

Dipartimento di Ematologia ed Oncologia
Struttura Complessa Oncologia Falck
Direttore: Dr. Salvatore Siena

Direzione e Segreteria 02 6444.2291
Fax 02 6444.2957
Email oncologia@ospedaleniguarda.it
Web ospedaleniguarda.it/cancer-center

Titolo	Progetto Contact Center – Professionisti Pronti a Rispondere
Periodo di Riferimento	11/2019 – 11/2020
Struttura Proponente	S.C. Oncologia Falck, Niguarda Cancer Center
Responsabile Progetto	Salvatore Siena
Razionale	<p>Lo sviluppo tecnologico degli ultimi dieci anni ha implementato in modo sostanziale nuove forme di comunicazione e di interazione paziente/medico e paziente/ospedale soprattutto attraverso l'utilizzo del web e della comunicazione telefonica. Dato il continuo incremento della prevalenza delle persone affette o guarite da tumore, risulta sempre più complessa la gestione della richiesta di informazioni da parte dei pazienti e dei loro famigliari, soprattutto nelle fasi di diagnosi e terapia. Inoltre, in una patologia complessa quale quella oncologica, è importante che lo scambio di informazioni tra lo specialista di riferimento e i pazienti e i familiari sia costante e tempestivo, non solo in merito a problemi o dubbi clinici (esclusi da questo programma) ma anche richieste logistiche ed organizzative.</p> <p>Scopo del “Progetto Contact Center – Professionisti Pronti a Rispondere” è quello di facilitare l'informazione ai pazienti: sulla logistica relativa alle diagnosi e cure erogate nel Niguarda Cancer Center del Grande Ospedale Metropolitano Niguarda (in breve Ospedale Niguarda); in merito all'ampliamento dell'armamentario terapeutico con terapie multimodali, compresa l'immunoterapia con farmaci inibitori di check-point e anti CTL4 per tumori big killers (tumori del polmone, della mammella, del colon-retto e della prostata) e nuove indicazioni anche in tumori in precedenza scarsamente suscettibili di terapia medica (tumori del rene, della cute, melanomi, tumori vie urinarie ed altri). Inoltre sia coloro che convivono più a lungo rispetto al passato con il tumore sia i guariti dal tumore hanno bisogno di controlli clinici e strumentali nel tempo, vuoi per le sequele delle terapie, vuoi per la diagnosi precoce di possibili recidive, rendendo quindi indispensabile favorire la comunicazione paziente/medico/gruppo multidisciplinare (oncologo, radioterapista, patologo, radiologo, chirurgo, biologo molecolare, medico nucleare, palliativista, ecc.) al fine di un corretto follow up.</p>
Obiettivi del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ottimizzare l'utilizzo della piattaforma internet del Niguarda Cancer Center già funzionante nel sito internet dell'Ospedale Niguarda, per rendere più agevole per i pazienti con sospetta diagnosi oncologica l'accesso al Niguarda Cancer Center dando indicazioni precise e corrette su come muoversi e a chi rivolgersi, garantire una corretta informazione e follow up sulle terapie e i controlli clinici necessari, favorire un migliore livello di interazione fra territorio e strutture di riferimento riducendo eventualmente anche la necessità di continui spostamenti di pazienti fragili che spesso affrontano lunghi e faticosi viaggi;

Obiettivi del progetto	<ol style="list-style-type: none"> 2. garantire al paziente una comunicazione efficace ed empatica per migliorare la qualità di vita della persona ammalata e dell'ambiente familiare (ansia, paure, incertezze), attraverso risposte chiare e comprensibili; 3. fermo restando il costante aggiornamento del clinico sulle mail rilevate dal Contact Center, evitare telefonate dirette non urgenti/gravi agli Specialisti in momenti non opportuni, migliorando la qualità del lavoro del medico; 4. gestire tempestivamente le urgenze/emergenze; 5. definire una vision condivisa favorendo il lavoro in team multidisciplinare e multi professionale, valorizzando le competenze di tutti gli attori che operano nel Niguarda Cancer Center per soddisfare i bisogni di salute del paziente, favorire un senso di appartenenza all'Ospedale Niguarda;
Durata del progetto	1 anno, rinnovabile
Fasi del Progetto e stato di avanzamento	<ol style="list-style-type: none"> 1) Analisi dell'attuale utilizzo della piattaforma già funzionante ed identificazione delle aree di maggiore richiesta di informazione da parte dei pazienti. 2) Valutazione dei tempi di risposta alle richieste 3) Organizzazione di un protocollo esecutivo per la gestione delle richieste di informazione a partire dal sito internet dell'Ospedale Niguarda che comprende le seguenti attività: <ol style="list-style-type: none"> 1. identificazione delle mail di richiesta contatti; 2. presa in carico della richiesta telefonica attraverso l'identificazione del paziente e del motivo della chiamata; 3. analisi dei contenuti delle richieste e suddivisione in: <ul style="list-style-type: none"> • <u>richieste di informazioni per l'accesso in Ospedale;</u> • <u>richieste di informazioni per accedere a visite e consulti;</u> 3. immediato riscontro in merito alle corrette indicazioni da seguire per l'accesso in Ospedale; 4. coinvolgimento degli Specialisti di riferimento in base alla problematica per un immediato riscontro informativo; - Monitoraggio del numero delle richieste ricevute e dei tempi di riscontro; - Valutazione dei risultati e perfezionamento del percorso.
Risorse Professionali	Non previste risorse professionali strutturate aggiuntive
Strumentazione	Nessun supporto strumentale aggiuntivo richiesto

<p>Per gli Sponsor</p>	<ul style="list-style-type: none"> • verrà prodotto materiale di comunicazione cartaceo da distribuire presso l'ambulatorio oncologico di Niguarda (n. 2 poster e 500 volantini) attraverso il quale informare l'utenza circa lo strumento di comunicazione a loro dedicato. In tale materiale verrà inserito anche il logo dello sponsor con la dicitura "<u>Realizzato con il supporto di</u>"; • tra i principali strumenti di comunicazione rivolti all'utenza della SC Oncologia vi è il periodico di informazione "Il Notiziario di Fondazione Oncologia Niguarda", che prevede n. 3 uscite l'anno, con una tiratura complessiva di 9000 copie e distribuito presso le sale di aspetto degli ambulatori dell'Oncologia, il reparto e le sale di attesa del reparto. I progetti di Fondazione sono rivolti a Ricerca, Formazione, Accoglienza e Assistenza. Attraverso questo strumento di comunicazione, con riferimento al progetto Accoglienza e Assistenza, verrà valorizzato il supporto fornito dallo sponsor, tramite la pubblicazione di un "box new" che pubblicherà il canale mail/telefono rivolto all'utenza ed il logo dello sponsor con la dicitura "<u>Realizzato con il supporto di</u>". La stessa info verrà pubblicizzata anche nel sito web di Fondazione Oncologia Niguarda Onlus (www.oncologianiguarda.org), sempre nella sezione relativa al progetto Accoglienza e Assistenza.
<p>Criteria ed indicatori per la verifica del raggiungimento degli obiettivi</p>	<p>Rapporti semestrali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di mail di richiesta pervenute e media dei tempi di riscontro; • % di richieste: per primo accesso per l'avvio dell'iter diagnostico, per cura delle patologie oncologiche, per supporto.