

Le parole per dirlo

Il Covid-19, la Redazioneweb e l'Ufficio relazioni con il pubblico



Luigi Pagani, Chiara Colombo, Laura Aspesi

(Busto Arsizio, 27 luglio 2020) - Si chiama **Redazioneweb** ed è composta da figure apicali di ASST Valle Olona (il **Direttore generale Eugenio Porfido** e il **Direttore amministrativo Marco Passaretta**), oltre a dirigenti amministrativi, medici, capidipartimento, infermieri, legali, informatici e il responsabile Urp. Un gruppo composito, in cui ciascuno porta il suo sguardo sulle vicende di sanità *local* e *global*.

La Redazioneweb ha rinnovato il sito internet aziendale, visibile nella sua nuova veste dal **12 giugno 2019**.

Poi, con l'irrompere del Covid-19 nel febbraio 2020, ha risposto ad altre istanze: "Abbiamo apportato le prime modifiche al sito per adattarlo alla nuova realtà: è nata quindi una pagina dedicata al

Coronavirus e alle indicazioni ministeriali che arrivavano, poi una seconda pagina dedicata a tutte le modifiche in corso in Azienda - spiegano **Laura Aspesi, Chiara Colombo e Luigi Pagani, componenti dello staff** -. Pagine visibili direttamente dalla home page che venivano aggiornate anche due volte al giorno e che si arricchivano di ora in ora di tutte le indicazioni su chiusure/spostamenti reparti, chiusure attività di ricovero e servizi. Il sito, che normalmente veniva visualizzato dal lunedì al venerdì per una media mensile di circa **40.000/50.000 sessioni, a marzo è stato visualizzato più di 65.000 volte ed anche durante i weekend**".

Ma il sito, da solo, poteva bastare a informare?

"No, non bastava. Era necessario ampliare il pubblico, trovare mezzi più veloci – riprendono -. Per questo motivo in marzo abbiamo aperto la **pagina Facebook ASST Valle Olona** -. In poche settimane abbiamo raggiunto più di **1.000 follower**, che a loro volta ci aiutavano a comunicare ripostando le informazioni più importanti sui loro account privati. Ciò ha permesso di raggiungere migliaia di persone. **A fine maggio, in soli 2 mesi e mezzo, i contenuti della pagina Facebook sono stati visualizzati da più di 100.000 utenti. Dal 17 marzo a oggi sono stati pubblicati 289 post con 1946 followers e 1832 mi piace alla pagina**".

I professionisti sanitari impegnati nella cura dei malati Covid hanno dato man forte (ovviamente nel rispetto della privacy) inviando alla pagina immagini e video di una pandemia *in progress*.

"Il risultato di questa raccolta l'abbiamo racchiuso in un video postato il 24 aprile che ha raggiunto a oggi **21.400 persone grazie alle 160 condivisioni** - concludono -. Abbiamo voluto poi raccogliere le loro *#testimonianze* preziose con interviste, racconti e contributi vari che sono stati diffusi sul sito e sulla pagina.

Comunicare l'emergenza ha significato, inoltre, rilanciare sul social network i contenuti di siti istituzionali come quello del Ministero della Salute o di Regione Lombardia, aiutandoli a diffondere le informazioni corrette, combattendo quindi il diffondersi di pericolose fake news.

Fb è stato inoltre fondamentale per pubblicizzare le **modalità di raccolta fondi a favore dell'emergenza**.

Oltre ai classici canali tramite donazioni in denaro o di attrezzature, attivi tutto l'anno, sono state aperte (grazie alla collaborazione di alcuni giovani volontari della zona, di associazioni di volontariato, di persone che hanno compreso la gravità della situazione ed hanno voluto sostenere il proprio Ospedale) ben **5 campagne on-line** sulla piattaforma di crowdfunding "GoFundMe".

Attraverso tutti questi canali, è stata raccolta **la cifra di più di un milione di euro (cifra ancora in aumento)** tramite donazioni in denaro e di pari importo tramite donazioni consistenti nell'acquisto di beni e attrezzature".

Non "pazienti Covid", ma donne e uomini chiamati per nome: la rivoluzione dell'Urp ASST Valle Olona



Cristina Dario, Elena Mazzocca, Cristina Rota

ASST Valle Olona ha 3 Urp, acronimo che sta per Ufficio relazioni con il pubblico: a Busto Arsizio, Gallarate e Saronno.

La pandemia ha stravolto il modo ordinario di gestire tali relazioni. Da un lato i malati di Coronavirus confinati in un isolamento clinico. Dall'altro le angosce delle famiglie distanti. **A marzo il Direttore**

sociosanitario Marino Dell'Acqua intuisce che questo *gap comunicativo* avrebbe accresciuto la sofferenza di tutte le parti coinvolte nell'emergenza: **malati, loro cari, medici impegnati nella cura**. Decide così di potenziare gli Urp con figure mediche (come il dottor Filippo Crivelli, Direttore dell'Anatomia patologica, e la dottoressa Maria Luisa Pennuto, medico legale) deputate insieme alle operatrici abitualmente in forza (con competenze infermieristiche), a uno servizio straordinario: il **Call center** dedicato alla comunicazione del Covid-19. Perché straordinario?

Perché nelle settimane di marzo, aprile e maggio dominate da bollettini *di guerra*, **l'Urp sostituisce alla logica dei numeri quella delle persone**. Non *malati Covid* ricoverati. Ma padri, figli, parenti. Chiamati per nome e cognome. Ciascuno con la sua storia, unica e non ascrivibile alla categoria "pazienti", le sue necessità, le sue urgenze. Dopo aver accertato in maniera rigorosa sul fronte della privacy l'affidabilità dell'interlocutore, operatrici e medici forniscono ogni giorno al telefono le loro condizioni di salute.

"Il Call center ha garantito ascolto, supporto e informazioni ai parenti di donne e uomini da noi ricoverati – dice la **responsabile Urp, Cristina Rota**, che ha trascorso la mattina di Pasqua in Ospedale per assicurare lo scambio di auguri al telefono fra i malati e le famiglie -. **Il call center, attivo 7 giorni su 7 ha registrato oltre 4.000 telefonate con una media di 60 telefonate giornaliere, fino a raggiungere picchi in alcuni giorni di 80 chiamate**. In questo modo, nonostante i quotidiani, impressionanti e sterili numeri della pandemia da Covid-19 siamo passati dalla logica dei dati a quella delle esperienze umane. Ovvero abbiamo trasformato quei numeri in storie, mantenendo un legame, prendendoci carico per quanto possibile della solitudine della persona ricoverata e soprattutto della solitudine e apprensione dei congiunti a casa".

Ma le sole telefonate bastavano?

"No, non bastavano. Un altro modo per garantire la comunicazione è stato l'impegno quotidiano di **far pervenire alle persone ricoverate nei vari reparti Covid oggetti personali di varia utilità**

come biancheria, occhiali, telefoni. E, a volte, di restituire gli effetti personali ai parenti dei pazienti dimessi o purtroppo deceduti”, continua Rota.

Ma non solo si è trattato di gestire oggetti personali, preziosi soprattutto per il loro valore affettivo e simbolico: compito dell’Urp è stato anche quello di **governare la grande generosità che il Covid-19 ha smosso nelle persone.**

“Un’altra modalità con cui abbiamo garantito relazione e supporto anche agli operatori è stata la gestione della ricezione e della distribuzione delle numerosissime donazioni ai vari reparti Covid: dai vassoi di brioche che quotidianamente arrivavano per il personale, alle uova di cioccolato, le colombe, l’acqua, le mascherine, ma anche i rasoi e la crema da barba per i pazienti, la biancheria e tantissimi altri concreti gesti di solidarietà”.

Durante i mesi di lockdown **l’Urp si è fatto così strumento flessibile**, modulando attività, tempi e modi di intervento in funzione delle nuove, inedite e imprevedibili necessità.

“Tutti definiscono la pandemia come uno tsunami, confermiamo che anche per noi è stato uno tsunami di emozioni contrastanti: tanto dolore e tante lacrime, tanta gioia e sorrisi, un’esperienza umana incredibile che ha cambiato noi tutti”, conclude Rota.

Afferma il **Direttore sanitario ASST Valle Olona, Paola Giuliani:** “L’epidemia ha imposto cambiamenti radicali di spazi, tempi e modi di lavorare. Ma è **cambiato anche il modo d’essere non solo dei professionisti che lavorano in Ospedale, ma anche del rapporto tra popolazione e i propri Ospedali.** Prova ne è la grandissima generosità che la gente ha avuto per i lavoratori e i pazienti che hanno abitato i nostri Presidi in questo periodo Covid. La comunicazione e l’informazione durante il lockdown sono state cruciali per tenere in contatto il dentro e il fuori dell’Ospedale. Grazie a tutti, non ultimo al nostro ufficio stampa”.