Il 112? Funziona, salva vite e libera risorse

Pubblicato: Sabato 11 Settembre 2010

Il 112? Una rivelazione. Il numero unico europeo per le emergenze funziona e piace: i cittadini imparano a conoscerlo e a servirsene; gli operatori dei corpi deputati alla sicurezza e al soccorso ne riconoscono l'utilità. Di più: l'indispensabilità. Alla Fiera di Varese si sono esposti i risultati del servizio in un appuntamento con i protagonisti della sperimentazione avviata nella nostra provincia ormai tre mesi or sono.

Il direttore dell'azienda regionale emergenze e urgenze (AREU), **Alberto Zoli**, alla luce dei dati e della risposta è entusiasta dei primi ottanta giorni di sperimentazione. "La nostra è una centrale **'laica'**, nel senso che non appartiene a nessuno dei corpi e servizi usualmente riconosciuti, la nostra attività è coordinata dal Prefetto e siamo collegati, fisicamente, col Viminale. Mi fa piacere parlare del 112 come di una realtà: sappiate che **in soli ottanta giorni i nostri operatori hanno già ricevuto 153.000 chiamate**, vale a dire 1600-1700 chiamate al giorno. Vuol dire avere quattro operatori sempre occupati". Il servizio è comodo ed efficiente: in caso di necessità chiamando il 112 si viene instradati al servizio corrispondente al tipo di emergenza (sanitaria, di pubblica sicurezza ecc) in pochissimi istanti e senza dover far cadere la chiamata. Non solo: c'è **l'identificazione pressochè istantanea e automatica dell'origine della chiamata – luogo e, spesso, persone** residenti, tramite le banche dati. Identificazione che con tecnologie via via più precise diventa sempre migliore anche per le chiamate da **cellulare**, che costituiscono il 64% di quelle pervenute al 112.

Il servizio, che ha anche la possibilità di traduzione simultanea per parlanti di lingue straniere, costituisce **un ausilio straordinariamente utile** per polizia, carabinieri, vigili del fuoco, e per i sanitari del 118. Lo dimostrano le testimonianze degli interessati, dal dott. Garzena del 118 al dirigente della Mobile dott. Dalfino, al capitano Mineo della compagnia varesina dell'Arma. Tutti concordavano: le chiamate ai rispettivi centralini **sono calate drasticamente**, dal 50 al 70%, grazie al "filtro" fornito dal 112, garantendo a forze dell'ordine e di soccorso la possibilità di lavorare in modo più tranquillo ed efficace, liberando risorse e personale. "E' una svolta epocale, a riconoscerlo è proprio chi lavora a contatto con le urgenze di vario tipo" aggiunge Zoli con viva soddisfazione.

Emerge inoltre un altro vantaggio da questa sperimentazione del numero unico per le emergenze: si possono finalmente fare studi e statistiche su un servizio **unitario**, valutando le necessità reali.

Ovviamente, qualche problema c'è: prima dell'avvio del servizio **meno del 2%** dei cittadini sapeva del 112, "per questo è fondamentale che anche la stampa e i media ci aiutino a farci conoscere". Arrivano poi un gran numero di chiamate non identificate: circa cinquantamila di quelle pervenute venivano da cellulari (tutti quelli distribuiti in Europa possono chiamare il 112 anche quando privati della Sim) ad opera... di **bambini**. Sono i piccoli che giocano con i tasti dei telefonini dei genitori a chiamare, magari a ripetizione, anche perchè si instradano sulla chiamata d'emergenza certi numeri, divertendocisi un mondo dal momento che dall'altra parte c'è comunque un operatore che risponde. Sì e no in un caso su dieci si riesce a farsi passare il corrispondente papà o mamma. Una apposita campagna di comunicazione comincerà, con mossa intelligente, dai pediatri, con la diffusione di volantini per informare i genitori in modo che tengano i piccoli lontani dai cellulari. Altro problema, gli allarmi collegati. Ma a parte questa fisiologia dell'allarme a vuoto, la sperimentazione del 112 è un successo, e a costi contenuti: di fatto: "un euro l'anno per cittadino" interessato.

Nell'incontro in Fiera **sono state fatte ascoltare alcune chiamate d'emergenza a carattere sanitario**, omettendo per privacy i nomi e gli indirizzi delle persone coinvolte, per dare l'idea di quanto rapida sia l'identificazione da parte dell'operatore del luogo e spesso delle persone coinvolte, talora

prima che queste, spaventate e in preda all'ansia, riescano a farsi capire. Fondamentale è il primo contatto: ogni secondo può salvare una vita o sbrogliare una situazione di rischio.

Per gli operatori Roberta, 27enne vergiatese, ha portato la sua esperienza. Già volontaria con anni di contatto con situazioni di difficoltà, ha descritto l'esperienza del 112 come "molto bella, senza un giorno o una chiamata uguale all'altra", con la costante sensazione della responsabilità da un lato e dalla possibilità di essere d'aiuto dall'altra. Anche con qualche aneddoto divertente a sciogliere la tensione di tante chiamate di persone come minimo inquiete, quando non in preda al panico.

Conclude l'assessore varesino Fabio D'Aula: "Il 112 è una sperimentazione sul territorio per la nostra sicurezza, che abbiamo voluto con forza, il messaggio che deve emergere è che funziona bene".

Un'ombra pende però sul futuro. Il termine del periodo sperimentale è il 31 dicembre: al direttore Zoli non resta che auspicare che questo **sia prolungato**, non solo, ma ampliato a includere altre province (Como, Lecco, Sondrio) visto che le strutture lo permetterebbero. "La palla però ora passa a Roma", dove a seconda delle risorse disponibili andranno fatte delle scelte per il futuro.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it