

Come la Centrale del Numero unico d'emergenza gestisce le richieste d'aiuto

Quei due minuti fra la chiamata al 112 e la partenza dei soccorritori

Di **AGATA PAGANI**

FOSSANO. Cosa succede quando si compone il 112? Qual è il tempo medio di reazione, come dobbiamo comportarci per agevolare i soccorsi?

Sono alcune delle domande che hanno trovato risposta nel convegno di lunedì 29 novembre, in sala Brut e bon a Fossano.

Introdotta da un saluto dell'assessore Donatella Rattalino e del presidente della Croce bianca Fossano Luca Origlia, il personale tecnico delle aree operative del 112 e dell'emergenza sanitaria ha illustrato quelli che sono, di fatto, due apparentemente lunghissimi minuti.

Sono infatti 2, in media, i minuti che trascorrono dalla telefonata dell'utente al 112, il numero unico per le emergenze, alla partenza del mezzo di soccorso più idoneo a soccorrere il chiamante in una serie di passaggi tecnici

calibrati descritti da Gianluca Bocca, referente della centrale di Saluzzo, Simona Garrone, coordinatrice del personale infermieristico, e da due infermieri del soccorso sanitario.

Partendo dalla centrale saluzzese, unica in Italia ad avere la possibilità di gestire, ad esempio, chiamate di emergenza da parte di utenti non udenti, seguendo una rigida procedura di identificazione, geolocalizzazione, attribuzione della gravità e della tipologia di intervento necessario, la chiamata passa alle centrali operative dei diversi servizi (diversa, ad esempio, l'attribuzione in caso di incidente, malore o furto), che provvedono sia all'invio del soccorso necessario, sia a mettere l'utente in contatto con altre forze dell'ordine.

Gianluca Bocca, referente della centrale di Saluzzo, ha fatto luce su una serie di sigle che contraddistinguono i servizi. Il Nue è il numero

unico per le emergenze che ha sostituito su direttiva europea i numeri in passato diversificati (112, 113, 115, 118) che continuano in ogni caso ad essere attivi in attesa che il Nue 112 diventi prassi in tutte le regioni italiane.

Per il nostro territorio il Nue è a Saluzzo. Per il Piemonte e la Valle d'Aosta c'è un secondo Nue a Grugliasco. I numeri unici sono stati istituiti su direttiva europea per facilitare l'accesso ai soccorsi da parte di tutti coloro che si trovano sul territorio e si occupano di smistare le telefonate in base alle prime risposte date dall'utente.

È qui, infatti, che avviene la prima importantissima scrematura. Nel 2020 sono infatti state 1.759.288 le chiamate al 112 e solo 1.006.347 sono state inoltrate ai successivi livelli. Oltre 750mila chiamate, dunque, non erano classificabili come chiamate di emergenza.



L'assessore regionale Icardi in visita alla centrale unica di risposta del 112 a Saluzzo (febbraio 2021)