

Il call center ASST Valle Olona

Lo scambio di informazioni fra il malato Covid-19 e i suoi cari passa da un'équipe di professionisti della comunicazione



La sede del call center ASST Valle Olona è nella Palazzina dell'Urp dell'Ospedale di Busto Arsizio

(Busto Arsizio, 28 aprile 2020) - E' attivo dal **13 marzo 2020**, e a oggi ha fatto registrare **oltre 1.700 chiamate in entrata**. E' il call center istituito dall'ASST Valle Olona per assicurare la comunicazione fra le famiglie e i malati di coronavirus, ricoverati negli Ospedali di Busto Arsizio, Gallarate, Saronno e Somma Lombardo (in questo ultimo Presidio sono attivi 30 posti letto per pazienti stabili e in fase avanzata di guarigione, prossimi a fare ritorno alle loro abitazioni).

Il call center è stato attivato per fronteggiare uno degli aspetti più drammatici dell'emergenza Covid-19: **la distanza fisica fra malato e i suoi cari**. Che si traduce non solo nell'assenza della relazione personale (e dunque nella mancanza di uno scambio informativo diretto sulle condizioni di salute), ma anche nell'impossibilità di provvedere ai bisogni elementari del paziente imposti dall'ospedalizzazione: dal cambio di biancheria, alla necessità di piccoli oggetti personali (un libro o un tablet, per esempio).

Il call center aziendale ha sede nella **Palazzina dell'Urp (Ufficio relazione con il pubblico)** dell'Ospedale di Busto Arsizio. Registra una media di **60 chiamate al giorno**.

Il numero viene fornito ai **solì familiari o caregiver** di persone ricoverate per coronavirus.

E' attivo tutti i giorni della settimana, sabato domenica e festività comprese, dalle **8.30 alle 16**.

Il funzionamento sta in questi termini.

Il paziente identifica un parente come persona di riferimento. La persona scelta chiama il call center negli orari sopra indicati. Lo staff preposto verifica l'identità del riferimento al primo accesso. Accertata la corrispondenza, successivamente (e per ogni volta che la persona contatta il call center) in giornata viene richiamata e le vengono date informazioni sullo stato di salute della persona ricoverata.

Il call center è gestito dalla **dottorssa Cristina Rota, responsabile Urp aziendale, coadiuvata da un'équipe composta da 18 infermieri e 7 medici**.

Così la sua riflessione: "Ogni giorno conosciamo i numeri della pandemia da Covid-19: impressionanti ma sterili. **Noi vogliamo passare dalla logica dei dati a quella delle esperienze umane. Ovvero cerchiamo di trasformare quei numeri in nomi e cognomi, storie e famiglie.** Mantenendo un legame, prendendoci carico per quanto possibile della solitudine della persona ricoverata e soprattutto della solitudine e apprensione dei congiunti a casa. Queste persone si rivolgono a noi chiamandoci ormai per nome. Perché il nostro intento coincide con il loro stesso bisogno: identificare e dare un nome a chi, per interposizione, sta accanto al proprio caro assistendolo quotidianamente. Il ritorno che abbiamo è la serenità e il sollievo che esprimono i parenti ricevendo la telefonata attesa con ansia, come se fosse il momento più importante della loro giornata".

Dal 13 marzo a oggi sono tantissime le mail di gratitudine allo staff del call center.

C'è chi ha perso il papà, ma scrive comunque: “Voglio ringraziare tutti gli operatori sanitari, i dottori, le infermiere, in particolare le Signore Cristina e Giovanna che mi hanno sostenuta con la loro dolcezza con cui ci siamo rapportate. Grazie di tutto per quello che avete fatto per mio padre”.

C'è chi è riuscito a ottenere la guarigione per il proprio familiare, e allega anche la fotografia: “Voi lo avete visto fragile...ma in realtà da una vita intera è il perno di gioia e ottimismo per tutti quelli che incontrano il suo cammino! Speriamo che questa foto ve lo possa trasmettere e possa farvi vedere il vero spirito di una persona a cui avete dato un'altra possibilità”.

Testimonianze dense e portatrici di riflessioni, alle quali uniamo anche quella del **Direttore Sociosanitario dell'ASST Valle Olona, il dottor Marino Dell'Acqua**: “Questa pandemia ha comportato per i nostri ospedali, per i nostri professionisti, per i nostri pazienti ma soprattutto per i loro familiari un cambiamento radicale del modo di affrontare la malattia ma soprattutto nell'affrontare la comunicazione tra di loro. Il distanziamento sociale ha impedito di soddisfare quel bisogno di vicinanza e contatto fisico propri di una relazione normale come siamo da sempre abituati a fare, e così abbiamo da subito colto la necessità di dover preservare questa vicinanza anche se con modalità diverse. Il call center è nato anche con la mission di garantire il bisogno di vicinanza reciproca tra assistito e familiare, vicinanza che è linfa vitale per chi è in ospedale e si sente meno solo ad affrontare la malattia, e per chi, con forza e speranza, attende a casa il rientro del proprio congiunto”.