



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO

- ASL CN1

MACROTEMA

- Comunicazione ai cittadini

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

ATTIVAZIONE DEL PUNTO INFORMATIVO INFOCOVID ASLCN1 con numeri telefonici dedicati presso i presidi Ospedalieri di Saluzzo e Mondovì e Ceva dalle ore 9 alle ore 17 tutti i giorni della settimana

L'attuazione di tale servizio si pone l'obiettivo di:

- offrire un sostegno ai familiari/caregiver dei pazienti ricoverati con diagnosi di COVID-19,
- favorire ai pazienti il mantenimento dei contatti con i propri cari e il superamento della solitudine generata dall'isolamento.
- dare un supporto ai reparti per mantenere i contatti con i familiari dei ricoverati nella situazione di emergenza
- contribuire alle attività in capo all'Unità di Crisi Aziendale.

L'organizzazione dell'attività è stata attivata attraverso due fasi

1. FASE LOGISTICA/ ORGANIZZATIVA:

Coordinamento del Progetto a Cura della Funzione Qualità con la collaborazione dell'URP

- Costituzione di un pull di operatori per la gestione del punto informativo
- identificazione spazio dedicato
- creazione n° telefonici dedicati e indirizzo e-mail:
 - Ospedale Saluzzo 0175/215366
 - Ospedale Mondovì e Ceva 0174/677013
 - Indirizzo e-mail infocovid@aslcn1.it
- Confronto con altre ASL

2. FASE ATTUATIVA

L'apertura dei Punti Informativi è stata attivata con tempistiche diverse in relazione con all'attivazione dei posti letto in Reparti COVID nei vari presidi ospedalieri dell'ASLCN 1

- Dal 14/03/2020 presso il P.O. di Saluzzo
- Dal 20/03/2020 presso il P.O. di Mondovì E Ceva



1 ATTIVITA' SVOLTE DAL PUNTO INFORMATIVO

A. SPORTELLO TELEFONICO PER I PARENTI DEI RICOVERATI

Il Punto Informativo riceve le telefonate, filtra e accoglie le domande e i dubbi dei familiari e fornisce indicazioni in merito a:

- Servizi offerti dal punto Informativo
- Canali attivati per mettersi in contatto con i Medici e avere informazioni sullo stato di salute dei ricoverati.

In base agli accordi presi coi reparti sono stati individuati numeri di telefono dedicati e orari di riferimento in cui il medico che ha in carico il paziente fornisce informazioni ai familiari sullo stato di salute dei propri cari ricoverati.

- Modalità di consegna di indumenti/effetti personali del paziente (orari e luogo) e indicazione su come confezionare il pacco e cosa è consentito portare di portare
- possibilità di attivare un percorso di supporto psicologico sia per il ricoverato che per i familiari
- Raccomandazioni elaborate a Cura dell'ISS.

Assicura inoltre la presa in carico di altre richieste e /o problematiche legate alla situazione di emergenza e gestisce l'eventuale contatto con altri servizi della rete socio sanitaria.

Se necessario contatta direttamente i familiari/caregiver dei ricoverati

Il Punto Informativo tiene traccia dei contatti attraverso la compilazione di una diaria giornaliera sulla quale vengono registrati, il motivo della chiamata le eventuali azioni intraprese e a rete dei servizi attivata per dare risposte mirate all'interlocutore.

B. DOTAZIONE DI TABLET AI REPARTI COVID ASL CN1 PER VIDEOCHIAMATA TRA PAZIENTE E FAMILIARI

Considerato che uno fra gli aspetti più drammatici di questa pandemia è l'**isolamento forzato dei pazienti**, privati anche di un minimo conforto da parte di amici e parenti, grazie alla generosità dalla CRI Comitato Provincia Granda, che ha regalato 10 tablet, si sta dando loro la possibilità di mettersi in contatto con i propri cari e di colmare in qualche modo la distanza fisica che li separa.

C. GESTIONE CASELLA E-MAIL

La posta elettronica è uno strumento utilizzato sia per inviare ai familiari/caregiver dei pazienti ricoverati le informazioni necessarie, sia per raccogliere le loro risposte. Unitamente al numero di telefono dedicato, rappresenta un punto di riferimento al quale i familiari possono rivolgersi in caso di necessità, anche far pervenire messaggi scritti ai ricoverati. L'indirizzo di posta elettronica è unico per tutti i punti informativi aziendali: questo consente una comunicazione efficace e semplice sia con le Strutture aziendali che con i vari punti informativi tra di loro, che devono condividere le medesime modalità di funzionamento.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- L'operatore di OGNI PUNTO INFORMATIVO gestisce le email di competenza (per sede) in arrivo da familiari /caregiver o da Servizi aziendali e in partenza;
- Il punto informativo di SALUZZO fa da capofila per il passaggio e la condivisione delle informazioni e la gestione delle mail di interesse comune (trasversale su tutte le sedi).

D. RICOGNIZIONE DEI PAZIENTI RICOVERATI

- Due volte al giorno (entro le ore 10 e le ore 15) il PUNTO INFORMATIVO DI SALUZZO effettua una ricognizione dei pazienti ricoverati nei singoli reparti e invia e-mail all'UNITA' DI CRISI AZIENDALE secondo le procedure stabilite
- Tutti i punti informativi effettuano giornalmente un aggiornamento locale del database che contiene i dati relativi ai pazienti ricoverati per reparto, parente caregiver di riferimento e recapito telefonico nonché lo stato dell'arte relativo ai contatti avvenuti.

E. SPORTELLO PER IL RITIRO DELLA BIANCHERIA PULITA/EFFETTI PERSONALI

Per dare la possibilità ai familiari di far pervenire ai loro congiunti indumenti puliti e/o effetti personali (libri, cellulare foto ecc) il punto Informativo ha attivato anche dei punti di raccolta aperti dal lunedì al venerdì con orari dedicati. Dove è possibile depositare il pacco che verrà poi recapitato al paziente tramite il personale del reparto.

F. GESTIONE CONTATTI CON IL SERVIZIO DI CONSULTO PSICOLOGICO PER PAZIENTE O SUO FAMILIARE:

Se il paziente o un familiare richiede una consulenza psicologica, si attivano i contatti con il team dei professionisti di riferimento secondo specifiche indicazioni concordate con il servizio

2 ATTIVITA' IN FASE DI IMPLEMENTAZIONE

ATTIVAZIONE DI UN PUNTO DI CONSEGNA DELLE BIANCHERIA SPORCA /EFFETTI PERSONALI

In considerazione delle esigenze sia dei reparti di degenza che dei pazienti, è stato elaborato un documento, con la collaborazione delle Direzioni Sanitarie di Presidio e della SS Infezioni Ospedaliere, la cui diffusione ai Coordinatori dei reparti Covid è in corso. Sul documento (che si invia in allegato "INDICAZIONI GESTIONE EFFETTI PERSONALI DEI RICOVERATI COVID+ PRESSO LE STRUTTURE OSPEDALIERE") sono riportate le indicazioni per la gestione degli effetti personali/biancheria sporca dei ricoverati COVID+ presso le strutture ospedaliere dell'ASLCN1.

3 RISULTATI ATTESI

Considerato che ad oggi presso i reparti COVID ASL CN1 i posti letto attivati sono in tot. 155 di cui:

- N°134 media intensità;
- N° 21 terapia intensiva

Alla luce di quanto emerso dopo circa un mese dall' attivazione del servizio, confermato che nei reparti di terapia intensiva viene utilizzato maggiormente il canale telefonico



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

diretto "medico di reparto-familiare di riferimento" abbiamo focalizzato l'attenzione sui risultati attesi nei reparti di media intensità che coprono circa 85% dei posti letto

→ **Standard atteso** : (> 90%)

→ **Indicatore**: Numero di contatti da parte del Punto Informativo Telefonico
Numero di parenti contattati (di pazienti ricoverati in reparti COVID di Media Intensità) /Totale dei ricoverati in reparti COVID di Media Intensità

3.1 RISULTATI (ANCHE PRELIMINARI)

Dati parziali aggiornati al 14/04/2020

PRESIDI OSPEDALIERI	TOT. PZ RICOVERATI MEDIA INTENSITÀ	Tot Parenti/Caregiver CONTATTATI	%
Ospedale Saluzzo	201	175	87%
Ospedale di Mondovì			
Ospedale di Ceva			

4 DOCUMENTI CORRELATI

A cura del Gruppo ISS "Comunicazione Nuovo Coronavirus"

<https://www.epicentro.iss.it/coronavirus/>

- Raccomandazioni per le persone in isolamento domiciliare.
- Consigli per gli ambienti chiusi
- Come raccogliere e gettare i rifiuti domestici

A cura dell'ASLCN1

- Indicazioni gestione effetti personali dei ricoverati COVID+ presso le strutture ospedaliere

_Riferimento email e telefonico di contatto

GiachinoAmistà Maria Teresa tel 0172/719116 mariateresa.giachinoamista@aslcn1.it