

NUMERO UNICO EUROPEO



112, È ORA DI PARTIRE CON LA SPERIMENTAZIONE

MARCO CHERRI

European Emergency Number Association

Il Commissario Europeo Viviane Reding ha tenuto una conferenza stampa sull'applicazione delle direttive comunitarie sul 112 Europeo che sono state convertite in legge negli Stati membri, tra i quali l'Italia. Dopo aver rapidamente richiamato la storia del Numero unico europeo 112 per tutte le emergenze, ha annunciato la conclusione dei lavori con i rappresentanti degli Stati membri che seguono l'implementazione del 112. A questi ha detto che non vuole che il 112 resti un segreto ben conservato ed ha chiesto: "è una prassi nei vostri Stati applicare la legge in modo che i cittadini possano avere dei benefici da questa norma e la possano utilizzare?"

La sfida del 112

Viviane Reding, con il suo gruppo di lavoro, ha accettato la sfida di mettere in atto la normativa sul 112 in modo da attuare, con standard comuni e tecnologie avanzate, il sistema europeo dedicato a salvare più vite possibile. Tra gli esempi citati espressamente dal Commissario ci sono quelli positivi, come quello dei Paesi scandinavi dei quali ha sottolineato gli eccellenti tempi di intervento o quello della Spagna, dove si applicano le moderne tecnologie di localizzazione dei telefo-

ni cellulari, e quello negativo dell'Italia, dove al 112 rispondono i Carabinieri anche se l'emergenza non è di loro pertinenza.

La situazione italiana

Cerchiamo di capire quello che sta accadendo in Italia, cosa che molti ignorano. Come rappresentante dell'EENA (European Emergency Number Association) sono stato a colloquio col rappresentante del ministero che sta coordinando il progetto del numero unico 112 per tutte le emergenze ed è emerso che la città prescelta per l'avvio della sperimentazione, che durerà sei mesi, sarà Salerno.

La scelta di Salerno sembra dettata da ragioni complesse. Di fatto è una delle province più estese e popolate d'Italia (oltre 1 milione di abitanti in 158 comuni), però l'esclusione delle altre due città proposte e annunciate dal Ministro Stanca, Palermo e Catanzaro, ci ha un po' deluso perché speravamo di vedere una valutazione più ampia e con maggiori risorse economiche destinate a questo progetto pilota che andrà a sconvolgere e ridisegnare gli equilibri dell'emergenza e della pubblica sicurezza in Italia, con un'innovazione strutturale oggi non immaginabile. La sperimentazione, annunciata dal ministro già nel giugno del 2004, dopo quasi due anni di studi costosi ed approfonditi porterà il progetto al via ad aprile 2006 (con uno slittamento di un mese rispetto al calendario previsto inizialmente).



Foto fornita da Giampietro Bisaglia.

La sperimentazione in pratica

La condizione essenziale per portare avanti il progetto è stata l'accettazione da parte di tutti i corpi e gli enti coinvolti dalla chiusura delle vecchie numerazioni, convogliandole per un primo periodo alle linee del 112 della nuova Centrale Operativa, prima della definitiva soppressione.

In pratica le attuali Centrali Operative di Polizia, Carabi-



www.112alarm.dk



www.112alarm.dk

NUMERO UNICO EUROPEO



Foto fornita da Marco Cherry.

nieri, Vigili del Fuoco, Guardia di Finanza, Corpo Forestale dello Stato, Guardia Costiera e Soccorso Sanitario, resteranno attive e continueranno a coordinare le operazioni che già oggi

gestiscono per le proprie unità operative.

Invece, verrà creata una nuova Centrale Operativa alla quale afferiranno tutte, e sottolineo tutte, le chiamate d'emergenza di una medesi-

ma provincia, nella sperimentazione, appunto, quella di Salerno.

La nuova Centrale Operativa del 112 riceverà le chiamate ed effettuerà l'intervista telefonica, disponendo immediatamente sullo schermo, sin dall'arrivo della chiamata, dell'indirizzo di chi chiama – se la telefonata proviene da un numero fisso o da una cabina telefonica – o delle coordinate geografiche – e quindi della visualizzazione su mappe virtuali – se la telefonata arriva da un cellulare. L'intervista consentirà all'operatore di identificare, tramite algoritmi prestabiliti e dia-

grammi di flusso, quali siano le necessità del chiamante e quali mezzi allertare per il successivo intervento.

Va da sé che il trasferimento delle informazioni non avverrà più a voce e via cavo come oggi siamo ancora abituati a fare nella stragrande maggioranza dei casi nelle attuali Centrali Operative italiane, ma secondo flussi telematici che garantiranno la certezza dell'invio del servizio di soccorso o di pubblica sicurezza richiesto.

Nei prossimi mesi a Salerno si avrà una vera e propria rivoluzione, innanzitutto strutturale e quindi tecnologica, in quanto tutte le attuali Centrali Operative dovranno interfacciarsi telematicamente con la nuova centrale del 112. Di questo aspetto si sono occupate alcune aziende italiane che fanno parte del consorzio Innovazione Italia, partner del Ministero dell'Innovazione tecnologica per questo e altri progetti. Il personale che verrà impiegato in centrale verrà appositamente formato ma, comunque, proverrà almeno in parte dalle attuali Centrali Operative esistenti.

Alcune riflessioni

Vorrei sottoporvi le mie riflessioni personali su que-

sta vicenda, per condividerle e capire se la sperimentazione arriverà ad essere pienamente rappresentativa del mondo dell'emergenza e della tecnologia disponibile. Per ora, il Ministero della Salute ha coinvolto poco le strutture esistenti del Soccorso Sanitario – l'attuale 118 per intendersi – tanto che i rappresentanti del SIS 118 la notizia della sperimentazione imminente l'hanno avuta da noi dell'EENA a Roma nel giugno scorso.

In ogni caso ci sembrano scarsamente coinvolte anche tutte le strutture di emergenza alle quali l'esperimento di Salerno potrebbe già indicare una direzione obbligatoria verso cui muoversi, a cominciare da una collaborazione maggiore, per esempio come quella che si verifica già a Bolzano, dove Vigili del Fuoco e Soccorso Sanitario convivono in un'unica struttura. Tanto più che in questi giorni l'Italia ha siglato, insieme a Grecia e Lituania, il M.O.U. sull'e-Call facendo una scelta che sembra cercare di ridurre l'evidente ritardo accumulato su questo progetto e che mira ad aumentare la capacità dei servizi di soccorso di intervenire nella *golden hour* (l'ora che spesso determina la vita o la morte di un paziente coinvolto in un incidente stradale o colto da malore). Proprio nell'incontro col Ministero dell'Innovazione Tecnologica avevo personalmente sollecitato il rappresentante del Ministero a fare proprio il tema dell'e-Call e inserirlo nel progetto di sperimentazione.

Le iniziative della Commissione europea

In Europa l'EENA ha attivato un tavolo di confronto con la Commissione europea e col Commissario Reding, per collaborare e interagire sul tema del 112. Il 14 settembre scorso quest'ultima ha sollecitato i rappresentanti dei governi nazionali a



Foto G. Bisaglia.



www.112alarm.dk

NUMERO UNICO EUROPEO



www.112alarm.dk

fare quanto necessario per far funzionare le Centrali Operative del 112 nei Paesi membri e invitandoli ad adottare degli standard condivisi.

Infine ha dichiarato che quest'ultimo tentativo di far realizzare il numero unico d'emergenza europeo 112, prefigura l'avvio della procedura d'infrazione nei confronti di quei governi nazionali che non si adegueranno, com'è avvenuto per la Polonia, che non permetteva agli utenti dei telefoni fissi e delle cabine pubbliche di chiamare il 112. Ora la Polonia si è frettolosamente adeguata.

L'e-Call

D'altra parte il progetto e-Call, negli ultimi anni, ha visto ingenti investimenti da parte delle case automobilistiche di tutta Europa e, mentre alcuni Stati – come la Finlandia – sono già in grado di ospitare i test definitivi, in Italia ancora niente è stato fatto sul fronte delle nuove Centrali Operative del 112 e l'e-Call rischia di essere uno strumento inutilizzabile nel nostro Paese, una cosa chiaramente inaccettabile. Nelle prossime settimane EENA si attiverà, congiuntamente con il SIS 118, per

chiedere un incontro con lo staff del Ministro Stanca, con l'obiettivo comune di avere accesso all'esperienza di Salerno, nella quale ci auguriamo venga da subito incorporata anche la Centrale Operativa del soccorso sanitario (118) che riceve circa il 65% della totalità delle chiamate d'emergenza. Sarà interessante anche capire come verranno informati la popolazione e i turisti; in Finlandia sono stati utilizzati spot TV, ma qui sarà difficile "dire e non dire" ai cittadini che il segreto più nascosto d'Europa si chiama 112. Δ



www.112alarm.dk



G.F. MOTOR srl

CONCESSIONARIA PEUGEOT

PEUGEOT Contrada Lecco – 87036 Rende (CS)
 Centr.: 0984-404301/09– Fax 0984-404325
 Linea diretta Clienti Officina 0984-404294



Commercializzazione e vendita **DIRETTA** di ambulanze anche con allestimenti speciali.

www.gfmotor.peugeot.it
gfmotor@virgilio.it



Mortara Rangoni
 numero verde
 800-013669

Emergenza

- AED
- Monitoraggio
- Elettrocardiografia a distanza
- Data Management



Defibrillatore semiautomatico "salvavita"

www.mortara.it

NUMERO UNICO EUROPEO

SALERNO: CERCHIAMO DI CAPIRE LA SITUAZIONE

GIOVANNI ROSSO

Autista Soccorritore volontario.

A quanto pare non si riesce ad imboccare in maniera decisa una strada risolutiva per la sperimentazione del numero unico europeo sul territorio italiano.

La Centrale Operativa del 118 di Salerno è stata già più volte visitata dai funzionari della Presidenza del Consiglio e di Sviluppo Italia per la messa a punto della delicata fase preparatoria dell'attivazione del numero unico delle emergenze (NUE). Com'è noto, l'ini-

ziativa prevede la creazione di una struttura verso la quale dovrebbero convergere tutte le chiamate di emergenza.

La Centrale Operativa Unica, dopo una breve intervista, dovrebbe smistare l'emergenza rilevata, alla Polizia, ai Carabinieri, ai Vigili del Fuoco o al sistema di emergenza sanitaria.

La sperimentazione

Nella fase iniziale, oltre a Salerno, erano interessate alla sperimentazione anche Catanzaro e Palermo, ma successivamente si è optato per una sperimentazione più contenuta e si è pensato di attivare il NUE proprio nel-

la provincia di Salerno. Ovviamente sono stati tenuti incontri preparatori e consultazioni tra le varie strutture interessate, allo scopo di recepire le esigenze e le osservazioni di ciascuna, che fanno emergere problematiche non sempre facili da affrontare e risolvere. Le commissioni esaminatrici hanno dovuto studiare attentamente la tecnologia attualmente presente nei singoli Centri Operativi di Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco e 118 per valutare la possibilità di integrare le varie dotazioni informatiche, telefoniche e radio, sia dal punto di vista dell'hardware che da quello del software. Questa ricognizione degli apparati e dei sistemi gestionali è sta-

ta indispensabile anche per la necessità di contenere i costi, non trascurabili, della sperimentazione prevista.

Esigenze contrastanti

Una seria difficoltà è rappresentata dal fatto che Carabinieri, Polizia e Vigili del Fuoco fanno tutti parte del Ministero degli Interni mentre solo il 118 ha una dimensione regionale. La situazione genera una dicotomia difficile da gestire che può portare ad una situazione, per noi dell'emergenza, paradossale: il personale del 118 rischia di essere escluso dalla nuova centrale unica. Questo per-

ché pare che le forze dell'ordine interessate al progetto non si sentano abbastanza tutelate, nella gestione delle informazioni, dalla presenza di "estranei" che si potrebbero trovare ad avere consapevolezza di eventi anche criminosi che, per loro natura, richiedono di essere trattati con la massima segretezza.

Ciascuna delle forze di polizia reclama una conduzione di tipo militare sottolineando che taluni eventi non possono prevedere la presenza di civili che potrebbero assumere informazioni per le quali il *top secret* è indispensabile.

Un elemento critico è rappresentato quindi dal personale che dovrà operare nella nuova centrale e dirigere la fase sperimentale dell'operazione.

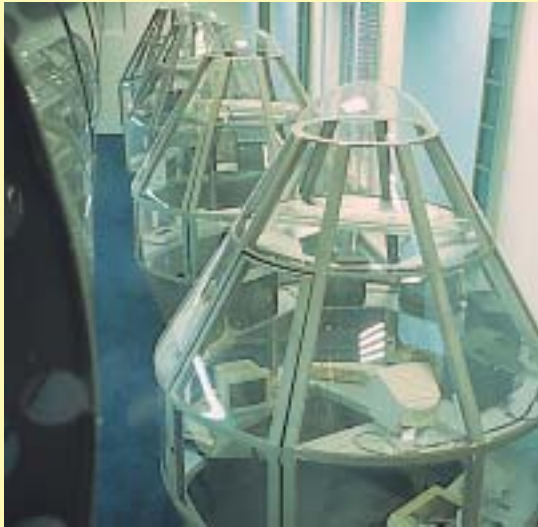
D'altro canto il NUE rischia di essere monco se il 118 dovesse essere escluso dalla *console* operativa. Infatti, l'emergenza sanitaria non ha sempre bisogno di essere protetta da segreto, come invece accade per una rapina o per un omicidio, ma ha di sicuro una valenza particolare legata alla salvaguardia della vita umana.

Una sede adeguata

Infine c'è la necessità di una sede adeguata per la Centrale Operativa Unica. Non è questo un aspetto trascurabile: le dimensioni e le caratteristiche devono essere idonee a ospitare il personale



NUMERO UNICO



deputato a processare la contemporanea convergenza di ogni genere di allerta. Non è pensabile una partenza "arrangiata", ma non è facile trovare disponibilità di locali che abbiano superfici adatte, sale tecniche, parcheggi, locali per briefing, spogliatoi, servizi, aule per formazione e aggiornamento e tutto quanto serve a dare dignità e capacità operativa a una struttura che dovrebbe rappresentare il superamento in positivo degli attuali Centri Operativi dei vari servizi di emergenza.

Conclusioni

Una considerazione finale: a livello europeo molti Paesi, sia pure con stati di avanzamento diversi, si sono mossi e anche con grande decisione. L'Italia rischia di farsi trovare impreparata se le indicazioni della Unione Europea dovessero farsi più stringenti rispetto ai tempi di implementazione delle Centrali Operative Uniche. Speriamo bene! Δ



Abbiamo festeggiato i nostri 50 anni insieme a Voi.

Tanti Auguri di Buon Natale e Felice Anno Nuovo...



Via del Pesco, 13 - 59100 Prato -Italy
 tel.0574/564092 - fax.0574/564098
 e-mail:info@ferno.it
 http://www.ferno.it

