



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## LIVELLO

- Piemonte
- AOU Città della Salute e della Scienza di Torino
- Direzione Sanitaria Presidio Molinette

## MACROTEMA

- Comunicazione ai cittadini

### **Equipe per la comunicazione con i familiari dei pazienti**

All'interno dell'AOU Città della Salute e della Scienza di Torino, i pazienti affetti da Covid-19 in condizioni di gravità tale da necessitare di ricovero ospedaliero sono accolti in reparti multispecialistici di area medica (reparti Covid e Covid CPAP) e di area critica (terapie intensive Covid) e sottoposti a isolamento di coorte seguendo un criterio di intensità di cura.

Stante l'elevatissima contagiosità del virus SARS-CoV-2 e la conseguente necessità di indossare adeguati DPI, che prevede specifica e complessa formazione per approcciarsi a tali pazienti, non è stato consentito, per motivi di salute pubblica, ai familiari dei pazienti di entrare all'interno dei reparti stessi, dal momento che potrebbero essere contagiati e a loro volta divenire fonte di contagio.

Medici, infermieri e altri operatori sanitari dei reparti Covid, oltre a svolgere con grande impegno e professionalità l'attività a favore delle persone assistite, favoriscono la comunicazione diretta tra pazienti e familiari mediante l'utilizzo di smartphone e tablet che supportino le videochiamate. I reparti sono stati dotati di tali dispositivi, acquisiti mediante donazioni, ed il personale deputato all'assistenza garantisce il supporto a quei pazienti che non riescono ad utilizzare in autonomia i



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

dispositivi. In questo modo la comunicazione non solo verbale, ma anche visiva è preservata tra pazienti e familiari, almeno per tutti quei pazienti che sono in condizione di comunicare, seppure aiutati.

A causa dell'impossibilità per i pazienti e per i medici curanti di incontrare fisicamente i familiari dei pazienti stessi, è stata inoltre istituita da parte della Direzione Sanitaria un'équipe per la comunicazione con i familiari dei pazienti. Tale équipe è composta da medici della SSCC Direzione Sanitaria Presidio Molinette, Qualità e Risk Management Accreditamento, medici delle SSCC e SSD del Dipartimento di Medicina e da psicologi della SSD Psicologia Clinica.

La comunicazione tra familiari e medici curanti è infatti resa più difficile dai limiti imposti dall'utilizzo dei DPI indossati dai professionisti, che non sempre possono, con rapidità nel rispetto della sicurezza, utilizzare gli strumenti di comunicazione. Per questo motivo è stato introdotto questo modello di comunicazione mediato da un'équipe mista composta da medici e psicologi. L'équipe riceve giornalmente, nel primo pomeriggio, un bollettino sulle condizioni cliniche dei pazienti. Le informazioni vengono trasferite dai medici curanti all'équipe di comunicazione mediante compilazione di un apposito format standardizzato che comprende i contenuti necessari per la comunicazione con i familiari. Tale format è stato pensato per essere fruibile e di facile compilazione per i medici di reparto. Per tutti i pazienti ricoverati, in generale, oltre alle necessarie informazioni anagrafiche, vengono fornite informazioni sintetiche riguardo lo stato di coscienza e cognitivo, i parametri clinici nel contesto del quadro generale, la terapia in atto e il programma delle attività cliniche da effettuare nei giorni successivi.

Nella nostra esperienza è emersa la necessità da parte dei familiari contattati di ricostruire la situazione in cui si trova il loro caro. La mancanza del contatto con il paziente e con i medici curanti genera una sensazione di insicurezza che fa nascere dubbi e paure che devono essere contenuti con informazioni, ricche anche di particolari che permettano ad ogni familiare di immaginare la scena del ricovero. I format compilati dai medici dei reparti Covid vengono inviati per via telematica sicura (email cifrata aziendale) all'équipe addetta alla comunicazione nel primo pomeriggio. L'équipe analizza e discute collegialmente i documenti ricevuti, anche alla luce delle conversazioni effettuate nei giorni precedenti, e contatta i familiari che i pazienti hanno indicato fornendone le utenze telefoniche.

Nel corso del primo colloquio il medico dell'équipe si presenta e presenta lo psicologo, quindi illustra il significato e la modalità di comunicazione tra Ospedale e familiari del paziente ricoverato. In particolare viene spiegato il servizio svolto, soprattutto per quanto riguarda la componente di supporto offerto dagli psicologi.

Dopo questa prima fase introduttiva, l'équipe procede alla comunicazione delle notizie cliniche più recenti, accogliendo le domande e le eventuali richieste di chiarimento da parte degli interlocutori. Traccia della comunicazione viene riportata, sotto forma di annotazioni sintetiche, su un apposito



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

registro; tale registro è di fondamentale importanza, oltre che per trascrivere i feedback e le richieste specifiche dei parenti dei ricoverati, anche per garantire la continuità comunicativa tra parenti e membri dell'équipe, alla luce della turnazione di questi ultimi durante la settimana.

I colloqui avvengono sempre con le medesime modalità tutti i giorni, dal lunedì alla domenica.

Feedback ed eventuali richieste specifiche dei parenti contattati vengono comunicati da parte dell'équipe ai medici curanti e agli infermieri dei reparti Covid di competenza, sempre per via telematica.

L'équipe di comunicazione si assume inoltre, d'accordo con i medici e gli infermieri curanti dei reparti Covid che lo desiderino, l'importante compito di comunicare eventuali notizie infauste ai parenti ricoverati, ritenendo fondamentale la collaborazione della figura dello psicologo clinico in tali circostanze. Le limitazioni imposte dall'emergenza, in termini di accessibilità all'Ospedale da parte dei parenti, ma anche riguardanti l'ambito delle onoranze funebri, rendono purtroppo la possibilità che i parenti possano non rivedere più il proprio caro una volta ricoverato non così remota.

La collaborazione con la SSD Psicologia Clinica è risultata imprescindibile; l'équipe di comunicazione deve sì garantire la comunicazione delle notizie cliniche, ma allo stesso tempo affrontare le problematiche legate alla sofferenza dei parenti, spesso a loro volta isolati a casa in condizioni di stress. Abbiamo ritenuto fondamentale un approccio volto ad empatizzare, che unisse alle elevate competenze professionali anche una componente di solidarietà umana, al fine di condividere la sofferenza in modo da non lasciare nessuno "da solo".

Molto spesso le richieste dei parenti sono state quelle di avere notizie cliniche particolari o informazioni infermieristiche; è stato anche chiesto di poter consegnare dei piccoli oggetti ai pazienti ricoverati, quali ad esempio foto o altri "oggetti tramite". Altre volte l'équipe si è occupata della salute dei parenti stessi isolati in quarantena al proprio domicilio, fornendo loro informazioni utili su aspetti riguardanti la loro (nuova) quotidianità in un contesto emergenziale.

L'Azienda offre inoltre un servizio di supporto psicologico telefonico per tutti i familiari dei ricoverati che lo desiderassero, in uno spazio dedicato al termine dei colloqui giornalieri.

Una buona comunicazione permette anche di rassicurare il familiare sulla presa in carico ottimale del paziente, in un momento emergenziale in cui nella popolazione può esservi il timore che il sistema sanitario non la riesca a garantire. È importante in questo contesto comunicare ai familiari che il proprio caro è accudito e gli sia offerta tutta l'assistenza di cui necessita.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## Riferimento email e telefonico di contatto

Dott. Giulio Fornero – SC Qualità e Risk Management Accreditemento

[gfornero@cittadellasalute.to.it](mailto:gfornero@cittadellasalute.to.it)

Tel. 0116335040

Dott. Umberto Fiandra – SC Qualità e Risk Management Accreditemento

[ufiandra@cittadellasalute.to.it](mailto:ufiandra@cittadellasalute.to.it)

Tel. 0116334337

Dott. Michele Corezzi – SC Direzione Sanitaria Presidio Molinette

[mcorezzi@cittadellasalute.to.it](mailto:mcorezzi@cittadellasalute.to.it)

Tel. 0116336732 - 3519731358

Dott.ssa Maria Francesca Furmenti – SC Direzione Sanitaria Presidio Molinette

[mfurmenti@cittadellasalute.to.it](mailto:mfurmenti@cittadellasalute.to.it)

Tel. 0116336732

Dott.ssa Elena Olivero – SC Direzione Sanitaria Presidio Molinette

[eolivero@cittadellasalute.to.it](mailto:eolivero@cittadellasalute.to.it)

Tel. 0116335689