



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO

- Ospedale

MACROTEMA

- Soluzioni organizzative emergenziali per la gestione dei pazienti COVID (esperienze di COVID hospital, isolamento di coorte, gestione domiciliare, telemedicina, altro)

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

SUPPORTO PSICOLOGICO PER I PAZIENTI, FAMILIARI E CAREGIVER NELLA PANDEMIA COVID PRESSO AOUPR

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. Man mano che si delineava lo scenario pandemico è emerso il bisogno di supporto psicologico per i dipendenti, i pazienti e per i parenti dei pazienti Covid.

Le richieste da parte del personale e dei familiari pervenivano all'Ufficio Relazioni con il Pubblico e alla Direzione Aziendale.

Interventi effettuati

Per poter garantire una risposta ai dipendenti e alla cittadinanza durante il periodo di maggiore afflusso di pazienti al pronto Soccorso l'Azienda, sotto il coordinamento della SSD Governo Clinico ha attivato un servizio di Supporto Psicologico Telefonico a far tempo dal 16 marzo 2020. Un team composto da 9 psicologhe ha operato in stretta sinergia con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico che, in questa delicata fase di emergenza, ha raccolto tutte le chiamate e le ha indirizzate al Servizio di Supporto Psicologico.

Contemporaneamente sono state informate, tramite mail, tutte le Direzioni Aziendali (con particolare riferimento ai Covid Hospital, alle Terapie Intensive e al Pronto Soccorso) della disponibilità di effettuare, per i dipendenti, colloqui di aiuto psicologico.

L'attività psicologica è stata garantita sette giorni su sette, nella fascia oraria dalle ore 8.00 alle ore 20.00, l'indirizzo mail attivato per raggiungere il Servizio era: psycovidaopr@gmail.com

Il servizio è stato quindi offerto a:

- familiari di persone ricoverate affette da COVID-19 in gravi condizioni;
- familiari che hanno subito un lutto per COVID-19, in attesa di funerale;



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- familiari di pazienti ricoverati per COVID-19 con figli minorenni;
- operatori che si sono occupati o si stanno occupando direttamente di pazienti infetti.

Il team, per accrescere le coperture in modo capillare sul territorio rispetto agli interventi già in essere, e per dare risposte adeguate a persone che richiedano un'eventuale presa in carico continuativa, ha attivato sinergie con altri servizi sia territoriali che ospedalieri, ovvero con:

- Servizio Sociale dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma
- Servizio di Supporto telefonico attivato dall'Ausl su tutto il territorio della Provincia di Parma, in collaborazione con la Psicologia dell'Emergenza per il supporto dei pazienti in quarantena presso il domicilio e per il sostegno ai famigliari in lutto.
- Operatori dedicati al supporto psicologico messi a disposizione dall'Università di Parma e attivi all'interno dei reparti di degenza COVID
- Servizio Psichiatrico CSM est e ovest
- Associazionismo

Valutazione di processo

La maggioranza delle richieste ovvero il 94% proviene da un'utenza di genere femminile mentre solo il 6% da utenza di genere maschile. L'età media è di circa 50 anni. Il 48% dell'utenza risiede nel comune di Parma mentre il 36% risiede nella provincia di Parma, una sola chiamata (2%) proviene da fuori provincia, mentre il rimanente 14% è un dato mancante. Il 63% delle persone riferisce quale sintomatologia prevalente quella ansioso-depressiva, con aumentato arousal. Il 16% delle persone riferisce cordoglio/lutto, mentre per l'8% delle persone la chiamata era di richiesta di sostegno. Il rimanente 8% delle chiamate riguardava altri bisogni informativi o altro. Il 79,6% delle persone ha richiesto un intervento di counseling individuale, il 14% ha richiesto informazioni/referring, mentre il 5% ha richiesto altro.

Conclusioni

Durante la fase di maggiore intensità della Pandemia la necessità di supporto psicologico è stata richiesta maggiormente dai familiari per una sintomatologia ansioso depressiva e per la gestione del lutto.

Un Servizio di Psicologia strutturato è necessario per poter garantire interventi specifici di sostegno al personale e garantire risposte alla cittadinanza.

La strutturazione di un Servizio di Psicologia permetterà di poter struttura in maniera formale e condivisa gli interventi rivolti al personale ai pazienti e ai familiari nonché di realizzare momenti di confronto, autovalutazione e formazione sui temi specifici.

Riferimento email e telefonico di contatto

Riferimento email e telefonico di contatto

gcampaniello@ao.pr.it tel. 0521 703005

fmontali@ao.pr.it