

## VareseNews

### 15.000 telefonate al giorno: la centrale del 112 travolta dall'emergenza bergamasca

**Pubblicato:** Giovedì 9 Aprile 2020



**Quindicimila chiamate in un giorno.** È stato il picco, nel momento dell'emergenza più difficile della Bergamasca e della Val Seriana.

Un paio di giorni tremendi che ha messo in difficoltà **una centrale prossima al suo decimo compleanno** (aprì il 21 giugno 2010).

Prima del traguardo decennale, sul cammino del 112NUE di Varese si è presentata la crisi legata al coronavirus. I centralinisti che rispondono dalla sede all'interno dell'ospedale di Varese si sono ritrovati a dover gestire la **zona drammaticamente più colpita**. In Regione Lombardia, **ci sono tre centrali 112** tra cui quella **varesina che gestisce anche le province di Como, Lecco, Monza Brianza e Bergamo**.

«Sin dall'inizio della crisi – commenta il **responsabile della sede varesina Guido Garzena** – il sistema ha reagito connettendosi a rete. All'inizio, ho staccato un paio di postazioni per sostenere **la rete di Brescia** che aveva al suo interno la **zona rossa di Codogno**. Poi si è creata la procedura di emergenza. Così, quando siamo arrivati **al picco di chiamate da Bergamo**, abbiamo potuto reggere grazie a una procedura che permetteva di **creare schede dirette da trasmettere alla sede del 118 di Bergamo**. Passavamo la telefonata solo per le urgenze non differibili. Fortunatamente, le chiamate per altre criticità legate a vigili del fuoco o forze dell'ordine si erano ridotte grazie all'isolamento sociale. Abbiamo avuto grande supporto e sostegno da parte di tutti».

Un banco di prova davvero difficile che ha visto, inoltre, nei primi giorni di crisi riversare sul centralino 112 anche **una grande fetta di chiamate per informazioni o dettate da ansia e paura**, tutte smistate al numero unico regionale.

Nei dati forniti da Areu, **in Lombardia tra il 18 febbraio e la fine di marzo sono arrivate alla centrali 2 milioni e 100.000** chiamate con un picco concentrato verso la metà di marzo.

Per cercare di sostenere l'aumento esponenziale delle richieste, **passate da 4.000 fino a 15.000 al giorno**, la centrale di Varese ha bloccato riposi e permessi, ha attivato tutte le postazioni e inserito, con una formazione snella, **7 nuovi operatori** : « Da qualche giorno, il trend è ritornato sui livelli normali con le 4000 chiamate quotidiane, ma rimangono quasi tutte da indirizzare **al 118, almeno nel 70% dei casi**. È stato un test davvero impegnativo che ha messo sotto grande pressione il sistema delle centrali di primo livello. Sicuramente abbiamo imparato molto e ci sono margini di miglioramento, ma credo che il sistema così concepito abbia retto e funzionato» commenta il dottor Garzena che, nel frattempo, **ha diretto anche le ambulanze del 118 sul territorio varesino**: « All'inizio abbiamo supportato la centrale 118 di Pavia con un equipaggio. Oggi dobbiamo affrontare un grande lavoro organizzativo e di coordinamento anche sul nostro territorio provinciale. **Non è ancora finito nulla. Siamo sempre in emergenza**».

Alessandra Toni

alessandra.toni@varesenews.it