



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## LIVELLO

- Regione
- **AULSS 1 Dolomiti**
- **UOSD di Psicologia Ospedaliera**
- **Ospedali del distretto 1 Belluno e Distretto 2 Feltre**

## MACROTEMA

- **Formazione, informazione e gestione degli operatori sanitari**
- **Comunicazione ai cittadini**
- **Riorganizzazione percorsi clinici assistenziali**
- Altro (specificare):  
**interventi psicologici integrati Covid-19:** sostegno al personale, ai pazienti ricoverati e ai cittadini positivi in isolamento, psicoeducazione alla popolazione, formazione e sostegno al personale delle strutture residenziali per anziani e famigliari di anziani positivi delle case di riposo.

Descrizione dell'esperienza di risposta all'emergenza covid -19 che si intende condividere

La UOSD di Psicologia Ospedaliera facente riferimento all'ospedale provinciale hub San Martino di Belluno ha coordinato un programma di sostegno psicologico integrato con le istituzioni al fine di rispondere, secondo il modello della psicologia dell'emergenza, ai bisogni psicologici della popolazione, dei malati e loro famigliari, del personale, prioritariamente dei reparti Covid-19 e di seguito delle case di riposo della provincia di Belluno.

L'equipe di supporto psicologico Covid-19 non ha usufruito di volontari, ma di colleghi operanti nel servizio di psicologia ospedaliera e con conoscenze nell'ambito della psicologia della salute. I professionisti coinvolti, prima dell'avvio del progetto, hanno inoltre ricevuto formazione ad hoc e materiale informativo sull'applicazione dei protocolli d'emergenza con particolare riferimento all'emergenza Covid-19, e mantengono supervisione settimanale a cura del Centro Studi e Ricerche in Psicotraumatologia di Milano/Emdr. Formazione e supervisione vengono garantite da un fondo provinciale.

Il sostegno è stato organizzato:

a) a favore dei malati, ovvero le persone poste in isolamento, in quarantena e in sorveglianza attiva e i ricoverati dei reparti covid e loro famigliari, soprattutto in caso di aggravamento o decesso. Per le persone a domicilio è stata individuata una procedura (vedi allegati) in accordo con Protezione Civile e Dipartimento di prevenzione aziendale per la raccolta delle necessità e



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- l'invio dei nominativi all'equipe di psicologi (dal 21 marzo 203 colloqui) , per i ricoverati altro protocollo per il supporto ai famigliari di pazienti critici o deceduti (dal 26 marzo 36 interventi) ;
- b) a favore degli operatori, tramite la formazione dei coordinatori/team leader delle Unità Operative coinvolte nel covid per l'uso del defusing giornaliero (10 incontri di formazione con successivi 21 di supervisione/briefing con lo psicologo) e con disponibilità di supporto individuale telefonico per ogni operatore, in particolare nel caso di positivizzazione (dal 1 aprile 22 interventi); per gli operatori sono stati creati dei contenuti ad hoc psicoeducativi inseriti nell'intranet aziendale (schede e video con tecniche di decompressione, di rilassamento, di mindfulness e fisioterapia, consigli per l'alimentazione, il sonno e l'attività fisica, comunicazione delle bad news telefoniche) con caratteristiche idonee al momento presente: brevi e pratiche da utilizzare anche in 5 minuti di pausa durante il servizio.
- c) a favore della popolazione, attraverso la creazione di schede informative (vedi allegati) e video su più temi (consigli per bambini, adolescenti anziani, adulti, persone affette da demenza; consigli per l'igiene del sonno e per evitare il contagio emotivo) trasmessi giornalmente nella TV locale prima del TG e disponibili sul sito internet dell'azienda.

In un secondo momento, in osservazione dell'evoluzione dei casi in provincia, è stata individuata procedura per il supporto a tutti gli operatori richiedenti dell'Azienda e alla popolazione su invio del medici di medicina generale e per le case di riposo. A queste viene fornita formazione ai team leader sul defusing, supervisione e disponibilità per supporto operatori e famigliari parimenti come per il personale ospedaliero (ad oggi offerti 7 incontri di formazione per psicologi /coordinatori di nuclei /educatori per altrettante case di riposo del territorio).

La scelta del largo uso di interventi di psicoeducazione e di gruppo (defusing e debriefing) è dettata dalla necessità in fase di emergenza su grandi gruppi anzitutto di normalizzare e contenere costantemente lo stress del personale al fine di migliorarne la resilienza e di abbassare così la probabilità di successive ricadute dal punto di vista psicologico.

A chi l'ha richiesto (ad oggi due UOIAF dell'azienda e un servizio di cure palliative domiciliari) l'equipe ha provveduto a procurare breve formazione (videoconferenza e materiale informativo) nella psicologia dell'emergenza per migliorare e/o adattare al momento presente l'attività con la propria utenza. Si è data inoltre disponibilità ad altre aziende ULSS per suggerimenti o formazione.

Il progetto è stato attivato e viene coordinato dalla Azienda ULSS, tramite la coordinatrice della UOSD di Psicologia Ospedaliera; l'attività delle psicologhe coinvolte e operanti all'interno della UOSD è finanziata dall'AIL sezione di Belluno mentre il fondo Welfare Dolomiti della Provincia di Belluno ha garantito la formazione e la supervisione dell'equipe; il fondo garantisce inoltre divulgazione dei contenuti e informazioni ai comuni della Provincia di Belluno.

La buona riuscita si ritiene sia stata l'aderenza ai bisogni diversi dell'utenza, allo sviluppo della pandemia nelle diverse fasce di popolazione, la formazione specifica degli operatori coinvolti e



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

*l'integrazione nel percorso delle forze istituzionali operanti nel territorio. Vicini ci si contagia ma solo insieme si guarisce.*

Di seguito si gli allegati contenenti le indicazioni, per la popolazione per i soccorritori, per la protezione civile, per i Comuni, ecc.

Riferimento email e telefonico di contatto

Dott.ssa Francesca De Biasi

Coordinatrice della UOSD di Psicologia Ospedaliera

Azienda ULSS 1 Dolomiti

Tel. 0437-516641

[e-mail: francesca.debiasi@aulss1.veneto.it](mailto:francesca.debiasi@aulss1.veneto.it)



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 1

## CORONAVIRUS: COME AFFRONTARLO

### Consigli per evitare il contagio emotivo

#### COME FACCIAMO AD INFORMARMI?

- L'informazione è importante, scegli però fonti istituzionali ed attendibili: Ministero della Salute, Istituto Superiore della Sanità e ULSS1 Dolomiti
- Scegli due momenti al giorno per informarti e il canale attraverso il quale farlo

**! L'esposizione continua alle informazioni può essere controproducente e aumentare l'ansia incontrollata**

#### SENTO PAURA E AGITAZIONE

- Sono reazioni normali a una situazione "anormale"
- L'ansia moderata può essere una nostra alleata perché ci aiuta ad essere attivi proteggendoci da una situazione di pericolo
- Se l'emozione è molto forte potrebbe però farci assumere dei comportamenti irrazionali e poco utili

**! Parla delle emozioni che provi con qualcuno**

#### COME PROTEGGIAMO I BAMBINI?

- Racconta la verità in modo semplice, non dire loro che andrà tutto bene in modo astratto, non lo capirebbero, ma racconta e mostra azioni concrete che vengono fatte per "combattere il virus" !
- Non lasciare da solo il bambino con le informazioni: filtrale, aiutalo a comprenderle e fai attenzione alle tue emozioni: lui comprende di più da ciò che mostri più che da ciò che dici
- Permetti ai bambini di mantenere abitudini piacevoli
- Dichiarai ai bambini che tanti professionisti (medici, infermieri, forze dell'ordine) molto capaci stanno lavorando costantemente per ripristinare sicurezza e dare aiuto agli ammalati, sottolineando aspetti positivi

**! Fai sentire che sei l'adulto che lo protegge e che gli vuoi bene!**

#### COSA PUO' SUCCEDERE AI MIEI PENSIERI?

- Potresti avere difficoltà nel concentrarti o nel prendere decisioni. Questo aspetto è normale conseguenza dello stress eccessivo e in questi momenti i pensieri che attivi per aiutarti possono ingenerarti altra ansia. Evita quanto puoi i pensieri che iniziano con "perché" o "se io avessi"

**! Cerca di distrarti e solo dopo prova a mettere ordine nei pensieri: prenditi un momento per organizzarti la giornata**

**! Concentrati su quello che puoi fare più che su quello che non puoi fare ora**

#### E SE SONO ANZIANO O ME NE PRENDO CURA?

- Ti potrebbe capitare di sentirti solo, maggiormente a rischio e sentire paura. Sono reazioni normali e ricorda che se usi le precauzioni suggerite puoi evitare il contagio

**! Tieni i contatti con le persone di cui ti fidi e non esitare a chiedere aiuto anche attraverso i servizi del tuo comune**

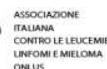
**! Se ti stai prendendo cura di un anziano ricordati di chiamarlo e di non farlo sentire solo nel rispetto delle norme indicate**

#### POSSO DIMINUIRE LO STRESS?

- Segui le norme igienico-comportamentali consigliate dal Ministero della Salute: aiutare te aiuta la collettività
- Cerca di mantenere le tue abitudini ordinarie per quanto è possibile o crea abitudini nuove nella giornata
- Fai sempre un po' di attività fisica (anche in casa): lo stress si accumula nel corpo
- Mantieni il più possibile la regolarità del sonno/pasti
- Mettiti in contatto/stai con le persone che ti fanno stare bene anche a distanza e cerca ogni giorno un momento per farlo
- se ti senti teso, ascolta il tuo respiro e per 5-10 secondi fai respiri regolari e profondi

**! Curare il corpo aiuta a curare la mente**

Un'iniziativa di







# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 2



## SOS Psicologico – Covid19

### Indicazioni per Bambini

I bambini sono vulnerabili così come gli adulti ma possono avere buone abilità nel fronteggiare situazioni difficili, purché supportati adeguatamente. Le reazioni a eventi traumatici possono essere molteplici, soprattutto nei primi giorni.

#### L'ADULTO VICINO A LORO

In momenti di pericolo, i bambini hanno bisogno di ricorrere alle figure di riferimento ma, quando anche queste sono esposte allo stesso evento, potrebbero perdere sicurezza in qualcuno che fornisca loro rassicurazione. È importantissimo che gli adulti possano trovare uno spazio psicologico di aiuto per fronteggiare le proprie normali reazioni da stress e restituire ai figli la sicurezza emotiva necessaria.

#### COME LO MANIFESTANO

In caso di esposizione a un evento drammatico, i bambini esprimono i loro sentimenti in maniera differente rispetto agli adulti, soprattutto in base all'età e allo stadio di sviluppo. Non mantengono la stessa intensità emozionale per periodi lunghi. Possono manifestare reazioni emotive e comportamentali più discontinue e intermittenti; a intermittenza, i bambini possono entrare pienamente nel gioco per poi avere altre finestre di dolore aperte (incubi notturni, paure improvvise, ecc.). La percezione degli adulti di riferimento potrebbe essere *"stanno giocando come prima, hanno superato tutto"*. Spesso,

#### Quali sono le reazioni più comuni?

**Sono reazioni normali soprattutto nella fase di cambiamento delle abitudini:**

- **Spesso lo stress si manifesta in forma di rabbia e irritabilità** che può essere diretta alle persone più vicine a loro (genitori, amici). Bisogna tenere presente che la rabbia è un sentimento sano e può essere espressa in modo accettabile
- **La noia può essere diretta alla fatica di mantenere i ritmi diversi di attività scolastiche a distanza.** Bisogna tenere presente che lo sconvolgimento degli ambienti può generare confusione e fatica a seguire le indicazioni, rassicurate e spiegate al bambino che è utile adottare questi comportamenti per proteggersi e che sono stati scelti dagli esperti.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- **Il dolore si esprime attraverso il comportamento:** in base all'età è possibile che i bambini non esprimano verbalmente le preoccupazioni. Possono diventare irritabili, avere problemi di concentrazione, giocare con videogiochi, inscenare momenti dell'evento al quale hanno assistito, disegnare immagini che rimandano i temi ascoltati sul contagio. Potrebbero manifestare nuove paure o comportamenti tipici di fasi precedenti della crescita: tornare a fare cose che erano appartenenti a precedenti fasi o riproporre giochi che facevano quando erano più piccoli
- **Difficoltà nel dormire e/o difficoltà nell'alimentazione:** fatica ad addormentarsi, risvegli e incubi frequenti oppure ipersonnia, in altre parole dormire molte più ore
- **Mancanza di energie:** affaticamento, difficoltà nelle interazioni sociali e tendenza a isolarsi
- **Maggior bisogno di attenzione da parte del genitore o delle figure di riferimento:** i bambini possono fare molta più fatica a distaccarsi dalle figure di riferimento, perché temono che possa accadere qualcosa di brutto, nonni o zii o che possano anch'essi morire

## Cosa posso fare con i bambini?

- **Dire la verità attenendosi ai fatti.** Non cercare di far finta che l'evento non sia accaduto, né cercare di banalizzarlo o fare congetture su ciò che è accaduto e su ciò che sarebbe potuto accadere. I bambini sono osservatori attenti e si preoccuperanno di più se percepiranno incongruenze.
- **Usare parole semplici e adatte all'età,** non sovraesporli a dettagli traumatici o dilungarsi sulla dimensione o sulla portata della criticità, in particolare con i bambini piccoli.
- **Lasciare molto spazio alle domande.** Se si è in difficoltà su una domanda si può prendere tempo dicendo: *"La mamma non lo sa, si informa e appena avrà informazioni più accurate ti dirà tutto per bene, ok?"*
- **Illustrare ai bambini che si trovano ora al sicuro** e che anche gli altri adulti importanti della loro vita lo sono.
- **Ricordare più volte ai bambini che ci sono persone fidate che si stanno occupando di risolvere le conseguenze dell'evento** e stanno lavorando per assicurare che non avvengano ulteriori problemi di questo genere (*"Hai visto quanti dottori stanno intervenendo? Sono tutte persone bravissime che sanno aiutare i grandi e i bambini ancora in difficoltà"*)





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- **Dimostrare un atteggiamento di disponibilità, vicinanza fisica cercando di parlare con voce rassicurante** e rassicurarli che, anche se è tutto molto brutto, insieme le cose si possono affrontare.
- **Far sapere ai bambini che sentirsi sconvolti, avere paura o essere preoccupati è normale.** Spiegare che tutti i sentimenti vanno bene (normalizzazione e validazione delle reazioni). **Lasciarli parlare dei loro sentimenti** "So come ti senti"; "Poteva andare peggio"; "Non ci pensare"; "Sarai più forte grazie a questo". Queste espressioni che tutti noi adulti utilizziamo per rassicurarci e rassicurare possono ostacolare la manifestazione delle emozioni e dei vissuti dolorosi conseguenti ad un evento catastrofico
- **Se il bambino ha crisi di rabbia, esprimere a parole dei motivi della rabbia può aiutarlo ad acquisire un maggior controllo imparando a regolarla** ("Sei arrabbiato? Lo sai che anche la mamma è molto arrabbiata?")
- **Il ritorno alla routine è importante perché rassicurante.** Meglio non fare troppi regali o attività extra, il ritorno alle proprie abitudini è quanto di più naturale e sano si possa fare, finché questo non avverrà occorre rassicurare e mantenere per quanto possibile la routine familiare.
- **Non lasciate i bambini da soli davanti alla TV o alla radio.** È importante che i bambini non siano mai lasciati soli nei momenti in cui si vedono trasmissioni che riguardano l'evento. Non negare la possibilità di vedere le notizie ma scegliere un momento durante il giorno o dieci minuti per consultare insieme (selezionando prima le notizie), stare accanto e spiegare esattamente cosa stanno ascoltando e le immagini. Concentrare l'attenzione sui dettagli più rassicuranti (ad esempio i medici che stanno aiutando) e dare, in seguito, tutto il tempo necessario affinché il bambino possa fare domande.

## RICORDA CHE:

SE LE REAZIONI FATICASSERO A RIENTRARE E NON NOTATE UN MIGLIORAMENTO È UTILE RIVOLGERSI A PROFESSIONISTI PREPARATI CHE POSSONO AIUTARVI A FRONTEGGIARE AL MEGLIO LO STRESS DEI VOSTRI BAMBINI.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS

## SOS Psicologico – Covid19

### Indicazioni per Adolescenti

Essere un adolescente non è un compito facile, essere adolescente al tempo del corona virus è estremamente difficile.

Molti dei tuoi contatti (di estrema importanza in questo periodo di vita) sono stati eliminati: la scuola, lo sport, i momenti di incontro e di aggregazione.

I luoghi dove ti senti importante, capito e al sicuro sono in questo momento off-limits.

Senza escludere il fatto che anche tu in questo momento, come la maggior parte dei tuoi amici e dei tuoi familiari potresti provare ansia e paura.

#### COME POSSIAMO AIUTARTI?

#### SE PROVI ANSIA ANSIA

- Ansia e paura sono reazioni comuni in questo momento. L'ansia, purchè non troppo elevata, è quell'emozione che ti permette di mettere in atto alcuni comportamenti "salvavita" per te e per i tuoi cari: evitare i contatti con le persone, lavarti spesso le mani, non toccarti il viso con le mani.
- informati, è fondamentale, ma scegli fonti attendibili come il Ministero della Salute o l'Istituto Superiore della Sanità. Per mantenere l'ansia entro livelli accettabili scegli due momenti della giornata per informarti ed evita l'iperconnessione! Potresti entrare in un circolo vizioso in cui le notizie ricercate per curiosità diventano poi fonte di allarme.
- Se qualcosa ti preoccupa o se sei preoccupato per alcuni tuoi sintomi parlane con un adulto di cui ti fidi, insieme troverete strategie utili per affrontare il problema.

#### COSTRUISCI NUOVE ROUTINE

- Cerca di pianificare le tue giornate con alcuni impegni, per esempio quelli scolastici (seguire le lezioni, fare i compiti, studiare) e con attività piacevoli (leggere, guardare film, chiamare qualche amico, fare qualche gioco di società con la tua famiglia o con i tuoi fratelli) e praticando qualche esercizio fisico in casa.
- Prova ad andare a letto e a svegliarti sempre alla stessa ora e alimentati in modo sano e adeguato. Il corpo e la mente hanno i loro ritmi per mantenere le energie, soprattutto in questo periodo.
- Pratica tutte quelle attività che nella vita di tutti i giorni, spesso, per mancanza di tempo non riesci a praticare.





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## CONNETTITI

Per mantenere i contatti con amici e compagni i social e tutte quelle app che ti permettono di chattare-videochiamare i tuoi amici sono utilissime. Potresti anche darvi appuntamenti fissi quotidiani o settimanali perché no, anche per fare insieme qualche esercizio fisico!

Attento però a mantenere dei limiti orari ed evitare di passare troppo tempo davanti agli schermi di PC, smartphone o TV: potrebbero aumentare l'ansia, portare a mal di testa e, se usati la sera, disturbare il sonno.

## ESTERNA LE TUE EMOZIONI

In questo momento sono molte le emozioni che ti attraversano.. falle uscire!!!! Potresti scrivere, disegnare, recitare.....

## SONO IL GENITORE DI UN ADOLESCENTE?

- Ricorda che sei tu genitore il primo modello di tuo figlio, quindi se metti in moto comportamenti adeguati e funzionali maggiori saranno le probabilità che li metta in atto anche tuo figlio.
- Ricrea una routine per te e per loro, pianifica nuovi orari per il sonno, per il cibo e dei tempi definiti per l'utilizzo di internet e dei social network. Spiega loro i motivi (soportare meglio lo stress, mantenere il senso della finalità della giornata, contenere l'ansia da sovra esposizione alle informazioni e allo schermo tv/pc/smartphone/ tablet).
- Parliamo con i nostri figli, condividiamo le nostre emozioni e i nostri stati d'animo, rispondiamo alle loro domande. Non fingiamo di non essere preoccupati, ma cerchiamo di dare loro rassicurazione e momenti di condivisione in cui diminuire lo stress.
- Rispettiamo, in questo momento di protratta prossimità familiare, i bisogni, le necessità e gli spazi di ciascuno: la privacy per gli adolescenti è molto importante.
- Se osservi comportamenti disfunzionali (eccesso/rifiuto del cibo, alterazione ciclo sonno veglia, ansia forte ecc) e hai la sensazione di essere impotente, parlane con il tuo medico per sapere dove trovare per cui un aiuto telefonico.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## SOS Psicologico – Covid19

### Indicazioni per Adulti

#### Auto-protezione per adulti

Quando un grave evento colpisce una collettività si viene a creare una condizione emotiva tale da poter offuscare le capacità di reagire in modo funzionale, sia durante l'esposizione che in seguito, per tempi diversi da persona a persona

#### Cosa mi sta accadendo?

##### Quali sono le fasi delle reazioni emotive che possiamo avere?

- **Fase di shock** (senso di estraneità, di irrealtà, di non essere se stessi, di non sentire il proprio corpo, di confusione, di disorientamento spaziale o temporale): è una reazione acuta fisiologica allo stress ed è un meccanismo che consente di mantenere un certo distacco dall'evento, necessario ad attutirne l'impatto e magari a far fronte alle necessità del primo periodo.
- **Fase dell'impatto emotivo**: si possono provare una vasta gamma di emozioni emotive (tristezza, colpa, rabbia, paura, confusione e ansia) e somatiche (mal di testa, disturbi gastro intestinali, ecc.), con difficoltà a recuperare uno stato di calma.
- **Fase del fronteggiamento**: si comincia a chiedere cosa sia successo, a cercare delle spiegazioni, ricorrendo a tutte le proprie risorse

##### Cosa ci accade nei giorni/settimane successive?

- **Intrusività**: immagini ricorrenti, memorie involontarie e intrusive (*flashback*)
- **Evitamento**: tentativo vano di evitare pensieri o sentimenti correlati. Impossibilità ad avvicinare ciò che rimanda all'evento.
- **Umore depresso e/o pensieri persistenti e negativi**. Credenze e aspettative negative su di sé o sul mondo (*per esempio iniziare ad avere pensieri negativi su di sé e/o sul mondo, "il mondo è totalmente pericoloso"*)
- **Persistente e irrazionale senso di colpa verso di sé o verso altri** per aver causato l'evento traumatico o per le sue conseguenze soprattutto conseguenti ad aver vissuto esperienza diretta di contatto o contagio; Senso di colpa per essere sopravvissuto





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- Persistenti **emozioni negative** correlate al trauma (*per esempio provare paura, orrore, rabbia, colpa, vergogna anche per molto tempo e quando la situazione sembra migliorare*)
- **Difficoltà nel dormire** e/o difficoltà nell'alimentazione: fatica ad addormentarsi, risvegli e incubi frequenti oppure ipersonnia, in altre parole dormire molte più ore
- **Interesse marcatamente diminuito per attività piacevoli**

## Cosa posso fare?

- **Non negare i tuoi sentimenti** ma ricordati che è normale avere reazioni intense ad eventi gravi e collettivi;
- Impara a **riconoscere le tue reazioni emotive** e le difficoltà che si puoi avere, e impara a monitorarle ;
- **Scarica**: parlare degli eventi critici aiutandosi a scaricare la tensione emotiva;
- Scegli persone positive e calme che sanno essere di riequilibrio emotivo al tuo stato utilizzando i canali virtuali toccando con mano il fatto che non si è soli;
- Se serve, contatta i numeri messi a disposizione di comuni ed enti / associazioni per avere un momento di confronto o aiuto concreto;
- Se si è circondati da persone con emozioni diverse, più negative, dire la propria ma rispettarle e non cercare di correggerle;
- Fai esercizi di stretching quando ti senti in ansia per allentare la tensione muscolare ed emotiva
- **Ripristina una routine quotidiana** in qualche modo prevedibile, anche se diversa da prima
- Dividi il giorno dalla notte, suddividi le parti della giornata, scegli come alternare riposo e attività (dormire, riposarmi, pensare, piangere, stare con i cari, fare cose nuove mai provate prima: una nuova lingua, una nuova ricetta, leggi libri nuovi, prova nuove pettinature ecc)
- Cura alimentazione e te stesso: alzati, lavati, togliti il pigiama e dai ordine alla giornata, cura l'alimentazione con alimenti ricchi di vitamine/minerali e acqua
- Limita l'utilizzo dei media a uno/due momenti della giornata **non sovraesponendoti**





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- Privilegia come fonti di informazioni soprattutto i canali ufficiali come il *Ministero della Salute* e *l'Istituto Superiore di Sanità*
- Segui le norme igieniche consigliate dal Ministero della Salute

#### RICORDA CHE:

- UN ATTEGGIAMENTO POSITIVO AIUTA TE E LA COLLETTIVITÀ
- SE TUTTI FACCIAMO LA STESSA COSA, NE USCIREMO PRIMA
- MOLTI STANNO LAVORANDO PER TE E PER LA COMUNITÀ CON AMORE, RESPONSABILITÀ E COSCIENZA. MENTALMENTE RINGRAZIA!



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## SOS Psicologico – Covid19

### Indicazioni per la terza età e per chi se ne prende cura

#### SUGGERIMENTI UTILI PER LA TERZA ETÀ'

Aver paura è normale e puoi usarla per proteggerti seguendo le indicazioni dei medici : non uscire ma non isolarti

Seguire le indicazioni in maniera precisa ti permette di aiutare non solo conoscenti, amici e parenti ma anche tutti gli operatori e i soccorritori che stanno lavorando per chi ha maggiori bisogni di assistenza

#### Cosa Puoi Sentire

In questi giorni potresti sentirti isolato o abbandonato anche dai tuoi cari che non vengono a trovarti. La solitudine può farti sentire più irritabile o confuso perchè i tuoi pensieri non vengono scaricati e continuano a tornare: è la reazione della tua mente allo stress.

#### Cosa posso fare?

- **L'informazione è importante** meglio consultare solo fonti istituzionali come il *Ministero della Salute* e *l'Istituto Superiore di Sanità* **ma fallo solo 1 o 2 volte al giorno, lontane dal riposo notturno!** Negli altri momenti evita talk show sul tema, programmi radio o siti web che parlano di covid-19.
- **Mantieni il più possibile le tue abitudini.** Il fare allenta le tensioni. Per esempio, continua a cucinare piatti della tradizione se ti piace cucinare, continua a fare l'uncinetto, la lettura di un libro, pulire la casa o l'auto.
- **Attività fisica.** Qualche semplice esercizio di ginnastica da casa può aiutarti molto a tenerti sereno
- **Riposati adeguatamente.** attività rilassanti serali possono aiutarti a ritrovare la serenità per il sonno: fatti programmare la tv per vedere un programma preferito con argomenti piacevoli
- **Mangia nel modo più regolare possibile, consuma frutta e verdura e bevi molta acqua.**
- **Parla e passa del tempo con la famiglia e gli amici.** Si può comunicare anche in modi diversi! Fatti insegnare da chi sa già farlo come videochiamate o come usare WhatsApp. E ricorda di conversare di altro!
- **Parla dei problemi con qualcuno di cui ti fidi.** Scegli le persone con le quali avere un confronto positivo e chiamale. Le emozioni positive aiutano.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## Se hai un anziano con demenza in casa?

1. Ricorda che la routine dell'anziano potrebbe rimanere pressoché inalterata mentre potrebbe cogliere da te l'ansia da covid 19. Prenditi cura di te più possibile (vedi consigli per gli adulti)
2. Valuta se è indispensabile informarlo di quanto sta accadendo ovvero se è in grado di comprendere e ricordare quanto gli dici o se invece ha il potere solo di agitarlo e farlo sentire impotente.
3. Sii attivo nel modellare comportamenti igienici adeguati:
  - lavati con lui spesso le mani e se ha problemi con l'acqua utilizza soluzioni alcoliche o salviette imbevute di soluzioni alcoliche;
  - presta ancora più cura al lavaggio delle stoviglie - facendo sì che non scambino bicchieri o posate - e dei vestiti, lavandoli a temperature superiori a 60°.
  - Fai in modo che il tuo caro si idrati a sufficienza. Ricordati che può non avvertire la sete e non prendere l'iniziativa di bere da solo.
4. Osserva dal comportamento se può essere sintomatico: misura la febbre una volta al giorno e vedi se può avere mal di gola o malesseri vari. Potrebbe non riuscire a riportarti i suoi sintomi. Ricorda che se sta male potrebbe usare il comportamento per dirtelo (espressioni di dolore, irrequietezza, strofinamenti delle mani sul corpo, andatura più instabile)
5. Cerca di garantire una routine quotidiana stabile, che lo aiuti a sentirsi più sicuro. Occupa il tempo con attività piacevoli e lente (ascoltare musica, colorare mandala, manicure, massaggi, piccoli lavori domestici di riordino)
6. Cerca di dimostrare il tuo affetto e la tua vicinanza in modo meno fisico; semmai abbraccialo toccando i vestiti e non il viso o le mani, e poi igienizza le tue mani.
7. Se non hai alcun sintomo né fattori di rischio e abiti con lui, evita di usare la mascherina, può spaventarlo e rendere più difficile l'interazione. Per ogni dubbio contatta il suo medico di base

*Informati anche su <https://www.ordinepsicologiveneto.it/ita/content/coronavirus-demenza-e-anziani-1>, <https://demenze.regione.veneto.it/>*





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 3



## SOS Psicologico – Covid19

### 10 consigli per migliorare il sonno ai tempi del Coronavirus

In questo momento di emergenza COVID19 la paura e l'ansia potrebbero causarci qualche difficoltà nel sonno. Ecco qualche consiglio utile per riposare meglio: **dormire bene migliora il tono dell'umore e rende più resistenti allo stress.**

1. Prima regola in questo periodo: **PRENDI LE DISTANZE DA NOTIZIE CHE PARLANO DI CORONAVIRUS NELLE DUE ORE CHE PRECEDONO IL SONNO**, aumentando l'allerta possono complicare l'addormentamento o produrre risvegli frequenti
2. **ALZATI E VAI A DORMIRE ALLA STESSA ORA**: nonostante l'isolamento e il tempo da passare esclusivamente in casa, cerca di mantenere una routine più o meno regolare
3. **SCEGLI UN ORARIO PER ANDARE A DORMIRE IN CUI HAI EFFETTIVAMENTE SONNO**: più cerchi di prendere sonno più rischi di attivarti. Se non riesci ad addormentarti entro 15 minuti o se ti svegli durante la notte alzati, cambia stanza e pratica un'attività rilassante (lettura, meditazione, respirazione)
4. **USA LA CAMERA DA LETTO PER ATTIVITA' RILASSANTI CHE PRECEDONO L'ADDORMENTAMENTO**: evita l'uso di cellulari, computer o il consumo di cibi e bevande
5. **SCEGLI DEI RITUALI RASSERENANTI**: fare un cruciverba, bere una piccola tazza di tisana (non troppo per non stimolare la minzione notturna), leggere qualche pagina di un libro piacevole
6. **ELIMINA, se puoi, SONNELLINI DURANTE IL GIORNO**: è utile un piccolo riposo, di breve durata, nelle primissime ore del pomeriggio
7. **EVITA LE SOSTANZE CHE ALTERANO IL SONNO**:
  - **L'USO DI ALCOLICI NELLE 2/3 ORE CHE PRECEDONO IL SONNO**, l'alcol all'inizio favorisce l'addormentamento ma nelle ore successive rende il sonno disturbato
  - **LE SOSTANZE CONTENENTI CAFFEINA NELLE 6/7 ORE CHE PRECEDONO IL SONNO**: la caffeina è una sostanza stimolante che non favorisce l'addormentamento
  - **IL FUMO NELLA MEZZ'ORA CHE PRECEDE IL SONNO**, anche la nicotina come la caffeina è una sostanza stimolante che non favorisce l'addormentamento
  - **GROSSE QUANTITA' DI ZUCCHERI, come la cioccolata, o di LIQUIDI PRIMA DI ANDARE A LETTO**: gli zuccheri hanno effetti simili alla caffeina, bere liquidi prima di dormire potrebbero favorire il risveglio per la necessità di urinare
8. **PRATICA ATTIVITÀ FISICA NEL TARDO POMERIGGIO**: anche in questo momento ritagliati del tempo per praticare attività in casa, praticarla nel tardo pomeriggio favorisce il sonno; praticarla invece 2 ore prima di andare a dormire può avere effetti attivanti e ritardare l'addormentamento
9. **RENDI PIU' CONFORTEVOLE LA TUA STANZA**: approfitta del tempo a disposizione per renderla accogliente e priva di strumenti attivanti (orologi luminosi, TV, ecc.)
10. **NON ALLARMARTI SE NON RIESCI A DORMIRE**: se non prendi sonno o se ti risvegli e fatichi a riaddormentarti non agitarti o arrabbiarti, serve solo ad allontanare la fase di addormentato. Prova a dirti invece che il tuo corpo nel frattempo si riposa e che la tua mente troverà un altro momento per recuperare il giorno dopo.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 4



## SOS Psicologico – Covid19 Defusing

Il **defusing** (dall'inglese *defuse, disinnescare*) è un breve colloquio di gruppo, che si tiene dopo un intervento particolarmente critico o impegnativo condotto da membri di servizi di salvataggio, di soccorso o di cure.

L'**obiettivo** di questo incontro è di cercare di iniziare a rielaborare brevemente e collettivamente il significato dell'evento, ed a ridurre l'impatto emotivo con un intervento di decompressione.

Si tratta di un momento di **autoprotezione individuale** fondamentale per la tenuta psicologica ed emotiva del personale in questo periodo di emergenza continua.

### Come funziona?

Si tratta di una decompressione rapida con chi è presente ad esempio al passaggio di consegne in modo molto informale.

Si può ipotizzare che venga introdotto a seguito delle consegne «più tecniche».

L'ordine degli argomenti da toccare sono:

- Come stanno le persone
- Come stanno reagendo
- Cosa li sta aiutando in questo momento
- Fornire brevi indicazioni su come attuare una stabilizzazione emotiva (lo trovate nell'altro materiale (adulti, operatori)

il tempo ipotizzato è di 15 – 20 minuti.

È importante la gestione in gruppo poiché l'ascolto dell'altro aiuta a sentire meno un senso di solitudine e può fornire spunti utili anche alla decompressione individuale di ciascuno.

Alla fine è importante ricordare a tutti l'importanza della decompressione emotiva e del prendersi cura di se a fine turno (doccia, passeggiata, breve attività fisica) al fine permettere una maggiore efficacia nella gestione dello stress prolungato di questo periodo.

**Importante comunicare fine operatività di eventuali operatori in isolamento o positivi in modo che sia possibile attuare un sostegno specifico (mandare mail a [covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it](mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it))**





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 5



## SOS Psicologico – Covid19

### Indicazioni per Soccorritori

#### Auto-protezione per soccorritori e sanitari

Nelle situazioni di maxiemergenza, quando un grave evento critico colpisce una popolazione intera come in questo caso, si viene a creare una condizione di elevata emotività che riguarda l'individuo, la comunità e gli stessi soccorritori.

È l'evento critico stesso che causa anche nei soccorritori reazioni emotive particolarmente intense, tali da poter talvolta interferire con le capacità di funzionare sia durante l'esposizione allo scenario che in seguito, per tempi diversi e individuali.

#### Cosa mi sta accadendo?

**Durante la fase operativa** puoi sperimentare alcune delle seguenti reazioni:

- Disorientamento di fronte al caos dello scenario
- Stress da sovraesposizione di richieste (appelli delle vittime, bisogni cui far fronte...)
- Impotenza e inadeguatezza
- Onnipotenza e assenza della percezione del limite
- Identificazione con le vittime e/o familiari
- Frustrazione e rabbia per il mancato riconoscimento e/o la disorganizzazione istituzionale

**A fine turno e/o al rientro a casa** puoi provare una vasta gamma di emozioni quali tristezza, colpa, rabbia, paura, confusione e ansia. Talvolta, invece, apparentemente non "si sente" nessuna emozione. Possono anche svilupparsi reazioni somatiche come disturbi fisici (mal di testa, disturbi gastro intestinali, ecc.), difficoltà a distendersi e rilassarsi. Vi sono marcate differenze individuali nella comparsa, nella durata e nell'intensità di queste reazioni. Poiché il processo di elaborazione è soggettivo, è possibile che in alcuni compaia solo una di queste reazioni oppure diverse contemporaneamente, in un giorno o in un arco temporale più lungo.

L'intervento in soccorso si articola in diverse fasi e ognuna di esse è associata a specifiche reazioni.

1) **ALLARME:** inizia quando si viene a conoscenza di un evento critico in cui bisogna intervenire. Si può considerare come il primo impatto con l'evento critico.

Le reazioni:

- fisiche: accelerazione del battito cardiaco, aumento pressorio, difficoltà respiratorie;
- cognitive: disorientamento, difficoltà a dare senso alle informazioni ricevute e nel comprendere la gravità dell'evento;





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- emozionali: ansia, stordimento, shock, inibizione;
- comportamentali: diminuzione dell'efficienza, aumento del livello di attivazione, difficoltà di comunicazione.

2) **MOBILITAZIONE:** rappresenta il momento in cui gli operatori iniziano ad agire sulla scena. In questa fase sono presenti a livelli minori i vissuti e le reazioni della fase precedente. A questi si associano, come fattori di recupero dell'equilibrio, il trascorrere del tempo, il passaggio all'azione finalizzata e coordinata e l'interazione.

3) **AZIONE:** è il momento in cui l'operatore di soccorso inizia l'intervento di primo soccorso a favore delle vittime. Le emozioni vissute possono essere molteplici e contrastanti tra loro. Le reazioni:

- fisiche: aumento del battito cardiaco, della pressione, della frequenza respiratoria, nausea, sudorazione, tremore;
- cognitive: difficoltà di memoria, disorientamento, confusione, perdita di obiettività, difficoltà di comprensione;
- emozionali: senso di invulnerabilità, euforia, ansia, rabbia, tristezza, sconforto, assenza di sentimenti;
- comportamentali: iperattività, aumento dell'uso di tabacco o alcol o farmaci, facilità allo scontro verbale, perdita di efficienza ed efficacia nelle azioni di soccorso.

4) **LASCIARSI ANDARE:** è il momento che si verifica alla fine del servizio, quando si ritorna alla routine lavorativa e sociale. I contenuti che caratterizzano questa fase sono:

- carico emotivo, durante l'azione è stato represso e nel ritorno alla normalità riemerge;
- complesso di vissuti, rappresentato dalla separazione con i colleghi e il ritorno alla quotidianità con le relative aspettative.

In conclusione, a seconda della fase e della soggettività di ciascun individuo coinvolto nell'operazione di soccorso sono molteplici e differenti le reazioni fisiche, cognitive, emozionali e comportamentali che possono verificarsi.

**Le reazioni più comuni che possono durare per un periodo di alcuni giorni e/o alcune settimane:**

- **Comparsa di immagini/pensieri intrusivi:** immagini ricorrenti della scena e pensieri disturbanti collegati all'evento subentrano contro la propria volontà
- **Sensazioni d'ansia/paura eccessiva:** aumentato senso di agitazione, comparsa di paure non presenti precedentemente
- **Tendenza all'evitamento:** procrastinare l'operatività, non voglia di tornare sullo scenario, pensieri sull'abbandonare la divisa che si veste, ecc...
- **Reazioni eccessive allo stress ordinario:** incapacità di dosare le reazioni a sollecitazioni esterne, si perde più facilmente la calma
- **Aumento irritabilità:** comparsa di rabbia o ira immotivata



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



- **Senso d'isolamento:** sensazione di abbandono e solitudine, voglia di isolarsi e non parlare con nessuno, sensazione di "essere diversi"
- **Confusione mentale:** facilità a distrarsi, difficoltà di concentrazione e/o incapacità di prendere decisioni, alterazione della normale capacità di giudizio
- **Problemi relazionali:** difficoltà nei rapporti con colleghi, con familiari e amici
- **Difficoltà nel dormire e/o difficoltà nell'alimentazione:** fatica ad addormentarsi, risvegli e incubi frequenti oppure ipersonnia, in altre parole dormire molte più ore

## Cosa posso fare?

- Saper riconoscere le proprie reazioni emotive e le difficoltà che si possono avere durante e dopo l'esposizione, allo scopo di decomprimere quanto prima il proprio livello di stress
- **Non negare i propri sentimenti ma ricordarsi che è normale e tutti possono avere delle reazioni emotive dopo un evento così devastante**
- Saper monitorare le proprie reazioni fisiche ed emotive, riconoscendo i propri sistemi di attivazione
- Rispettare i propri turni di riposo e recuperare energie fisiche e mentali
- Ricordarsi che non si è soli, ma inseriti in un sistema e in un'organizzazione che può sostenere e aiutare anche gli stessi soccorritori
- Osservare il proprio stato emozionale, senza giudicarsi
- Parlare degli eventi critici avvenuti in servizio, aiutandosi a scaricare la tensione emotiva
- Rispettare le reazioni emotive degli altri, anche quando sono completamente differenti e poco comprensibili per il proprio punto di vista
- Tutelare il proprio equilibrio emotivo accedendo ai sistemi di supporto offerti per i soccorritori. Parlare con un esperto di reazioni post-traumatiche che possiede delle informazioni sulle reazioni specifiche può favorire e velocizzare il tempo di risoluzione delle reazioni stesse
- Accedere, quando e se possibile, agli interventi di decompressione offerti alle squadre di soccorritori. Esistono strumenti specializzati nel supporto e nella prevenzione delle reazioni post-traumatiche che possono essere applicati con tempestività e con efficacia già nelle prime ore successive all'operatività



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



## RICORDA CHE:

### PROTEGGERSI PERMETTE DI PROTEGGERE AL MEGLIO TUTTA LA POPOLAZIONE.

*Se le reazioni persistono e non notate un miglioramento è utile rivolgersi a professionisti preparati che, con un breve ciclo di incontri individuali o di gruppo, possono aiutarvi a fronteggiare al meglio il disagio.*

Gli operatori sanitari impiegati nell'emergenza sono occupati nel fornire supporto e sostegno emotivo alle persone coinvolte come vittime di primo tipo nell'evento. Questo comporta l'insorgere di alcune possibili difficoltà, come ad esempio il coinvolgersi emotivamente nella situazione delle persone o dei parenti colpiti. Fondamentale è la capacità degli operatori di soccorso di imparare a riconoscere e gestire le proprie reazioni nelle varie situazioni di emergenza. In questo caso impossibile non sentirsi travolti dalla sensazione di impotenza e di mancato controllo. In tal senso è indispensabile richiedere un supporto specifico sia durante che dopo il termine della propria attività.





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 6

## CORONAVIRUS

### Consigli per l'alimentazione dell'operatore

La parola d'ordine in questo periodo è: **PRENDERSI CURA DI SÉ per CURARE L'ALTRO.**

L'alimentazione è un elemento importante per il benessere psicofisico. Dovete curare l'alimentazione come foste degli atleti perché ora siete gli atleti più importanti nel nostro paese.

Ringraziamo la dietista Nadia Reduce per questi consigli predisposti per voi.

L'equipe di psicologia ospedaliera.

#### PER INIZIARE

Seguire le raccomandazioni di una alimentazione corretta ed equilibrata è, per ogni persona in questo periodo, più importante di sempre, per garantire al nostro organismo l'energia e le sostanze indispensabili al mantenimento di un buono stato di salute, per migliorare le nostre difese immunitarie e per far fronte nel miglior modo possibile alle necessità energetiche e allo stress lavorativo.

Un'alimentazione corretta si basa su alcuni semplici principi che ognuno di noi può cercare di mettere in pratica nel miglior modo possibile, compatibilmente con le necessità e i cambiamenti che questo periodo di emergenza comporta.

#### L'IDRATAZIONE

La tensione può aumentare la sudorazione. È consigliato bere in abbondanza: acqua naturale, the leggero, infusi vari, limitando l'uso di bibite zuccherate, bevande alcoliche.

Utili, quando possibile, succhi o spremute di frutta fresca per l'elevato contenuto di vitamine e antiossidanti

#### LA REGOLARITÀ DEI PASTI

- Mantenere i pasti principali, evitare se possibile di saltarli o di sostituirli con spuntini troppo rapidi o non adeguati (snack troppo dolci, panini o cibi ricchi di grassi...).
- Consumare pasti il più possibile vari e bilanciati anche se consumati in tempi stretti. Se potete fatelo seduti e dedicate al cibo il suo momento, senza discutere di lavoro o rispondendo al telefono.

#### CAFFÈ E SNACK

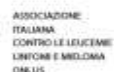
- Limitare il consumo di caffè a non più di 2-3 al giorno.
- Moderare il consumo di zuccheri, dolci, bibite e snack ipercalorici, l'eccessivo consumo non produce benefici, liberano energia rapida, ma di breve durata, sono poveri di nutrienti. I dolci, come torte e pasticcini o brioches, sono anche ricchi di grassi e quindi di lenta digestione che si ripercuote sulla concentrazione.

! È giusto concedersi qualche "coccola", ma senza esagerare.

#### LA PIRAMIDE ALIMENTARE

- Consumare quotidianamente almeno 5 porzioni di verdure, ortaggi e frutta fresca: non farsi mai mancare la frutta, almeno 2-3 porzioni al giorno, magari come spuntino rapido.
- Consumare cereali vari (pane, pasta, riso, orzo, mais...) ricchi di nutrienti e di fibre, ma soprattutto di energia di lunga durata. Consumarne almeno una porzione ad ogni pasto.
- Alternare nella settimana il consumo di carni, pesce, latticini, uova e legumi sono fonti di proteine utili per le cellule e la formazione di anticorpi. Consumare salumi e affettati solo qualche volta.
- Preferire come condimenti l'olio di oliva extra vergine o olio di semi al posto di grassi di origine animale (burro, strutto, lardo)

Un'iniziativa di





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 7 NOTE PER LA PROTEZIONE CIVILE

## COME OFFRIRE IL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

### 1. RACCOGLI IL BISOGNO

#### 1.a Se la persona non ha fatto riferimento ad aspetti emotivi o reazione di stress:

“Non so come si sente ora, è normale in questa situazione sentirsi teso o in ansia, far fatica a dormire, avere poca fame, essere irritabile, a volte anche un po’ in confusione. Sono reazioni sono normali, ma possono essere anche difficili da gestire. Per questo motivo c’è a disposizione di tutte le persone, che stanno vivendo la sua stessa situazione, un Servizio Psicologico di Supporto Telefonico”.

#### 1.b Se la persona ti ha già riportato segnali di stress:

“Queste reazioni che mi hai raccontato sono normali, ma potrebbero essere anche un po’ difficili da gestire. Per questo motivo c’è a disposizione di tutte le persone che stanno vivendo la tua stessa situazione un Servizio di Supporto Telefonico.”

### 2. PROPONI IL SERVIZIO

“Se vuole c’è la possibilità di essere chiamato da uno psicologo esperto nell’emergenza. Può dirti ora o anche pensarci e dirci quando la richiamiamo”

SE ACCETTA TRASFERIRE NOMINATIVO E NUMERO TELEFONICO ALLA MAIL:

**[covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it](mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it)**

### 3. SE VOGLIONO SAPERE DI PIU’ SULLA CHIAMATA DELLO PSICOLOGO

“Lo psicologo esperto nelle emergenze è collegato all’Ospedale per aiutarla nel gestire lo stress che sta vivendo, abbassando la tensione che vive e aiutandola a sentirsi più al sicuro”







# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

## COME OFFRIRE IL SERVIZIO DI SUPPORTO PSICOLOGICO

1. La persona ha fatto riferimenti ad aspetti emotivi o reazioni di stress?

sì

no

“Non so come si sente ora, è normale in questa situazione sentirsi teso o in ansia, ar fatica a dormire, avere poca fame, essere irritabile, a volte anche un po' in confusione. Sono reazioni sono normali, ma possono essere anche difficili da gestire. Per questo motivo c'è a disposizione di tutte le persone che stanno vivendo la sua stessa situazione un Servizio Psicologico di Supporto Telefonico”.

“Queste reazioni che mi hai raccontato sono normali, ma potrebbero essere anche un po difficili da gestire. Per questo motivo c'è a disposizione di tutte le persone che stanno vivendo la tua stessa situazione un Servizio di Supporto Telefonico.”

2. “se vuole c'è la possibilità di essere chiamato da uno psicologo esperto nell'emergenza. Può dirmi ora o anche pensarci e dirci quando la richiamiamo”

SE ACCETTA, TRASFERIRE NOMINATIVO E NUMERO TELEFONICO ALLA MAIL:

[covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it](mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it)

3. Se la persona vuole sapere di più sulla chiamata dello psicologo

“lo psicologo esperto nelle emergenze è collegato all'Ospedale per aiutarla nel gestire lo stress che sta vivendo, abbassando la tensione che vive e aiutandola a sentirsi più al sicuro”





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 8

REGIONE DEL VENETO  
 **ULSS 1**  
DOLOMITI

Fondo Welfare e  
identità territoriale  
Provincia  
**belluno**  
dolomiti

 ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS  
SEZIONE BELLUNO

## SOS Psicologico – Covid19

### Comunicazione Bad News Telefonica

REGIONE DEL VENETO  
 **ULSS 1**  
DOLOMITI

Fondo Welfare e  
identità territoriale  
Provincia  
**belluno**  
dolomiti

 ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS  
SEZIONE BELLUNO

### 3. TELEFONATA:

#### COMUNICAZIONE

**Pensate e scegliete le parole da utilizzare:** utilizzate una formula di apertura *“mi spiace molto doverle comunicare che...”* ; *“purtroppo le devo comunicare che...”*

**Comunicare il contenuto nella maniera più autentica, sintetica e reale** possibile, nel caso di un decesso utilizzare la parola **“morte”**.

#### REAZIONE

**Lasciate il tempo alle emozioni** dell'altra persona (*dolore, silenzio, pianto*)

**Lasciate il tempo alle domande.**

#### CHIUSURA

**Fornite indicazioni di ordine pratico.** (Da chi verranno richiamati, cosa succederà alla persona, cosa ai suoi indumenti, dove potranno rivolgersi).

**Informate la persona** che normalmente si prevede un contatto con il familiare da parte dello **psicologo del servizio**, per esprimere dubbi, domande, bisogni rispetto all'evento.

### 4. CHIUSURA INTERNA DELL'EVENTO

**Datevi qualche minuto di tempo per riprendere la calma.** Il carico di continui bisogni di assistenza consuma molto l'operatore. Prima di tornare al lavoro concedetevi qualche minuto per decomprimervi, trovando sollievo e recuperando la vostra tranquillità.

**Osservate il vostro stato emozionale**, scovate se ci sono giudizi, tensioni, paure. Rispettate le reazioni emotive degli altri ma anche le vostre. Parlate degli eventi critici avvenuti in servizio, fatevi aiutare a scaricare la tensione emotiva utilizzando anche tecniche corporee.



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

ALLEGATO 9



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

REGIONE DEL VENETO  
**ULSS1**  
DOLOMITI

Fondo Welfare e  
identità territoriale  
Provincia  
**belluno**  
dolomiti

ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
**Aii**  
SEZIONE BELLUNO  
ONLUS

## Servizi di Sostegno Psicologico Emergenza Covid19 Case di Riposo

Il servizio di sostegno psicologico Covid19 prevede procedure per la presa in carico di tutti i positivi (popolazione posta in quarantena, in isolamento fiduciario o in sorveglianza attiva dal Dipartimento di Prevenzione o dal MMGE) e per il personale sanitario ospedaliero coinvolto a vario titolo nell'emergenza. In questa scheda vengono elencate le modalità per l'attivazione del supporto presso le strutture residenziali per anziani della provincia.

---

Utenza	Chi segnala	Come
Direttore, psicologi e/o coordinatori della casa di riposo	Direttore, psicologi o coordinatori della casa di riposo	Per confronto / formazione sulle modalità di decompressione utili a contenere il disagio emotivo degli operatori della struttura, inviare mail a <a href="mailto:covid19.sopsicologico@ulss1.veneto.it">covid19.sopsicologico@ulss1.veneto.it</a> . Si concorderà incontro in video conferenza
Operatori delle strutture per anziani	Operatore stesso	Chi svolge la propria attività presso una struttura per anziani coinvolta nell'emergenza Covid 19 può ricevere sostegno individuale dall'equipe ospedaliera formata per questa emergenza. Per richiedere il sostegno è sufficiente inviare una mail a <a href="mailto:covid19.sopsicologico@ulss1.veneto.it">covid19.sopsicologico@ulss1.veneto.it</a> indicando nome, numero di telefono e struttura in cui opera.
Famigliari di ospiti covid19 residenti nelle case di riposo	Famigliare o, con suo consenso, operatore della casa di riposo dove risiede il proprio caro	Inviare mail a <a href="mailto:sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com">sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com</a> Indicando nome, numero di telefono struttura in cui è ospitato il proprio caro. Verrà contattato da psicologo esperto in psicologia dell'emergenza operante in collaborazione con il servizio di sostegno psicologico dell'ULSS 1

ALLEGATO 10





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

REGIONE DEL VENETO  
**ULSS1**  
DOLOMITI

Fondo Welfare e  
Identità territoriale  
Provincia  
**belluno**  
dolomiti

ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CENTRI ULSS  
UNIFORMI E MELOMA  
ONLUS  
**AiI**  
SEZIONE BELLUNO

### Servizi di Sostegno Psicologico Emergenza Covid19 Note per gli sportelli comunali

Per tutta l'utenza Covid 19 (persone poste in quarantena o in isolamento fiduciario dal Dipartimento di Prevenzione o in sorveglianza attiva dal MMGE) e per il personale sanitario coinvolto a vario titolo nell'emergenza sanitaria è attiva procedura specifica interna all'ULSS per la segnalazione e la presa in carico. A tutti i cittadini in isolamento viene richiesto se desiderano avere sostegno psicologico. Di seguito le indicazioni per l'attivazione del servizio di sostegno psicologico alla popolazione no Covid 19.

	Chi segnala*	Quando/Come
<b>Utenza</b>	Comune di residenza/ Medico di Medicina Generale	<p><b>PER CHI:</b> per i casi di maggior fragilità e necessità (disturbi d'ansia, sonno, distimia, reazioni depressive o ossessive ecc. successive all'emergenza covid 19) per i quali si vuole un contatto da parte di uno psicologo esperto in psicologia dell'emergenza in contatto con il servizio covid 19 dell'ulss 1.</p> <p><b>COME:</b> ottenuto il consenso della persona, inviare mail a <a href="mailto:sostegno psy.bl.covid19@gmail.com">sostegno psy.bl.covid19@gmail.com</a> Indicando: nome, numero di telefono e comune di residenza. Contata la persona un esperto di psicologia dell'emergenza</p>
<b>Popolazione <u>no Covid-19</u></b>	Cittadino per se stesso	
<b>Popolazione <u>no Covid-19</u></b>	Cittadino per se stesso	

\*N.B. Nel caso in cui la segnalazione avvenga da terza persona rispetto all'interessato, è necessario acquisire da questi richiesta/consenso.




# Osservatorio Nazionale


delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità


ALLEGATO 12

REGIONE DEL VENETO



Fondo Welfare e  
identità territoriale  
Provincia  
**belluno**  
dolomiti





ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS

SEZIONE BELLUNO

### Servizi di Sostegno Psicologico Emergenza Covid19 Note per il Medico di Medicina Generale

Per tutte le persone poste in quarantena o in isolamento fiduciario dal Dipartimento di Prevenzione e per il personale sanitario coinvolto a vario titolo nell'emergenza sanitaria è in essere una procedura specifica interna all'ULSS per la segnalazione e la presa in carico delle persone. In particolar modo a tutte le persone quotidianamente contattate dal dipartimento di prevenzione è proposto il servizio di sostegno psicologico. Di seguito le indicazioni per l'attivazione del servizio di sostegno psicologico alla popolazione no Covid 19, al MMGE e agli assistiti posti in sorveglianza avviata dallo stesso MMGE.

Utenza	Chi segnala*	Quando/Come
Assistiti posti in sorveglianza attiva dal Medico di Medicina Generale	Medico di Medicina Generale	Per richiedere sostegno ai casi con particolare disagio psicologico, inviare mail con nome e cognome, telefono e se si desidera con qualche nota clinica del paziente a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a> . La presa in carico è effettuata entro 24 ore e seguirà feedback al MMGE.
Medici di Medicina Generale	Medico di Medicina Generale per sé stesso	In caso di necessità di supporto per sé, inviare mail a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a>
Popolazione <u>no Covid-19</u>	Comune di residenza/ Medico di Medicina Generale	Per i casi di maggior fragilità e necessità (disturbi d'ansia, sonno, distimia, reazioni depressive o ossessive ecc a seguito dell'emergenza covid 19) inviare mail a <a href="mailto:sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com">sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com</a> Indicando nome, numero di telefono e comune di residenza dell'assistito. Contatterà la persona un esperto di psicologia dell'emergenza in collaborazione con il servizio psicologico dell'ULSS 1
Popolazione <u>no Covid-19</u>	Cittadino per se stesso	Nel caso l'assistito non desiderasse intermediazioni e volesse richiedere autonomamente un sostegno, si segnalano i seguenti servizi: •Protezione Civile della Regione Veneto: 24/24 h e 7/7 giorni chiamare il numero verde 800334343 •Università di Padova: inviare una mail per essere contattati a <a href="mailto:psicologionline.dpss@unipd.it">psicologionline.dpss@unipd.it</a> •Croce Rossa Italiana: 800065510

*\*N.B. Nel caso in cui la segnalazione avvenga da terza persona rispetto all'interessato, è necessario acquisire da questi richiesta/consenso.*





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità



ASSOCIAZIONE  
ITALIANA  
CONTRO LE LEUCEMIE  
LINFOMI E MIELOMA  
ONLUS

## Servizi di Sostegno Psicologico Emergenza Covid19

Utenza	Chi segnala*	Descrizione
Personale posto dal Dipartimento di Prevenzione in isolamento fiduciari/quarantena	Dipartimento di Prevenzione	Il servizio viene proposto ad ogni persona posta in isolamento. I nominativi di chi lo richiede vengono trasferiti al servizio di psicologia 2 volte al giorno a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a>
Pazienti ricoverati nei reparti Covid-19 e loro famigliari	Reparto	Segnalazione dei decessi o delle situazioni di particolare criticità, clinica o psicologica a <a href="mailto:Covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">Covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a>
Assistiti posti in sorveglianza attiva dal medico di famiglia	Medico di Medicina Generale	Per richiedere sostegno ai casi con disagio psicologico, inviare mail con nome e cognome, telefono e se si desidera qualche nota clinica del paziente a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a> . Presa in carico entro 24 ore, seguirà feedback al MMGE.
Operatori dei reparti Covid-19 e servizi Ulss strettamente connessi	Reparto	Supervisione equipe e disponibilità per supporto individuale degli operatori. Inviare mail a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a> .
Medici di Medicina Generale	Medico di Medicina Generale	In caso di necessità di supporto per se, inviare mail a <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a>
Dipendenti Ulss non direttamente coinvolti nella diagnosi e cura dei pazienti Covid-19	Singolo dipendente	Per stress lavorativo correlato a covid19 inviare mail a: - <a href="mailto:covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.bl.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a> per dipendenti di Belluno - <a href="mailto:covid19.fe.sospsicologico@aulss1.veneto.it">covid19.fe.sospsicologico@aulss1.veneto.it</a> per dipendenti di Feltre. Inserire come oggetto: «STRESS LAVORATIVO DA COVID-19» ed indicare nome, cognome, ruolo professionale, recapito telefonico e fascia oraria per il contatto.
Popolazione <u>no Covid-19</u>	Comune di residenza/ Medico di Medicina Generale	Casi di maggior fragilità e necessità (disturbi d'ansia, sonno, distimia, reazioni depressive o ossessive etc) Inviare mail a <a href="mailto:sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com">sostegnopsy.bl.covid19@gmail.com</a> Indicare nome, numero di telefono e comune di residenza. Contata la persona un esperto di psicologia dell'emergenza.
Popolazione <u>no Covid-19</u>	Cittadino	- Protezione Civile della Regione Veneto: 24/24 h e 7/7 giorni chiamare il numero verde 800334343 - Università di Padova: inviare una mail per essere contattati a <a href="mailto:psicologionline.dpss@unipd.it">psicologionline.dpss@unipd.it</a> - Croce Rossa Italiana: 800065510

\*N.B. Nel caso in cui la segnalazione avvenga da terza persona rispetto all'interessato, è necessario acquisire da questi richiesta/consenso.





# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

riferimento email e telefonico di contatto

Dott.ssa Francesca De Biasi

Coordinatrice della UOSD di Psicologia Ospedaliera

Azienda ULSS 1 Dolomiti

Tel. 0437-516641

[e-mail: francesca.debiasi@aulss1.veneto.it](mailto:francesca.debiasi@aulss1.veneto.it)