



Chiamate di soccorso: studi a livello europeo per la sicurezza delle persone sorde

Ing. Uberto Delprato, IES Solutions
Coordinatore dei progetti europei REACH112 e ESENet
u.delprato@i4es.it

Agenda

- Il numero 112 e gli aspetti normativi europei rilevanti per le persone disabili
- Peculiarità della comunicazioni in emergenza con le persone sorde, soluzioni possibili e loro adozione a livello europeo
- Il progetto europeo REACH112
- Dimostrazione dei risultati di REACH112
- Il progetto europeo ESENet

Chiamate di soccorso: il 112 in Europa

- Nel Luglio 1991 il Consiglio dei Ministri dell'Unione Europea adotta la decisione sul **numero comune di emergenza 112**
- Il numero 112 **non è unico e può operare in parallelo** ad altri numeri di emergenza, che non sostituisce ma integra al fine di rendere i servizi di emergenza più facilmente accessibili, specialmente per i turisti

La Direttiva Servizio Universale (1)

Nel Marzo 2002 viene adottata la cosiddetta Direttiva Servizio Universale, che meglio dettaglia le caratteristiche del 112, che deve essere:

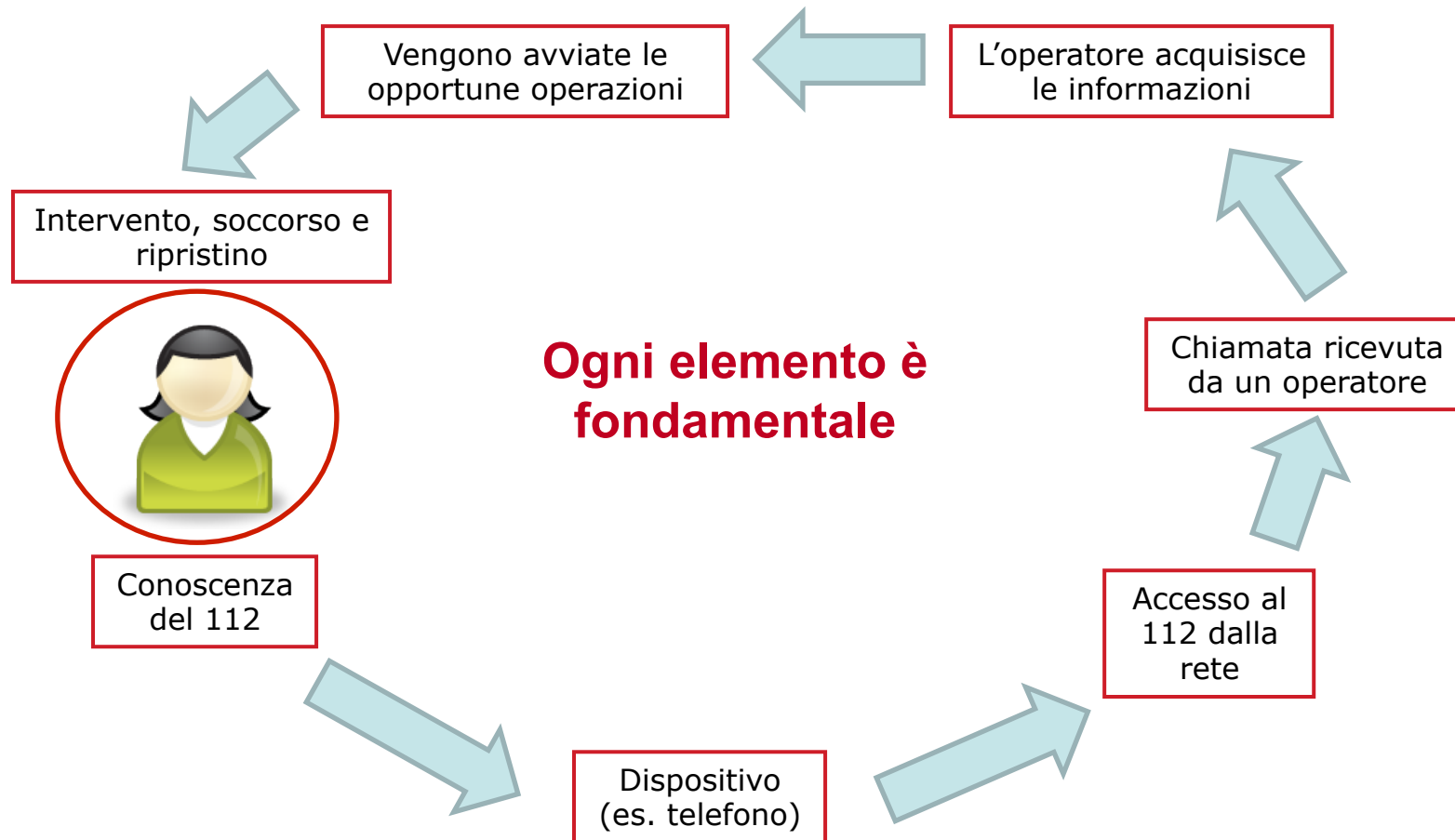
- **Gratuito** da qualunque dispositivo
- **Adeguito** alle necessità (es. quale servizio di emergenza è richiesto) e alle caratteristiche del chiamante (es. lingua parlata)
- In grado di **localizzare** il chiamante
- **Pubblicizzato** verso cittadini e turisti

La Direttiva Servizio Universale (2)

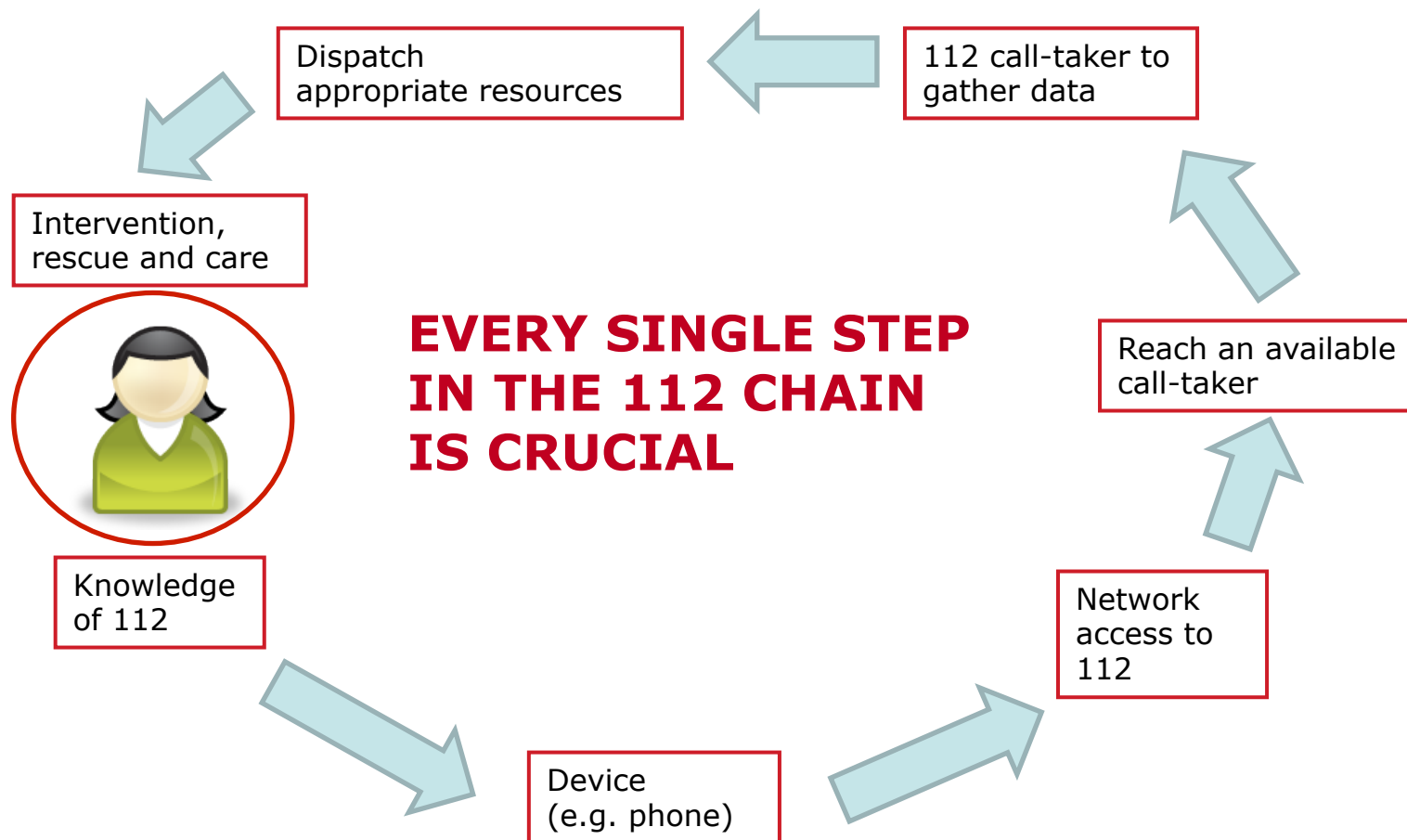
Nel Dicembre 2009 viene adottata una nuova versione della Direttiva Servizio Universale, che in merito al 112 (Articolo 26):

- Ne estende l'applicabilità alle **nuove tecnologie** (es. chiamate VoIP)
- Rafforza gli obblighi degli operatori in merito alla **localizzazione** del chiamante e alla **accessibilità** da parte di disabili
- **Impone l'equivalenza del servizio per le persone con disabilità di comunicazione (es. sordi)**

Il ciclo del servizio 112



112 service chain



Il 112 oggi

- Attivo in Europa-28 e Spazio Economico Europeo 24/7/365 per tutti i servizi di Soccorso
- Circa 320 milioni di chiamate di emergenza ogni anno
- L'80-90% delle chiamate sono effettuate da telefoni cellulari o smartphones, il rimanente da telefoni fissi
- L'uso di chiamate IP-based non è quasi mai possibile
- Altri mezzi (SMS, Apps, Social media) sono usati solo su scala locale e spesso come sperimentazione
- Localizzazione spesso insufficiente o non tempestiva
- Ancora poco conosciuto dai cittadini europei
- Presto integrato con il sistema eCall

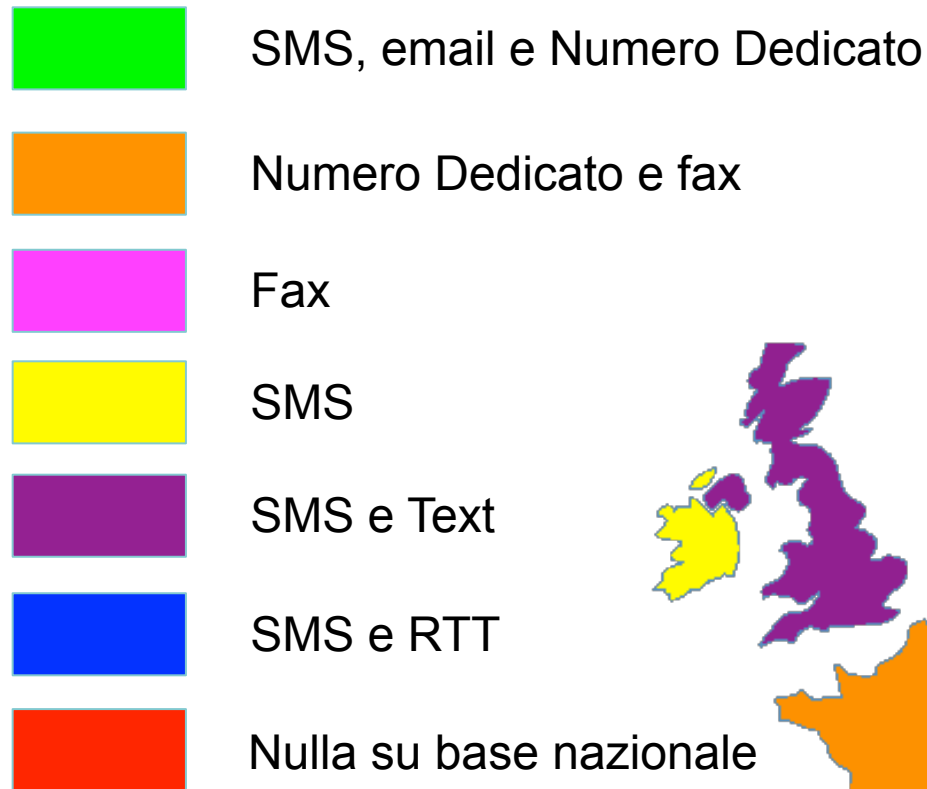
Aspetti fondamentali per la gestione di chiamate da persone sorde

- **Velocità** (tempo di accesso e durata della conversazione compatibile con la situazione)
- **Affidabilità** (comunicazione tale da assicurare la reciproca comprensione)
- **Mobilità** (le chiamate devono poter essere fatte dovunque e non solo da aree limitate)
- **Diffusione** (i dispositivi non devono essere tali da introdurre ulteriori barriere al loro uso)
- **Costo** (il servizio deve essere sostenibile per la comunità e per le persone sorde)

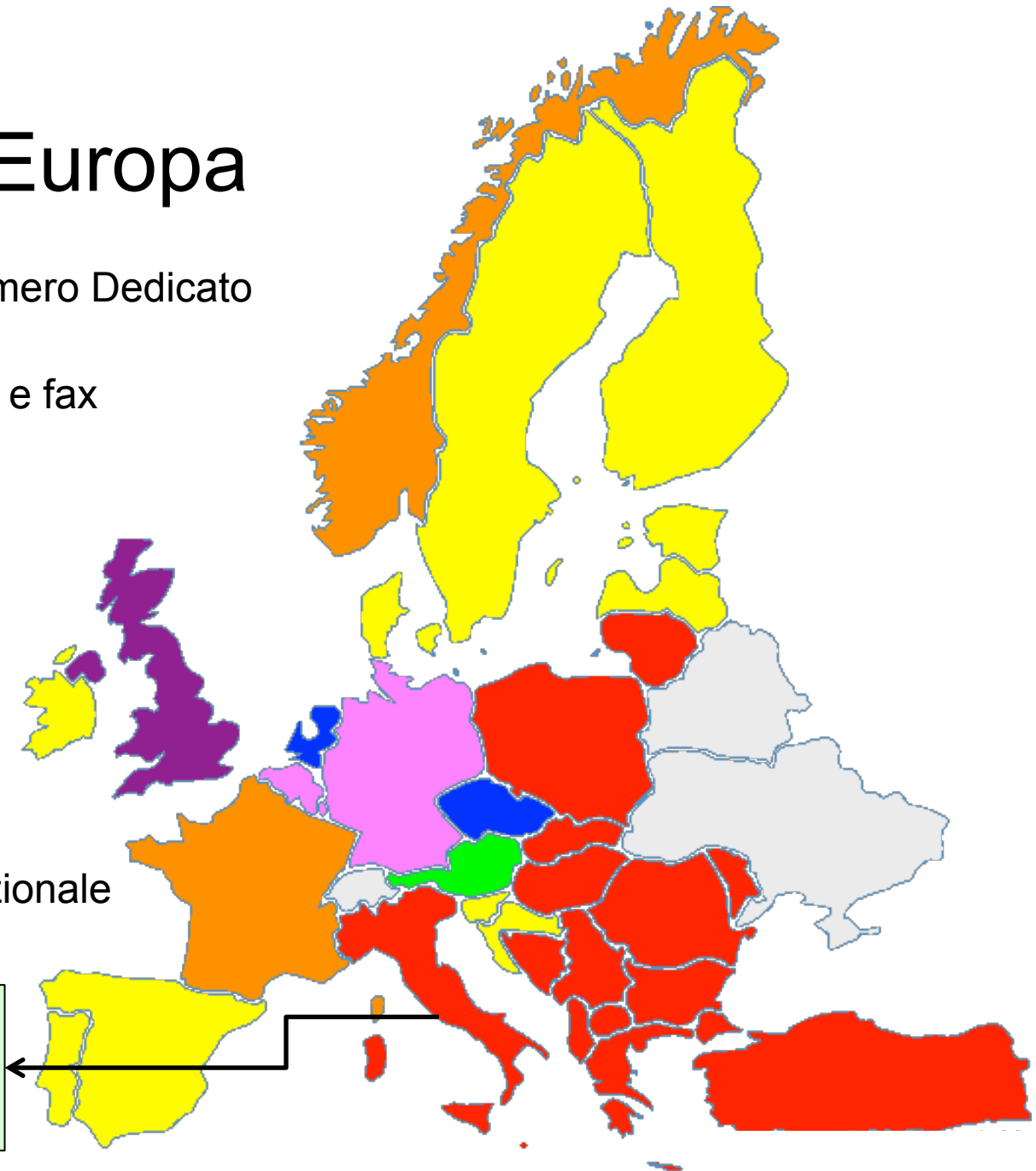
Esempi di modalità utilizzate

- **Fax** (+ semplice, - lento, di usabilità limitata)
- **Localizzatori** (+ accurati, - limitati e costosi)
- **Chat o Apps specifiche** (+ uso familiare, - di uso limitato alle zone di copertura)
- **SMS** (+ semplice, economico, localizzabile, - lento, soggetto a ritardi di consegna)
- **Numeri dedicati** (+ possono includere interpreti, - accessibile solo localmente)

Situazione in Europa



SMS in poche aree,
talvolta fax, APP in
sperimentazione (CNVVF)



Il progetto REACH112



- Finanziato dalla Commissione Europea (programma CIP ICT-PSP)
- 36 mesi, da Luglio 2009 a Giugno 2012
- 22 partners e 5 applicazioni pilota
- Investimento totale 8.8 MEUR, finanziato al 50%
- Circa 500.000 chiamate servite
- 74 vere emergenze gestite
- Diverse implementazioni nei 5 sistemi pilota, con differenti dispositivi e scopo di applicazione

Il progetto REACH112



Team di soccorso

Pilot X



Team di soccorso

Pilot Y



Total Conversation & 112 for all



- Gestione di chiamate di emergenza da persone sorde
- 5 installazioni pilota in Europa
- Coinvolgimento di Servizi di Soccorso e Interpreti

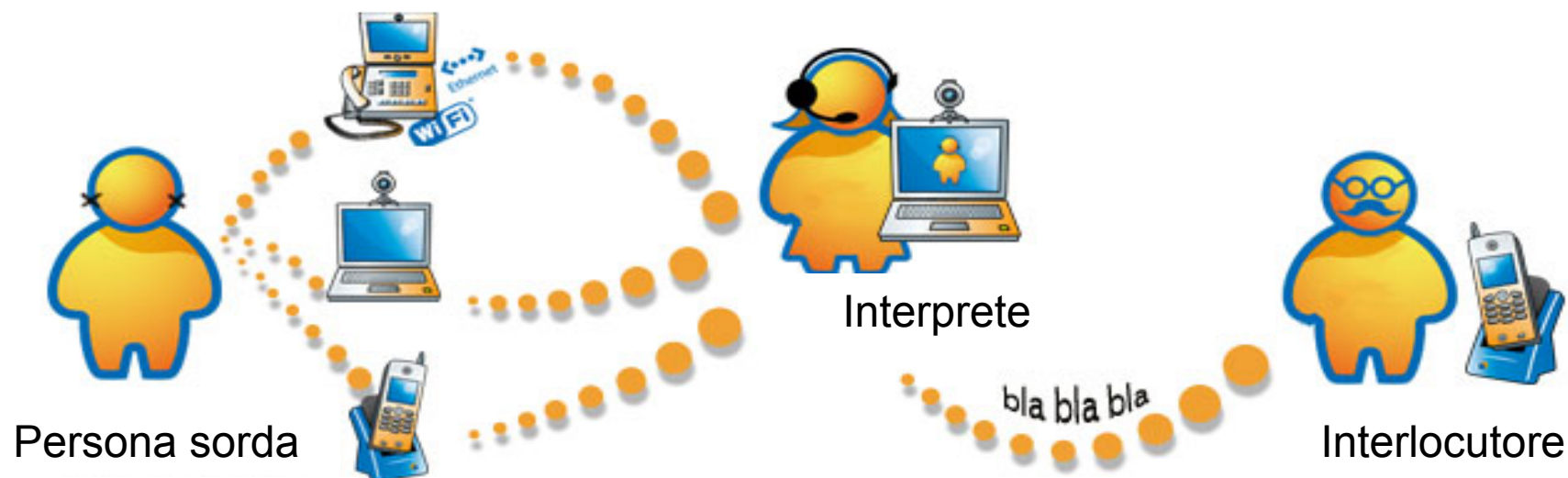
REACH112: presupposto tecnico

Basato sul concetto di **TOTAL CONVERSATION**

- Consente di comunicare in video, testo e voce
- E' una estensione della telefonia convenzionale
- Basato su IP e su standard esistenti (SIP, CAP)
- Usabile da dispositivi fissi e mobili
- Può essere usato da chiunque

I risultati tecnici del progetto sono disponibili sul sito **www.reach112.eu**

Total Conversation in azione



Simulazione di chiamate di emergenza con
REACH112 nel pilot svedese

115-4-DEAF

- Basato sul protocollo CAP
- Fruibile via Internet da qualunque dispositivo
- Premiato al TechFor 2011
- Funzionalmente sperimentato ma non avviato

115-FOR-DEAF

Un sistema per chiamare il 115 anche senza parlare

Il Corpo Nazionale dei Vigili del Fuoco ha sviluppato un sistema (chiamato "115-for-deaf") che serve a dare alle persone sorde la possibilità di chiamare il 115 (numero di soccorso dei Vigili del Fuoco).

Il sistema può essere utilizzato da qualsiasi postazione con un collegamento internet fisso. Per ora il sistema è sperimentale ed è utilizzabile solo nella provincia di Venezia. Superati i test, potrà essere

avviata la diffusione e l'utilizzo da parte di tutti coloro che sono interessati a questo nuovo strumento.

Il sistema ed il suo utilizzo sono completamente gratuiti per gli utenti.

Come funziona il sistema?

Il sistema può essere utilizzato da qualsiasi postazione in cui è presente un collegamento internet fisso. Appena l'utente si è registrato, utilizzando la finestra che si apre sul computer può chiedere soccorso, anche solo cliccando sui pulsanti associati ad alcuni tipi di pericolo. Il

programma, ovviamente, permette anche di scrivere del testo, per fornire indicazioni più precise.

Quando l'utente clicca su "invio", sui monitor della sala operativa dei Vigili del Fuoco appare la richiesta di

soccorso. Da questo momento in poi la risposta dei Vigili del Fuoco avviene esattamente come se la chiamata fosse pervenuta per telefono. Se servono altre informazioni l'operatore le chiederà, ma in ogni caso il soccorso partirà tempestivamente.

Qualche curiosità

Perché è stato dato un nome inglese ad un sistema sviluppato totalmente in Italia? Il nome serve a ricordare che questo sistema è stato sviluppato con fondi di progetti europei e che, soprattutto, in questo momento è la soluzione più avanzata e sostenibile al

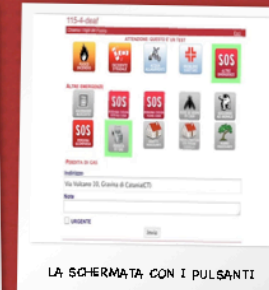
mondo per risolvere il problema di chiamare il soccorso anche quando non si può parlare.

La parte di interfaccia utente (cioè, quello che gli utenti vedono) è stata sviluppata con l'aiuto fondamentale

degli interessati. **La sezione Veneta dell'Ente Nazionale Sordomuti ha permesso di creare un sistema che gli utenti già sentono come proprio.**



LA SCHERMATA INIZIALE



LA SCHERMATA CON I PULSANTI



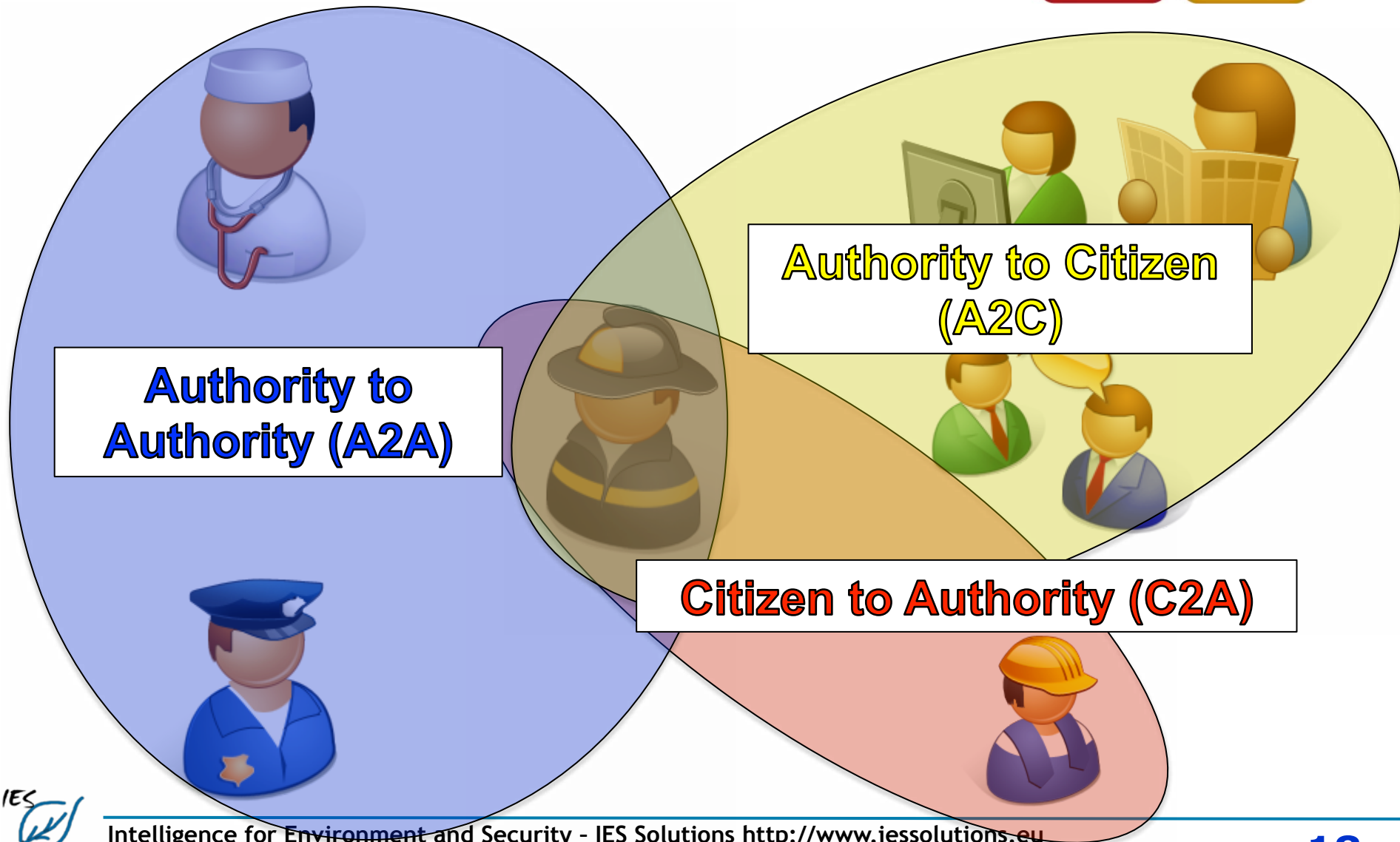
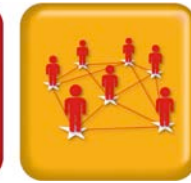
IL VIDEO REALIZZATO DALL'ENS

Il progetto ESENET



- Finanziato dalla Commissione Europea (programma FP7-SEC)
- 24 mesi, da Gennaio 2013 a Dicembre 2014
- Obiettivo: creare una rete di esperti a livello europeo e identificare cosa serve per migliorare l'efficienza e l'interoperabilità dei servizi di emergenza
- 8 webinars e 4 workshop
- Al momento 62 esperti coinvolti nella rete in rappresentanza di 21 Nazioni

I cicli del progetto ESENET



ESENET: status



- Analisi completata per le fasi C2A e A2A
- Risultati disponibili sul sito del progetto **www.esenet.org**
- Attualmente in corso le discussioni della fase A2C (di nuovo le problematiche delle persone sorde sono considerate attentamente)
- Prossimo ciclo di definizione delle raccomandazioni finali previsto per Settembre-Dicembre



Chiamate di soccorso: studi a livello europeo per la sicurezza delle persone sorde

Ing. Uberto Delprato, IES Solutions
Coordinatore dei progetti europei REACH112 e ESENet
u.delprato@i4es.it