

## Le “Videochiamate della gioia”

### Al Reparto S.C. Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale Maria Vittoria

Uno dei manifesti del reparto

Il reparto di Ortopedia e Traumatologia dell’Ospedale Maria Vittoria è sempre stato un reparto “aperto”. Il Direttore della Struttura Complessa, Gianluca Collo, ha applicato la sua filosofia di accoglienza e condivisione come modalità per stimolare il benessere sia dei pazienti e sia degli operatori sanitari. Ahimè, il Covid, ha costretto anche il suo reparto, che non è Covid, a chiudere l’accesso alle persone esterne.

Un duro colpo per chi crede che le relazioni umane siano alla base non solo delle organizzazioni ma anche della cura. Nell’équipe del dott. Collo però è nata così, quasi spontaneamente, il momento della “**Videochiamata della Gioia**”:

alcuni minuti in video da dedicare a pazienti, familiari e, perché no, amici. Il dott. Collo esordisce così: “*Alcuni pazienti anziani hanno ringraziato dicendo -...lo sono tecnologico e lo faccio da solo-. In realtà la **Videochiamata della gioia** è nata come risposta ad una esigenza nata dal fatto che da noi, per motivi di sicurezza, non può entrare nessuno. La videochiamata, abbiamo visto, è una cosa che nei reparti Covid-19 viene fatta in maniera assidua, mentre nei reparti non Covid-19, che io sappia, non è inserita in modo organizzato.*



*Non ci sembrava corretto utilizzare il cellulare del personale e, quindi, abbiamo chiesto all’azienda un cellulare per le videochiamate e abbiamo iniziato questa attività per i pazienti fragili, altri dal Covid, che sono sempre pazienti fragili, e soffrono la solitudine di non poter avere contatti con i propri familiari.*

*Con la **Videochiamata della Gioia** abbiamo voluto regalare un momento di contatto tra familiari e pazienti.*

*Negli anziani le fratture sono un tema importante perché restano in ospedale per tanto tempo e avere qualcuno accanto che segua l’aspetto psicologico cercando di stimolare, seguire,*

*accompagnare, è indispensabile per la guarigione. Il processo di guarigione è correlato alla volontà, al desiderio e all'ottimismo, che nella solitudine può venire a mancare.*

*Molte persone anziane sono sole, "abbandonate" non soltanto per il periodo dell'ospedalizzazione ma anche dopo, durante la riabilitazione. Immaginate, persone che escono di casa per un frattura di femore e rientrano anche dopo due mesi senza aver visto un parente... per tutto quel tempo.*

*E' ovvio che una videochiamata non cambierà un quadro clinico complesso ma la logica è quella di mantenere un contatto con i propri familiari e i propri parenti.*

*Questa infatti è l'altra faccia della medaglia, volevamo dare ai familiari la possibilità di vedere i propri cari. Oggi la tecnologia ce lo consente, molti anziani sono già organizzati ma molti non hanno questa possibilità e capacità. In quasi tutte le case è presente un cellulare che può fare videochiamate ma agli anziani, in genere, vengono regalati i modelli più vecchi passati dai figli, anche di 20 anni fa, che non permettono questo tipo di tecnologia e non la usano. Ci siamo sentiti in dovere di sopperire a questa mancanza".*

*L'attenzione verso i pazienti si vede anche nelle piccole cose. Interessante l'intervento della Coordinatrice infermieristica Katia Cuccatto che riprende un concetto non scontato, "La videochiamata è servita anche a noi, noi*

*operatori. Se pensiamo all'etimologia delle parole "infermiere" ed "infermo" che derivano entrambe dal latino infirmus, cioè "debole", si comprende quanto sia fondamentale l'empatia nel rapporto tra l'infermiere e il paziente. L'accudimento del corpo del malato non è solo un fatto meccanico: esso si accompagna alla comunicazione, alla relazione anche con i suoi familiari, è uno scambio reciproco di sorrisi, di carezze e di energie alla base della cura. Nell'accudimento del paziente è coinvolta quindi anche la sfera psichica, affettiva e sociale sia del malato sia dell'operatore sanitario. Per questo poter partecipare alle **Videochiamate della gioia** ci ha permesso di ritrovare quella parte fondamentale della relazione e della comunicazione tra pazienti, familiari ed operatori".*

*Conclude **Collo**, "Insomma in quello che abbiamo fatto non c'è niente di trascendentale ma c'è del buono nei confronti di pazienti non-covid che hanno comunque vissuto i contraccolpi dell'emergenza sanitaria. Da un punto di vista organizzativo, un infermiere due tre ore al giorno passa con il telefonino tra i reparti e offre la possibilità di una **"Videochiamata della gioia"** per poter ritrovare i propri cari. Avvisiamo prima le famiglie, si prende una sorta di appuntamento, ed effettuiamo la videochiamata di incontro".*

*Che tipo di risultato ha dato la **Videochiamata della Gioia?***



*“Hanno tutti ringraziato, erano contenti di aver passato 5-10 minuti, nuovamente tra i volti e i sorrisi dei nipoti o dei figli o delle mogli/mariti. E’ una cosa simpatica, in alcuni casi la videochiamata è stata complicata perché vi sono pazienti con altre patologie senili. Insomma su 16 ricoverati, il target è di circa 10 pazienti al giorno. Chiaramente non sono chiamate informative ma è un servizio emotivo, che punta ai sentimenti. Sulla*

*salute del paziente, il medico durante la settimana fornisce notizie di tipo clinico ai familiari, qui l’obbiettivo è dare un supporto morale”.*

Chiudendo con un aneddoto, ad un signore l’altro giorno l’infermiera ha detto: *“Dai, che ti portiamo a casa con una videochiamata!”* e lui ha risposto, *“Anche questa è casa”.*

Ed è tutto.

