



GESTIONE EMERGENZE

L'ALLERTAMENTO DEI SOCCORSI

LA CHIAMATA DI EMERGENZA

MINIGUIDA sull'allertamento dei soccorsi a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it

Rev. 01 di data 27 maggio 2023



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

CHIAMATA DI EMERGENZA



Attualmente
in Italia il servizio
N112
è attivo in:

Friuli Venezia Giulia

Lazio (prefisso 06 - 0774)

Liguria

Lombardia

Marche

Piemonte

Sardegna

Sicilia

Toscana

Umbria

Valle d'Aosta

Provincia Autonoma
di Trento

Provincia Autonoma
di Bolzano



fonte: www.salute.gov.it
aggiornamento: 02/05/2023

Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

COME FUNZIONA IL NUE 112

Nelle zone coperte, qualunque sia il numero di emergenza chiamato (112, 113, 115 e 118), la telefonata viene ricevuta dalla Centrale Unica di Risposta.

Quando l'operatore della CUR risponde alla chiamata riceve in tempo reale il numero telefonico e la localizzazione del chiamante, che vengono automaticamente inseriti in una scheda in formato digitale (scheda contatto).

La scheda è poi integrata con le informazioni sulla tipologia di soccorso necessario e trasferita, insieme alla chiamata, alla Centrale operativa di secondo livello a cui compete l'intervento (Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria).



fonte: www.salute.gov.it
aggiornamento: 02/05/2023



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

SCARICA L'APPLICAZIONE



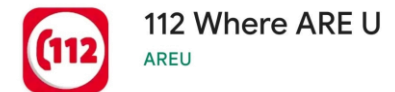
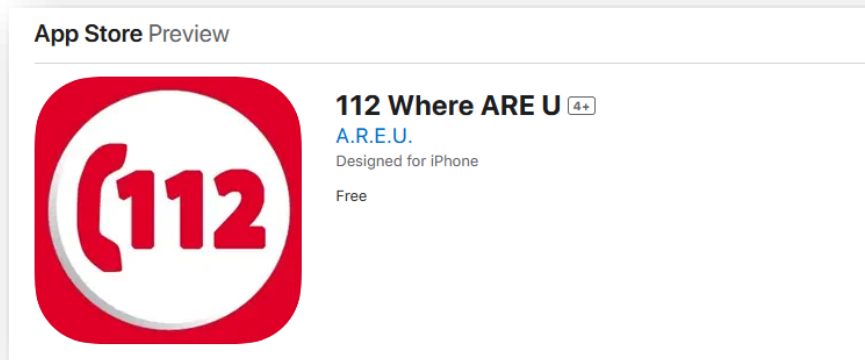
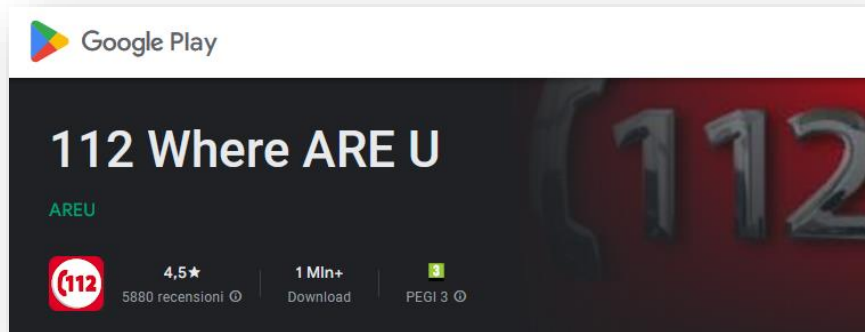
Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

SCARICA L'APPLICAZIONE



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

SCARICA L'APPLICAZIONE



Cos'è Where Are U?

E' l'app ufficiale per l'emergenza, collegata Alle Centrali Uniche di Risposta (CUR) del Numero Europeo d'Emergenza 112

Cos'è il Numero d'Emergenza Europeo 112

E' il numero dedicato all'emergenza scelto dall'Europa, a cui inviare richieste di emergenza per l'intervento di Forze di Pubblica Sicurezza, Vigili del Fuoco e Soccorso sanitario

In cosa consiste l'eccezionalità di questa app?

Nel fatto che è connessa al sistema informativo della CUR 112, permettendo una localizzazione puntuale anche nei casi in cui il chiamante non sa o non è in grado di dire dove si trova.

Come funziona app?

L'app rileva la posizione dello smartphone e, al momento della chiamata la trasmette alla CUR 112 tramite rete dati o tramite SMS.



Posso essere localizzato se chiamo senza usare l'app?

La CUR 112 è in grado autonomamente di risalire ad un'area di probabilità in cui si trova l'utente che chiama con cellulare, ma non l'esatta posizione senza l'uso dell'app.

Chiamando con l'app perdo tempo?

No. L'app è rapida quanto una normale telefonata. Inoltre, la migliore localizzazione fornita dall'app riduce complessivamente i tempi d'intervento

Come vengono usati i miei dati?

I dati vengono utilizzati esclusivamente per la gestione della chiamata di emergenza.

Qualcuno può richiedere la mia posizione tramite l'app senza il mio permesso?

No. L'app invia la propria posizione solo quando viene effettuata una chiamata di emergenza verso la CUR 112



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

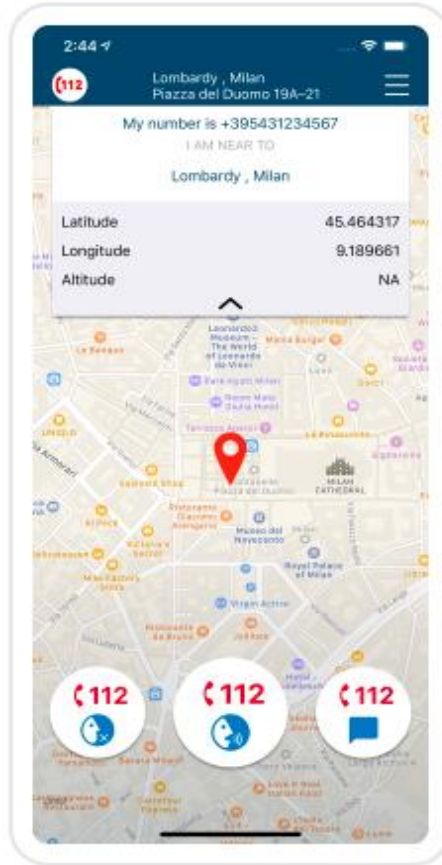
Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



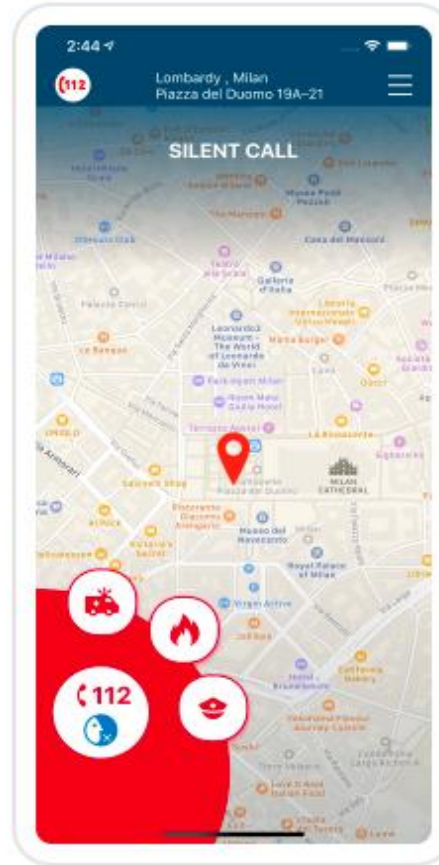
COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

SCARICA L'APPLICAZIONE

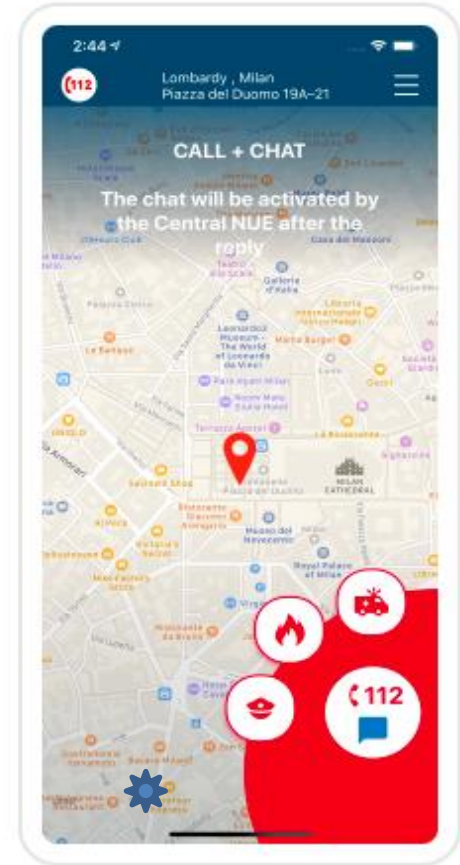
(112) Where Are U



Principale



Chiamata silenziosa



Chiamata + Chat



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

SCARICA L'APPLICAZIONE

112 Where Are U



Dettaglio motivo
Emergenza Sanitaria



Dettaglio motivo
Sicurezza Pubblica



Dettaglio motivo
Soccorso Tecnico



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



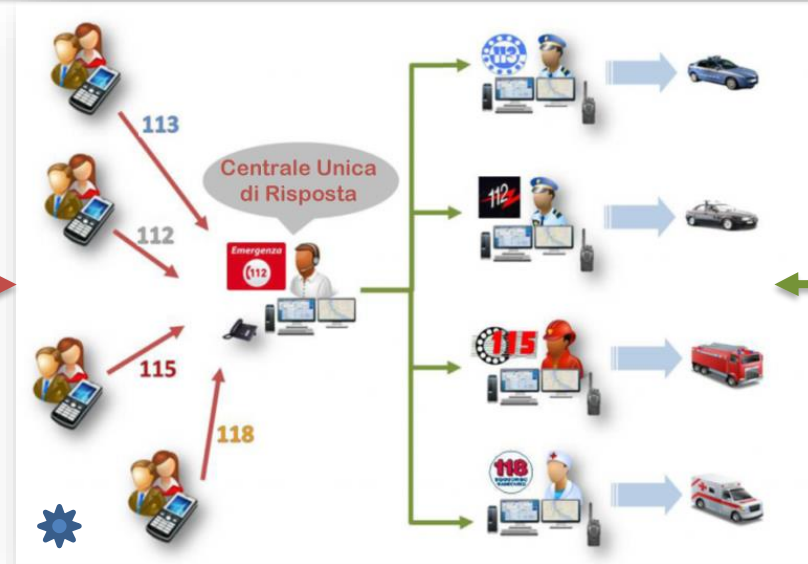
COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

CENTRALE UNICA DI RISPOSTA

Il funzionamento della Centrale Unica di Risposta (CUR) del Servizio NUE **112** (uno-uno-due) è organizzato su due livelli:

il primo (CUR – PSAP1 *Public Safety Answer Point*) riceve la chiamata di soccorso

il secondo (PSAP2- Centrali operative Polizia di Stato, Arma dei Carabinieri, Vigili del Fuoco ed Emergenza Sanitaria) gestisce effettivamente la situazione di emergenza.



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

AREE NON COPERTE DAL NUE 112

Nelle regioni non coperte dal
NUMERO UNICO EMERGENZE

112

sono attivi i numeri tradizionali

112 / 113 Forze dell'ordine

115 Vigili del Fuoco

118 Emergenza Sanitaria



fonte: www.salute.gov.it
aggiornamento: 02/05/2023



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areas.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

RICORDATE

Quando si effettua una chiamata di soccorso è importante

- mantenere la calma e non parlare in modo concitato,
- indicare il luogo dell'emergenza
«chiamo per un'emergenza in via»
- indicare il tipo di emergenza
«una persona ha avuto un malore, c'è un incendio, c'è stato un incidente, un operaio ha avuto un infortunio, ...»
- rispondere alle domande dell'operatore senza dilungarsi sui particolari
sarà l'operatore stesso a richiedere ulteriori informazioni
- una volta conclusa la telefonata tenere il telefono libero
gli operatori potrebbero avere la necessità di richiamare



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it

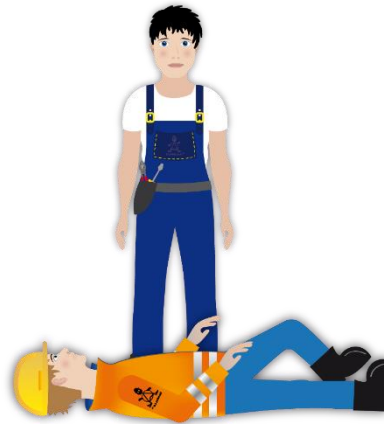


COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

RICORDATE

Le informazioni necessarie per una chiamata efficace

- Posizione *esatta* dell'evento, includendo il nome della città, la via e il numero civico ed eventualmente il nome presente sul citofono o sul campanello; se ci si trova lungo una strada fuori città, aggiungere dei punti di riferimento, la distanza e la direzione del senso di marcia (se si utilizza l'app WHERE ARE U questi dati sono generalmente ricevuti in automatico dall'operatore)
- Nome e Cognome di chi sta telefonando (In genere l'operatore chiederà conferma del numero da cui si sta chiamando)
- La situazione, specificare quali sono i danni e il numero delle persone coinvolte



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

RICORDATE

RICORDIAMO

- che i numeri di emergenza non devono mai essere utilizzati per motivi non legati alle emergenze
- Gli operatori del 112 rispondono solo a reali emergenze. Non forniscono bollettini sul traffico e meteo, informazioni generali o risposte a quesiti
- Le chiamate false al 112 sono uno spreco di tempo degli operatori di emergenza e costituiscono reato

SPORT, SMARTWATCH E FALSI ALLARMI

Attenzione anche alle chiamate di allerta lanciate in automatico dagli smartwatch.

Gli orologi di nuova generazione sono stati infatti predisposti in modo tale da rilevare la caduta di chi li indossa, lanciando l'allarme ai soccorritori e condividendone la posizione.

Nella stragrande maggioranza dei casi si tratta di falsi allarmi, che gli operatori sono comunque chiamati a gestire, verificando le coordinate e ricontattando il numero dal quale proviene la telefonata, spesso senza però ottenere alcuna risposta.



Elaborazione slide a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: 112.gov.it e where.areu.lombardia.it



COME ALLERTARE I SOCCORRITORI

Le informazioni e le immagini indicate con il simbolo  sono state prese dai siti ufficiali **112.gov.it** **where.areu.lombardia.it** ai quali si rimanda per eventuali aggiornamenti ed approfondimenti.



**NUMERO DI EMERGENZA
UNICO EUROPEO**

Le slide e le immagini non indicate con il simbolo  sono della serie « i materiali di SICURELLO.si® » e vengono concesse in uso con **LICENZA COMMON CREATIVE**



Ulteriori informazioni ed aggiornamenti al presente materiale sono scaricabili dal sito **www.emergenza112.it**



DISCLAIMER: Il presente documento riporta informazioni generali. Si rimanda alle fonti ufficiali per ogni approfondimento.

L'utilizzo del presente materiale è fatto sotto la responsabilità del singolo utilizzatore e non può essere attribuita alcuna responsabilità diretta od indiretta all'estensore del materiale stesso per danni che potessero derivare dall'utilizzo del materiale e del loro contenuto, anche in presenza di errori che involontariamente potrebbero essere contenuti all'interno della MINIGUIDA.

MINIGUIDA sull'allertamento dei soccorsi a cura Geom. Stefano Farina

Parte delle immagini sono prese dai siti ufficiali: **112.gov.it** e **where.areu.lombardia.it**

