

Campagna informativa nelle scuole siciliane sul Numero Unico Emergenza 112

**NUMERO UNICO
PER TUTTE
LE EMERGENZE**

Emergenza



PROGETTO (IN)FORMATIVO

REPUBBLICA ITALIANA



Regione Siciliana
ASSESSORATO DELLA SALUTE
Dipartimento Regionale per la Pianificazione Strategica
Servizio 6 Emergenza Urgenza Sanitaria
Isole Minori - Aree Disagiate



Emergenza



Premessa

Il **Numero Unico Emergenza Europeo (N.U.E.) 112 (uno-uno-due)** è il numero telefonico dedicato ai servizi di emergenza, disponibile in tutti gli Stati membri dell'Unione Europea (*Direttiva Europa 2002/22/CE del 7 marzo 2020*).



Il N.U.E. 112 (Numero Unico Europeo dell'Emergenza) nasce dall'esigenza di garantire a tutti i cittadini, a prescindere dal luogo in cui si trovano e dalla lingua che parlano, l'accesso immediato ai servizi di emergenza e l'attivazione di misure di soccorso immediato per la salvaguardia della salute e della sicurezza delle persone e la riduzione dei danni possibili derivanti da situazioni di pericolo.

La CUR (Centrale Unica di Risposta) N.U.E. 112 rappresenta la porta di accesso degli utenti ai Servizi di emergenza.

Il N.U.E. 112 garantisce infatti una risposta rapidissima al cittadino che necessita di intervento: lo identifica, lo localizza, identifica la sua necessità estemporanea individuando e attivando gli Enti competenti per il soccorso.

Svolge inoltre una fondamentale azione di filtro delle chiamate improprie e di richiesta di informazioni, ossia di quelle chiamate che non siano classificabili come emergenza.

Molto spesso l'efficacia di un intervento in emergenza passa attraverso professionalità diverse: la gestione di eventi complessi di diversa natura (sanitaria, tecnico urgente e di ordine pubblico) necessita dell'attivazione immediata e contestuale di più Enti di soccorso operativi sul territorio, al fine di garantire l'efficacia dei soccorsi stessi nonché la salute e la sicurezza delle persone coinvolte e degli stessi soccorritori.

In Italia, in caso di emergenza, permette di richiedere l'intervento *dei Carabinieri, della Polizia di Stato, dei Vigili del Fuoco o del Soccorso Sanitario*, senza più dover comporre obbligatoriamente gli attuali numeri di emergenza (112, 113, 115 e 118).

Restano attivi i numeri 118, 115, 113: la chiamata sarà comunque inoltrata alla Centrale Unica di Risposta del servizio Emergenza 1 1 2.

Rappresenta uno strumento di coordinamento e filtro attivo per fornire una **prima risposta a tutte le chiamate di soccorso** da chiunque si trovi nel territorio regionale, cittadini, flusso turistico o di lavoro.

È fondamentale che tutti i cittadini, fin dalla giovane età, conoscano il Numero di Emergenza 1 1 2 e sappiano come utilizzarlo correttamente.

Il **20 giugno 2017** nasce la C.U.R. della Sicilia Orientale con sede nella città di Catania ed è attivo per i distretti telefonici delle province di Catania, Messina, Ragusa, Siracusa, Enna e Caltanissetta.

Il **21 maggio 2019** nasce la C.U.R. della Sicilia Occidentale con sede presso la città di Palermo con i distretti telefonici delle province di Palermo, Trapani e Agrigento.

Un progetto che porta la Sicilia ad adeguarsi ai grandi Paesi europei.

Obiettivo

- Promuovere la conoscenza del Numero Unico Emergenza 112 tra gli studenti delle scuole siciliane.
- Preparare gli studenti all'utilizzo corretto del Numero Unico Emergenza 112 in caso di emergenza.
- Sensibilizzare gli studenti sull'importanza di un comportamento responsabile in caso di emergenza.
- Informare gli studenti sul Numero Unico Emergenza 112
- Educare gli studenti su come e quando utilizzare il Numero Unico Emergenza 112

L'obiettivo di questo progetto è quello di creare dei percorsi formativi volti a rendere chiaro e comprensibile, soprattutto per i più piccoli, il funzionamento del Sistema dell'Emergenza.

Destinatari

Gli studenti delle scuole elementari, medie, superiori e università della regione Sicilia.

Il progetto formativo nelle scuole ha la certezza che una maggiore espansione della cultura dell'Emergenza sia un patrimonio di basilare importanza non solo per i più giovani, ma per l'intera comunità.

Responsabilizzazione ma anche sensibilizzazione: questo significa rendere i ragazzi consapevoli, soprattutto perché l'apprendimento è strutturato in maniera altamente esperienziale e dinamica.

- **Scuola elementare**

Questo progetto è dedicato agli alunni delle classi della scuola elementare.

Oltre alla parte teorica in cui viene illustrato il corretto utilizzo del NUE 1 1 2 e la propria attività, e dopo le opportune spiegazioni, i bambini simulano una chiamata di emergenza.

- **Scuola Media, Superiore e Università**

Lo scopo è quello di rendere i più giovani consapevoli del contributo che possono dare in caso di emergenza.

Attraverso l'ausilio di slide e di video, si avrà modo di apprendere l'importanza della chiamata di emergenza.

Come funziona

L'1 1 2 (uno, uno, due), tramite la Centrale Unica di Risposta (CUR) e i suoi operatori tecnici, si occupa della presa in carico della chiamata di emergenza, l'individuazione del tipo di emergenza richiesta e il trasferimento della stessa alle Centrali Operative di secondo livello (Carabinieri, Polizia, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria) che si occupano poi della gestione dell'emergenza e dell'insieme delle attività necessarie alla risoluzione della stessa.

Il servizio consente la localizzazione e l'identificazione del chiamante.

La fase di "Call Taking" permette anche di filtrare le chiamate in arrivo eliminando le cosiddette "false chiamate", che costituiscono una percentuale rilevante delle chiamate totali ricevute.

I servizi

Con il NUE 112 è possibile richiedere soccorso non solo con una telefonata: tra i servizi previsti c'è infatti l'e-call, cioè la chiamata di emergenza automatica che parte da autoveicoli oggetto di incidente omologati a partire da aprile 2018.

Sono disponibili inoltre servizi quali la traduzione multilingua, il supporto all'utente ipovedente o ipoudente e l'App **WhereAreU**: Applicazione telefonica per l'emergenza collegata alle CUR del NUE 1 1 2, che

permettono di effettuare una chiamata di emergenza con il contestuale invio della posizione del chiamante.

Materiale

- Presentazione multimediale
- Poster
- Video

Metodologia

- Incontri informativi nelle scuole condotti da personale esperto
- Attività ludico-didattiche per coinvolgere gli studenti e rendere l'apprendimento più dinamico

Finalità del progetto formativo

- Fare acquisire le conoscenze sui principi di funzionamento del Numero Unico di Emergenze;
- Fare migliorare le capacità relazionali e comunicative con le Centrali Uniche di Risposta e le Centrali operative sanitarie, di pubblica sicurezza e di soccorso Tecnico;

Durata ed articolazione

Gli incontri sono realizzati in un solo modulo teorico di 2 ore circa con l'ausilio di video e slide.

È opportuno avere a disposizione un'aula multimediale oppure una sala conferenza munita di proiettore.

Programma del corso

- Presentazione del Numero Unico Emergenza 112

- Modello Centrale Unica di Risposta 1 1 2 Italia
- Chiamata di Emergenza
- Gestione della chiamata di Emergenza
- Applicazione per smartphone WhereAREU

Conclusioni:

La campagna informativa nelle scuole siciliane sul Numero Unico Emergenza 112 è un progetto di grande valore che contribuirà a migliorare la sicurezza degli studenti e di tutta la comunità.

Il progetto è stato realizzato con la collaborazione di esperti di sicurezza e di diverse istituzioni.

La campagna sarà diffusa attraverso il sito web del progetto, i social media e i materiali informativi distribuiti nelle scuole.

Note

- Il progetto è suscettibile di modifiche e integrazioni in base alle esigenze specifiche delle diverse scuole.
- Si auspica la collaborazione di tutti gli enti e le istituzioni coinvolte per la buona riuscita del progetto.

Credit

Dott. Riccardo Castro
Presidente SEUS 118 Sicilia

Dott. Nicola Le Mura
Direttore N.U.E. 112 Sicilia
Area Operativa Regionale
S.E.U.S. S.C.p.A. 118

Contatti

Calogero Porretta
Attività Formativa NUE 112 Sicilia
3460698904 - 091848656
formazione@pec.nue112sicilia.it

Segreteria N.U.E. 112 Sicilia
Ospedale Cannizzaro Padiglione G Catania via Messina, 829 c/o Osp. Cannizzaro - Edificio G