

MODALITA' E STRUMENTI NECESSARI A GARANTIRE E MANTENERE LA COMUNICAZIONE TRA OSPITI DELLE RSA E I LORO FAMILIARI

La diffusione del Coronavirus e la necessità di tutelare la salute degli anziani, in particolare di quelli presenti nelle Residenze Sanitarie Assistenziali in quanto contesti particolarmente esposti al rischio infezione, poiché gli anziani ospiti oltre ad avere elevati fattori di rischio sono generalmente più vulnerabili alle infezioni rispetto alla popolazione in generale, ha portato nei mesi scorsi a "chiudere" queste strutture e ad interrompere i contatti con l'esterno, pur consapevoli delle sofferenze che questa scelta comporta, sia per la persona ricoverata sia per amici e parenti.

Dalla prima fase emergenziale ad oggi si è cercato di limitare la solitudine degli ospiti favorendo il colloquio diretto fra parenti e ospiti nelle residenze, dando indicazione di predisporre spazi adeguatamente organizzati, in cui la relazione visiva e vocale sia pienamente assicurata. Nel momento in cui le visite sono state nuovamente vietate sono state fornite indicazioni per garantire la comunicazione attraverso videochiamata o messaggistica con gli operatori o tramite telefono anche con gli ospiti

1. Modalità

L'uso delle videochiamate, durante l'emergenza epidemiologica, è stato di supporto alle strutture nella gestione quotidiana del rapporto con gli ospiti e i familiari, diventando un mezzo per stare con il proprio caro, per sentirsi sicuri nelle relazioni anche a distanza. Ti vedo, ci sono, ci sei.

La tecnologia rappresenta uno strumento ma alla base è sempre più indispensabile una efficace comunicazione che passa attraverso la relazione che si costituisce fra operatori e parenti. Occorre quindi fornire al personale della struttura (Infermiere, Oss, Educatore) momenti di formazione sulle tecniche di comunicazione efficace, comunicazione a distanza e nozioni di mediatore tecnologico o tecnologie informatiche.

Allo stesso tempo è indispensabile estendere l'alfabetizzazione digitale anche ai familiari in considerazione del fatto che dobbiamo preparare il terreno (altrimenti la tecnologia non attecchisce) e dare molta rilevanza al rapporto tra tecnologia e umanizzazione.

2. Strumenti

Le videochiamate possono avvenire con tablet, cellulare ma sarebbe ottimale ed importante dotare le strutture di grandi schermi (perché più adeguati agli anziani) o collegamenti con schermi televisivi e/o lavagne interattive multimediali.

Altri strumenti possono essere:

- Messaggi; invio *WhatsApp* ai familiari di foto, video di momenti significativi dell'ospite durante la giornata es: pranzo, partecipazione ad attività , riposo etc
- Produzione di video comunitari che mostrino le condizioni generali delle persone all'interno della RSA e intente in attività occupazionali, di fisioterapia e di socializzazione in genere. Occorre preventivamente raccogliere il consenso per la privacy e ovviamente vanno riprese

esclusivamente le persone per le quali era stato espresso il consenso alle riprese, invio *WhatsApp* ai familiari;

- invio da parte dei familiari di video o foto di eventi o momenti significativi da far veder all'anziano
- In situazioni specifiche, individuate dalla direzione della struttura, di concerto con i congiunti le comunicazioni possono avvenire attraverso modalità diverse appositamente concordate.
- Portale parenti RSA: in alcune strutture tramite programmi realizzati da software house specializzate nello sviluppo e nell'implementazione di software per il mondo socio-sanitario, è stato organizzato il **PORTALE PARENTI** uno spazio virtuale dedicato alla comunicazione fra la struttura residenziale, i familiari, i parenti, i tutori autorizzati e gli ospiti. Questo portale serve alla struttura per il controllo delle informazioni condivise, la lista dei familiari, le chat con lo storico delle comunicazioni intercorse via web e mobile; e ai parenti per visualizzare le informazioni su salute e attività dei congiunti, chat, brochure con le informazioni di servizio, videochiamate.

E' fondamentale garantire l'igiene degli apparecchi: tutte le apparecchiature elettroniche (cellulari, tastiere computer, tablet ecc) devono essere sanificate giornalmente utilizzando prodotti a base di ipoclorito di sodio 0,1% dopo aver effettuato la pulizia oppure con alcool etilico al 70% dopo pulizia con un detergente neutro. Nell'utilizzo di questi strumenti è particolarmente importante osservare attente misure comportamentali ed in particolare evitare di toccarsi la bocca ed il naso con le mani, evitare di mangiare e bere senza essersi lavati preventivamente le stesse. Non scambiarsi i cellulari durante la conversazione e comunque mai senza aver prima proceduto alla sanificazione. E' comunque importante prima di passare ad altra attività procedere al lavaggio delle mani.

3. Il supporto offerto alle strutture

Al fine di potenziare all'interno delle RSA toscane gli strumenti necessari a garantire la comunicazione tra ospiti e familiari, nell'impossibilità che questi ultimi possano accedere alla struttura, la Regione Toscana mette a disposizione delle strutture un contributo economico complessivo di € 882.800,00.

Le Zone distretto/Società della Salute, destinatarie del contributo regionale, dovranno, tramite un bando di manifestazione di interesse rivolto alle Residenze Sanitarie Assistenziali presenti sul proprio territorio, raccogliere le domande e assegnare i contributi, secondo le seguenti indicazioni:

- a) destinatari: Residenze Sanitarie Assistenziali presenti sul proprio territorio, autorizzate, accreditate e presenti sul Portale regionale delle RSA;
- b) entità del contributo: max € 2.750,00 per ciascuna struttura richiedente;
- c) interventi ammissibili: acquisto di cellulari, tablet, televisori, lavagne multimediali, software per la gestione delle comunicazioni con i familiari degli ospiti, installazione o potenziamento del collegamento internet, realizzazione di spazi dedicati agli incontri in sicurezza tra ospite e familiari (per esempio: stanza degli abbracci);

- d) modalità per la richiesta: presentazione di una domanda corredata da una proposta composta da un preventivo per l'acquisto delle strumentazioni e per la realizzazione degli interventi e da una sintetica relazione che illustri le finalità dell'acquisto anche in rapporto alle azioni messe in atto al fine di garantire la comunicazione tra gli ospiti della RSA e i loro familiari.
- e) modalità di rendicontazione e liquidazione dei contributi: la liquidazione ed erogazione dei contributi verrà disposta sulla base dei costi effettivamente sostenuti. La Zona distretto/Società della Salute potrà richiedere eventualmente ulteriore documentazione per verifica e giustificazione delle spese rendicontate. Nel caso la somma effettivamente rendicontata sia inferiore all'importo ammesso a contributo verrà proporzionalmente ridotto. Qualora, invece, il costo rendicontato superi l'importo ammesso a contributo il contributo resta invariato.
- f) impegno del soggetto beneficiario: a non alienare e a non dare in locazione o in comodato oneroso le attrezzature acquistate con il contributo regionale, per anni 5 dall'acquisto;
- g) verifica e monitoraggio: la zona distretto/Società della Salute territorialmente competente si riserva in qualsiasi momento di verificare o richiedere informazioni e/o documentazioni in merito a quanto contribuito: in particolare la RSA beneficiaria si impegna a fornire su richiesta della Zona distretto/società della Salute una relazione sull'utilizzo delle attrezzature acquistate e ogni altra documentazione necessaria.