

VareseNews

Duemila chiamate al giorno al 112: “il “sistema funziona”

Pubblicato: Martedì 26 Ottobre 2010



Duecentotrentamila chiamate in quattro mesi. Il centralino del 112, **Numero Unico dell’Emergenza**, a quattro mesi dal suo esordio presenta già numeri interessanti. Nonostante la sperimentazione in sordina per non confondere eccessivamente gli utenti in un periodo di test, gli operatori, formati per raccogliere e "inoltrare" la richiesta di aiuto, stanno superando brillantemente l’esame: «Chiaramente non sta a noi fare le valutazioni finali – spiega **Guido Garzena**, responsabile del servizio sanitario 118 dove è stata collocata la nuova centrale operativa del NUE – Complessivamente, devo dire che i timori iniziali si sono rivelati inconsistenti. Certo abbiamo avuto e abbiamo ancora qualche problema, ma credo che il sistema, fino ad oggi, abbia risposto adeguatamente. Il periodo della sperimentazione è stato abbastanza soft, ora vedremo con l’arrivo del maltempo e dell’influenza quali saranno le risposte».

Tutti i numeri dell’emergenza, dal 112 al 113 al 115 al 118, convergono dal **21 giugno scorso al 112**, Numero Unico dell’emergenza. Gli operatori, specificamente formati, riescono a raccogliere e a prendere in carico l’utente, localizzandolo e identificandolo. A questo punto, il personale smista la richiesta all’operatore più appropriato che risponde concretamente alla richiesta d’aiuto: «Riusciamo a gestire l’intervento in tempi abbastanza rapidi, circa trenta secondi, dando al centralino di secondo livello, informazioni preziose. Gli operatori del 112 fanno da filtro smistando solo ed esclusivamente le richieste effettive e bloccando ogni utilizzo inopportuno del numero».

Una volta presa in carico, **l’operatore del 112 passa al livello successivo** (specifico a seconda della richiesta) la domanda: sul monitor di polizia o carabinieri o vigili del fuoco o sanitari appaiono già i dati specifici: «In questa fase sperimentale – spiega ancora Garzena – si passano solo le informazioni base, ma in futuro si potrebbe anche prevedere la descrizione della situazione con eventuali ulteriori dettagli sulla gravità della situazione».

Fino ad oggi, la parte del leone nelle chiamate d’emergenza spetta alle richieste di forza pubblica: **il 60% delle domande sono state inoltrate ai centralini di polizia e carabinieri. Con il 33% delle chiamate segue il comparto sanitario e con il 7% i vigili del fuoco** che, però, vengono spesso coinvolti successivamente.

Ad ogni turno, ci sono 4 operatori collegati ad un **servizio di traduzione simultanea**: « Il 112, lo ricordo, è un numero usato in tutt’Europa. Questa non è una provincia molto turistica, ma è capitato il caso di stranieri che hanno composto il 112 perchè in difficoltà. I nostri operatori sanno l’inglese ma hanno la possibilità di attivare il servizio multilingue per avere il quadro esatto della situazione. Una volta inquadrata la richiesta, la telefonata viene smistata al nuovo operatore che continuerà a usufruire del servizio di traduzione». Tra i casi più eclatanti, **quello della ragazza romena, liberata qualche**

[settimana fa a Golasecca](#) dove era tenuta segregata da aguzzini che volevano indurla alla prostituzione.

La sperimentazione continuerà fino alla fine dell'anno. Il Governatore Formigoni si è già espresso per "l'estensione del modello varesino", ma la parola definitiva non è ancora stata detta.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it