



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

LIVELLO: Regione Lazio  
Policlinico Tor Vergata di Roma

MACROTEMA: Comunicazione, supporto e informazione ai cittadini

## PROCEDURA PER LA COMUNICAZIONE CON I FAMILIARI DI PAZIENTI -EMERGENZA COVID

### GRUPPO DI LAVORO

Cucchi	Carmela	Coordinatore Infermieristico/Comitato di Controllo Infezioni Correlate all'Assistenza
De Carolis	Gerardo	Medico /Direzione Sanitaria
Ferri	Sabrina	Medico /Direzione Sanitaria
Ignesti	Francesca	Medico /Direzione Sanitaria
Maccari	Fabio	Medico /Direzione Sanitaria
Siracusano	Alberto	Direttore UOC Psichiatria e Psicologia Clinica
Alfonsi	Francesca	Psicologa/Terapia Intensiva
Loria	Maria Rosa	Responsabile UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione
Niolu	Cinzia	Direttore UOS SPDC
Gianvenuti	Romana	UOSD Accoglienza, Tutela e Partecipazione

Riferimento : Maria Rosa Loria , [mariarosa.loria@ptvonline.it](mailto:mariarosa.loria@ptvonline.it) , tel. 062090.0005



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## INDICE

1.	<i>SCOPO</i>	3
2.	<i>CAMPO DI APPLICAZIONE</i>	3
3.	<i>MATRICE DI RESPONSABILITÀ</i>	3
4.	<i>INDICAZIONI OPERATIVE</i>	4
4.1.	<i>PRONTO SOCCORSO e OBI</i>	4
4.2.	<i>UNITA' DI DEGENZA COVID e NO COVID</i>	5
4.3.	<i>TERAPIE INTENSIVE COVID, STROKE UNIT e UTIC</i>	6
5.	<i>COMUNICAZIONE PAZIENTE - FAMILIARE E SOSTEGNO PSICOLOGICO -</i>	7
	<i>Progetto "RIMANERE INSIEME</i>	7
5.1.	<i>UNITA' DI RICOVERO COVID</i>	7
5.2.	<i>TERAPIE INTENSIVE COVID</i>	8



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## 1. SCOPO

La presente procedura è volta a garantire il passaggio costante e tempestivo di informazioni tra il personale sanitario e i familiari dei pazienti ricoverati Covid positivi.

Una delle maggiori criticità riscontrate, infatti, riguarda proprio il fatto che dal momento dell'ingresso del paziente in ospedale i familiari rimangono senza informazioni anche per molte ore e questo ovviamente è fonte di ulteriore ansia e preoccupazione.

Al fine di garantire una efficace comunicazione con i familiari è chiesto al personale di attenersi scrupolosamente alle seguenti indicazioni:

## 2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutte le UU. OO che ospitano pazienti ricoverati a causa dell'emergenza COVID 19, siano essi Covid Positivi che Covid negativi.

## 3. MATRICE DI RESPONSABILITÀ

FIGURE RESPONSABILI	Infermier e Triage	Medico di P. S..	Medico di U.O.	Coord di U.O.	Direzione Sanitaria
<b>ATTIVITA'</b>					
Compilazione del modulo Privacy	R				
Verifica della presenza del modulo privacy e della scheda comunicazione in cartella clinica				R	
Comunicazione al familiare indicato nel modulo privacy dell'allocatione del paziente				R	
Informazione giornaliera al familiare sulle condizioni cliniche del congiunto		R	R		
Verifica attuazione della procedura					R



## 4. INDICAZIONI OPERATIVE

### 4.1. PRONTO SOCCORSO e OBI

All'arrivo in PS, indipendentemente dalle modalità di accesso, il personale di Triage deve sottoporre al paziente il modulo privacy, (Intranet - sezione privacy link <http://intranetptv/index.php?pagid=83> – All 1. ) in cui sono individuate le persone (al massimo due), a cui poter fornire informazioni relativamente allo stato di salute.

Tale modulo, debitamente compilato e firmato dal paziente, deve seguire la documentazione sanitaria del medesimo per tutto il tempo di permanenza nel Policlinico. Se il paziente non è collaborante, il modulo dovrà essere compilato dall'accompagnatore.

Il medico di Pronto Soccorso **entro due ore dal trasferimento o dalla presa in carico deve informare uno dei familiari**, così come indicato nel modulo privacy, sullo stato di salute e sul trasferimento presso il reparto di degenza Covid o Terapie Intensive Covid.

Successivamente al 1° colloquio dovrà dare aggiornamento, **entro le successive 6 h di come e dove il paziente si trovi.**

Analogamente dovranno essere contattati con cadenza giornaliera i familiari, ai numeri telefonici indicati, per aggiornamenti relativi alla evoluzione della patologia ed il trasferimento interno od a strutture esterne.

Queste informazioni vanno comunque annotate sul modulo **All.2 – Scheda Comunicazione**, che sarà conservato in cartella clinica.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## **4.2. UNITA' DI DEGENZA COVID e NO COVID**

Al momento dell'ingresso, in fase di presa in carico clinica, il personale infermieristico/coordinatore infermieristico dovrà assicurarsi che nella cartella sia presente il modulo privacy fatto compilare in PS e riportante nominativi e numero di telefono dei familiari autorizzati a ricevere informazioni. Qualora tale modulo non fosse presente dovrà essere fatto compilare al paziente (Intranet - sezione privacy link <http://intranetptv/index.php?pagid=83> - all.1).

Il Coordinatore gestionale e in sua assenza l'Infermiere referente del turno in cui avviene il ricovero deve contattare il familiare individuato nel modulo privacy **entro due ore** dall'ingresso del paziente in reparto, e comunque prima del termine del proprio turno di lavoro, comunicare il luogo di degenza, gli orari in cui il personale medico darà informazioni sullo stato di salute del proprio caro ricoverato

**Il personale medico chiamerà i familiari ai numeri indicati nell'allegato 1 tutti i giorni dalle ore 14.30 alle ore 16.00 per dare informazioni sullo stato clinico del paziente.**

All'interno della cartella clinica di ogni paziente dovrà essere inserito il modulo (Allegato 2) costantemente aggiornato a cura del medico che effettua il colloquio, che riporterà i dati (giorno, ora, familiare e medico) relativi allo stesso.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## **4.3. TERAPIE INTENSIVE COVID, STROKE UNIT e UTIC**

Il Coordinatore gestionale e in sua assenza l'Infermiere referente del turno in cui avviene il ricovero deve contattare il familiare individuato nel modulo privacy **entro due ore** dall'ingresso del paziente in reparto, e comunque prima del termine del proprio turno di lavoro, comunicare il luogo di degenza, gli orari in cui il personale medico darà informazioni sullo stato di salute del proprio caro ricoverato.

**Il personale medico chiamerà i familiari ai numeri indicati nell'allegato 1 tutti i giorni dalle ore 18.30 alle ore 19.30 per dare informazioni sullo stato clinico del paziente.**



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## 5. **COMUNICAZIONE PAZIENTE - FAMILIARE E SOSTEGNO PSICOLOGICO - Progetto "RIMANERE INSIEME"**

Il percorso di rete **"Rimanere Insieme"** ha l'obiettivo da favorire il collegamento tra il paziente ricoverato nei reparti COVID o nelle terapie intensive e i suoi familiari al fine di contrastare la solitudine, l'isolamento e mantenere la relazione affettiva tra di loro.

### **5.1. UNITA' DI RICOVERO COVID**

Per il paziente autosufficiente e in condizioni di poterlo fare viene favorita la comunicazione telefonica con i propri familiari eventualmente anche attraverso videochiamata. Il personale medico/coordinatore infermieristico suggerisce al paziente di attivare tali modalità eventualmente anche supportandolo nella esecuzione delle chiamate/ videochiamate e, in caso di necessità, fornisce tablet o telefonini in prestito ai pazienti che ne fossero sprovvisti. I dispositivi possono essere richiesti via mail e dovranno essere adeguatamente sanificati prima e dopo l'utilizzo.

Per tutti i pazienti o familiari che ne manifestassero la necessità è inoltre possibile attivare un percorso di supporto psicologico telefonico gestito da una task force di personale dedicato della UOC di Psichiatria e Psicologia Clinica.

Il supporto può essere richiesto sia dal paziente stesso, nel caso in cui siano conservati i suoi processi di autonomia, come desiderio espresso di comunicare con la propria famiglia, o dai familiari o direttamente dal medico della unità di degenza o dal coordinatore infermieristico/infermiere in turno, laddove rilevino la necessità di un approccio clinico psicologico.

Compito del personale sanitario è quello di informare la famiglia della possibilità di essere aiutati nella gestione delle loro paure e ansia da separazione e/o perdita, così come di poter usufruire del predetto percorso facilitatore della comunicazione con il proprio caro mediante telefonata o videochiamata.

La richiesta di supporto psicologico può essere inviata tramite email o attraverso contatto telefonico.

Il personale della UOC di Psichiatria e Psicologia Clinica prenderà in carico il paziente o il suo familiare pianificando una serie di colloqui con la cadenza ritenuta opportuna a seconda del singolo caso.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## **5.2. TERAPIE INTENSIVE COVID**

Il personale medico/coordinatore gestionale potrà contattare telefonicamente la psicologa, in collaborazione con la UOC di Psichiatria e psicologia clinica, per attivare il percorso di comunicazione “Rimanere Insieme” con i familiari.





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## EMERGENZA CORONAVIRUS

### AUTORIZZAZIONE ALLA COMUNICAZIONE DI INFORMAZIONI SULLO STATO DI SALUTE A SOGGETTI TERZI

(per i pazienti del Pronto Soccorso)

Ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'08.03.20 in materia di "Misure per il contrasto e il contenimento sull'intero territorio nazionale del diffondersi del virus COVID-19" (art. 2 lettera P) "è fatto divieto agli accompagnatori dei pazienti di permanere nelle sale di attesa dei dipartimenti emergenze e accettazione e dei Pronto Soccorso (DEA/PS), salve specifiche diverse indicazioni del personale sanitario preposto".

In considerazione di quanto sopra, i colloqui con il personale medico di Pronto Soccorso avverranno solo telefonicamente. Le chiediamo pertanto di compilare il presente modulo al fine di poter procedere ad informare, qualora Lei lo consenta, i Suoi cari in merito al Suo stato di salute.

Consapevole che le dichiarazioni non veritiere sono punite dalla legge, sotto la mia responsabilità

Io sottoscritto/a \_\_\_\_\_  
codice fiscale \_\_\_\_\_ Telefono \_\_\_\_\_

- in proprio
- in qualità di:

- in caso di minore: genitore, esercente la responsabilità genitoriale sul minore \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_
- in caso di soggetto incapace: rappresentante legale (tutore, amministratore di sostegno, ecc.) di \_\_\_\_\_ nato/a a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

#### DICHIARO

- di aver letto e compreso l'informativa ex artt. 13-14 del Regolamento (UE) 2016/679 fornita dalla Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata;

- (in caso di minore) di aver acquisito l'assenso dell'altro genitore a fornire la presente autorizzazione

autorizzo la Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata a fornire informazioni TELEFONICHE sul mio stato di salute alla persona di seguito specificata:

NOME E COGNOME	TIPO/GRADO DI RELAZIONE (coniuge, figlio, conoscente)	RECAPITI TELEFONICI

non autorizzo la Fondazione PTV Policlinico Tor Vergata a fornire informazioni TELEFONICHE sul mio stato di salute

[Luogo e data]

[Firma dell'interessato o del genitore o del rappresentante legale]

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

