

# [Sicurezza del lavoratore isolato: soluzioni innovative]

[Il NUE 112 e le centrali specializzate:  
possibili sinergie]

*Piero Maria Brambilla  
CEO & CTO AREU – Regione Lombardia  
ALDAI Federmanager Milano, 5 ottobre 2017*

# [Azienda Regionale Emergenza Urgenza – A.R.E.U.]

Istituita il 2 Aprile 2008 dalla Giunta Regionale di Regione Lombardia (DGR 6994/2008) come azienda del Sistema Sanitario Regionale.

- Gestione Emergenza Sanitaria Extra-Ospedaliera (EMS) a livello regionale: sale operative e territorio.
- Gestione del Sistema Regionale Sangue
- Trasporto Equipe, Organi e Tessuti
- Definizione e implementazione del Sistema NUE 112 in Regione e diffusione ad altre regioni
- Definizione e implementazione del numero 116117 (Assistenza Sanitaria non Urgente)
- Trasporti Sanitari Secondari



SRC



**Emergenza**

(112)

# [Gestione efficace di un'emergenza]

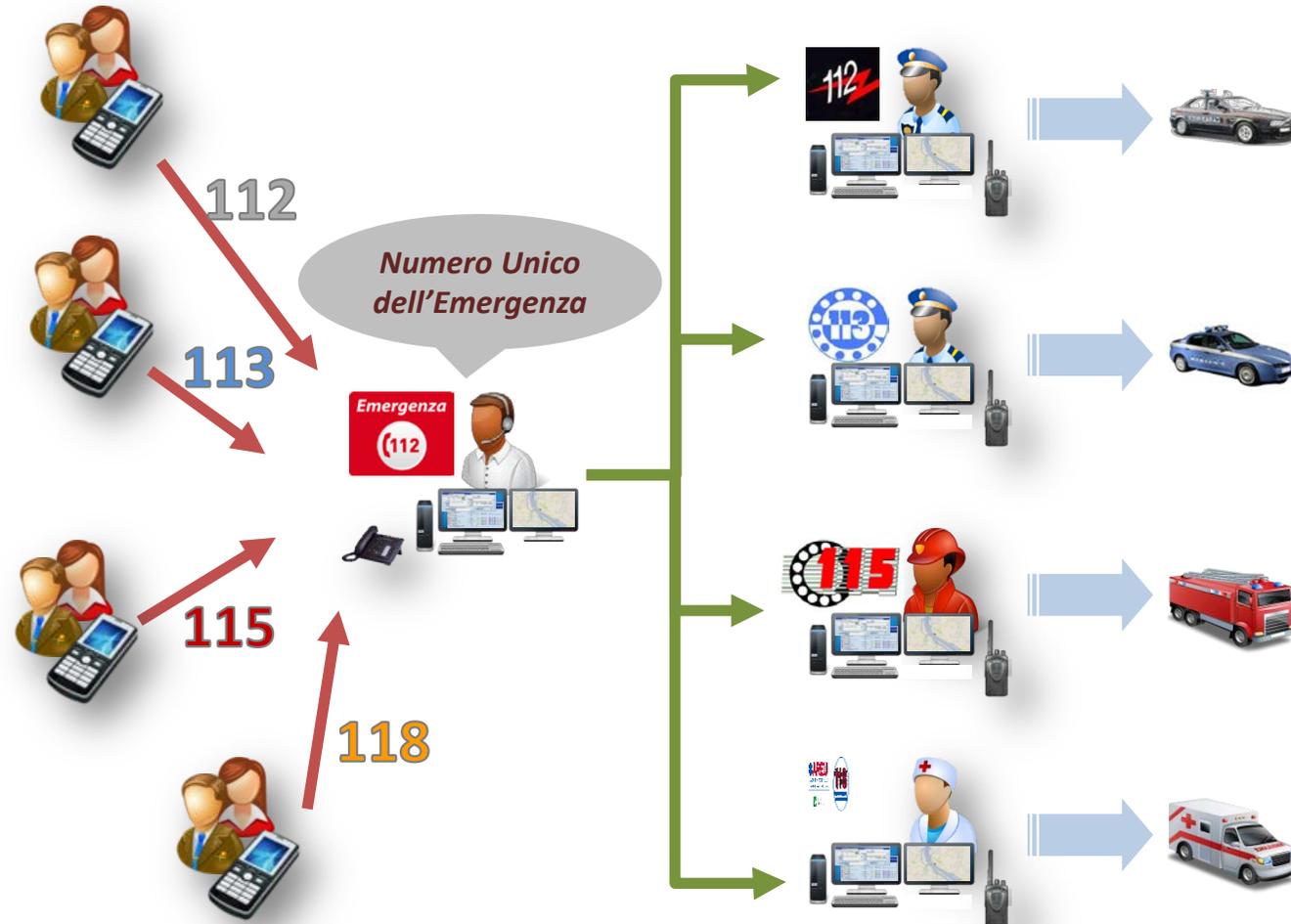
## I presupposti fondamentali:

- Tempestiva risposta alla chiamata
- Rapida e puntuale individuazione del luogo di intervento
- Individuazione dell'esigenza primaria e immediato inoltro alla «organizzazione» di competenza



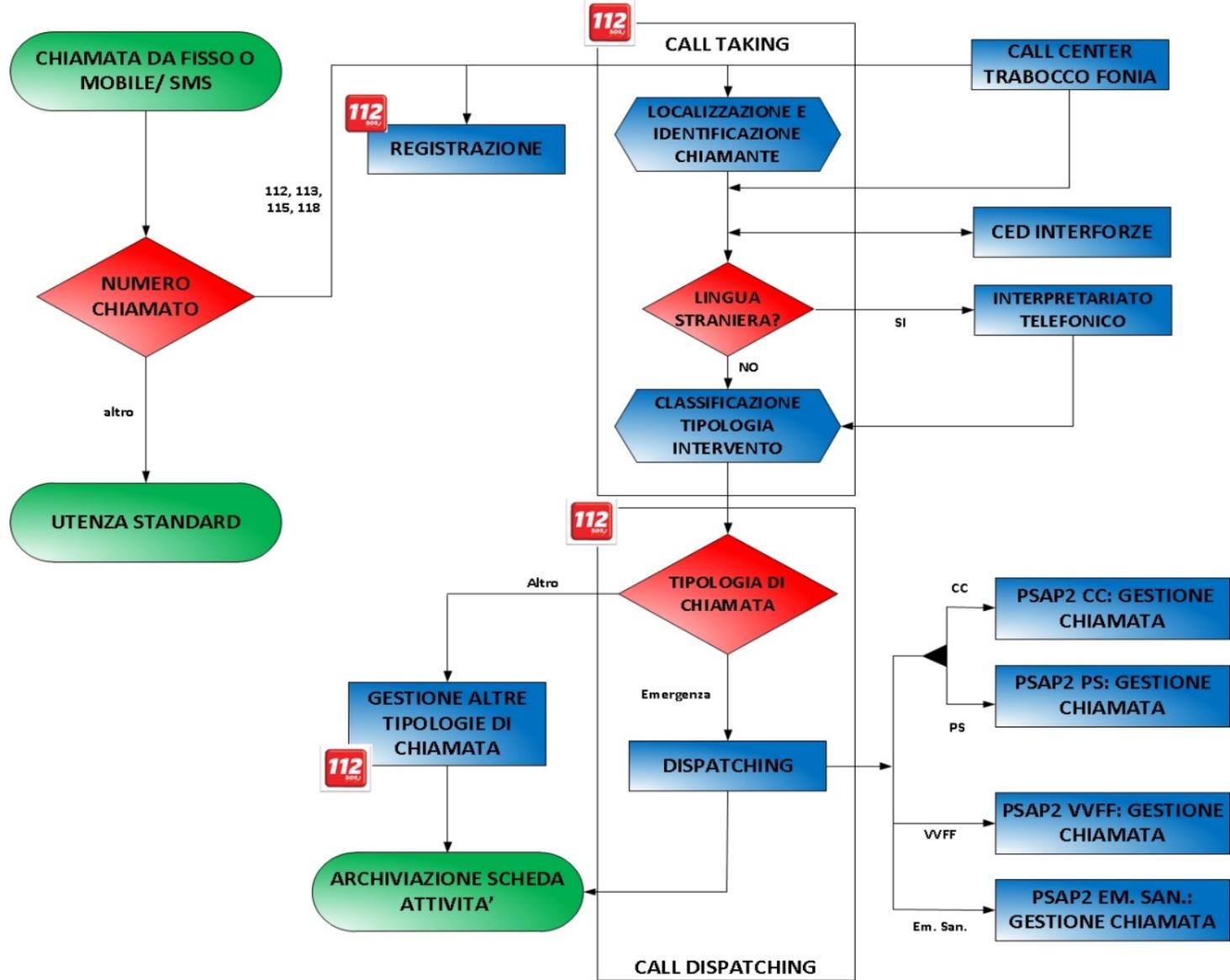
# [Il modello]

- 112 CC
- 113 PdS
- 115 VVdF
- 118 EMS



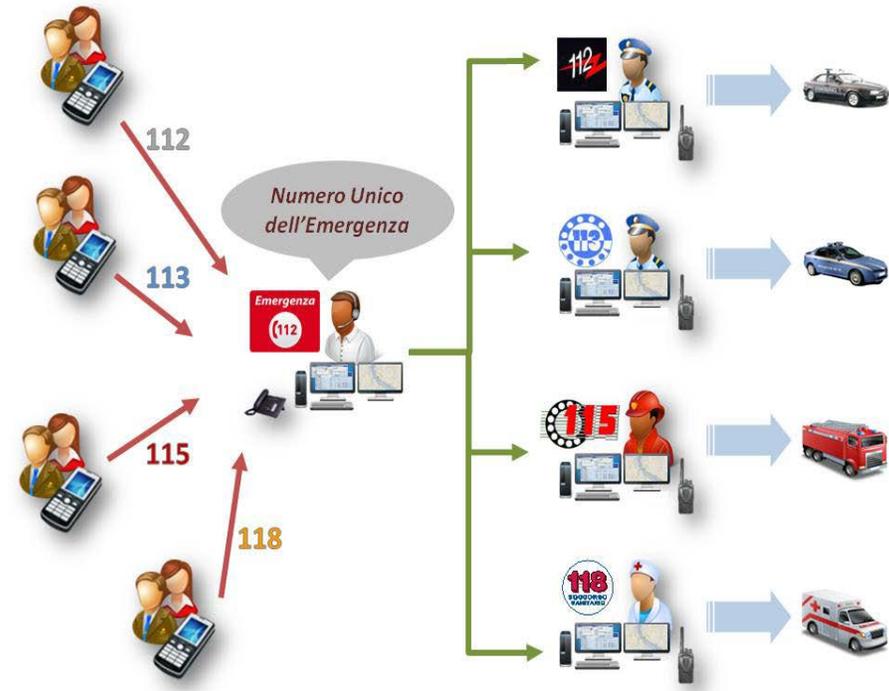
Call Taker laici dedicati a ricevere tutte le chiamate di emergenza e inoltrarle ai PSAP di livello 2 (ERO)

# [il processo]



## [Il servizio NUE 112 offre:]

- Centralizzazione della raccolta di tutte le chiamate di soccorso
- Garanzia totale di una risposta tempestiva
- Filtro sulle chiamate inappropriate
- Sicurezza e tracciabilità della chiamata
- Localizzazione e/o identificazione del chiamante, anche se quest'ultimo non è in grado o non riesce a indicare la propria posizione
- Dialogo multilingue
- Accesso a persone con diversa abilità



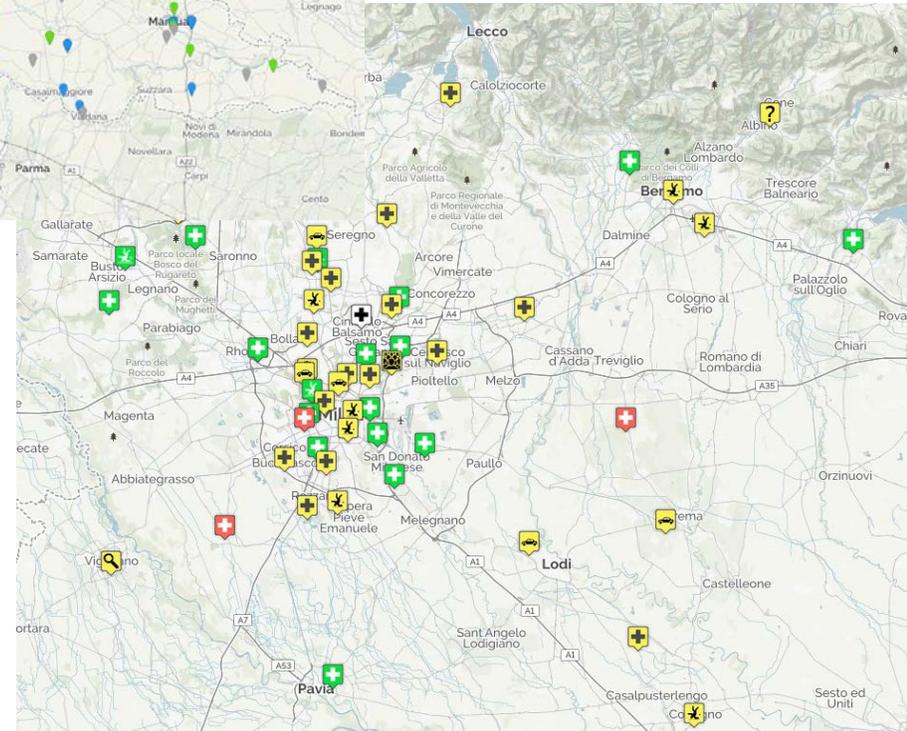
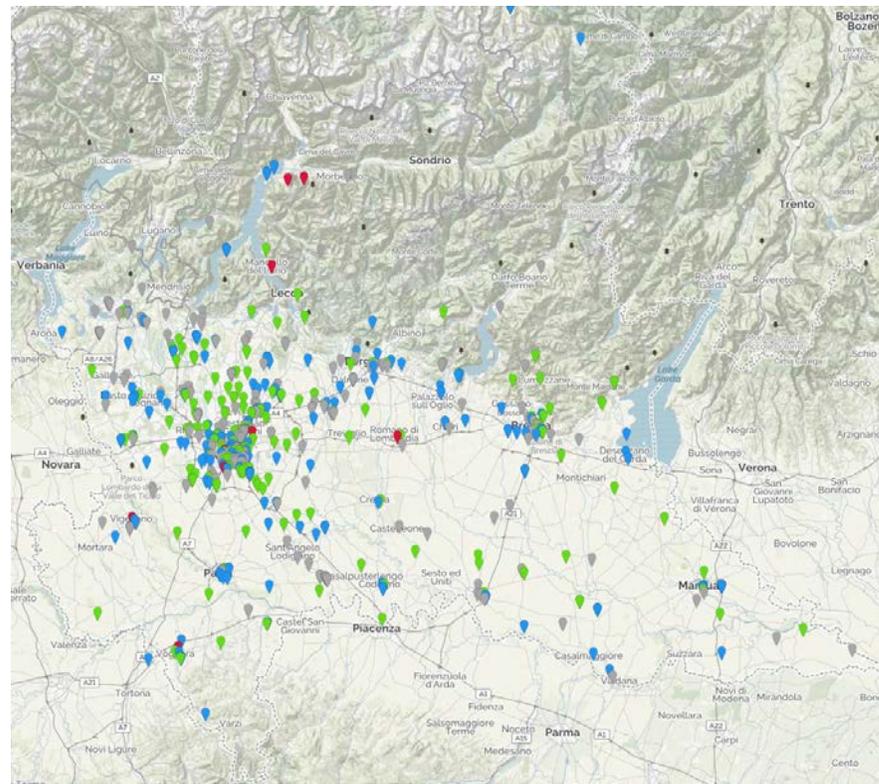
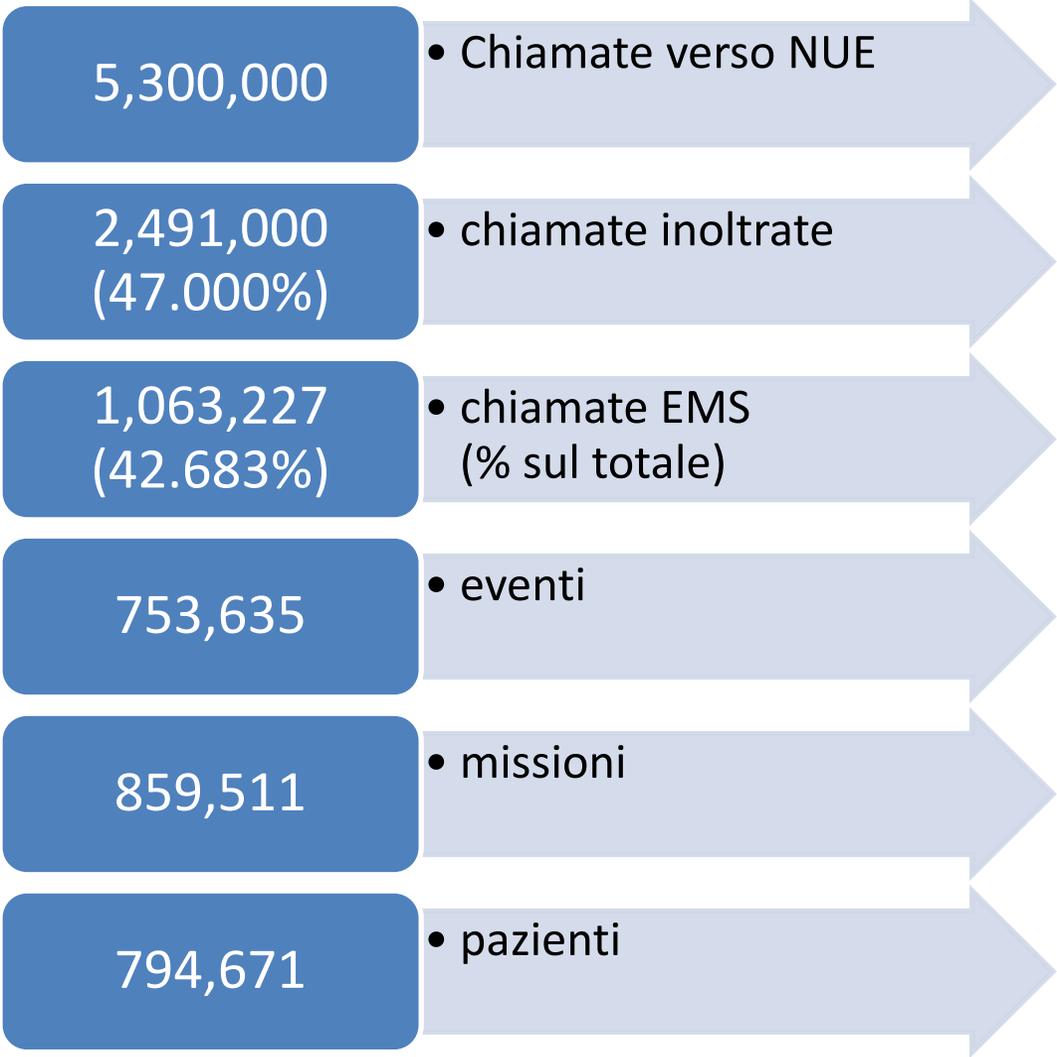
# [La Centrale Unica di Risposta - CUR NUE 112]

I principi fondanti sui quali si poggia la costruzione logica del modello di funzionamento del sistema sono i seguenti:

- LA CUR NUE 112 si occupa della ricezione delle chiamate, della gestione del primo contatto e dello smistamento (fonia/scheda contatto) verso le CO di 2° livello. Non ha competenza, invece, sulla “gestione operativa” dell'emergenza;
- le CO di 2° livello si occupano della gestione del contatto ricevuto e dell'intervento, cioè dell'insieme delle attività necessarie alla risoluzione della specifica emergenza.

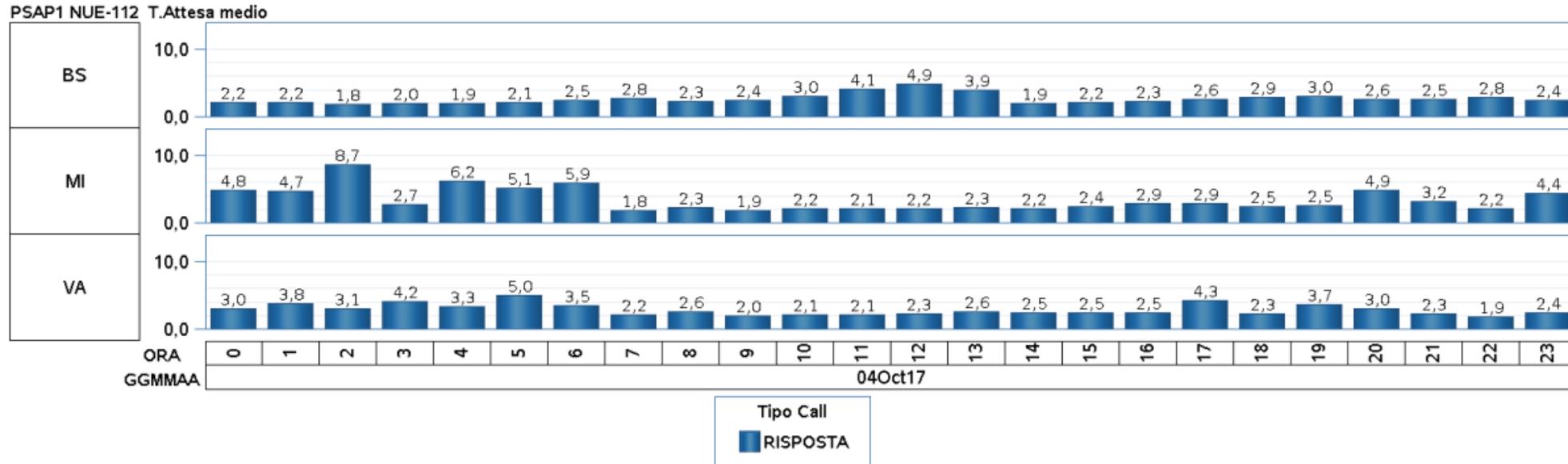


# [Per avere un'idea]



# [non solo grandi numeri]

## TEMPO MEDIO DI ATTESA PER LA RISPOSTA (secondi)

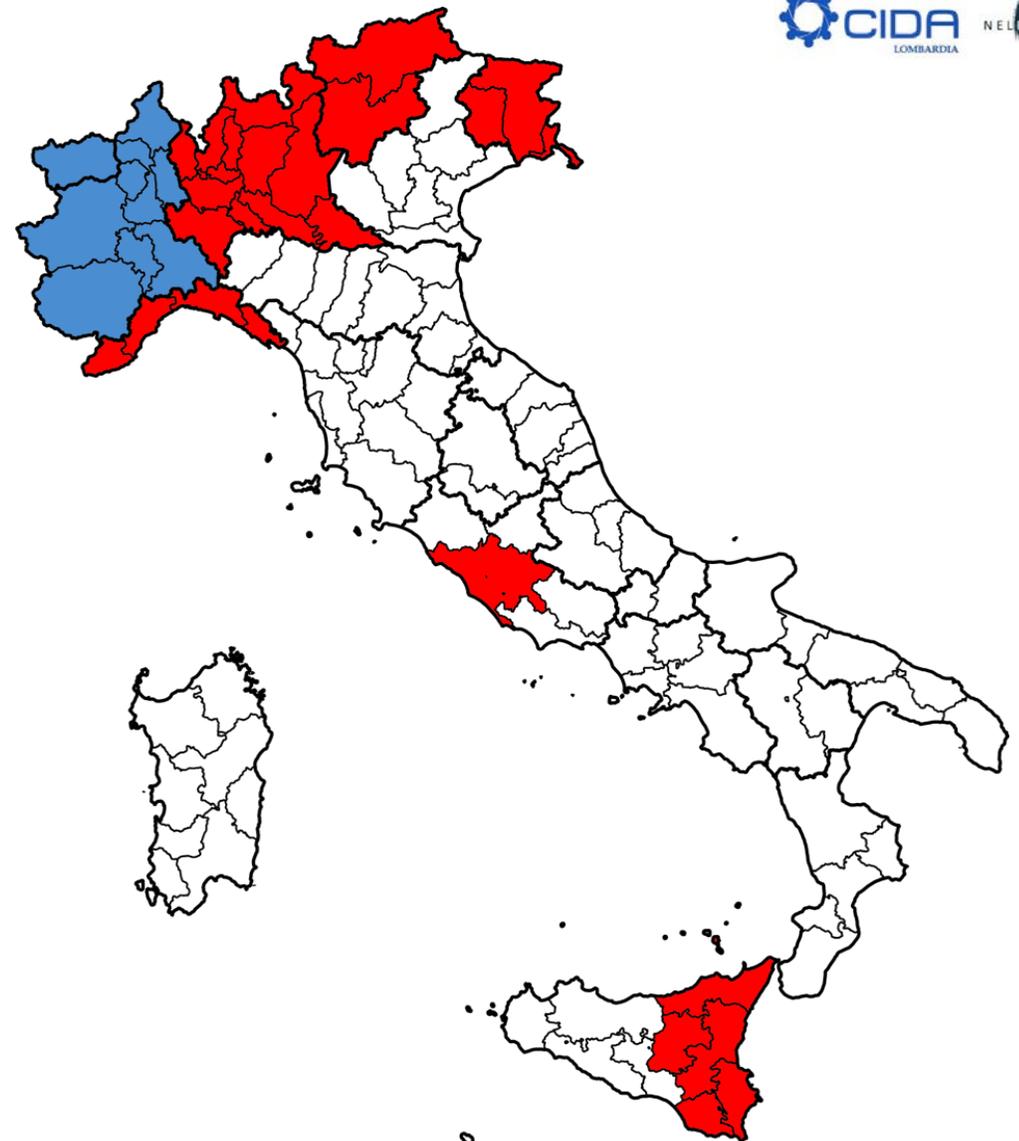


Id Month	T.Attesa medio									Totale
	201709				201710					
GG	27	28	29	30	1	2	3	4		
w.d.	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Lun	Mar	Mer		
<b>PSAP1 NUE-112</b>										
<b>BS</b>	2,9	2,7	2,9	2,7	2,8	2,8	2,5	2,8	<b>2,8</b>	
<b>MI</b>	2,8	2,8	3,4	2,6	5,3	2,9	2,8	2,9	<b>3,2</b>	
<b>VA</b>	3,0	2,9	3,5	3,0	2,8	3,0	2,7	2,6	<b>2,9</b>	
<b>Totale</b>	<b>2,9</b>	<b>2,8</b>	<b>3,3</b>	<b>2,8</b>	<b>4,0</b>	<b>2,9</b>	<b>2,7</b>	<b>2,8</b>	<b>3,0</b>	

# [dove è in funzione il modello]

Questo modello, nato a Varese e definito come lo standard nazionale(\*), si è man mano diffuso sul territorio nazionale.

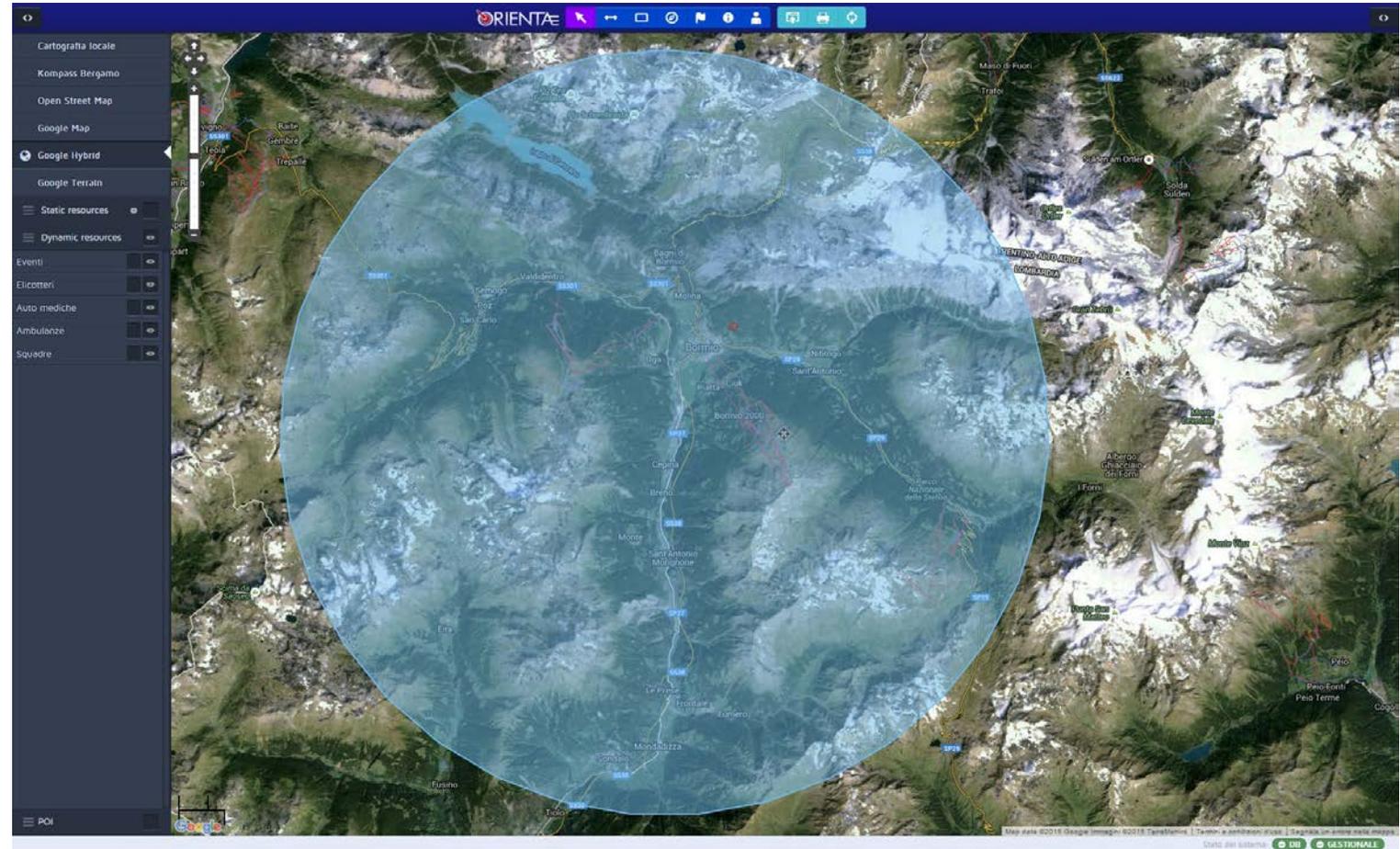
- È responsabilità di ogni singola regione implementarlo e i costi di allestimento delle proprie CUR sono a suo carico;
- Per le CO di 2° livello invece la responsabilità di adeguamento è delle singole amministrazioni: centrali per CC PdS e VVF, regionali per EMS.



(\* Il 4 agosto 2015 la Legge di riforma della Pubblica Amministrazione italiana (legge Madia) stabilisce "l'istituzione del numero unico europeo 112 su tutto il territorio nazionale con centrali operative da realizzare in ambito regionale, secondo le modalità definite con i protocolli d'intesa adottati ai sensi dell'articolo 75-bis, comma 3, del decreto legislativo n. 259 del 2003".

# [Localizzazione in emergenza]

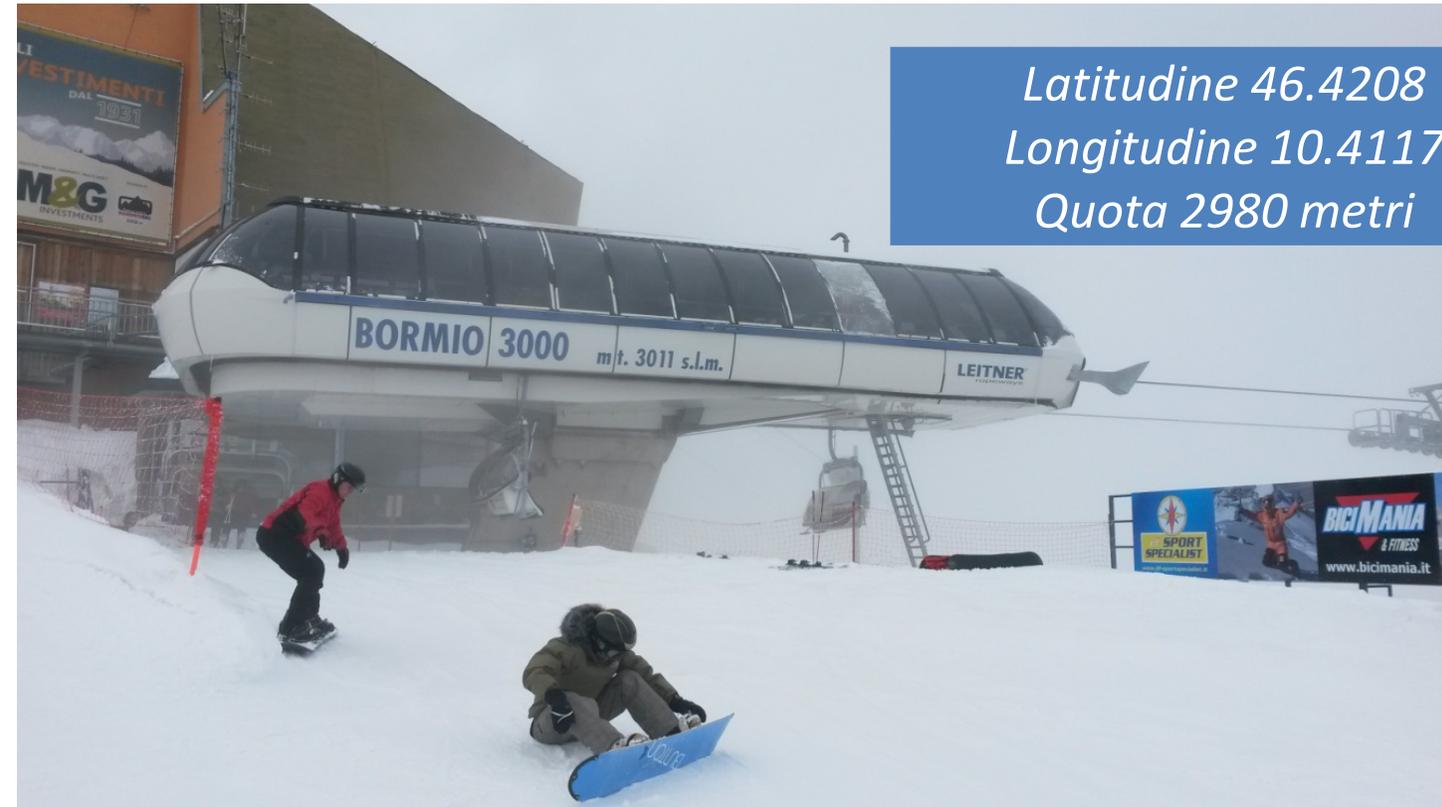
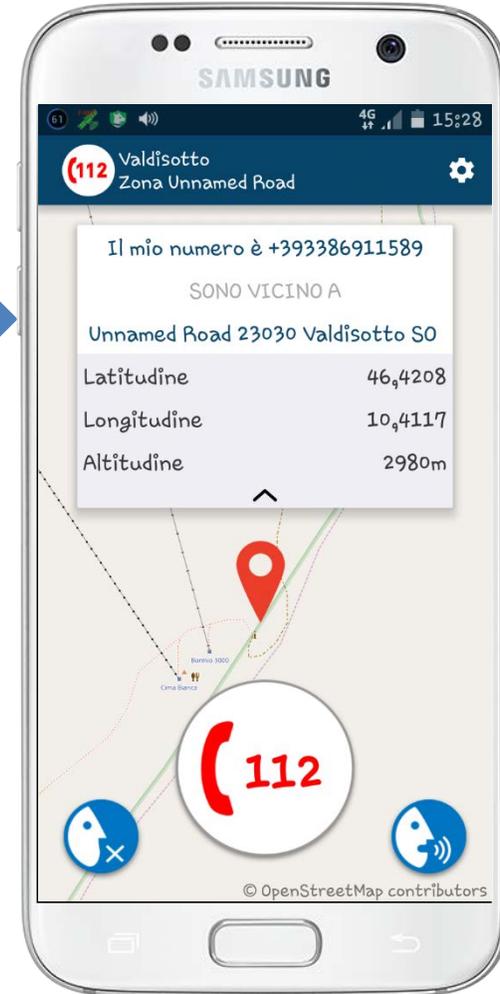
- Raggio maggiore di 14 Km (area impervia)



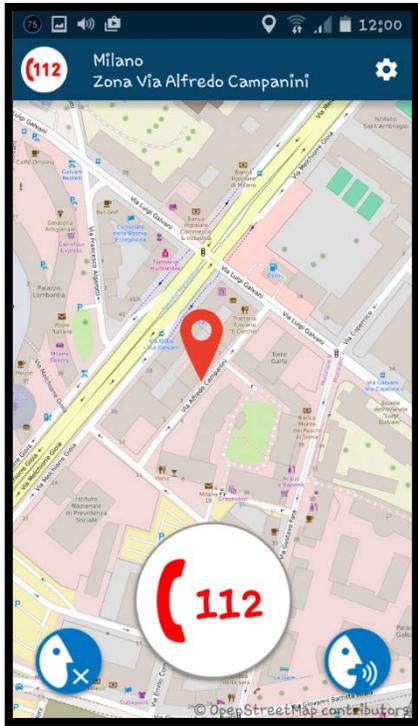
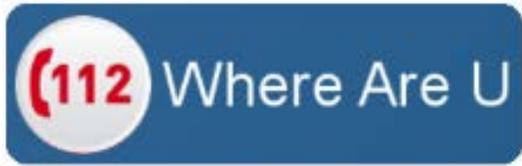
# [Localizzazione in emergenza]

- Una località peculiare

Latitudine 46.4208  
 Longitudine 10.4117  
 Quota 2980 metri



# [112 app + AML principi di funzionamento]



Satellite / WIFI / CELL  
A-GNSS



112  
app



AML



Voice

Position (X-Y-Z)



SMS



Where Are U + AML  
server



HTTP  
Request  
Compliant  
With RFC5985  
(NG112 compliant)

# "Em-app Galaxy"

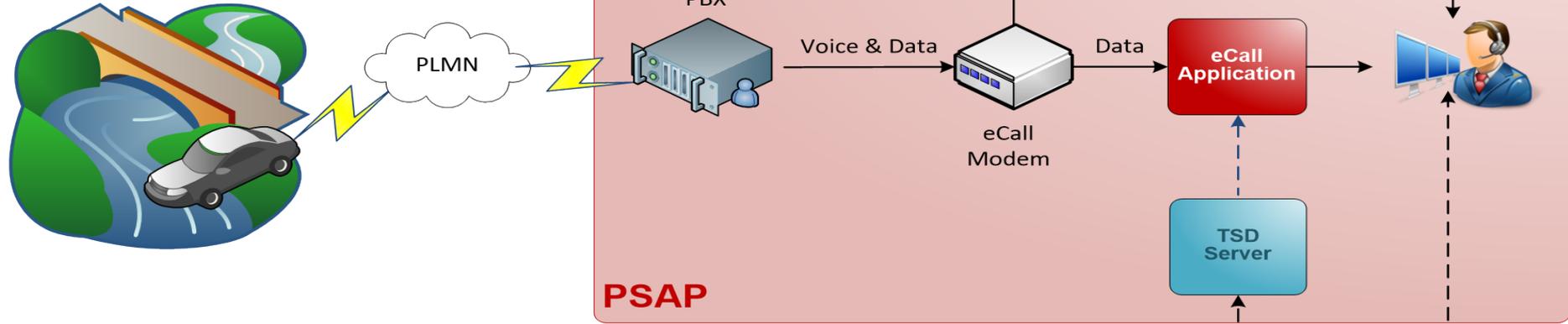


# Special working tools integrated apps

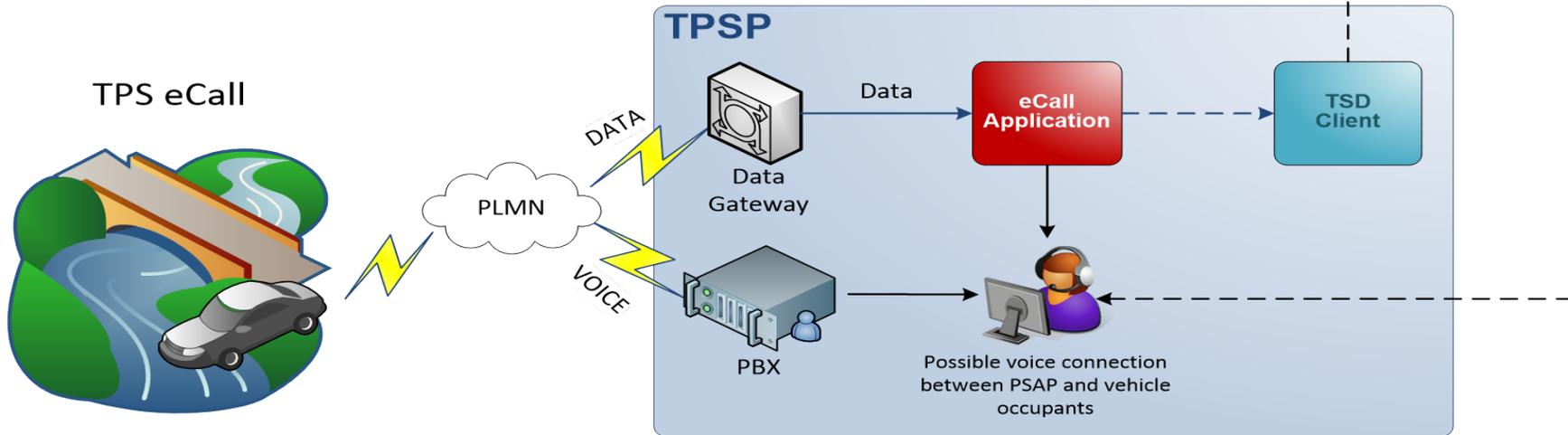


# [Interazione TPSP - CUR NUE 112]

Pan-European eCall



TPS eCall



# Arrivederci



© Matteo Zanga