



MC
RELAZIONI
PUBBLICHE

Incontri sardo europei
di terapia del dolore e cure palliative
3, 4, 5 ottobre 2008 - Budoni (OT)

Il Call Center Oncologico

Antonio Contu MD
Oncologia Medica
ASL n° 1
Sassari

Incontri sardo europei
di terapia del dolore e cure palliative
3, 4 e 5 ottobre 2008 - Budoni (OT)

La storia degli ammalati di tumore si svolge spesso in ospedali specializzati, dove sono disponibili risorse e conoscenze adeguate per le diagnosi e per le terapie.

Purtroppo sono ambienti complicati, dove è difficile rintracciare un medico conosciuto, un infermiere, od avere una risposta in orari fuori da quelli di normale servizio feriale, magari anche a problemi di piccola entità.

Quando poi le cose non vanno bene, e la malattia si fa strada, tutto può diventare più difficile, soprattutto di fronte a complicazioni o urgenze ed è difficile districarsi tra le competenze specialistiche.



L'ospedale

- Risponde all'urgenza-emergenza
- Ricoveri per le patologie acute
 - Alta intensità di cura
 - Media intensità di cura
- DH - DS
- Risponde a quesiti diagnostici complessi
- Rete ambulatoriale come filtro al ricovero o follow-up (continuità)
- Dimissioni protette





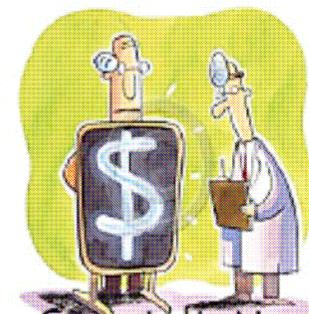
Continuum del ciclo di cura



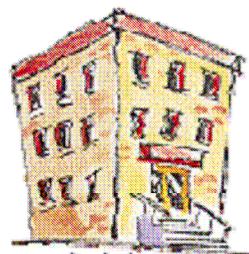
Ospedali



Assistenza
domiciliare



Specialisti sul
territorio



DH e
poliambulatori



MMG



Centri polifunzionali





La rete

Circuito assistenziale che accompagna l'evolversi dei bisogni

- fornendo interventi diversificati
- garantendo continuità, globalità, flessibilità assistenziale: domicilio, ospedale, RSA, hospice
- con offerta componibile in base alla necessità





Strumenti strategici per l'integrazione (intra- ed extraospedaliera)

- Un **ambiente virtuale** basato sulla cartella clinica elettronica, alimentata in tempo reale (record del paziente: EPR)
- Moduli di **teleconsulto** che permettano ai clinici di condividere le informazioni specifiche relative al singolo paziente.
- Strumenti di **teleassistenza domiciliare** (homecare) per la cura dei pazienti presso le loro abitazioni o presso il proprio MMG e per l'interazione con la rete sanitaria.
- Comunicazione e informazione.



Analisi del bisogno

- Il paziente che esegue una terapia complessa e fonte di effetti collaterali importanti come la chemioterapia, necessita di informazioni precise.
- Spesso queste informazioni o non sono comprese dal soggetto o dai suoi familiari perchè erogate in un momento di particolare tensione emotiva o, comunque, vengono ricordate in maniera confusa e solo in minima parte.
- Nasce quindi la esigenza di aprire un canale di collegamento continuo per chiarimenti, dubbi o necessità di emergenza orientato ai pazienti, familiari e medici di famiglia



L'ospedale

- Risponde all'urgenza-emergenza
- Ricoveri per le patologie acute
 - Alta intensità di cura
 - Media intensità di cura
- DH - DS
- Risponde a quesiti diagnostici complessi
- Rete ambulatoriale come filtro al ricovero o follow-up (continuità)
- Dimissioni protette
- Call center per counselling a distanza



Ma cosa intendiamo per call center oncologico?

A chi si rivolge?

Chi è l'operatore?

Quanto tempo deve essere attivo?

Ma cosa intendiamo per call center oncologico:

- Un servizio di pronta disponibilità telefonica destinato a risolvere i problemi acuti dei pazienti?
- Un servizio di informazione sulle Strutture Oncologiche, sui Centri del dolore, sulle modalità del servizio e sulla organizzazione?
- Un servizio di "conforto" e "supporto" psicologico?
- Etc

A chi si rivolge?

Chi è l'operatore?

Quanto tempo deve essere attivo?

Ma cosa intendiamo per call center oncologico:

A chi si rivolge?

- Ai pazienti in carico alla Struttura che gestisce il servizio?
- A tutti i pazienti seguiti dall'Ospedale che gestisce il servizio?
- A tutta la popolazione del territorio di appartenenza?
- Alla popolazione in generale?
- Etc

Chi è l'operatore?

Quanto tempo deve essere attivo?

Ma cosa intendiamo per call center oncologico:

A chi si rivolge?

Chi è l'operatore?

- Medico oncologo strutturato?
- Medico oncologo non strutturato?
- Infermieri professionali strutturati?
- Volontari preparati appositamente?
- Volontari di associazioni di volontariato?
- Operatori tipo quelli del CUP?
- Altre figure?

Quanto tempo deve essere attivo?

Ma cosa intendiamo per call center oncologico:

A chi si rivolge?

Chi è l'operatore?

Quanto tempo deve essere attivo?

- 7giorni su 7 , 24 ore al giorno?
- Solo la notte ed i fine settimana?
- 4-6 ore al giorno dei giorni lavorativi?
- ????

Modelli gestionali in oncologia

Organizzazione e assistenza nel Sistema Sanitario Nazionale



Il numero verde AIOM

Nel 2003 è stato istituito il numero verde 800.237.303, un “filo diretto” tra oncologi e cittadini al quale pazienti e familiari di malati affetti da neoplasia possono rivolgersi per avere informazioni su centri di oncologia, nominativi dei responsabili oppure semplicemente per raccontare il proprio percorso nella malattia.





Per migliorare la vita dei malati di cancro



Continuità Assistenziale in Oncologia
Unità di Terapie di Supporto e Cure Palliative allo IEO
presso IEO-Istituto Europeo di Oncologia, via San Luca 8 - Milano
www.ieo.it



Abbiamo destinato una parte dei nostri fondi alla creazione di un'Unità Funzionale di Terapie di Supporto e Cure Palliative presso IEO diretto da Umberto Veronesi, unità integrata nel Dipartimento di Oncologia e diretta dal Dott. Alberto Sbanotto.

Essa è composta da tre medici, di cui uno Responsabile ed un'Infermiera Caposala.

La sua attività, attiva dal luglio 2005, si svolge in stretta relazione con quella del Call Centre infermieristico, anch'esso sostenuto dalla nostra Fondazione.

Il Call Center Sanitario IEO\Lucè, primo in Italia, ha sede nelle nuova struttura dell' IEO.

Ad oggi è attivo tutti i pomeriggi, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 15 alle ore 18.



Il Call center diretto da Sara Meneghin e gestito attraverso turni di lavoro da **selezionati infermieri dell'Ieo stessi preparati apposta,** **offre una risposta telefonica per ogni tipo di emergenza** a tutti i pazienti dell'IEO, **eccetto, ad oggi, quelli della divisione chirurgica.**

Il paziente riceve direttamente dal proprio medico curante dell'IEO il numero di telefono e deve comunicare al momento della telefonata il proprio numero di cartella clinica che funge da codice personale.



L'infermiere ha a disposizione la cartella clinica del paziente e, dopo aver risolto il problema comunica comunque al medico curante il report di tutta la telefonata, mentre passa direttamente al medico la chiamata se la gestione del problema fosse più rilevante o necessitasse un ricovero.

Ad oggi il Call Center e la Care Unity hanno ridotto notevolmente ricoveri impropri e hanno dato un valido sostegno in termini di miglioramento della qualità della vita dei pazienti che ne hanno potuto usufruire.



Nel primo anno di avviamento dell'attività,
l'Unità sarà operativa per quattro ore al giorno e per sei
giorni alla settimana.

Il progetto prevede però di arrivare ad offrire un
servizio operativo *7 giorni su 7 e 24 ore su 24*
perfettamente integrato con l'attività di tutto l'ospedale.

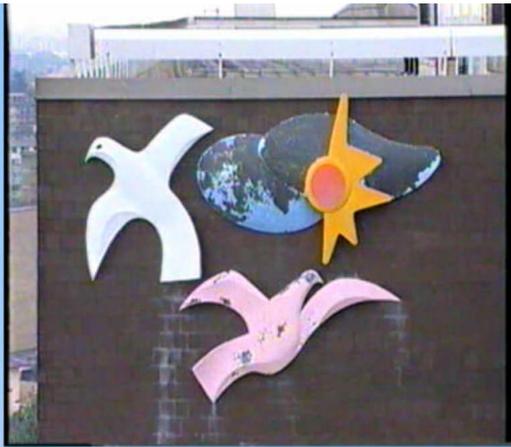
“Il progetto è in linea con la missione dell'Istituto” ha
dichiarato Marco Agnelli, Direttore Risorse
Umane e Organizzazione, “che sin dalla sua nascita ha
sempre messo al centro delle proprie attività
la persona malata”.



Un numero di telefono e un sito internet **PER SAPERNE DI PIU'** sui servizi oncologici



- **L'Azienda Ospedaliera San Gerardo** ha avviato il **call center oncologico**, un servizio di assistenza telefonica per rispondere ai bisogni del malato e dei suoi familiari.
- Il servizio si rivolge a tutti coloro che sono interessati ai diversi aspetti della malattia oncologica e che intendono ricevere indicazioni che li aiutino ad orientarsi nell'articolata offerta dei servizi sanitari e socio assistenziali.
- **Telefonando allo 039.2339623** si potranno avere informazioni sui servizi ospedalieri (diagnostica per immagini, ambulatori di diagnosi e terapia oncologica, ambulatori)



SERVIZI dell'ASL (assistenza domiciliare, esenzione ticket per malattia, riconoscimento di invalidità, erogazione di protesi ed ausili), sui servizi offerti dai Comuni (assistenza domestica e domiciliare, pasti domiciliari, erogazione di voucher economici) e infine sui servizi offerti dalle associazioni di volontariato.

- **Gli operatori del servizio telefonico**, sentiti i bisogni del cittadino, lo aiuteranno ad orientarsi nella scelta sanitaria o socio-assistenziale più idonea alle sue esigenze. Se necessario, attiveranno i medici specialisti del Dipartimento Oncologico dell'Ospedale San Gerardo per offrire una informazione aggiornata ed adeguata.
- **Il servizio è anche on line** : basta accedere al sito internet www.hsgerardo.org e segnalare quesiti di ordine generale in ogni campo oncologico. Gli specialisti del San Gerardo risponderanno nel più breve tempo possibile

**Il call center è attivo
ogni mattina
da lunedì a venerdì
dalle ore 9.00 alle
ore 12.00**

CALL CENTER ONCOLOGICO : 039-2339623
(e.mail : callcenteroncologico@hsgerardo.org)

Un call center per i malati oncologici

Un progetto a favore dei malati oncologici e delle loro famiglie



E' ormai in dirittura di arrivo il call center voluto da Comune di Parma, Azienda U.S.L. , Assistenza Pubblica di Parma e A.VO.PRO.RI.T, rivolto agli ammalati oncologici e alle loro famiglie.

Si tratta di una linea telefonica dedicata, il cui numero sarà pubblicizzato quanto prima, che si colloca all'interno di un più ampio processo di costruzione della rete delle cure palliative.

Un numero al quale le famiglie e gli utenti già in carico ai Servizi Sanitari Territoriali potranno telefonare per l'attivazione tempestiva delle figure sanitarie di riferimento, nelle situazioni non programmate o semplicemente per un aiuto nelle situazioni di difficoltà.

Risponderà un operatore del volontariato adeguatamente formato.



Il servizio sarà attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 9,00 alle ore 18,00.

Da cosa deriva la necessità di un Call Center Oncologico:

Superamento di problemi pratici:

- Difficoltà di comunicazione telefonica
- Difficoltà a comunicare con il medico di riferimento
- Difficoltà a comunicare con il MMG

- Difficoltà di trasmissione di pratiche via fax
- Difficoltà di recepimento di fax di risposta
- Difficoltà di recepimento della telefonata di risposta



CRITICITÀ

- Carenze di personale
- Carenze organizzative
- Carenze "culturali"

PROBLEMI AGGIUNTIVI

- Costi aggiuntivi
 - Costo del personale
 - Costo delle attrezzature
 - Costo della "organizzazione"
 - Costo della formazione
- Tempo a disposizione



VANTAGGI del Call Center Oncologico

- Diminuzione degli effetti collaterali "soggettivi"
 - Migliore controllo degli effetti collaterali "oggettivi"
 - Migliore accettazione degli effetti collaterali
 - Maggiore adesione alle terapie domiciliari
 - Adattamenti posologici delle terapie domiciliari
 - Migliore Qualità di Vita e di Terapia
-
- Costi "ridotti"
 - Migliore risultato del trattamento
 - Gratificazione personale



VANTAGGI

- **Coinvolgimento dei familiari del paziente**
- **Maggiore attenzione alle aspettative degli utenti**
- **Maggiore interazione con il medico di famiglia e con gli specialisti territoriali**
- **Risparmio di "energie"**



Studio preliminare

- Studio condotto per circa 6 mesi su pazienti seguiti in DH
- Terapia orale con Capecitabina (14 giorni ogni 3 settimane)
- Una Infermiera Professionale telefonava a circa la metà dei pazienti alla 7° e 14° giornata e si informava sulla tollerabilità (specie sulla nausea e diarrea) del trattamento
- In funzione dei disturbi accusati, dava dei consigli comportamentali e, se ritenuto necessario, faceva intervenire il medico di riferimento



Studio preliminare

- I pazienti selezionati nel gruppo “telefonico” avevano un numero dedicato a cui rivolgersi in orario di lavoro
- Tutti i pazienti avevano un libretto per registrare giornalmente le dosi di farmaco assunto, gli effetti collaterali, le richieste di visite al medico di famiglia, il numero di telefonate al D.H per riferire i disturbi accusati o chiedere chiarimenti.
- Le telefonate al domicilio del paziente si sono protratte per tutti i sei mesi (otto cicli di chemioterapia) previsti.



Valutazione risultati

- Il servizio ha registrato la soddisfazione dei pazienti e dei familiari del gruppo "telefonico" che hanno trovato sempre un interlocutore aggiornato e competente.
- La percentuale degli effetti collaterali ed il ricorso a terapie di supporto, nonché le interruzioni del trattamento sono state nettamente inferiori nel gruppo contattato telefonicamente.
- L'espansione temporale dell'attenzione al paziente oncologico ha contribuito a ridurre i ricorsi incongrui al servizio di guardia medica e al pronto soccorso



PROGETTO

Un call center per i malati oncologici
Un progetto a favore dei malati
oncologici e delle loro famiglie



Sintesi del progetto 1

- Il Call Center è attivo nei feriali dalle ore 15 alle 17,
- Il numero del cellulare dedicato viene diffuso ai pazienti con la lettera di dimissione dal reparto e DH e nel libretto degli appuntamenti ambulatoriali
- Il giorno seguente una breve consegna elenca le problematiche emerse.
- L'equipe viene sensibilizzata ad "anticipare" il controllo clinico dei pazienti più critici



Ipotesi Attuativa 1

- Anno di Inizio: 2009
- Operatori coinvolti: medici oncologi strutturati
medici oncologi borsisti
Costo annuo: integrazione della borsa di studio
- Campo di intervento:
disponibilità telefonica per tutti i pazienti in
carico alla Oncologia di Sassari



Sintesi del progetto 2

- Il Call Center è attivo nei feriali dalle ore 15 alle 17 o altro orario
- Il numero del cellulare dedicato viene diffuso ai pazienti con la lettera di dimissione dal reparto e DH e nel libretto degli appuntamenti ambulatoriali
- L'operatore "laico" segnala i casi problematici ai medici di riferimento il giorno seguente.



Ipotesi attuativa 2

- Anno di Inizio: 2009
- Costo annuo: solo spese vive
- Operatori coinvolti: volontari addestrati, possibilmente medici o infermieri in pensione
- Campo di intervento:
disponibilità telefonica per tutti i pazienti in carico alla Oncologia di Sassari.



Lo sforzo condiviso da tutti gli attori coinvolti contribuirà a realizzare

(se riusciremo a realizzarlo)

un servizio "assistenziale" da intendere come rete di protezione per il malato e la sua famiglia



**Grazie per l'attenzione e per
l'aiuto**

