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. 304 del 11/02/2025

Nel 2024 gestite 275mila chiamate. Gli assessori Zanotelli e Tonina: “Sistema efficiente grazie alla vostra competenza”

Centrale unica di emergenza 1-1-2, nuove assunzioni e la sfida dell’intelligenza artificiale

La Centrale Unica di Emergenza (Cue) 1-1-2 punta a diventare ancora più efficace grazie al supporto dell'intelligenza artificiale e alla sperimentazione di nuove strategie operative, per garantire un intervento rapido e mirato da parte di soccorritori e forze dell’ordine. In occasione della Giornata europea della Centrale Unica di Risposta 112, questa mattina sono state presentate attività svolte e sfide future di questa realtà che nel 2024 in Trentino ha raccolto circa 275mila chiamate, in calo di circa 20mila unità rispetto all’anno precedente ma con un significativo aumento delle emergenze gestite (141.027, di cui 134.329 sul territorio provinciale; erano 126mila nel 2023). Un risultato che testimonia l'importante lavoro di filtro svolto dagli operatori, che attivano le centrali di secondo livello solo in caso di reale necessità. Il lavoro all'interno della Centrale è dunque estremamente delicato, ed è per questo che l'Amministrazione provinciale ha deciso di rafforzare il team con l'ingresso di 8 nuovi operatori, entrati in servizio proprio oggi, portando il totale a circa 40 unità. “Un passo fondamentale per garantire un servizio sempre più efficiente e capace di rispondere alle esigenze della comunità” ha osservato l’assessore provinciale Giulia Zanotelli, che coordina la Commissione nazionale Protezione civile all'interno della Conferenza delle Regioni e delle Province autonome, intervenuta al fianco dell’assessore provinciale alla salute Mario Tonina. Presente anche l’assessore comunale di Trento con delega al welfare di comunità Alberto Pedrotti. Il sistema della Protezione civile del Trentino era rappresentato dal dirigente generale Stefano Fait, dal dirigente del Servizio prevenzione rischi e Cue Bruno Bevilacqua e dal nuovo direttore della Centrale Italo Della Noce (subentrato da un paio di settimane a Silvia Marchesi che ora dirige l’Unità di missione semplice per l’intelligenza artificiale), oltre che dagli operatori della Federazione provinciale dei Vigili del fuoco volontari e delle Associazioni di volontariato.

Nel portare il saluto del presidente Maurizio Fugatti, l’assessore Zanotelli ha ringraziato tutti gli operatori che fanno capo al sistema di Protezione civile anche a nome della comunità trentina “che ha fiducia in voi e nelle vostre competenze”. Zanotelli ha messo in luce l’importanza di promuovere l’uso consapevole del numero 1-1-2 anche tra le nuove generazioni, attraverso la formazione nelle scuole. Nel coso del 2024, sono state infatti oltre 40 le iniziative di educazione alla chiamata. L’appello ai cittadini è stato anche di scaricare l’App “Where are U”, che facilita la localizzazione degli eventi per i quali è richiesto l'intervento di soccorritori e forze dell'ordine.
L’assessore provinciale alla salute Mario Tonina ha quindi sottolineato come il Trentino, grazie alla sua Autonomia speciale, abbia “la possibilità di essere un esempio di innovazione per altri territori italiani”. Questo è già accaduto per il filtro laico, che snellisce la gestione delle chiamate di competenza dei Vigili del

fuoco in caso di iperafflusso, mentre una nuova sperimentazione attivata dalla Cue in collaborazione con Trentino Emergenza ha già consentito di salvare delle vite. Attraverso l'utilizzo del cosiddetto Codice Echo, l'iniziativa sperimentale prevede l'attivazione di una linea prioritaria, che nel periodo di test tra agosto e novembre 2024 ha avuto un impatto significativo nella gestione degli arresti cardiaci, attraverso l'intercettazione di 128 casi, su un totale di 20mila chiamate di natura sanitaria. Questa sperimentazione, i cui risultati vengono periodicamente monitorati e analizzati da Trentino Emergenza e dalla Cue, consente di migliorare l'efficacia e la rapidità dei soccorsi, con una visione che coinvolge tutti i soggetti, sia sanitari che "laici", in un unico sistema integrato.

Nel 2024, la CUE ha gestito un totale di 275.120 chiamate. Il mese con il maggiore afflusso è stato agosto (29.425 chiamate), mentre i giorni di "record" sono stati il 12 luglio (1.200 contatti per un'allerta meteo) e il 4 novembre (500 contatti). L'analisi delle chiamate evidenzia l'importanza dell'effetto filtro verso le centrali di secondo livello (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Soccorso sanitario e Guardia costiera), con il 54,9% delle telefonate che ha riguardato una reale emergenza. Un altro dato significativo è l'attivazione del servizio di interpretariato a favore di 2.613 utenti, un numero mai così alto. Nel corso del 2024, sono stati inoltre attivati collegamenti diretti tra la CUE e le strutture responsabili della gestione di eventi rilevanti, come allerte meteo, il G7, manifestazioni sportive e test It-Alert.

Scarica il service video >
https://drive.google.com/drive/folders/1o_pzNsy8v6KPWhB0Zg4hSjQr7D1GnskI?usp=sharing

https://www.youtube.com/watch?v=3lt0_KhXqDI

https://www.youtube.com/watch?v=yXjCb39ZS1g

https://www.youtube.com/watch?v=tWoPV1lzvXY

(a.bg)