

VareseNews

Nella centrale operativa del 112 che ogni giorno risponde a 4500 richieste d'aiuto

Pubblicato: Lunedì 11 Febbraio 2019



La **centrale operativa del 112** si trova al secondo piano di una palazzina al centro del **complesso dell'ospedale di Circolo a Varese**. Al suo interno ci sono gli uffici e la stanza con 17 postazioni che costituisce il **cuore della macchina operativa** che prima di ogni altro **risponde alle richieste di soccorso dei cittadini**.

All'interno ci sono monitor, telefoni, un sofisticato terminale tecnologico **in grado di geolocalizzare le chiamate di soccorso** e, soprattutto, loro: gli **operatori del numero unico** delle emergenze e urgenze diretti da **Gabriella Somaini** e dal responsabile **Guido Garzena**.

Gli operatori del Servizio NUE 112 sono le persone che **ogni giorno rispondono fino a 4500 chiamate** per un **territorio di 3 milioni 800mila abitanti**. I primi a raccogliere le richieste d'aiuto dei cittadini che richiedono l'intervento di carabinieri, polizia, vigili del fuoco o emergenza sanitaria.

E **quella di Varese è una vera eccellenza**, la prima unità a sperimentare l'introduzione del numero unico in Italia (primo ogni forza di intervento rispondeva ad un numero di telefono di verso) e quella che **ha fatto scuola** nel progetto che lentamente sta estendendo le stesse modalità operative su tutto il territorio nazionale.

«Qui raccogliamo le richieste dei cittadini che vivono nei territori delle province di Varese, Lecco, Como, Bergamo e Monza e Brianza – **spiega il dottor Garzena che ha aperto la struttura nel giorno degli open day dedicati alle centrali del numero unico** -. Sono orgoglioso di dire che oggi il tempo di attesa medio delle richieste d'aiuto che riceviamo è di soli 3 secondi e che in una media di 40 secondi riusciamo a processare ogni chiamata passando alle forze competenti la scheda informatica con i dati di localizzazione e, se serve, la traduzione della richiesta che qui possiamo fare in 14 lingue diverse».

E se a Varese, ormai, il numero telefonico 112 viene dato quasi per scontato, è anche merito di quello che viene fatto in questo luogo da ormai quasi 9 anni. Il servizio, infatti, è stato avviato il 21 giugno 2010 a Varese ed è stato esteso il 23 luglio 2012 alla provincia di Como, l'1 ottobre 2012 alle province di Monza Brianza e Lecco e il 6 novembre a Bergamo, poi a macchia d'olio nel resto della Lombardia e successivamente nelle altre regioni. In questa giornata il ministro dell'Interno ha inviato un messaggio di ringraziamento agli operatori spiegando che sono stati stanziati i fondi per estendere a tutto il paese il numero unico.



I NUMERI DELLA PROVINCIA DI VARESE

Nella sola provincia di Varese nell'anno che si è appena concluso, il **2018**, sono state processate **293mila chiamate di soccorso**. Il picco è stato a luglio, con 28mila chiamate, e il mese più "tranquillo" dicembre con 18mila.

La metà delle chiamate che arrivano al centralino non sono effettivamente urgenti e vengono filtrate dagli operatori che così non appesantiscono il traffico delle chiamate verso le forze di intervento.

Tomaso Bassani

tomaso.bassani@varesenews.it

