

Emergenza



MINISTERO
DELL'INTERNO



REGIONE
PIEMONTE

Regione Autonoma
Vallée d'Aoste



Regione Autonoma
Vallée d'Aoste

Il Numero Unico di Emergenza 1.1.2. in Piemonte

REPORT ATTIVITA' ANNO 2019

SOMMARIO

- 1. INQUADRAMENTO NAZIONALE DEL NUMERO UNICO EMERGENZA 1.1.2**
- 2. MODELLO ORGANIZZATIVO NAZIONALE DEL NUE 1.1.2**
- 3. COME FUNZIONA IL SISTEMA NUE 1.1.2**
- 4. LE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2**
- 5. LE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2 IN REGIONE PIEMONTE**
- 6. ORGANIZZAZIONI DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2. IN REGIONE PIEMONTE**
- 7. I PSAP2 (CENTRALI OPERATIVE DI SECONDO LIVELLO) NELLE REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA**
- 8. REPORT DELL'ATTIVITÀ SISTEMA NUE 1.1.2 IN ITALIA ANNO 2019**
- 9. REPORT SULL'ATTIVITÀ DEL SISTEMA NUE 1.1.2 NELLE REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA ANNO 2019**
- 10. TEMPI DI PERFORMANCE DEL SISTEMA NUE 1.1.2 NELLE REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA ANNO 2019**
- 11. ATTIVITA' DI PARTICOLARE EVIDENZA GESTITE DALLA REGIONE PIEMONTE NELL'AMBITO DEL SISTEMA NAZIONALE NUE 1.1.2**

IL NUMERO UNICO EMERGENZA 1.1.2. IN PIEMONTE

1) INQUADRAMENTO NAZIONALE DEL NUMERO UNICO DI EMERGENZA 1.1.2

Con la Decisione 91/396/CEE del 29 luglio 1991 il Consiglio delle Comunità Europee invitava gli Stati Membri ad adottare l' 112 (uno-uno-due) come Numero di emergenza Unico Europeo (NUE).

Il servizio viene effettivamente introdotto con la successiva Direttiva 2002/22/CE del Parlamento e del Consiglio Europeo del 7 marzo 2002, la quale prevede che, oltre alle esistenti numerazioni di emergenza nazionali (113, 112, 115 e 118), tutti gli utenti “possano chiamare gratuitamente i servizi di soccorso digitando il numero di emergenza unico europeo “112”” e che “le imprese esercenti reti telefoniche pubbliche mettano a disposizione delle autorità incaricate dei servizi di soccorso, nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, le informazioni relative all’ubicazione del chiamante”.

Per inosservanza dell’obbligo di fornire le informazioni sulla localizzazione delle chiamate di emergenza, l’Italia ha subito una procedura di infrazione che, il 15 gennaio 2009, ha portato a una sentenza di condanna della Corte di giustizia europea. La chiusura della procedura di infrazione è stata possibile con l’adozione di una soluzione transitoria, assicurata attraverso le Centrali operative dell’Arma dei Carabinieri, e una soluzione a regime con la realizzazione di un sistema basato su due livelli di risposta, il primo per la ricezione della chiamata e il secondo per la gestione dell’intervento.

Dopo un periodo di sperimentazione, è stata definita con la Legge delega 7 agosto 2015 n. 124 – cd. Legge Madia in materia di razionalizzazione delle Pubbliche Amministrazioni – l’istituzione su tutto il territorio nazionale del NUE 112 (uno-uno-due) **con centrali operative da realizzare in ambito regionale.**

2) MODELLO ORGANIZZATIVO NAZIONALE DEL NUE 1.1.2.

Il modello di funzionamento del Servizio individuato dal legislatore assicura una gestione integrata e coordinata e consente, con il filtraggio delle chiamate “improprie” (ad esempio, quelle effettuate per errore, per informazioni o per scherzo), che gli enti di soccorso si dedichino esclusivamente alle emergenze.

L’attuazione del Servizio NUE 112 (uno-uno-due) avviene secondo le modalità definite con i Protocolli d’Intesa di volta in volta sottoscritti tra il Ministero dell’Interno e le Regioni interessate, in conformità a quanto determinato dalla Commissione consultiva di cui all’art. 75bis, comma 2, del D.lgs. n. 259/2003 (codice delle comunicazioni elettroniche).

Al Ministero dell’Interno, di concerto con il Ministero dello Sviluppo Economico, sono attribuiti poteri di indirizzo e di coordinamento per l’individuazione e l’attuazione delle iniziative per la piena realizzazione del NUE (art. 75 bis, comma 1, codice delle comunicazioni elettroniche).

Il modello prevede la realizzazione di Centrali Uniche di Risposta (CUR), dove confluiscono tutte le chiamate di soccorso, che poi vengono trasferite all’Ente preposto alla gestione della specifica emergenza (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria).



3) COME FUNZIONA IL SISTEMA NUE 1.1.2

In caso di emergenza, si compone l'112 (uno-uno-due) e la telefonata arriva ad una centrale di risposta, dove è subito visualizzato il numero del chiamante e individuato, su mappa geografica, il punto dal quale è partita la chiamata.

In attesa della copertura totale del territorio nazionale sono mantenuti gli attuali numeri di accesso ai servizi di emergenza, ma **nelle Regioni ove è attivo il NUE 112 qualunque numero nazionale di emergenza si chiami (113, 112, 115 e 118), la telefonata viene ricevuta dalla Centrale Unica di Risposta.**

Il numero di chi chiama è sempre visibile all'operatore, anche se si utilizza il servizio di "ID Privato" (funzione della rete telefonica di override).

Per le chiamate provenienti da telefono fisso viene visualizzato il punto dove si trova il telefono.



Per le chiamate provenienti da telefono cellulare viene visualizzata l'area di copertura della cella telefonica.



La chiamata viene inoltrata alla Centrale operativa competente per la tipologia di emergenza.

A fine 2019 il sistema NUE 1.1.2. è attivo nelle sotto riportate regioni per tramite delle Centrali Uniche di Risposta evidenziate nella cartina.

Aosta
Bolzano
Brescia
Catania
Genova
Milano
Palermo
Palmanova (UD)
Roma
Saluzzo (CN)
Torino
Trento
Varese



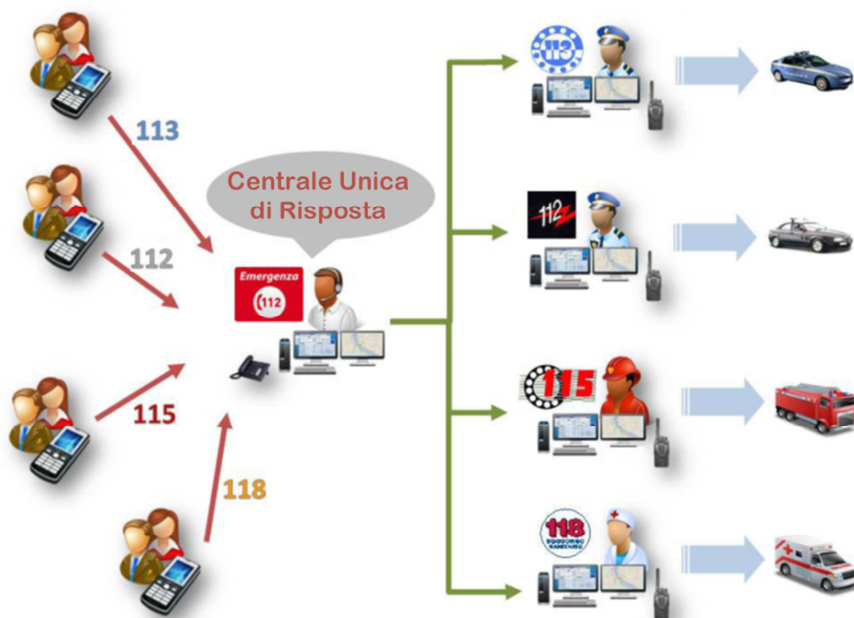
4) LE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2

Il funzionamento della Centrale Unica di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 (uno-uno-due) è organizzato su due livelli: il primo (CUR – PSAP1 Public Safety Answer Point) riceve la chiamata di soccorso e il secondo (PSAP2- Centrali operative Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) gestisce effettivamente la situazione di emergenza.

Qualunque numero nazionale di emergenza si chiami (113, 112, 115 e 118), la telefonata viene ricevuta dalla Centrale Unica di Risposta.

Quando l'operatore della CUR risponde alla chiamata riceve in tempo reale il numero telefonico e la localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inseriti in una scheda in formato digitale (scheda contatto).

La scheda è poi integrata con le informazioni sulla tipologia di soccorso necessario e trasferita, insieme alla chiamata, alla Centrale operativa di secondo livello a cui compete l'intervento (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria).



In questo modo si evita che gli scherzi, gli errori o le chiamate improprie (come, ad esempio, le richieste di informazioni) arrivino alle Centrali operative di secondo livello che riceveranno solo le effettive chiamate di emergenza.

La Centrale Unica di Risposta (CUR) è realizzata dalle Regioni, che curano anche il reclutamento e la formazione del personale. L'operatore della CUR assume la qualifica di "incaricato di pubblico servizio" in quanto svolge la propria attività nell'ambito del Servizio pubblico di emergenza NUE 112.

5) LE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2 IN REGIONE PIEMONTE

A seguito dell' accordo firmato tra le Regioni Piemonte e Valle d'Aosta con il Ministero degli Interni (maggio 2016) sono state attivate 2 Centrali Uniche di Risposta che garantiscono la copertura delle Regioni Piemonte e Valle d'Aosta.

L'attività organizzativa e gestionale delle Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112, secondo il modello nazionale previsto dal Disciplinare Tecnico Operativo unico nazionale e le disposizioni regionali, è stata assegnata alle Aziende Sanitarie che già operano le Centrali 118 al fine di razionalizzare l'utilizzo di spazi e di tecnologie con elevata sicurezza intrinseca.



Nello specifico delle competenze territoriali è stata assegnata all' **Azienda Ospedaliera Universitaria Città della Salute e della Scienza di Torino** la competenza organizzativa della CUR 112 competente per la Provincia di Torino e la Regione Valle d' Aosta. L'integrazione della Regione Valle d'Aosta è strutturata tramite la remotizzazione di due postazioni di lavoro in Aosta operanti, in via prioritaria, sulle chiamate generate in Valle d'Aosta. Tali postazioni sono supportate anche dalle postazioni di lavoro della CUR competente per territorio.

CUR	PROVINCIA	Distretto Telefonico	Prefisso Telefonico	Cittadini Residenti
CUR 1	TORINO	TORINO	011	1.979.241
		PINEROLO	0121	107.041
		SUSA	0122	33.878
		LANZO TORINESE	0123	21.664
		RIVAROLO CANAVESE	0124	81.788
		IVREA	0125	108.627
	AOSTA	AOSTA	0165	87.564
		S. VINCENT	0166	18.845
TOTALE				2.438.648

All' Azienda Sanitaria Locale CN1 compete la competenza organizzativa della CUR 112 che gestisce le Provincie di Alessandria, Asti, Biella, Cuneo, Novara, Verbania e Vercelli.

CUR 2	ALESSANDRIA	ALESSANDRIA	0131	220.122
		CASALE MONFERRATO	0142	70.543
		NOVI LIGURE	0143	101.820
		ACQUI TERME	0144	47.103
	ASTI	ASTI	0141	220.793
	BIELLA	BIELLA	015	174.505
	CUNEO	CUNEO	0171	165.411
		SAVIGLIANO	0172	153.715
		ALBA	0173	116.912
		MONDOVI'	0174	73.006
		SALUZZO	0175	72.385
	NOVARA	NOVARA	0321	238.864
		ARONA	0322	104.843
	VERCELLI	VERCELLI	0161	144.522
		BORGOSIESA	0163	66.667
	VERBANIA	DOMODOSSOLA	0324	61.570
		BAVENO	0323	102.103
TOTALE		2.134.884		

6) ORGANIZZAZIONE DELLE CENTRALI UNICHE DI RISPOSTA NUE 1.1.2 IN REGIONE PIEMONTE

Ogni CUR NUE 112 vede assegnato un numero di operatori basato sui carichi di attività stimata in relazione alla popolazione servita. Le dotazioni di personale assegnate sono diversificate alla luce dei dati di attività reali ed alla data del presente documento la quota di personale assegnato è stata rivalutata al termine dell'anno 2017.

Nell'ambito delle Centrali Uniche di Risposta delle Regioni Piemonte e Valle d' Aosta, in analogia alle altre CUR operative sul territorio Nazionale, operano:

a) Operatori tecnici "laici"

sono addetti a:

- ✓ prendere in carico la chiamata attivando, se necessario, una audio conferenza per la gestione della conversazione in lingua straniera;
- ✓ ricevere in tempo reale i dati (forniti dal "Concentratore Interforze") relativi all'identificativo e alla localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inclusi nella scheda contatto;
- ✓ individuare, durante la conversazione con il chiamante, la natura dell'emergenza;
- ✓ integrare la scheda contatto con la "tipologia dell'evento", secondo la classificazione già impostata nell'applicativo 112 NUE;
- ✓ trasferire contestualmente la chiamata e la scheda contatto al PSAP2 competente.

b) Operatore Capo Turno

Nell'arco delle 24 ore il coordinamento degli operatori in ogni turno di servizio è affidato ad un "supervisore". Egli costituisce, grazie alle competenze e all'esperienza maturata, il punto di riferimento del gruppo (richieste di aiuto per telefonate complesse, risposte a chiamate dai PSAP2, presa in carico di problematiche frequenti, informazioni su eventi rari, formazione e consulenza tecnica su procedure e istruzioni operative). Ha inoltre il compito di mantenere i contatti urgenti con enti ed istituzioni.

c) Coordinatore di Centrale

Ha la responsabilità di garantire l'operatività del CUR, definisce la turnazione degli operatori, assegna le attività periodiche, verifica le presenze e pianifica le assenze programmate secondo la contrattualità in essere, controlla il regolare svolgimento delle attività di Centrale Operativa, dei capi turno e degli operatori di centrale e interviene nelle situazioni di difficoltà.

Al Coordinatore compete l'adozione di tutti gli interventi necessari a garantire l'operatività del CUR NUE 112, secondo le indicazioni e disposizioni previste dal Responsabile di Sistema.

d) Responsabile/Referente

È il Responsabile del servizio NUE 112 su mandato/delega del Direttore Generale della Azienda Sanitaria cui afferisce il Servizio (le due CUR sono assegnate, su indicazione dell'Amministrazione Regionale, alla Azienda Ospedaliera Universitaria Città della Salute di Torino ed alla Azienda Sanitaria Locale CN1 di Cuneo). Dirige l'attività del PASP1 NUE 112 verificandone il funzionamento, in omogeneizzazione con il modello definito nelle e dalle Regioni Piemonte e Valle d'Aosta. È responsabile dei rapporti con enti e istituzioni che fruiscono del servizio di call-center e con l'utenza.

La turnazione del personale viene organizzata in base all'analisi dei carichi di lavoro su base oraria.

 																									
CUR TORINO		01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
Capo Turno		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
operatori (1)		3	3	3	3	3	3	7	7	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	7	7	7	3
operatori P.R. Aosta (2)		2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
TOTALE OPERATORI IN SERVIZIO SU CUR TORINO CON INTEGRATI OPERATORI POSTAZIONI REMOTIZZATE AOSTA		6	6	6	6	6	6	10	10	11	11	11	12	12	12	12	12	12	12	12	12	10	10	10	6
(1) nel turno notturno del venerdì e del sabato viene implementato un operatore																									
(2) la supervisione delle attività delle postazioni remotizzate ricade nelle competenze del Capo Turno della CUR di Torino																									

																									
CUR CUNEO		01:00	02:00	03:00	04:00	05:00	06:00	07:00	08:00	09:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	22:00	23:00	00:00
Capo Turno		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
operatori		4	4	4	4	4	6	7	7	7	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	7	7	7	7	7
TOTALE OPERATORI IN SERVIZIO SU CUR CUNEO		5	5	5	5	5	7	8	8	8	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	8	8	8	8	8

7) I PSAP2 (CENTRALI OPERATIVE DI SECONDO LIVELLO) NELLE REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA

Come già evidenziato, il funzionamento della Centrale Unica di Risposta (CUR) del Servizio NUE 112 (uno-uno-due) è organizzato su due livelli: il primo (CUR – PSAP1 Public Safety Answer Point) riceve la chiamata di soccorso e il **secondo (PSAP2- Centrali operative Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) gestisce effettivamente la situazione di emergenza.**

Sul territorio delle Regioni Piemonte e Valle d'Aosta sono presenti n° 68 PSAP2 suddivisi nelle seguenti specialità :

Arma dei Carabinieri :	33 Sale Operative di Secondo Livello
Polizia di Stato :	15 Sale Operative di Secondo Livello
Emergenza Sanitaria :	5 Sale Operative di Secondo Livello
Vigili del Fuoco :	9 Sale Operative di Secondo Livello
Polizia Locale :	1 Sala Operativa di Secondo Livello (Citta di Torino)
Guardia Costiera :	1 Sala Operativa di Secondo Livello (attivazione su periodo estivo)



8) REPORT DELL'ATTIVITA' SISTEMA NUE 112 IN ITALIA ANNO 2019

Si riportano i dati aggregati delle chiamate, nelle regioni in cui sono attive le cur (fonte sito nazionale NUE112):

PERIODO	CHIAMATE RICEVUTE	CHIAMATE FILTRATE	CHIAMATE INOLTRATE
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
ANNO 2019	9.775.774	5.292.280	4.483.494

Per chiamate “filtrate” si intendono quelle chiamate che in base alla categorizzazione dell’evento, come prevista dal Disciplinare Tecnico Operativo, non sono state individuate come emergenze e di conseguenza non sono state inoltrate alla Centrale Operativa di Secondo Livello.

9) REPORT SULL'ATTIVITA' DEL SISTEMA NUE 112 NELLE REGIONI PIEMONTE E VALLE D'AOSTA ANNO 2019

Nell' anno 2019 le Centrali Uniche di Risposta delle Regioni Piemonte e Valle d'Aosta hanno gestito **1.722.675 eventi segnalati al NUE 1.1.2.**

		Altro flusso	112	113	115	118	800800112
CN	NON Inoltrati a PSAP2	2.762	191.869	42.970	14.380	18.285	19
	Inoltrati a PSAP2	638	268.174	43.497	29.426	150.758	
TO	NON Inoltrati a PSAP2	6.769	246.069	68.327	29.474	46.508	
	Inoltrati a PSAP2	1.211	263.534	52.858	32.680	212.467	
Totale		11.380	969.646	207.652	105.960	428.018	19

Le valutazioni condotte dagli operatori, secondo i dettami del Disciplinare Tecnico Operativo nazionale, hanno permesso di **NON INOLTARE** alle Centrali Operative di 2° livello **667.432 richieste**, pari al **39%** delle chiamate. Occorre evidenziare come in relazione alle chiamate non inoltrate, l' 82% riguardava chiamate ricevute sulle numerazioni delle forze dell'Ordine.

La suddivisione percentuale degli inoltri verso i PSAP2 evidenzia che :

- Si segnala che nel periodo estivo viene attivato il servizio di soccorso della Guardia Costiera sul Lago Maggiore. Tale servizio riceve le chiamate dal NUE 112, che provvede l'inoltro delle richieste di soccorso alla Centrale Operativa Nazionale della Guardia Costiera ed ha un impatto del 0,01%

Il Disciplinare Tecnico Operativo Nazionale ha identificato i livelli di performance cui le Centrali Uniche di Risposta devono attenersi. Tali performance vengono controllate quotidianamente tramite l'inoltro automatico, quotidianamente, al Sistema Informatizzato Nazionale sulle performance del NUE 112 (SIMO112).

- a) tempo di risposta della CUR :entro 10 secondi
- b) tempo di gestione della chiamata da parte della CURentro 40 secondi
- c) tempo di risposta ed inoltrato al PSAP2entro 40 secondi
- d) TEMPO MASSIMO DI GESTIONEentro 90 secondi**

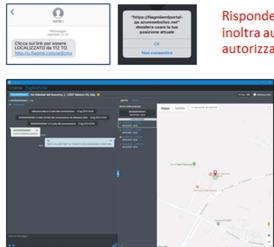
- a) tempo di risposta della CUR :entro 05 secondi
- b) tempo di gestione della chiamata da parte della CURentro 44 secondi
- c) tempo di risposta ed inoltrato al PSAP2entro 25 secondi
- d) TEMPO MASSIMO DI GESTIONEentro 65 secondi**

11) ATTIVITA' DI PARTICOLARE EVIDENZA GESTITE DALLA REGIONE PIEMONTE NELL'AMBITO DEL SISTEMA NAZIONALE NUE 1.1.2

Su richiesta della Commissione Nazionale che regola l'attuazione del Numero Unico di Emergenza 1.1.2. (commissione consultiva ex art 75 bis del D. Lgs 259/2003) la Regione Piemonte ha acquisito delle competenze in particolari attività che si possono riassumere in:

- a) **Strutturazione e gestione a livello nazionale**, in collaborazione con l'Ente Nazionale Sordi e secondo le indicazioni della Commissione Consultiva ex art.75, della Centrale Unica di Risposta a valenza nazionale per l'utenti sordi. Tale attività si avvale delle tecnologie presenti nell'applicativo di Centrale NUE che permette di attivare una "chat" con l'utente e di interfacciarsi con le Centrali Operative di Secondo livello presenti sul territorio nazionale, grazie alla Rubrica Nazionale dei Numeri di Emergenza.

PORTALE SORDI
(Gestione intervista di Utente Sordo)



Rispondendo alla chiamata di Utente Sordo il sistema inoltra automaticamente un SMS con un link di autorizzazione alla localizzazione dell'utente.

Ad avvenuta autorizzazione si avrà:

- Localizzazione su mappa
- Intervista via Chat (Scritto, Foto, ...)

Ad informazioni acquisite si procede con la compilazione della scheda contatto e la chiamata al PSAP2





- b) **Sperimentazione di un Protocollo** di Precoce Allertamento Soccorso Sanitario e Soccorso Tecnico. Secondo le indicazioni recepite dalla Commissione Consultiva ex art.75 la CUR NUE112, d'intesa con il Dipartimento Interaziendale Emergenza Sanitaria 118 (Centrale Operativa 118 di Cuneo) e il Comando Provinciale dei Vigili del Fuoco di Cuneo, sta sperimentando un modello di identificazione di eventi in cui sia precocizzata, con apposito percorso guidato di domande e inoltro di alert, la condivisione delle informazioni tra Emergenza Sanitaria e Vigili del Fuoco.

ANALISI SPERIMENTAZIONE
(SCHEDE CONTATTO PER EVENTO)

CATEGORIE	N. SCHEDE 2019	N. SCHEDE 2018
 Incidente con feriti con persona NON accessibile (incastrato)	104	-
 Incidente stradale con feriti	261	235
 Trauma / malore / infortunio con persona NON accessibile (abitazione o luogo chiuso)	28	-
 Infortunio sul lavoro	44	42

☐ Flag Alta Priorità
 ☒ Alta Priorità





- c) **Attivazione del percorso condiviso** tra CUR 1.1.2. e Direzione Regionale dei Vigili del Fuoco per la gestione di eventi caratterizzati da massiccio afflusso di chiamate di soccorso tecnico.



- d) **Attivazione del percorso, in condivisione con la Regione Valle d'Aosta**, per l'inserimento della Centrale Operativa di 2° livello del Corpo Forestale Regionale della Valle d'Aosta.



- e) Nell'ambito dei **componenti la Commissione Consultiva ex art 75 bis del D. Lgs 259/2003** la Regione Piemonte esprime uno dei tre esperti previsti quali rappresentanti della Conferenza Permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e Bolzano.