

L'inchiesta sul «112» L'allarme di pompieri, polizia e sanitari

## Tutti i guai del Numero Unico

■ «Noi non salviamo più nessuno. La gente muore, intrappolata tra le lamiere di una macchina, avvolta dalle fiamme di un appartamento dove arriviamo troppo tardi. Avvisati da risponditori che non conoscono il mestiere, che smistano chiamate in modo inopportuno». Gli agenti bocchiano il «Nue», il numero unico delle emergenze, il 112. Secondo le forze dell'ordine non funziona. Problemi ci sono

anche nella sanità. Invece di diminuire, i tempi d'attesa per l'arrivo delle ambulanze sono aumentati.

Mancinelli e Sbraga → alle pagine 6 e 7

CONAPO in prima pagina

## Fai il 112 e poi muori. Il tragico flop del «Numero Unico»

**Vigili del Fuoco** «Spesso arriviamo troppo tardi  
Ormai col Nue non riusciamo a salvare più nessuno»

**Silvia Mancinelli**

■ «Noi non salviamo più nessuno. La gente muore, intrappolata tra le lamiere di una macchina, avvolta dalle fiamme di un appartamento dove arriviamo troppo tardi. Avvisati da risponditori che non conoscono il mestiere, che smistano chiamate in modo spesso inopportuno. Questo Nue, così com'è strutturato, è stato fatto con un modello sbagliato: allerta un ente per volta e si interviene in condizioni non sicure». **Marco Piergallini, funzionario dei Vigili del Fuoco e segretario aggiunto nazionale Conapo**, parla senza mezze misure di un numero unico per le emergenze che non funziona.

Imposto dall'Europa e introdotto nella Capitale nel novembre 2015, ha scontentato tutti: operatori delle forze dell'ordine e del primo soccorso e, soprattutto, quanti chiamano, vittime di incidenti, di reati, colti da malore. In un convegno promosso dalla **senatrice di Forza Italia Laura Stabile** è emerso come il sistema scelto dal

Bel Paese e attualmente attivo in Valle d'Aosta, Piemonte, Lombardia, Trentino Alto Adige, Friuli Venezia Giulia, Liguria, Sicilia e Lazio (ma solo al prefisso 06) sia di fatto il meno efficiente e il più costoso. Considerato che le chiamate che arrivano al NUE ogni giorno sono in media 8000 in dodici ore solo a Roma (nemmeno in tutto il Lazio), è facile immaginare come il doppio passaggio dal call center laico alle sale operative dell'ente che dovrà intervenire sia deleterio. I tempi, che in situazioni di urgenza come quelle che un numero di pronto intervento è chiamato a gestire dovrebbero essere ridottissimi, si allungano in modo spesso fatale. Non c'è convenienza in termini di efficacia, e lo dimostrano i dati dell'elevata mortalità su incidenti e incendi - come spiegato proprio ieri da **Piergallini** -, e aumentano i costi, considerato il numero di sale operative e l'assunzione di sempre nuovi operatori-centralisti (La Regione Lazio ha indetto un concorso pubblico per la selezione di 115

unità nel ruolo professionale di assistente area tecnica ndr).

L'attuale ministro per la Pubblica Amministrazione, **Giulia Bongiorno**, il 4 aprile di

due anni fa definiva con un tweet il Nue come «Una follia: da dicembre se hai un'urgenza ti passano un centralino e solo dopo i soccorsi. Così si muore nell'attesa». Tristemente profetica, l'avvocato ci aveva visto lungo commentando l'incendio del giorno prima al bar Ciampini costato la vita a un filippino di 45 anni. Molte le polemiche sollevate sui tempi di intervento dei vigili del fuoco. «Chiedo al ministro **Salvini** e al ministro **Grillo** di prendere in mano con urgenza la situazione del numero unico 112. È sbagliato far rispondere operatori tipo call center che poi smistano una chiamata all'ente competente come oggi avviene con attese lunghissime - commenta **Antonio Brizzi, segretario generale Conapo** -. **Serve**



Peso: 1-6%, 6-29%

una organizzazione interforze coordinata dai due ministeri competenti e dalle prefetture sul territorio che veda direttamente rispondere gli operatori della sicurezza e del soccorso provenienti dai corpi preposti. Anziché spendere soldi per assumere normali operatori di call center per attuare il 112 in tutta Italia, si assumano gio-

vanissimi vigili del fuoco, poliziotti, carabinieri, infermieri e medici da mandare sulle strade e nelle emergenze, così da poter recuperare coloro che hanno decenni di esperienza operativa per mandarli a gestire le centrali operative del nuovo 112 e dare risposte immediate».

## I sindacati dei pompieri

«Strutturato in questo modo rappresenta un modello sbagliato»



Peso:1-6%,6-29%

**Poliziotti** Anche le forze dell'ordine lamentano le disfunzioni del nuovo servizio

# «Gli interventi devono essere misti Invece o arriva l'agente o il medico»

■ «Pronto Polizia, faccia presto! C'è un ladro in casa». Quanto è importante, in una situazione del genere, che l'operatore dall'altra parte della cornetta comprenda prontamente l'importanza di una risposta immediata ed efficiente? Tanto, al punto da salvare vite accelerando i tempi di intervento. Ma anche da assicurare alla giustizia criminali che mettono a segno rapine o scippi, furti, stupri e che, grazie a chiamate doppie o attese che sembrano eterne, possono godere di più tempo per defilarsi. Per questo motivo al convegno sul Numero Unico per le Emergenze ieri mattina non c'erano solo vigili del fuoco o rappresentanti del 118: c'erano poliziotti, rappresentanti del sindacato Sap, che hanno puntato il dito contro la mancanza di risparmio e i ritardi imperdonabili in servizi che sono urgenti.

«Il call center non fa che da filtro, l'utente si ritrova ad avere tempi d'attesa molto

più lunghi. Se uno ha intenzioni suicide e lo fai aspettare, rischi di arrivare sul posto che è troppo tardi - spiega Lorenzo Tamaro, segretario provinciale a Trieste -. Tra i problemi emersi c'è che oggi quasi tutti gli inter-

venti sono misti: in caso di scippo, infatti, non dovrà venire solo l'ambulanza o la polizia ma entrambi. Il NUE, invece, smista la chiamata

per uno o l'altro ente: arriva la Polizia ma non l'ambulanza e viceversa: una volta venivano allertati entrambi e l'intervento era congiunto. È un problema anche per gli operatori sul posto, che eventualmente si trovano a medicare la vittima del borseggio ma non in sicurezza. Così se intervengono i poliziotti non possono eventualmente prendersi cura del ferito. Se ci sono passaggi in più, va da sé che i tempi aumentano».

Un esempio davvero concreto e recente è quello di ieri, quando per il guasto della linea aerea della metropolitana alla stazione Policlinico, la chiamata dal NUE è stata passata alla polizia, anziché ai vigili del fuoco che fanno difesa civile. L'esplosione causata dalla rottura del cavo aveva creato il panico tra i pendolari, 1600 persone fatte scendere

in galleria, e spaventate in un primo momento all'idea che potesse trattarsi di un attentato. Così come i quattro interventi per tentato suicidio, passati sempre alla po-

lizia, nonostante siano i pompieri a hanno l'attrezzatura per metterli in salvo. «È un problema di soccorso pubblico - commenta l'onorevole Gianni Tonelli, Sap -. Se uno telefona al numero per l'emergenza ha necessità di un intervento immediato, da subito con un operatore esperto che possa indicargli cosa fare al momento. Così non ha senso, è tutto sbagliato. Le centrali operative uniche interforze, con professionisti di ogni ente, nel lungo periodo porterebbero a un risparmio reale, migliorando invece nell'immediato l'efficienza del servizio. Il NUE, per come è strutturato oggi è uno spreco di soldi enorme tra personale, apparecchiature e gestione degli immobili. La Polizia ne risente come tutti: basti pensare a un ladro sorpreso dal testimone che chiama. Gli arresti in flagranza la volante di zona può farli, ma deve essere avvisata subito dalla sala operativa».



Intervento Un agente sale in auto per un servizio d'emergenza nella Capitale

**Gianni Tonelli (Sap)**  
«Ci vorrebbero le centrali operative interforze»

**Il racconto choc** Il tentativo di salvare la vita al genitore a due passi dall'ospedale di Albano

# «Papà si è spento tra le mie braccia aspettando che arrivassero i medici»

■ Il 7 agosto scorso, mentre un uomo moriva tra le braccia della figlia, che si sgolava al telefono per chiedere un'ambulanza, il centralino del Nue 112 ripeteva lo stesso refrain come un disco rotto: «Rimanga in attesa». Una, due, tre, quattro volte, come il numero delle lingue utilizzate da quella voce metallica per ripetere sempre lo stesso ritornello in italiano, poi inglese, francese e spagnolo. Una moltiplicazione di parole inutili, pari ai minuti d'attesa e ai tentativi di chiamata, prima col fisso di casa alle 3 e 19 di notte, poi col cellulare. Ma niente, il risponditore automatico è incantato. Al punto che Valentina Ruggiu, una giovane giornalista che abita proprio di fronte all'ospedale di Albano Laziale, quando vede che non si riesce a parlare con uno straccio d'operatore, manda il fratello in cerca di un'ambulanza direttamente al Pronto Soccorso del nosocomio, a soli 300 me-

tri dall'abitazione. Anche perché dal viso del padre continuano a scendere in terra gocce di sangue sempre più grosse. E non si riesce più a tenerlo abbracciato: lo stendono su una branda. Che diventa, col passare dei minuti, una sorta di letto di morte. Neanche la corsa disperata del giovane, infatti, ferma il calvario: al Pronto Soccorso gli dicono che «non ci sono ambulanze a disposizione al momento». E allora non resta che continuare a chiamare. Moltiplicando le telefonate: i due figli, poi la fidanzata del ragazzo e anche la vicina di casa. Niente, per tutti alle 3 e 26 c'è la stessa risposta: «Rimanga in attesa». Poi, come d'incanto, a un certo punto la voce metallica diventa umana: è un operatore vero. E assicura: «Ok, trasferisco la chiamata alla centralina del 118 più vicina a lei». Ed è ubicata a pochi minuti da casa Ruggiu. Tant'è che Valentina corre in strada, implora aiuto ai pochi passanti. E, nel frattempo,

torna a comporre il 112 che, come un incubo, ripete alla cornetta: «Rimanga in attesa». Fino a quando

«l'attesa è finita, ma in tutti i sensi: papà è morto. Alle 3:34 e alle 3:36 mi chiama un numero privato: "Signora se la vuole ancora, le mando un'ambulanza". Volevo aiuto e ho avuto solo una voce registrata», scriverà poi nel suo articolo di denuncia sul quotidiano «La Repubblica».

A gennaio Valentina Ruggiu ha avuto un confronto diretto con l'allora ministra della Salute Beatrice Lorenzin nel corso della trasmissione «Piazza Pulita». E Lorenzin, in quella occasione, ha dato notizia di «un report molto pesante stilato a seguito di questo caso. Noi come Ministero abbiamo dato indicazioni molto prescrittive sulle cose che mancano e le

stiamo monitorando». Nel marzo scorso, dopo le criticità segnalate per la «centrale di Roma, non ancora dotata di sistemi di backup e di gestione del trabocco» delle chiamate, il 112 ha avviato la realizzazione di «un risponditore automatico, che segnalerà la temporanea indisponibilità dell'operatore e la possibilità di accedere direttamente alla sala operativa dell'emergenza digitando il numero indicato dal risponditore» nei casi «di eventi eccezionali». E il 21 maggio il prefetto di Roma Paola Basilone ha annunciato che, «in vista dell'estate, con il contributo del dipartimento della pubblica sicurezza, si stanno mettendo a fuoco le criticità per superarle».

**A. S.**

## Registrazione

«Il nastro continuava a ripetere in più lingue: rimanga in attesa»



Al lavoro Due paramedici trasportano un ferito in autoambulanza



Peso: 42%

# Pronto soccorso I tempi per l'ambulanza non diminuiti ma allungati Il medico dell'Ares: «La colpa è anche della doppia intervista telefonica»

**Antonio Sbraga**

■ Invece di diminuire, i tempi d'attesa per l'arrivo delle ambulanze sono aumentati dopo l'introduzione del Numero unico delle emergenze (Nue) 112. Nel Lazio è attiva solo una centrale operativa, quella per i 72 Comuni che hanno il prefisso romano 06, mentre per le restanti 4 province l'annunciato progetto è in ritardo di due anni. Ma, anche dove il Nue 112 è unitario, «tuttavia le tecnologie delle due centrali (Nue e 118) non sono ancora perfettamente allineate». L'ammissione è della stessa Ares 118 che, nella relazione allegata all'ultimo bilancio consuntivo, spiega di aver già messo in atto, «in Centrale operativa, alcune procedure per ovviare a problematiche, soprattutto tecnologiche, emerse durante i primi mesi di attività quali, ad esempio, l'esistenza di schede Nue duplicate, il disallineamento delle componenti cartografiche, la difficoltà nell'associare la chiamata alla scheda informatica ecc. Di queste problematiche si è tenuto conto durante la collaborazione con

LazioCrea, Ised e la Regione Lazio per la realizzazione del nuovo sistema informatico-informativo dell'Ares 118 (chiamato Sie 118) così che, quando sarà posto in esercizio, tali criticità saranno completamente risolte». Nel frattempo, però, le attese si allungano, fino al classico quarto d'ora. Non accademico, ma medio regionale. Perché il tempo medio che si impiega dalla chiamata al 112 fino all'arrivo dell'ambulanza è, appunto, di 15 minuti e 4 secondi. Un intervallo cresciuto rispetto all'ultima rilevazione, che nel giugno scorso fissava invece in 14 minuti e 53 secondi il tempo medio impiegato dalle ambulanze del 118 per arrivare sui luoghi di richiesta del soccorso. Undici secondi in più, recuperati però dal tempo medio impiegato dall'invio del mezzo di soccorso, che si è ridotto a 9 minuti e 9 secondi rispetto ai 9 minuti e 53 secondi dell'anno scorso. Ad aumentare, dunque, è l'intervallo fra la chiamata al centralino e l'invio delle ambulanze: attualmente è di 6 minuti e 5 secondi contro i 5 minuti della rilevazione precedente effettuata dai cro-

nometri del «Piano triennale delle prestazioni e dei risultati 2015-2017» e quantificato dalla stessa

Ares 118.

L'azienda regionale dell'emergenza sanitaria era già stata sfottuta nel corso dell'estate scorsa dall'allora governatore leghista Roberto Maroni per il confronto sui tempi d'attesa tra Lombardia e Lazio, battuta 12 a 1, almeno stando ai calcoli del Pirellone: «In Lombardia soli 5 secondi di attesa per una chiamata al 112. Nella Regione Lazio governata dal Pd, ben un minuto. Il buon governo lombardo e le inefficienze dove governa il Pd. Differenze che possono salvare una vita. Efficienza lombarda, Lombardia in testa», gongolò su Twitter l'allora presidente lombardo. Ma per Francesca Perri, medico dell'Ares 118 e sindacalista dell'Anaa, è anche colpa «dell'esperimento del nuovo numero unico per le emergenze, il 112, che purtroppo non funziona come dovrebbe. Vo-

levano imitare il 911 americano, ma lì ci sono fior di professionisti in grado di capire subito dove smistare la richiesta di soccorso. Qui, invece, c'è una doppia intervista a chi chiama, diradando i tempi fino a 4 o 5 minuti. Una cosa che ci rimarkano sempre più spesso quando arriviamo sui luoghi di soccorso e contestano le lungaggini, talvolta anche con aggressioni, e non importa se si tratta di codice verde, giallo o rosso. Purtroppo la doppia intervista a chi chiama attualmente il 112 allunga solo i tempi e i costi del servizio».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

## Professionalità

«Volevano imitare il 911 Usa  
ma lì sanno smistare le richieste»



Peso:26%