

“All call center della sanità 140 telefonate in attesa”

Il sindacalista della società che gestisce il centro prenotazione unico di Torino spiega perché il servizio in questi giorni va in tilt: “Colpa di regole capestro”

di Diego Longhin

Una media di 140 chiamate in coda, fisse. Persone che attendono ben più di dieci minuti prima che uno degli operatori della Rekeep riesca a rispondere. Benvenuti dall'altra parte della barricata, negli uffici ora gestiti dalla ex Manutencoop Facility che si è presa in carico, dopo il fallimento della Diamante, il servizio di gestione delle prenotazioni visite a livello regionale. «Sono circa un'ottantina di addetti - racconta Enea Schipano, funzionario della Filcams Cgil - divisi tra la sede di Torino e quella di Novara. Sotto la Mole la sede è in corso Emilia, terminali dove si alternano gli addetti che in queste settimane, dopo la fine del lockdown e dell'emergenza Covid-19, infilano cuffiette e microfono, si sente esposto su tutti i fronti.

La Regione che pressa e, davanti al non rispetto dei parametri previsti, annuncia contestazioni e il pagamento delle penali, e poi gli utenti che hanno bisogno di prenotare esami o visite. Piemontesi che spesso non riescono nemmeno a parlare con l'operatore e che quando finalmente sentono una voce dall'altra parte partecipano a quella che gli



▲ 80 operatori addetti in servizio nelle due sedi di Novara e Torino. Hanno l'obbligo di gestire una chiamata al massimo in due minuti

addetti definiscono la “roulette dei due minuti”. Una sorta di regola capestro: «La media di gestione delle telefonate deve essere di due minuti».

Superato questo tempo, previsto dalla Diamante insieme al servizio il sabato e domenica per conquistarsi la gara, possono scattare i rilievi delle Asl che “pagano” la chiamata. Per l'azienda bisogna stare nei due minuti. Ed è un mantra. Ogni chiamata che sta nei due minuti è buona, se ci si mette di più non va. «Ormai un vecchio problema che speriamo di poter risolvere», dice Schipano. Un

ostacolo anche per gli utenti che chiamano. «Per stare nei due minuti - raccontano i rappresentanti dei lavoratori, che hanno dato vita anche ad una pagina Facebook seguita da tutta Italia - si è costretti a comprimere al massimo, a dare una sola opzione di prenotazione a chi chiama. Se al paziente non va bene e non c'è più tempo lo si invita a richiamare».

Ed è un continuo per chi si sente come lo “Speedy Gonzales dell'impegnativa”. «Ma noi non dobbiamo convincere nessuno - dicono alcuni - dobbiamo solo dare un servizio, perché contingentare i tempi come se dovessi vendere una polizza assicurativa o un contratto telefonico?». Secondo i sindacati è il paradosso della gestione data in mano ai privati di un'attività che sarebbe dovuta rimanere in mano alle Asl e non data all'esterno. Cessata la cassa integrazione per il Covid, sono tutti tornati al lavoro e l'azienda ha fatto nuovi contratti a termine. Un modo per far fronte all'onda d'urto delle chiamate dopo tre mesi di stop. Prossima tappa il 6 luglio, quando azienda e sindacati si incontreranno per capire come riorganizzare il servizio e per vedere se cadrà il mantra dei due minuti a chiamata.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

4 ore su 24);
Romania 460
Il 34 dalle ore 9
o Francia 1/bis;

corso Traiano 73; piazza Galimberti 7; via Folgno 69; via Sacchi 4; via
San Remo 37; via Sempione 112. **Di notte:** piazza Massaua 1; via Nizza
65; via XX Settembre 5; corso Vitt. Emanuele II 66 (aperta fino alle 24).
Informazioni: www.federfarmatorino.it.

BARRIERA DI MILANO

Dai parrocchiani un cardiografo al Giovanni Bosco

MATTEO ROSELLI

«La povertà non conta quando c'è voglia di dare una mano». È difficile descrivere a parole quello che è successo tra il San Giovanni Bosco e i fedeli della chiesa Risurrezione. Ma Don Luca Cappiello, il parroco della chiesa di via Monterosa, prova a spiegarlo così. La parrocchia ha donato all'ospedale un elettrocardiografo - valore 3 mila euro - finanziato con le offerte dei fedeli. Come? La storia nasce in pieno periodo coronavirus. Durante una delle funzioni i parrocchiani hanno chiesto come potevano contribuire nell'emergenza sanitaria. Mancavano macchinari costosi, come appunto l'elettrocardiografo. Allora Don Luca ha fatto presente questa esigenza e da quel giorno, in appena due settimane, la parrocchia è riuscita a raccogliere i soldi necessari.

Succede a Barriera di Mila-



La consegna del macchinario

no, un quartiere popolare dove la scarsità di risorse economiche è la normalità. Ma ciò non è bastato a fermare il senso di territorio e comunità. Ognuno ha donato quello che poteva e in poco tempo si è arrivati ai 3 mila euro necessari per acquistare il macchinario. Una forza di volontà che ha sorpreso anche i medici dell'ospedale: «Di solito al massimo ci danno targhette di ringraziamento. È la prima volta che riceviamo una donazione diretta». —

“Meno tasse o in autunno ci sarà la grande fuga di studenti da Torino”

I giovani in piazza con trolley e facsimile di biglietti dei treni chiedono anche sconti sugli affitti. Ricevuti in Regione dal presidente Cirio e dall'assessore Ricca che hanno promesso di intervenire

di Cristina Palazzo

«Ogni carriera accademica che si interrompe per i costi troppo alti è una sconfitta. Ci siamo sentiti soli e abbandonati». Gli studenti lo hanno ripetuto e urlato trascinando i loro trolley in giro per il centro e sventolando biglietti di treni e aerei facsimile perché «se non ci sono garanzie, ci sarà una fuga di studenti dalla Regione». Hanno ottenuto che le loro richieste, tra cui tasse ridotte e revisione dei criteri per le borse di studio per merito, finiranno sia sul tavolo-tasse di Unito che in una riunione in Regione, a cui parteciperà anche Edisu. Altrimenti, annunciano, sono pronti a ottobre «a bloccare qualsiasi seduta».

È con queste nuove scadenze che si è conclusa l'intensa giornata di ieri dei ragazzi di Studenti Indipendenti, Alter.Polis e Collettivamente, tra cui borsisti e fuori sede. Sono scesi in piazza per avere certezze, quelle quantitative - un semestre bonus e che si riducano le tasse universitarie - ma anche quelle qualitative. Sotto la lente, le borse di studio e i criteri per accedervi. E anche gli alloggi che per gli studenti «non possono restare gli stessi nonostante la pandemia».

Già alle 9,30 erano sotto la sede della Regione per presidiare l'ingresso e chiedere al governatore Alberto Cirio di riceverli. Una delegazione è riuscita a salire raccontando le difficoltà di tanti a pagare gli affitti e dei posti in residenza a rischio. «L'asses-

*Cepernich (Unito)
“Dialogo, la nostra
missione è non
perdere nessuno”*

sore regionale Fabrizio Ricca e il presidente Edisu ci hanno assicurato che già la prossima settimana ci sarà un tavolo per discuterne. Quel che non capiscono, però, è che siamo a luglio e il tempo stringe». Il nodo principale è sui crediti formativi universitari, chiedono che la soglia si abbassi in modo sensibile «e loro parlano di soli 5 crediti, ogni esame è almeno di 6. Significa non fare nulla, al tavolo dovrebbero esserci anche gli atenei».

Insomma l'appello è a muoversi insieme per cercare soluzioni straordinarie legate al momento. «Quel che ci ha lasciati senza parole è sta-

to il livello di frattura tra noi e il corpo docente - raccontano gli studenti -. Ci sono stati professori che si sono rifiutati di fare lezione online o chi ha costretto gli studenti ad appendere il telefonino a una scopa per dimostrare di non usarlo. Eppure questi esami fanno media».

Lo hanno raccontato alla prorettrice di Unito, Giulia Carluccio e al professor Cristopher Cepernich, delegato alla comunicazione che hanno accolto gli studenti nel cortile del Rettorato. Se per i casi singoli segnalati, sono pronti a valutazioni individuali «siamo consapevoli dell'urgenza di un tavolo tasse, lo stiamo mettendo in calendario», le parole della prorettrice agli accademici. «Ci siamo trovati a gestire il crollo totale delle istituzioni - fa eco Cepernich - ma la missione dell'università è non perdere alcuno studente. Siamo qui e aperti al confronto».

Confronto che gli studenti sperano arrivi al più presto. A sostenerli anche la consigliera regionale Sarah Disabato (M5S): «A Roma in commissione Bilancio è stato approvato un emendamento del M5S al decreto Rilancio che permetterà ai fuori sede di accedere a un rimborso per le spese legate ai canoni d'affitto sostenute durante il lockdown. Lo avevamo chiesto anche noi alla Giunta regionale con un emendamento al Riparti Piemonte, purtroppo respinto. Ora Cirio faccia la sua parte e si allinei con quanto predisposto dal Governo. È necessario scongiurare la fuga di studenti e studentesse».

© RIPRODUZIONE RISERVATA

Il piano della Città contro le povertà: al via la distribuzione di aiuti
Le case di ospitalità notturna anche a luglio accessibili tutto il giorno

Dormitori sempre aperti Panieri solidali per 10 mila famiglie

IL CASO

BERNARDO BASILICI MENINI

Dormitori aperti tutto il giorno, tutti i giorni, e rete di distribuzione di beni essenziali che rimane attiva. L'emergenza sanitaria, per il momento, è finita. Ma non quella sociale. Così la Città ha deciso di potenziare i servizi rivolti alle fasce più deboli della popolazione. Si comincia dalle strutture destinate ai senzatetto, i cui orari di apertura erano stati prorogati nelle scorse settimane. Strada Ghiacciaie 68, via Ghedini 6, via Pacini 18, via Carrera 181, via Sacchi 47, via Reiss Romoli 45: ecco le case di ospitalità notturna del Comune che rimarranno attive a ogni ora del giorno e della notte. Almeno fino al 31 luglio, ma l'obiettivo è quello di andare ancora oltre.

La vicesindaca Sonia Schellino annuncia «un bando di gara per l'affidamento delle strutture, che chiederà la copertura del servizio per l'intera giornata», ma anche la

6

Le strutture coinvolte
nel progetto
di accoglienza
oggetto della gara

25.000

I pacchi alimentari
consegnati nei giorni
dell'emergenza
sanitaria

320

I volontari impegnati
nei 12 snodi attivati
dal Comune
per assistere i poveri

chiamata pubblica per la presentazione di «progetti finalizzati a creare nuovi posti di accoglienza» per potenziare l'assistenza temporanea a singoli e famiglie. E poi c'è il tema dei beni di sussistenza. Quella Torino Solidale che ha distribuito pacchi spesa a chi non poteva permettersi nemmeno l'essenziale. I numeri emersi sono preoccupanti: cinquemila famiglie aiutate, 25 mila pacchi consegnati, 320 volontari. Uno sforzo reso possibile anche grazie ai 210 mila euro arrivati in donazioni. Il problema, però, è che per certi aspetti la situazione attuale ha delle cifre ancora meno incoraggianti.

Da luglio, annuncia il Comune, sarà avviata la distribuzione dei panieri solidali a diecimila famiglie, circa trentamila persone. Il tutto verrà fatto attraverso i 12 snodi sul territorio, come le Case del Quartiere, che già nella fase dell'emergenza sanitaria erano stati centrali. E che serviranno a creare una mappatura della nuova povertà in città: quella emersa durante il Covid. L'obiettivo, ambizioso, è arrivare ad un database con tutte le



La protesta dei senzatetto, lo scorso maggio, davanti al Municipio

persone in difficoltà: chi si rivolge ai poli di inclusione sociale, chi richiede i pacchi alimentari o i buoni spesa, chi viene intercettato dagli snodi sociali. Per loro si studia un sistema di distribuzione degli aiuti via sms: un messaggio avvertirà il destinatario sul luogo e il giorno in cui potrà ritirare il suo pacco. Dall'altro lato, dalle liste verranno rimossi tutti quelli per cui l'emergenza è cessata.

«Stiamo creando un modello nuovo, che sarà attivo anche in futuro - spiega la sindaca Chiara Appendino - La priorità è fare sì che venga strutturato e funzioni sia da

un punto di vista organizzativo sia finanziario». Anche per questo il Comune sta studiando come dare nuovi spazi alle Case del Quartiere. «Oggi - conclude la sindaca - i sistemi di welfare tradizionali non sono in grado di supportare tutte le nuove esigenze nate con il Covid». E il motore della solidarietà non coinvolge soltanto il Comune. La Caritas di Torino, per esempio, ha reso noti i numeri dell'assistenza fornita a circa 150 persone senza casa tra novembre e giugno: 110 posti letto, oltre a 90 mila tra colazioni, pranzi e cene. —

IL PIANO I progetti di Palazzo Civico per affrontare le conseguenze della crisi e aiutare 10mila famiglie

«Dormitori sempre aperti anche a luglio e pacchi alimentari per 30mila torinesi»

■ Dormitori aperti 24 ore su 24 anche a luglio. Con una delibera di giunta, il Comune proroga la misura adottata durante l'emergenza sanitaria a sostegno dei senza fissa dimora per altri 30 giorni. E per il futuro, mira a renderla permanente. Allo stesso tempo, viene incrementata anche la rete di sostegno "Torino Solidale" che, durante i mesi di lockdown, è stata di supporto a 5mila famiglie, distribuendo 25mila pacchi alimentari. «Per il mese di luglio - annuncia la vicesindaca e assessore al Welfare Sonia Schellino - avvieremo la distribuzione di panieri alimentari a 10mila famiglie». Circa 30mila persone in tutto.

«Tra coloro che riceveranno i pacchi c'è anche chi aveva fatto richiesta per i buoni pasto ma, godendo già di altri aiuti, non li aveva ricevuti» spiega la vicesindaca. L'acquisto dei beni per la composizione dei panieri viene fatto utilizzando fondi ministeriali, regionali e tramite le donazioni inviate al Comune da privati e aziende (circa 210mila euro a oggi). Per fare richiesta basterà, come nei mesi scorsi, una autocertificazione di necessità. «In questa seconda fase i cittadini riceveranno un sms con scritto dove andare a ritirare il proprio paniere - prosegue Schellino -. Anche il sistema del Welfare cerca di essere innovativo». La rete di "Torino

Solidale", a cui lavorano circa 300 volontari, mira inoltre a offrire occasioni di formazione per coloro che vi si avvicinano. «Stiamo facendo passi in avanti - commenta, dal canto suo, la sindaca Chiara Appendino -. La scelta di prorogare per un mese l'apertura dei dormitori 24 ore su 24 va nella direzione della revisione del modello di assistenza della città. Non sono solo luoghi dove si va a dormire, c'è cura e attenzione per la persona. Puntiamo a creare un Welfare territoriale e di prossimità». A tale scopo, il Comune sta predisponendo un bando di gara relativo all'affidamento delle strutture per senza fissa dimora, che chiede alle coope-

ratrice che presenteranno i progetti anche la copertura del servizio durante il giorno. «Dobbiamo lavorare affinché si possa estendere l'apertura dei dormitori anche per il futuro - conferma Schellino -. Vogliamo che diventi il modello della città».

L'intenzione è quella di rendere quanto più stabili possibile anche gli snodi. «Stiamo lavorando per trovare degli spazi aggiuntivi - prosegue la sindaca -. Alcune Case del Quartiere, ad esempio, hanno bisogno di magazzini: questo è un esempio di lavoro che nasce in emergenza ma vuole diventare strutturale».

Adele Palumbo

Cornaglia stanZIA 2 milioni per le marmitte intelligenti

Il gruppo aprirà due centri di ricerca tra Beinasco e Rivoli e una sede operativa vicino al Politecnico

La marmitta «intelligente» è leggera, riduce le emissioni di Co2 e per Torino vale un paio di milioni di nuovi investimenti. Nella settimana in cui debutta il polo dell'auto elettrica di Fiat Chrysler (il 4 luglio sul tetto del Lingotto ci sarà il lancio commerciale della 500E e il 15 a Balocco sarà presentata la Maserati elettrica), il gruppo Cornaglia di Villarbasse, storico fornitore del mondo Fiat, va controcorrente e annuncia l'apertura di due centri di ricerca applicata «green» sui sistemi di scarico dei motori a combustione per camion e trattori.

La società metalmeccanica

Chi è



● Pier Mario Cornaglia, presidente di Cornaglia

torinese — 210 milioni di fatturato e mille dipendenti (600 in Italia) — apre i cordoni della borsa per lanciare laboratori (da più di 50 persone) per far cambiare rotta, in senso green, a marmitte e tubi di scarico.

«Stiamo valutando due aree, tra Beinasco e Rivoli, per costruire un centro di ricerca e sviluppo sui catalizzatori di nuova generazione. E poi

Competenze

«Trasferiamo le attività di ricerca perché l'ateneo ci garantisce uno scambio continuo»

apriamo una sede operativa in corso Ferrucci, all'interno del Palazzo dell'Innovazione, a fianco del Politecnico di Torino per mettere a punto filtri più puliti per l'abitacolo delle vetture», spiega il presidente del gruppo, Pier Mario Cornaglia. Il mondo dell'automotive sta sbandando, trascinato fuori strada dal crollo delle immatricolazioni, dall'incertezza su-

Futuro

«Collaboriamo con Fpt nello sviluppo di catalizzatori a metano da economia circolare»

gli incentivi alla rottamazione e da una crisi economica che non farà sconti alle quattro ruote. Non è ancora chiaro se il motore di Torino sarà «fully electric» o ancora a combustione, ma di sicuro sarà a trazione spinta dall'ateneo. «Trasferiamo le attività di ricerca da Villarbasse a Torino perché il Politecnico di Torino ci garantisce uno scambio continuo di competenze — spiega Cornaglia —. Non so dire se il futuro del trasporto sarà elettrico ma di sicuro sarà a basso impatto ambientale. E anche il motore a combustione può esserlo».

Il gruppo Cornaglia collabora e sviluppa prodotti per i

210

Milioni
È il giro d'affari del gruppo Cornaglia che in Italia conta 600 dipendenti

trattori di Cnh e per i tir di Iveco. La corsa forsennata al Nasdaq di Nikola, il tir elettrico americano progettato a Torino da Cnh e Iveco, non spaventa Cornaglia. «L'automotive sta cambiando pelle. Ma sono convinto che ci saranno tanti modelli di trazione. Sarà un mondo diversificato. Noi ad esempio collaboriamo con Fpt nello sviluppo di catalizzatori a metano da economia circolare. Un gas prodotto dagli scarti agricoli. Bene puntare sull'elettrico ma non dimentichiamo che la nostra filiera viaggia ancora a combustibile».

C. Ben.

© RIPRODUZIONE RISERVATA

TORINO**L'e-book «Non lo vedi?»
e il progetto formativo online**

L'associazione Noi Torino Aps - Oratori e Circoli in stretta collaborazione con l'Ufficio di Pastorale giovanile di Torino ha presentato un sussidio per gli Oratori, "Non lo vedi?" gratuito e disponibile in e-book sul sito di Noi Torino e della Pastorale giovanile. Spiega don Stefano Votta, presidente di Noi Torino: «La storia, scritta da don Giuliano Naso e Francesca Campogrande, è composta da sei tappe modulabili». Don Luca Ramello, direttore dell'Ufficio di Pastorale giovanile e responsabile regionale, aggiunge che «l'e-book si articola con il progetto formativo regionale 2020 ("Tutto concorre al bene"), disponibile sul canale YouTube @upgtorino e l'inno "Vicini di cuore" (di Marco Brusati e Massimo Versaci), non solo per la riapertura nell'estate o la ripartenza autunnale, ma per il rilancio dei nostri oratori».

Alberto Fissore, segretario Noi Torino

I TRASPORTI AL TEMPO DEL COVID

Stop al distanziamento soltanto sui treni Cirio bocchia bus e metrò

Nonostante il parere favorevole del Comitato scientifico a occupare tutti i posti a sedere
Ma l'ordinanza sarà in vigore solo da sabato: il presidente aspetta l'intervento del governo

di Mariachiara Giacosa

Il Piemonte toglie le distanze. Ma solo da sabato e solo fuori città. Per i prossimi tre giorni, e anche in quelli successivi sui bus urbani e sulla metropolitana, continueranno a essere in vigore le regole del distanziamento sociale applicate per scongiurare il rischio di contagio da coronavirus. Esperti e medici hanno dato il loro via libera: dal punto di vista sanitario, considerato il numero attuale dei contagi, anche in Piemonte si potrebbe viaggiare senza rispettare il metro tra un passeggero e l'altro, ma il presidente Cirio aspetta il governo. E frena sui trasporti urbani.

Cirio si riserva di firmare l'ordinanza solo venerdì, in modo da evitare un nuovo weekend di caos do-

po quello appena concluso con treni a pieno carico in Liguria, dove il distanziamento è già superato per volere del governatore Toti, e passeggeri costretti a scendere a Savona, per rispettare le regole più restrittive del Piemonte. Perché non lo fa prima? Perché secondo il governatore di centrodestra la questione dovrebbe essere affrontata dal governo «Se entro venerdì non interverrà l'esecutivo - avverte Cirio - abbiamo intenzione di emanare una ordinanza regionale per risolvere una situazione ingestibile con treni che non possono partire da una regione in un modo e arrivare in quella accanto in un altro, generando confusione tra i passeggeri e gli stessi operatori. Il far west nuoce a tutti». Quella che Cirio definisce «anarchia» è comunque destinata a prose-

guire sui mezzi del trasporto urbano, che secondo i tecnici hanno le stesse caratteristiche e gli stessi rischi dei treni e degli autobus intercomunali. Ma sui quali, secondo la Regione, per ora si deve continuare a viaggiare distanziati. «D'altra parte - sostiene l'assessore ai trasporti Marco Gabusi - se dovessimo autorizzare tutti i posti a sedere sui tram, ne avremmo alla fine meno di quelli attuali che contemplano anche la possibilità in piedi, seppure a distanza». Secondo Gabusi la distanza zero deve poi essere applicata, già da sabato, anche sui taxi e sui bus a noleggio, in modo da favorire il turismo e «agevolare chi arriva in Piemonte con un aereo».

Insomma il caos forse è risolto sui treni per Milano o per la Liguria, ma resta per chi usa il trasporto pubbli-

co urbano e extraurbano che avranno ora regole diverse. Un sedile sì e uno no in un caso; tutti i sedili nell'altro.

Con la nuova ordinanza sarà infatti possibile riempire il 100 per 100 dei posti a sedere, ma non restare in piedi, con l'obbligo tassativo di indossare la mascherina. «Abbiamo fatto un'analisi costi benefici: in questo momento la situazione sanitaria è sotto controllo, la nostra capacità di tracciare i contagi assicura il controllo di eventuali nuovi focolai - spiega Ferruccio Fazio, a capo della task force sanitaria e autore di uno dei pareri tecnici che autorizzano la piena capienza - Negli aerei, la distanza è già stata superata, riteniamo si possa farlo anche a bordo dei mezzi pubblici».