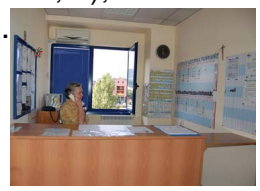
La funzione del centralino non è da considerarsi di minor importanza rispetto alle altre attività che avvengono presso la Croce Azzurra Fabriano. Al contrario, la centralinista svolge una mansione fondamentale essendo alla base di una struttura organizzativa che si propone di portare assistenza agli altri. Presso il nostro centralino si alternano 6 centraliniste al fine di ricoprire i turni che interessano la fascia oraria che va dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 16 alle 19 e il sabato dalle 9 alle 12. La centralinista riceve le telefonate provenienti dall'Asur, dalla Centrale Operativa del 118 e dai privati e attraverso un modulo annota dati come: nome, cognome, indirizzo del trasportato, data del servizio, tipo di servizio (visita, dimissione, ricovero, trasferimento,...), notizie sul trasportato (obesità, problemi particolari di trasporto, scale in casa, ecc...).



L'attività della centralinista però non è solo questa, ma è quella di "coprire" la richiesta dei servizi. La telefonista contatta i volontari sulla base delle loro disponibilità. Attraverso il "libro dei volontari" sa quali sono le disponibilità garantite dagli stessi e in base alle loro capacità e competenze la centralinista si adopera a contattare il volontario e ad organizzare "l'equipaggio" che dovrà poi espletare il servizio.Come responsabile del centralino posso affermare che esso è frutto dell'integrazione tra tecnologia ed elemento umano: costituisce, infatti, il punto di riferimento per prenotazione visite, dimissioni, trasferimenti in qualsiasi parte d'Italia e all'estero, (sia su richiesta di strutture pubbliche e private che di utenti privati).Ecco, dunque, l'importanza di curare anche l'aspetto emotivo: non solo si cerca di definire al meglio i dettagli tecnici del servizio da offrire, ma di affrontare il tutto con grande sensibilità e professionalità cercando di garantire cordialità e gentilezza a quelle persone che richiedono la nostra assistenza in un momento particolare della loro vita.

Valeria Catufi (responsabile centralino)