



Novara, 06 Luglio 2017

Sezione Regionale PIEMONTE
c/o Comando Provinciale Vigili del fuoco Torino
C.so Regina Margherita 330 – 10124 Torino
Telefono e fax 011 7422275
E-mail: piemonte@conapo.it // torino@conapo.it
URL: www.conapo.it // www.conapopiemonte.it
Prot. n° 12_17

- Al **Ministro dell' Interno**
On. Marco MINNITI
- Al **Sottosegretario di Stato per l' Interno**
On. Gianpiero BOCCI
- Al **Capo Dipartimento dei Vigili del Fuoco del Soccorso Pubblico e Difesa Civile**
Prefetto Bruno FRATTASI
- Al **Direttore Regionale Piemonte VV.F.**
Dott. Ing. Cosimo PULITO
- E p.c. Al **Comandante Provinciale Alessandria VV.F.**
Dott. Ing. Francesco ORRÙ
- Al **Comandante Provinciale Asti VV.F.**
Dott. Ing. Calogero TURTURICI
- Al **Comandante Provinciale Biella VV.F.**
Dott. Ing. Mauro LUONGO
- Al **Comandante Provinciale Cuneo VV.F.**
Dott. Ing. Marco Gabriele CAVRIANI
- Al **Comandante Provinciale Novara VV.F.**
Dott. Ing. Giuseppe CALVELLI
- Al **Comandante Provinciale Torino VV.F.**
Dott. Ing. Marco Gabriele CAVRIANI
- Al **Comandante Provinciale Verbania VV.F.**
Dott. Ing. Felice IRACÀ
- Al **Comandante Provinciale Vercelli VV.F.**
Dott. Ing. Rosario AULICINO
- Al **CONAPO NAZIONALE**
I.A. Antonio BRIZZI

OGGETTO: NUE112 – PROBLEMATICHE REGIONE PIEMONTE

La scrivente O.S. CONAPO, sindacato autonomo dei Vigili del Fuoco, vuole richiamare la Vostra attenzione sulla delicata problematica in oggetto. Le criticità riscontrate fino ad ora hanno evidenziato problematiche in precedenza rimaste celate, complicando il servizio reso alla cittadinanza e inasprando la cooperazione tra Enti incaricati alla sicurezza.

Anche nelle Regioni Piemonte e Valle D'Aosta si è scelto di seguire un modello già sperimentato e attualmente in uso in Lombardia e nella Capitale (solo per i prefissi 06). Tale modello prevede che le chiamate di soccorso vengano indirizzate a un call center laico (PSAP 1) che trasferirà la chiamata ad un operatore di secondo livello del servizio richiesto (PSAP 2) il quale effettuerà quanto di sua competenza, compreso il dispaccio, la codifica della gravità e l'intera gestione del soccorso. Questo modello implica costi elevati poiché comporta la creazione di un'ulteriore struttura, ovvero il PSAP laico – dati ricavati dall'osservatorio NUE112 dicono che il costo annuale di tre call center laici è di circa 10.000.500 euro.



Novara, 06 Luglio 2017

Sezione Regionale PIEMONTE
c/o Comando Provinciale Vigili del fuoco Torino
C.so Regina Margherita 330 – 10124 Torino
Telefono e fax 011 7422275
E-mail: piemonte@conapo.it // torino@conapo.it
URL: www.conapo.it // www.conapopiemonte.it

Di seguito, vengono illustrate le principali criticità riscontrate nella procedura attualmente in uso (NUE112):

1. si segnala l'ulteriore passaggio che il cittadino dovrà effettuare per richiedere un intervento di soccorso. Il feedback che avrà dagli operatori del call center laico sarà solo di tipo tecnico in quanto gli verranno domandate solo informazioni base per la localizzazione, la tipologia di intervento e la gravità dell'evento. Tutto ciò va ad ignorare l'aspetto psicologico del richiedente che molto spesso si trova in stato di shock. Una volta in contatto con i soccorsi, al cittadino verrà chiesto, per la seconda volta, di confermare i dati contenuti nella scheda di contatto precedentemente compilati dalla PSAP 1, e solo dopo si potrà procedere all'invio delle squadre di soccorso. Tutto questo implica un allungamento dei tempi di intervento.
2. La macchina dei soccorsi, con l'inserimento dei call center laici, ha evidenziato alcune lacune rimaste in passato celate e riguardanti l'organizzazione tra Enti. Secondo quanto scritto nel "*Disciplinare tecnico operativo*" emanato dal Ministero degli Interni, solo un Ente potrà essere individuato come Ente di soccorso il quale verrà, quindi, considerato a tutti gli effetti il responsabile della "gestione operativa dell'intervento" e avrà la facoltà di valutare, in base alle necessità, la possibilità di far intervenire altri Enti.
Attualmente nessun Ente è stato preparato per adempiere in modo efficiente a questo nuovo incarico; ciò significa che risulteranno esserci delle responsabilità oggettive in caso di mancato allertamento.
3. Inoltre, per alcune tipologie di intervento, la nuova procedura prevede che un secondo Ente possa essere allertato dal call center tramite una scheda "per conoscenza". Pertanto, si segnala una **discrepanza nella gestione dei contatti "per conoscenza" tra il "Disciplinare"** emanato dal Ministero degli Interni (con valenza in tutte le Regioni d'Italia) e la "**POS gestionale SOP per avvio NUE**" emanata dalla Direzione Regionale Piemonte da cui molti Comandanti Provinciali hanno estrapolato ordini di servizio differenti tra loro. Si ritiene, pertanto, necessario fornire un chiarimento a riguardo nel più breve tempo possibile. Infatti, sul *Disciplinare* nel **punto 2.4.5. Smistamento al PSAP 2 competente e chiusura della gestione da parte della Centrale Unica di Risposta** viene citato testualmente: "...Nel caso emerga la necessità di allertare altri PSAP 2 in funzione di una loro eventuale successiva attivazione, l'operatore deve inviare contestualmente la scheda contatto per conoscenza anche a questi, i quali sono tenuti ad intervenire solo se attivati dal PSAP 2 competente in via prioritaria".
Invece, la disposizione della Direzione Regionale Piemonte nella "**scheda g. 002: gestione scheda contatto per conoscenza**" riporta: "Per l'invio delle risorse l'addetto di sala operativa, se non attivato da un altro PSAP 2, tiene costantemente informato il Responsabile di sala operativa, al quale compete la valutazione dell'opportunità dell'invio o meno delle squadre". Inoltre "Il Responsabile/Capo Sala Operativa dovrà monitorare l'analisi delle schede inoltrate per conoscenza e valutare l'invio delle risorse necessarie allo svolgimento dell'intervento, anche sulla base delle informazioni contenute nella



Novara, 06 Luglio 2017

Sezione Regionale PIEMONTE
c/o Comando Provinciale Vigili del fuoco Torino
C.so Regina Margherita 330 – 10124 Torino
Telefono e fax 011 7422275
E-mail: piemonte@conapo.it // torino@conapo.it
URL: www.conapo.it // www.conapopiemonte.it

scheda, limitando al minimo le comunicazioni verso il PSAP 2 attivato per competenza e verso il richiedente, soprattutto nella fase iniziale dell'evento".

Si precisa che tutto ciò merita un'accurata riflessione, in quanto questa O.S. CONAPO valuta che le schede contatto "per conoscenza" implicino un campo minato per ogni Responsabile/Capo Sala Operativa, il quale si troverà a dover decidere, con informazioni limitate, l'invio o meno delle squadre. A tal proposito, ad esempio, Comandi Provinciali come Roma hanno rifiutato le schede contatto "per conoscenza", per evitare tale problematica.

Altresì servirebbe che S.V. desse un ulteriore chiarimento per quanto riguarda le priorità attribuite dalle CUR alle schede di contatto che vengono diramate agli Enti competenti. Questa O.S. segnala che anche su interventi rilevanti sono state riscontrate non poche anomalie: a titolo esemplificativo si riporta quanto accaduto in Provincia di Novara in data 25 Giugno 2017, quando è stata inoltrata dalla CUR di Saluzzo alla sala operativa VVF di Novara una scheda contatto per competenza (nr. 1701826), in cui la priorità dell'evento è stata ritenuta bassa nonostante tre minori fossero in pericolo di vita – come da note fornite dalla CUR 112.

La proposta di questa O.S. Conapo è **l'abolizione delle schede contatto "per conoscenza"** e, nel caso di interventi nei quali sono coinvolti più Enti, **l'invio della stessa scheda contatto "per competenza" inoltrata a tutti gli Enti coinvolti**. In questo modo si eviterebbero ritardi nell'assegnazione delle competenze e nell'allertamento a cascata degli altri Enti che prenderanno parte al soccorso.

Tutto questo sarebbe solo il primo passo verso la creazione di sale operative integrate (interforze) e interconnesse che si sono rivelate estremamente efficaci ed efficienti nei paesi Europei in cui sono state adottate. Questo modello di sala operativa presenta tutte le discipline in un'unica sala (Pubblica Sicurezza, Soccorso Tecnico Urgente e Soccorso Sanitario) ed è senza dubbio la soluzione che prevede il minor dispendio di risorse in termini economici, come avviene nei Paesi Bassi. La risposta può anche essere affidata a operatori laici ma nella medesima sala deve essere presente personale appartenente agli Enti coinvolti (Carabinieri, Polizia di Stato, Vigili del Fuoco e Medici e Infermieri del 118), come accade in Belgio, Turchia e a Madrid in Spagna.

Questa O.S. Conapo si auspica che vengano chiarite le anomalie riscontrate nella procedura attuale e che le proposte di modifica del modello di sala operativa vengano seriamente considerate al fine di migliorare il servizio reso alla cittadinanza.

Si porgono cordiali e distinti saluti.



La Segreteria Regionale PIEMONTE
CONAPO Sindacato Autonomo VVF
V. Q. Alessandro BASILE

FIRMAT A DIGIT ALMENTE