

Ti ascolto io: orientamento e supporto per i familiari dei pazienti Covid-19 ricoverati in ospedale

A distanza di dodici mesi dall'inizio della pandemia, abbiamo imparato a fare i conti con le nuove solitudini imposte dal covid-19, anche all'interno dei reparti di degenza. L'assenza delle visite di famigliari e amici è per i pazienti un limite emotivo, la privazione di un conforto. Allo stesso modo per familiari e amici l'impossibilità di entrare in ospedale e condividere con il malato e i sanitari ciò che accade rappresenta una mancanza difficile da sopportare ed elaborare; aggiunge dolore al dolore, lasciando qualcosa in sospeso che genera ansia e incertezza. Per cercare di sopperire a questa situazione che ci accompagnerà ancora a lungo, l'ASST di Cremona ha istituito un nuovo servizio telefonico "Ti ascolto io", gestito dall'Area Sociale Aziendale.

Il nuovo servizio consiste nell'offrire un supporto telefonico ai familiari/caregiver dei pazienti affetti da Covid-19, ricoverati presso gli ospedali di Cremona e Oglio Po. Non solo. Rappresenta un riferimento anche per chi esercita funzioni di tutela e protezione giuridica, a vario titolo, dei pazienti fragili.

A rispondere sono assistenti sociali e lo scopo è essenzialmente quello di fornire informazioni pratiche e – dove necessario – creare un ponte con gli altri servizi, facilitando la relazione e la comunicazione. Qualche esempio? Un mio parente è stato portato in ospedale con l'ambulanza, dov'è ricoverato? Quando posso parlare con il medico? Come faccio a recapitare indumenti ed effetti personali all'interno di un reparto covid? E così via.

Attenzione: il servizio non può fornire informazioni cliniche circa lo stato di salute dei pazienti, ma può dare indicazioni precise rispetto a dove e con quale modalità reperire tutti i tipi di notizie, comprese quelle cliniche.

Ti ascolto io provvede a favorire i contatti con l'equipé responsabile del percorso di cura del paziente, orientare verso i servizi attivi sul territorio, dedicati all'emergenza Covid-19 e segnalare casi specifici ad altri servizi di supporto (es: Cure domiciliari, Servizio di psicologia clinica, ecc).

Gli obiettivi del servizio sono favorire la comunicazione fra familiari e operatori sanitari del reparto per un aggiornamento sulle condizioni di salute della persona ricoverata e prevenire situazioni di angoscia, ansia, incertezza, evitare, per quanto possibile, la frammentarietà delle informazioni e fornire indicazioni efficaci al fine di contribuire a gestire diverse problematiche di natura sociale e individuare strategie utili a sostenere la relazione tra il paziente con difficoltà di autonomia e disabilità ed i suoi familiari.

OSPEDALE DI CREMONA

Dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9 alle 13

Telefono **335 165 7445**

OSPEDALE OGLIO PO

Dal Lunedì al Venerdì, dalle 10.30 alle 12.30

Telefono **333 335 8350**