



La comunicazione ai tempi della pandemia *Marco Volontè racconta come il Covid-19 ne abbia riscritto le regole*



Marco Volontè, in piedi, insieme al suo staff al Ced, il Centro elaborazione dati aziendale

(Busto Arsizio, 2 luglio 2020) - I primi giorni di marzo **Marco Volontè**, responsabile dei **Sistemi informativi ASST Valle Olona**, riceve una telefonata dal Direttore generale **Eugenio Porfido**: “Volontè, dobbiamo lavorare sulla comunicazione, nessuno dev’essere lasciato solo nell’isolamento che il Covid-19 impone”. A fine febbraio viene istituita l’Unità di crisi aziendale ma prima ancora, il giorno 21, il Direttore sanitario, **Paola Giuliani**, aveva creato la chat whatsapp “Coronavirus group”, che includeva varie figure: clinici, farmacisti, direttori medici e ingegneri. Il dottor Volontè è fra questi. Lo scambio di informazioni è continuo 7 giorni su 7 e l’indicazione del Direttore generale precisa: “Manteniamo la linea delle competenze, così lavoriamo tutti al meglio”.

La competenza di **Marco Volontè**, **58 anni**, di cui **trenta spesi nella sanità pubblica** e dal **2006 responsabile dei Sistemi informativi**, a capo di un team formato da una dozzina di

risorse umane (fra tecnici e amministrativi), deve dispiegarsi su più fronti: “L’Unità di crisi ha permesso di fare chiarezza in una situazione confusa - ricorda -. Nessuno era preparato alla pandemia. Noi abbiamo lavorato in stretta collaborazione con l’Ufficio tecnico: loro le infrastrutture, noi la copertura. All’Ospedale di Busto abbiamo messo **100 punti Rete** in due giorni: un cablaggio realizzato il sabato e la domenica. Abbiamo poi movimentato **510 postazioni informatiche**, formate da pc e stampante, secondo le indicazioni delle direzioni mediche di Presidio.

Ci siamo preoccupati di acquisire **150 nuove dotazioni (cellulari, tablet, pc portatili, oltre la metà dei quali grazie alle donazioni)** per favorire i contatti fra i malati di Coronavirus ricoverati e i loro cari”.



Marco Volontè

Volonté, grazie alla tecnologia del silicio, è riuscito ad abbattere perimetri fisici che erano sinonimi di separazione, mancati scambi, ritardi pericolosi. **“I quattro Presidi sono diventati un unico spazio virtuale** - riprende -. Le sale riunioni degli Ospedali sono state dotate di strumenti per fare web-conferences. Abbiamo così potuto agevolare le comunicazioni, prendere decisioni veloci e in totale sicurezza”.



la consulenza

Sul fronte più strettamente clinico, gli obiettivi sono stati due. “Tutti i professionisti sanitari impegnati a curare i malati Covid hanno ricevuto strumentazioni per comunicare rapidamente: **fondamentali sia per i colloqui fra medici, sia per favore i contatti dei pazienti con l'esterno.** Siamo inoltre stati impegnati in un grosso lavoro di **riconfigurazione dei software** delle singole unità operative: ciò ha permesso un tempestivo scambio di informazioni fra clinici.

A ulteriore tutela degli operatori, per il Presidio di Busto **abbiamo implementato la cartella clinica informatizzata**, cui stavamo già lavorando in tempi pre-Covid”.

Come si sa, la carta è tra i possibili veicoli di trasmissione del virus Sars-Cov-2. “E carta non ne è girata nei reparti Covid - riprende Volonté -. Le informazioni cliniche sono state trasformate in documenti elettronici, le firme digitalizzate, non si è stampato nulla”.

Aggiungiamo che i Sistemi informativi hanno assicurato anche la **telemedicina con le Residenze sanitarie assistenziali (Rsa)** del territorio: perché gli anziani non venissero trascurati nei loro guai di salute. E permesso lo smartworking fra i dipendenti. “Circa **150 figure amministrative** ne stanno beneficiando - precisa -. Abbiamo avuto buoni ritorni”.



Gabriele Ghellero e Simone Civile

Insomma, la pandemia ha posto l'accento sulla tecnologia, mobilitato risorse, e segnato un cambio di passo nel modo di lavorare. “Possiamo parlare di **un salto culturale forte nella Pubblica amministrazione**: pensiamo al ruolo delle web-conferences, al lavoro agile, alla destrutturazione del sistema informativo. Hanno dato risposte a esigenze di tutela della salute pubblica, condivisione, rapidità”.

Azioni rese possibili grazie alla presenza di competenze preziose. Pensiamo solo a come è stata gestita la comunicazione verso l'esterno, fra Ospedali ed Enti, quali Regioni, Comuni, Ats.

Un supporto fondamentale è venuto da **Matteo Airoidi, in staff a Volontè**.

“Il periodo Covid-19 mi ha visto impegnato nella gestione di “information technology” attivate per alleviare la solitudine dei malati nelle Terapie intensive, e di “digital meeting” con lo scopo di ridurre i rischi di contagio degli operatori sanitari - dice -. In particolare

tramite la realizzazione di **“video conference”** è stato possibile consentire continui e immediati confronti tra vari organi istituzionali e livelli professionali coinvolti nell'emergenza, arrivando a produrre, nel periodo caldo, **30/40 video-conferenze a settimana**, ora in fase di diminuzione”. Dal settore privato al pubblico: Airoldi, dopo una formazione tecnica con specializzazioni nel campo informatico e dell'automazione, è stato progettista software e hardware, arrivando a ricoprire i ruoli di system administrator, security administrator e network administrator.



Matteo Airoldi

“Matteo, e come lui tutta la mia squadra, è parte di questo cambio culturale forte, a cui abbiamo dato tutte le nostre migliori energie”, conclude il responsabile.

La complessità del lavoro condotto è sottolineata dal **Direttore sanitario dell'ASST Valle Olona, Paola Giuliani**: “Marco Volontè e la sua équipe hanno realizzato l'infrastruttura comunicativa durante l'emergenza. In situazioni di grandi emergenze due risorse sono cruciali per fare la differenza: **il tempo e la comunicazione**. Marco ha governato queste due risorse con capacità e intelligenza: i Sistemi informativi, da lui diretti, **hanno saputo stabilire le priorità realizzando soluzioni corrispondenti ai bisogni improvvisi e imprevedibili dell'intera organizzazione**. Così come tutti nei nostri Ospedali, hanno lavorato 7 giorni su sette 24 ore su

24. In questo modo abbiamo raggiunto ogni operatore in ogni punto di erogazione. Anche ora stiamo continuando a implementare la cartella clinica elettronica su tutti i Presidi: una sfida contro il tempo. Se vinciamo saremo in grado di proteggere ancora di più tutti i nostri operatori e garantiremo ancor più sicurezza all'assistenza erogata dalla nostra Azienda, oltre alle informazioni ai professionisti che ne hanno bisogno al momento giusto. Ancora una volta è l'occasione per ringraziare questa componente cruciale e come al solito: la squadra forte è vincente e i Sistemi informativi ne sono protagonisti".