



Inizia dall'112 di Firenze la rivoluzione del sistema regionale dell'emergenza

Secondo il cronoprogramma annunciato, è stata attivata il 9 dicembre scorso la Cur Nue 112 di Firenze, che si configura come la più grande Centrale Unica di Risposta d'Italia e che, a regime, servirà fino a sette milioni di utenti, compresi quelli di Marche e Umbria in caso di eventuale temporanea inattività della centrale gemella di Ancona. L'112 è già attivo nelle province di Firenze, Prato e in parte della provincia di Arezzo, e coprirà progressivamente l'intero territorio regionale entro il prossimo aprile



di Massimo Pieraccini

È forte l'emozione e la soddisfazione che si percepisce sulla bella collina che sovrasta Firenze per l'inaugurazione della centrale unica di risposta Nue 112 la più grande d'Italia, con le rappresentanze istituzionali delle grandi occasioni. C'era Alessandra Guidi, fresca di nomina a Prefetto di Firenze, che, prima di questo incarico, era stata per il Ministero dell'Interno la Responsabile del progetto nazionale del Nue 112, e vice Capo della Polizia; c'era il sindaco Dario Nardella, l'Assessore regionale al Diritto alla Salute e Sanità Simone Bezzini, il Presidente del Consiglio Regionale Antonio Mazzeo, il Questore Filippo Santarello e i vertici regionali e provinciali dell'Arma dei Carabinieri e dei Vigili del Fuoco. Sotto una pioggerella fastidiosa, c'è stato

■ Nella pagina a fianco, il taglio del nastro da parte del sindaco di Firenze Dario Nardella e delle altre autorità cittadine e regionali, sotto, l'interno della sala operativa



■ Alessio Lubrani, direttore della Centrale Unica di Risposta Nue 112 della Toscana

il rituale taglio del nastro e poi la visita alla sala operativa, dove, fra professionalità e tecnologia tutto era pronto per prendere in carico le prime richieste di soccorso dalla provincia di Firenze (inclusa parte del Valdarno Aretino e di Prato, prefissi 055 e 0574), di cui è già stata completata la migrazione verso il numero unico



■ Alessandra Guidi, Prefetto di Firenze, già Responsabile del progetto nazionale del Nue 112

di tutte le chiamate di soccorso, mentre entro il prossimo aprile il servizio sarà esteso a tutte le altre province fino a coprire l'intero territorio regionale. A fare gli onori di casa il direttore della USL Centro Paolo Morello e il responsabile del progetto Alessio Lubrani, direttore della centrale, che ha illustrato gli





■ Un momento della conferenza stampa di presentazione. Al microfono il prefetto Guidi e al tavolo, accanto al direttore della Centrale Lubrani e al sindaco di Firenze Dario Nardella, l'Assessore regionale al Diritto alla Salute e Sanità Simone Bezzini, il Presidente del Consiglio Regionale Antonio Mazzeo, il Questore Filippo Santarelli e direttore della USL Centro Paolo Morello

aspetti più squisitamente tecnico operativi, come il numero degli operatori che nella fase iniziale sono ottanta e si alterneranno in turni di quattordici unità. Lubrani ha spiegato che la Centrale di Unica di Risposta rappresenterà un guadagno in termini di ve-

locità di risposta perché sinora circa il quaranta per cento delle chiamate arrivava in modo inappropriato alle varie centrali. Il NUE 112 sarà il filtro attivo delle chiamate inappropriate: un operatore raccoglierà le caratteristiche della richiesta e veicolerà

la chiamata alla funzione competente di una delle ottanta centrali operative di secondo livello, tra Soccorso sanitario, Polizia, Carabinieri e Vigili del Fuoco. Si stima che la Cur gestirà inizialmente circa 6500 chiamate al giorno. Inoltre, ha spiegato Lubrani, tramite il sistema di geolocalizzazione, grazie al Centro Elaborazione Dati del Viminale, l'operatore è in grado di visualizzare sul proprio schermo la località puntuale del chiamante, sia che si tratti di una telefonata proveniente da un telefono fisso, sia che provenga da un apparato mobile. E' possibile inoltre richiedere soccorso non solo con una telefonata: tra i servizi previsti c'è infatti l'e-call, cioè la chiamata di emergenza automatica che parte da veicoli oggetto di incidente omologati a partire da aprile 2018. Sono disponibili inoltre servizi quali: la traduzione multilingua, il sup-



porto all'utente ipovedente o con ridotte capacità d'ascolto e l'App Where Are U, già da ora scaricabile sul proprio smartphone per testarla. Si tratta di un'app per l'emergenza collegata alla Centrale Unica di Risposta del NUE 112 Toscana, che permette di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione del chiamante.

«L'attivazione del servizio NUE 112 nei distretti telefonici delle province di Firenze, Prato e Arezzo, in attesa della completa copertura di tutto il territorio regionale prevista a breve, permetterà ai cittadini di avere una risposta più rapida e adeguata alle proprie necessità in caso di emergenza», ha detto durante la conferenza di presentazione Alessandra Guidi, neo Prefetto di Firenze che conosce molto bene questa materia essendo stata per il Ministero dell'Interno la Responsabile del NUE 112, mentre il Sindaco di Firenze Dario Nardella, focalizzando in particolare modo l'aspetto sanitario, ha dichiarato: «Un'operazione che dimostra quanta attenzione ci sia verso la sanità. Questo progetto



Una volta terminata l'estensione del NUE 112 a tutte le province toscane, la CUR offrirà un servizio a 4 milioni e mezzo di utenti al giorno, ma è tarata per arrivare a servire fino a 7 milioni di utenti, tra cittadini residenti, turisti e coloro che transitano in Toscana per lavoro. Numeri che fanno della Cur Toscana la più grande centrale operativa 112 d'Italia

razionalizza le risorse e crea un servizio tempestivo, chiaro e vicino al cittadino con un canale unico e coordinato di assistenza e informazione. La pandemia ci può dare, come in questo caso, occasioni di migliorarsi proprio a partire dalla sanità». Un concetto ribadito dall'assessore regionale alla Sanità, Simone Bezzini: «E' un traguardo importante, frutto di un percorso avviato tempo fa e che giunge a fattivo compimento grazie a una stretta collaborazione e sinergia tra le parti».

La neonata sala operativa, affiancata dai locali tecnici e di supporto, è composta da ventotto postazioni dedicate ed è dotata di caratteri-

■ La sede del NUE 112 della Toscana a Firenze



stiche strutturali, impiantistiche e tecnologiche all'avanguardia per questo tipo di servizio.

Al piano superiore si trovano gli spazi riservati agli uffici di direzione, amministrativi e per le attività formative. Data l'importanza strategica, l'edificio è stato progettato secondo le più recenti prescrizioni antisismiche, al fine di garantirne la tenuta strutturale in caso di sisma. Una volta che sarà terminata l'estensione del NUE 112 a tutte le province toscane, la CUR offrirà un servizio a 4 milioni e mezzo di utenti al giorno, ma è tarata per arrivare a servire fino a 7 milioni di utenti, tra cittadini residenti, turisti e coloro che transitano in Toscana per lavoro. Numeri che fanno della Cur Toscana la più grande centrale operativa 112 d'Italia. Parallelamente, la CUR potrà

«L'attivazione del servizio NUE 112 nei distretti telefonici delle province di Firenze, Prato e Arezzo, in attesa della completa copertura di tutto il territorio regionale prevista a breve, permetterà ai cittadini di avere una risposta più rapida e adeguata alle proprie necessità in caso di emergenza», ha detto durante la conferenza di presentazione Alessandra Guidi, neo Prefetto di Firenze

essere in grado di gestire anche le chiamate di emergenza di Marche ed Umbria, in caso di non operatività della centrale gemella di Ancona, per un totale complessivo di circa

6.926.000 utenti.

Gli operatori tecnici prenderanno in carico anche quelle richieste, che non sono classificabili come vere emergenze (ad esempio le chiamate per errore, gli scherzi telefonici, e le richieste di informazioni) cercando di fornire una risposta più esauriente possibile o in caso anche indirizzando la richiesta verso altre strutture interessate.

Dopo Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Friuli Venezia Giulia, Lazio, Sicilia arriva anche la Toscana, che sarà seguita a brevissimo anche da Umbria e Marche, ad istituire un servizio che si uniforma alle nazioni dell'Europa e che consentirà ai cittadini dell'Unione di avere un numero unico, il 112 appunto, per richiedere soccorso anche quando si trovano in uno paese diverso da quello in cui normalmente vivono.

■ Alcuni degli operatori della Cur di Firenze posano per uno scatto ricordo accanto al direttore Lubrani

