



Al Comandante provinciale Vigili del Fuoco Lecce  
Dott. Ing. Giuseppe Bennardo

## **Appunto di lavoro sul Servizio di Soccorso**

Il presente appunto di lavoro vuole illustrare l'attuale stato di efficienza del sistema di soccorso del Comando. Si procederà ponendo in evidenza, come prima cosa, le problematiche presenti, per poi proporre l'adozione di misure ritenute utili alla loro soluzione.

In questo breve lavoro, per "**sistema di soccorso**", si intende l'insieme interagente composto dalle sottoelencate strutture e metodologie di gestione:

- **Sala Operativa**
- **Metodologia di ricezione e trattamento delle richieste di soccorso**
- **Coordinamento provinciale delle squadre**
- **Servizio TAS**
- **Servizio TLC**
- **Procedure di attivazione dei servizi di soccorso ad alta qualificazione (SAF – Cinofili – TAS – NBCR)**

Pur non costituendo l'insieme esaustivo delle risorse implicate nell'attività di soccorso, si è ritenuto siano quelle sulle quali concentrare l'attenzione, in funzione sia dei ruoli ai quali sono deputate e sia di specifici parametri, quali: la frequenza di interazione fra di esse; la velocità di interazione (intesa come il tempo che intercorre fra il sorgere della necessità ed il primo atto che comporta uno scambio fra due o più strutture/metodologie di gestione; il tempo di interazione (inteso come la durata di questa). In altre parole, ad esempio, pur essendo di cruciale importanza per la funzionalità del servizio di soccorso, non si è ritenuto di dover considerare inerente alla questione il funzionamento dell'Ufficio automezzi, poiché l'interazione fra questo e le sezioni operative, tranne che in casi sporadici, avviene sulla base di una programmazione e la situazione di carenza e degrado del parco macchine è un fatto di per se evidente e conosciuto. Diversamente, sempre ad esempio, è stato ritenuto inerente la questione il rapporto fra la sala operativa ed il servizio TLC, sulla base della loro interazione, che può essere considerata continua. Si deve poi aggiungere che è proprio la scarsa qualità dell'interazione fra le strutture e le metodologie di impiego su citate ad evidenziare la deficienza che può essere ritenuta la causa principale del degrado nel quale versa attualmente il nostro apparato di soccorso tecnico urgente, cioè la mancanza di una metodologia di lavoro standardizzata e di un sistema di valutazione delle performance del personale, delle procedure e di tutti le strutture, fisiche e concettuali, operanti e fra loro interagenti.

## Criticità

**Sala Operativa** - la sala operativa si trova in una situazione di profondo degrado, tecnologico e gestionale. Naturalmente una parte della situazione che si sta descrivendo dipende dalle dotazioni assegnate e non è ascrivibile a quanto accade in sede provinciale; non si deve però sottovalutare il fatto che pur essendo disponibili risorse locali atte alla mitigazione ed anche alla soluzione di molte problematiche, queste fino ad ora non sono state utilizzate, in alcun modo. I problemi gestionali, sono invece dipendenti unicamente dall'operato locale. Si pensi, ad esempio, alla TAS, che avrebbe potuto incidere in modo determinante nel miglioramento di molti servizi, primi fra tutti quelli di soccorso, e che invece è ancora sostanzialmente "tenuta al palo".

Di seguito, si elencano le criticità suddividendole nei due ambiti citati prima:

Strutturale/tecnologico:

- inadeguatezza del locale, per dimensioni e disposizione delle dotazioni strumentali;
- mancanza di supporti cartografici funzionali e funzionanti (il Terrapak ministeriale è del tutto inefficiente). Questa situazione determina una grossa difficoltà nell'individuazione e nel raggiungimento dei target assegnati alle squadre operative, ingenerando frequenti errori e ritardi nell'azione di soccorso. Si pensi che non abbiamo nemmeno la tabella chilometrica delle strade statali e provinciali, per cui se in una richiesta di soccorso per incidente stradale l'utente fornisce quale indicazione il km x della strada y, noi non siamo in grado di individuare il punto e dobbiamo percorrerla tutta! Le risorse più sfruttate sono google map ed il GPS di bordo. Il primo strumento amatoriale poco adatto allo scopo, il secondo, strumento ancora più amatoriale, lontano dalle prestazioni professionali che sarebbero richieste ed origine di moltissimi ritardi ed inconvenienti, anche gravi;
- i sistemi di video sorveglianza in mobilità sono diventati "rottami", senza che siano mai stati realmente avviati anche per un solo giorno;
- coperture radioelettrica ampiamente insufficiente. Le comunicazioni avvengono per il 70% attraverso i telefoni cellulari privati del personale.

Gestionale:

- mancanza di un elenco telefonico adeguato. Non sono disponibili i telefoni dei comandanti dei vigili urbani, né molte altre numerazioni importanti per l'efficienza del soccorso. Ogni volta si deve ricorrere alla Prefettura o ad un'altra sala operativa (PS, CC) per rintracciare soggetti indispensabili allo svolgimento corretto dell'attività istituzionale. Inoltre, molti numeri fondamentali, quali quelli dei servizi stradali, sanitari e veterinari vengono gestiti attraverso un improbabile bacheca, del tutto disordinata e dalla quale spesso si perdono;
- Mancanza di una postazione PC dedicata alla gestione delle POS e di tutti i dati che servono per il supporto delle squadre impegnate negli interventi di soccorso;
- Da qualche anno esiste il problema della conoscenza delle lingue straniere, relativo alla massiccia presenza di turisti provenienti da ogni dove.

Concludo l'elencazione delle disfunzioni evidenti non per esaurimento delle stesse ma in quanto ritengo siano più che sufficienti a denotare lo stato di degrado tecnologico ed abbandono gestionale che la sala operativa sta soffrendo, oramai da molto tempo.

**Metodologia di ricezione e trattamento delle richieste di soccorso** – in perfetta assonanza con lo stato di degrado della struttura e delle dotazioni tecnologiche, la metodologia di ricezione e trattamento delle richieste di soccorso si presenta con caratteristiche nelle quali è assente la professionalità. Ferme restando le capacità di alcuni operatori, ampiamente e più volte dimostrate, che devo essere fatte risalire esclusivamente alla loro personale iniziativa e non alla formazione che l'amministrazione avrebbe dovuto provvedere a somministrare, la situazione generale vede il personale operare secondo modelli e schemi

personali, appresi per imitazione e sviluppati in funzione dei propri personali convincimenti. Come è noto, si tratta di una forma di autodidattica estremamente inefficiente e pericolosa. Esistono quindi tanti modi di operare quanti sono gli operatori, con le conseguenze di disuniformità d'azione e qualità del servizio ben immaginabili. La situazione descritta, deve essere imputata in primo luogo alle caratteristiche del corso di formazione per operatori di SO, che non prevede un modulo per la gestione della chiamata dal punto di vista della relazione con l'utente, né uno per il successivo coordinamento delle squadre. La formazione, è limitata all'uso delle apparecchiature. Su questo si deve anche dire che nel nostro comando il corso non viene svolto nemmeno come previsto dal programma minimo, poiché pare manchino le postazioni didattiche necessarie, così il personale durante le lezioni guarda e ascolta quello che dovrebbe invece fare e dire (learning by doing), pervenendo certamente ad una preparazione ampiamente insufficiente, anche solo per poter fare un semplice affiancamento.

In funzione di quanto detto sopra, può dirsi che la qualità della gestione delle richieste di soccorso, nella fase di ricezione della chiamata, dipende dalle caratteristiche dell'operatore che la tratta e non vi è alcuna standardizzazione.

**Coordinamento provinciale delle squadre** – Questa funzione, capitale per l'apparato di soccorso provinciale, risente ampiamente delle criticità sopra descritte. Vista la competenza di chi legge non mi dilungo nel descrivere quali problemi possano comportare le conseguenze, ad esempio, dell'incapacità di individuare con rapidità il luogo nel quale viene richiesto il nostro intervento, di non riuscire a comunicare con la squadra o di non riuscire a rintracciare con rapidità il gestore di un servizio pubblico, ecc..

Appare invece importantissimo, porre l'accento sulla mancanza di applicazione delle POS che spesso caratterizza l'operato delle diverse sezioni operative. Questa non vuole essere un'osservazione tendente ad evidenziare una omissione da parte di Capo Sezione e Funzionari di Guardia, poiché non si ritiene sia questo il punto focale, ma una osservazione critica sul cattivo funzionamento del sistema.

**Servizio TAS** – Su questo punto si è detto e progettato tanto, ma si deve anche riconoscere che non è ancora stato compiuto il primo passo verso la realizzazione del Servizio, inteso quale struttura operativa in grado di svolgere i compiti assegnateli. Quanto fatto fino ad ora lo si deve alla buona volontà del personale addetto TAS 2, il quale non ha esitato a svolgere il lavoro a casa propria, nel tempo libero e con strumenti privati. È del tutto evidente che questa condizione impedisce il funzionamento pieno del Servizi che, al momento, si può stimare a meno del 10 % delle capacità reali. Deve chiarirsi che i tempi per la realizzazione fisica della struttura e l'acquisizione di quanto necessario al suo funzionamento (arredi e strumentazioni informatiche), non saranno certo brevissimi, e questo contrasta con le impellenti necessità del servizio di soccorso, compresa la stagione AIB ormai vicina. Quello che mancava era l'immobilismo che ha seguito le tante parole dette! Occorre intraprendere immediatamente un'azione, rapida ed incisiva, poiché, in caso di necessità urgenti ed inderogabili, date le caratteristiche del servizio non sarà possibile immaginare soluzioni sbrigative.

**Servizio TLC** – Si tratta di un punto tanto importante quanto dolente. Una illustrazione breve ed efficace delle sue condizioni potrebbe essere contenuta nel fatto che le comunicazioni di soccorso non potrebbero avere luogo su almeno il 50% del territorio di competenza se il personale non utilizzasse i propri telefoni cellulari. Per giungere a questa situazione, che permane da tempo e che è di gravità assoluta (si pensi cosa accadrebbe se il personale decidesse di non utilizzare i propri telefoni), si è certamente dovuti passare attraverso lunghissimi periodi di totale trascuratezza e rare blande azioni di chiara inefficacia. Fino ad ora, sono stati effettuati lavori che però non hanno modificato la situazione precedente. Si ritiene indispensabile considerare la ristrutturazione completa della rete radio, attraverso un percorso che preveda: mappatura dell'attuale copertura; individuazione, tramite apposito software, dei probabili migliori siti di posizionamento dei ripetitori radio; effettuazione delle prove con ripetitore portatile,

Posizionamento definitivo dei ponti radio.

**Procedure di attivazione dei servizi di soccorso ad alta qualificazione (SAF – Cinofili – TAS – NBCR)** – Al momento attuale, fatta eccezione per la componente cinofila che, in funzione della composizione semplice della squadra tipo e del basso numero di operatori richiesti (1 – 2) riesce ad attivarsi in tempi corretti, per tutte le altre qualificazioni l'attivazione avviene normalmente con tempistiche incompatibili con le esigenze del soccorso tecnico urgente. Ciò, anche in ambito NBCR, nel quale l'interruzione delle esercitazioni mensili, avvenuta oramai anni or sono, ha depauperato il patrimonio di operatività che si era riusciti a costruire. Per questo in caso di evento realmente rilevante è necessario convocare personale con competenze certe, il cui numero non corrisponde certo a quello degli operatori in possesso di abilitazione, ma è invece ridotto a poche unità.

Anche in ambito SAF non esiste, se non per puro caso, la possibilità di assicurare un soccorso immediato o anche solo rapido, poiché le caratteristiche di attivazione di una squadra operativa, a causa del bassissimo numero di operatori avanzati e basici e della distribuzione casuale di questi nei vari turni, non sono diverse da quelle di una qualsiasi associazione di volontariato.

Dopo avere illustrato quelle che sono solo le principali problematiche del nostro apparato di soccorso, sento la necessità di chiudere il presente appunto con una riflessione sul fatto che una situazione come quella descritta dipende necessariamente da più concause, prima fra tutte l'incapacità del sistema di “accorgersi” della propria condizione. Se il personale, di ogni ruolo, vive questa condizione come “normale”, ciò può accadere esclusivamente a causa della perdita dei riferimenti che in ogni organizzazione ed in particolare in quelle che si occupano di sicurezza ed emergenza, costituiscono lo scheletro di sostenimento della struttura e gli organi che ne assicurano il funzionamento corretto. Le cause dunque sono da intendersi in una condizione diffusa di non perfetto assolvimento del proprio ruolo e di incapacità di valutazione di questa condizione.

Si potrebbe dire che il sistema non è in tensione, nel senso di una mancanza della tonicità intellettuale necessaria. In altre parole ed a titolo di esempio, se la sala operativa non funziona e da centro di coordinamento diventa un semplice centralino telefonico (questa è l'attuale situazione), a non svolgere le proprie mansioni in modo corretto non saranno certo solo gli addetti, ma anche i responsabili, i capi sezione, i funzionari di turno e il funzionario responsabile, con responsabilità proporzionale al grado. Questo vale per ogni ambito. D'altra parte, sempre a titolo di esempio, come si può spiegare diversamente che una provincia pianeggiante non riesca ad avere una ottima copertura radio, dopo 60 anni, se non con una distrazione totale dall'impegno? Allo stesso modo, come si può spiegare che apparecchiature che sono costate milioni di euro alla collettività, come quelle della video sorveglianza in mobilità non siano mai state realmente utilizzate e giacciono ridotte alla stregua di rottami, se non con la mancanza da parte di tutti i livelli di responsabilità?

Se tutto questo è vero, e lo è, il problema riguarda ambiti come: le motivazioni del personale, la capacità dei funzionari di svolgere il ruolo di guida delle sezioni operative e di assistere i capi sezione, la capacità dirigenziali di analisi e problem solving, la mancanza di un metodo di monitoraggio e valutazione dell'attività che si svolge, ecc..

Mi rendo conto che il problema nei termini con i quali è stato presentato appare enormemente complesso, ma questo è. È opinione del Conapo è che la via per la risoluzione passi attraverso una serie importante di azioni tecniche, ma che debba anche passare attraverso un'ancora più importante serie di azioni sulle persone, intese sia come singoli sia come comunità lavorativa speciale.

Il Conapo rimane a disposizione per eventuali approfondimenti, in attesa che qualcosa accada!

Rimanendo in attesa di urgente riscontro si inviano Distinti saluti.



Il Segretario Provinciale CONAPO  
Sindacato Autonomo VVF  
Giancarlo Canocchia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Giancarlo Canocchia', written over a light-colored background.