

10 SOCCORSO SANITARIO,
ASSISTENZA SOCIALE E PROTEZIONE CIVILE
'LE QUATTRO GRANDI
ORGANIZZAZIONI'

Cari lettori,



L'Italia si distingue nel bene (e spesso anche nel male) per tante qualità universalmente riconosciute quali, per fare tre esempi classici e un po' 'inflazionati', il patrimonio artistico e culturale, unico al mondo; la straordinaria bellezza e varietà del territorio e naturalmente, l'imitabile tradizione enogastronomica. In pochi parlano o scrivono, invece, di un altro grande patrimonio italiano che nessun altro paese può vantare nelle proporzioni e nella qualità del nostro: il Volontariato.

In questo 'Quaderno di Protezione civile' abbiamo focalizzato l'attenzione su 4 grandi associazioni nazionali di volontariato nate per assistere e soccorrere i malati, i feriti e i deboli, delle quali due hanno origini antichissime: il Sovrano Militare Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Gerusalemme di Rodi e di Malta, di cui il CISOM è il braccio operativo e le Misericordie d'Italia che ebbero un ruolo particolarmente importante durante le grandi epidemie di peste che decimarono la popolazione nel basso Medioevo e nel '600. Con oltre 150 anni di storia nel nostro Paese, la Croce Rossa Italiana, membro dell'organizzazione Croce Rossa e Mezzaluna Internazionale, non ha certo bisogno di presentazioni 'generaliste': nell'articolo che le abbiamo dedicato puntiamo a metterne ulteriormente in luce progettualità e obiettivi. In considerazione della comune valenza di queste grandi realtà associative per tutto il volontariato italiano, abbiamo fatto lo stesso per ANPAS, illustrandone in primis numeri e specializzazioni operative e approfondendo poi problematiche e aspirazioni con il suo attuale presidente.

E' del tutto evidente che organizzazioni di tale portata, negli ultimi decenni, si siano sempre più specializzate anche nel settore specifico della Protezione civile, senza naturalmente trascurare la loro mission originaria dedicata al sanitario e al socio-assistenziale: del resto, un tale patrimonio di professionalità non poteva che mettersi a disposizione della Protezione civile! Il fatto che mi preme sottolineare è che dopo non poche resistenze (chi più, chi meno), queste organizzazioni a partire dalla fine degli anni '90, grazie anche a convenzioni con le regioni che in quegli anni iniziavano ad essere la spina dorsale della PC italiana (vedi missione Arcobaleno del '99), hanno cominciato a collaborare sempre più con il volontariato locale, entrando nei primi coordinamenti provinciali che si stavano formando in Emilia Romagna e Piemonte. Fino ai traguardi di oggi, che vedono la Consulta nazionale del Volontariato di Protezione civile aperta anche al Volontariato locale...se si organizza per entrarvi, naturalmente! E' questa un'evoluzione importantissima per la Protezione civile e per tutto il volontariato italiano che, quando è motivato e ben formato, ha lo stesso valore, sia che militi in un piccolo Gruppo comunale, sia in una grande e 'blasonata' Associazione.

Sempre al servizio della Protezione Civile



Leonardo contribuisce con la propria eccellenza tecnologica alle attività del Dipartimento della Protezione Civile, per garantire la sicurezza del Paese.

Elicotteri, sistemi di comunicazione professionale, centri di controllo e servizi satellitari: sono questi i nostri prodotti e servizi che aiutano a proteggere e i cittadini nelle operazioni di emergenza, nelle missioni di soccorso umanitario e durante i grandi eventi.

70
1948 • 2018

MEBER⁺

IN CASE OF EMERGENCY



TRAUMA



BARIATRIC



ALPINE



CARDIO



PEDIATRIC



La migliore gamma per i professionisti del soccorso e dell'emergenza



Seguici sui nostri canali social



MeBer Srl Unipersonale

Via Langhirano 270

43124 Fontanini (Parma) Italy

Tel. +39 0521648770 Fax +39 0521648780

email: info@meber.it

www.meber.it

ANPAS, i 1.000 volti dell'assistenza

Nata nel 1904 per il soccorso sanitario, è oggi in grado di fornire i più diversi servizi legati al welfare e alla Protezione civile



di Francesco Unali

Assistenza è senz'altro la parola in grado di riassumere lo spirito e il senso di un'istituzione come ANPAS, diffusa su tutto il territorio nazionale e in crescita da ormai più di cento anni. Più complesso è sintetizzare l'insieme di attività che danno oggi forma all'Associazione Nazionale delle Pubbliche Assistenze. Le sue

origini affondano nel 1860 dal movimento delle Società Operaie di Mutuo soccorso: ANPAS nasce ufficialmente nel 1904 e conta oggi 918 pubbliche assistenze, 86mila volontari attivi, 341.971 soci. Un'associazione, Ente morale e rete associativa nazionale, specializzata in soccorso e trasporto sanitario, Protezione civile e ambientale, servizi sociali, cultura e cooperazione internazionale con oltre 3000 dipendenti, quasi 2.600 volontari in Servizio civile diffusi in più di mille presidi in tutte le regioni d'Italia. L'occasione per fare il quadro di una delle quattro maggiori organizzazioni di volontariato sanitario in Italia è stata la due giorni di Salerno di fine maggio, dove oltre ad approfondimenti e confronti tra operatori è stato il momento per tracciare il bilancio sociale del 2017. Un bilancio che vede ANPAS





attiva da dodici anni e fortemente coinvolta nella diffusione di questo strumento in tutto il mondo del volontariato grazie all'impegno a definire le Linee Guida per la redazione del bilancio sociale degli Enti del Terzo settore .

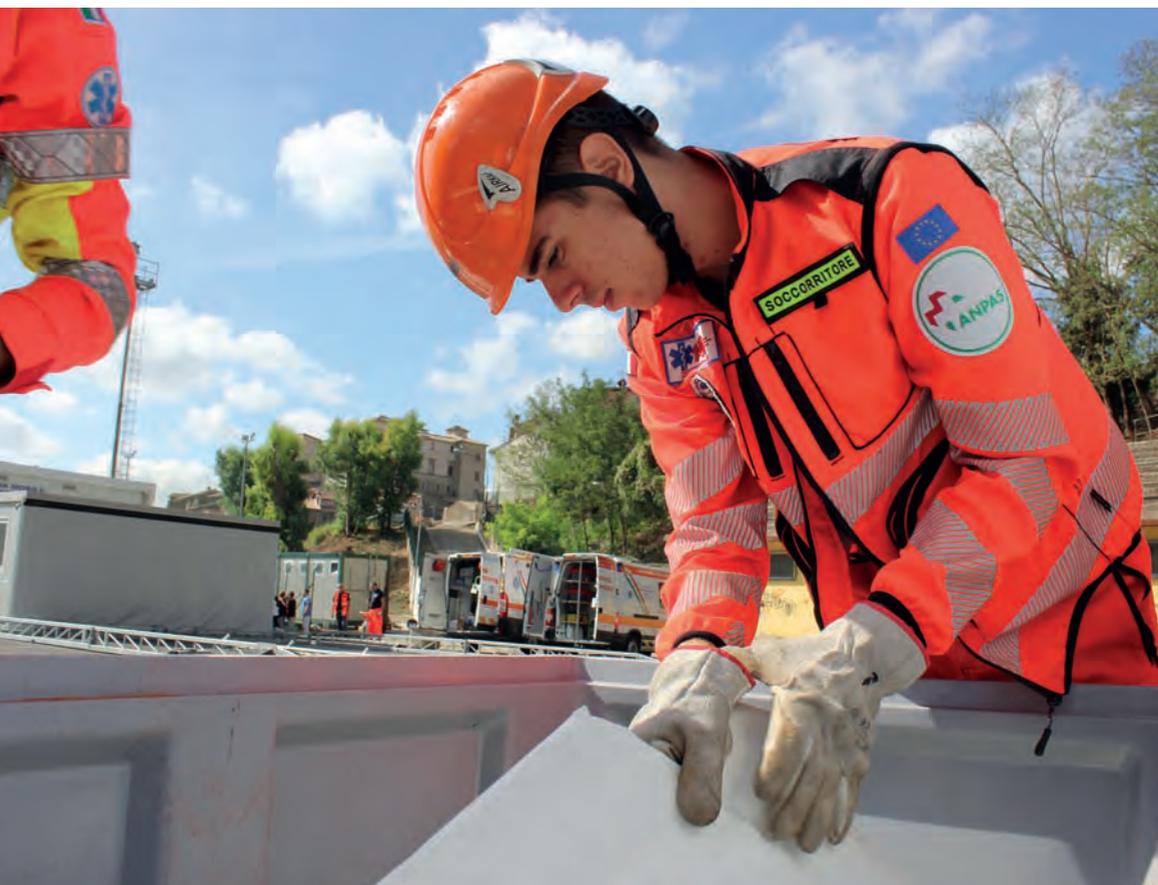
Se il soccorso legato al mondo sanitario resta il cuore dell'attività delle associazioni unite dalla croce tricolore di ANPAS (emergenza-urgenza, trasporti sanitari, donazione sangue e organi, trasporto sangue, telesoccorso), forte impulso hanno avuto negli scorsi anni i servizi sociali (centri diurni, assistenza domiciliare, inserimento sociale, accoglienza migranti, attività ricreative), così come la formazione sempre in ambito sanitario e la capacità di risposta e intervento nell'ambito del Sistema nazionale di Protezione civile (servizi antincendio, assistenza manifestazioni, prevenzione, interventi su calamità).

L'impegno dell' ANPAS ha trovato il suo centro in alcune situazioni chiave, a partire dall'intervento di Protezione Civile in Centro Italia per il dopo terremoto, che prosegue ancora a quasi

due anni di distanza dalla scossa del 24 agosto. Nei comuni del cratere i volontari hanno operato con quasi 1.600 unità provenienti da tutte le Regioni d'Italia per un totale di 13.287 giornate e 106.296 ore di attività.

Fondamentali anche l'impegno per la crescita del Terzo settore , grazie al percorso interno intrapreso per la creazione del Codice etico, l'attenzione allo sviluppo e al rafforzamento della Riforma del Terzo settore (cui ANPAS ha fortemente contribuito anche nella fase del suo concepimento) e gli incontri territoriali di formazione e informazione con le diverse realtà associative italiane.

Nel 2017 sono stati 2.592 i volontari avviati al Servizio civile in bandi ordinari all'interno di una pubblica assistenza targata ANPAS. Da sottolineare come, solo negli ultimi tre anni, i volontari formati sono stati 4.510 (selezionati tra 13.726 giovani) mentre complessivamente quasi 3.900 volontari hanno portato a termine l'esperienza del Servizio civile. Tra i grandi eventi ai quali ANPAS è stata presente si segna-



lano il meeting della solidarietà con la presenza di 540 volontari; il Reas, salone internazionale dell'emergenza, sono stati 500 i partecipanti; e la campagna nazionale "Io non rischio" ha visto nelle piazze italiane ben 600 volontari ANPAS. La colonna mobile nazionale di Protezione civile ANPAS è poi intervenuta durante l'alluvione a Livorno con 33 volontari ANPAS provenienti da Valle d'Aosta, Lombardia, Veneto, Liguria e Marche. I 44 campi scuola "Anch'io sono la Protezione civile" promossi dalle pubbliche assistenze ANPAS che nell'estate 2017 hanno ospitato 1177 ragazzi.

Grande anche l'impegno a livello internazionale che l'ANPAS realizza anno dopo anno. Innanzitutto partecipando alla rete internazionale SAMI - Samaritan International, la rete di associazioni di volontariato che è diffusa in nume-

rosi paesi Europei come Germania, Austria, Repubblica Ceca, Slovacchia, Danimarca, Francia, Lituania, Lettonia, Ungheria, Ucraina, e Romania e sostiene le organizzazioni di volontariato dedite al soccorso sanitario, alla Protezione civile e alla solidarietà internazionale, contando circa tre milioni di soci e trentamila volontari. Insieme a Samaritan, ANPAS partecipa a progetti di formazione dei suoi volontari ed esercitazioni internazionali di Protezione civile o su interventi in contesti di cooperazione internazionale. Sempre a livello internazionale poi l'ANPAS ha gestito nel solo 2017 sette progetti tra i quali spiccano il 'Flood' (per la creazione di un team di emergenza internazionale in caso di alluvione), 'Adapt' (per il miglioramento dell'aiuto ad anziani e disabili in emergenza attraverso lo sviluppo di una piattaforma online) e altri ancora come V-IOLA, BRIDGE e Samets.



OPERATIVITA' – AFFIDABILITA' – FUNZIONALITA'



A Colloquio con Fabrizio Pregliasco, presidente nazionale di ANPAS



di Francesco Unali

“Fortunatamente non siamo più ai tempi delle vecchie cinquecento che portavano i parenti al pronto soccorso sventolando i fazzoletti bianchi a clacson spiegati”. Esordisce con questa immagine il presidente nazionale di ANPAS Fabrizio Pregliasco che, facendo il punto sulle prospettive dell’associazione che guida dal 2013 spiega come l’assistenza sanitaria abbia fatto grandi passi in avanti. “Cento anni fa come oggi la missione principale di ANPAS e delle sue associazioni è sempre stata quella di fornire servizi nell’ambito della mobilità socio-sanitaria, insieme all’emergenza-urgenza. Oggi però non ci sono risorse a sufficienza per soddisfare tutti i bisogni. E il rischio è che in quegli spazi si inseriscano organizzazioni che di volontariato non sono”.

La riforma del Terzo settore è arrivata, ora andrà messa alla prova: cosa c’è ancora da fare sul fronte dei regolamenti attuativi?

“Le novità positive introdotte vanno messe a sistema con il completamento dei decreti. Penso in particolare al correttivo della 117 alla riforma e soprattutto ad alcuni decreti ministeriali applicativi, in particolare all’articolo 6.

Importanti anche alcuni aspetti come l’attuazione del registro unico e altri che si intersecano con la riforma della Protezione civile. Chiediamo che si arrivi presto a una conclusione per avere un quadro completo e chiaro”.

Cosa ha significato per voi il combinato delle due leggi?

“Le normative hanno preso atto dell’esistenza e del ruolo oggettivo delle reti: lo Stato dice alle realtà associative di fare rete e di sostenersi tra loro, cosa che siamo già e facciamo da sempre. Questo è di fatto un riconoscimento del nostro





Fabrizio Pregliasco, presidente nazionale ANPAS



modo di essere corpo intermedio e facilita il modo di lavorare delle nostre associazioni sul territorio.

Come si fa a tenere insieme la complessità di una grande organizzazione come ANPAS con la vitalità che può nascere solo dalle associazioni radicate nel territorio, mantenendo quel senso di appartenenza che viene dal basso?

Le attività quotidiane, come quelle sociosanitarie, creano coesione, attirano nuovi volontari e aumentano il capitale sociale della singola comunità. Il nodo per noi è avere una presenza nel tempo dei volontari, oltre a un ricambio, per avere sempre persone preparate. Misurando l'impatto sociale potremmo dire effettivamente cosa abbiamo fatto, e in questo modo possiamo rafforzare la coesione interna e al tempo stesso attirare nuovi volontari.

Come guardate ai prossimi anni, quali opportunità e sfide da cogliere?

Noi vorremmo arrivare a realizzare un bilancio



sociale consolidato ai vari livelli, dal nazionale al locale che mostri efficacemente l'impatto del nostro lavoro sui territori e sul Paese. Crediamo che la nostra disponibilità sia un'opportunità che il sistema socio-sanitario può cogliere per mantenere un welfare che arriva dove lo Stato non riesce ad arrivare, e siamo convinti che il bilancio sociale possa metterlo in evidenza anche alle istituzioni. Da questo punto di vista continuiamo a credere nella formazione dei nostri operatori per offrire volontari sempre più preparati a gestire i servizi sanitari

come le emergenze di Protezione civile. Sul fronte sanitario puntiamo a mantenere e ampliare il tema delle convenzioni per continuare nella massima trasparenza e professionalità a offrire un volontariato organizzato di qualità. Nonostante i costi crescenti del sistema socio-sanitario ANPAS vuole esserci, con il valore del nostro essere parte del Terzo settore : una realtà fatta di volontari ma che può, con le sue competenze, generare imprese sociali sostenibili che possono rafforzare il sistema e guardare lontano nel futuro.

ITALIAN QUALITY

SAFETY
JOLLY
FOOTWEAR

FEEL THE EVOLUTION

STUDIO KREATIVO.IT



JOLLY SCARPE S.P.A.
Via Feltrina Sud, 172 - 31044 MONTEBELLUNA (TV) ITALY - www.jollyscarpe.com - info@jollyscarpe.com

Il Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta

Le antiche e le nuove attività di soccorso del braccio operativo del Sovrano Militare Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Gerusalemme di Rodi e di Malta



di Andrea Cionci

“Tuitio Fidei et Obsequium Pauperum”, ovvero, la testimonianza della Fede Cattolica e il servizio ai poveri e ai sofferenti. Questo è il motto del Sovrano Militare Ordine Ospedaliero di San Giovanni di Gerusalemme di Rodi e di Malta di cui il CISOM - Corpo Italiano di

Soccorso dell'Ordine di Malta è il braccio operativo. Quest'ultima è una fondazione di diritto melitense con finalità di Protezione civile, sociale, sanitario-assistenziali, umanitarie.

Opera per portare assistenza e soccorso alle persone in stato di necessità anche in collaborazione con il Dipartimento della Protezione civile.

Le emergenze costituite dal flusso di migranti nel Mediterraneo negli ultimi anni hanno riportato il CISOM in contatto con le funzioni più antiche che svolgeva l'Ordine cavalleresco, il quale, nato nel 1048, aveva lo scopo di prestare soccorso ai pellegrini che, via mare, si recavano in Terra Santa. I problemi fisici che affliggevano i pellegrini di mille anni fa, sono gli stessi dei migranti che oggi, in senso opposto,

Dopo alcuni anni di collaborazione con il Ministero dell'Interno e con la Protezione civile, subito dopo il naufragio del 3 ottobre a Lampedusa, ha preso vita nel 2013 il Progetto SAR Operation (Search and Rescue Operation), finanziato dall'UE e dal Ministero dell'Interno. A ridosso dell'isola 309 giovani vite conclusero il loro viaggio della speranza nel Mar Mediterraneo. Vite spezzate che hanno contribuito a svegliare la coscienza dell'Europa, dando forma ad importantissime iniziative umanitarie, fra cui l'Operazione Mare Nostrum della Marina Militare. Contemporaneamente medici e infermieri del Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta hanno vissuto questa esperienza sulle navi della Marina e su quelle della Guardia Costiera e della Guardia di Finanza, contribuendo a salvare migliaia di vite umane. Nel 2016, conclusasi la fase finanziata con fondi emergenziali, l'attività è proseguita con il progetto PASSIM (primissima assistenza sanitaria in mare), un progetto guidato dal Ministero della Salute e dalla Marina Militare che attualmente garantisce la presenza di medici e infermieri su tutte le navi impiegate nelle operazioni di soccorso. Un intervento fornito anche in casi estremi in cui la presenza dei professionisti del CISOM è stata determinante per salvare la vita a molti migranti in condizioni gravissime.



Fra' Giacomo Dalla Torre del Tempio di Sanguinetto, 80° Gran Maestro dell'Ordine di Malta

no si decise a indossare l'armatura e la cotta di maglia per difendere i convogli cristiani, sia commerciali che passeggeri. Fu, questo, il primo contingente navale antipirateria, una funzione che sviluppò allorché, lasciando Gerusalemme, si trasferì a Rodi, intorno al 1300 e poi ancor più a Malta dove l'Ordine risiedette dal '500 fino alla fine del '700, quando fu cacciato da Napoleone.

“Tratto caratteristico di questi cavalieri – spiega il Direttore del CISOM, Mauro Casinghini – era quello di dedicare un'attenzione particolare al pellegrino che veniva considerato non solo come una persona bisognosa di accoglienza e di soccorso sanitario, ma anche degna di essere trattata con particolare attenzione del punto di vista umano, tanto che, allora come oggi, esso viene ancora chiamato il “Signor Malato”. Questa tradizione si protrasse fino ai tempi moderni, fin quando l'Ordine svolse un ruolo importantissimo durante il terremoto di Messina del 1908, prestando opera fondamentale di soccorso per le popolazioni colpite. In tale occasione apparve il primo treno ospedale, poi sviluppato durante la Prima Guerra mondiale e ancor più nella Seconda, dove apparvero anche altri presidi sanitari, come dispensari e infermerie, in qualsiasi angolo delle grandi città sottoposte ai bombardamenti. Ovunque l'Ordine istituiva un posto di soccorso per necessità civili o militari sempre facendo salve l'imparzialità e la neutralità che da sempre lo contraddistinguevano.

Fin da quando venne fondato ufficialmente il Corpo italiano di soccorso dell'Ordine di Malta, il 24 giugno 1970 con la prima approvazione del suo regolamento, a firma del Gran Maestro fra' Angelo de Mojana, i giovani del nascente organismo intervennero in occasione di gravi calamità: nella valle del Belice, poi in Friuli, in Kenia dove fu aperto un piccolo ospedale maternità, fino al terremoto dell'Irpinia.

tentano di raggiungere le nostre coste, sfruttati da forme di rinnovato schiavismo.

A bordo dei dispositivi navali della Guardia Costiera team sanitari del CISOM operano in assistenza ai migranti dal 2008 in virtù di un accordo che, in anticipo al flusso che ha caratterizzato questi ultimi anni, ha dato vita all'assistenza sanitaria in piena operatività nel Mar Mediterraneo, prendendosi cura dei casi più gravi sin dai primi momenti a bordo. Le squadre sono formate da medici ed infermieri, professionisti e volontari, donne e uomini preparati fisicamente e professionalmente per affrontare qualsiasi difficoltà. Dieci anni in cui hanno maturato una specifica formazione nell'ambito dell'attività sanitaria di soccorso in mare: una figura medica sotto molti aspetti innovativa, in grado di fronteggiare situazioni di carattere emergenziale in mare aperto.

Per tornare alla storia, la qualifica di “militare” dell'Ordine deriva dal fatto che, anticamente, le navi dei pellegrini spesso venivano attaccate dai pirati turco-ottomani e per questo motivo, un'aliquota dei frati dell'Ordine gerosolimita-



Nel corso degli anni, il Corpo è intervenuto in tutte le calamità naturali che hanno colpito l'Italia, dal citato terremoto in Irpinia, a quelli che hanno colpito l'Abruzzo e l'Emilia Romagna fino ovviamente agli ultimi terremoti del Centro Italia. "Ad Amatrice - continua Casinighini - il CISOM ha fornito, oltre al consueto personale sanitario ed ai soccorritori, anche numerosi volontari amministrativi che hanno aiutato la popolazione nello svolgere le pratiche amministrative e coadiuvato il Comune dimezzato dei dipendenti, molti dei quali coinvolti nella tragedia che ha colpito il piccolo centro laziale. L'apporto è stato anche di natura giuridica e l'assistenza di volontari avvocati ed esperti di Pubblica Amministrazione è durata per diversi mesi, con squadre specializzate in





Amatrice (foto Giorgio Minguzzi)

turni alternati”.

Non sono mancate altre novità, come la collaborazione con alcune associazioni di motociclisti enduro che hanno aiutato i medici del Corpo a raggiungere le abitazioni più fuori mano, isolate da strade interrotte. 67 frazioni da raggiungere nei primi giorni di emergenza, abitate dalla popolazione restia a lasciare la propria abitazione, con massiccia presenza di malati cronici da curare quotidianamente. Unico mezzo adatto a poter raggiungere quei luoghi, spesso con strade interrotte, le moto da enduro che accompagnavano i medici fin nei campi più isolati. A completare il quadro emergenziale team di psicologi giunti a poche ore dal sisma e in assistenza alla popolazione per il riconoscimento dei congiunti, come delle squadre di volontari e soccorritori impegnati per giorni in zona rossa per il recupero delle salme. E' stato un evento impegnativo: 161 giorni operativi per più di 700 volontari coinvolti per un totale di 5.076 giornate lavoro su 7 zone di intervento. Un risultato notevole per un corpo di Protezione civile formato da poco più di 5.000 volontari.

Nel 1991, per iniziativa del Gran Cancelliere Felice Catalano di Melilli, il Ministero della

Amatrice (foto Maki Galimberti)





Amatrice. Volontari medici e infermieri del CISOM nei primi giorni dell'emergenza, a causa di frane e strade interrotte dal sisma, hanno fatto assistenza sanitaria raggiungendo su moto enduro le abitazioni più isolate delle 67 frazioni del Comune laziale (foto Stefano Dal Pozzo)

Foto sotto: soccorso sanitario nel Mar Mediterraneo (foto Dino Vitullo)

Guardia Costiera in modo continuativo; con i Vigili del Fuoco, con cui viene ulteriormente rafforzata la cooperazione già esistente tra le due realtà, che si basa sul comune lavoro per la salvaguardia ed il soccorso ai cittadini in difficoltà, sia nelle grandi emergenze che nel periodo ordinario; con numerose Regioni, Province e Comuni.

Protezione civile riconobbe ufficialmente la presenza del CISOM come strumento di Protezione civile per l'Italia del Sovrano Militare Ordine di Malta.

Numerosi sono gli accordi stipulati oggi dal Corpo con le Istituzioni italiane: con il Corpo delle Capitanerie di Porto – Guardia Costiera, in favore dei migranti nella fase del soccorso in mare, con presenza di personale volontario medico a bordo delle imbarcazioni della

“L'anno precedente la sua nomina ad 80° Gran Maestro dell'Ordine di Malta, Frà Giacomo dalla Torre del Tempio di Sanguinetto, già Luogotenente dell'Ordine – ci racconta Casinghini - ha voluto rendersi conto di persona della nostra attività sanitaria a Lampedusa, da dove partono alcuni dei nostri team sanitari. Fra' Giacomo è assolutamente convinto che questo tipo di attività rappresenti l'anima dell'Ordine nel mondo”.



VEDERE ED ESSERE VISTI, IN TOTALE TRASPARENZA

In situazioni di emergenza, di fumo intenso, scarsa illuminazione e condizioni di visibilità, la NH15 offre una visione sempre molto chiara. Maschera NBCR, perfetta per l'utilizzo sia nel settore Industriale che in quello Emergency (settore Petrolchimico, Metallurgico e di Emergenza/Rescue). Adatta inoltre, come dotazione personale Individuale o per allestimento veicoli. L'etichetta riflettente sul cofano, consente agli utenti, di essere facilmente visibili dalle squadre di soccorso con illuminazione di emergenza. Comfort e qualità in una versione compatta.

NH15™



CELTE

Serving you, better

CELTE S.r.l. - Via Piero Gobetti 2/A - Cernusco sul Naviglio (MI)

Tel. +39 02 92108020 - Fax +39 02 92108088

www.celte-srl.com

Intervista a Francesco Rocca, presidente nazionale Croce Rossa Italiana



di Francesco Unali

Dopo il completamento del processo di privatizzazione compiutosi alla fine del 2015, la Croce Rossa Italiana è diventata a tutti gli effetti una associazione e rimane una delle “centrali di volontariato” più antiche del nostro Paese. Una novità importante per una struttura articolata sull'intero territorio nazionale che trovò proprio nel terremoto del Centro Italia il suo primo banco di prova nella nuova dimensione istituzionale. Ne abbiamo parlato con il presidente (italiano e della Croce Rossa Internazionale) Francesco Rocca.

In che direzione va l'Associazione Croce Rossa Italiana nel panorama delle grandi organizzazioni di volontariato?

La trasformazione da ente pubblico a privato ha reso la Croce Rossa Italiana un'associazione di volontariato che mette al centro il ruolo dei volontari così come è nella sua natura. La nostra attenzione è di essere sempre più vicini ai bisogni del nostro territorio e questo sta avvenendo anche attraverso lo stimolo alla crescita delle realtà territoriali e il dialogo costante con i sindaci che nel caso della Protezione civile



sono i veri protagonisti sul territorio. Tutto questo senza dimenticare la nostra lunga storia, ricca di esperienze significative in 150 anni di vita.

In che modo avete rafforzato il volontariato?

Abbiamo puntato su partecipazione e responsabilità. Oggi il volontario è protagonista nei comitati locali e nel rapporto con i vari interlocutori come Comuni, Regioni e a livello nazionale. E' un volontariato che sa esprimere la

capacità di dialogare a tutti i livelli con le strutture dell'amministrazione pubblica nel Paese. Dall'altro lato abbiamo rafforzato l'indipendenza delle nostre donne e dei nostri uomini, in quanto ausiliari dei pubblici poteri: collaboratori leali ma assolutamente indipendenti nell'ambito delle nostre scelte.

Solferino 2018. Francesco Rocca, Presidente della Croce Rossa Italiana, guida la sfilata dei volontari CRI, lungo il viale del centro cittadino





Attività di assistenza ai senza dimora

La riforma della Protezione civile assegna un ruolo nuovo sia ai sindaci sia ai volontari: quali novità sta portando nella vita della Croce Rossa?

Credevo sia ancora troppo presto per poter dare una valutazione, anche se le attese di miglioramento del volontariato per i territori sono tante e importanti. Sono ottimista: nei decreti attuativi ci sono ampi spazi per il miglioramento e vedremo se riusciremo a ottenerli nel dialogo con il nuovo Governo e il Parlamento.

Stesso discorso può essere fatto per l'attuazione della riforma del Terzo settore: come si inserisce la Croce Rossa nel ridisegno di quest'altra complessa realtà?

Se da un lato, per il Terzo settore nel suo in-

sieme, la riforma va secondo noi nella giusta direzione, ci sono delle forti preoccupazioni in particolare per una semplificazione a mio parere eccessiva sul ruolo del volontariato, che non è solo quello della piccola realtà locale. C'è infatti anche quello professionalizzato e specializzato come il nostro che svolge ruoli e partecipa a servizi anche molto importanti dal punto di vista delle competenze possedute e per la capacità di muoversi all'interno di sistemi complessi come quello sanitario, dell'accoglienza o della Protezione civile. Noi di Croce Rossa, per le nostre caratteristiche e per come queste nuove disposizioni sono state impostate, rischiamo di essere considerati talvolta più come impresa sociale che come associazione di volontariato: credo che questo sia un limite da migliorare, poiché ritengo che le centrali di volontariato siano una risorsa importante a livello nazionale, proprio come nel caso della Protezione civile.

PROTEZIONE CIVILE

LA RADIO GIUSTA ALLA PERSONA GIUSTA AL MOMENTO GIUSTO

Le radio digitali MOTOTRBO di nuova generazione sono nate per affrontare con te tutte quelle sfide che il lavoro di tutti i giorni ti chiede di affrontare. Grazie a comunicazioni voce e dati integrate, prestazioni evolute e funzioni avanzate le radio MOTOTRBO sono lo strumento perfetto per affidabilità e flessibilità. Non scendere a compromessi quando è in gioco la sicurezza.

Eurocom Telecomunicazioni vanta in anteprima la nuova certificazione PLATINUM di Motorola Solutions.

- Sistemi radio Analogici, DMR, TETRA;
- Soluzioni WAVE Communicator (PTT over LTE);
- Infrastrutture Wireless;
- Software di Centrale Operativa;
- Soluzioni ad uso Campale e Trasportabili.



**MOTOROLA
SOLUTIONS**

PLATINUM VALUE ADDED RESELLER



Via Carpegna 9 47838 Riccione RN, Italy
+39.0541.694212 +39.0541.694211
www.eurocomtel.com marketing@eurocomtel.com



In questo momento storico un'organizzazione come la vostra votata al sanitario ma anche a settori chiave come migranti, anziani e Protezione civile cosa deve fare per restare al centro del sistema?

Crediamo che le grandi organizzazioni come la nostra debbano continuare a lavorare tutte insieme per la crescita del mondo del volontariato, consapevoli che faccia bene a tutti una sana competizione sul territorio e nei diversi settori di azione, ma senza dimenticare al contempo che condividiamo una grande missione comune. Negli ultimi anni abbiamo sviluppato una leale collaborazione con le altre organizzazioni di volontariato organizzato perchè crediamo che la cosa più importante sia avere delle regole condivise e delle competenze chiare da mettere al servizio delle persone e del Paese tutto.

Assistenza ai migranti durante gli sbarchi

Foto sotto: missione di Francesco Rocca a Gaza, in Palestina







Foto di sopra: volontari CRI ad Amatrice, a seguito del sisma del 24 agosto 2016



Foto di lato: nel campo di accoglienza della CRI

SECURATEX

ABBIGLIAMENTO DI PROTEZIONE E DIVISE

securtex.it



Misericordie d'Italia, antiche tradizioni e progetti innovativi

Con Andrea Del Bianco, direttore della Confederazione nazionale delle Misericordie abbiamo esaminato le realtà operative di un'Associazione in continua evoluzione con i tempi



di Franco Pasargiklian
Foto: Ufficio stampa Misericordie

Direttore Del Bianco, come si struttura la vostra organizzazione?

Abbiamo una dirigenza tutta composta da volontari, che comprende un presidente, un Consiglio di Presidenza e un Consiglio Nazionale. E' una struttura organizzativa composta a livello nazionale da una serie di federazioni regionali e comitati zonalì prevalentemente provinciali. La struttura operativa è composta per lo più a livello nazionale da funzionari e collaboratori.

Quanti volontari contate in Italia attualmente?

Le Misericordie in Italia oggi sono 683, distribuite in circa 750 sedi e contano complessivamente circa 80.000 volontari. Con volontari non intendiamo gli 'iscritti', bensì persone che prestano stabilmente il loro operato ai diversi servizi che offrono le Misericordie. Alle Misericordie però aderiscono oltre 600.000 soci.

Quando siete nati?



La prima Misericordia è nata a Firenze nel 1244, all'epoca di Giotto per intenderci, e si occupava di servizi di natura sanitaria, di accompagnamento agli ospedali dell'epoca o al campo santo. Le prime Misericordie partecipavano a quelle che erano le grandi emergenze e le calamità di allora, quindi in particolare le pestilenze che spesso riducevano le popolazioni della città a un terzo degli abitanti complessivi. Al principio si sono diffuse prevalentemente in Toscana, poi si sono allargate ad altre regioni della Penisola e a partire dal '400 in Portogallo

e nei domini portoghesi. Alla fine dell'800 le circa 70 Misericordie esistenti si sono federate e quindi nel 1899 è nata la Confederazione nazionale delle Misericordie, che l'anno prossimo celebra 120 anni.

La sede nazionale di quella che all'epoca si chiamava 'Federazione' inizia a sviluppare ai primi del '900 le squadre federali di soccorso per la Protezione civile per le grandi emergenze.

La Protezione civile è stata nel corso dei decenni un grande veicolo di diffusione del modello





Mezzi della Colonna mobile delle Misericordie d'Italia

Misericordie. La nostra diffusione sul territorio è stata spesso la conseguenza di interventi delle Misericordie di altre regioni nelle cosiddette maxi-emergenze: l'intervento delle Misericordie ad Erice ha portato al suo sviluppo in Sicilia, quello in Irpinia in Campania, e così via. Proprio in Campania la prima Misericordia è nata ad Avellino nel 1981; ora ne contiamo 70 e passa.

Arriviamo agli anni '90: tornando alle attività a tutto campo e a quelle iniziali di cui si occupavano le Misericordie, oltre al trasporto dei malati, vi siete specializzati anche nel trasporto di organi e sangue.

Sì, noi ci occupiamo di servizi di trasporto sanitario in tutti i sensi, quindi sicuramente anche di organi e sangue. Abbiamo un'associazione 'gemella', nata come 'costola' delle Misericordie, che è la Consociazione Nazionale Fratres per la donazione del sangue, di organi, di midollo osseo eccetera.

Oltre a interventi di natura sanitaria, le nostre azioni sono spesso di natura 'sociale'.

In quali ambiti del sociale operate?

Le nostre sono principalmente attività di 'prossimità', quindi di compagnia alle persone con difficoltà, servizi per rendere più confortevole la degenza dei malati nelle proprie abitazioni, poi abbiamo un vasto range di attività tra cui il banco alimentare, market solidali, servizi per l'accoglienza dei migranti, housing sociale e molte altre attività di sostegno alle fasce più deboli.

Sul fronte sanitario invece, oltre ai servizi di trasporto, siamo anche fortemente impegnati con le nostre strutture che operano nel settore socio-sanitario: dagli ambulatori alle case di riposo, gli RSA, i centri diurni, le strutture di riabilitazione per disabili eccetera. I nostri ambulatori erogano decine di migliaia di visite al mese, prevalentemente in Toscana, ma non solo. Abbiamo anche ambulatori a Bologna e a Venezia che sono dedicati alle emergenze umanitarie, quindi completamente gratuiti e



aperti 365 giorni l'anno. Un'ultima attività di cui tradizionalmente ci occupiamo è quella delle onoranze funebri.

Parliamo della vostra attività formativa. Con l'ampio spettro di cose di cui vi occupate, immagino che sia per voi strategica una politica di formazione dei vostri volontari.

Noi abbiamo una scuola di formazione interna che ha diverse direttrici. Una è quella della formazione dei quadri e dirigenti, con un focus particolare sulle normative e sulla gestione organizzativa. Poi abbiamo, invece, una formazione di natura più tecnica, sulle diverse materie e come Confederazione non curiamo la formazione diretta degli operatori, bensì la formazione dei formatori. Per render l'idea, negli ultimi anni viaggiamo su una media di 1.000/1.500 formatori accreditati a cui viene sottoposto un training su base annuale. In questa maniera sono i formatori che applicando i protocolli nazionali, ma adattandoli alle realtà territoriali. I nostri formatori operano su diversi ambiti: Protezione civile, assistenza

sanitaria, assistenza pediatrica, ambiti sociali, gestione dell'emergenza e così via.

Veniamo al problema migranti. Per un'Associazione come la vostra sicuramente è stato necessario un adattamento a questo tipo di emergenza. In questo ambito di cosa si occupa la vostra Confederazione?

Noi abbiamo molte realtà impegnate nell'ambito della prima accoglienza e dell'integrazione, in quest'ultimo caso si tratta di una serie di percorsi tra cui l'orientamento al lavoro e l'aiuto nella ricerca della casa. Si tratta di servizi non strutturati, agiamo sia in maniera diretta che indiretta.

Noi siamo una di quelle realtà, insieme a moltissime altre associazioni, che si sono occupate della gestione di piccoli e grandi centri di accoglienza. Da quattro anni gestiamo il punto di prima accoglienza di Lampedusa e tante piccole altre realtà facendo leva sulle caratteristiche delle nostre associazioni, che sono fortemente radicate all'interno delle proprie comunità, e quindi puntando sulle 'micro' accoglienze. Si



tratta in genere di appartamenti con 10, 20, 30 persone, per poter costruire un rapporto di familiarità, perché gestite in altro modo queste situazioni possono diventare elementi di complicazioni sociali non indifferenti.

Abbiamo istituito un consorzio per la gestione di queste attività quando vengono richieste tramite bandi pubblici, ma operiamo anche in maniera indiretta attraverso la formazione degli operatori. Dall'anno scorso insieme all'ANCI promuoviamo anche un corso di Master sulla gestione delle strutture per i migranti.

Parliamo di Protezione civile: uno dei settori di cui vi occupate, che è sicuramente diventato piuttosto rilevante negli anni '90, con l'introduzione delle Colonne mobili eccetera. Oggi riguardo a questo settore specifico quanti sono i volontari formati? Esiste un responsabile all'interno della vostra organizzazione che si occupa esclusivamente di Protezione civile?

Noi abbiamo ristrutturato il nostro settore che si occupa di emergenza (non più solo di Protezione civile), con un'Area Emergenze coordinata dal consigliere delegato del presi-

dente - che al momento è Alberto Corsinovi - e diretta da un responsabile nella persona di Gionata Fatichenti. Abbiamo una serie di figure preparate e con esperienza in situazioni sia di emergenza che di continuità nella gestione dei campi, dato che ormai in queste situazioni l'attività si concentra prevalentemente sull'assistenza e l'accoglienza in campi dove la gente si trova a vivere fuori casa propria per diversi mesi, per cui l'attività non è soltanto dedicata all'emergenza ma anche alla 'quotidianità'.

Ci siamo messi alla prova, con successo, nella realizzazione dei PASS- Punti di Assistenza Socio Sanitaria, che rappresentano sostanzialmente la ricostruzione di un piccolo distretto sanitario, contando su un notevole numero di volontari. Bisogna tener presente che al di là della specializzazione logistica che possono avere alcuni, mentre altri sono più specializzati nel soccorso, la logica delle emergenze è basata sul fatto che i volontari delle Misericordie devono poter operare al di là del fatto di aver ricevuto o meno una specifica formazione in materia di Protezione civile, ovvero devono poter operare allo stesso modo in cui offrono assistenza alla popolazione nei propri territori,

ma spostandosi laddove c'è l'emergenza. Questo ha consentito di instaurare dei rapporti di collaborazione con soggetti di ogni genere, dagli psicologi ai clown che fanno animazione per i bambini, che operano dove siamo presenti come Misericordie.

Quando c'è stato il terremoto in Abruzzo, Marche e Umbria abbiamo gestito per tre mesi il campo a Sant'Angelo di Amatrice, e poi abbiamo proseguito per altri 3, 4 mesi nel campo di Cascia. In quest'ultimo campo, ad esempio, le cucine sono state gestite quasi interamente dalle Contrade di Siena con i loro cuochi.

Progetti futuri?

Sul tema dell'emergenza mi preme dire due cose: nel caso appena citato del terremoto abruzzese-laziale-umbro-marchigiano, per la prima volta ci siamo messi alla prova su un campo che non è il nostro, che è quello della ricostruzione post-terremoto. Su richiesta

del Dipartimento e del MIUR noi siamo stati i catalizzatori e i costruttori di sei complessi scolastici, agendo come punto di raccolta di 3.724.000 Euro, frutto di contributi erogati sia da amministrazioni pubbliche che da privati e interamente spesi. Abbiamo messo a disposizione la nostra professionalità per la ricostruzione delle scuole, che sono state consegnate nei primi 90 giorni dopo il terremoto. Questa è una delle prospettive su cui, nonostante la fatica e la responsabilità che comporta, ci piacerebbe continuare a lavorare, soprattutto valorizzando questa sinergia tra il pubblico e il privato, profit e no-profit.

La seconda questione di cui vorrei parlare, sempre legata all'emergenza, ma di natura socio-sanitaria è che stiamo sviluppando delle strutture e dei servizi con ambulatori mobili che coprono tutta Italia assicurando visite specialistiche per persone che vivono situazioni di estrema marginalità, dai senza tetto a tutte quelle persone che non possono accedere a servizi sanitari pubblici. Questi servizi verrebbero erogati in situazioni prevalentemente di pace, e non soltanto di emergenza. L'idea di strutturare questo servizio è nata l'anno scorso, quando Papa Francesco ci chiese di erogare un servizio di questo genere in piazza San Pietro; in quell'occasione abbiamo avuto qualche centinaio di persone che si sono presentate per ricevere assistenza sanitaria. Entro pochi mesi questo servizio, gestito interamente dall'area emergenze, sarà già attivo perché proprio chi ha esperienza nel settore dell'emergenza riesce poi in tempo di pace ad avere disponibilità, tempo e capacità per gestire un impegno di questo tipo.



Giugno 2018. Il Presidente Sergio Mattarella presiede l'inaugurazione della Scuola 'Carlo Alberto Dalla Chiesa' nel comune di Esanatoglia (MC). E' la sesta Scuola, in ordine di tempo, che le Misericordie ricostruiscono con il contributo di enti e privati. Di fronte al Presidente il responsabile della ricostruzione, Ing. Nicola Fredducci delle Misericordie

Il 112 in Liguria

All'Ospedale Policlinico San Martino di Genova, abbiamo incontrato il dottor Sergio Cagliaris, responsabile della Centrale Unica di Risposta-CUR del Numero Unico di Emergenza 112 (NUE) della Liguria, seconda Regione in Italia, dopo la Lombardia, ad aver adottato il numero di soccorso europeo



**REGIONE
LIGURIA**



di Franco Pasargiklian

23 aprile, sede operativa del 112-Numero Unico di Emergenza della Regione Liguria. Di questo servizio - relativamente nuovo e poco diffuso in Italia (non in tutte le Regioni è stato attivato, ndr) -, che finalmente ci mette sullo stesso livello del resto d'Europa e degli Stati Uniti (il loro 911 è popolarissimo per via di cinema e tv, ndr) in materia di telefonate di soccorso, ci parla il dirigente responsabile, dottor Sergio Cagliaris, medico specializzato in gastroenterologia che, dopo una decina di anni in Università, nel 1998 entra nel neonato 118, nella struttura 'Genova-Soccorso'.

“Oltre all'attività quale medico di Centrale e di automedica ho sempre contribuito a tutte le attività del Servizio, dal nostro Centro di Formazione all'aiuto nella stesura di numerosi protocolli - esordisce Cagliaris - e in particolare mi sono sempre occupato della gestione del personale medico. Quando nel febbraio 2017, Regione Liguria ha istituito il servizio 112, sono stato proposto dal dottor Francesco Bergamo, direttore dell'UO Emergenza Sanitaria e coordinatore del progetto NUE 112, alla Direzione della Centrale Unica di Risposta-CUR del 112 della Liguria”.

Il dottor Sergio Cagliaris, responsabile della Centrale Unica di Risposta-CUR del Numero Unico di Emergenza-NUE della Regione Liguria

La Liguria è stata tra le prime Regioni a partire.

La seconda dopo la Lombardia, che nel 2010 aveva avviato il progetto pilota di AREU in provincia di Varese. Noi abbiamo iniziato a lavorarci nel 2016. Poi, il numero è diventato attivo a partire dal gennaio 2017: prima nella provincia di Genova, poi a seguire nelle altre province, fino all'ultima, Imperia, dal 19 aprile. Nel frattempo, però, sono partite anche altre Regioni: il Piemonte, la Val d'Aosta, le due Province autonome di Trento e Bolzano, il Friuli Venezia Giulia e la Sicilia orientale. Mentre Roma Capitale, con prefisso 06, era già attiva dal 2015.

Altre Regioni in cui è in avanzata fase di discussione la realizzazione del progetto NUE





Operatori tecnici del NUE

112 sono le Marche, che ha predisposto un progetto comune di interconnessione con le Regioni Umbria e Toscana, ed è iniziato anche un confronto con le Regioni Sardegna e Campania.

Qual è stata la vostra collaborazione con AREU?

AREU ha provveduto alla formazione dei nostri operatori a Milano. Si è trattato di un corso molto impegnativo che abbiamo fatto tutti, senza eccezioni a partire da Francesco Bermano, direttore dell'Unità Operativa Complessa dell'Emergenza e Roberta Farina, nostra coordinatrice infermieristica. Pur arrivando dalla sanità, quello delle chiamate di soccorso è un mondo totalmente diverso e sconosciuto. Il rapporto con AREU è stato, ed è tuttora, molto stretto: ci hanno fornito tutto il loro know-how e tutto il nostro percorso iniziale è stato fatto sotto la loro supervisione, tant'è che per un mese nella fase di avvio del nostro servizio

alcuni loro operatori sono venuti ad affiancare i nostri.

Quali le cifre del vostro servizio?

Abbiamo al momento 34 operatori che si alternano in sala in tre turni di 8 ore. Il numero di operatori presente in centrale dipende dal flusso delle chiamate. L'analisi a un anno della 'curva circadiana' evidenzia la presenza di due picchi nel corso delle 24 ore, tra le 11 e le 14 e dalle 18 alle 20. Per questo abbiamo organizzato l'orario d'inizio dei turni in modo che si possano coprire con un maggior numero di operatori i momenti di flusso più intenso. Per dare qualche cifra: di notte sono presenti 3-4 operatori (uno in più nel weekend), mentre durante la giornata ce ne sono - come minimo - 6 al mattino e 7 al pomeriggio. La nostra media annuale è stata di 2.700 chiamate al giorno, con punte estive di 3.500 e una 'bassa' invernale di 2.400-2.500.

È sufficiente un mese per la buona formazione di un operatore?



Sala utilizzata per periodiche riunioni con i vari rappresentanti del PSAP2 (enti di 2° livello a cui vengono diramate le chiamate), o in caso di gravi emergenze

Foto sotto: seduto in postazione, Andrea Loffredo, uno dei 6 referenti o capiturno, che coordina l'attività della Centrale e comunica con i PSAP2

Ovviamente l'esperienza e il tempo contano moltissimo. Tuttavia il nostro corso, molto poco teorico e molto pratico (prima con l'uso di un simulatore, poi in doppia cuffia con un operativo esperto), ha fornito capacità e autonomia al nostro personale.

In Sala operativa c'è un responsabile? Con quali funzioni?

C'è un referente, una sorta di capiturno, che

deve coordinare l'attività della centrale ed entrare in rapporto con i PSAP2 (enti di secondo livello, quelli a cui vengono diramate le chiamate, ndr). Infatti, in caso di necessità ed eventuali loro richiamate, queste non vengono più smistate agli operatori, ma gestite direttamente da questo referente che s'interfaccia anche con le altre CUR nella gestione delle chiamate pervenute alla nostra Centrale ma di competenza territoriale in altre regioni. Questa attività è molto importante in quanto la Regione Liguria ha un elevato flusso turistico proveniente in particolare dalla Lombardia e dal Piemonte. Ma siamo anche una Regione di confine per cui non è infrequente dover gestire eventi che dal territorio francese ricadono come richiesta di soccorso in Liguria. In questo caso ci appoggiamo al Centro di Cooperazione Transfrontaliera, pronto a supportare gli operatori nei momenti di picco.

Nella casistica delle chiamate, quante sono quelle 'improprie' che quindi non inoltrate?

È un numero molto alto: solo nel primo anno lo era quasi il 50 per cento dell'oltre un milione di telefonate ricevute. Le abbiamo 'filtrate', questo significa un notevole alleggerimento nel carico di lavoro delle centrali specifiche. Un paio di osservazioni in merito: il filtro maggiore si fa verso le chiamate che riguardano le Forze dell'Ordine: se per la Sanità siamo al di sotto del 20%, per Polizia e Carabinieri siamo





MOTOTRBO™ CAPACITY MAX

**FORNISCI AI TUOI OPERATORI IMPEGNATI IN CAMPO
UN SISTEMA DI COMUNICAZIONI RADIO DIGITALI
POTENTE, EFFICACE IN QUALSIASI SITUAZIONE CRITICA.
CAPACITA' - SICUREZZA - CONTROLLO SEMPRE**

MOTOTRBO™ Capacity Max è la perfetta combinazione di innovazione ed esperienza di Motorola Solutions nei sistemi di comunicazione radio. La tecnologia trunking viene utilizzata per aumentare l'efficienza del sistema radio quando necessario.

Saitel Telecomunicazioni, Partner Platinum di Motorola Solutions, grazie alle numerose certificazioni acquisite negli anni, alla competenza tecnica del personale e alla consolidata esperienza è in grado di progettare, sviluppare ed integrare sistemi di telecomunicazioni radio adatti per tutte le esigenze.

- Sistema scalabile che permette una facile migrazione dal sistema esistente
- Elevata flessibilità, affidabilità e sicurezza
- Semplice da implementare, modificare ed espandere
- Prestazioni ampliate e set di funzioni intuitive
- Compatibile con lo Standard **ETSI DMR Tier III**

Scopri di più su MOTOTRBO™ Capacity Max visita il nostro sito
www.motorolasolutions.com/capacitymax

 **SAITEL**
TELECOMUNICAZIONI

Saitel Telecomunicazioni srl

V. Pacinotti 23 - 20092 Cinisello Balsamo (MI)

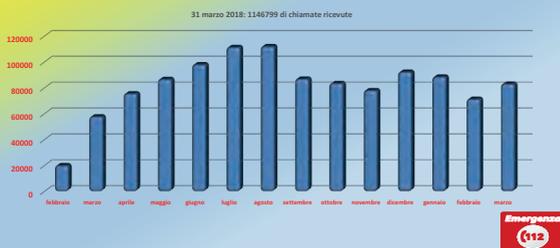
Tel. +390266014777

www.saiteltelecomunicazioni.it

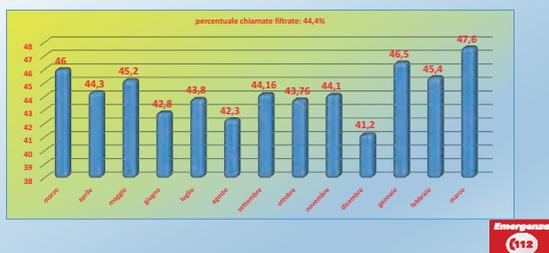


MOTOROLA SOLUTIONS

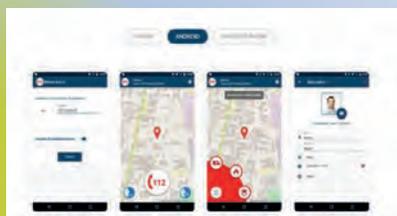
Chiamate ricevute dalla CUR 112: 1146799



Chiamate filtrate: 438169

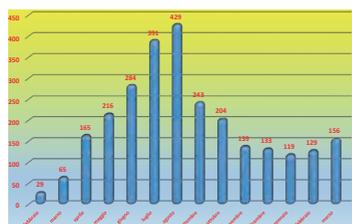


L'applicazione Where Are U



Multilingua: 2417 chiamate 26 lingue un vero servizio per i PSAP 2

Albanese	Pidgin
Arabo	Polacco
Bangladese	Portoghese
Bengalese	Rumeno
Bulgaro	Russo
Ceco	Serbo
Cinese	Spagnolo
Croato	Svedese
Etiopie	Tedesco
Francese	Turco
Greco	Ucraino
Inglese	Urdu
Olandese	Wolof



oltre il 50%. Sui VVFF invece filtriamo molto (per loro stessa richiesta) per eventi dove le chiamate sono multiple e ripetute.

All'inizio del servizio si lamentava che vi fosse un certo ritardo nell'allertare più servizi su uno stesso evento, quasi ci fosse una certa mancanza di comunicazione tra enti diversi.

Qui in Liguria abbiamo preso due decisioni: se abbiamo un'informativa che riguarda un 'intervento complesso' con chiamate multiple, le distribuiamo verso tutti i vari enti coinvolti. Questo è fattibile anche perché la nostra Centrale è piccola, gli operatori sono tutti a stretto contatto ed è quindi facile interfacciarsi. Invece, nel caso di un evento complesso per cui arriva una sola chiamata abbiamo concordato con i diversi enti partecipanti al tavolo delle quattro prefetture liguri, una procedura in base alla quale la chiamata, come fonìa e come scheda dei dati di localizzazione, viene passata al principale ente di competenza, ma contemporaneamente il nostro referente chiama anche gli altri enti potenzialmente coinvolti, li informa sull'evento in atto e invia loro una copia della scheda inviata al primo ente (ente prevalente).

Questo tipo di servizio non intende sostituire in alcun modo il coordinamento tra i diversi PSAP2 che devono, (come previsto dal Disciplinary Tecnico della Commissione Consultiva n. 75 bis che norma l'insieme dell'attività del sistema NUE 112), collaborare tra loro allertandosi a vicenda. Ma è risultato evidente che se l'utente chiama per un evento che può coinvolgere l'attività di più enti (per esempio, una persona che sta male ed è bloccata in ascensore), avvisarli direttamente tutti (in questo caso Emergenza sanitaria e Vigili del Fuoco) permette sovente un chiaro risparmio di tempo e una più efficiente operatività. L'informativa in più che fornisce la CUR non obbliga l'Ente all'operatività (e d'altra parte è così anche in tutti gli altri casi in cui viene trasferita la chiamata), ma lo informa su un evento per il quale potrebbe essere coinvolto. Al massimo l'informativa che dà la CUR sarà ridondante,

ma in genere viene contestata la mancanza di informazione e difficilmente la sua ridondanza. E' altresì vero che non sempre l'operatore CUR, la cui funzione principale è quella di localizzare l'evento, sulla base di un'unica chiamata dispone di tutte le informazioni per decidere di informare più enti. Proprio per questo motivo questa procedura non può, allo stato attuale, essere considerata risolutiva, ma solo transitoria, di una problematica 'molto sentita' dai diversi PSAP2, che dovranno in futuro certamente impegnarsi a dialogare in modo più tempestivo tra di loro.

Come vi regolate in caso di allerta meteo?

Quando vengono diramate dall'ARPAL ci adeguiamo. Tuttavia: può capitare che sia meno problematico un'allerta rosso concentrato che un arancione distribuito sul territorio. Per dire: il 12 dicembre 2017, con allerta su tre zone di gravità arancio e due gialle, arrivarono 6.100 chiamate. Ma era mancata la corrente elettrica in provincia di Savona e di Imperia, c'erano stati vari eventi alluvionali, frane, incidenti... Quel giorno, però, avevamo in servizio 12 operatori, il massimo che potevamo. In teoria, poi, in situazioni similari, possiamo implementare con ulteriori postazioni le 12 che compongono la Sala operativa. Inoltre, in casi eccezionali, possiamo 'traboccare' su Milano. È stata senz'altro una delle migliori ideazioni di AREU-Milano, quella di avere un 'sistema ridondante' per cui - se una centrale è intasata e non riesce a gestire da sola il flusso delle telefonate - per permettere la continuità del servizio, automaticamente le chiamate vengono girate su una 'centrale vicariante' dotata dello stesso sistema (di qui il fatto che si mantenga un così stretto rapporto con AREU, ndr). Per ora, in un anno, abbiamo avuto un solo 'trabocco': a maggio 2017, con un evento genovese di miasmi su un'area molto vasta, per cui abbiamo ricevuto 650 chiamate in un'ora (tutte per i VVFF) e per 7 minuti e una ventina di chiamate siamo ricaduti su Milano.

Siamo in Liguria: avete pensato di inserire anche la Guardia Costiera nel sistema 112?

La Guardia Costiera è in procinto di entrare a far parte del progetto NUE-Numero Unico Europeo di Emergenza: da loro recenti dichiarazioni, dovrebbe essere fattibile a partire da giugno. Finché il NUE è stato competenza solo lombarda, loro non ci hanno mai pensato, malgrado i laghi di Garda e Maggiore ricadano sotto la giurisdizione della Guardia Costiera. Noi, per ovvi motivi, invece abbiamo subito posto questo problema. Gli iter burocratici non sono mai velocissimi... Rispetto agli altri enti però per la Guardia Costiera ci sarà qualche diversità di allertamento: infatti, la segnalazione la passeremo non ai vari Comandi della Liguria ma direttamente al loro centro di Roma, che penserà a sua volta ad attivare i comandi di competenza.

E il Soccorso Alpino?

Nessuna attivazione diretta. Ma poiché da noi il Soccorso Alpino ha una convenzione con il 118, è la Sanità che provvede a richiederne l'intervento.

E per finire: come va con la Polizia Stradale?

Al momento può essere allertata solo passando attraverso le questure. Nel Lazio però da qualche mese è partita una sperimentazione di cui stiamo tutti aspettando i risultati. Se andrà a buon fine, noi attiveremo subito il servizio anche con loro. Al momento, però, come dicevo, siamo costretti a passare attraverso le questure, ovvero la Polizia. Spero che la situazione si risolva in tempi 'medi', perché è una problematica grave e importante.

Avete altri servizi che si appoggiano al 112?

Ancora poco noto e poco pubblicizzato, ma molto utile, è l'applicativo 'Where Are U?' del Ministero dell'Interno. Attivo in Lombardia, lo abbiamo subito adottato. Si tratta di un'app gratuita che permette la propria localizzazione via Gps. Per registrarsi occorre dare tutti i propri dati, con il vantaggio che quando l'utente chiama si sa subito di chi si tratta e dove si trova con una maggiore precisione. Molto utile in caso di aggressioni e violenze domestiche, esiste anche la modalità 'chiamata muta', atti-



Al termine dell'intervista al dottor Cagliari, una foto con Roberta Farina, coordinatrice infermieristica

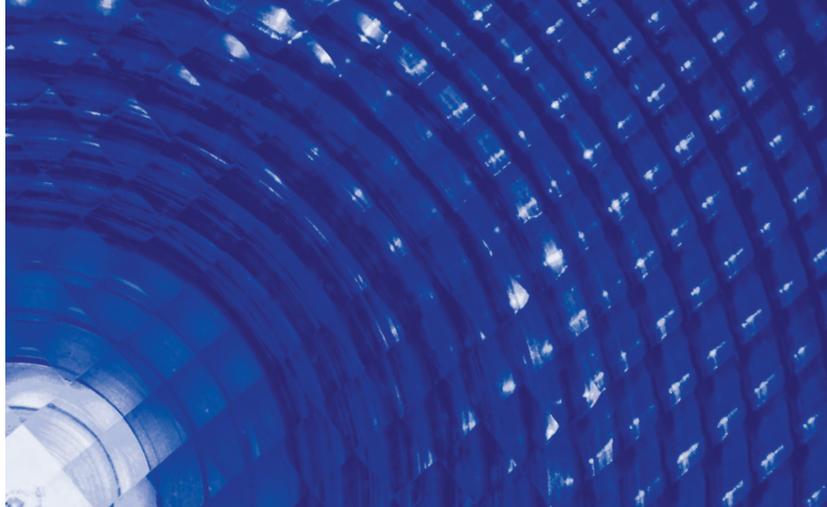
vabile nel caso in cui la situazione sia tale per cui non si può parlare. In questo caso l'operatore del 112 ha un'icona che gli indica questa problematica e può restare in ascolto per capire cosa sta accadendo mentre vengono attivati i soccorsi. Dal 1° aprile 2018 poi, finalmente, iniziano a essere attivi i dispositivi ECall: obbligatori da quella data sulle auto e sulle moto di grossa cilindrata di nuova omologazione, permettono in caso di incidente oltre una certa soglia di velocità (50 km orari) di essere localizzati e di attivare in automatico una chiamata che mette in linea con il 112. Non si deve quindi più ricorrere al cellulare per chie-

dere i soccorsi. Il dispositivo ECall risponde a una normativa vigente già da anni in Europa, e da noi recepita con ritardo. Abbiamo avuto già qualche chiamata entrante con il sistema di ECall e talora gli utenti che non hanno ancora compreso bene il funzionamento sono rimasti molto spiazzati, stupiti e sorpresi che sapessimo dove si trovavano e che potevano parlare direttamente con gli operatori della CUR e in seguito con quelli dell'emergenza sanitaria o delle Forze dell'Ordine.

Turisti e immigrati: come vi siete organizzati per la comprensione delle chiamate che arrivano da chi parla un'altra lingua?

Abbiamo un servizio d'interpretariato multilingua. Vi abbiamo già fatto ricorso oltre 2.800 volte in più di 25 lingue diverse. Siamo soddisfatti di questo servizio, rapido seppure non ancora quanto vorrei. Il servizio fornisce non operatori fissi in un call center, ma contatti con persone che, pagate a prestazione e impegnate anche in altre attività, hanno dato la loro disponibilità e reperibilità (entro un minuto) per fare da traduttori. Questo permette di rispondere a chiamate nelle lingue più strane e diverse. Siamo arrivati al punto che sono le stesse Forze dell'Ordine ad averci contattato in alcuni casi per poterne usufruire quando fermano qualche straniero di cui non capiscono l'idioma.





Salone Internazionale dell'Emergenza International Emergency Exhibition

Centro Fiera di Montichiari, Italy | 5 - 6 - 7 ottobre 2018

    www.reasonline.it

