

# «In regione risposta entro 4 secondi Ma stiamo rodando la macchina»



## ALLARMI INGIUSTIFICATI

L'11 maggio per un'innocua nube sprigionatasi da una cisterna a Maniago arrivato un migliaio di chiamate in mezz'ora

A **Palmanova** arrivano mediamente 2mila **telefonate** al giorno con picchi nel fine settimana per l'incremento degli **incidenti**



## CAPIRE LE EMERGENZE

Impossibile sapere se la segnalazione di una scomparsa è conseguenza di un ritardo o di una reale tragedia



di **Marco Ballico**  
► TRIESTE

Un furto, a Ronchi, che si sarebbe potuto sventare, fossero arrivate le forze dell'ordine. E un'anziana caduta in casa, a Passons, alle porte di Udine, senza che un'ambulanza intervenisse tempestivamente per il trasporto in pronto soccorso. Criticità da 112 secondo qualcuno, politica compresa. Guglielmo Galasso, direttore del Nue di Palmanova, non dà l'impressione dello scaricabarile, ma non fatica tuttavia a difendere il lavoro dei suoi operatori: «Anche in quei due casi il 112 ha gestito la situazione nella media: 4-5 secondi per la risposta e altri 60-90 secondi per l'evasione della chiamata». Quello che succede dopo lo smistamento, il 112 non lo conosce: «Impossibile capire se la segnalazione di una persona che manca da casa nasconde un semplice ritardo o una tragedia». Del resto è esattamente quello che succedeva prima dell'introduzione, anche in Friuli Venezia Giulia, del numero unico dell'emergenza: tocca al 112 dei Carabinieri, al 113 della **Polizia**, al 115 dei Vigili del fuoco e al 118 del soccorso sanitario gestire la chiamata. E intervenire di conseguenza. Il Nue, spiega ancora Galasso, «fa quello che deve fare». Ma, anche se non sono mancate le critiche in questa prima fase, i valori aggiunti, assicura il direttore, si sono visti: «Innanzitutto la localizzazione della chiamata: a schermo gli operatori hanno una cartina geografica in cui viene individuata l'origine della telefonata con la trasformazione in coordinate». A fare la differenza è il telefono

fisso: «In quel caso l'individuazione è immediata. Quindi, se il cittadino ha la possibilità di scegliere, dovrebbe preferire il fisso al cellulare per chiamare il 112».

E non va poi sottovalutata la funzione di filtro contro le chiamate improprie (i falsi allarmi dei disturbatori seriali) che rappresentano il 55% dei contatti con le forze dell'ordine e il 20% con la sanità. I due casi di Ronchi e Passons? Secondo Galasso sarebbero potuti accadere ugualmente anche prima del Nue. E dunque non deve essere interpretata come conseguente ai mancati interventi la riunione di alcuni giorni fa sollecitata da **Silp Cgil** con Regione, 112 e la **Polizia**. **Silp** che ha tra l'altro avanzato la proposta di istituire, in collaborazione con l'amministrazione regionale, nelle sale operative della **Polizia** un numero verde dedicato agli operatori che consentirebbe loro di comunicare con la centrale gratuitamente, evitando così di occupare le linee dedicate alla gestione del soccorso pubblico. «Durante i colloqui - informa una nota del sindacato - è emersa una concorde valutazione sull'importanza di proseguire e rafforzare la collaborazione tra le forze dell'ordine e la centrale unica del Nue, con il comune obiettivo di migliorare costantemente il livello di servizio offerto alla cittadinanza».

Un obiettivo condiviso dall'assessore alla Protezione civile Paolo Panontin e da Galasso. «Non ci sentiamo nel mirino ma, con scrupolo, quando accadono episodi come quelli recenti, andiamo a controllare i tempi di risposta e gestione - rimarca il direttore del Nue -. Ed evidentemente ci conforta il fatto di vedere rispettate le tabelle di marcia».

que mesi dal via delle operazioni, i numeri sono ormai definiti. A Palmanova arrivano mediamente 2mila telefonate al giorno, con picchi nel fine settimana (si arriva a quota 3mila), in coincidenza con l'incremento degli incidenti stradali, e nelle giornate di maltempo, con numerosi cittadini che si rivolgono ai Vigili del fuoco. Il dato record? Quello dell'11 maggio scorso, quando una nube di gas si sprigionò durante la lavorazione a una cisterna in una ditta di Maniago che si occupa di bonifiche di serbatoi con sabbatura. Gas innocuo, ma tanto è bastato per scatenare le telefonate e convogliare al 112 un migliaio di chiamate in mezz'ora. Di quelle 2mila chiamate giornaliere, in ogni caso, 900 non vengono inoltrate perché non rilevanti, 500 vanno direzione 118, il resto se lo dividono equamente **Polizia**, Carabinieri e VdF. Il bilancio sin qui? «Stiamo andando meglio di altre regioni - commenta Galasso -, ma non ci adagiamo sugli allori. Si può sempre fare meglio». Ma il meglio del 112 qual è? «Nessun dubbio che è la questione tempo. L'operatore risponde quasi sempre al primo squillo, vale a dire entro 4 secondi. Ma ci sono momenti in cui la risposta arriva anche a 2 secondi, ed è quello a cui dobbiamo puntare, e altri in cui si sale a 15, ed è un dato da migliorare. Per quel che riguarda poi lo smistamento, si tratta di cercare di restare più vicini ai 60 che non ai 90 secondi». Il prossimo passo? «Abbassare appunto i tempi anche nelle situazioni di "grandi emergenze" come possono essere il maltempo, grossi incendi, code in autostrada».

© RIPRODUZIONE RISERVATA





**Operatrici della sala operativa regionale emergenza sanitaria del 118**