



Sistema 118, Numero Unico Europeo 112, DEA,
Continuità Assistenziale e Servizi Integrati

COMUNICATO STAMPA

Centrali 112, pronte a una nuova emergenza

Un'indagine della SIEMS rivela che in tutta Italia le Centrali del numero unico 112 si stanno attrezzando per far fronte a un eventuale aumento di chiamate. Più personale dedicato e misure organizzative ad hoc.

Il Numero Unico 112 è pronto: se ci sarà un aumento anche importante delle chiamate di emergenza, saranno messe in campo misure organizzative e procedurali che consentiranno di dare una risposta rapida e appropriata.

La SIEMS, società scientifica dell'Emergenza, ha condotto una ricognizione tra le Centrali uniche di risposta italiane per capire se e quanto il sistema 112 (attivo in Lombardia, Piemonte, Valle d'Aosta, Province autonome di Trento e Bolzano, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Liguria e Sicilia) si stia attrezzando per un possibile aumento delle chiamate.

I risultati sono incoraggianti: in tutte le Centrali, sulla base dell'esperienza della scorsa primavera, sono state messe in atto misure volte a offrire un servizio efficiente anche in presenza di un numero elevato di chiamate.

Nel dettaglio, ecco le misure messe in atto dalle Centrali 112:

1. previsione di specifici protocolli di intervista e/o nuovi sistemi di filtro e inoltro delle chiamate al 118, da attivare in presenza di massiccio afflusso di chiamate
2. condivisione delle procedure con tutti gli attori coinvolti (Regione, Servizio Sanitario regionale, Prefettura, Enti di Soccorso)
3. aumento dei posti operatore e del personale per garantire un incremento della potenzialità di risposta
4. programmazione di ulteriori interventi per la messa in sicurezza e la sanificazione delle Centrali

In particolare:

PIEMONTE-VALLE D'AOSTA:

- integrazione del sistema di comunicazione digitale tra le Centrali 112 e le Centrali 118 per permettere un canale di comunicazione alternativo a quello telefonico, qualora lo stesso sia saturo.
- allestimento e stand by di una ulteriore Centrale NUE 112 integrata con quelle originarie, che permette sia lo spostamento dell'attività di una singola Sala Operativa se la stessa viene posta fuori servizio sia l'ulteriore aumento dei posti operatori

LOMBARDIA

- Mantenimento del Numero verde a supporto del servizio informativo ai cittadini.
- Aumento della capacità di risposta attraverso la rimodulazione del carico di chiamate entranti per ogni flusso (Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, Emergenza sanitaria)

LIGURIA



Sistema 118, Numero Unico Europeo 112, DEA,
Continuità Assistenziale e Servizi Integrati

- concorso per operatori della CUR previsto per il mese di ottobre 2020

PROVINCIA AUTONOMA DI BOLZANO

- Riattivazione del numero verde a supporto dei cittadini

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

- Riattivazione numero verde
- Stretta collaborazione con il 118 per una presenza sanitaria nella sede del numero verde

LAZIO

- Creazione all'interno della Centrale 112 di un AREA COVID con operatori e procedure dedicate alla gestione di questa tipologia di chiamate
- Medicalizzazione della CUR con attuazione di procedure sanitarie (istruzioni pre-arrivo, disposizioni sanitarie, denunce sanitarie, valutazione rischio, monitoraggio contatti, etc.);
- Connessione diretta tra CUR NUE 112 e Numero Verde Regionale
- Collaborazione diretta con SERESMI per il monitoraggio dei contatti

Peraltro, va ricordato che il ruolo del NUE 112 è stato, nei momenti critici della pandemia, di assoluta importanza: la gestione del filtro, le nuove procedure di intervista telefonica e il vicariamento tra le Centrali hanno costituito una sorta di prima barriera, preservando il sistema del 118 dal pericolo di default a causa del numero elevatissimo di chiamate e mantenendo efficace la risposta alle emergenze tempo-dipendenti.

NUE 112, DATI 2020

NUMERO COMPLESSIVO DELLE CHIAMATE RICEVUTE, FILTRATE E INOLTRATE DALLE CENTRALI 112 (DATI NAZIONALI)

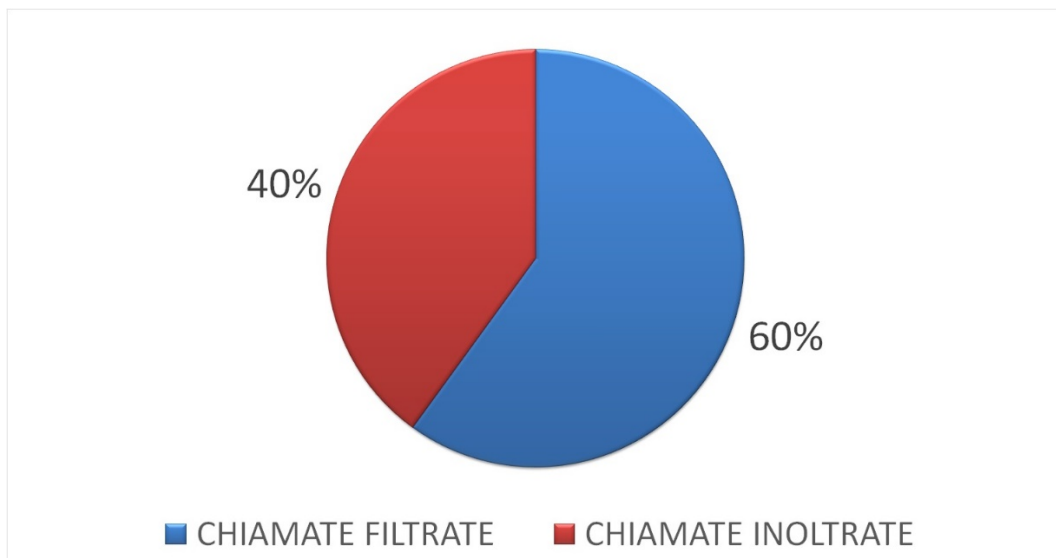
PERIODO	CHIAMATE RICEVUTE	CHIAMATE FILTRATE	CHIAMATE INOLTRATE
1° TRIMESTRE 2020	3.985.043	2.391.130	1.593.913
4° TRIMESTRE 2019	3.409.244	1.885.986	1.523.258
3° TRIMESTRE 2019	3.438.569	1.855.253	1.583.316
2° TRIMESTRE 2019	3.237.903	1.756.323	1.481.580
1° TRIMESTRE 2019	3.099.302	1.680.704	1.418.598

(da notare che rispetto al primo trimestre 2019 le chiamate ricevute sono aumentate di circa novecentomila unità, mentre le chiamate inoltrate di neppure 200mila unità, a riprova della importante funzione di filtro svolta dalle centrali NUE 112)

AUMENTO PERCENTUALE DELLE CHIAMATE AL NUMERO 112 A MARZO 2020 RISPETTO A GENNAIO 2020:
+46% (media nazionale)

AZIONE DI FILTRO DELLE CENTRALI 112 (Dato medio Italia)

PRIMO TRIMESTRE 2020



Roma, 11 settembre 2020



Sistema 118, Numero Unico Europeo 112, DEA,
Continuità Assistenziale e Servizi Integrati

Cristina Corbetta

Responsabile Comunicazione SIEMS

Cell: 3204366867

c.corbetta@siems.it