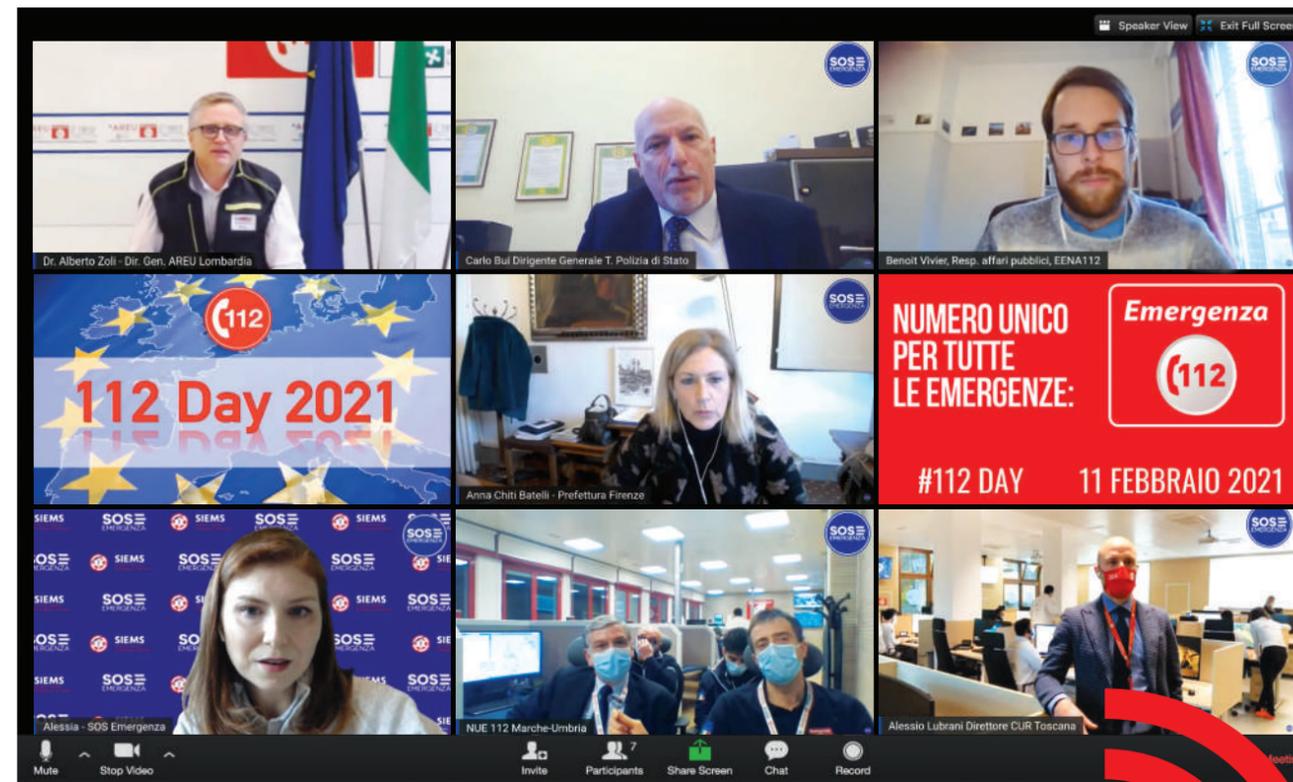


# Quaranta milioni di italiani già raggiunti dal Nue 112

Il Numero Unico dell'Emergenza 112 continua la sua espansione con le recenti aperture in Toscana, Marche e Umbria, con l'obiettivo di coprire la quasi totalità del territorio nazionale entro il prossimo anno. Il punto sullo stato d'avanzamento del progetto è stato fatto nel corso di una diretta live, organizzata dalla società scientifica SIEMS con SOS Emergenza, nel "112 Day", giornata europea dedicata alla diffusione della conoscenza del Nue. I relatori hanno posto l'accento sul ruolo fondamentale svolto dal servizio 112 nel corso dell'emergenza pandemica da Covid-19



di Marinella Marinelli

«Se non ci fosse stato l'112, in Lombardia avremmo visto soccombere il sistema sanitario», esordisce Alberto Zoli, General manager di Areu, Azienda Regionale di Emergenza Urgenza della Lombardia cui fa capo il servizio, universalmente riconosciuto come il "papà" dell'112 in Italia. «La prima ondata, che si è sviluppata soprattutto in Lombardia, nord Emilia e parte del Veneto, ci ha colto del tutto impreparati e abbiamo dovuto reagire con la massima flessibilità, cambiando le modalità operative, aprendo nuove centrali a Milano e in Sicilia, istituendo il numero verde informativo in un giorno e arrivando a smistare oltre 400mila telefonate in 24 ore, passando al servizio sanitario solo le chiamate di vera emergenza con un'azione di filtro imponente. Per dare il senso dell'incremento delle chiamate, siamo passati

Il General manager di Areu Lombardia, Alberto Zoli, ha parlato della rapidità nella rimodulazione della risposta all'emergenza Covid operata dal Nue 112, con procedure rivoluzionarie, attivazione di nuove centrali operative, istituzione immediata del numero verde informativo e ha posto l'accento sull'azione imponente di filtro sulle chiamate non appropriate



dalle 13mila medie a 40mila al giorno, senza aver mai superato i 5 minuti di attesa per il cittadino che chiamava, e che ha sempre avuto la garanzia della risposta».

### Lo stato dell'arte del servizio in Italia

«Il servizio va molto bene», ha spiegato Carlo Bui, respon-

Alberto Zoli, General manager di Areu, Azienda Regionale di Emergenza Urgenza della Lombardia



■ Carlo Bui, responsabile per il Ministero dell'Interno del gruppo tecnico di supporto alla commissione interministeriale ex art. 75-bis per la realizzazione del numero unico di emergenza

sabile per il Ministero dell'Interno del gruppo tecnico di supporto alla commissione interministeriale ex art. 75-bis per la realizzazione del numero unico di emergenza, «oggi quaranta milioni di italiani, il 60 per cento della popolazione ne usufruisce». «Purtroppo ci sono stati dei rallentamenti nell'estensione della copertura nazionale a causa dell'emergenza Covid», puntualizza il dirigente, «ma oltre alle recenti aperture

in Toscana e Marche Umbria, ci sono procedure di attivazione avviate in Puglia (cui si agganceranno anche Molise e Basilicata), Emilia Romagna, Campania e Sardegna, praticamente tutta la nazione ad esclusione - per il momento - del Veneto. Contiamo di completare la copertura territoriale entro il prossimo anno». «Il modello adottato dall'Italia è un fiore all'occhiello, che funziona perfettamente e sarà presto ulteriormente arricchito con l'arrivo della tecnologia innovativa di localizzazione, l'AML, che consentirà la localizzazione puntuale, anche senza abilitazione. Questa verrà trasmessa dai provider, Google o iOS, al Ministero dell'Interno che la dirigerà alla Cur di competenza. La tecnologia, in sperimentazione a Milano, sarà attiva a fine anno».



L'11 febbraio è la giornata ufficiale dedicata all'112, celebrata dal 2009 con l'obiettivo di sensibilizzare, promuovere e far conoscere il numero unico ai cittadini. Quest'anno, in epoca di pandemia, l'EENA, European Emergency Number Association, ha deciso di dedicare questa giornata ai professionisti impegnati in questo settore

#### L'112 in Europa

A fornire un panorama sulla situazione europea, Benoit Vivier, dell'EENA, European Emergency



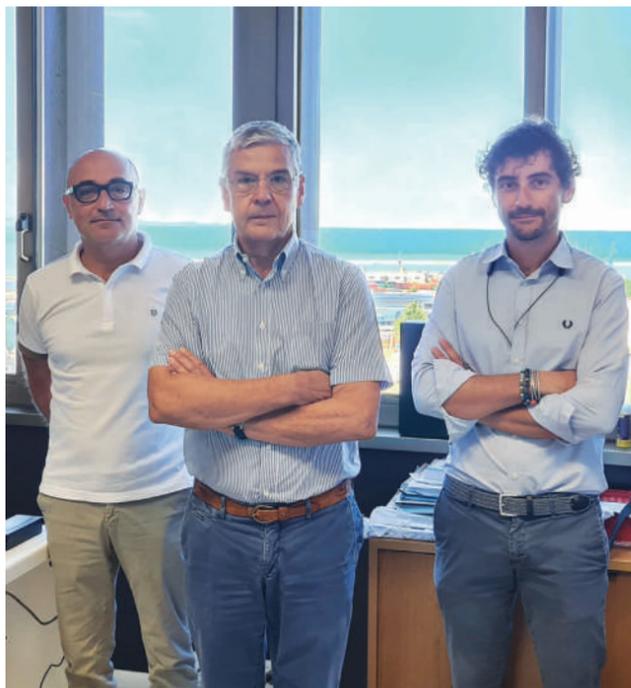
Number Association, l'organizzazione non governativa che si occupa di diffondere la conoscenza sul Numero Unico di Emergenza e studiarne tutte le possibili implementazioni. Ora l'Associazione è impegnata a mi-

gliorare l'accessibilità ai servizi di emergenza e, in generale, di tutto il processo di comunicazione, anche alla luce delle nuove tecnologie disponibili, come il 5G, e ad aiutare tutti i vari paesi ad adattarsi.





■ Alessio Lubrani, direttore della Cur di Firenze, (al centro), con Federico Gelli, Direttore delle maxi emergenze nell'Azienda Usl Toscana Centro e Elena Cinelli, ufficio comunicazione Ausl



■ Maurizio Ferretti, dirigente del Sistema Integrato delle Emergenze in seno all'Agenzia Sanitaria Regionale delle Marche e responsabile del progetto NUE 112, con alcuni collaboratori

### Cur Firenze e Ancona, le due nuove centrali "gemelle"

In collegamento dalla Cur di Firenze, il direttore Alessio Lubrani, insieme a tutto lo staff, ha snocciolato gli ottimi risultati raggiunti dalla centrale nei primi due mesi di attività e le tappe di migrazione per le province mancanti alla copertura dell'intera Toscana, l'ultima delle quali è prevista ad aprile. Ha parlato inoltre di un progetto specifico, una modalità sperimentale di "accompagnamento" dell'utente dalla CUR all'emergenza sanitaria. «Grazie a questa modalità, adottata da più regioni in Italia e trasmessaci dalla Lombardia», spiega Lubrani, «l'utente che deve essere messo in contatto con l'emergenza sanitaria e che sia sveglio e risponda, riferisce la propria localizzazione al NUE con l'operatore dell'emergenza sanitaria in ascolto. Si crea cioè un vero passaggio senza soluzio-

**Le centrali operative di Firenze ed Ancona esercitano la propria funzione in totale sinergia assicurando reciprocamente la cosiddetta "disaster recovery"**

ni di continuità per il paziente, che garantisce maggiore sicurezza e ottimizzazione dei tempi di gestione della chiamata». C'è inoltre allo studio un percorso di integrazione dedicato alla centrale operativa dei vigili del fuoco all'interno della sede NUE 112 a Firenze, allo scopo di condividere esperienze ed ottimizzare ancor più gli interventi di soccorso. Ricordiamo che il progetto NUE del Centro Italia è stato condotto in parallelo da Toscana e Mar-

che-Umbria, con l'attivazione di due centrali gemelle, a Firenze e Ancona, intercambiabili tra loro in caso di necessità. In collegamento da Ancona, il direttore Maurizio Ferretti, anche lui in compagnia del suo staff. Ferretti ha sottolineato la grande accoglienza del Nue 112 da parte della cittadinanza e, come per la Toscana, la data di completamento delle attivazioni sarà la fine di aprile. In due mesi, sono state 80mila le chiamate e circa il 60 per cento quelle "filtrate" perché non appropriate, con grande soddisfazione delle PSAP2, le centrali di secondo livello per il risparmio considerevole di tempo. Il collaboratore di Ferretti, ha espresso a nome dello staff tutto l'entusiasmo per la nuova avventura: «In questo periodo abbiamo avuto la sensazione di essere davvero all'interno di un "sistema Italia" dove tutto funziona».