

L'INCHIESTA

L'EMERGENZA È IL 112

Il numero unico di soccorso è attivo solo in otto regioni. E per qualcuno è solo una perdita di tempo

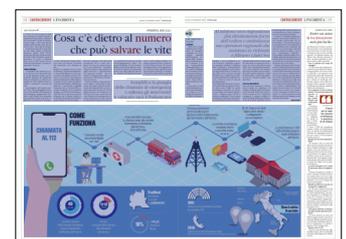
di **Maria Sorbi**

Tutto si gioca in una manciata di minuti. Quelli che spesso determinano la vita o la morte. Ma cosa accade quando chiamiamo il 112 per chiedere soccorso? Dal momento della nostra telefonata a quello in cui ambulanze, vigili del fuoco, carabinieri o polizia arrivano sul posto dell'emergenza, si mette in moto una macchina invisibile ai più ma molto più articolata di quel che si pensi. Fatta di corse contro il tempo, collegamenti in rete, schede digitali, geolocalizzazioni, trasferimento dati, rapporti al Viminale e classifiche sulla

velocità di risposta. Classifiche che si disputano tutte al di sotto dei 5 secondi. Tuttavia chi lavora nell'emergenza sa che quei 5 secondi possono diventare 4 e che, oltre a essere veloci, bisogna anche essere precisi nelle domande: farne poche ma quelle giuste a salvare la vita di chi è in pericolo.

Il numero unico di emergenza 112 (che convoglia in un'unica centrale tutte le chiamate che arrivano a (...))

segue alle pagine **18 e 19**



Peso:1-67%,18-85%

Cosa c'è dietro al numero che può salvare le vite

(...) 118, 115, 113) è arrivato in Italia con vent'anni di ritardo rispetto a quando la Commissione europea lo aveva introdotto a livello normativo. E ancora oggi - a dieci anni dal suo debutto sperimentale nella provincia di Varese - non è attivo ovunque.

Al momento risponde in meno della metà delle regioni: Lombardia, Piemonte, Liguria, Valle d'Aosta, Friuli, parte del Lazio (l'area con prefisso 06), Sicilia Orientale, province autonome di Trento e Bolzano. Stop. Entro il 2022 coprirà tutta la Penisola uniformando, e si spera migliorando, i soccorsi.

COME FUNZIONA

A rispondere alle richieste di soccorso non sono né le forze dell'ordine né gli operatori sanitari, ma dipendenti regionali che classificano il tipo di emergenza e la filtrano, girandola al 118, ai vigili del fuoco, a Polizia o carabinieri a seconda dei casi.

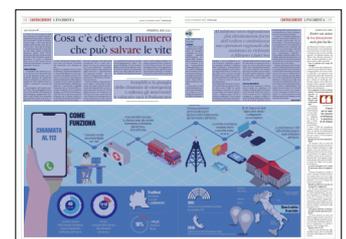
Un passaggio in più rispetto a prima? Vero, ma un passaggio necessario per fare da filtro alle chiamate di falsa emergenza, inappropriate, ripetitive, inutili. Quelle che, insomma, fanno perdere tempo a chi deve organizzare i soccorsi per le emergenze reali. Al momento vengono bloccate, senza che intasino i centralini dei soccorritori, una chiamata su due.

Quando un operatore del 112 riceve la chiamata, compila immediatamente una scheda digitale e la invia in tempo reale a chi presterà soccorso. Durante i 40 secondi di conversazione, parte la localizzazione della telefonata grazie al Ced, il centro di elaborazione dati del Ministero dell'Interno. Sarà poi ai soccorritori interpellati chiamarne altri, a seconda delle necessità: ad esempio, per un incidente stradale, i sanitari del 118 chiamano i vigili del fuoco se qualcuno è rimasto incastrato tra le lamiere dell'auto e via dicendo. Il meccanismo dell'emergenza sembra non fare una piega.

Ma non la pensano così alcuni dei protagonisti che lo vivono tutti i giorni. «È vero che i tempi di rispo-

sta si sono abbreviati - interviene Gianni Cacciatore, capo reparto dei Vigili del Fuoco e rappresentante del sindacato Conapo - ma non sempre la chiamata più rapida è la più precisa. Nella fretta si commettono tanti errori.

Prima al telefono rispondevano i nostri vigili e, visti gli anni di esperienza sul campo, sapevano esattamente che domande fare, senza seguire protocolli o lezioni dei corsi di aggiornamento. Ad esempio per un incidente sul lavoro, sapevano che cosa chiedere sulla presenza di sostanze pericolose in modo tale da non far perdere tempo ai soccorritori e mandarli sul posto già muniti dell'equipaggiamento giusto. Per questo chiediamo di non chiudere gli altri numeri di emergenza o creare centri di risposta con personale nostro, non solo quello da *call center*». Scettico sull'utilità del numero unico è anche Stefano Paoloni, segretario generale del Sap, il sindacato della Polizia di Stato: «Si crea un passaggio in più, una sovrapposizione, si perde tempo quando invece ogni secondo è prezioso». A chiedere operatori esperti all'altro capo del telefono «e non centralinisti» è anche Francesco Coppolella, segretario nazionale Nursind, il sindacato delle professioni infermieristiche: «La nostra battaglia è contro il sistema organizzativo che ci si è dati: meglio allora creare un'unica centrale operativa che, a differenza di adesso, permetterebbe di coordinare i lavori e inviare il corpo di soccorso



Peso:1-67%,18-85%

più appropriato».

Alla vigilia dell'estensione del servizio in tutta Italia, la senatrice di Forza Italia Laura Stabile ha aperto un'indagine conoscitiva sul 112 approvata dalla commissione Igiene e sanità. «Vogliamo capire a fondo il sistema e migliorarlo. Non ha senso rimandare la valutazione del rapporto costi benefici in attesa di una raccolta più ampia di dati. È come quando viene messo in commercio un farmaco. Se ci sono dei dubbi sui suoi effetti, viene immediatamente bloccato, senza aspettare una casistica più ampia sui danni che ha creato». Verranno quindi analizzati i tempi di attesa prima e dopo l'introduzione del 112 e saranno studiati i casi più critici.

COSA VA MIGLIORATO

Sono gli stessi operatori a rilevare alcuni intoppi da migliorare. Ad

esempio i tempi di attesa e la dinamica del secondo livello del soccorso. Cioè il momento in cui i cittadini in emergenza si sentono rivolgere le stesse domande della prima chiamata da un secondo operatore, per la conferma dei dati. Spesso questo suscita insofferenza e viene interpretata come una perdita di tempo.

O ancora, il problema geolocalizzazione: non sempre funziona, come accaduto quest'estate con Simon Gautier, l'escursionista disperso nel Cilento che aveva chiamato il 118 chiedendo aiuto. Qualcuno ha detto che se ci fosse stato il servizio 112 non sarebbe accaduto. «Non è vero - commentano i sindacati -. Non sarebbe cambiato nulla, la tecnologia della geolocalizzazione è la stessa. Dotarsi di soluzioni moderne costerebbe un terzo rispetto al mantenimento di un call center».

Tuttavia, gli operatori del 112 chia-

riscono: la geolocalizzazione funziona in gran parte dei casi. Al momento il servizio funziona bene se la chiamata avviene da un telefono fisso e da un'area cittadina con tanti ripetitori. Fuori città dipende dal gestore telefonico e dalla zona. In ogni caso il servizio di localizzazione deve essere attivato. Solo nel prossimo futuro si riuscirà a geolocalizzare chi chiede soccorso anche se il Gps del telefono non è acceso: con un «ghost sms» autorizzato si entrerà nel sistema e si vedrà la posizione esatta della persona che ha bisogno in una manciata di secondi.

Maria Sorbi

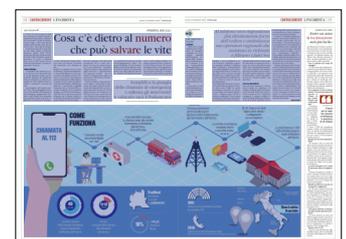
Semplifica la giungla delle chiamate di emergenza o rallenta gli interventi? A valutarlo sarà il Parlamento
Al telefono non rispondono più direttamente forze dell'ordine e ambulanze ma operatori regionali che smistano le richieste e filtrano i falsi Sos

per saperne di più

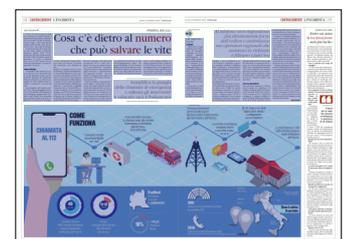
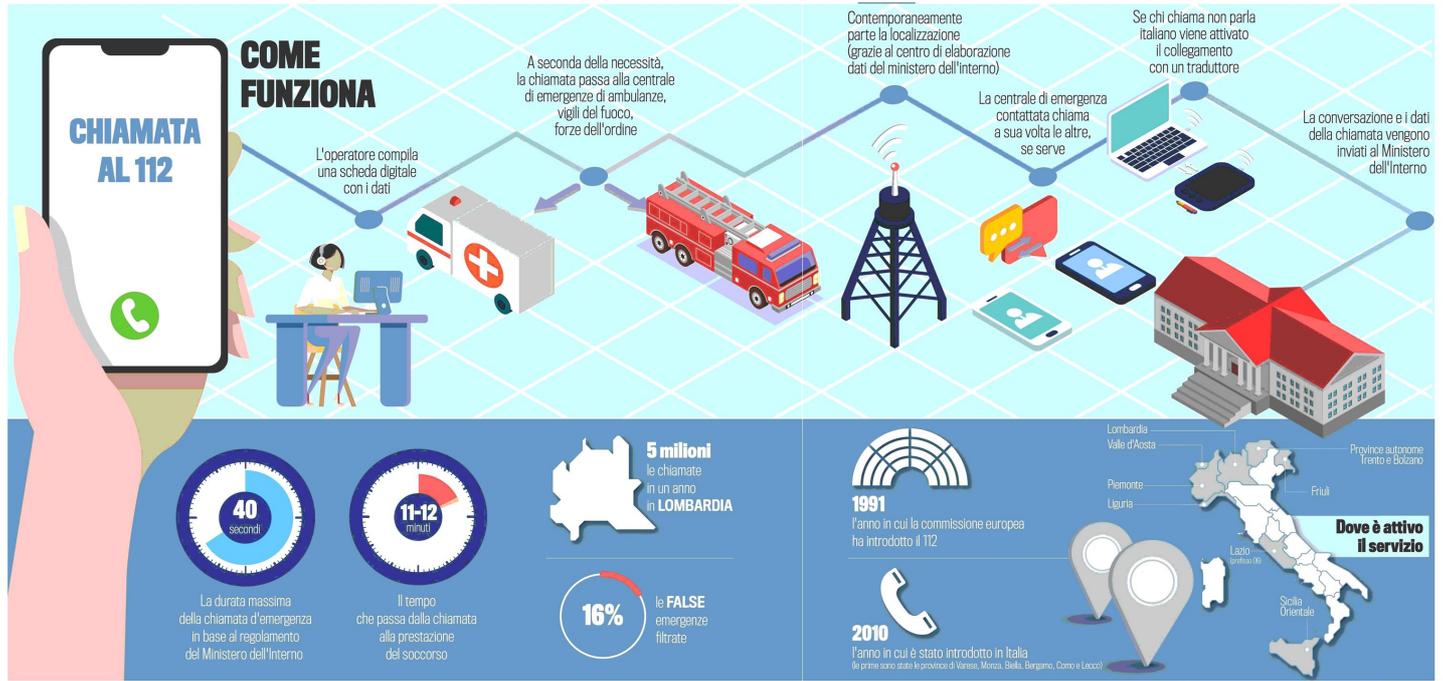
INTERNET

Where Are U è l'app telefonica per le chiamate di emergenza sviluppata da Areu, azienda regionale dell'Emergenza Urgenza della Lombardia. Permette di passare le chiamate (e la geo localizzazione) automaticamente alle centrali pubbliche del 112 anche nei casi in cui non si sia in grado di fornire dati precisi sulla propria posizione. L'app rileva i dati tramite Gps e rete dati;

www.eena.it il sito di promozione del numero unico di emergenza europeo in cui si spiega come funziona in Italia e in Europa



Peso: 1-67%, 18-85%



Peso: 1-67%, 18-85%