Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 278 del 11/02/2020

Oggi porte aperte per la "Giornata del 112"

Centrale Unica di Risposta: numeri importanti per un “servizio apprezzato dalla comunità”

Porte aperte, oggi, alla Centrale Unica di Risposta - Numero Unico Europeo di emergenza 112, di Trento. In questo modo anche il Trentino aderisce alla “Giornata del 112”, il Numero Unico di Emergenza dell’Unione europea, contattabile da qualsiasi Stato membro, da rete fissa o mobile. La visita alla centrale del presidente della Provincia e dell’assessore alla salute ha offerto l’opportunità di ricordare qualche numero dell’attività della Centrale.

Nel 2019 la Centrale Unica di Risposta ha gestito 212.367 chiamate. Il 60.7 % (128.914) di queste è stato inoltrato alle centrali di secondo livello, il 39.3 % (83.453) non è stato inoltrato essendo costituito da errori, purtroppo anche da scherzi, da semplici richieste di informazioni o da chiamate multiple per uno stesso evento. Per quanto riguarda la distribuzione delle chiamate inoltrate alle centrali di secondo livello il 52% (66.019) ha interessato l’emergenza sanitaria, il 34% (43.923) le forze dell’ordine, il 14% (17.572) i Vigili del Fuoco e lo 0.03% (37) la Capitaneria di Porto competente sul lago di Garda. Il tempo medio di attesa prima della risposta è stato di 3.9 secondi. Il tempo medio di processo, necessario per l’intervista telefonica con cui gli operatori identificano il bisogno e localizzano la chiamata, di 35 secondi.

Il presidente e l’assessore hanno ringraziato gli operatori per un servizio apprezzato dalla comunità ed estremamente importante per migliorare l’attività di risposta di fronte alle emergenze di qualsiasi natura. “Un’attività – hanno commentato il presidente e l’assessore – che richiede notevole competenza, per individuare con precisione il bisogno manifestato dal cittadino che chiama l’112 e trovare velocemente la risposta più adeguata, e grande disponibilità all’ascolto, perché si tratta di una professione che mette a contatto con le persone e le loro fragilità”.

Proprio perché è un servizio così delicato e utile per tutta la comunità, hanno evidenziato il dirigente della struttura Stefano Fait e i suoi collaboratori, è importante che i cittadini ricordino che l’112 va attivato solo per reali emergenze e che è importante collaborare come meglio si può con l’operatore che risponde, soprattutto per permettere una rapida localizzazione dell’intervento, l’individuazione del bisogno e di chi ha necessità di essere soccorso. Per questo, è stato ricordato, è molto utile l’app “Where are u” che riduce i tempi di chiamata e di intervento, permette chiamate silenziose e offre anche una chat.

Il Numero Unico Europeo 112 è stato introdotto nel 1991 con la direttiva 91/396/CEE, per mettere a disposizione dei cittadini un numero di emergenza unico per tutti gli Stati membri. La Centrale Unica di Risposta, operativa in Trentino dal 6 giugno 2017, raccoglie tutte le chiamate di emergenza generate sul territorio provinciale e le gestisce, trasferendole quando necessario agli enti di competenza (Forze dell'Ordine, Emergenza Sanitaria e Vigili del Fuoco).

Per il terzo anno, visto anche il successo delle precedenti edizioni, la Centrale ha aperto alla cittadinanza le porte della sua sede, in via Pedrotti 18 a Trento. A tutti i visitatori viene distribuita una locandina che ricorda come rapportarsi in modo corretto ed efficiente con la Centrale.

In allegato:

- la locandina per i cittadini

- interviste a Paolo Caputo (Trentino Emergenza) e Stefano Fait (Servizio Prevenzione Rischi)

Qui il video del Ministero dell'Interno per la giornata di oggi:

https://www.youtube.com/watch?v=OMBK1gFKxCs

(lr)