

Oltre 100mila telefonate, il picco il 10 marzo

I “numeri” del numero-Covid

TORINO. Dal 25 febbraio al 23 giugno gli operatori del numero verde 800.192020 hanno risposto a 100.750 telefonate, con un picco, nella fase acuta, di 5.173 chiamate il giorno 10 marzo.

Il numero verde è stato attivato all'inizio dell'emergenza Covid-19 per decongestionare l'attività delle centrali uniche di risposta Nue 112 che il 23 ed il 24 febbraio scorso hanno ricevuto una media di 13.000 chiamate al giorno, a fronte di una media giornaliera di 7.000 telefonate.

“Grazie ai volontari delle associazioni e agli studenti universitari che hanno svolto un servizio di fondamentale importanza con grande professionalità e dedizione. Sappiamo di avere a disposizione una risorsa fondamentale per gestire situazioni di emergenza assoluta. Un ringraziamento anche alla struttura del 118 e alla Centrale di risposta Nue 112 che in tempi rapidissimi hanno consentito l'attivazione di un servizio di grande importanza per tutti i cittadini” - dichiara l'assessore regionale alla Sanità, Luigi Icardi.

Inizialmente, nella sede di Grugliasco che ospita la centrale operativa 118, la centrale unica di risposta 112 e il servizio di guardia medica di Torino sono state attivate 8 postazioni: dal 12 marzo, le postazioni telefoniche sono diventate 12, ampliabili a 24. La copertura dei turni di servizio è stata organizzata tramite il personale delle associazioni di volontariato convenzionate con l'emergenza 118:

- Anpas-Associazione nazionale pubbliche assistenze Comitato regionale del Piemonte;

- Croce rossa italiana - Comitato regionale del Piemonte;

- Sogit - Soccorso dell'ordine di San Giovanni Italia - Comitato regionale del Piemonte;

- Università degli studi di Torino - studenti dei corsi di Medicina e Chirurgia, del Master di Infermieristica in Emergenza e del corso Magistrale di Scienze Infermieristiche ed Ostetriche.

Il servizio sanitario regionale ha garantito il coordinamento dell'attività con i propri operatori, attraverso un modello gestionale della chiamata che ha permesso al personale in servizio di presentare le domande da porre e fornire l'indicazione più corretta per le risposte. Nelle linee guida sono state inserite anche le Faq e le risposte autorizzate.

Da questa settimana, il servizio viene garantito tutti i giorni dalle 8 alle 22 con risposta da parte di personale del servizio sanitario regionale: decisione determinata dalla oggettiva diminuzione delle chiamate giornaliere e dalla necessità di “liberare” i volontari che per 4 mesi hanno garantito la loro presenza h24.

La strutturazione logistica del call-center viene comunque mantenuta “pronta e disponibile” qualora ve ne fosse la necessità: le associazioni di volontariato, come sempre, hanno garantito la loro disponibilità ad ulteriori azioni di supporto.

