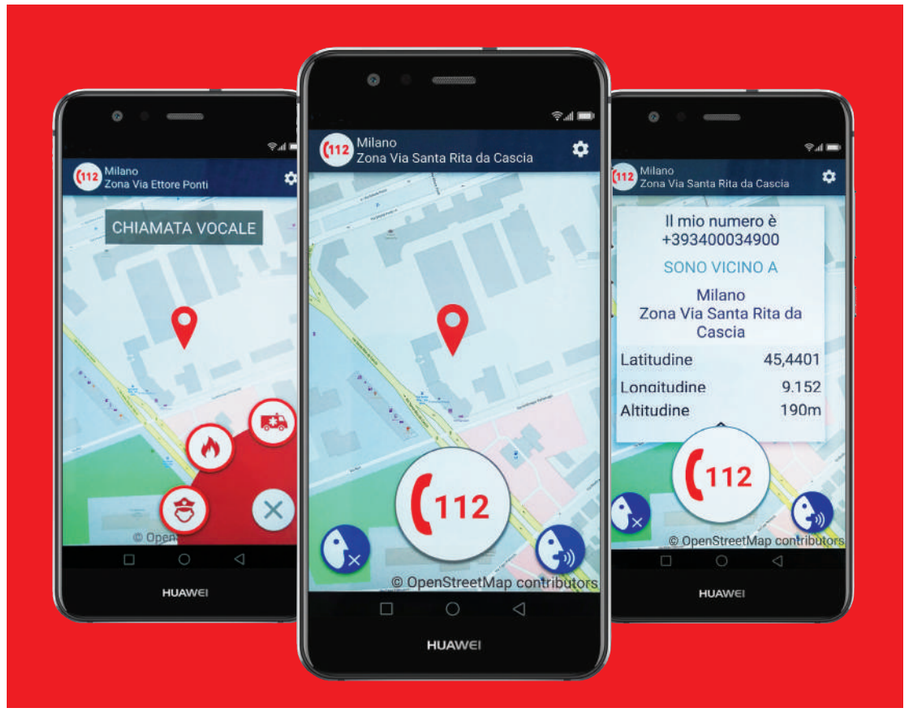
Oltre alla scritta e al marchio ufficiale dell'112 e a quello della Regione Toscana, il logo riporta in icona i simboli di tutte le province e una piccola "firma", SISmax, che riassume la strategia formativa e procedurale seguita, improntata al raggiungimento di alti livelli di efficienza.

Lo start-up delle centrali gemelle entro l'anno

Con partenza il 15 novembre, le due centrali attiveranno tutte le funzioni attualmente previste dal Servizio 112 a partire dalla capacità di risposta sull'intero territorio delle tre regioni coinvolte. La Cur Toscana dispone di ventotto postazioni per quattordici operatori contemporaneamente al lavoro H24, che potranno arrivare al numero massimo in caso di necessità di gestione anche delle altre due regioni. Le selezioni del personale, in tutto settantaquattro operatori, che saranno formati da Areu Lombardia, sono già concluse e le assunzioni sono previste in due tranche tra agosto e ottobre. «Assicureremo anche tutti quei servizi di contatto in via digitale con la centrale operativa 118, attiveremo l'app Where Are U, l'e-call, cioè la chiamata da parte delle auto, saremo predisposti alla funzione AML, alle traduzione multilingua, al supporto all'utente ipovedente o con ridotte capacità d'ascolto».

Apripista per l'ultima versione del software

Il software prescelto sarà l'ultima release di Emma Nue di Beta 80, peraltro utilizzato dal 90 per cento delle attuali centrali 112 in Italia. delle regioni. «Sarà montato per la prima volta da noi e successivamente nelle altre regioni. Si tratta di un aggiornamento importante che consentirà una minore "soggettività", cioè un maggior supporto all'operatore che farà molti meno passaggi per la gestione della chiamata. Ne dovrebbe derivare una riduzione delle probabilità di errore e, forse, di tempo».



La misura oggettiva degli indici di performance

«Per noi», continua il manager, «una volta che partiremo, sarà importantissimo andare a misurarci su molti punti. Per questo stiamo raccogliendo gli attuali indici di performance delle centrali operative di emergenza sanitaria toscane. Tra questi uno dei punti cardine è il tempo, anche se non può essere l'unico parametro. Potremmo infatti avere un ottimo call center che chiude le pratiche in brevissimo tempo ma non risolve il bisogno a nessuno. Lo stesso percorso di indagine lo stiamo facendo con le Marche e con tutte le forze di secondo livello: Vigili del Fuoco, Polizia, Carabinieri per definire ed esplicitare oggi i parametri sui quali misureremo domani la capacità di gestione della CUR 112. E se domani dovesse realizzarsi un ritardo anche di un solo secondo rispetto alla misura, dovrà essere giustificato con un milione di vantaggi per il cittadino-utente, diversamente dovremo lavorare perché quel secondo sparisca».

Una misurazione oggettiva delle performance, casomai ce ne fosse bisogno, potrà essere utile anche a spegnere sul nascere le critiche che qualcuno ancora fa sulle perdite di tempo dovute a un doppio passaggio telefonico. E da "centodiciottista" Lubrani ricorda che anche l'introduzione del 118 cambiò le abitudini dei cittadini che prima chiamavano direttamente il pronto soccorso o le associazioni di volontariato, «all'epoca avemmo lo stesso tipo di problema, ma oggi chiunque sostiene che il doppio passaggio è necessario per ottimizzare le risorse, per mandare a casa del paziente il giusto mezzo di soccorso, con la giusta tipologia d'equipaggio e così sarà per l'112. La best practice del Numero Unico è la reale localizzazione dell'utente, che oggi abbiamo solo affidandoci al chiamante, e domani sarà un percorso automatizzato su qualunque chiamata. Questi sono benefici che chiunque riesce a intuire in maniera chiara. Ben vengano dunque le critiche purché siano oggettive, costruttive e finalizzate».