

Ai Presidenti di Club
Ai Segretari di Club

p.c. agli Assistenti del Governatore
alle Segreterie di Club

Milano, 23 novembre 2020

Caro Presidente,

AREU (Agenzia Regionale Emergenza Urgenza), considerata la dimostrazione di grande efficienza / efficacia del call center per l'emergenza Covid-19 organizzato dal nostro Distretto e successivamente gestito in collaborazione e condivisione anche col Distretto 2041, ci ha chiesto di attivare, avvalendoci delle stesse linee telefoniche, un nuovo servizio (denominato **Centrale Telemonitoraggio Rotary**) con lo scopo di **gestire i pazienti a basso rischio evolutivo**, ossia sintomatici ma con parametri di saturazione tali da non necessitare né di ricovero né di ossigenoterapia. L'obiettivo è quello di **intercettare un eventuale peggioramento negli stadi iniziali**.

Operativamente, **il servizio si svolgerà utilizzando le linee telefoniche del call center rotariano e una piattaforma elettronica che è stata creata da Aria SpA e sarà gestita da AREU.**

Sulla piattaforma sarà creata una lista dei pazienti "in attesa", costantemente aggiornata dai Pronti Soccorsi (successivamente anche da 112, 115 e 117).

Gli **operatori volontari** (che **potranno operare da remoto, dall'utenza telefonica che indicheranno, anche se le chiamate saranno poi comunque indirizzate attraverso le linee del call center rotariano**, grazie ad un'apposita app) avranno accesso alla piattaforma con proprie credenziali (personali) e potranno quindi vedere l'elenco dei pazienti "in lista d'attesa": ciascuno potrà quindi attribuire uno o più pazienti a se stesso.

Dopo la presa in carico, l'operatore volontario contatterà il MMG (Medico di Medicina Generale) del paziente (via cellulare/mail) per verificare la possibilità di seguirlo direttamente. Se non riceverà risposta (o in caso di MMG assenti), l'operatore contatterà telefonicamente la persona entro 24 ore e verificherà il suo stato di salute attraverso alcune domande pre-impostate facenti parte del protocollo definito da AREU: l'operatore dovrà quindi, inserire nella scheda del paziente presente nella piattaforma, i parametri rilevati e un algoritmo stabilirà in automatico come procedere.

Il telemonitoraggio si concluderà: a) dopo 3 giorni senza febbre/dispnea; b) se il paziente chiederà di essere escluso dal servizio, c) se il paziente verrà ricoverato o instradato in altro percorso (presa in carico da MMG o altro).

La **prima fase sperimentale**, che avrà inizio la settimana prossima e che avrà l'obiettivo di sperimentare e affinare il modello di intervento, riguarderà solamente due Pronti Soccorsi



particolarmente sotto stress nell'area della città metropolitana di Milano: **i volontari saranno solo medici** (in tutto 20, rotariani e non), che sono già stati identificati e **si sono già resi disponibili**. Per proseguire poi, appena riceveremo le disponibilità da parte dei club del territorio Distretto 2042, con il pronto soccorso di Monza ed il pronto soccorso di Como.

Immediatamente dopo avrà però inizio una **seconda fase di rapida, progressiva estensione a tutti i Pronti Soccorsi** dell'intero territorio regionale.

Per questa seconda fase, dato il prevedibile aumento quantitativo dei pazienti da seguire (una stima grossolana prevede che ci possano essere 400/500 nuovi pazienti inseriti in "lista di attesa" ogni giorno), sarà necessario reclutare un numero ben più consistente di volontari: alla gestione di questa seconda fase potranno per questo collaborare **medici, operatori delle diverse professioni sanitarie che abbiano conseguito la laurea breve**) e **farmacisti** (saranno accettati anche i laureandi e i laureati non ancora abilitati).

Infine, ci sarà un **terzo e ultimo allargamento ai reparti 112, 116 e 117**: per questa terza fase potranno essere reclutati anche **operatori volontari "laici"**.

Tutti coloro che accetteranno di offrirsi come **volontari saranno coperti direttamente da AREU contro qualsiasi possibile rischio di responsabilità civile** e riceveranno ovviamente una **breve formazione specifica** su:

- 1) tecnica per l'uso della piattaforma (tramite apposito tutorial)
- 2) tecnica per l'uso della app di collegamento della propria utenza alle linee del call center (tramite tutorial)
- 3) funzione di monitoraggio (a cura dei medici rotariani referenti del progetto).

L'impegno che viene richiesto a Te e al tuo Club è di cercare di reperire (auspicabilmente entro lunedì 30 novembre, se fosse possibile) **almeno due volontari/e**, in vista della seconda fase operativa del progetto, tra le categorie indicate sopra (**medici, operatori delle professioni sanitarie, farmacisti: possono essere accettati anche laureandi e laureati non ancora abilitati**).

Sarebbe ovviamente **auspicabile un impegno diretto di qualche socio/a del Club** (se ce ne fossero di questa categorie e se non fossero in questo momento già impegnati/e direttamente in altre funzioni di gestione della seconda ondata pandemica), ma **la ricerca dovrebbe essere estesa anche a tutti i non rotariani**, con i quali sarete in qualunque modo in grado di stabilire un contatto.

I nominativi dei volontari dovranno essere segnalati, specificando lo specifico titolo di laurea/di abilitazione posseduto o di prossimo conseguimento (medicina, professioni sanitarie, farmacia) al seguente indirizzo mail: telemonitoraggiocovid@rotary2041.it

Grazie fin d'ora a Te e al tuo Club per il supporto che in spirito di servizio rotariano sicuramente non mancherete di dare a questo importante progetto a servizio dell'intera comunità regionale.

Giuseppe Navarini
Coordinatore Progetto Call Center

Laura Brianza
Governatore Distretto 2042