



PAT modello di efficienza ed innovazione grazie alla nuova Centrale d'Emergenza del 118 con tecnologia UC

E' operativa la nuova centrale unica di emergenza del **118** della **Provincia Autonoma di Trento** che, grazie alle più sofisticate tecnologie esistenti nel campo delle **comunicazioni digitali**, potrà gestire gli oltre 40.000 soccorsi all'anno con maggiore **efficienza** e **sicurezza** per i cittadini: il nuovo sistema di coordinamento e controllo permetterà, infatti, di **integrare** le chiamate in tempo reale con tutti gli attori del sistema di protezione civile del Trentino, **geolocalizzandole** per la prima volta con le particolari strutture geologiche e turistiche, come sentieri e piste da sci, della Regione.

Il nuovo sistema, che sfrutta tecnologie UC di ultima generazione, offre numerosi **vantaggi** che si traducono in una maggiore efficacia del servizio per il cittadino: gli operatori del 118, oltre a poter monitorare in tempo reale come sono impiegati mezzi e persone di soccorso e quindi riuscire ad ottimizzare tempi e logistica, potranno individuare l'identità di chi chiama ed il luogo dove prestare soccorso. Il personale, altamente qualificato e in grado interloquire in più lingue, è inoltre assistito dalla presenza in sede h24 di un medico per meglio guidare gli interventi.

Un progetto fortemente voluto dal Presidente Ugo Rossi, dall'Ass. Tiziano Mellarini e Giunta Provinciale. L'incarico è stato affidato alla dott.ssa **Luisa Zappini**, Dirigente del Servizio **Centrale Unica di Emergenza della Provincia Autonoma di Trento**, che ha coordinato la pianificazione della nuova centrale insieme a **Trentino Network**, società che gestisce le reti per le telecomunicazioni presenti sul territorio provinciale e che si è occupata del supporto logistico ed infrastrutturale a livello di impiantistica, e la Direzione Sanitaria dell'**APSS** **di** **Trento**.

Un sistema complesso che ha richiesto la partecipazione di diverse **tecnologie** altamente innovative: **IBT EUROPE GmbH**, azienda di **engineering** con sede Klagenfurt e branch a Treviso specializzata in soluzioni su misura ad alta efficienza di connettività aziendale, ha sviluppato ed installato i sistemi telefonici e di Unified Communications con tecnologia Unify a convergenza IP con eco-server, mentre **Beta80** di Milano, specializzata in software di knowledge management per il settore hospitality, ha sviluppato l'applicazione che ha reso possibile il dialogo tra gli eventi registrati tramite le chiamate e la cartografia che consente la **geolocalizzazione**.

La centrale, attraverso personal monitor, videowall e tavoli touch, offre in tempo reale la possibilità di monitorare e quindi ottimizzare l'intervento dei Vigili del Fuoco o del Soccorso Alpino, coordinando l'invio di automediche ed elicotteri, tenendo conto per esempio della reale situazione del traffico o dei lavori in corso. Inoltre, grazie alla collaborazione con il **Centro di Ricerca Eledia** dell'Università di Trento e **CO.RI.S.T.A.** dell'Università di



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



Napoli, si è resa possibile l'importazione nel sistema anche di tutto il prezioso patrimonio cartografico in tema di sentieristica e piste da sci della Provincia Autonoma di Trento, aspetto strategico di vitale importanza per il Territorio.

“E’ un progetto partito da lontano – ha commentato soddisfatta Luisa Zappini – ed è grazie all’aver creduto in ciò che facevamo intuendo gli incredibili benefici che il sistema avrebbe portato ai cittadini che ci ha spinto non solo a perseverare, ma a spingerci oltre progettando un sistema all’avanguardia pensato per crescere insieme a noi e ad essere integrato, anche a livello tecnologico, con altri servizi futuri. Il prossimo obiettivo è, infatti, quello di portare tutto il Nord Italia ad una condivisione digitale dei numeri d'emergenza in modo da ottimizzare i tempi di intervento”.

La Provincia Autonoma di Trento, Trentino Network, l'APSS di Trento ed i partner tecnologici stanno infatti lavorando per integrare entro i primi mesi del 2017 in un numero unico di emergenza – il **112** – le chiamate indirizzate alle Strutture Sanitarie, come il Pronto Soccorso e i reparti di Anestesia-Rianimazione, alle Forze dell'Ordine e ai Vigili del Fuoco, senza creare alcuna discontinuità per gli utenti che continueranno a chiamare il 118, 113 o 115. Il numero unico avrà il vantaggio di filtrare e smistare le chiamate verso i corretti operatori e mezzi di soccorso con maggiore velocità ed efficacia rispetto al passato, sollevando risorse dalle numerose chiamate inappropriate, ad esempio perché indirizzate al numero sbagliato, che giungono attualmente agli operatori creando inefficienze.

Paolo Bordon, Direttore Sanitario dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari ha commentato: *“Stiamo anche lavorando ad un nuovo Numero Verde, da integrare a sua volta nel progetto del Numero Unico, che dovrebbe anticipare il nuovo numero nazionale - il **116117** - che consentirà al cittadino di contattare la guardia medica a lui più vicina nel minor tempo possibile”.*

SCHEDA TECNICA IMPIANTO CENTRALE 118 DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

LA PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE

IBT EUROPE GmbH ha sviluppato una soluzione UC su misura che ha compreso l'installazione e la configurazione della nuova centrale telefonica di emergenza del 118 con tecnologia Unify OpenScape 4000 V7 duplicato su ecoserver dove sono connesse tutte le linee esterne di emergenza del 118, le linee esterne di comunicazione verso i vari reparti dell'APSS e tutti gli interni degli operatori. La piattaforma, che dialoga attraverso il sistema CTI (Computer Telephony Integration), è in grado di gestire in massima affidabilità e sicurezza tutte le chiamate in ingresso verso gli operatori integrandosi con l'applicazione emma 118 sviluppata da Beta80 che apre le schede degli eventi collegandoli alla cartografia e ad una serie di altre applicazioni di data collection che lavorano l'una con l'altra.



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



La soluzione sviluppata da IBT EUROPE GmbH è stata concepita per evitare qualsiasi tipo di disservizio: il sistema telefonico Openscape 4000 di Unify è stato duplicato in “hot stand-by” dotandolo di 2 ecoserver di cui uno attivo e il secondo atto a subentrare in caso di criticità del primo, in modo da fornire un servizio ininterrotto che si traduce in nessuna chiamata persa. Inoltre, tramite il collegamento con i CTI server, il sistema Openscape 4000 dialoga e gestisce le chiamate con le applicazioni di geolocalizzazione di emma118 e, nel caso ci fossero problemi di interruzione del collegamento, consente di passare al primo livello di emergenza in tempi molto rapidi in cui l'operatore utilizza l'apparecchio in modo standard.

La centrale è stata, inoltre, integrata con la rete esistente TETRA, per il collegamento via radio con le unità di Protezione Civile, le chiamate in ingresso che arrivano al numero 118 dalle centrali pubbliche (TN nord e TN sud) e dai vari servizi come il trasporto pazienti e le chiamate dai reparti dell'Ospedale di Santa Chiara direttamente connesse tramite cavi in rame e collegamenti in IP. Tutte le chiamate vengono registrate nella piattaforma Marathon di Adabus e sono accessibili al riascolto dal personale 118 autorizzato su due registratori separati nel caso uno di essi presentasse problemi funzionali. Tutti gli apparati sono duplicati per prevenire qualsiasi tipo di inefficienza e garantire la massima affidabilità del servizio.

IL SOFTWARE APPLICATIVO DI GEOLOCALIZZAZIONE E DATA COLLECTION

Grazie allo sviluppo basato sui processi tipici della medicina d'urgenza, la soluzione **emma 118** sviluppata da **Beta80** consente alla centrale telefonica e ai vari sistemi informativi di essere integrati coinvolgendo tutte le organizzazioni (Ospedali, Forze dell'Ordine, Vigili del Fuoco, ecc.) in un'unica rete di servizi che condivide le medesime tecnologie e modalità operative. Tra le principali funzionalità:

- **Call Taking:** risposta tempestiva alle chiamate entranti con localizzazione del chiamante e assegnazione di priorità in base all'effettiva emergenza
- **Dispatching:** assegnazione delle risorse più appropriate per la chiamata di emergenza: mezzi, personale, strumentazione
- **Tracking:** monitoraggio delle attività, dei tempi di intervento e delle azioni dell'equipaggio
- **Data Collection:** registrazione dei dati di missione in un database appositamente strutturato. Tutti i dati relativi alle attività della Centrale Operativa sono resi disponibili per fini statistici o amministrativi.

emma 118 è un'applicazione di gestione altamente scalabile e configurabile che integra le migliori tecnologie presenti sul mercato garantendo massima affidabilità e tempi di risposta veloci, per assicurare continuità di servizio in tutte le condizioni ambientali e salvaguardare l'integrità dei dati. Caratteristiche salienti della piattaforma sono:



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



- Possibilità di integrare un vasto numero di centrali telefoniche (PBX)
 - Integrazione con sistemi radio e GPS
 - Sistemi GIS per la localizzazione
 - Servizi di accesso remoto agli applicativi
 - Infrastruttura hardware ad alta affidabile. Le Centrali attualmente operative lavorano con uno SLA certificato del 99.9%

Integrazione e interoperabilità con le organizzazioni coinvolte a vario titolo negli interventi di emergenza.

CREDITI DEL PROGETTO

PROGETTAZIONE E SVILUPPO:

- Provincia Autonoma di Trento, Servizio Centrale Unica di Emergenza

Dott.ssa Luisa Zappini, Dirigente

Ing. Silvia Marchesi, ICT Engineer

Rag. Fulvia Demattè, Responsabile amministrazione

SUPPORTO LOGISTICO ED INFRASTRUTTURALE:

- Trentino Network

Dott. Alessandro Zorer, Amministratore Delegato

Ing. Andrea Pisetta, Responsabile Tecnico

Ing. Michael Profaizer, Consulente Tecnico

DIREZIONE E SUPERVISIONE SERVIZI SANITARI:

- Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento

Dott. Paolo Bordon, Direttore Sanitario

Dott. Leonardo Sartori, Direttore Sistemi Informativi

SVILUPPO E INSTALLAZIONE PIATTAFORMA DI COMUNICAZIONE:

- IBT EUROPE GmbH CON TECNOLOGIA UNIFY

SVILUPPO E INSTALLAZIONE APP:

- BETA80 CON TECNOLOGIA EMMA118

- Centro di Ricerca Eledia, Università di Trento

Ing. Fabrizio Robol, Ricercatore

- CO.RI.S.T.A., Università di Napoli

Per maggiori informazioni: Lavinia Colonna Preti, Ufficio Stampa IBT EUROPE GmbH, Cell. [+39 345 4877947](tel:+393454877947), lavinia.colonnapreti@ibtgroup.at