

N&A mensile[®] italiano del soccorso en end ei

Fondato nel 1991 da Giorgio Patrizio Nannini



• **BABY SOCCORSO:
UN GRANDE
PROGETTO
IN PICCOLE MANI**

• **INTERVENTO
DELL'ARES
IN THAILANDIA**

• **VOYAGER,
NAUFRAGIO NEL
MEDITERRANEO**

• **LA SERRAVALLE
DEI BAMBINI:
UN'AMBULANZA
A MISURA
DI BAMBINO**

• **REGIME IVA
DELLE
PRESTAZIONI
MEDICO LEGALI**

Spedizione in Abb. Postale D.L. 353/2003 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1, comma 1, DCB Prato. - Rivista Tecnico-Scientifica, RISERVATA al personale dei servizi di soccorso sanitario - NON diffusione al pubblico.

UN NUMERO UNICO GRANDE COME L'EUROPA LE USTIONI IN PEDIATRIA

Anno 14° - Marzo 2005 - Vol. 149

NUMERO UNICO EUROPEO
112: UN NUMERO UNICO GRANDE
COME L'EUROPA _____ 1

Di: Marco Cheri

QUANDO L'EUROPA È UNITA
DA UN NUMERO _____ 4

Di: Olivier Paul-Morandini

SCUOLE DI FORMAZIONE
BABY SOCCORSO _____ 12

Un grande progetto in piccole mani

Di: Manuela Castrignano, Lina Marmo, Luigi Gatti

118 BIMBI
LA SERRAVALLE DEI BAMBINI _____ 14

L'interpretazione del messaggio "un'ambulanza a misura di bambino" dell'associazione di Pubblica Assistenza a Castello di Serravalle

Di: Lorenzo Marsigli

MEDICINA DELLE CATASTROFI
INTERVENTO DELL'ARES
IN THAILANDIA _____ 18

Di: Marco Esposito

LE USTIONI IN PEDIATRIA
PROTOCOLLO OPERATIVO
DI PRIMO SOCCORSO
E TRATTAMENTO _____ 22

Di: M. Brovelli, E. Giordano, F. Sangalli

MAXIEMERGENZE
VOYAGER, NAUFRAGIO
NEL MEDITERRANEO _____ 28

Di: Graziella Ambus, Marcella Farci, Mariangela Carta, Valeria Nieddu, Alessio Fontana

ASPETTI FISCALI DELLE ATTIVITÀ
SANITARIE
REGIME IVA DELLE PRESTAZIONI
MEDICO-LEGALI _____ 30

Di: Giovanni Pierucci, Emanuele La Porta

RUBRICHE, CONVEGNI,
CORSI, MERCATINO DELL'USATO _____ 32

Copertina: numero unico del soccorso europeo 112.

N&A mensile italiano del soccorso en end ei

Fondato nel 1991 da Giorgio Patrizio Nannini

Direttore Responsabile
 Carlo Innocenti

In redazione
 Marco Scarselli

Grafica
 Marina Galuzzo

Collaborazione fotografiche
 Marco Bini

Collaborazioni esterne
 Luigi Iannaccone

Corrispondenti Europa
 Thijs Gras - Amsterdam

Anno quattordicesimo di pubblicazione
 Numero 02 - Vol 149 - Marzo 2005
 Uscita di: Marzo 2005

Proprietà
 Pagina S.r.l. - casa editrice
 Corso Fedi, 4 - 51100 Pistoia

Uffici e redazione
 Corso Fedi, 4 - 51100 Pistoia
 Tel. 0573-975975
 Fax. 0573-978350

Internet
 E-mail: mensiledelsoccorso@libero.it

Autorizzazione del Tribunale
 Tribunale di Pistoia
 iscriz. n. 12 del 27 dicembre 1991.

Stampa
 Nuova Fag Litografica - Pistoia
 Tiratura: 12.000 copie / mese

Poste Italiane s.p.a. - Spedizione in
 Abbonamento Postale - D.L. 353/2003
 (conv. in L. 27/02/2004 n° 46) art. 1,
 comma 1, DCB Prato.

Fotoliti
 Palmieri & Bruschi - Pistoia

Distribuzione riservata
 Pubblicazione a carattere tecnico-scientifico riservata agli operatori dei servizi di soccorso sanitario.

Non diffusione al pubblico.

Spedizione
 In abbonamento postale

Pubblicazione associata a:
 Unione Stampa
 Periodica Italiana



Archivio Internazionale ISSN. codice identificativo per N&A mensile italiano del soccorso:
 ISSN 1723-6991

L'Archivio raccoglie le informazioni relative ai periodici (in qualsiasi formato) prodotti in Europa e viene gestito dal centro internazionale ISSN (<http://www.issn.org/>), con sede a Parigi; è consultabile on-line o su CD-ROM.

Una testimonianza che non ha bisogno di commenti.

Oggi qui piove... Le nuvole stanno piangendo perché sanno che la stella luminosa di Giorgio è lontana dal suo eterno, scusate il mio ritardo ma proprio oggi ho ricevuto la rivista che mensilmente mi arriva!

Sono eternamente amareggiato per quanto è successo, non conosco Giorgio e questo a me dispiace!

Ho conosciuto lui e le sue innumerevoli iniziative grazie al suo giornale ed ho potuto aggiornarmi, ho potuto avere agganci con le varie Pubbliche Assistenze del nord, ho potuto organizzarmi su tante altre cose!

Ti ringrazio Giorgio, per aver creato oggi una vera realtà per gli enti e il personale dei servizi di soccorso. Hai vissuto una vita dedicandola a vari progetti che oggi sono diventati reali grazie anche alle tue iniziative, grazie alle tue ispirazioni!

Giorgio, non ti conoscevo, ma basta leggere cosa hanno scritto tutti per capire chi eri, nei tuoi anni dedicati alla stesura del giornale si può capire quanto ci tenevi, mi dispiace che sei andato via.

Ti regalo un sorriso che ti terrà compagnia quando ne avrai bisogno... perché un sorriso è come il sole del mattino... riscalda il Cuore ed illumina la strada...

Ti dedico queste parole perché un vero amico come te riesce a non farti essere nessuno... se non te stesso. Ciao Giorgio.

*Francesco Trinca
 Croce Siciliana Assistance Srl - Palermo*

Vendita. Vendita esclusivamente per abbonamento ad Enti e personale dei servizi di soccorso.

Abbonamento annuale, anno 2005: per l'Italia: euro 36 (reparti ospedalieri: euro 5,00) - per l'Europa (Svizzera compresa) euro 45 - per Paesi extra-Europei euro 85. Gli abbonamenti possono partire da qualunque mese e durano per 12 numeri; devono essere sottoscritti direttamente dagli interessati. N&A è gratuitamente inviato ad Enti di soccorso in Italia e all'estero a discrezione della Redazione per una quantità di copie non superiore al 35% della tiratura. Una copia: euro 0,06. Copie arretrate: euro 5 + spese postali.

Sospensione delle pubblicazioni: l'Editore può sospendere la pubblicazione della rivista senza alcun preavviso; in tal caso i contratti pubblicitari e gli abbonamenti avranno definitivo termine con l'ultimo numero pubblicato, senza possibilità di rivalsa alcuna da parte dei contraenti.

Pubblicità. Gli spazi pubblicitari a pagamento di questo mensile sono ceduti "a nudo"; l'informazione in essi contenuta è a cura ed è sotto la piena ed esclusiva responsabilità dell'Inserzionista. Pagina S.r.l. declina ogni responsabilità per testi e/o immagini contenuti negli spazi pubblicitari. È a cura e sotto la responsabilità dell'Inserzionista provvedere alle eventuali autorizzazioni del Prefetto, del Sindaco, del Ministero della Sanità o di altre Autorità, in merito alla pubblicità a mezzo della stampa di prodotti medico-sanitari.

Articoli e fotografie. Testi e fotografie inoltrati alla Redazione non vengono restituiti.

Responsabilità. La Casa Editrice declina ogni responsabilità per possibili errori od omissioni nonché per eventuali danni risultanti dall'uso della informazione contenuta nella rivista. Le opinioni espresse dagli Autori non impegnano la Direzione del mensile.

Privacy - Tutela delle persone e degli altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali (legge 31/12/1996 n. 675 e successive integrazioni). I dati forniti dai sottoscrittori degli abbonamenti ed i dati degli Enti/Associazioni di soccorso vengono utilizzati esclusivamente per l'invio della presente pubblicazione e non vengono ceduti a terzi per alcun motivo.

NUMERO UNICO EUROPEO



UN NUMERO UNICO GRANDE COME L'EUROPA

Marco Cherri

*Membro dell'European
Emergency Number
Association
creatore del sito italiano
dedicato al 112*

“Una centrale sopra le parti, un'agenzia trasversale tra i vari enti e servizi, gestiti da operatori generalisti appositamente formati e guidati da algoritmi decisionali”.

È con queste parole che, nell'ormai lontano 1999, durante un convegno organizzato da Treviso Emergenza, Giorgio Patrizio Nannini dette la sua definizione del 112, il numero unico europeo per le centrali operative di emergenza.

Nello stesso anno veniva costituita l'EENA, European Emergency Number Association, ma da allora poco è cambiato, in questa direzione, nel panorama del soccorso e della sicurezza in Italia. Il numero unico europeo per tutte le emergenze, il 112, resta sconosciuto ai più.

Istituito nel 1991 con la decisione della Commissione Europea (91/ 396/

EEC), poi riconfermata nelle direttive successive inerenti le telecomunicazioni, rappresenta, dove realizzato, un servizio d'avanguardia che assicura il coordinamento tra i diversi servizi (polizie, soccorso sanitario e tecnico) ed una maggiore capacità di sfruttamento delle risorse umane e tecnologie, prima fra tutte quella che potrebbe permettere la localizzazione diretta del chiamante.

Solo un centralino?

Vorrei sgomberare il campo per chi potrebbe pensare che le centrali del 112 possano essere dei meri centralini, confinati a ricevere le telefonate e quindi a trasferirle alle centrali oggi in funzione in Italia.

In realtà si tratta di vere e proprie centrali operative, organizzate e supportate da un elevato contenuto tecnologico, informatico e professionale multilingua, capaci di gestire o di trasferire congiuntamente le informazioni che vengono raccolte con la prima telefonata, alle centrali secondarie in via telematica, con tempi molto più rapidi di una chiamata voce.

Oggi molte delle nostre Centrali Operative 118 sono quelle che per prime ricevono segnalazioni per gravi incidenti o altre situazioni di emergenza che coinvolgono gli altri organismi deputati al soccorso. Ai tempi necessari per l'attivazione dei propri mezzi (ambulanze, automediche

ed elisoccorso), si devono sommare i tempi di attivazione dei Vigili del Fuoco, di Carabinieri o Polizia, Centrali Operative delle autostrade, della Capitaneria di Porto o di altri Enti. Questo spesso avviene in momenti in cui è già difficile, soprattutto in caso di maxiemergenze, gestire le

chiamate al 118, ridondanti per la proliferazione dei telefoni cellulari.

La gestione a cascata, dalle centrali del numero unico 112, invece, garantirebbe un taglio dei tempi, a patto che appunto venga supportata da investimenti tecnologici e informatici di rilievo.



NUMERO UNICO EUROPEO



Ma ancor di più gli operatori del 112, proprio per la loro condizione "super partes", sarebbero in grado di allertare i mezzi disponibili che risultassero essere più vicini all'evento, che siano dotati delle necessarie attrezzature e di personale qualificato, anche inoltrando direttamente le chiamate agli equipaggi, secondo algoritmi prestabiliti e condivisi.

Localizzare il chiamante

Nella Direttiva Comunitaria 2002/22/EEC si cita espressamente: "Le informazioni relative alla localizzazione del chiamante, che devono essere messe a disposizione dei servizi di soccorso nella misura in cui sia tecnicamente fattibile, miglioreranno il livello di protezione e la sicurezza degli utenti dei servizi 112 e aiuteranno tali servizi nell'espletamento dei loro compiti, a condizione che sia garantito il trasferimento delle chiamate e dei dati pertinenti verso i servizi di soccorso competenti."

È utile sottolineare quanto possa essere importante ottenere informazioni sulla localizzazione del chiamante che compone il 112. A molti degli operatori 118 sarà capitato di inviare un'ambulanza sul tratto sbagliato dell'autostrada perché chi chiamava riferiva, erroneamente, l'uscita che riteneva di aver visto per ultima, prima di incontrare l'incidente. Oppure quante volte avrete cercato di comprendere se le ripetute chiamate per segnalare un incidente, si riferissero ad un solo evento o a più incidenti diversi, sia perché tali eventi sono possibili, sia perché chi chiama offre informazioni spesso contrastanti ai fini dell'identificazione del luogo, specie sulle strade extraurbane. La localizzazione del chiamante è una tecnologia disponibile presso le società che gestiscono la telefonia mobile e fissa, consente una precisione elevata per individuare chi chiama il 112, derogando alla tutela della privacy per la ben più importante tutela dell'incolumità. Fermo restando che la presunta violazione della privacy va riferita solo a chi chiama,

componendo il numero 112, un po' come avviene oggi per il "CLI", il numero di telefono del chiamante, visualizzato sempre anche se l'utente che contatta, ad esempio il 118, non volesse far apparire il proprio numero. Negli USA, dove le centrali del 911 sono divenute

realtà alla fine degli anni '60 (spesso con tecnologie differenti tra stato e stato), il Governo Federale ha imposto agli operatori della telefonia mobile di implementare, a loro spese, tutta l'infrastruttura tecnologica concernente la localizzazione del chiamante, afferente al 911. Esistono diverse tecnologie per localizzare un telefono cellulare: il sistema chiave che ha decretato il successo del 911 è l'*U-TDOA*. In pratica, consente l'interazione tra tutti i ripetitori che ricevono il segnale radio dal telefono cellulare ed effettua un calcolo attraverso il "ritardo" che viene rilevato nell'arrivo del segnale e la distanza, e intersecando più iperbolari ottiene l'esatta localizzazione, con una precisione che può essere di poche decine di metri. Gli stessi rappresentati del 911, presenti alla Conferenza Europea dell'EENA lo scorso dicembre a Bruxelles, sostenevano con orgoglio le loro scelte, evidenziandone anche l'aspetto economico di contenimento dei costi, sia per l'e-

liminazione di interventi con più mezzi per localizzare il chiamante, sia per il definitivo "smascheramento" di chi effettua scherzi e chiamate fasulle.

Prospettiva italiana e situazione europea

Così, mentre in Italia il Ministro dell'Innovazione Tecnologica ha annunciato nel 2004 l'avvio della sperimentazione, peraltro ancora non cominciata, nel resto d'Europa il 112 è spesso già realtà, in molte di queste realtà, si localizza automaticamente (cosiddetto "push") il chiamante anche da telefoni mobili, si trasferiscono le chiamate alle Centrali Operative di secondo livello e direttamente agli equipaggi in via telematica, nella frazione di un secondo. Svezia, Danimarca, Norvegia e Olanda, lo hanno già attivato come numero unico da contattare per le



NUMERO UNICO EUROPEO

emergenze, con le loro "agenzie" che gestiscono il servizio come "super partes", le quali inoltrano simultaneamente alla ricezione, le chiamate alle Centrali Operative di secondo livello che coordinano per la loro parte specialistica, l'intervento.

Altri stati, come la Francia, lo hanno già attivato in via sperimentale in aggiunta agli altri numeri di emergenza, o sostituendolo ad uno di essi. In Spagna è stato istituito al posto dello 061, nel Regno Unito tutte le chiamate al 112 sono convogliate al vecchio numero unico 999, mentre i paesi intenzionati ad entrare in Europa, come la Romania e la nuova entrata Repubblica Ceca, hanno attivato il servizio con infrastrutture tecnologiche ed informatiche degne di ammirazione.

In un panorama Europeo senza confini, è importante dotarsi di un apparato unico per le chiamate di emergenza. Il motivo di questa necessità è evidente portando un esempio semplicissimo: se pensiamo che un cittadino italiano si trova già disorientato nel chiamare i soccorsi quando si trova sul suolo nazionale (fatto testimoniato dalle frequenti chiamate al 118 per servizi diversi dal soccorso sanitario), figuriamoci cosa può capitare nel richiedere interventi all'estero.

Se a questo aggiungiamo anche la presenza di numerosi stranieri in Italia, specie in estate, diventa chiaro quanto sia ancor più necessario saper dare risposte competenti ed adeguate, in tempi ridotti e soprattutto con un'organizzazione strutturata e tecnologicamente adeguata.

Una scelta inderogabile

Se non siete ancora convinti della necessità di un solo numero di emergen-

za, pensate a ciò che accadeva in Italia tra gli anni '80 e '90, quando il 118 non esisteva ed il soccorso era affidato alle USL, a ANPAS, Misericordie e CRI, ad altre organizzazioni ed enti, certo non meno efficienti, ma per nulla coordinati.

Oggi nessuno saprebbe immaginare un ritorno a quegli anni senza 118, per lo stesso motivo oggi non è più pensabile continuare ad andare avanti con la giungla di numeri di emergenza che coesistono in Italia:

112, 113, 114, 115, 117, 118, 1515, 1530.

Alle centrali del 118 arrivano spesso chiamate per 115, 112 o 113 e gli utenti vengono invitati a richiamare da soli le altre centrali di emergenza perché non sempre esiste un'infrastruttura capace di trasferire automaticamente il numero del chiamante, perdendo altro tempo prezioso.

Poi aggiungiamo i numeri dei call-centre degli operatori della telefonia mobile che sono così simili da indurre a fisiologici, quanto frequenti, errori da parte di chi compone il numero: 133 con il 113, 155 con il 115 e il ben noto 119, una vera tortura per gli operatori del 118.

Sarebbe meglio mettere almeno un prefisso davanti a questi numeri (ad es: il "4").

Gli stessi responsabili della Protezione Civile riconoscono che le centrali del 118, per la penetrazione nella popolazione del servizio che determina la notorietà di questo numero, oggi funzionano quasi da numero unico perché sono quelle che per prime ricevono informazioni dettagliate su incidenti gravi, calamità e disastri.

Insomma, una scelta che non può essere ancora po-

sticipata, sia per il ruolo che l'Italia ha come paese fondatore della Comunità Europea, sia per le innumerevoli e vantaggiose conseguenze che una corretta implementazione può avere.

Non si rammarichino i Carabinieri, se la Comunità Europea ha individuato il loro come il numero unico europeo per tutte le emergenze. Di fatto dobbiamo ringraziarli, perché oggi le loro centrali si fanno carico di tutte quelle chiamate che per diversi motivi raggiungono il 112 per richieste di soccorso sanitario o tecnico e non è detto che proprio loro non possano diventare attori principali di questo progetto, così come avviene in Danimarca.

Non dimentichiamo che con il telefono cellulare il 112 è l'unico numero contattabile sotto copertura di un operatore diverso dal proprio, ma è solo una soluzione tampone, le centrali dei carabinieri vengono sovraccaricate di responsabilità non loro e non possono che trasferire le chiamate, con ritardi ed incomprensioni che poi nessuno vuole davvero.

La sperimentazione annunciata per le città di Palermo, Salerno e Catanzaro sembra un segnale, seppur debole, della volontà di intraprendere una strada decisiva per l'attuazione di una normativa in vigore da più di 10 anni e che, per la tutela dei cittadini, va compresa e sostenuta da tutti, dai cittadini e dagli operatori della complessa area del soccorso.

Come sempre, le novità mettono il timore di vedersi sottrarre le proprie competenze, ma sarete d'accordo che il saper guardare oltre, dandosi obiettivi ben più importanti, deve essere supportato da una diffusa convinzione che questo passo sia necessario e molto utile a tutti. Δ

 **G.F. MOTOR** srl
CONCESSIONARIA PEUGEOT

PEUGEOT Contrada Lecco - 87036 Rende (CS)
Centr.: 0984-404301/09- Fax 0984-404325
Linea diretta Clienti Officina 0984-404294



Commercializzazione e vendita **DIRETTA** di ambulanze anche con allestimenti speciali.

www.gfmotor.peugeot.it
gfmotor@virgilio.it

 **A.S. CORBICAR**
ALLESTIMENTO VEICOLI SANITARI



A.S. CORBICAR Via Vergini Nuove, 14

04010 BORGO SABOTINO (Latina)
Tel. 0773-64.50.54 Fax 0773-64.62.12.

E-mail: a.s.corbicar@libero.it



NUMERO UNICO EUROPEO

QUANDO L'EUROPA È UNITA DA UN NUMERO



European emergency number association

Intervista con: Olivier Paul-Morandini

Presidente-fondatore dell' European Emergency Number Association - EENA 112

Olivier Paul-Morandini



Olivier Paul-Morandini è nato il 19 agosto 1971, diplomatosi presso l'Istituto "Higher Studies in Communications (IHECS)" di Bruxelles, ha vissuto per un periodo a Montreal in Canada dove ha avuto

la possibilità di conoscere l'organizzazione del 911. Qui ha compreso l'importanza di creare un progetto per realizzare e promuovere un numero unico europeo e creare una piattaforma di sviluppo fra i principali attori del soccorso: le Aziende, i Servizi ed i cittadini come fruitori finali. Con l'approvazione dell'Unità della Protezione Civile alla Comunità Europea, ha creato l'EENA, European Emergency Number Association, un'associazione non-profit che oggi rappresenta 200 membri in 28 paesi europei.

Un personaggio, perciò, più che qualificato per dare un'opinione adeguata a chiarire problemi e prospettive di questo importante progetto europeo.

In Italia, il numero d'emergenza 112 è collegato alle centrali operative dei Carabinieri. A livello Europeo ha un altro impiego?

Sì, questo è il numero che è stato scelto come numero unico europeo per le chia-

mate d'emergenza nel 1991 dal Consiglio Europeo. In alcuni paesi era già attivo, ad esempio per le ambulanze in Germania o per la Polizia in Norvegia ed i Carabinieri in Italia.

Il 112, come numero unico, si sta progressivamente sviluppando in tutti i 25 Stati membri, però con

grandi disuguaglianze e soprattutto con differenze nella qualità del servizio. Molti paesi, fra cui quelli Scandinavi, la Spagna, il Lussemburgo, l'Olanda, il Belgio, il Portogallo, la Danimarca e i Paesi Baltici, hanno proceduto all'abolizione od alla fusione dei loro numeri nazio-



NUMERO UNICO

nali, preferendo adottare il 112 come unico numero nazionale per le emergenze.

Per avere accesso ad un qualsiasi servizio di soccorso, basta che un cittadino di questi paesi si ricordi di un solo numero. Di fatto oggi, con le frontiere aperte, è impensabile che ogni cittadino europeo possa ricordarsi di tutti i numeri che operano per i servizi di intervento in ogni stato che attraversa. Si sa che la tempestività del soccorso dipende dalla giusta e tempestiva attivazione dei servizi, un numero unico è il primo passo concreto in questa direzione.

Quali sono le difficoltà che non permettono un servizio equilibrato a livello europeo in questo momento?

Ci sono due tipi di difficoltà che agiscono su due livelli: uno più generalmente europeo ed uno strettamente nazionale. Il primo è dovuto a due

fattori importanti, da una parte ci sono le Telecomunicazioni che sono di competenza europea e dall'altra c'è la tutela della sicurezza dei cittadini che invece è di pertinenza nazionale.

Il secondo ostacolo è a livello nazionale e riguarda più precisamente il corporativismo tra i servizi d'emergenza.

Fortunatamente oggi sono rimasti in pochissimi a non avere ancora sviluppato una soluzione "112". Restano indietro la Francia ma soprattutto l'Italia, perché in Francia, dove sono appena stato, stanno già sviluppando 6 piattaforme di collaborazione comune fra i Vigili del Fuoco, il Servizio Sanitario SAMU e la Polizia. Quello che sembrava impossibile 2 anni fa oggi, appare come un successo.

Le regioni del sud Europa, che accolgono tanti turisti o dove c'è un elevato passaggio di stranieri, hanno avuto molto spesso difficoltà a gestire le emergenze che abbiano coinvolto degli stranieri, soprattutto quando non è stato possibile comunicare con le vittime oppure quando non si sia potuto localizzare chi chiamava.

È certamente più economico ed utile fornire una tecnologia di localizzazione e degli interpreti ad un solo centro di raccolta e smistamento delle chiamate piuttosto che attrezzare centrali diverse, per ogni corpo od ente.

Comunque penso che la più grande difficoltà sia proprio quella di fare collaborare i servizi tra loro, di trovare il metodo più giusto per riunirli ed offrire un servizio efficiente ai cittadini.

Questa è una questione davvero importante in un'Europa fatta di persone in movimento.

Se un italiano si trova in difficoltà a Londra, può chiamare il 112 e riceverà una risposta, nelle sua lin-



Progetti e soluzioni ideali!

Il nostro staff, composto esclusivamente da professionisti, realizza progetti innovativi per garantire ambienti di lavoro ideali per gli operatori del settore emergenza sanitaria.

L'armonia delle forme, la concezione e la razionalità degli spazi, la praticità degli arredi e la qualità nelle realizzazioni, sono gli elementi che distinguono i nostri allestimenti.

L'estetica, l'ergonomia, le innovazioni, il nostro sistema certificato ISO 9001 e l'accurata realizzazione dei progetti, si accompagnano alla cura dei particolari degli impianti e garantiscono la maggiore sicurezza per la tua attività.

Agenti specializzati e officine dislocate sul territorio nazionale garantiscono un'efficiente servizio di assistenza.

Mai fermi. Risposte uniche, per esigenze molto speciali.



Serie Excellent



Serie Poker



Serie Expander



via G. Galilei 9/A - 51100 PISTOIA - PT
Tel. +39 0573 935 009 Fax +39 0573 935 007
www.mafveicolispeciali.com - marianipt@mafveicolispeciali.com

NUMERO UNICO EUROPEO

gua, in pochi istanti. Verrà localizzato in tempo reale e avrà la garanzia, prevista per legge, di ricevere aiuto e, dove necessario, un'ambulanza entro 10 minuti.

Oggi, l'Italia è pronta ad offrire lo stesso servizio ai cittadini inglesi che rappresentano il 20% del turismo europeo oppure a quelli tedeschi che ne rappresentano il 40%?

A questo punto si può capire che se la tutela della sicurezza rimane una competenza nazionale, il 112 sarà difficile da disciplinare.

A tutt'oggi, la regolamentazione sul 112 è stata codificata nella direttiva 2002/22/CE titolata "Direttiva Servizio Universale" ed il suo articolo 26 obbliga gli stati membri a vigilare affinché:

- al posto di tutti gli altri numeri di chiamata d'emergenza autorizzati dai regolamenti nazionali, tutti gli utilizzatori finali dei servizi telefonici accessibili al pubblico (compresi gli utilizzatori dei telefoni pubblici), devono poter chiamare gratuitamente il servizio d'emergenza componendo il 112, numero di chiamata d'emergenza unico europeo.

- Le chiamate dirette verso il numero 112 devono ricevere una risposta appropriata e devono essere istruite alle altre centrali nel modo migliore, il più adatto all'organizzazione nazionale del sistema d'emergenza, tenendo conto delle possibilità tecnologiche offerte dalle varie organizzazioni. Si deve inoltre definire il termine "appropriata" sulla base degli standard più elevati disponibili in Europa.

- Le imprese che gestiscono le reti telefoniche pubbliche, devono rendere disponibili alle autorità deputate ad intervenire in caso d'emergenza, nella misura tecnicamente attuabile, le informazioni relative alla localizzazione dei chiamanti, questo per tutte le chiamate destinate al numero unico europeo 112.

In più gli Stati membri devono assicurarsi che i cittadini siano correttamente informati dell'esistenza e della possibile utilizzazione del numero d'emergenza europeo 112. Un punto che non è ancora stato regolamentato è il problema della lingua. Entro qualche anno 100



milioni di Europei varcheranno le frontiere dell'Unione, turisti, viaggiatori d'affari, lavoratori o abitanti delle regioni di confine.

Le Isole Canarie hanno capito bene l'importanza del questo fattore che riguarda il "safety feeling" (sensazione di sicurezza). Nei depliant turistici promozionali degli alberghi, o delle agenzie per escursioni, comunicano anche il 112 come numero d'emergenza che risponde in spagnolo, italiano, francese, inglese e tedesco, coprendo così l'80% dei bisogni linguistici dei turisti.

Questa è la difficoltà che si pone per usare un numero unico per ogni sua necessità urgente: il 112.

Quali possono essere le difficoltà per un cittadino europeo o italiano, in particolare, di fronte a questo cambiamento?

La sola difficoltà è quella di dover capire che potrà

usare un numero unico per ogni sua necessità urgente: il 112.

Spero sia chiaro che quello di cui stiamo parlando, non è da considerare come un semplice problema di carattere organizzativo nazionale, o nazionale italiano, riguardante l'organizzazione dei servizi di emergenza, bensì un diritto di tutti i cittadini, per gli stranieri in Italia e per gli italiani all'estero, in vacanze o per affari.



NUMERO UNICO



Soprattutto considerando che ogni governo che aderisce all'Europa e quindi anche l'Italia, ha l'obbligo di informare la popolazione circa l'esistenza del 112 come numero unico dell'emergenza per tutto il territorio europeo e questo sin dal 25 luglio 2003, cioè quasi da 2 anni.

È diventata una priorità informare i vostri cittadini dell'esistenza del 112.

Se un cittadino italiano non conosce il numero da chiamare, non avrà accesso ai servizi d'emergenza in Europa o perderà del tempo vitale. Bisogna realizzare una campagna informativa rapidamente, soprattutto perché in Italia c'è una delle più basse percentuali di informazione sul 112.

Sfortunatamente proprio nei paesi che hanno il maggior numero di viaggiatori "intra-europei" (Germania, Francia, Italia) i cittadini sono meno informati sul numero unico 112.

Un'indagine avviata nel 2001 in seno all'Europa Unita, riguardante gli allora 15 paesi membri, ha evidenziato che solamente un

europeo su 5 comporrebbe il 112 in caso d'emergenza fuori dal proprio paese.

Malgrado i fattori già menzionati, la mappa dell'implementazione del 112 all'interno dell'Europa Unita è a tutt'oggi incompleta.

La Commissione Europea ha pubblicato nel 1999, 2001 e nel 2004 lo stato della situazione basandosi solamente sulle risposte degli Stati membri ad un questionario prestabilito.

Io spero però che venga affrontato anche uno studio riguardo il trattamento delle informazioni relative alla locazione delle chiamate.

Ad oggi la valutazione completa del 112 è stata fatta solamente in Portogallo nel 2003, durante la preparazione del paese ai campionati di calcio Euro 2004, un'indagine realizzata dall'Associazione dei Consumatori Portoghesi "DECO" ed il servizio di Protezione Civile Portoghese.

Questa ricerca faceva riferimento a circa 900 chiamate, che simulavano diversi scenari d'emergenza, suddivise in quattro lingue (portoghese, spagnolo, francese ed inglese).

L'indagine si riproponeva di valutare:

- il numero di squilli prima che l'operatore rispondesse;
- il numero di chiamate necessarie per ricevere una risposta;
- la qualità del protocollo di comunicazione tra l'operatore e il chiamante;
- il tempo totale per l'arrivo dei soccorsi sul luogo d'emergenza.

Sinteticamente riporterò solo un dato: per il 15% delle chiamate in portoghese e in spagnolo, per il 20% in francese e per il 29% in inglese, i servizi d'emergenza non sono mai arrivati sul luogo dell'emergenza.

 **FERNO**
when it's critical

Da 50 anni al vostro fianco nelle situazioni più critiche.



XBELT



visita il nuovo sito
www.ferno.it

Via del Pesco, 13 - 59100 Prato - Italy
tel.0574/564092 - fax.0574/564098
e-mail:info@ferno.it - <http://www.ferno.it>

800-501711

FIFTY YEARS - 1955-2005
50
FERNO

NUMERO UNICO EUROPEO

La stessa valutazione doveva essere programmata e fatta in Italia, Spagna e Grecia, ma non è mai stata realizzata, anche se era già stato firmato un accordo d'intesa presso la Commissione Europea.

Comunque i risultati portoghesi corrispondono anche alle stime risultanti da uno studio effettuato dal "gruppo di coordinazione per l'accesso dei servizi d'urgenza alle informazioni di localizzazione" (CGALIES) il cui rapporto finale è stato pubblicato nel 2003. Si valuta che i servizi d'urgenza dei 15 paesi membri de l'UE, abbiano ricevuto circa 185 milioni di chiamate delle quali 80 milioni circa sono state trattate come chiamate d'emergenza reali, le restanti come varie (informazioni, errori, scherzi, ecc.) e definite "false". Delle chiamate considerate reali, circa il 50%, 40 milioni, proveniva da telefoni mobili.

Per queste 40 milioni di chiamate, è stato evidenziato che in circa 3,5 milioni di casi, i servizi d'emergenza, hanno perduto molto tempo a causa dell'impossibilità di ottenere informazioni esatte sull'ubicazione del chiamante.

E per circa 2,5 milioni di altre chiamate, gli stessi

servizi non sono stati in grado di dare una risposta a causa dell'impossibilità di "comprendere" le informazioni sulla locazione della chiamata.

Un punto cruciale, ci sembra di capire, rimane quello della localizzazione del chiamante.

Certo, anche se dal 2003 è diventato obbligo giuridico, ottimizzare i sistemi di localizzazione per migliorare la catena del soccorso legata ai servizi d'urgenza relativi al 112.

La realizzazione di un sistema di localizzazione ideale, permetterà l'invio del necessario aiuto ai 2,5 milioni di chiamanti altrimenti non raggiungibili. Il problema diviene particolarmente importante per le chiamate da telefono cellulare. Una tecnologia che ne preveda la possibilità, assicurerà la riduzione dei tempi d'intervento per i 3,5 milioni di chiamanti, per i quali, nello studio citato prima l'individuazione non è stata corretta.

Volendo completare la valutazione di quanto proveniente dal progetto ed ampliarne la portata, possiamo stimare approssima-

tivamente, tenendo conto dei vari fattori, che questa nuova tecnologia possa permettere di salvare entro pochi anni, almeno 5000 vite in più e di economizzare almeno 5 miliardi di euro per le spese di funzionamento dei servizi, senza contare i risparmi economici derivanti dalla minimizzazione delle conseguenze degli eventi sulla salute dei cittadini, grazie ad un intervento più mirato e coordinato.

Le centrali operative londinesi dispongono già di un sistema di localizzazione delle chiamate effettuate tramite cellulare; l'espansione del servizio a tutta l'Europa non può più essere rinviata.

Ma cosa frena allora lo sviluppo del progetto?

Il fattore principale che frena la messa in punto del progetto, sta nel fatto che esiste una eccessiva diversità nei sistemi esistenti in Europa ed una mancanza di normative comunitarie in materia.

Il costo dello sviluppo e del mantenimento degli apparati esistenti non sono più giustificabili, ma il mercato non ha ancora for-



nito una risposta efficace e generale economicamente valida, probabilmente perché i servizi d'urgenza non esprimono i loro bisogni a livello europeo in maniera chiara ed efficace.

L'Istituto Europeo di Normalizzazione nell'ambito delle Telecomunicazioni (ETSI), ha creato nel 2002 un gruppo di lavoro speciale per formulare i bisogni degli utilizzatori in materia di telecomunicazioni d'emergenza (EMTEL Emergency Telecommunications).

Sfortunatamente i rappresentanti dei servizi d'ur-

genza (a parte la FEU Federation Européenne des Associations des Officiers des Pompiers) non si sono presentati facendo fallire il progetto.

La Commissione Europea ha pianificato nel frattempo la creazione di un forum per i responsabili dei servizi d'emergenza, riguardante le telecomunicazioni in emergenza e si spera almeno stavolta in una partecipazione adeguata, tale da permettere di parlare con una sola voce ai fornitori di equipaggiamenti e di sistemi di comunicazione, così da ottenere un guadagno tecnologico tangibile.

Punto di contatto:

Leo.Koolen@cec.eu.int

L'industria automobilistica, ad esempio, è pronta ad installare in tutte le vetture dei sistemi, che in caso di incidente, possono chiamare automaticamente il 112. Questi potrebbero, già da oggi, indicare il luogo e il tempo esatti dell'accaduto, l'identificazione della vettura ed eventualmente la gravità dell'incidente, sulla base di sensori installati sul veicolo ed il numero dei passeggeri, sulla base di cinture utilizzate o tramite sensori sui sedili. Attualmente esistono già



NUMERO UNICO



cernenti il trattamento delle chiamate, i tempi minimi d'intervento e la valutazione del servizio legato al 112, su tutto il territorio europeo, ispirandosi al modello portoghese.

Ma l'EENA-112 che cos'è esattamente e come si muove?

L'EENA-112 si è costituita nel 1999 come associazione senza scopi di lucro ed ha organizzato la prima e seconda Conferenza ed Esposizione Europea del 112, questo anno sta pianificando la terza edizione.

Vogliamo dire, senza alcuna polemica, che se i protagonisti delle organizzazioni dell'emergenza rifiuteranno ancora la strada del 112 unico, noi fra breve saremo in grado di fornire uno studio che dimostrerà che la loro soluzione attuale non è la migliore, e che invece il sistema legato al numero unico 112 è senza dubbio il più efficace.

Siamo perfettamente coscienti delle prerogative acquisite negli ultimi decenni dai vari servizi d'emergenza e sappiamo che alcuni sono freddi all'idea di una collaborazione più stretta fra le varie componenti del soccorso.

È fondamentale capire che il dibattito, a questo punto, non può essere accentrato sulla protezione delle identità e sull'indipendenza dei fornitori dei servizi, bensì sul numero maggiore di vite che possono essere salvate grazie ad un migliore sistema di integrazione.

Ovviamente, lavorare insieme non impedirà di portare avanti progetti paralleli.

L'Europa delle ambulanze, dei Vigili del Fuoco, della Protezione Civile, della sicurezza pubblica è ancora da fare: facciamola assieme per il bene dei 400 milioni dei nostri concittadini. △

delle vetture di lusso che sono dotate di apparecchiature simili, ma a causa della mancanza di una regolamentazione comunitaria unitaria, tali impianti possono funzionare solo a livello nazionale (solo in Francia o in Germania).

La Commissione Europea ha lanciato un Memorandum of Understanding in questo campo ma ancora una volta sono i referenti dell'emergenza ad essere stati assenti.

Non possiamo sottovalutare però anche il problema della lingua

È proprio questo un altro punto importante che deve essere migliorato per poter ottimizzare la catena dell'intervento.

La capacità di interpretare più lingue non è più un problema insormontabile.

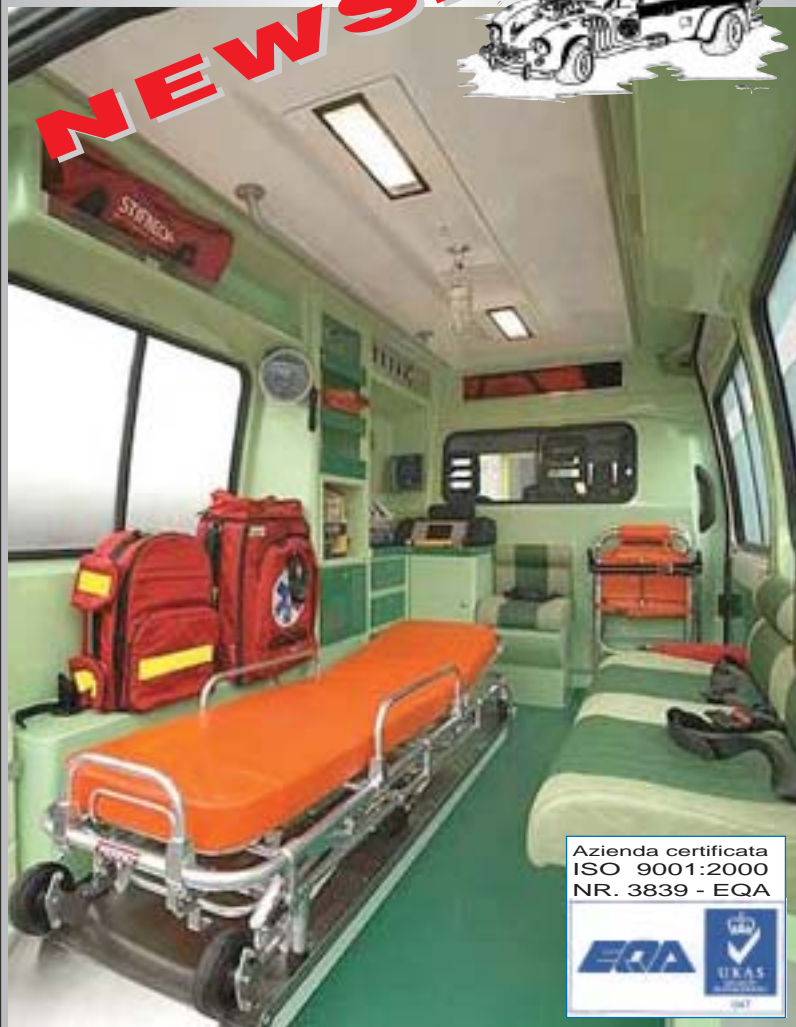
La messa in conferenza telefonica d'interpreti di guardia, accessibili via cellulare è stata messa in opera in Francia, permettendo con un costo modico la copertura di più etnie.

L'Associazione Europea del Numero d'Urgenza 112 (EENA-112) si batte allo stesso tempo per l'adozione di norme precise con-



BELL's CAR s.n.c.
CARROZZERIA
E
ALLESTIMENTI SPECIALI

NEWS!



Azienda certificata
ISO 9001:2000
NR. 3839 - EQA



Ambulanze nuove pronta consegna

ALLESTIMENTO AMBULANZE E VEICOLI SPECIALI

Prenota la tua ambulanza con locazione finanziaria a lungo termine.

Sede: Bell's Car snc,
via Messina ang. via Stoccolma - 20038 Seregno (MI)
Tel. 0362/222214; Fax 0362/221299.
www.bellscar.com E-mail: info@bellscar.com

Punti vendita: Denicar concessionaria FIAT
via Bisceglie, 92 Milano - tel. 02-48338226
via Novara, 221 Milano - tel. 02-452.57.41



NUMERO UNICO EUROPEO

LA REALTÀ DEL NUMERO UNICO 112 IN ALCUNI STATI EUROPEI

In Europa, l'implementazione del sistema per il numero unico 112 per le emergenze, ha sinora raggiunto diversi stati di avanzamento a seconda della volontà dei singoli governi nazionali, in assenza di obblighi stringenti da parte della Comunità Europea.

Di seguito una rapida panoramica sull'operatività del numero già in corso in alcuni paesi d'Europa:

- **Danimarca, Finlandia, Olanda.**

Il 112 è l'unico numero di emergenza.

- **Francia.**

Agli esistenti numeri (15 per ambulanze, 18 per i Vigili del Fuoco e 17 per la Polizia), sono state affiancate e istituite Centrali Operative del 112 presso le principali Centrali Operative dei Vigili del Fuoco (per ora ne sono attive 5). I Vigili del Fuoco hanno anche ambulanze per il soccorso medico avanzato.

- **Austria.**

Già attive le centrali del 112 sono ancora attivi anche i numeri di telefono di Polizia 133, ambulanze 144 e Vigili del Fuoco 122, ma viene ampiamente pubblicizzato il nuovo numero 112.

- **Svezia.**

In Svezia la centralizzazione delle chiamate di emergenza è stata istituita nel 1953, oggi operativa con il numero 112 gestito da SOS Alarm, una società che ha 600 operatori e 20 centrali operative che gestiscono le chiamate di emergenza ma anche sistemi di allarme destinati a privati. La localizzazione sia dei numeri di rete fissa che dei numeri cellulari è già realtà.

- **Polonia.**

In Polonia le chiamate al 112 sono possibili solo dai telefoni cellulari, quelle dai telefoni fissi sono barrate.



- **Spagna.**

In Spagna le Centrali Operative del 112 sono quelle già operative per lo 061 del soccorso medico, oggi sono ancora attive le centrali dello 080 e 091 rispettivamente per Vigili del Fuoco e Polizia, ma una gran parte delle chiamate di emergenza arriva ormai al 112 che le gestisce e le smista.



NUMERO UNICO

• Repubblica Ceca.

Il numero 112 era sino a pochi anni fa il numero dell'ora esatta.

Oggi la Repubblica Ceca ha istituito un sistema di centrali operative del 112 estremamente organizzato, capace di localizzare il chiamante e con una tecnologia che, come in Svezia, permette agli operatori di poter ricevere chiamate anche da distretti distanti, qualora ad esempio il distretto dell'utente sia sovraccaricato o non in grado di rispondere (es. in caso di calamità). Molto interessante la possibilità di utilizzare le competenze di operatori i online che conoscano lingue straniere, infatti in ogni momento è possibile visualizzare quali operatori ed effettuare una chiamata in conferenza con questi.

• Gran Bretagna.

In Gran Bretagna le chiamate al 112 vengono automaticamente reindirizzate al 999 che è storicamente il numero delle chiamate di emergenza.

Tutt'ora viene pubblicizzato il numero unico 999 anziché il 112.

• Romania.

In Romania il 112 è funzionante e sono state create centrali operative dedicate al 112 che hanno sostituito le vecchie Centrali Operative esistenti e collegate a realtà locali (in Romania l'organizzazione di Polizia e del soccorso è molto legata alle diverse realtà locali).

Anche in Romania è già attiva la localizzazione del chiamante.

• Slovenia.

Attivo e pubblicizzato il nuovo numero 112 (non si hanno informazioni sul metodo di funzionamento delle Centrali Operative).

In questo panorama diversificato ci sono alcune realtà che possono fungere da esempio per l'Italia, soprattutto per le soluzioni tecnologiche adottate e per l'organizzazione, ma vanno studiate le proposte operative adeguate al nostro paese.

Mentre la tecnologia è ormai disponibile per essere implementata, i protocolli operativi sono invece un'interessante sfida organizzativa da approfondire. △

STEM marine
emergency systems

Stem-Jet

NOAH

Barche speciali per soccorso e antincendio

Mezzi speciali per salvataggio in zone alluvionate

www.stem.it

STEM s.r.l. - Via Ugo La Malfa, 13 - 43010 Piacenza - Langhirano (PR)
tel. 0521.639574 - fax 0521.639673 - e-mail. marine@stem.it

TIV
PFALZ

SIEM

SIEM s.r.l.
Via Veggioletta, 15/c
29100 Piacenza - Italy
Tel. ++39 0523489836
Fax ++39 0523481557
E-mail: siem@siemr.it

CSQ **CSQ MED**

UNI EN ISO 9001 UNI CEI EN 48001

Breathing Aid BA2001

EMERGENCY AND TRANSPORT VENTILATORS

SIEM
MEDICAL EQUIPMENT

www.siem srl.it