



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO

- Regione LIGURIA
- Azienda Sociosanitaria Ligure 5
- Ospedale S.ANDREA LA SPEZIA
- Reparto MEDICINA D'URGENZA ricovero dei pazienti affetti da Covid 19/o sospetti provenienti dal Pronto Soccorso per una diagnosi e valutazione di invio i ai reparti di area medica o di area critica come le terapie intensive.

MACROTEMA

- Comunicazione ai cittadini di uno Spazio di ascolto di Counselling psicologico telefonico.

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

A partire dal mese di marzo 2020, periodo di emergenza Covid 19, i reparti ospedalieri hanno affrontato gravi problematiche di alta contagiosità e sovraffollamento che hanno depotenziato il complesso compito dei sanitari, di comunicare in modo esauriente le informazioni cliniche, soprattutto ai familiari impossibilitati ad accedere ai reparti per far visita ai propri cari ricoverati.

Per questo motivo l'U.O Medicina di Urgenza dell'ASL 5 ha pensato di filtrare la propria attività clinica con un supporto psicologico per la gestione della comunicazione diagnostica, soprattutto per quella a prognosi potenzialmente negativa. La comunicazione specie di cattive notizie è un processo dinamico che richiede una abilità relazionale e un tempo non certo rispondente alle condizioni emergenziali, perché le persone esprimono differenti modalità di affrontare la malattia e di adattarsi ad essa.

Quindi in considerazione della richiesta da parte dell' U.O Medicina di Urgenza alla S.C Pianificazione e Qualità, Accreditamento , Formazione di



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

una collaborazione esterna di sostegno al disagio psico-emotivo causato dall'emergenza sanitaria e, a fronte della sospensione di tutte le attività formative svolte dalla SC contattata, è stato possibile fornire una collaborazione utilizzando le competenze di counsellor professionista di una dipendente assegnata alla Struttura Complessa sopraindicata, in qualità di Responsabile della formazione Socio-sanitaria.

Accogliere la richiesta ha avuto un duplice significato :

-fornire un filtro comunicativo per rassicurare i familiari sulla presa in carico ottimale del proprio parente

-Rafforzare l' appartenenza alla realtà sanitaria aziendale, contribuendo a sostenere soluzioni organizzative emergenziali.

A partire dal 25/3/20 è stata avviata l' attività di "counselling psicologico telefonico" quale sostegno emotivo a distanza, rivolto alle persone coinvolte dai legami affettivi, che lo richiedevano, in quanto provate dalla condizione di isolamento.

L'obbiettivo è stato quello di:

- sostenere le informazioni fornite dai sanitari, circa la severità/ aggravamento delle condizioni di salute dei propri cari che necessitavano di un accompagnamento relazionale e di ascolto attivo finalizzato all'accettazione delle stesse.

L'attività è stata organizzata dal lunedì al venerdì ore 10,30-12,30 e al sabato 9,30-11,30. E' stata registrata su apposite griglie dove sono stati riportati i riferimenti anagrafici delle persone segnalate e la problematica espressa.

L'U.O Medicina di urgenza nell'ambito del primo contatto forniva ai familiari che lo desideravano il numero telefonico per accedere al counselling psicologico.

Tutti i giorni prima dell'orario di avvio della attività di counselling il medico di turno forniva al counsellor un aggiornamento clinico dei ricoverati e il numero dei nuovi ricoveri con le necessarie informazioni anagrafiche .



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Il periodo di attività concordato andava dal 25/3 al 25/5/2020; di fatto operativamente si è concluso il 16/4/2020 per la netta riduzione di nuovi ricoveri per Covid 19 .

I casi segnalati sono stati 64.

Di questi hanno usufruito del Counselling telefonico 41 di cui:

25 sono stati contatti dedicati alla rielaborazione delle informazioni sulla assistenza fornita al proprio familiare. Queste informazioni richiedevano un ascolto empatico che permettesse al familiare di ricordare il proprio caro nelle condizioni di buona salute, facilitando l'espressione delle proprie emozioni.

16 sono stati i contatti di consulenza psicologica che hanno richiesto più colloqui telefonici (Max 4 per ogni caso anche se il paziente era stato trasferito)

- In particolare i casi di coniugi entrambi contagiati; dove però uno dei due guarito, a fronte della gravità dell'altro coniuge che ha necessitato di ricovero. In 3 casi il peggioramento della prognosi ha provocato stress psicologico, sensi di colpa con perdita di reazione (rifiuto del cibo, delle cure, della cura della persona).
- L'ascolto del disagio dei figli con entrambi i genitori ricoverati o entrambi ammalati, ma solo uno ricoverato, ha richiesto un sostegno per rispondere alle loro emozioni e promuovere una capacità di resilienza per mantenere una collaborazione nel percorso clinico del proprio familiare.

L'esperienza di una buona comunicazione ha permesso così di armonizzare le difficoltà relazionali sanitarie limitando atteggiamenti aggressivi, conflittuali dovuti alle circostanze che l'isolamento comportava

Riferimento email e telefonico di contatto

Dott.ssa Micaela La Regina clinical risk manager e dirigente con delega per l'Area Formazione presso la S.C. Pianificazione e Qualità, Accreditamento , Formazione

micaela.laregina@asl5.liguria.it

[0187/533782](tel:0187/533782)

Dott.ssa Paola Natali-P. O.Resp. Formazione socio-sanitaria SC Pianificazione e Qualità, Accreditamento , Formazione 0187 535070-76

paola.natali@asl5.liguria.it



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Dott.ssa Federica Ghittoni, Dirigente medico S.C. Pronto Soccorso e Med. D'urgenza

federica.ghittoni@asl5.liguria.it

0187/533228