ORDINE
DEGLI PSICOLOGI
DELLA LOMBARDIA

LO PSICOLOGO TI AIUTA:

UN PONTE FRA BISOGNI E SERVIZI PSICOLOGICI NELL'EMERGENZA DEL COVID-19

ORDINE
DEGLI PSICOLOGI
DELLA LOMBARDIA

Corso Buenos Aires, 75 - 20124 MILANO
tel: +39 0267071596
fax: +39 0267071597
PEO: segreteria@opl.it
PEC: segreteria@pec.opl.it
sito: www.opl.it

Autori

Da un'idea di:
Laura Parolin
Gabriella Scaduto
Pietro Cipresso

Autori dei testi
Gabriella Scaduto
Pietro Cipresso
Federica Spotti

Progetto grafico
Alessandra Riva

I contenuti fotografici sono tratti da 123RF.com

Opera curata da: Ordine degli Psicologi della Lombardia

Tutti i diritti riservati. Riproduzione in qualsiasi forma, memorizzazione o trascrizione con qualunque mezzo (elettronico, meccanico, in fotocopia, su disco o in altro modo, compresi cinema, radio, televisione) sono vietate senza autorizzazione scritta dell'editore.

INDICE

Introduzione 5

Lo psicologo ti aiuta 7

Il Numero dell' OPL: le testimonianze 9

Le associazioni 17

INTRODUZIONE

L'emergenza legata alla diffusione del COVID-19 ha creato un'esperienza del tutto nuova, che ha avuto un impatto notevole nella vita delle persone, non solo per le conseguenze squisitamente mediche e sanitarie della pandemia, ma certamente anche rispetto alla consapevolezza dell'impatto traumatico avuto sulla loro salute psichica.

Eventi straordinari emergenziali, quale quello vissuto e tutt'ora in essere nel nostro Paese, possono generare ferite psicologiche sia sui singoli sia sulla comunità, capaci di espandersi, protrarsi di generazione in generazione, di impattare sul mutamento sociale, l'economia e la cultura. Gli psicologi sono uno degli elementi fondamentali che oggigiorno possono fare la differenza, possono essere gli elementi determinanti nella comprensione, nel cambiamento, nella promozione e nella riduzione delle conseguenze negative causate da eventi di tale portata. Quella degli psicologi è una professione naturalmente vocata alla promozione e alla tutela del bene comune, ovvero del benessere umano e sociale in tutti i suoi aspetti fondamentali, essi rappresentano quindi un elemento di tutela e di protezione contro ogni evento o elemento che generi traumi a livello individuale, politico e culturale.
Su queste basi è importante quindi che la nostra comunità professionale lavori a fianco delle istituzioni, individualmente o entro reti strutturate e organizzazioni, mettendo ovunque possibile a disposizione, e valorizzando, le caratteristiche peculiari e il valore fondamentale delle proprie competenze.

L'obiettivo generale del progetto "lo psicologo ti aiuta" è stato quello di fornire una risposta strutturata e univoca a un enorme bisogno emergenziale di psicologia, offrendo una risposta efficace e al contempo arginando e prevenendo eventuali risposte inadeguate e/o incontrollate da parte di singoli o di realtà al di fuori di un sistema di aiuto e protezione civile. L'Ordine, quale soggetto naturalmente chiamato a coinvolgere e coordinare la comunità professionale, in questo specifico caso ha raccolto a sé le associazioni della psicologia dell'emergenza e ha quindi pilotato l'aiuto durante tutta la crisi pandemica.
È importante ricordare che l'azione ordinistica non è mai quella dell'erogatore diretto di prestazioni professionali, bensì esso realizza il proprio mandato valorizzando le specificità e le competenze della professione e mostrandone l'importanza strategica e il ruolo cruciale, soprattutto in un momento di fragilità comune quale è stato quello recente.

Il progetto, in una specifica pratico-operativa generale, ha avuto tre declinazioni:

- verso i colleghi, con un'azione di linea guida, facilitazione e coordinamento;
- verso le istituzioni, con una azione strutturata di advocacy e comunicazione istituzionale pro-categoria;
- verso i cittadini, con azioni a tappeto di aiuto psicologico, e di informazione.

Il primo step è stata la creazione di un numero verde e la selezione delle realtà ad esso afferenti.

In questa sede è stato fondamentale il chiarimento sia pubblico, sia intra categoria, rispetto al tema della gratuità delle prestazioni, ovvero rispetto alla differenza fra volontariato e volontarismo.
L'attività professionale ha un proprio valore intrinseco che è riconosciuto anche grazie al riconoscimento economico delle prestazioni e, per qualsiasi utente, la possibilità di fruire di prestazioni psicologiche senza oneri dovrebbe essere legata esclusivamente al servizio pubblico dei SSR, oppure alle azioni chiaramente ascrivibili alla filiera del volontariato. Queste ultime sono prestazioni erogate all'interno di associazioni e realtà riconosciute, nel nostro specifico caso, nell'ambito della psicologia delle emergenze, con una garanzia rispetto alla preparazione, alle competenze e all'inserimento nei meccanismi generali di aiuto e protezione civile. Ogni altra attività professionale erogata gratuitamente è ascrivibile al cosiddetto volontarismo, ovvero ad azioni che, ancorché lodevoli, non sono strutturate, promosse o riconducibili a progetti istituzionali e che possono in molti casi ingenerare false aspettative, concorrenza sleale e una svalutazione della professione stessa

Per tale motivo e in tale logica, l'Ordine ha accuratamente selezionato le associazioni afferenti al numero verde e ha presidiato, così come continua a fare, su tutte le dimensioni dell'operazione.

La Presidente
Laura Parolin

Il Segretario
Gabriella Scaduto

IL PROGETTO LO PSICOLOGO TI AIUTA

Sin dai primi giorni dell'emergenza sanitaria appariva chiaro che quello che tutti stavano vivendo avrebbe potuto generare delle enormi ferite emotive, a livello del singolo cittadino così come a livello comunitario, con effetti in diversi ambiti sociali, economici, relazionali, professionali ecc.

Sicuramente, quello che è emerso fin da subito è che questa pandemia avrebbe segnato un prima e un dopo per la comunità e per i cittadini lombardi, anche dal punto di vista della Salute Mentale.

In questo contesto, il ruolo dello psicologo è parso sin da subito indispensabile sotto molteplici aspetti: per contribuire alla comprensione dei fenomeni, per limitare le conseguenze negative, per i traumi della malattia, dell'isolamento sociale, della paura del contagio, del lutto e della perdita del lavoro così come di tutto ciò che d'altro andava mutando e generando malessere psicologico, sociale e sanitario.

La nostra comunità è stata fin da subito molto reattiva dimostrando di avere desiderio di partecipazione e di responsabilità verso la popolazione.
Poiché a livello di servizio pubblico l'investimento sulla categoria è, come noto, purtroppo ancora carente o ancora da realizzarsi e a livello privato era ed è importante preservare un mercato professionale, ordinario e straordinario; per accogliere le disponibilità dei colleghi l'Ordine ha quindi elaborato il progetto "lo psicologo ti aiuta". L'OPL ha fornito una guida, una razionalizzazione, incoraggiando e fornendo visibilità a quelle realtà che, occupandosi di psicologia delle emergenze, avessero le competenze e il giusto inquadramento sociale volontaristico per fornire la migliore e più rapida risposta al bisogno dilagante dell'emergenza, giungendo così a costruire in brevissimo tempo un vero e proprio servizio di qualità, in integrazione temporanea al welfare pubblico psicologico della Lombardia, capace di fornire una prima competente operazione di cura primaria emergenziale.

All'interno del progetto #lopsicologotiaiuta si è dato vita a due iniziative parallele:

- la creazione di un portale dedicato all'emergenza www.lopsicologotiaiuta.it;
- un filo diretto telefonico che risponde al numero 0282396234 coordinato dall'OPL e gestito dalle realtà di psicologia delle emergenze.

Il sito www.lopsicologotiaiuta.it, ha fornito informazioni utili in continuo aggiornamento sia per i cittadini sia per i colleghi psicologi.
Il portale è stato diviso in più sezioni così da poter reperire in modo semplice le iniziative, i vademecum, i servizi attivi e della letteratura scientifica.

La prima sezione ha riguardato la psicologia delle emergenze e al suo interno vi si potevano trovare l'elenco degli enti che hanno attivato dei servizi di ascolto e intervento psicologico

mappati su tutto il territorio lombardo divisi per provincia e proposti sia dal servizio pubblico, sia dal servizio privato convenzionato sia dalle realtà della psicologia delle emergenze, nonché una rassegna legislativa. Il portale è tutt'ora in continuo aggiornamento.

La seconda sezione è stata dedicata alle risorse per il cittadino e al suo interno vi si potevano trovare la rassegna di video divulgativi realizzati dall'Ordine con diversi esperti italiani e internazionali e alcuni vademecum che riportavano suggerimenti utili per affrontare l'emergenza.

La terza sezione è stata dedicata agli psicologi. Qui erano disponibili risposte a domande frequenti e tutti gli aggiornamenti utili alla pratica della professione, nello specifico dell'emergenza.

L'ultima sezione ha visto al proprio interno la rassegna stampa e del materiale divulgativo.

Filo diretto con gli psicologi dell'emergenza: attivazione del numero verde

L'Ordine è stato in questo frangente il naturale collettore tra le differenti realtà di psicologia dell'emergenza, coinvolgendo la Croce Rossa Italiana, Psicologi per i Popoli, Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza (SIPEM), Squadra Psicosociale per le Emergenze (SPE), Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta (CISOM) ed EMDR Italia.

Il numero di telefono 0282396234, coordinato dall'Ordine degli Psicologi della Lombardia e dedicato all'ascolto e al supporto psicologico durante l'emergenza sanitaria, è stato attivo dal 25 marzo al 25 maggio, tutti i giorni dalle 9 alle 18, ed è stato da stimolo e da esempio a tutte le iniziative simili di aiuto psicologico nate nel periodo successivo anche a livello nazionale.

IL NUMERO DELL'OPL: LE TESTIMONIANZE

Nella sezione a seguire verranno prese in considerazione le testimonianze dei colleghi che hanno partecipato al progetto del numero verde, e parallelamente quelle dei coordinatori delle varie realtà di psicologia dell'emergenza che sono state coinvolte

Dott.ssa Isabel Fernandez Presidente EMDR – ASSOCIAZIONE PER L'EMDR IN ITALIA

Come società di psicologia dell'emergenza ritiene che la pandemia abbia portato il vostro settore a una migliore percezione sociale e nell'immagine della professione?

Sì, assolutamente anche perché gli aspetti psicologici di questa pandemia sono stati molto evidenti e molto complessi. Si è capito dall'inizio che non era solo il gestire la minaccia del virus ma bisognava gestire anche tutti gli effetti di questa situazione. Non solo la paura di essere contagiati o il senso di colpa per aver potuto contagiare gli altri o il senso di isolamento che ci è stato ma anche tutto l'orrore che si è visto in televisione vedendo le situazioni, le morti e quindi anche i lutti. Tutti hanno capito che questi lutti sarebbero stati difficili da elaborare perché le persone non potevano accompagnare i cari mentre erano malati, non hanno potuto fare il funerale e non sono potuti stare con loro mentre stavano per morire. Tutto un insieme di cose che hanno fatto capire a tutta l'Italia che queste persone morivano da sole e con una grande sofferenza. Quindi sono state anche situazioni al di là del virus. Soprattutto, vedere il servizio sanitario, i medici e tutti quanti completamente sopraffatti da questa situazione e con il fatto che potevano fare poco o nulla, nel senso che non c'era un trattamento non c'era una cura non c'era anche lì la possibilità di assistere tutti, quindi tutte queste situazioni, ovviamente, si vivono con ansia e con paura e con un senso di panico. Quindi bisognava gestire tutte queste emozioni e la rabbia rispetto a dover seguire le regole le restrizioni. Quindi gli aspetti psicologici sono stati quelli più complessi e i più intensi e penso che tutti siano consapevoli che è stato troppo forte, ha colpito tutta la comunità, tutto il Paese e il mondo e quindi è qualcosa che non sarà facile probabilmente da superare. Quindi finiti i contagi c'è tutto questo aspetto psicologico da capire e nel frattempo, tutte le perdite che ci sono state a livello professionale, relazionale ed economico e quindi fare i conti con questo perché, si sa, che la pandemia, al di là del virus lascerà gli aspetti di sofferenza psicologica e gli aspetti di cambiamento. Quindi è chiarissimo che il ruolo degli psicologi deve essere in primo piano ad accompagnare tutte queste fasi che ci sono state e tutte quelle che verranno.

Dott.ssa Cristina Silvestri Presidente della sezione di Sondrio
FEDERAZIONE PSICOLOGI PER I POPOLI

Come società di psicologia dell'emergenza ritiene che la pandemia abbia portato il vostro settore a una migliore percezione sociale e nell'immagine della professione?

Penso di sì, penso che possa aver aiuto a comprendere il ruolo dello psicologo nella psicologia dell'emergenza. Possa aver aiutato a identificare cosa sia la psicologia sia che tipo di ruolo può avere lo psicologo all'interno dell'emergenza. Sicuramente le persone hanno compreso che tipo di ruolo possiamo svolgere e sicuramente ha aiutato a comprendere la concretezza dell'intervento dello psicologo al livello quotidiano.

Dott.ssa Maria Luisa Puglielli Presidente SPE
SQUADRA PSICOSOCIALE PER LE EMERGENZE

Come società di psicologia dell'emergenza ritiene che la pandemia abbia portato il vostro settore a una migliore percezione sociale e nell'immagine della professione?

Sì, indubbiamente, non ho dubbi. Si è parlato anche tanto nei mass media, non si mai parlato di psicologia così tanto come in questa pandemia. C'è stato un riconoscimento dei bisogni psicologici. È stato un evento che ha portato alla luce la nostra professione.

Dott. Pierluigi Policastro Responsabile Nazionale psicologi CISOM
CORPO ITALIANO DI SOCCORSO ORDINE DI MALTA

Come società di psicologia dell'emergenza ritiene che la pandemia abbia portato il vostro settore a una migliore percezione sociale e nell'immagine della professione?

Credo che sicuramente possiamo aver continuato un percorso che continua da anni. Con questa pandemia stiamo sicuramente sempre di più mettendo in evidenza le cure psicologiche come richieste della cittadinanza, come richiesta degli utenti. Chiaramente come psicologi rischiamo di essere un po' autoreferenziali a fare noi questa osservazione, io la guardo dal punto di vista dell'utenza e vedo che quando viene offerto un servizio di supporto psicologico, anche telefonico, come è stato questo, c'è un grande interesse da parte dei cittadini. Poi, non dovrei dirlo io essendo la parte interessata, rischio di essere autoreferenziale. Sicuramente la nostra comunità professionale sono anni che porta avanti anche un discorso di divulgazione della professione dello psicologo. Dal 2008 oggi siamo al 2020, che io mi occupo di psicologia dell'emergenza sicuramente ho visto un aspetto evolutivo nei termini di interesse e di attenzione alla nostra componente professionale ma ancora tanto c'è da fare.

- Filo diretto con gli psicologi dell'emergenza: attivazione del numero verde

Dott.ssa Sabrina Manzi Referente tecnico regionale SeP CRI – CROCE ROSSA ITALIANA

Come società di psicologia dell'emergenza ritiene che la pandemia abbia portato il vostro settore a una migliore percezione sociale e nell'immagine della professione?

Sicuramente questa pandemia ha coinvolto gli psicologi dell'Emergenza in modo molto importante rispetto magari alle emergenze passate. Sicuramente questa pandemia ha coinvolto gli psicologi in modo molto importante perché siamo in un emergenza a livello nazionale e mondiale e l'intervento quindi del nostro servizio e anche di altre associazioni è stato massivo. Credo che sia aumentata la conoscenza di questa branca della psicologia che forse, se prima era conosciuta in occasione di calamità importanti, adesso è stata diffusa più a livello globale della popolazione. C'è stato quindi sicuramente un incremento della conoscenza dello psicologo dell'emergenza.

Il punto di osservazione privilegiato de vertici degli stakeholder delle emergenze conferma come, anche grazie alle azioni e al presidio ordinistico, la percezione sociale e l'immagine della professione possano aver giovato di una crescita e un miglioramento nel frangente emergenziale più che in altri contesti o frangenti. Complice l'estremo livello di bisogno, così come la delicatezza e la responsabilità degli interventi, la competenza specialistica clinica emergenziale è risultata essere il tratto che maggiormente ha distinto lo statuto professionale e ha consentito la riconoscibilità del professionista psicologo senza ambiguità.
In altri termini durante la pandemia è stato inferiore lo spazio potenziale dell'abusivismo ed è stata superiore l'efficacia di tutte le azioni di posizionamento e valorizzazione della professione e questo dato aggiunge, senza dubbio, un ulteriore valore e significato al progetto sviluppato e strutturato dall'OPL in questo frangente.

Dott.ssa Roberta Brivio Presidente SIPEM
SOCIETA' ITALIANA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA

Rispetto alla categoria degli psicologi come ritiene sia stato vissuto il servizio da voi svolto. E quali vantaggi ha portato alla categoria?

Ha dato senz'altro una maggiore visibilità. Purtroppo alcuni colleghi, non preparati in psicologia della emergenza, hanno approfittato pubblicizzandosi con servizi gratuiti e competenze che in realtà non avevano. Il numero verde organizzato dall'Ordine, invece, è stata un'ottima cosa e un'altra cosa molto importante che questo numero verde ha permesso di collaborare tra diverse associazioni, perché nessuno di noi è in grado di risolvere un problema così vasto se non interfacciandosi e integrandosi con le altre associazioni.

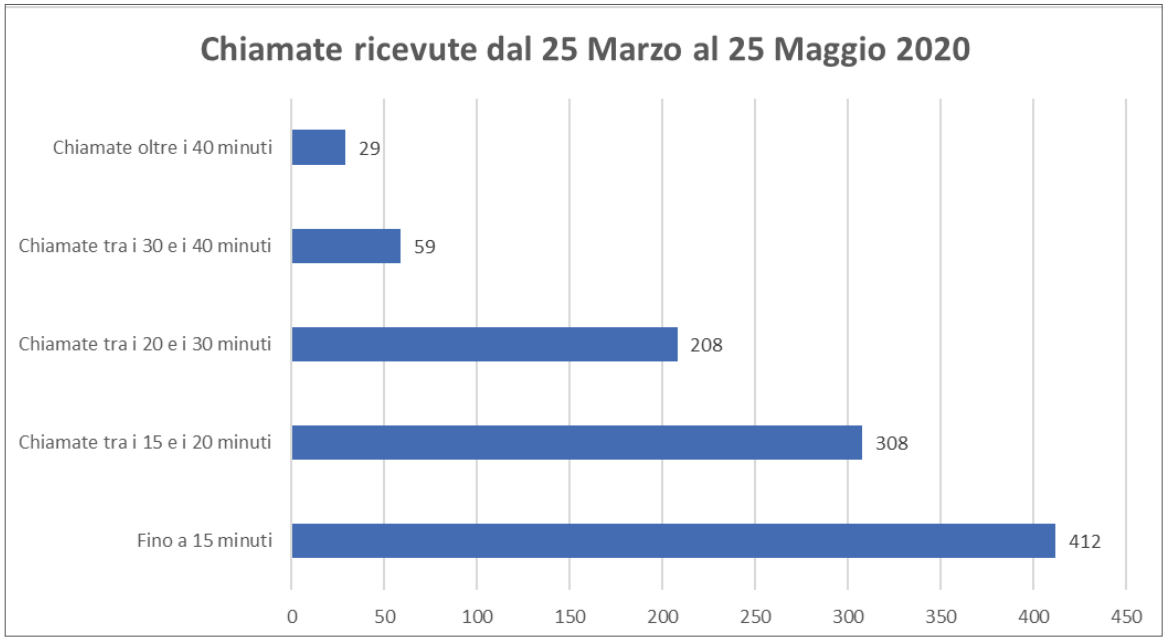
Dato l'ancora scarso livello di consapevolezza che esiste all'interno della categoria rispetto alle proprie caratteristiche e specificità è ragionevole credere che, grazie a questo progetto, ai dibattiti e alle azioni avanzate nel contesto della pandemia, possa essere migliorata anche la capacità degli psicologi di riconoscere ed apprezzare il valore delle competenze nell'operato specialistico proprio e dei colleghi.

Dott.ssa Laura Fino 57 anni psicoterapeuta EMDR
ASSOCIAZIONE PER L'EMDR IN ITALIA

Quale è stato l'episodio più significativo che ha dovuto gestire durante il servizio?

Ce ne sono stati molti, diciamo che un episodio particolare che mi è rimasto impresso è la telefonata di questo signore di una quarantina d'anni convivente con la madre dalla morte del padre, quindi da un paio di anni. Ha chiamato il numero perché era molto preoccupato per i comportamenti della mamma che secondo lui non portavano molta attenzione alla questione dell'igiene. Mi sono fatta raccontare un po' come gestivano questi aspetti in casa e mi è sembrato che, in realtà, avessero tutte le attenzioni. Infatti, quello che emerso durante la telefonata è stato che l'utente avesse una grave forma di ossessione e in sottofondo si sentiva la madre che gli urlava dietro. Quindi è emerso che in casa ci fosse una grande tensione all'interno del nucleo, dove il Covid ha fatto esplodere l'aspetto ossessivo di quest'uomo e il fatto che la madre non ne potesse più, non tanto del Covid quanto del comportamento del figlio.

Durante questi due mesi, il numero ha ricevuto 1016 chiamate della durata media di circa 17 minuti, per un totale di 17.227 minuti di conversazione.



Le donne sono state, tra i cittadini lombardi, quelle che hanno usufruito maggiormente del servizio (67,2%) e, da quello che è emerso dai dati raccolti dagli operatori delle emergenze, le telefonate hanno avuto come bisogno principale la richiesta d'aiuto per la gestione dell'ansia (28,41%).
I sintomi ansiosi, come i tratti ossessivi, gli attacchi di panico e l'ipocondria sono i fenomeni che sono stati principalmente riportati durante le telefonate con gli operatori.

Questi dati fanno riflettere sul fatto che le persone che hanno chiamato non avevano paura del contagio in sé (il 13,07% delle persone hanno manifestato come bisogno psicologico primario la paura del Coronavirus) ma, il bisogno emergenziale che è emerso, riguarda principalmente gli effetti e le conseguenze che la diffusione del virus ha portato nella vita delle persone, come, ad esempio, il dover cercare di adattarsi a una nuova "normalità".

Dott.ssa Mara Germani 45 anni psicoterapeuta CISOM
CORPO ITALIANO DI SOCCORSO ORDINE DI MALTA

Quale è stato l'episodio più significativo che ha dovuto gestire durante il servizio?

Ricordo in particolare una delle prime telefonate che ho ricevuto, era di una signora ultra settantenne la quale viveva da sola con il fratello che era il suo unico punto di riferimento affettivo ed emotivo e questo fratello era da quindici giorni ricoverato per Covid. Dal giorno prima della telefonata al fratello era stato messo un respiratore e quindi non era più in grado di telefonare e di comunicare con la sorella rimasta a casa. Quindi la signora non solo era rimasta in isolamento fisico e sociale ma anche emotivo ed affettivo. L'ansia di questa donna era molto, molto elevata. Questa situazione mi ha molto colpita perché mi ha catapultata nella realtà della situazione che stavamo affrontando.

Molti cittadini lombardi hanno chiamato il servizio per avere supporto, conforto e informazioni. Infatti, il 24,43% delle telefonate hanno avuto come oggetto della domanda il bisogno di parlare con qualcuno, di essere ascoltati, di sapere che, nonostante l'isolamento, ci fosse qualcuno di esperto disponibile a dare informazioni e supporto.

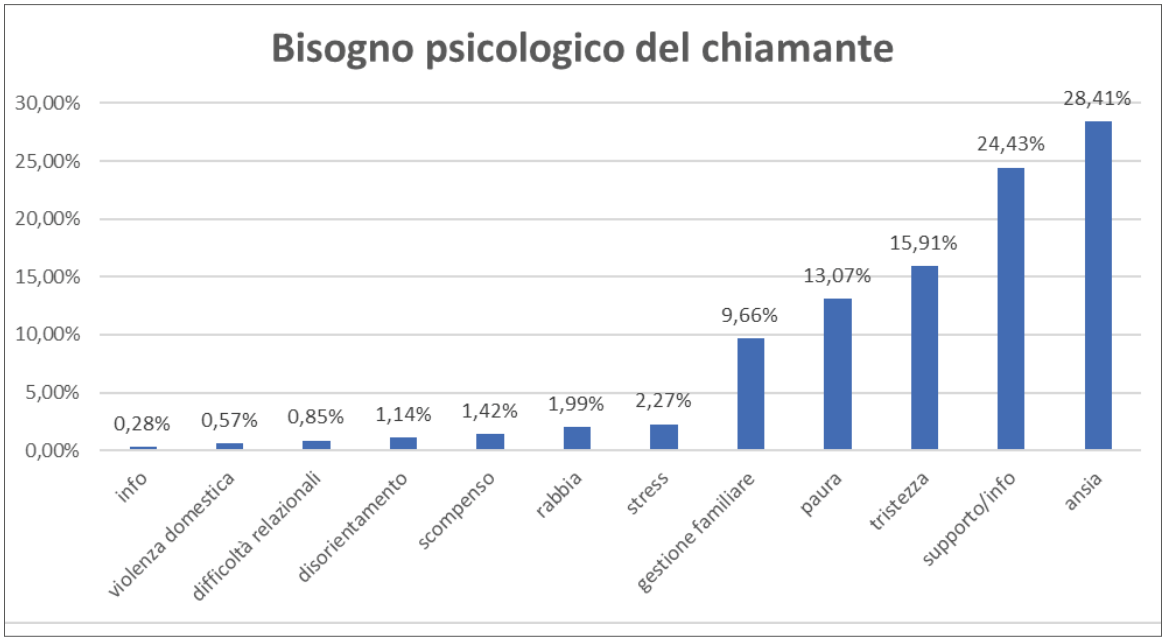
Alcuni utenti (il 15,9%) hanno manifestato sintomi più di tipo depressivo, come una profonda tristezza dovuta sia alla condizione di isolamento sociale ma, soprattutto, legata a una difficoltà ad elaborare un lutto. Infatti, l'impossibilità di salutare una persona cara, a causa dell'emergenza sanitaria, ha influito, sicuramente sull'elaborazione della perdita, causando, oltre alla tristezza, sentimenti di frustrazione e smarrimento.

Dott.ssa Roberta Venieri 45 anni psicoterapeuta CRI - CROCE ROSSA ITALIANA

Quale è stato l'episodio più significativo che ha dovuto gestire durante il servizio?

L'episodio di un lutto di un figlio a cui era stato comunicato il decesso della madre per Covid la mattina e che ovviamente non aveva potuto vederla, entrarci in contatto e non la sentiva da qualche giorno. La madre era stata portata via da casa e ovviamente senza ancora la diagnosi di Covid, il problema è stato che il figlio non ha potuto salutarla e non ha potuto fare il funerale. Quindi la mancanza di una chiusura è stata difficile da gestire da parte dell'utente che ha chiamato.

La difficoltà nella gestione delle relazioni familiari e affettive accomuna il 9,6% dei cittadini che hanno contattato il filo diretto. Infatti, spesso è stato chiesto come poter prendersi cura dei bambini, di persone affette da disabilità psichiche e intellettive e di eventuali familiari ricoverati. Meno del 5% delle chiamate sono risultate essere richieste d'aiuto legate a momenti di fragilità più importanti come, ad esempio, la perdita di contatto con la realtà.



La maggior parte delle telefonate si sono concluse con il raggiungimento di un contenimento emotivo.

In alcuni casi, in cui il bisogno di ascolto e di supporto non poteva essere soddisfatto in una singola chiamata, l'operatore delle emergenze, ha inviato ai servizi territoriali, fornendo tutte le informazioni riguardo i servizi attivati sul territorio per l'emergenza.

Il gradiente di soddisfazione:

Dott.ssa Giorgia Battiato 36 anni psicoterapeuta SPE
SQUADRA PSICOSOCIALE PER LE EMERGENZE

Ritiene che gli utenti siano rimasti soddisfatti del servizio?

Ho ricevuto molti ringraziamenti, le telefonate si sono sempre concluse con molti ringraziamenti. Le persone hanno sentito di poter aver un appoggio, erano persone che magari avevano già chiamato e parlato con altri operatori, ma hanno sentito nel servizio, che tra l'altro è nato fin da subito, è stato uno dei primi, che c'era qualcuno che li poteva ascoltare nell'immediato visto anche che molti servizi erano sospesi e i contatti con i familiari difficili. Anche solo il fatto di sapere di poter parlare con qualcuno nell'immediatezza ha fatto sentire gli utenti già molto meglio.

Dott.ssa Chiara Rimoldi 28 anni psicologa FEDERAZIONE PSICOLOGI PER I POPOLI

Ritiene che gli utenti siano rimasti soddisfatti del servizio?

La mia impressione è che gli utenti siano rimasti soddisfatti del servizio. Infatti, tutte le telefonate che ho ricevuto, comunque, si chiudevano con i ringraziamenti da parte delle persone sia per il servizio sia per l'ascolto per quanto è condiviso, quindi, ho avuto la sensazione che la soddisfazione per il servizio ci fosse. Inoltre, ci sono anche persone che hanno telefonato più volte, nei momenti di un po' più di sconforto, soprattutto persone sole o comunque magari persone po' più anziane che vivevano da sole e quindi cercavano un po', come dire, un cuscinetto nel servizio. E ad ogni telefonata anche parlando con colleghi differenti gli utenti rimandavano di essersi sentiti molto accolti e supportati.

L'unico aspetto di criticità, che è emerso dalle interviste fatte agli operatori, che hanno prestato servizio rispondendo alle chiamate del numero, è stato nei fatti legato ad un mero problema di tipo tecnico, il sovraccarico delle linee.
Infatti, è capitato che cadesse la linea durante il colloquio.

Dott.ssa Elena Boschetti 38 anni psicoterapeuta SIPEM
SOCIETA' ITALIANA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA

Se in un futuro si riproponesse l'emergenza, cosa modificherebbe del servizio?

Forse c'era stato un po' un problema con la linea telefonica ed era una cosa che abbiamo segnalato subito. Però poi, in realtà, è stato un po' un punto di forza rispetto al nostro modo di operare che è avvenuto davvero inconsapevolmente. Nel senso che, da quando abbiamo iniziato eravamo appunto un gruppetto di dieci persone per quanto riguarda SIPEM Lombardia e ci siamo da subito uniformati in gruppo, che effettivamente non era una cosa che ci è stata richiesta. Nel senso che sembrava che ognuno di noi avesse il suo turno e avesse le sue telefonate a cui rispondere. Poi, in realtà, ci siamo subito operati perché, nel momento in cui, abbiamo visto che qualche volta cadeva la linea abbiamo iniziato a scriverci su WhatsApp contemporaneamente quasi alla telefonata o appena dopo che era caduta la linea e quindi ci siamo un po' detti tra di noi quello che si stava dicendo a quella persona, due o tre informazioni in linea di massima e anche, ad esempio, se avessimo già dato indicazioni piuttosto che non avessimo fatto in tempo a dare indicazioni. Quindi, il lavoro di gruppo ha molto aiutato perché la persona che magari poi riprendeva la telefonata della stessa persona è riuscita a portare avanti senza dover riprendere tutto da zero.

Per me è stata un'esperienza molto positiva sia perché siamo riusciti a vedere un'efficacia concreta e anche molto immediata del nostro intervento sia perché siamo riusciti ad indirizzare alcuni utenti a intraprendere poi un percorso psicologico e sia per il gruppo con cui ho lavorato. E questa riflessione posso dire che sia condivisa anche da tutti gli altri operatori con cui ho lavorato.

Nel complesso, dunque possiamo ritenere che il servizio attivato dall'OPL abbia rappresentato una grande azione di comunità, sia sul piano professionale sia su quello sociale.
Dopo anni di divisioni e difficoltà nel coordinare le forze professionali in emergenza, in questo caso, l'obiettivo ordinistico e di categoria, può dirsi raggiunto a pieni votii.

LE ASSOCIAZIONI

CISOM - CORPO ITALIANO DI SOCCORSO DELL'ORDINE DI MALTA

Il Corpo Italiano di Soccorso dell'Ordine di Malta – CISOM è una Fondazione di diritto melitense con finalità di protezione civile, sociale, sanitario assistenziale, umanitario e di cooperazione, strumentale al Sovrano Ordine di Malta. Il Corpo opera per portare assistenza e pronto soccorso alle persone in stato di necessità anche in collaborazione con il Dipartimento della Protezione Civile.

CRI - CROCE ROSSA ITALIANA

L'Associazione della Croce Rossa Italiana, organizzazione di volontariato, ha per scopo l'assistenza sanitaria e sociale sia in tempo di pace che in tempo di conflitto. Associazione di alto rilievo, è posta sotto l'alto patronato del Presidente della Repubblica. La CRI fa parte del Movimento Internazionale della Croce Rossa. Nelle sue azioni a livello internazionale si coordina con il Comitato Internazionale della Croce Rossa, nei Paesi in conflitto, e con la Federazione Internazionale di Croce Rossa e Mezzaluna Rossa per gli altri interventi.

EMDR - ASSOCIAZIONE PER L'EMDR IN ITALIA

L'associazione per l'EMDR in Italia è una delle più grandi e più attive associazioni della psicologia italiana. Incentrata sull'omonimo metodo terapeutico, l'Eye Movement Desensitization and Reprocessing, una psicoterapia consigliata dall'OMS per la cura dei disturbi legati allo stress e al trauma, interviene sin dalla sua fondazione in diverse situazioni emergenziali traumatiche con professionisti qualificati e con un'organizzazione capillare su tutto il territorio nazionale.

FEDERAZIONE PSICOLOGI PER I POPOLI

Federazione Psicologi per i Popoli Onlus, è una associazione di volontariato, iscritta all'Albo della Provincia Autonoma di Trento (189/A 2010) e rappresenta a livello nazionale le associazioni di volontariato degli psicologi presenti nelle regioni Valle d'Aosta, Piemonte, Trentino, Friuli Venezia Giulia, Veneto, Emilia Romagna, Toscana, Lazio, Lombardia, Abruzzo, Campania, Sicilia, Sardegna.
Attraverso conoscenze, competenze e abilità della psicologia dell'emergenza i professionisti delle associazioni territoriali di Psicologi per i Popoli si attivano per portare assistenza alle persone, alle famiglie, ai gruppi e alle comunità colpite da calamità, disastri, gravi incidenti, emergenze umanitarie e della vita quotidiana, scomparsa improvvisa di familiari.

SIPEM – SOCIETA' ITALIANA DI PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA

La Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza Social Support Federazione (abbreviato in SIPEm SoS Federazione) è un'associazione senza scopo di lucro iscritta ai registi del volontariato di Protezione Civile che opera in situazione di micro e maxi emergenze sul territorio italiano per la prevenzione e la cura delle vittime e dei soccorritori a rischio di patologie psicologiche legate al trauma.

SPE- SQUADRA PSICOSOCIALE PER LE EMERGENZE

Squadra Psicosociale per le Emergenze si propone di testimoniare, in Italia e all'estero, con le azioni e gli strumenti propri della psicologia e delle scienze sociali, la solidarietà nei confronti di singoli gruppi o popolazioni in grave stato di bisogno per la calamità, guerre, sottosviluppo, migrazione, negazione dei diritti umani, indipendentemente dalla lingua, dalla religione, dall'etnia, dalla cultura e dal sesso.

tel. +39 0267071596 - fax +39 0267071597 - PEO: segreteria@opl.it - PEC: segreteria@pec.opl.it
www.opl.it

ordinepsicologilombardia

Ordine degli Psicologi
della Lombardia

tvOPL

PsicologiOPL