112 DAY, DAL PRONTO SOCCORSO ALLE STRADE UN NUMERO AL SERVIZIO DEI CITTADINI. 56 MILIONI DI CHIAMATE GESTITE IN LOMBARDIA: UN MODELLO DI ECCELLENZA PER L'EMERGENZA

comunicazione@areu.lombardia.it <comunicazione@areu.lombardia.it> 11 febbraio 2025 alle ore 16:4

112 DAY, DAL PRONTO SOCCORSO ALLE STRADE UN NUMERO AL SERVIZIO DEI CITTADINI. 56 MILIONI DI CHIAMATE GESTITE IN LOMBARDIA: UN MODELLO DI ECCELLENZA PER L'EMERGENZA

Direttore generale AREU, Massimo Lombardo: rispondiamo e inoltriamo la chiamata in pochi secondi
Assessore Bertolaso: il NUE della Lombardia è un modello internazionale

+++ VIDEO CON INTERVISTE E COPERTURE A QUESTO LINK +++

(*Milano, 11 febbraio 2025*) L'11 febbraio è l'112 Day, la Giornata Europea del Numero Unico di Emergenza: un vero e proprio sistema salvavita, capace di rispondere tempestivamente a milioni di cittadini in tutta Europa. In Lombardia, il 112 - gestito da Operatori appositamente formati dell'Agenzia Regionale di Emergenza Urgenza (AREU) - è un punto di riferimento, un modello di efficienza e innovazione che, dal 2010 ad oggi, ha gestito 56.737.385 chiamate.
I numeri sono stati presentati nel corso di una conferenza stampa cui hanno partecipato, fra gli altri, il Direttore generale di AREU, Massimo Lombardo; l'Assessore regionale al Welfare, Guido Bertolaso; il Prefetto di Milano, Claudio Sgaraglia; il vice questore aggiunto di Milano, Giovanni Cucitti; il Comandate provinciale dei Carabinieri, Pierluigi Solazzo e quello dei Vigili del Fuoco, Calogero Turturici.

DIRETTORE GENERALE AREU MASSIMO LOMBARDO: RISPONDIAMO E INOLTRIAMO LA CHIAMATA IN POCHI SECONDI - "Misuriamo l'efficacia del 112 -ha detto Lombardo - su due fattori fondamentali: la capacità di filtrare le chiamate non appropriate, evitando che entrino nel circuito di emergenza, e la rapidità nell'inoltrare quelle realmente urgenti. I nostri operatori, in pochi secondi, geolocalizzano la chiamata, la gestiscono e la trasferiscono alla centrale competente. Attualmente riceviamo una media di 5 milioni di chiamate all'anno, ma quasi la metà di queste risultano errori o richieste di aiuto che non rientrano nell'ambito dell'emergenza."

"Per far funzionare una centrale – ha aggiunti – servono almeno un centinaio di persone per un lavoro che è H24 365 giorni l'anno con picchi di lavoro anche abbastanza variabili, coincidenti con la fascia 20-24, piuttosto che durante i fine settimana".
ASSESSORE BERTOLASO: È UN MODELLO INTERNAZIONALE - "Il NUE112 - ha dichiarato Bertolaso - non è solo un numero, ma un servizio essenziale che salva vite ogni giorno. Regione Lombardia è orgogliosa di essere la prima in Italia a sperimentare e implementare questo modello, che oggi rappresenta un esempio a livello nazionale e internazionale. La professionalità degli operatori e l'efficienza della nostra Centrale Unica di Risposta (CUR) sono un patrimonio per tutti noi. Continueremo a investire in tecnologia e formazione per migliorare ulteriormente questo servizio fondamentale".

112, UN SERVIZIO SEMPRE PIÙ EFFICIENTE - Attivo in tutta l'UE dal 1991 e in Italia dal 2010, il 112 è il numero da comporre in caso di emergenza. Le Centrali Uniche di Risposta (CUR), 23 in tutta Italia e tutte interconnesse, sono il cuore del sistema. Come Funzionano?

- Filtrano le chiamate inappropriate, evitando sovraccarichi per i servizi di soccorso.
- Localizzano con precisione chi chiama, anche tramite l'app "Where Are U".
- Smistano rapidamente la richiesta all'ente competente (Polizia, Carabinieri, Vigili del Fuoco, Emergenza Sanitaria).
- Offrono supporto multilingua e canali accessibili, come la chat per persone sorde.

OLTRE 56 MILIONI DI CHIAMATE IN LOMBARDIA: UN MODELLO DI ECCELLENZA - La Lombardia è stata la prima regione italiana a sperimentare il NUE 112, diventando un punto di riferimento per tutto il Paese.
📌 I numeri del NUE 112 Lombardia (dati aggiornati a febbraio 2025):
🔹 56.737.385 chiamate gestite dal 2010
🔹 mediamente 5 milioni di chiamate all'anno
🔹 Oltre 14.000 chiamate al giorno
🔹 Tempo medio di risposta: 5 secondi

LA SUDDIVISIONE DELLE CUR TRA LOMBARDIA - In Lombardia, il servizio NUE 112 è gestito dall'Agenzia Regionale di Emergenza Urgenza nelle tre Centrali di Milano, Brescia e Varese
📍 CUR NUE 112 VARESE (prima centrale attivata in Italia – 21 giugno 2010)
✅ Serve circa 3,8 milioni di cittadini nelle province di Varese, Como, Lecco, Bergamo e Monza e Brianza. Come prima CUR sperimentale d'Italia, ha sviluppato l'infrastruttura di base su cui si è poi modellato il sistema NUE nazionale. Nel 2024 ha ricevuto 1.757.406 chiamate.
📍 CUR NUE 112 MILANO (attiva dal 7 maggio 2013)
✅ Serve 3,2 milioni di cittadini che arrivano quotidianamente a circa 4,5 tenendo conto dei pendolari nelle province di Milano. Nel 2024 ha ricevuto 1.801.376 chiamate.
📍 CUR NUE 112 BRESCIA (attiva dal 17 dicembre 2014)
✅ Serve circa 2,9 milioni di cittadini nelle province di Brescia, Cremona, Lodi, Pavia, Mantova e Sondrio. Nel 2024 ha ricevuto 1.357 668 chiamate

Nel 2024 le CUR della Lombardia hanno ricevuto 4.916.450 chiamate. Di queste ne sono state inoltrate agli Enti di competenza 2.348.262. In particolare:

ALTRO	13.198
CARABINIERI	770.653
POLIZIA DI STATO	346.356
VIGILI DEL FUOCO	147.509
EMERGENZA SANITARIA	1.057.644
POLIZIA LOCALE	12.513
CAPITANERIA PORTO	389

📌 **LE CUR NUE 112 IN ITALIA: DOVE SONO E COME FUNZIONANO**
Oggi in Italia sono operative 23 CUR del 112: garantiscono una copertura capillare del territorio e una gestione centralizzata delle emergenze. Sono interconnesse tra loro e consentono la continuità del servizio anche in caso di guasti o picchi di chiamate grazie a sistemi di disaster recovery.
Distribuzione delle CUR in Italia (febbraio 2025):

✅ Lombardia – 3 CUR: Varese, Milano e Brescia
✅ Trentino-Alto Adige – 2 CUR: Trento e Bolzano
✅ Piemonte – 2 CUR: Torino e Cuneo
✅ Liguria – 1 CUR: Genova
✅ Emilia Romagna – 2: Bologna e Parma
✅ Friuli-Venezia Giulia – 1 CUR: Palmanova
✅ Valle d'Aosta – 1 CUR: Aosta
✅ Lazio – 2 CUR: Roma (2 centrali operative per copertura dell'intera regione)
✅ Toscana – 1 CUR: Firenze
✅ Marche – 1 CUR: Ancona che serve anche l'Umbria
✅ Sicilia – 2 CUR: Palermo e Catania
✅ Sardegna – 1 CUR: Sassari
✅ Calabria – 1 CUR: Catanzaro
✅ Abruzzo – 1 CUR (attivata nel 2024): L'Aquila
✅ Puglia – 2 CUR: Bari e Foggia in attesa della terza CUR di Lecce (competente anche per la Basilicata)
✅ Veneto, Campania, Molise e Basilicata: in fase di attivazione

🔴 **SICUREZZA NEI PRONTO SOCCORSO**: dal 2022 è attivo un sistema di pulsanti d'allarme anti-aggressione in 22 ospedali lombardi. Nel 2024 sono state registrate 424 attivazioni.
Quando premuto, il pulsante trasmette un messaggio di allarme alla CUR 112 di competenza che attiva le Forze dell'Ordine. Ecco dove sono stati installati i pulsanti:

- Ospedale Manzoni Lecco Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Merate Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Bassini Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Buzzi Pronto Soccorso
- Ospedale Cernusco sul Naviglio Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Clinica San Carlo Paderno Dugnano Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Fatebenefratelli Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Gaetano Pini Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Garbagnate M.se Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Magenta Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Melegnano Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Melzo Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Niguarda Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Policlinico Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Rho Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Sacco Pronto Soccorso DEA
- Ospedale San Carlo Pronto Soccorso DEA
- Ospedale San Paolo Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Sesto San Giovanni Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Legnano Pronto Soccorso DEA
- Ospedale Policlinico di Monza Pronto Soccorso DEA
- Ospedale San Gerardo Monza Pronto Soccorso DEA

ECALL: IL SISTEMA CHE CONNETTE I VEICOLI AL NUE 112 - Il sistema eCall è un servizio di emergenza automatizzato per i veicoli, progettato per ridurre i tempi di intervento in caso di incidente stradale. Attivo in tutta Europa dal 2018 e obbligatorio su tutti i veicoli di nuova produzione, eCall connette direttamente l'auto con il NUE 112, trasmettendo dati essenziali per il soccorso. In Italia, tutte le chiamate generate dal sistema eCall vengono gestite dalla Centrale Unica di Risposta di Varese, che funge da hub nazionale per la ricezione e il coordinamento delle richieste di soccorso. Da qui, le chiamate vengono inoltrate alla centrale di emergenza territorialmente competente (Sanità, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine), garantendo rapidità ed efficienza nell'intervento. Una gestione centralizzata assicura infatti una presa in carico uniforme, con operatori specializzati nell'identificazione delle emergenze stradali. Nel 2024 sono state ricevute 173.036 chiamate eCall
COME FUNZIONA ECALL? - Il sistema eCall può essere attivato in due modalità:
🔴 AUTOMATICO:
✅ Si attiva in caso di impatto violento del veicolo inviando automaticamente una chiamata al NUE 112, trasmettendo la posizione GPS dell'auto il numero di passeggeri a bordo (se rilevato), il tipo di veicolo e il carburante utilizzato (informazioni utili in caso di incendi o fuoriuscite pericolose). Anche se gli occupanti sono incoscienti, la CUR NUE 112 di Varese riceve la segnalazione e attiva immediatamente i soccorsi.
🔵 MANUALE:
✅ Può essere attivato dal conducente o dai passeggeri premendo il pulsante SOS nel veicolo, utile in caso di malore, aggressione, incendio o altre emergenze. La chiamata viene sempre gestita dalla CUR NUE 112 di Varese, che valuta la situazione e inoltra l'intervento agli enti competenti.
eCall riduce i tempi di soccorso in quanto la chiamata automatica permette di inviare i soccorsi in modo più rapido, anche se chi è a bordo non può chiedere aiuto. Offre inoltre maggiore sicurezza perché aiuta a prevenire situazioni critiche, come la mancata segnalazione di incidenti su strade isolate.

APP "WHERE ARE U": IL NUE 112 A PORTATA DI SMARTPHONE - L'app "Where Are U" è uno strumento essenziale per contattare il NUE 112 in modo rapido e preciso, migliorando l'efficacia della risposta alle emergenze. Disponibile gratuitamente per iOS e Android, permette agli utenti di comunicare con i soccorsi in modalità avanzata.
🔹 FUNZIONALITÀ PRINCIPALI
📍 Localizzazione automatica: trasmette in tempo reale la posizione GPS del chiamante, anche in ambienti chiusi (se il dispositivo è connesso alla rete).
💬 Chiamata d'emergenza diretta al NUE 112: garantisce un contatto immediato con gli operatori della Centrale Unica di Risposta più vicina.
🔇 Chiamata silenziosa (muta): consente di richiedere aiuto senza parlare, utile in situazioni di pericolo come furti o aggressioni.
💬 Chat per persone con difficoltà di comunicazione o sorde: offre la possibilità di interagire con il NUE 112 in modalità testuale.
POTENZIALITÀ E VANTAGGI DI WHERE ARE U – Diversi e notevoli i vantaggi offerti dall'uso dell'app. Anzitutto una maggiore precisione nella localizzazione dell'emergenza, poi la riduzione dei tempi di intervento grazie a informazioni dirette e dettagliate, l'accessibilità per tutti, incluse persone con disabilità uditive o difficoltà di comunicazione e una copertura nazionale e interoperabilità con il sistema NUE 112 europeo. Ad oggi sono 3.350.474 le registrazioni avvenute sull'app Where Are U

REPORT CHIAMATE NUE 112 GESTITE CON COLLOCAZIONE TERRITORIALE PER PROVINCIA (anno 2024 suddivise per mese)

BERGAMO

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	25.535	23.886	25.444	26.239	27.591	31.658	33.687	33.656	28.504	27.986	25.712	26.223	334.121

BRESCIA

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	33.870	32.940	34.649	37.681	38.875	42.026	45.876	44.861	37.776	37.547	33.777	35.088	454.966

COMO

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	14.989	14.858	15.614	17.574	17.315	17.444	20.557	18.723	17.284	17.065	15.585	15.875	202.883

CREMONA

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	10.822	9.467	10.213	10.720	11.389	12.769	12.376	11.914	11.299	11.388	10.067	10.832	132.456

LECCO

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	11.609	8.744	9.568	13.942	12.727	14.387	13.239	16.224	13.081	11.405	12.492	11.858	149.276

LODI

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	6.277	5.686	6.456	6.676	7.594	8.011	8.032	7.560	7.912	7.036	6.507	6.425	84.172

MANTOVA

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	12.333	11.984	12.752	12.396	13.988	14.331	14.848	14.889	13.288	12.970	11.504	11.981	157.264

MILANO

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	117.659	111.441	119.114	122.680	131.101	138.872	147.541	118.554	125.193	127.821	115.292	115.888	1.490.356

MONZA E BRIANZA

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	23.050	21.087	21.843	23.433	25.661	25.470	27.851	23.169	24.608	23.815	22.327	23.732	285.986

PAVIA

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	20.386	18.037	22.378	18.254	22.183	20.560	23.859	24.260	26.058	20.955	16.938	17.691	250.739

SONDRIO

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	4.764	4.106	4.065	3.738	3.762	4.370	6.335	6.302	5.742	5.335	3.919	4.464	56.902

VARESE

Id Month	202401	202402	202403	202404	202405	202406	202407	202408	202409	202410	202411	202412	Totale
Totale n°	23.785	22.685	24.105	25.762	28.341	27.521	30.375	28.123	25.474	25.788	23.990	25.684	311.553

ATTENZIONE, A QUESTO LINK È DISPONIBILE UN FILE VIDEO PRE-MONTATO E GRATUITO, LIBERO DA DIRITTI
CONTIENE IMMAGINI DI COPERTURA E INTERVISTE A:
- GUIDO BERTOLASO, ASSESSORE REGIONALE AL WELFARE
- MASSIMO LOMBARDO DIRETTORE GENERALE AREU

S.S. Comunicazione
Direzione Generale
comunicazione@areu.lombardia.it

AREU
Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
via Alfredo Campanini, 6 - 20124 Milano
tel. 02 67 129 001
www.areu.lombardia.it

In questo messaggio e nei suoi allegati possono essere contenute informazioni tutelate dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati personali - GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) o comunque riservate, anche ai sensi del D.Lgs. 30/2015 (Codice della proprieta industriale). Se non siete tra le persone destinatarie del messaggio, non siete autorizzati ad alcun uso. Vogliate quindi cortesemente procedere alla distruzione e notificare la circostanza al mittente. Grazie

3 allegati — Scarica tutti gli allegati Visualizza tutte le immagini

112 day (1).jpeg
313K Visualizza Scarica

112 day (2).jpeg
192K Visualizza Scarica

112 day (3).jpeg
202K Visualizza Scarica