



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

MEDICINA DI PROSSIMITÀ, COOPERAZIONE TERRITORIO ED OSPEDALE PER LA RISOLUZIONE DELLE CRONICITÀ E DELLE CRITICITÀ IN SANITÀ

La gestione psicologica della pandemia da Sars-CoV-2: l'esperienza del Servizio di supporto psicologico del Numero Verde COVID 19 della Regione Lazio.

Relatore: Dott.ssa Alessandra Ceracchi

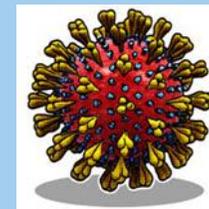


Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

- ▶ Le catastrofi naturali o antropiche sono in gran parte concretamente visibili, riconoscibili, misurabili e possono causare per chi ne è direttamente coinvolto un disturbo da stress post-traumatico.
- ▶ Una parte di queste catastrofi sono però «invisibili», ad es. la minaccia radioattiva o le epidemie, e percepite a volte come ineluttabili, dalle quali non ci si può sottrarre perché qualsiasi comportamento sembra essere non sicuro e non garantisce la salvezza.

CATASTROFI CONVENZIONALI E NON CONVENZIONALI





Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

- ▶ Paragonabile all'impatto della «Dark Death» (la peste) nel XIV e nel XVII secolo e della influenza «spagnola» nel 1918.
- ▶ Gli esiti psicologici descritti dalle cronache dell'epoca (scene di lutto e disperazione) erano sovrapponibili a quelli successivi all'impatto traumatico di un evento naturale catastrofico.
- ▶ Anche con la spagnola inoltre le misure adottate furono le stesse: distanziamento sociale, quarantena, cura dei malati e lockdown...

LA PANDEMIA DA SARS-COV-2





VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità



IL LOCKDOWN



VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

Approccio integrato che tiene conto sia degli aspetti strettamente medici che delle componenti emotive, cognitive, psicologiche e comportamentali di ogni utente, al fine di favorire un processo di sostegno globale e specifico, attraverso il ponte telefonico.

Servizio di supporto psicologico

- ▶ 14 psicologi dell'emergenza
- ▶ lavoro di squadra
- ▶ condivisione del linguaggio
- ▶ modulazione del servizio nei diversi momenti della pandemia

NUMERO VERDE COVID-19 DELLA
REGIONE LAZIO



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

La chiusura, l'isolamento, la paura del contagio, l'impossibilità di essere accanto ai propri cari malati in ospedale o in casa hanno provocato una grande sofferenza nei cittadini: **ansia, panico, angoscia, lutto, disperazione**... queste le emozioni prevalenti in chi si è rivolto al servizio.

Persone con **problemi psichiatrici** che hanno perso la continuità di cura a causa delle limitazioni di accesso ai servizi imposte dalle misure anti-COVID o per propria scelta, per timore del contagio...

Persone in condizione di **disagio sociale** (povertà, anziani soli senza aiuto, problemi economici, persone con disabilità e familiari di persone con disabilità)...

IL LOCKDOWN, UN'ESPERIENZA MAI
VISSUTA PRIMA





Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

La fine del lockdown ha fatto emergere nuove esigenze, perché il ritorno alla normalità sociale e di relazione non è stato un passaggio semplice. Se durante la chiusura gli interventi sono stati orientati più verso il contenimento emotivo, con la riapertura è stato centrale invece il raccordo con i servizi di salute mentale e i servizi sociali per l'accompagnamento, al fine di una presa in carico, degli utenti seguiti durante il lockdown e, fino a quel momento, impossibilitati a recarsi sul territorio. I temi raccolti dal servizio in questa fase hanno riguardato principalmente:

- ▶ la necessità di essere accompagnati verso il **recupero della "normalità"** (sintomatologia ossessivo-compulsiva legata al contagio, anziani che hanno perso i luoghi di aggregazione e il supporto dei familiari, ecc.)
- ▶ necessità di **convivere con il virus** (ansia, comportamenti compulsivi, rimuginio cognitivo)
- ▶ cambiamento della percezione dell'altro vissuto dell'**altro come minaccioso** (nei luoghi pubblici, al supermercato, sui mezzi di trasporto pubblico, ecc.)

IL POST-LOCKDOWN: RITORNO ALLA NORMALITÀ?





Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Aumento dei contagi costante e progressivo, aumento del disagio psicologico. Nel Lazio, a differenza di quanto accaduto nella prima ondata, l'idea della **malattia** e della **morte** diventa più vicina...

Aumento dei contagi, aumento delle restrizioni... dalla **paura** si genera un forte sentimento di **rabbia** verso le istituzioni, che i cittadini che si sono rivolti al NV hanno manifestato frequentemente con atteggiamenti aggressivi anche nei confronti degli stessi medici del NV.

Le richieste hanno riguardato soprattutto persone positive in isolamento domiciliare o nei Covid-hotel e familiari di pazienti ricoverati o deceduti per COVID. La seconda ondata ha incrementato il disagio psicologico, in particolare nell'area dei **disturbi dell'umore** e dei **disturbi d'ansia**, con **aumento del rischio di suicidi** e la necessità conseguente di incrementare la connessione con i servizi di salute mentale.

LA SECONDA ONDATA: LUTTO E DEPRESSIONE





Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021



NV

APR-20



NV+MC

NOV-20



NV+MC+TASTO 3

FEB-21



NV+MC+TASTO 3+CA

APR-21

Aprile 2020: inizio attività presso il NV

Novembre 2020: inizio attività di MC, utenti provenienti da NV e MC

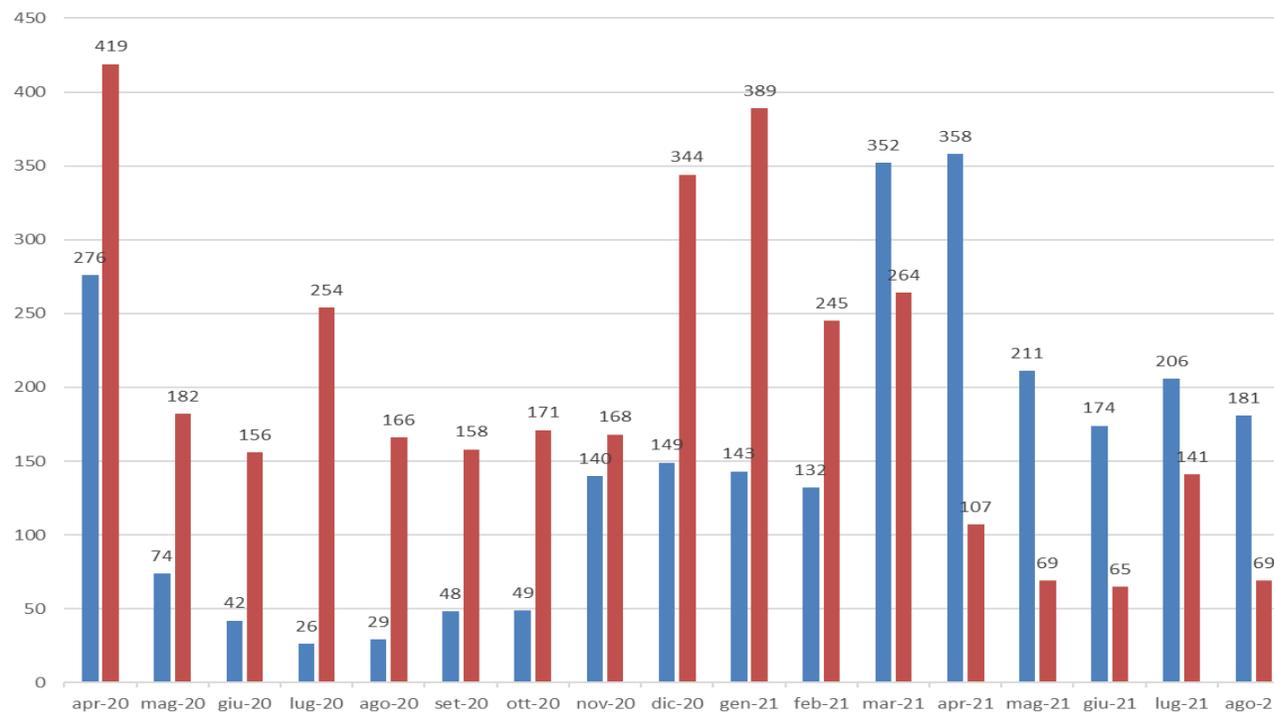
Febbraio 2021: attivazione Tasto 3, gli utenti possono accedere anche direttamente

Aprile 2021: inizio attività con CA, psicologo presente h.24

LE TRASFORMAZIONI DEL SERVIZIO



Dati di attività Supporto Psicologico NV aprile 2020-agosto 2021



	apr-20	mag-20	giu-20	lug-20	ago-20	set-20	ott-20	nov-20	dic-20	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21	ago-21
■ Nuovi Utenti	276	74	42	26	29	48	49	140	149	143	132	352	358	211	174	206	181
■ N. Chiamate in Uscita Monitoraggio Psicologico	419	182	156	254	166	158	171	168	344	389	245	264	107	69	65	141	69

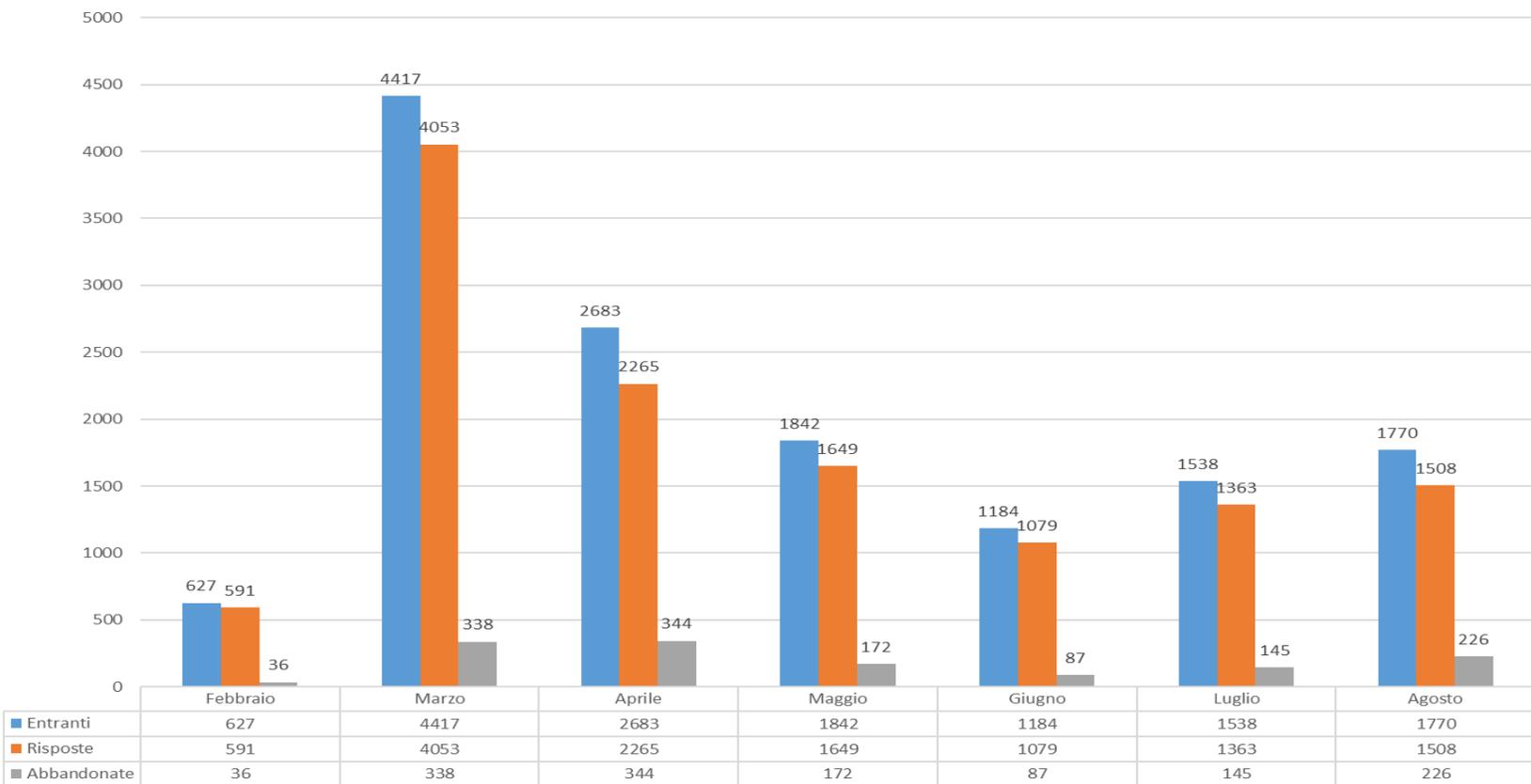
I NUMERI DEL SERVIZIO



VII CONGRESSO Co.Si.P.S. Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

Chiamate al Tasto 3 del NV dal 18/02/2021 al 31/08/2021

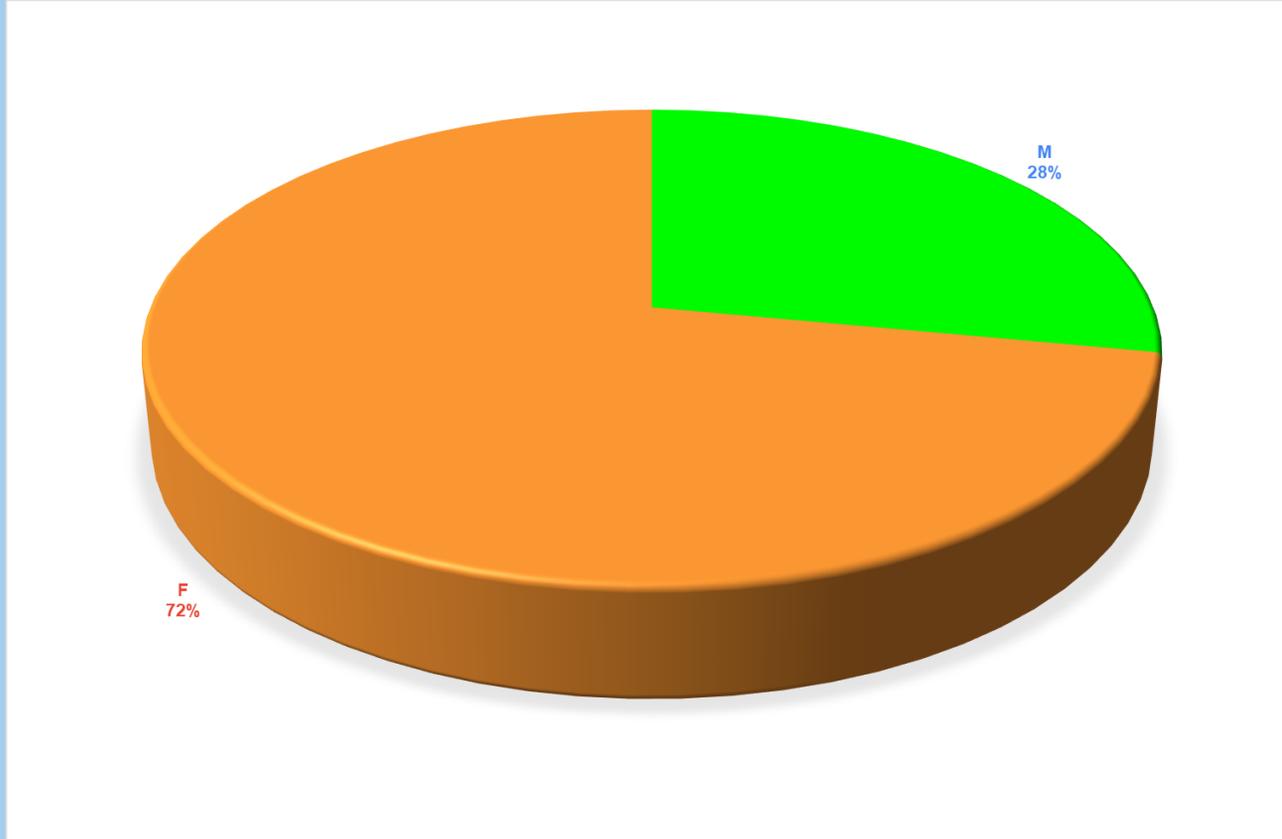


I NUMERI DEL SERVIZIO



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

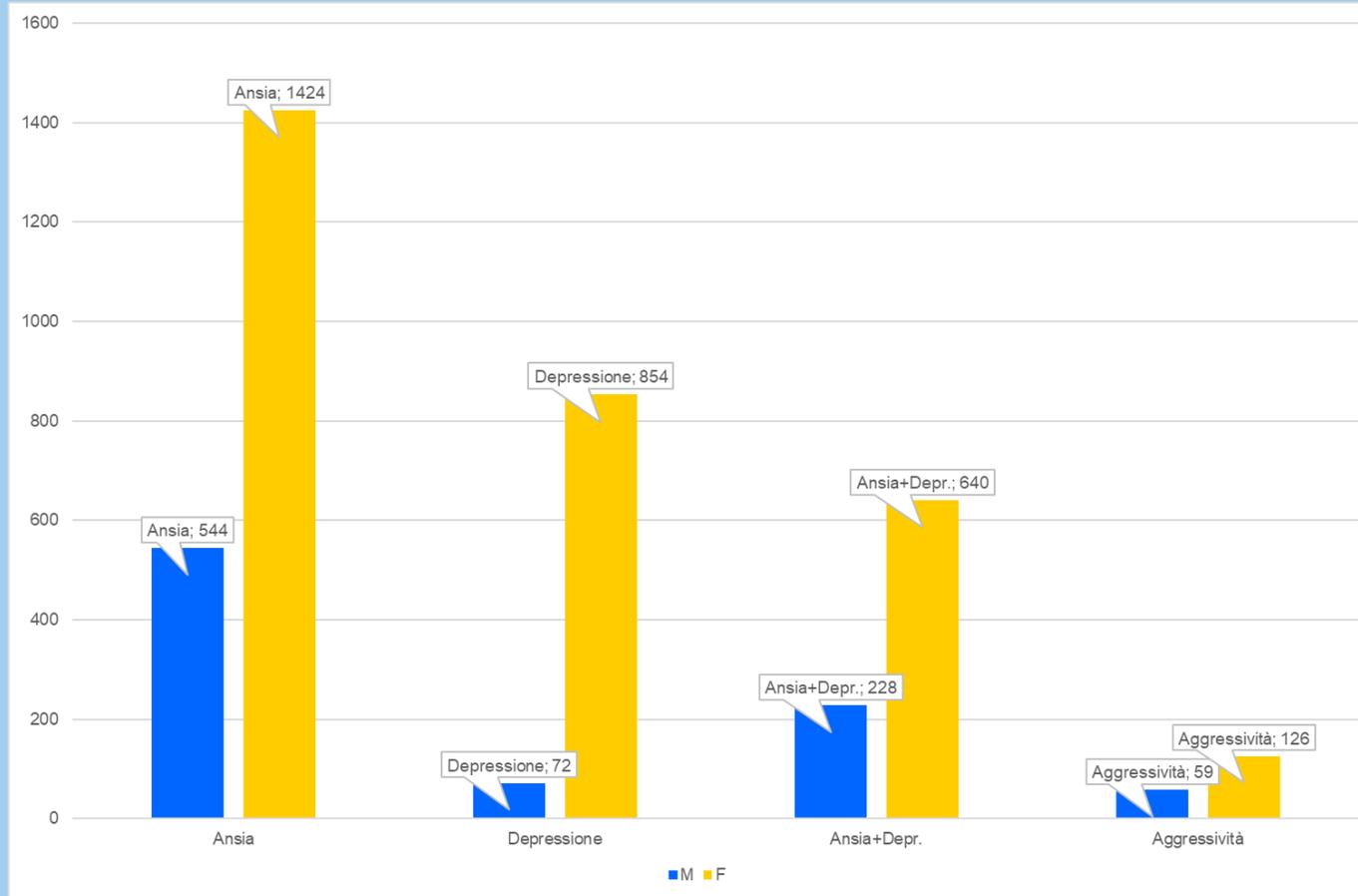


UTENTI PER GENERE



VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità



REAZIONE EMOTIVA AL PRIMO CONTATTO



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

Temi più frequenti

- ▶ paura di commettere errori
- ▶ paura del contagio/di contagiare
- ▶ assenza di controllo
- ▶ senso di inutilità
- ▶ senso di inadeguatezza



VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Sintomi più frequenti (tipici della reazione acuta da stress post traumatico)

- ▶ **Ansia** (generalizzata, fobica o attacchi di panico)
- ▶ **Disturbi del sonno** (sonno disturbato, frequenti risvegli, incubi)
- ▶ **Stato di iperallerta**

ma anche comportamenti (o tentativi) di **ipercontrollo** (ad es. all'igiene, alla distanza sociale o anche sui propri familiari) fino alla maniacalità, **sentimenti di rabbia** (spesso diretta verso l'azienda «che non protegge» o verso gli altri che non sono attenti), **depressione**.

EROI O VITTIME? LE RICHIESTE ALLA UOS PSICOLOGIA



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Servizio **proattivo**, ovvero orientato principalmente a supportare il personale in isolamento domiciliare o ricoverato, in ospedale o nei Covid-hotel, ma aperto a ricevere richieste di supporto dirette da parte del personale.

SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ARES
118

REGIONE
LAZIO

Azienda Regionale Emergenza Sanitaria
UOS Psicologia
Piazza Carlo Forlanini, 1 - 00149 Roma
Tel. 06 53082562 - Fax 06 53082584
E-mail: psicologia@ares118.it

SOS Supporto Operatori Sanitari

DAL 28 APRILE E' ATTIVO **TUTTI I GIORNI**, COMPRESI I FESTIVI, **DALLE 10.00 ALLE 18.00** IL NUMERO DEDICATO **0658023516 PER IL SUPPORTO PSICOLOGICO AGLI OPERATORI ARES118.**

Il Responsabile UOS Psicologia
Dott.ssa Alessandra Ceracchi

IL NUMERO DEDICATO AL PERSONALE
ARES



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021

- ▶ Ascolto
- ▶ Stimolare il recupero delle risorse personali (ad es. rinforzando le capacità di *coping*)
- ▶ Tecniche di rilassamento
- ▶ Monitoraggio
- ▶ Solo se necessario percorso terapeutico

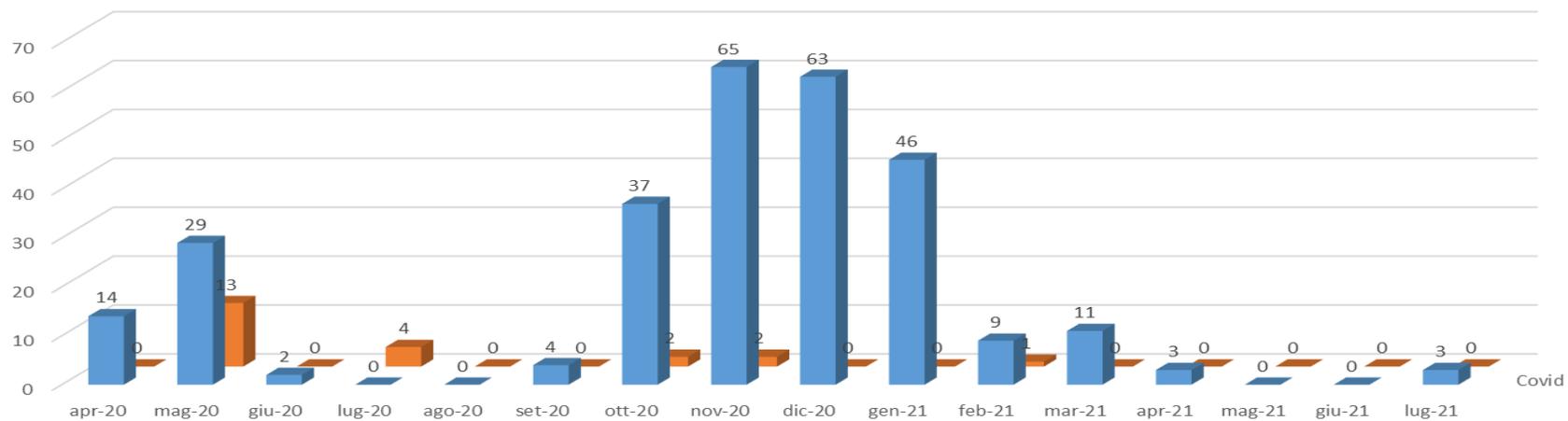
SUPPORTO PSICOLOGICO



VII CONGRESSO Co.Si.P.S. Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

Operatori ARES 118 seguiti dal numero dedicato COVID



	apr-20	mag-20	giu-20	lug-20	ago-20	set-20	ott-20	nov-20	dic-20	gen-21	feb-21	mar-21	apr-21	mag-21	giu-21	lug-21
■ Covid	14	29	2	0	0	4	37	65	63	46	9	11	3	0	0	3
■ Non Covid	0	13	0	4	0	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0

■ Covid ■ Non Covid



VII CONGRESSO Co.Si.P.S. Roma, 24 - 25 Settembre 2021

Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

- Il supporto psicologico è fondamentale durante tutte le emergenze.
- La psicologia dell'emergenza ha la capacità di adattare il proprio intervento a diversi contesti e alla loro mutevolezza durante l'emergenza.
- Il lavoro in integrazione tra professionisti diversi consente di prendere in carico in modo più appropriato i bisogni dei cittadini, specie i più fragili.

Non è illusorio pensare che questo servizio, così capace di adattarsi a situazioni differenti, possa continuare a operare come

- ▶ **struttura di base:** che funzioni H. 24 all'interno della nuova Centrale Unica 116117 e a supporto della UOS Psicologia con il numero dedicato al personale ARES (anche in considerazione della dimensione regionale dell'azienda);
- ▶ **struttura di emergenza:** attraverso l'attivazione, in caso di grandi emergenze, del NV 800118800 al fine di sostenere le attività di soccorso di ARES fornendo supporto alla popolazione e agli operatori sanitari. In questo caso l'attività potrà essere strutturata:
 - ▶ **solo a distanza** in caso di emergenze come quella da Sars-CoV.2 o se dovessero realizzarsi emergenze determinate da attacchi terroristici o da catastrofi di altra natura che richiedano alla popolazione di rimanere chiusa in casa;
 - ▶ **a supporto dell'intervento di soccorso sullo scenario**, ad es. in caso di emergenze fuori regione che non richiedano l'invio degli psicologi da parte di ARES ma che coinvolgano cittadini del Lazio
 - ▶ **a supporto dell'intervento psicologico sullo scenario**, per sostenerne l'attività o per realizzare specifiche attività (ad es. ricongiungimenti familiari) o comunque in funzione dei bisogni e/o dei momenti differenti dell'emergenza.

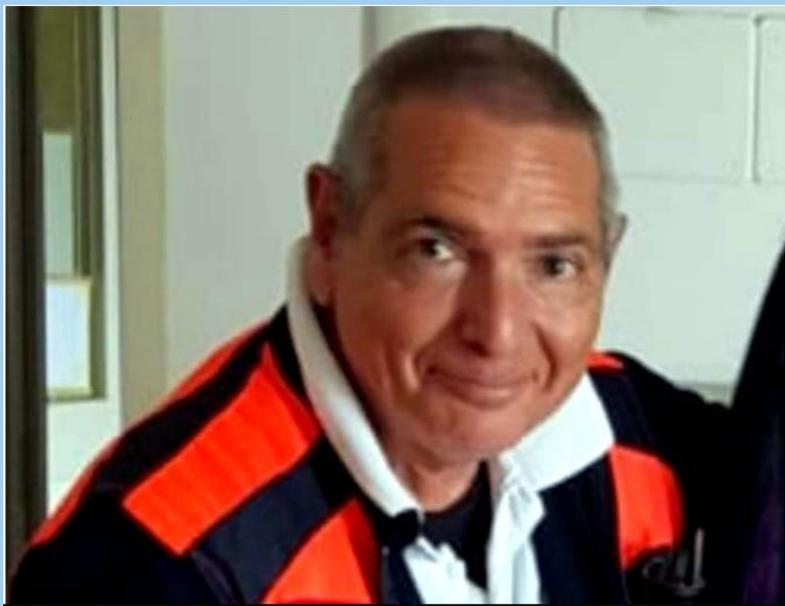
Un servizio così strutturato richiede un professionista psicologo formato a lavorare in contesti **flessibili e mutevoli**, ben rappresentato dallo specialista dell'emergenza, il quale deve poter basare il proprio intervento su una solida teoria di riferimento su temi cardinali quali salute, sicurezza e rischio, con l'intento di poter rispondere e sostare dinanzi agli specifici stati psichici connessi alle normali reazioni delle persone coinvolte nelle situazioni di crisi in un'ottica psicosociale.

CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE



Coordinamento Sindacale Professionisti della Sanità

VII CONGRESSO Co.Si.P.S.
Roma, 24 - 25 Settembre 2021



GRAZIE!