

Il caso

“Chiama il 112 per il padre grave la risposta dopo 40 minuti”

I sindacati: “Effetto imbuto durante l'emergenza maltempo”. Il direttore: “A noi non risulta”

L'anziano è ora
ricoverato al San Luigi
Il caso si sarebbe risolto
solo dopo l'intervento
di un amico della figlia

VALENTINA RUGGIU

Un solo numero cui aggrapparsi, tre persone a chiamare e 40 minuti di attesa prima di poter parlare con il 118. È l'odissea vissuta dai familiari di un uomo di 81 anni che il 30 ottobre hanno provato a contattare il Numero unico di emergenza dopo averlo trovato a terra con un ictus in corso.

Erano le 18:15 quando, dall'appartamento dell'uomo a Orbassano, è partita la prima chiamata al 112, il numero unico per tutte le emergenze. Un quarto d'ora dopo ancora nessuna risposta. Così alle 18:31 C.P., figlia dell'uomo, ha tentato con una seconda chiamata. All'altro capo del telefono a rispondere però è stata ancora una volta una voce registrata che l'ha invitata a rimanere in attesa. Dopo ventitré minuti C.P., disperata, con il padre che perdeva sangue dalla bocca, con un altro telefono ha composto il numero di un conoscente: uno psicologo che in passato ha lavorato per il 118. «Mi ha detto: "Aiutami ti prego, mio padre sta morendo. È mezz'ora che chiamo ma il Nue non risponde"», racconta il dottore, che quando ha ricevuto la chiamata si trovava nel suo studio. «Quando l'ho sentita così agitata le ho detto di calmarsi e le ho dato qualche istruzione per il primo soccorso – continua lo psicologo –. Le ho detto di girare il padre su un fianco in modo che non si strozzasse con il sangue». Alle 18:56, mentre era ancora al telefono con la donna, anche lo psicologo ha provato a contattare il Nue

con il telefono dell'ufficio. «Non mi hanno risposto e dopo un minuto ho chiuso. Ho detto a C. che avrei tentato un'altra strada». E così ha fatto: riagganciato con il Nue, lo psicologo ha rispolverato una vecchia conoscenza del mondo del soccorso. Grazie all'ex collega ha ottenuto il numero diretto della centrale operativa del 118 – che conosce solo chi lavora o ha lavorato per l'ente – e tramite questa via ‘preferenziale’ alle 19 circa il medico è entrato in contatto con un operatore.

«Gli stavo spiegando che serviva un'ambulanza – continua lo psicologo – ma quando ha sentito il nome di C. mi ha bloccato. Mi ha detto che proprio in quel momento stava parlando con un altro centralinista». Portato al pronto soccorso dell'ospedale San Luigi, l'uomo colpito da ictus è ora in condizioni molto gravi e lotta per rimanere in vita. Per i sindacati di **polizia (Siulp Siap, Sap)**, Vigili del fuoco (Conapo, Uil Pa Vvf, Fns Cisl, Confasal) e professioni sanitarie (Nursind) quanto accaduto è solo l'ulteriore dimostrazione di un problema più volte denunciato: “l'effetto imbuto”. Si tratta di una situazione che si verifica ogni volta che al Nue arrivano troppe chiamate insieme, causando una coda di telefonate in attesa molto pericolosa soprattutto per chi ha bisogno di un intervento sanitario. «La centrale è andata in tilt per le chiamate indirizzate ai vigili del fuoco – denunciano i sindacati –. Quando si crea l'imbuto tutto si basa sulla buona sorte di chi per primo trove-

rà la linea libera». Ma i sindacati sottolineano anche un altro punto: il Nue, 40 minuti di attesa, non ha mai richiamato la figlia dell'uomo, cosa che invece è prevista nel protocollo.

«È sconcertante – continuano i sindacati – l'indifferenza che accompagna le denunce sui problemi del 112. Si etichettano le vittime come “incidenti di percorso” e nulla cambia nell'organizzazione del sistema».

«È vero che in questi giorni di maltempo c'è stato un aumento delle chiamate – dice a Repubblica Danilo Bono, a capo del Nue piemontese – circa tremila in più ogni giorno rispetto ai periodi normali». Ma a sentir parlare di “effetto a imbuto” Bono proprio non ci sta: «Con numeri di questo genere è normale un prolungamento dell'attesa, ma questo effetto imbuto andrebbe verificato».

Poi il responsabile del Nue aggiunge: «Quello di Orbassano è un caso isolato su cui stiamo facendo le dovute verifiche».

«A noi – continua Bono – risulta che una chiamata con il nominativo della signora è arrivata alle 18:54:30. Ha avuto risposta dal Nue alle 18:58, quindi ci sono stati tre minuti e mezzo di attesa perché in quel momento c'erano 77 chiamate in risposta. Poi dal Nue è stata passata al 118 alle 18:59».

Un dato che in parte conferma il racconto dello psicologo. Sulle altre due chiamate, quella delle 18:15 circa e delle 18:31, la verifica è ancora in corso.

© RIPRODUZIONE RISERVATA



**Il direttore del 112**

Danilo Bono è il direttore del 112 piemontese: "In certe circostanze è normale attendere un po' di più, ma 40 minuti a noi non risultano"