



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO  
Ospedale

MACROTEMA  
Comunicazione ai cittadini

### **II MODELLO ORGANIZZATIVO URP PRESSO L'AOU DI PARMA PER RISPONDERE ALL'EMERGENZA PANDEMICA**

Descrizione dell'esperienza di risposta all'emergenza Covid -19 che si intende condividere

#### *Background*

In data 19/02/2020 è stato convocato un incontro interaziendale per la preparazione all'emergenza Covid-19. Con l'aumento dei ricoveri dei pazienti Covid in Azienda e in relazione al fatto che i parenti non potevano assistere i loro congiunti, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha cominciato a ricevere moltissime chiamate al numero di telefono aperto ai cittadini. Il crescere della domanda ha creato la necessità di dover adeguare il modello organizzativo in atto. La tipologia delle richieste di informazioni erano specificatamente inerenti la presenza e l'ubicazione e lo stato di salute dei pazienti, spesso fragili, non dotati di cellulare. Contemporaneamente le stesse necessità di rimodulare l'attività di comunicazione con i familiari dei pazienti ricoverati si manifestavano anche nei Covid Hospital 1, 2 e 3 e nelle Terapie Intensive. E' emerso il bisogno di supporto psicologico per alcuni e pazienti e per i parenti dei pazienti Covid.

#### *Intervento*

Per poter garantire una risposta alla cittadinanza durante il periodo di maggiore afflusso di pazienti al pronto Soccorso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, dotato di n. 4 unità, ha garantito dal 16/03/2020 al 30/04/2020 la propria presenza dalle ore 8.00 alle ore 20.00 per sette giorni alla settimana, compreso i festivi per quasi due mesi.

- Al contempo, in considerazione del fatto che i familiari richiedevano anche informazioni circa le condizioni di salute dei propri congiunti, si è avvalsa di medici specialisti che, in raccordo con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, hanno soddisfatto questo tipo di richieste.
- L'URP ha garantito anche il collegamento tra i familiari e i medici dei Covid Hospital, laddove vi fosse una ulteriore richiesta di informazioni e necessità di comunicazione.

Le attività dell'URP sulle segnalazioni dei cittadini non sono mai state sospese.

- Per rispondere al bisogno di supporto psicologico dei parenti dei pazienti Covid è stato attivato un servizio di colloqui telefonici con personale psicologo.
- E' stata promossa la comunicazione tra pazienti e parenti mettendo a disposizione delle UU.OO. Telefoni cellulari e tablet.
- L'URP è stato il raccordo con Parma Welfare che ha garantito la consegna degli effetti agli aventi diritto.
- L'URP ha anche garantito risposte ai parenti dei pazienti deceduti in merito alle modalità di ritiro degli effetti personali
- Nel periodo dal 16.3.2020 al 19.4.2020 l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma ha gestito 5000 chiamate per rispondere ai bisogni della cittadinanza.

Riferimento email e telefonico di contatto

Giovanna Campaniello  
[gcampaniello@ao.pr.it](mailto:gcampaniello@ao.pr.it)  
tel. 0521 703005