

Intendiamo raggiungere l'obiettivo del progetto **"Interazione tra Soccorso Alpino e Cittadini"** attraverso la riqualificazione e la valorizzazione della figura dell'Operatore di centrale del Soccorso Alpino Valdostano

il seguente progetto si sviluppa in tre parti:

- Chi è l'Operatore di centrale del Soccorso Alpino Valdostano
- Quali sono gli obiettivi da raggiungere
- Come riuscirvi

L'Operatore di centrale del Soccorso Alpino Valdostano

L'Operatore di centrale è una figura imprescindibile del Soccorso Alpino Valdostano. Attraverso la CUS (Centrale Unica del Soccorso) passa ogni flusso di informazione e ogni flusso decisionale delle varie azioni di soccorso. Le informazioni che arrivano dagli utenti che richiedono soccorso vengono elaborate e generano da parte dell'operatore le strategie e l'uso delle risorse appropriate da mettere in campo, con il fine di dare la risposta più consona e rapida al problema che si è verificato. L'Operatore è il punto di contatto tra chi chiede aiuto e il soccorso organizzato. È colui con il quale l'utente si interfaccia per dare tutte le informazioni utili all'azione di soccorso.

L'Operatore del SAV è una figura di alta specializzazione. Racchiudere in sé caratteristiche che sono patrimonio unico nel suo genere. Innanzitutto è Guida Alpina, il che gli dà una conoscenza degli utenti che frequentano la montagna che deriva direttamente dal suo mestiere e dalla quotidiana frequentazione dell'ambiente montano durante le varie stagioni. Ha una conoscenza geografica del territorio ampia e completa. Ha una cultura alpinistica che porta alla conoscenza di tutte le vie classiche e gran parte delle ascensioni più recenti, il che gli consente di avere immediatamente un'idea precisa dello scenario del luogo dell'incidente o del problema in corso. Ha un'esperienza di almeno 25 anni come soccorritore, sul campo, del Soccorso Alpino. Il che gli consente di conoscere in modo approfondito le tematiche e le dinamiche, oltre che i rischi, delle operazioni che svolgono sul terreno le squadre di soccorso. La quasi totalità è ancora parte attiva delle azioni sul campo e come forza operativa del gruppo dei Tecnici che fanno i turni presso la base di elisoccorso di Aosta. Quindi perfettamente aggiornato sulle tecniche e materiali più recenti.

Questa cultura personale, se pur indispensabile, non è sufficiente per svolgere in modo adeguato il ruolo dell'Operatore. Gli strumenti a disposizione in CUS comprendono, oltre agli apparati radio, una dotazione di supporti informatici che sono di sostegno al lavoro da svolgere. La conoscenza approfondita e la predisposizione all'uso di tali strumenti è caratteristica indispensabile per l'Operatore. Parte integrante sono anche le procedure operative, sia di Ente che di centrale, che sono un canovaccio sul quale si tesse la strategia dell'azione di soccorso.

Tutti gli Operatori parlano, oltre al francese, la lingua inglese. Cosa che agevola e velocizza non poco la delicata fase di anamnesi della situazione di emergenza, in un contesto dove le comunicazioni sono spesso complicate e aleatorie. Non bisogna inoltre dimenticare che l'Operatore parla una lingua unica che è quella degli alpinisti, fatta di termini tecnici e di modi di dire che è patrimonio di chi frequenta la montagna e risulta incomprensibile a chi ne è al di fuori. Ci sono termini usati da chi pratica l'alpinismo che possono far capire esattamente la situazione e il contesto ambientale dell'incidente, ma che perdono di significato per chi è digiuno di tale terminologia.

Obiettivo

L'obiettivo del progetto: **“Interazione tra Soccorso Alpino e Cittadini”** è di sicura attualità ed è uno dei punti dove c'è margine di miglioramento. Incrementare la qualità del rapporto tra la popolazione e il Soccorso Alpino Valdostano, un ente che ha come missione il salvataggio di vite umane, deve essere collocata tra le priorità dello stesso. Da perseguire in modo concreto e continuativo.

Il nostro progetto si prefigge di raggiungere tale scopo andando a migliorare lo standard qualitativo dell'Operatore di centrale del SAV

Come raggiungere l'obiettivo

Il raggiungimento dell'obiettivo si sviluppa su varie aree tematiche:

*Miglioramento e implementazione degli strumenti a disposizione dell'Operatore
Integrazione con gli altri enti
Migliorare l'immagine che il SAV dà di sé*

Strumenti dell'Operatore

Gli strumenti che l'Operatore di centrale ha a disposizione per la gestione delle emergenze che è chiamato a risolvere, sono molteplici e di varia natura. Dalle linee telefoniche verso l'esterno e verso gli altri enti della CUS alle linee dedicate e dirette con le forze di polizia. Una console radio che include tutti i canali dedicati all'emergenza. Un sistema informatico per la gestione delle chiamate e delle emergenze, in comune con gli altri enti della CUS, che comprende tutte le procedure operative che sono di primaria importanza nelle fasi di gestione interventi.

Altri strumenti informatici, sia hardware che software, di proprietà del SAV. Che sono ad integrazione e supporto alla dotazione della CUS. Tali strumenti comprendono un software cartografico e di gestione dati per la localizzazione precisa dei vari dati in archivio. Al suo interno è stata creata una base di dati di varia natura e che sono utili nella gestione emergenze: dalla toponomastica completa al catasto idrico e delle valanghe, dalla rete sentieristica al catasto stradale, dagli impianti di risalita alle piazzole di atterraggio elicottero, dall'elenco di rifugi e bivacchi alle stazioni meteo, dalle webcam al tracciato degli elettrodotti, ecc. Questa base di dati, creata in passato dai sottoscritti, può essere aggiornata ed integrata con dati che riguardano le attività che si svolgono in montagna. Si pensa alle falesie di arrampicata, alle vie alpinistiche con i tracciati precisi, alle goulottes (vie di ghiaccio in alta montagna), alle cascate di ghiaccio, ai tracciati per le racchette da neve, alle zone di attività di parapendio, ai tracciati più frequentati dalle mountain bike e di downhill, ecc. . Avere questo tipo di dati ha lo scopo di collegare l'utente che chiama all'attività che sta svolgendo e così localizzare con velocità il luogo del target soccorso, operazione che a

volte è complicata e allunga i tempi di intervento. Bisogna sottolineare che, se per alcuni dati la localizzazione non cambia, vedi la cima di una montagna, per altri è fondamentale che la base dati sia aggiornata continuamente. Basti pensare ad attività come l'arrampicata che vede nascere ogni anno nuove falesie dove si pratica l'attività dove prima non c'era nulla. Spesso viene dato a questi siti un nome di fantasia che è legato dalla toponomastica del luogo, quindi di complicata geolocalizzazione.

Tra gli strumenti da potenziare e sfruttare a pieno ci sono le applicazioni per smartphone di messaggistica istantanea, vedi WhatsApp e affini. La larga diffusione e la semplicità d'uso da parte degli utenti fa di questi strumenti una risorsa preziosa nelle varie fasi delle azioni di soccorso. Queste app, se pur semplici, hanno molte funzioni e diversi modi di utilizzo. L'Operatore è chiamato a conoscerle a fondo e a saperne sfruttare a pieno le potenzialità. Sia quando vengono usate con gli utenti che verso chi opera sul campo durante le missioni, che queste siano compiute con l'elicottero o con squadre a terra. La rapidità con la quale si scambiano informazioni, foto e video è la vera forza di questi strumenti che contribuiscono a obiettivi che nel soccorso sono preziosi come la rapidità di intervento e l'ottimizzazione delle risorse. Basti pensare la facilità con la quale si possono inviare in CUS, da parte dei soccorritori che intervengono per primi, immagini e video del luogo dell'incidente, che possono essere utili a chi gestisce il soccorso. Oppure a chi deve intervenire in un secondo momento, immaginiamo altre squadre di soccorso che si apprestano ad operare in uno scenario di valanga. Avere immagini del teatro delle operazioni può fare migliorare di molto le azioni di soccorso, anche in termini di sicurezza. Altro esempio di uso innovativo è avere immagini di situazioni a rischio, vedi frane, valanghe o altre situazioni a rischio, in tempo reale. Così da poter mettere in atto azioni che salvaguardano la popolazione in tempi brevissimi.

Tutto quello che ci si scambia attraverso queste app è inoltre registrato con "chi" ha detto "cosa" e "quando" in modo da avere a posteriori la possibilità di ricostruire e analizzare le dinamiche delle azioni di soccorso. Utile nel lavoro, a posteriori, di approfondimento del compito svolto.

Altro ambito degno di attenzione è esplorare e ottimizzare la risposta qualora arrivi una allerta di soccorso tramite un sistema di allertamento a pagamento. È da qualche anno che si trovano sul mercato prodotti che garantiscono la possibilità di chiamare soccorso h24 da qualsiasi luogo sulla terra, quindi anche senza copertura di rete telefonica, utilizzando reti satellitari. La conoscenza di questi strumenti da parte dell'Operatore fa sì che si possa dare seguito in modo adeguato alla richiesta di soccorso

Integrazione con gli altri enti

Il sistema del soccorso pubblico è fatto da più attori, di vari Enti, che spesso si trovano ad operare fianco a fianco. La sinergia e la capacità di operare ognuno nel proprio ambito è prerogativa per la riuscita e il raggiungimento dello scopo comune. Avere in mente il fine ultimo di salvare le persone dovrebbe essere un punto cardinale di ogni soccorritore, qualsiasi sia il colore della propria divisa. L'interazione tra le forze in campo è fatta di relazioni umane come anche di procedure valutate e concordate insieme.

Migliorare l'immagine che il SAV dà di sé

“Avere una Ferrari e tenerla chiusa in garage, è poco intelligente”

Questa massima bene si addice al soccorso alpino che solo di recente, negli ultimi anni, si è sensibilizzato a questo aspetto. Quello dell'immagine che diamo all'esterno. Abbiamo al nostro interno un livello tecnico e di capacità operativa decisamente elevato ma si fa ancora fatica a farlo vedere all'esterno. C'è un motivo intrinseco che spiega in parte le ragioni. Le azioni di soccorso, specialmente quelle più impegnative e spettacolari, hanno come testimoni diretti solo i soccorritori e i malcapitati che hanno dovuto chiamarli. Svolgendosi in zone remote e lontano dagli occhi dei più. Spesso non hanno testimonianza adeguata, se non quella verbale di chi si trovava sul luogo. Il poter far vedere all'esterno le azioni di soccorso e le condizioni ambientali in cui si svolgono da un'immagine realistica di cosa si è capaci di fare. Non è, e non deve essere, mania di protagonismo ma semplice testimonianza della realtà. L'era dei social media facilita e aiuta molto sotto questo punto di vista. La velocità e la semplicità di diffusione di immagini e video agevola il messaggio che veicola il come si svolgono le azioni sul campo. Come tutti gli strumenti anche questi devono essere conosciuti e usati in modo corretto. Devono essere impiegati in modi e tempi adeguati e con lo scopo di divulgazione. Essendo “informazione” devono inoltre rispondere alle regole della stessa. L'immagine generale dell'Ente ne trae un sicuro beneficio. Facendo vedere al di fuori come vengono compiute determinate azioni di soccorso, a volte con condizioni di rischio intrinseco, si rende noto al pubblico di come vengono spese le risorse necessarie a far funzionare un sistema complesso come questo.

Il soccorso alpino ha come altro dovere verso la popolazione quello della prevenzione. Pubblicare immagini e video di soccorsi reali può far rendere conto agli utenti della montagna che l'incidente può veramente capitare a chiunque e che la sola prudenza a volte non è sufficiente.

Attraverso altre azioni si può inoltre potenziare questo messaggio. Vedi manifestazioni o incontri pubblici, dimostrazioni che prevedano il coinvolgimento del pubblico. Piuttosto che conferenze con tema specifico la prevenzione. Per rafforzare il messaggio che la montagna, come ogni grande spazio naturale, ha alcune regole e che disconoscerle o ignorarle mette le persone di fronte al rischio. Al giorno d'oggi, francamente, attenuabile.

Aosta, luglio 2021

Giorgio Bredy

Claudio Rosset

*Giorgio Bredy
Rosset Claudio Federico*