

**Erica Ducci**

Infermiere Stomaterapista, Dipartimento Chirurgico, Centro di Stomaterapia e Riabilitazione del Pavimento Pelvico, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milano

RN, Stoma Care Specialist, Ostomy and Pelvic floor Rehabilitation Center, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milan

ducci.eric@asst-fbf-sacco.it

**Lorenza Manganini**

Infermiere Coordinatore Stomaterapista ed Esperto in Wound Care, Centro di Stomaterapia e Riabilitazione del Pavimento Pelvico, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milano

RN, Nursing Coordinator Stoma Care and Wound Care Specialist, Ostomy and Pelvic floor Rehabilitation Center, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milan

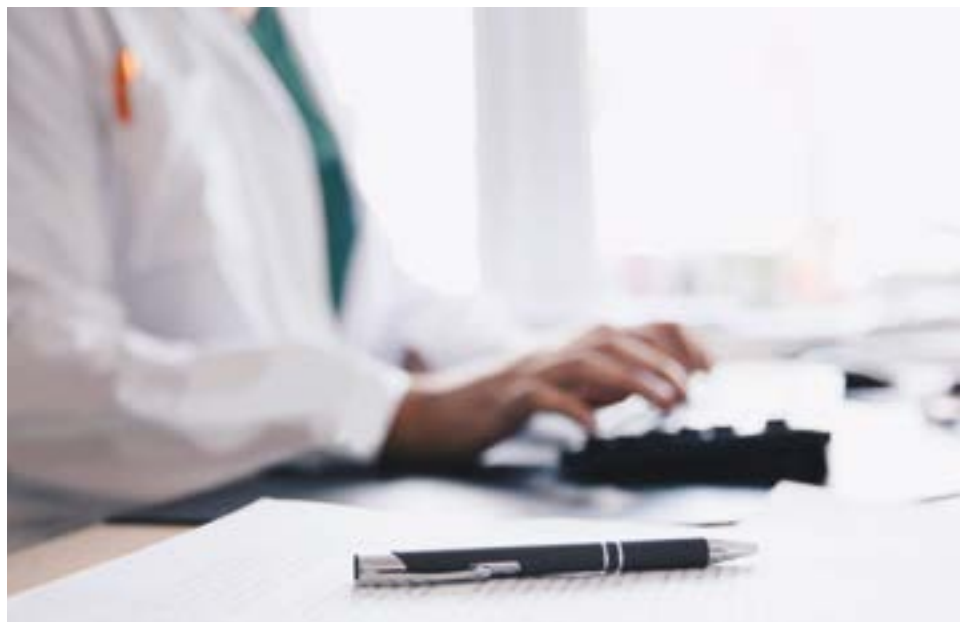
**Marisa Conzimu**

Infermiere Stomaterapista, Dipartimento Chirurgico, Centro di Stomaterapia e Riabilitazione del Pavimento Pelvico, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milano

RN, Stoma Care Specialist, Ostomy and Pelvic floor Rehabilitation Center, ASST Fatebenefratelli Sacco, Milan

Lo stomaterapista ai tempi del COVID-19: esperienza di un ambulatorio milanese

Stoma care specialists at the time of the COVID-19: an experience from Milan



Nella scorsa primavera siamo stati investiti da un'emergenza sanitaria pandemica che ha portato dei sostanziali cambiamenti nella vita di ciascuno, a livello privato, lavorativo e sociale, costringendoci a rivedere totalmente il modo di organizzarci ed interagire gli uni con gli altri. Tutto ad un tratto la nostra routine è stata stravolta. Una cena al ristorante, un cinema, un evento a teatro, un incontro tra amici... di colpo contingentati se non aboliti. Tutto ciò che prima si dava per scontato è stato regolamentato dal legislatore, con ovvie ripercussioni per le attività economiche del nostro Paese. Il distanziamento sociale è diventato indispensabile e termini come smart working (o lavoro agile) da parole astratte sono diventate necessità: le imprese e le pubbliche amministrazioni hanno dovuto quindi obbligatoriamente riorganizzare il proprio modo di lavorare. Lo smart working e il telelavoro sono diventate le forme di lavoro più diffuse e la tecnologia si è rivelata fondamentale; le imprese che già precedentemente godevano di un buon livello di digitalizzazione, hanno potuto adeguarsi facilmente alla nuova situazione. Perfino la formazione e l'addestramento del personale dipendente sono stati convertiti in modalità e-learning; le riunioni sono diventate videoconferenze. Tempo e spazio di lavoro si sono pertanto modellati ed adattati alle esigenze quotidiane cercando di muovere meno persone possibili. Per contro, l'emergenza Covid 19 ha messo in

luce quali siano le professioni che non potranno essere sostituite da strumenti digitali e che richiedono quasi sempre la "presenza" dei lavoratori, come ad esempio le professioni sanitarie. L'Ambulatorio di Stomaterapia e Riabilitazione del Pavimento Pelvico dell'ASST Fatebenefratelli Sacco di Milano è stato aperto 12 anni fa ed attualmente ha in carico tre Stomaterapiste. Il lavoro si è sempre svolto sia con prestazioni ambulatoriali sia con consulenze intraospedaliere. Gli spazi a noi dedicati sono tre, posti al Padiglione 51 (adiacente l'ingresso dell'Ospedale): due ambulatori attigui e comunicanti in cui svolgere attività di Stomaterapia e Riabilitazione del Pavimento Pelvico, per pazienti esterni, con prestazioni erogate dal SSN, ed un ampio magazzino per il deposito e lo stoccaggio del materiale e delle attrezzature. Le attività di consulenza intraospedaliere usufruiscono della piattaforma "Galileo" attraverso la quale vengono effettuate le richieste ed erogati i referti. La documentazione dei pazienti è in forma digitale, su server Aziendale, ed è attiva una mail dedicata, che in questo particolare momento storico ha avuto e ha tutt'ora un'importanza rilevante. All'inizio della pandemia siamo uscite il venerdì dal lavoro pensando che avremmo ripreso come al solito il lunedì, invece ci siamo trovati domenica a dover contattare tutti i pazienti programmati, per applicare al meglio i protocolli di prevenzione e per ridurre i rischi legati allo spostamento delle persone; abbiamo creato un percorso pulito all'interno di una azienda ospedaliera chiamata ad assistere pazienti

Covid positivi in numeri molto elevati[1]. Nel contempo c'è stata la necessità di reclutare infermieri esperti di terapia intensiva nei reparti di nuova apertura, intensiva e sub-intensiva Covid, per cui a far tempo dal 9/3/2020 abbiamo avuto una riduzione del personale assegnato: due infermieri presenti in ambulatorio, uno reclutato in area Covid. Siamo riuscite a mantenere l'apertura dell'Ambulatorio invariata: da lunedì a venerdì (escluse festività) dalle 8,00 alle 15,30. Abbiamo provveduto a sospendere e/o posticipare le visite e le prestazioni precedentemente prenotate e non urgenti; la declinazione delle attività già prenotate in "rimandabili" o "erogabili perché strettamente necessarie" è stata decisa congiuntamente medico/infermiere. **Nell'arco di un weekend siamo così passati da una gestione del lavoro quasi esclusivamente a contatto diretto, ad una modalità ampiamente mediata dalla tecnologia a nostra disposizione: un telefono, un computer, e una mail Aziendale dedicata al centro di Stomatologia e Riabilitazione del Pavimento pelvico, accessibile solo agli operatori del Servizio. È stata data preferenza e ampia disponibilità, se possibile e in coerenza alla problematica evidenziata, al consulto telefonico/informatico, anche tramite invio di foto, video o documenti come allegati alla mail, con un operatore sempre disponibile al back office. I pazienti sono stati contattati, alcuni anche con telefonate quotidiane, spiegando loro i motivi per cui sarebbe stato necessario non vederci di persona, ma assicurando tutti sul fatto che il contatto telefonico o a mezzo mail sarebbe stato costante. La risposta è stata al di là delle nostre aspettative, con estrema collaborazione da parte dei pazienti stessi. Qualora il consulto telefonico e/o multimediale non potesse essere risolutivo si è proposto un accesso ambulatoriale, adottando la seguente procedura:** compilazione della Check list aziendale per lo screening Covid; protezione dell'operatore con DPI idonei alla prestazione; protezione del paziente con DPI idonei; disinfezione superfici ad ogni accesso; accesso ad un solo caregiver come accompagnatore (solo se strettamente necessario) e anch'esso con DPI idonei. Particolare attenzione è stata posta affinché fosse ridotta al minimo l'attesa, la sala d'aspetto (posta fuori dall'Ambulatorio) è stata allestita in modo da garantire la distanza di sicurezza con cartelli informativi sulla capacità di area e sedute distanziate per evitare assembramenti. È stato inoltre adottato il distanziamento fra una prestazione e l'altra di un'ora circa per permettere anche la disinfezione delle superfici e la vestizione/svestizione. Tutte queste attenzioni troveranno poi conferma in linee guida internazionali [2]. In molte ASST si è assistito ad una chiusura di Ambulatori e servizi a favore dell'apertura di nuovi reparti Covid, con la conseguenza che i già esigui Centri di Stomatologia, nella sola Milano, sono stati ridotti se non addirittura chiusi; abbiamo inoltre dato disponibilità da subito alle Associazioni di pazienti, presenti sul territorio nazionale e regionale, per il supporto di pazienti operati presso Altre Strutture. Anche le pubbliche amministrazioni hanno dovuto reagire a questa crisi incentivando massicciamente i lavoratori a svolgere lo smart working, vista l'eccezionalità della situazione. Per questo motivo il primo passo è stato reperire tutte le mail delle ATS del nostro bacino d'utenza e dei pazienti a nostro carico e fortunatamente abbiamo ricevuto piena collaborazione da ogni ATS. È stato necessario farci carico dell'invio della pratica protesica, tramite mail, all'ATS di riferimento, evitando al paziente ulteriori spostamenti o appuntamenti per la consegna agli uffici preposti. In questo particolare periodo, tempi lunghi per

ottenere le forniture protesiche non sono accettabili proprio per la situazione di emergenza in cui è richiesto tempismo ed efficacia d'azione. Per questo siamo stati supportati dagli Specialist, che hanno provveduto in tempi rapidi a fornirci la necessaria campionatura gratuita, nonostante il lockdown. Le stesse ATS si sono adeguate e i piani terapeutici in scadenza sono stati prorogati automaticamente, in un primo momento fino al 31.8.2020. Infine, per agevolare e supportare il paziente al ritiro dei prodotti si sono intensificati i contatti con le farmacie distributrici, ottenendo massima collaborazione. **Spinti dalla necessità di continuare percorsi terapeutici fondamentali, abbiamo approfondito e sperimentato l'utilizzo di tecnologia. Si è passati inevitabilmente (ed involontariamente) a pensare ad un vero e proprio progetto di "telelavoro", sicuramente complesso ma immediato, per continuare a fornire la stessa qualità di assistenza pre-pandemia, sfruttando solo le risorse disponibili e molte volte anche personali, come ad esempio i telefoni cellulari. Questo è avvenuto soprattutto nei reparti Covid con le videochiamate ai parenti per effettuare un'educazione allo stomacare da remoto, non essendo possibile altrimenti. In un primo momento i reparti non erano attrezzati: non c'erano tablet né connessione Wi-Fi e molto spesso i pazienti anziani non utilizzano cellulari tecnologicamente avanzati, quindi noi Stomatopiste abbiamo utilizzato i supporti personali. Se la prima ondata ci ha colte di sorpresa e quasi travolte, pur riuscendo a mantenere gli spazi a noi assegnati da più di 10 anni, la seconda ondata ci ha viste costrette a rivedere la nostra ubicazione, per l'impossibilità di far accedere i pazienti in ragionevole sicurezza, essendo gli ambulatori al piano del padiglione ospedaliero dedicato interamente alla cura dei pazienti Covid positivi. Quindi in accordo con la direzione Medica di Presidio e i Direttori delle Unità Operative di Chirurgia e Urologia dal 26.10.2020 al 11.02.2021 abbiamo trasferito il Centro presso gli ambulatori di Urologia, posti al 2° piano, con una sola stanza dedicata ed idonea. Oggi la sfida continua; ci sono momenti in cui il virus sembra rallenti per poi riprendere forza, e in questo momento diventa importante investire ulteriormente nella strumentazione digitale e nella formazione di tutti i collaboratori. Quest'esperienza ci ha messe di fronte non solo ai limiti umani, ma ha evidenziato problematiche soprattutto per chi appartiene a fasce di popolazione più anziane e meno avvezze all'uso delle tecnologie. In questo momento di emergenza e quarantena forzata per la maggior parte delle persone, non dobbiamo dimenticare quanto sia importante l'aggiornamento professionale: sono tante le società scientifiche nazionali e internazionali che stanno mettendo a disposizione gratuitamente contenuti scientifici fruibili online, pur richiedendo tempo al di fuori dell'orario di lavoro e spesso senza l'attribuzione di crediti formativi. Se sfruttata nel modo giusto, crediamo che la tecnologia possa fornire un enorme supporto. Stiamo implementando le dotazioni informatiche e l'accesso alla formazione a distanza perché crediamo che **'l'assistenza sanitaria ha bisogno non solo di modifiche, ma di cambiamenti radicali'**.**

BIBLIOGRAFIA DI RIFERIMENTO

1. Guerci C, Maffioli A, Bondurri A, Ferrario L, Lazzarin F, Goi G, Danelli PG COVID-19: how can a department of general surgery survive to a pandemic? Surgery 2020; 167(6):909-11
2. Pata F, Bondurri A, Ferrara F, Parini D, Rizzo G Enteral stoma care during COVID-19 pandemic: practical advice Colorect Dis 2020