

A.P.T.E.B.A.®

ASSOCIAZIONE PET THERAPY E BIOETICA ANIMALE

Organizzazione di Volontariato

Iscritta al Registro Regionale Organizzazioni di Volontariato della Liguria - Settore Educativo - Cod. ED-GE-005-2008

Tel. (+39) 340 7141327 – (+39) 335 8380569

C.F. 91040850108

www.pet-therapybioetica.org info@pet-therapybioetica.org

XIII CONVEGNO NAZIONALE

PRENDERSI CURA

INTERVENTI ASSISTITI CON GLI ANIMALI E QUALITÀ DI VITA

Sabato

14 Novembre 2020

Rapallo

PROGETTO TELEFONATA PER COVID-19:

SUPPORTO PSICOLOGICO AGLI UTENTI DEL TELESOCORSO

Cristiana DENTONE* – Luisa MARNATI** – Fabio MUSTORGI***

*** Cristiana DENTONE**

Psicologo Psicoterapeuta – Presidente SIPEM SoS– Società Italiana Psicologia dell’Emergenza Social Support - Sez. Liguria

**** Luisa MARNATI**

Psicologo Psicoterapeuta, Psicologia Clinica e Psicologia delle Emergenze

Operatore di IAA iscritto a DigitalPet, codice E-0012 – idoneità acquisite: Responsabile di Progetto TAA,, Referente di Intervento TAA, Responsabile di Attività AAA, Responsabile di Progetto EAA, Referente di Intervento EAA, Coadiutore del cane, Coadiutore di gatto e coniglio (rilasciata da CRN IAA il 19/11/2018 Id. attestato: 16521).

Socio Fondatore e Presidente A.P.T.E.B.A.; Presidente Sezione Liguria AIPPC – Associazione Italiana Psicologi e Psichiatri Cattolici; Vice-Presidente SIPEM-SoS Società Italiana Psicologi Emergenza Sez. Liguria; Socio Fondatore e Membro Consiglio Direttivo del Circolo Culturale *Fons Gemina* Rapallo; Socio “Amico Aiutante” Gruppo Alpini Rapallo; Socio Lions Club Rapallo Host Officer Distrettuale 2019-2020 e 2020-2021 per Oncologia pediatrica – Pet Therapy Distretto 108 IA2.

Ha pubblicato, per Xenia Edizioni – Milano: *Il Rilassamento* (1996), *Il Rilassamento creativo* (1997), *Vincere il panico!* (1998), e con P. Andrea Schnöller *Meditazioni nella Natura* (1999), *Manuale di Pet Therapy* (2011); Autore del Saggio: *La Morte e gli Animali. Quali emozioni? in Emotività Animali. Ricerche e discipline a confronto*, Led Edizioni, Milano 2013; Autore del Saggio: *La vita emotiva degli animali umani e non umani* in “Uomo, Natura, Animali – per una Bioetica della complessità”; Altavista ed., 2016.

***** Fabio MUSTORGI**

Imprenditore. Presidente Croce Bianca Rapallese



**P.A Croce Bianca Rapallese
Ente Morale**

Progetto Telefonata per COVID-19: supporto psicologico agli Utenti del Telesoccorso

PAROLE - CHIAVE

COVID-19 – Supporto Psicologico – Telesoccorso

COORDINATORE DEL PROGETTO

D.ssa Cristiana Dentone

Psicologo Psicoterapeuta; Psicologo dell'emergenza esperto in Psychological Disaster Management; Presidente SIPEM-SoS Società Italiana Psicologi Emergenza Sezione Liguria; Coordinatore maxi-emergenze SIPEM-SoS Federazione; dal 1992 impegnata nei settori di emergenza sanitaria e protezione civile in contesti nazionali ed internazionali.

REFERENTE DEL PROGETTO

A.P.T.E.B.A.®

Luisa Marnati – Psicologo Psicoterapeuta; Psicologia clinica e Psicologia delle Emergenze – Vice-Presidente SIPEM-SoS Sez. Liguria

PREMESSA

Il colloquio psicologico in emergenza COVID-19 ha l'obiettivo di ristabilire il funzionamento psico-fisico, non di risolvere eventuali compromissioni presenti in precedenza all'insorgere della pandemia.

OBIETTIVO GENERALE

Obiettivo di

- mitigare livello di stress,
- ridurre l'eventuale impatto emotivo,
- valorizzare le risorse individuali, familiari e comunitarie se presenti e utilizzabili, effettuare eventuale analisi bisogni psicologici per un eventuale invio.

TARGET - DESTINATARI:

Anziani utenti del Telesoccorso dell'Ente P.A. Croce Bianca Rapallese.

RISULTATI ATTESI

Il Progetto **Telefonata per COVID-19: supporto psicologico agli Utenti del Telesoccorso** si pone l'obiettivo di sensibilizzare i destinatari per:

- **mitigare** livello di stress
- **ridurre** l'eventuale impatto emotivo
- **migliorare** le relazioni e il processo di comunicazione interpersonale.

PROGRAMMAZIONE – AZIONI

Le FASI del Progetto possono indicativamente articolarsi nelle seguenti modalità:

1. richiesta di attivazione del Progetto da parte del Presidente dell'Ente P.A. Croce Bianca Rapaltese al Consiglio Direttivo della SIPEM SoS.
2. recepimento da parte del Consiglio Direttivo
3. accoglimento dell'istanza e individuazione del Coordinatore (D.ssa Cristiana Dentone) e del Referente di Progetto (D.ssa Luisa Marnati)
4. Elaborazione del Progetto e delle Linee guida per le telefonate
5. Elaborazione della scheda per l'effettuazione della telefonata
6. Definizione parametri e modalità di intervento
7. Telefonate di cortesia strutturate con gli Utenti del Servizio di Telesoccorso

OBIETTIVO SPECIFICO E LINEE GUIDA

Il colloquio in emergenza ha l'obiettivo di ristabilire il funzionamento precedente, non di risolvere compromissioni precedenti.

L'atteggiamento deve essere di ascolto attivo, con tono di voce calmo e accogliente.

Fare attenzione a non sminuire la preoccupazione di chi chiama e cercare di accompagnare l'utente verso un riequilibrio tra realtà interna (paure ed emozioni) e realtà esterna riferita, facendo riferimento alle conoscenze sulle reazioni psicologiche agli eventi ad alta emotività espressa.

1. **PRESENTARSI:** "Buongiorno, sono xxx (eventualmente utilizzare un nome di fantasia), sono una/o psicologa/o. Che cosa posso fare per Lei, come posso aiutarla?"
2. **SPECIFICARE** che il servizio è anonimo e che gli utenti non sono tenuti a fornire alcuna informazione personale.
Si può chiedere, a titolo informativo e se la persona è disponibile, l'età, con chi vive
3. **NON FORNIRE** agli utenti le proprie generalità (solo il nome), il proprio numero di telefono o altre informazioni personali.
4. Se è possibile, **CERCARE DI TENERE OGNI CHIAMATA SOTTO I 20 MINUTI.**
5. Nel caso in cui la persona sia positiva al virus o abbia un parente positivo/ricoverato:
"Le chiedo se se la sente di raccontarmi la sua esperienza...
Come ha reagito e come sta reagendo ora?"
6. **NORMALIZZAZIONE DELLE REAZIONI EMOTIVE**
Interventi psicoeducativi:
 - a) spiegare che emozioni quali rabbia, paura, disgusto, tristezza, (a seconda di cosa esprime la persona) sono perlopiù reazioni fisiologiche a ciò che sta accadendo (contrastano con felicità e sorpresa) e che possiamo provare a contenere parlandone in questa telefonata.
 - b) L'evento imprevisto va a toccare l'idea di come le cose dovrebbero andare, rompe la routine quotidiana e, se è un imprevisto negativo, minaccia la nostra sopravvivenza.
 - c) Il COVID è un fenomeno invisibile. È un nemico subdolo, silenzioso, ma pericoloso, mortale
 - d) Futuro: cosa accadrà?
➤ Gestire l'ansia: noi viviamo in GUERRA contro un nemico invisibile
7. **RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DELLE RISORSE INDIVIDUALI E COLLETTIVE.**
Chiedere che cosa è stato maggiormente di aiuto in questi giorni
chi è stato di aiuto.
Chiedere che cosa potrebbe aiutare la persona nelle prossime ore e nei prossimi giorni.
Stimolare l'utente a individuare le risorse a sua disposizione, con particolare focus sulla possibilità di mantenere le relazioni sociali tramite telefono, video chat o messaggistica per contrastare ansia e isolamento.
8. **ORIENTAMENTO NEL QUI ED ORA:**
chiedere che cosa farà la persona a telefonata terminata e nelle ore successive:
Cosa faccio in casa?
Cosa mangio?

Dove sto?

- Far evadere la mente (NO Covid)
- Organizzare la giornata
 - Attività fisica (personal trainer)
 - Evitare ozio sul divano o a letto
- Organizzare la famiglia
- Nuovi interessi
- Distrarre la mente x aspettare in casa che tutto passi
 - Attività mentali (parole crociate, lettura...)
 - Rapporti con amici, parenti

9. NON DARE PARERI rispetto alle condizioni medico- sanitarie dell'utente, ma rimandare al numero verde nazionale per emergenza Covid **1500** o, in caso di presenza di sintomi, al **medico curante** o al **112**
10. NON FORNIRE INDICAZIONI rispetto al DPCM. Rimandare al sito della regione Liguria e a tutti i canali istituzionali (Ministero della salute, Protezione civile, Presidenza del Consiglio dei Ministri, Ministero dell'Interno) e **astenersi dal fornire suggerimenti o indicazioni di natura medica**, rinviando ai Numeri Verdi ufficiali per informazioni di tale natura.
11. RICORDARE che:
 - a. Parliamo di utenti, non di pazienti
 - b. Assicurarci di avere a disposizione uno spazio tranquillo, atto a garantire la privacy.
 - c. Le emergenze sanitarie spesso si accompagnano a un aumento di fenomeni paranoici anche in soggetti non patologici, alimentati dai media.
 - d. Attenzione a non colludere con le manipolazioni dell'utente che potrebbe costringervi a confermare le sue paure o le sue convinzioni
 - e. **IN CASO DI SEGNALI DI RISCHIO**
Al presentarsi di casistiche complesse e specifiche (sospetto abuso di sostanze, autolesionismo o pensieri suicidi) segnalare al Presidente per l'eventuale rinvio ai **servizi sanitari territoriali**
12. CHIUSURA POSITIVA

Grazie per aver condiviso con me un momento così difficile della sua vita, le auguro che tutto possa andare al meglio per lei e per i suoi cari

Mi può dire se ha gradito questo servizio "aggiuntivo" della telefonata di cortesia

La telefonata termina, ma il servizio resterà attivo e potrà richiamare in Sede se ne sentirà il bisogno, e verrà richiamato/a appena possibile, altrimenti ci sentiremo la prossima settimana.

PROGRAMMAZIONE – TEMPO

Il Progetto "Telefonata per COVID-19: supporto psicologico agli Utenti del Telesoccorso" ha come peculiare requisito quello della massima flessibilità, pertanto l'articolazione proposta è puramente indicativa.

Le Attività previste si svolgeranno dal 23 Marzo 2020 a fine emergenza COVID-19, salvo diverse specifiche esigenze da concordarsi successivamente.

RISORSE UMANE

Psicologi e psicoterapeuti iscritti alla SIPEM SoS.

Personale di Segreteria Ente P.A. Croce Bianca Rapallese

MONITORAGGIO

Per garantire un'azione di monitoraggio dell'iniziativa e delle necessità degli Utenti del Telesoccorso, inviare report al Presidente SIPEM e Croce Bianca Rapallese dell'attività svolta.

VALUTAZIONE FINALE

A fine emergenza si valuteranno i risultati ottenuti con mezzi e strumenti ritenuti idonei allo scopo.

BUDGET

Il Progetto è a costo zero per l'Ente P.A. Croce Bianca Rapallese.

Restano a carico dell'Ente le spese relative all'utilizzo del telefono, di fotocopie o di quanto necessario ed indispensabile all'effettuazione dello stesso.

Rapallo, 22 Marzo 2020

IL PRESIDENTE SIPEM SoS
(D.ssa Cristiana DENTONE)

IL PRESIDENTE CROCE BIANCA RAPALLESE
(Fabio MUSTORGI)