

**Dipartimento Ematologia, Oncologia e Medicina Molecolare**

Struttura Complessa: Oncologia Falck

Direttore: Dr. Salvatore Siena

Direzione e Segreteria 02 6444.2291  
 Fax 02 6444.2957  
 Email [oncologia@ospedaleniguarda.it](mailto:oncologia@ospedaleniguarda.it)  
 Web [ospedaleniguarda.it/cancer-center](http://ospedaleniguarda.it/cancer-center)

Titolo	Progetto Contact Center – Professionisti Pronti a Rispondere
Periodo di Riferimento	04/2022 – 03/2023
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 sia solido che ematologico, 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, per patologie complesse quali quelle oncologiche e onco-ematologiche, 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 <b>“Progetto Contact Center – Professionisti Pronti a Rispondere”</b> 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, dell'esofago, della cute, melanomi, tumori vie urinarie ed altri) e onco-ematologici (linfomi, leucemie). 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, ematologo, 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"> <li>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 e onco-ematologica 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;</li> </ol>

<p>Obiettivi del progetto</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>4. gestire tempestivamente le urgenze/emergenze;</li> <li>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;</li> </ol>
<p>Durata del progetto</p>	<p>1 anno, rinnovabile</p>
<p>Fasi del Progetto e stato di avanzamento</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Analisi dell'attuale utilizzo della piattaforma già funzionante ed identificazione delle aree di maggiore richiesta di informazione da parte dei pazienti.</li> <li>2) Valutazione dei tempi di risposta alle richieste</li> <li>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"> <li>1. identificazione delle mail di richiesta contatti;</li> <li>2. presa in carico della richiesta telefonica attraverso l'identificazione del paziente e del motivo della chiamata;</li> <li>3. analisi dei contenuti delle richieste e suddivisione in:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• <u>richieste di informazioni per l'accesso in Ospedale;</u></li> <li>• <u>richieste di informazioni per accedere a visite e consulti;</u></li> </ul> </li> <li>3. immediato riscontro in merito alle corrette indicazioni da seguire per l'accesso in Ospedale;</li> <li>4. coinvolgimento degli Specialisti di riferimento in base alla problematica per un immediato riscontro informativo;</li> </ol> </li> </ol> <p>- Monitoraggio del numero delle richieste ricevute e dei tempi di riscontro;</p> <p>- Valutazione dei risultati e perfezionamento del percorso.</p>
<p>Risorse Professionali</p>	<p>Non previste risorse professionali strutturate aggiuntive</p>
<p>Strumentazione</p>	<p>Nessun supporto strumentale aggiuntivo richiesto</p>



Per gli Sponsor	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verrà prodotto materiale di comunicazione cartaceo da distribuire presso l'ambulatorio e la degenza di Oncologia e di Ematologia 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 degli sponsor con la dicitura "<u>Realizzato con il supporto di xx</u>";</li> <li>• saranno utilizzati i canali di comunicazione istituzionali di Fondazione Oncologia Niguarda Onlus e Fondazione Malattie del Sangue Onlus, quali sito web, social media e rivista istituzionale (n. 3 uscite l'anno, con una tiratura complessiva di 9000 distribuito presso le sale di aspetto degli ambulatori, i reparti e le sale di attesa). Sarà promosso il progetto "<b>Accoglienza e Assistenza</b>" tramite la pubblicazione di un "box new" che pubblicizzerà il canale mail/telefono rivolto all'utenza ed il logo degli sponsor con la dicitura "<u>Realizzato con il supporto di xx</u>".</li> </ul>
Criteri ed indicatori per la verifica del raggiungimento degli obiettivi	<p>Rapporto annuale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- numero di mail e di richieste pervenute e media dei tempi di risposta.</li> </ul>