Chiamate di soccorso: I progetti europei REACH112 e ESENet 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
- 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
- **Adeguato** 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)

Aspetti fondamentali per la gestione di chiamate da persone sorde

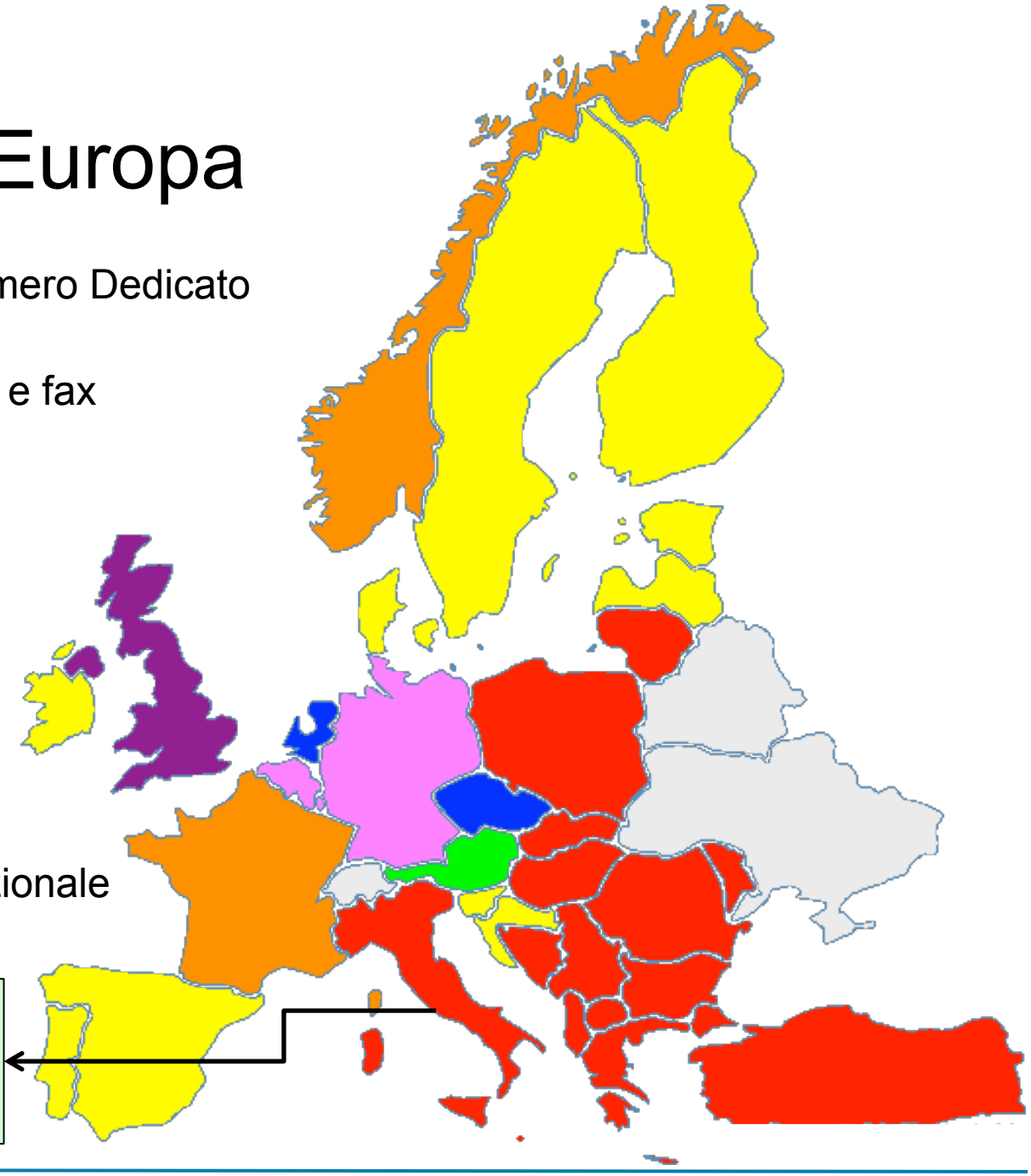
- **Velocità** (tempo di accesso e durata della conversazione compatibile con la situazione)
- **Affidabilità** (comunicazione tale da assicurare la reciproca comprensione)
- **Mobilità** (le chiamate devono poter essere fatte dovunque e non solo da aree limitate)
- **Diffusione** (i dispositivi non 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 abituale, - limitate 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, email e Numero Dedicato
- Numero Dedicato e fax
- Fax
- SMS
- SMS e Text
- SMS e RTT
- Nulla su base nazionale



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

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**

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

Perchè 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

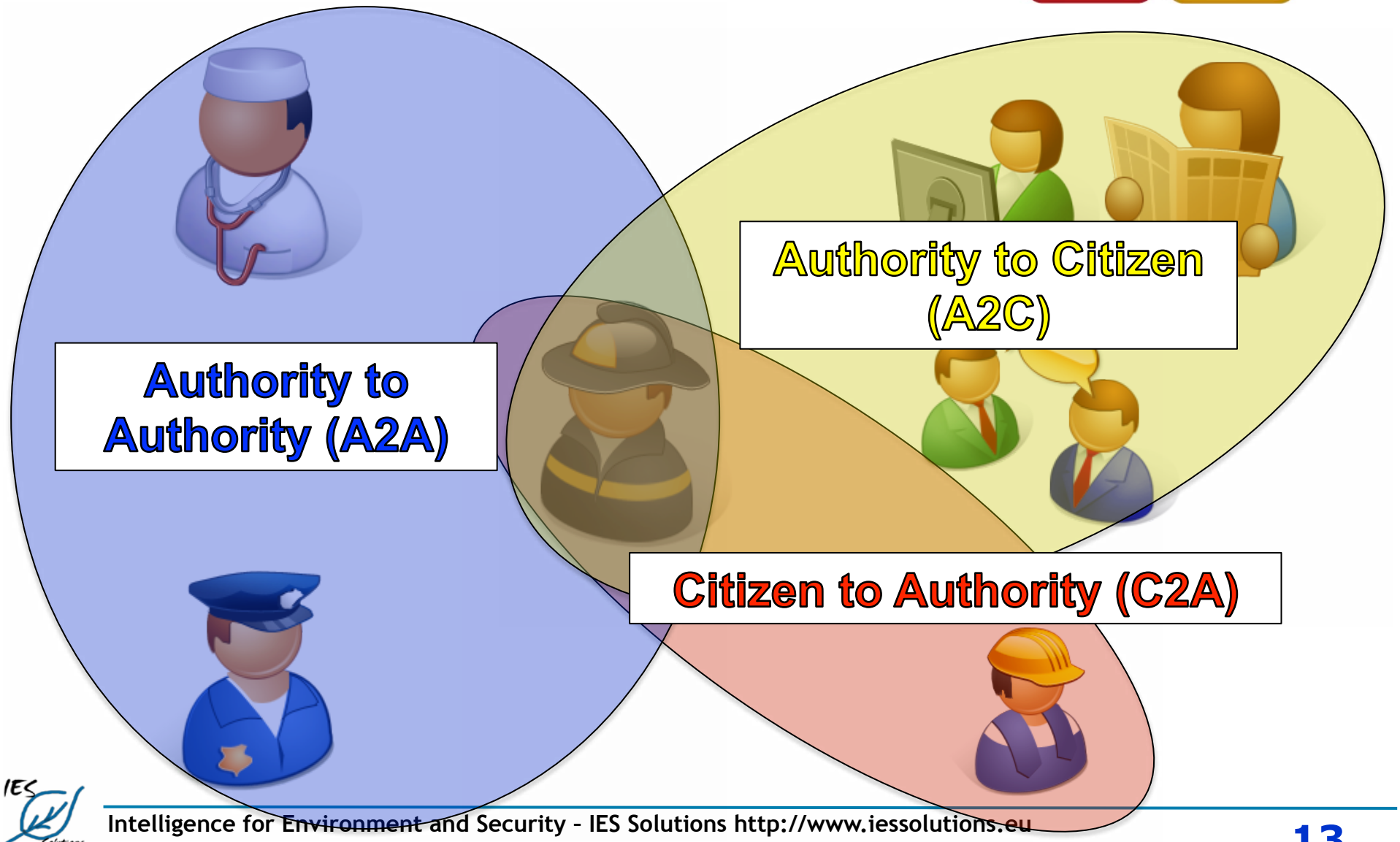
IL VIDEO REALIZZATO DALL'ENS

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
- 9 webinars e 4 workshop
- 62 esperti coinvolti nella rete in rappresentanza di 21 Nazioni

I cicli del progetto ESENET



ESENET: raccomandazioni per azioni future



- Il progetto ha identificato una serie di azioni assegnate alle Istituzioni Europee, agli Stati Membri e agli enti del Soccorso
- Sono raggruppate in 10 Top Stories, che saranno pubblicate a inizio 2015
- I risultati sono disponibili sul sito del progetto www.esenet.org

ESENET: le 10 Top Stories



TS1 – Miglioramento della gestione delle chiamate di emergenza (accesso e raccolta dati)

TS2 – Gestione delle chiamate di emergenza internazionali

TS3 – Introduzione di nuovi metodi di interazione in caso di emergenza

TS4 – Comunicazioni in situazioni critiche

TS5 – Tecnologie e servizi "Next Generation" per le chiamate di emergenza

TS6 – Armonizzazione dei sistemi per gli allerta di massa

TS7 – Un quadro europeo per lo scambio dati tra enti del soccorso

TS8 – Verso una piena collaborazione transfrontaliera in caso di emergenza

TS9 – Continuità del servizio e piani di contingenza

TS10 – Miglioramento dei sistemi per la gestione delle chiamate in Sala Operativa

Chiamate di soccorso: I progetti europei REACH112 e ESENet per la sicurezza delle persone sorde

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