

(I lavori iniziano alle ore 14.35 con l'esame delle interrogazioni a risposta immediata, ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno del Consiglio regionale)

OMISSIS

Interrogazione a risposta immediata n. 2261 presentata da Batzella, inerente a "Criticità del NUE 112 (numero unico di emergenza)"

PRESIDENTE

Passiamo ad esaminare l'interrogazione a risposta immediata n. 2261.
La parola alla Consiglieria Batzella per l'illustrazione.

BATZELLA Stefania

Grazie, Presidente.

Parliamo delle criticità del numero unico 112, il numero di emergenza: tutti sappiamo che è partito in via sperimentale nella provincia di Cuneo a fine gennaio 2017 e poi, da marzo sempre dello scorso anno, si è esteso gradualmente a tutta la regione, così come previsto dall'Unione Europea.

Attualmente sono operative due centrali uniche: una a Grugliasco, in Provincia di Torino, e l'altra a Saluzzo, in Provincia di Cuneo; quest'ultima, tra l'altro, serve anche la Valle d'Aosta. Nel 2017 ci sono state circa un milione e mezzo di chiamate. Il 26 marzo scorso, in IV Commissione erano stati auditi i rappresentanti sindacali dei Vigili del Fuoco, della Polizia e degli infermieri del *Nursing*, per affrontare le problematiche del servizio a poco più di un anno dalla sua introduzione.

Le criticità emerse riguardavano in particolare le difficoltà di una connessione internet stabile nelle centrali operative, la mancanza di geolocalizzazione sul territorio di tutti i mezzi sanitari, di quelli delle Forze dell'Ordine e dei Vigili del Fuoco, e lunghi tempi di attesa nella risposta alle chiamate dei cittadini, che in qualche caso avevano superato anche i dieci minuti di attesa. Inoltre, era stato posto l'accento sulle chiamate perse, cioè quelle che non sono mai arrivate alle forze di intervento, e sui ritardi nei soccorsi.

In quell'occasione, i rappresentanti sindacali avevano ribadito la necessità di istituire una centrale unica operativa interforze per migliorare il servizio e garantire ai cittadini tempi rapidi di risposte d'intervento, grazie naturalmente al coordinamento di tutte le forze coinvolte nella gestione del 112.

A distanza di quattro mesi dall'audizione in IV Commissione, sette sigle sindacali continuano a denunciare le stesse criticità e parlano di default organizzativo nella gestione del servizio, lamentando ancora grandi problematiche nell'interscambio delle informazioni utili per gli interventi.

Per i sindacati, inoltre, nessun passo in avanti è stato compiuto nel miglioramento della connessione internet delle centrali e della geolocalizzazione dei mezzi, tant'è vero che - ne hanno parlato anche tutti i giornali - per chiedere di fare chiarezza su queste criticità che continuano a denunciare da un anno e mezzo, il sindacato dei Vigili del Fuoco e anche quello degli infermieri *Nursing* hanno presentato due esposti alla Procura della Repubblica di Torino.

Tutti quanti sappiamo bene che durante l'emergenza l'aspetto fondamentale è la tempestività di risposta e d'intervento dei soccorsi: non ci possiamo permettere di perdere minuti preziosi per salvare una vita umana.

Interrogo l'Assessore per sapere se s'intende istituire anche qui in Piemonte, come accade già tra l'altro nella Regione Friuli-Venezia Giulia, in via sperimentale un'unica centrale operativa interforze, come richiesto dai rappresentanti sindacali degli infermieri, della Polizia, dei Carabinieri e dei Vigili del Fuoco, per migliorare e rendere più efficiente il servizio del numero unico europeo 112.

Grazie.

PRESIDENTE

La parola all'Assessore Saitta per la risposta.

SAITTA Antonio, *Assessore alla sanità*

Grazie, Presidente.

Un primo bilancio a livello nazionale sull'introduzione del numero unico 112 per emergenze, che in Piemonte abbiamo attivato a partire dalla primavera del 2017, è stato effettuato la scorsa settimana a Roma, nel corso di un convegno cui hanno partecipato i vertici di Polizia di Stato, Carabinieri e Vigili del Fuoco e, in qualità di coordinatore del gruppo emergenza-urgenza della Commissione salute della Conferenza Stato-Regioni, il nostro dirigente Danilo Bono.

Secondo quanto emerso, valutando i dati dell'attività - quindi valutazioni fatte attraverso le Forze dell'Ordine interessate al numero unico - il sistema nel suo complesso funziona, pur permanendo ovviamente degli aspetti che possono essere migliorati e messi a punto in maniera più efficace. Questo lavoro sta avvenendo sotto la direzione del Ministero dell'Interno, dove c'è un organismo dedicato a questo tema e lì vengono portate le esigenze da parte dei responsabili delle Forze dell'Ordine.

Innanzitutto il numero unico è nato, com'è noto, dall'esigenza anche a livello europeo di migliorare il coordinamento tra le varie forze ed effettuare un lavoro di filtro delle chiamate, in modo da consentire a chi deve intervenire di concentrarsi solo sulle reali emergenze.

Per richiamare un dato che, come Giunta regionale, avevo già fornito in sede di IV Commissione, nel solo 2017 in Piemonte sono state filtrate oltre 682.000 chiamate, pari al 45,9 per cento del totale. Filtrare ha voluto dire evitare di utilizzare senza motivo mezzi di soccorso e Forze dell'Ordine, permettendo agli operatori di concentrarsi sulle reali necessità.

Sono state filtrate telefonate che si sono rilevate inappropriate, all'incirca la metà delle telefonate: semplici richieste di informazioni, segnalazioni di una situazione non emergenziale ed errori di chiamata. È chiaro che questo filtraggio ha permesso evidentemente di concentrare tutte le Forze dell'Ordine, compreso il 118, soltanto sull'emergenza e questo è un dato positivo, pur restando obiettivamente dei problemi che possono essere migliorati e che si stanno migliorando.

Inoltre, da quanto è stato verificato a livello nazionale, nell'ambito del gruppo di emergenza-urgenza della Conferenza Stato-Regioni, insieme al Ministero dell'Interno, la media della risposta degli operatori numero unico è intorno ai cinque secondi, mentre prima dell'introduzione del numero unico le risposte entro i cinque secondi erano soltanto il 25-30 per cento del totale. Anche la durata media delle telefonate è diminuita: i dati raccolti dicono che oggi gli operatori laici che svolgono il servizio compilano le schede con dati anagrafici e geografici in una media di 50 secondi prima di girare la richiesta di filtrata. In passato, la durata delle chiamate si aggirava sui due minuti e dunque era superiore.

Questi dati non sono opinioni, sono i dati che vengono monitorati dal Ministero dell'Interno. A ogni modo, rispetto alla domanda, a livello nazionale, trattandosi di una convenzione che viene fatta dal Ministro dell'Interno, stiamo lavorando per migliorare ulteriormente quest'importante attività, che vogliamo assolutamente mantenere. È chiaro che le organizzazioni cui lei fa riferimento hanno il compito e il dovere di rappresentare la loro istanza all'interno degli organi per i quali prestano attività.

OMISSIS

(Alle ore 15.48 la Presidente dichiara esaurita la trattazione delle interrogazioni a risposta immediata)

(La seduta ha inizio alle ore 15.49)