

Creare vicinanza ai tempi del contagio ***Da oggi ASST Valle Olona riattiva il Call center aziendale: un ponte di comunicazione fra i malati di Coronavirus ricoverati e i loro cari***



Lo staff quasi al completo del Call center aziendale, in primo piano il suo ideatore, il Direttore sociosanitario Marino Dell'Acqua

(Busto Arsizio, 12 novembre 2020) – I malati di Coronavirus ricoverati negli Ospedali scontano, oltre alla patologia, la separazione dai loro affetti più cari. Insieme alla cura hanno bisogno di prossimità, di non essere lasciati soli, ma il distanziamento rende complicate le forme di contatto, che abbiamo sempre vissuto con spontaneità. **Come possiamo costruire vicinanza quando è proprio la distanza a metterci al sicuro, nella prima come nella seconda ondata pandemica che stiamo vivendo?**

Se è interdetta la possibilità di incontrarci fisicamente con i nostri corpi al letto di un malato Covid, ecco che la parola diventa lo strumento primo nella comunicazione.

Per questo l'ASST Valle Olona ha deciso di riattivare il Call center aziendale, già in funzione durante la primavera.

Spiega il **Direttore Sociosanitario ASST Valle Olona, dottor Marino Dell'Acqua**: "L'epidemia in atto da infezione Covid-19 richiede, come avvenuta precedentemente, una modalità particolare di gestione delle comunicazioni con i parenti dei malati di Coronavirus. Infatti tutti i pazienti sono posti in isolamento per cui sono interdetto le visite dei familiari, inoltre i parenti (molto probabilmente) sono contatti stretti dei casi ricoverati e che siano in quarantena o meno, non possono recarsi in Ospedale per richiedere informazioni sul loro stato di salute.

Ma i malati hanno bisogno di vicinanza e al fine di garantire un canale comunicativo preferenziale è stato riattivato il **Call center per emergenza Coronavirus, dedicato ai parenti dei pazienti affetti da Covid-19 ricoverati presso i nostri Ospedali.**

Il Call center, da oggi, sarà attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Il numero telefonico verrà fornito direttamente ai pazienti e loro familiari all'atto del ricovero.

Agli assistiti Covid-19 è offerto un ulteriore servizio con la fornitura di kit per la degenza ospedaliera (pigiami e prodotti per l'igiene e cura della persona)".

In ASST Valle Olona, a oggi, sono 310 le persone ricoverate per Covid-19 (negli Ospedali di Busto Arsizio, Gallarate e Saronno), di cui 23 in Terapia intensiva.

Il Call center ha sede nella **Palazzina della Formazione**, in Ospedale a Busto Arsizio.

La responsabile del Call center è la **dottorssa Cristina Rota, responsabile Urp**, che afferma: "In questa nuova e imponente ondata che ci sta impegnando ancor più rispetto a questa primavera l'intento, l'impegno e lo sforzo di tutti quanti è **rimanere umani**".

A rispondere al telefono ci sarà una task force da **nove persone**: oltre alla stessa Rota, quattro figure Urp con formazione infermieristica, due medici dell'ASST Valle Olona (il dottor Filippo Crivelli, anatomopatologo, e la dottoressa Maria Luisa Pennuto, medico legale), e due corsiste di Medicina generale.

Il Call center ASST Valle Olona era stato attivato il **13 marzo 2020**, in piena emergenza nella prima ondata pandemica, ed era stato chiuso i **primi giorni di luglio**, in concomitanza con la chiusura dei reparti Covid. Complessivamente le chiamate effettuate sono state **oltre 2.500 (con una media di 60 telefonate giornaliere)**, molte delle quali dirette verso i territori della Bergamasca, del Bresciano e del Lodigiano (le aree, si ricorderà, più colpite nella prima fase dalla pandemia).

Erano state così colmate distanze non solo geografiche, ma soprattutto psicologiche ed emotive. Ora si riparte, con lo stesso spirito di servizio.