



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

**TITOLO della Buona Pratica:**

**UMANIZZAZIONE DELLE CURE PRESSO L'AO S. CROCE E CARLE DI CUNEO:  
UN PROGETTO PER FAVORIRE LA COMUNICAZIONE DEI DEGENTI CON I FAMILIARI**

**LIVELLO:** Azienda Ospedaliera S. Croce e Carle di Cuneo

**MACROTEMA:**

Altro (specificare) Attività di umanizzazione delle cure per i pazienti Covid e non Covid, dettate dall'emergenza Covid

**DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA DI RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID -19 CHE SI INTENDE CONDIVIDERE:**

In considerazione dell'attuale emergenza sanitaria, delle misure d'isolamento, delle condizioni clinico-assistenziali dei pazienti ricoverati, del divieto/blocco di visite dall'esterno ai pazienti ricoverati, della difficoltà delle persone ricoverate più fragili (anziani, minori) di contattare telefonicamente i propri cari, della complessità organizzativa e delle cure, si è evidenziata la necessità di soddisfare il bisogno di comunicazione e informazione tra pazienti, parenti e personale sanitario, ancor di più in un periodo come questo dove i legami famigliari e personali sono alla base, anzi essenziali alla resilienza alla vita.

**OBIETTIVI/FINALITA'**

Facilitare e garantire la comunicazione tra la persona assistita ricoverata e il familiare/persona di riferimento.

Favorire il "prendersi cura" dell'assistito anche nella dimensione affettiva, relazionale e sociale.

Proseguire il processo di umanizzazione delle cure intrapreso nell'AO S. Croce e Carle di Cuneo.

**AZIONI**

Dal 29 marzo 2020 abbiamo avviato un progetto di videochiamate e/o chiamate vocali presso i reparti Covid per garantire la comunicazione tra le persone ricoverate e i loro congiunti.

I tablet, ricevuti grazie alla donazione di enti e di privati, sono stati messi in funzione con delle SIM Aziendali e abilitati al sistema di videochiamata e chiamata vocale grazie alla collaborazione del Sistema Informativo Direzionale (SID).

Insieme al SID sono state elaborate delle istruzioni interne per l'uso dei tablet in sicurezza, le indicazioni sono state approvate dalla Direzione e dall'Unità di Crisi Aziendale e diffuse ai reparti interessati unitamente alla consegna del tablet in dotazione.

I professionisti sanitari dei reparti (medici e infermieri) hanno accolto la proposta, identificando all'interno dell'organizzazione dei momenti dedicati per promuovere e offrire agli assistiti l'opportunità della videochiamata "assistita" (solitamente negli orari pomeridiani e/o preserali).



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

I riscontri sull'utilizzo dei tablet nei reparti Covid, in Terapia Intensiva Neonatale e in Pediatria sono stati positivi. L'emozione e il valore riferiti da degenti, familiari, professionisti sono degni di nota, l'opportunità data al professionista di mettere in contatto degente e familiare ha ampliato la motivazione, sviluppato un modo innovativo di "agire" la relazione, restituendo il significato e l'importanza della comunicazione con i familiari, che rappresentano il collegamento con la storia e il vissuto della persona assistita.

Data la significatività e l'importanza dell'esperienza e le successive donazioni, si è concordato di dotare di tablet anche i reparti di degenza no covid.

Attualmente sono utilizzati n.23 tablet su n.24 strutture (un tablet è condiviso in due strutture).

I tablet potranno essere impiegati anche per implementare sistemi di mediazione culturale, d'interpretariato di lingue e/ o del linguaggio dei segni in lingua italiana.

Riferimento email e telefonico di contatto:

**Referente Aziendale dei Progetti di Umanizzazione/Empowerment  
per la Direzione Sanitaria di Presidio**

**Antonella Ligato**

E-mail: [ligato.a@ospedale.cuneo.it](mailto:ligato.a@ospedale.cuneo.it)

Tel: 0171 642742-1395

**Sistema Informativo Direzionale**

**Bertaina Fiorenzo e Bosio Gioachino**

E-mail [bertaina.f@ospedale.cuneo.it](mailto:bertaina.f@ospedale.cuneo.it); [bosio.g@ospedale.cuneo.it](mailto:bosio.g@ospedale.cuneo.it)

Tel: 0171 643364-1803

**Referente Buone Pratiche Aziendali/Unità Gestione Rischio Clinico**

**Antonella Dutto**

E-mail: [dutto.an@ospedale.cuneo.it](mailto:dutto.an@ospedale.cuneo.it)

Tel: 0171 642032-2809