



SIPEM SoS Federazione
Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza

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

“SOLITUDINE ANZIANI – NON LASCIAMOLI SOLI”

Roberto FERRI* - Elena ZITO **

*Il progetto “Anziani e Coronavirus. **Emergenza Solitudine** – non lasciamoli soli”, numero verde ideato da Senior Italia FederAnziani in partnership con WindTre e SIPEM SoS Federazione, ha fornito ascolto e supporto psicologico agli anziani soli o in difficoltà.*

La particolare fragilità del target a cui il servizio è stato dedicato, ha previsto alcune accortezze sia tecniche che cliniche specificatamente progettate.

Dato che l'intervento ha avuto carattere emergenziale non è assimilabile ad un servizio di presa in carico ma piuttosto ad un pronto soccorso psicologico.

*** Roberto FERRI**

Psicologo dell'Emergenza. Presidente Nazionale SIPEM SoS Federazione e Presidente della sezione Regionale Marche della SIPEM (Società Italiana Psicologia dell'emergenza), associazione di volontariato presente in 12 Regioni italiane che si occupa di sostegno a vittime di maxi e micro emergenze e di attività formativa in psicologia dell'emergenza. Già Membro del Gruppo di lavoro presso l'Ordine degli psicologi delle Marche sulla psicologia dell'emergenza; formatore in materie quali: comunicazione, gestione dello stress. Iscritto all'Albo dei formatori Regione Marche

**** Elena ZITO**

Psicologa, naturopata, coadiutore del cavallo e responsabile di progetto in formazione per le IAA, dal 2012 socia SIPEM SoS Marche di cui è stata vicepresidente per un man dato, dal 2014 co-referente dell'Ufficio Comunicazione di SIPEM SoS Federazione. Progettista e project manager di diversi progetti per il sociale, è stata coordinatrice per conto di SIPEM SoS Federazione del numero verde “Emergenza Solitudine” di Senior Italia FederAnziani attivo durante il lock down.



INTRODUZIONE

A seguito dell'accordo di partnership tra SIPEM SoS Federazione e Senior Italia Federanziani, grazie a un proficuo scambio di intenti tra i due presidenti Roberto Ferri e Roberto Messina, è stato inaugurato il 6 Aprile un numero verde nazionale dedicato alla popolazione anziana sola, attivato dal partner tecnico WindTre.

Il servizio si è svolto nel pieno rispetto delle linee guida (protocollo d'intervento) formulate in fase progettuale ed è stato inizialmente attivato dal 6 Aprile al 2 Giugno poi prolungato sino al 30 Giugno.

SIPEM SoS Federazione ha messo a disposizione **84 soci** (psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali) **provenienti da 9 sezioni regionali** e coordinati da altrettanti referenti (Liguria, Lombardia, Emilia Romagna, Marche, Lazio, Campania, Puglia, Sardegna e Sicilia). A coordinamento è stata posta la dottoressa Elena Zito, psicologa referente dell'Ufficio Comunicazione e già *project manager* di precedenti progetti ed interventi in emergenza, affiancata dalla psicoterapeuta Lucia Caimmi esperta in gerontologia, che ha curato la formazione in gerontologia dei soci e supervisionato gli aspetti clinici emersi durante il servizio sia relativamente agli utenti che agli operatori. Insieme hanno formato tutto lo staff dei soci partecipanti in merito all'approccio necessario al servizio telefonico emergenziale, sia dal punto di vista operativo che dal punto di vista clinico, supervisionando il servizio quotidianamente. Tutte le procedure e i contenuti di base per poter affrontare il servizio ed erogare ascolto e supporto psicologico alla fascia d'età specifica degli over 65, sono state esplicitate attraverso una serie di documenti, condivisi con tutto lo staff.

Allo staff del coordinamento si è aggiunta la psicoterapeuta Luigina Petrucci che ha analizzato i dati raccolti dagli operatori attraverso la scheda report compilata per ogni chiamata ricevuta al centralino, sue sono le osservazioni statistiche.

Tutto lo staff di coordinamento ha partecipato anche attivamente alla turnazione di erogazione del call-centre per meglio cogliere tutti gli aspetti critici e positivi in prima persona.

Per SIPEM SoS è stato il primo progetto completamente diretto dalla Federazione e soprattutto corale "dal basso" ovvero che ha coinvolto direttamente un gran numero di soci da tutta Italia, che non ricoprono cariche istituzionali ma rappresentano la forza lavoro operativa in emergenza. Anche alcuni presidenti di sezioni regionali hanno partecipato come operatori al pari degli altri. Questa esperienza, estremamente gratificante per gli operatori ha consentito un primo passo verso un'identità nazionale dei soci SIPEM SoS in una dimensione sì gerarchica, organizzativamente parlando e come previsto in protezione civile, ma alla pari nel confronto clinico e di lavoro partecipativo tra tutti i partecipanti.

Da non sottovalutare lo sforzo per attuare necessarie soluzioni organizzative per mantenere alto lo standard qualitativo del servizio e stimolare lo spirito collaborativo del team in condizioni di lavoro a distanza con una costante assistenza e supervisione del gruppo di lavoro esteso e delle attività sostenute dai 7 gruppi di operatori nel quotidiano.

L'IDEA DI PROGETTO

Quando si realizza un progetto in contesti emergenziali è necessario attivarsi velocemente focalizzandosi contemporaneamente su molteplici aspetti. In questo caso specifico l'ideazione del servizio è stata effettuata da Senior Italia FederAnziani, da sempre attenta alle necessità dei senior e consapevole dei rischi psicologici a carico di anziani soli a seguito dell'indispensabile isolamento sociale durante il lock-down. E' emersa l'idea di un numero verde che funzionasse come "call centre/pronto soccorso psicologico" quindi non finalizzato alla presa in carico ma che fornisse un primo contenimento emotivo e che potesse facilitare l'anziano ad accedere a informazioni utili ad esempio, in caso di necessità, rispetto a servizi pubblici già esistenti.

Effettuata una prima valutazione di fattibilità tecnologica grazie alla partecipazione di WindTre, SIPEM SoS Federazione è stata interpellata come interlocutore esperto del supporto psicologico in situazioni critiche.

Dopo un primo passaggio tra il Presidente Roberto Ferri al Consiglio Direttivo di SIPEM SoS Federazione, che ha approvato l'adesione al progetto, è stata avviata una preliminare fase di *scouting* per individuare un numero congruo di volontari a coprire il servizio (almeno 12 presenze al giorno dalla prima stima) ed è stato affidato il coordinamento del progetto alla dott.ssa Zito. Tutti gli aspetti organizzativi con i partner sono stati definiti nell'arco di 3 settimane, attraverso numerose riunioni giornaliere e sono stati stabiliti obiettivi e accordi per facilitare l'erogazione del servizio.

In questa relazione verranno esplicitati i passi compiuti da SIPEM SoS Federazione per organizzare al meglio le procedure interne - e di relazione con i partner – al fine di implementare un'efficace organizzazione che non tralasciasse alcun aspetto del lavoro dello psicologo e del lavoro a distanza in un'ottica di team e rispettando la *mission* di SIPEM SoS Federazione.

Descrizione dell'impalcatura organizzativa

Sono stati definiti e descritti con chiarezza tutti i ruoli e le mansioni attraverso un organigramma condiviso internamente a SIPEM SoS con tutti i soci aderenti al servizio.

Le relazioni con il partner tecnico WindTRE sono sempre state mediate attraverso la Referente di Progetto Dott.ssa Rosita Rocchetti di Senior Italia.

Per rendere capillare il flusso informativo è stato individuato un Referente per ciascuna sezione regionale di SIPEM SoS coinvolta, interlocutori diretti della coordinatrice, in modo da garantire efficacia organizzativa e favorire la condivisione di informazioni ed esperienza all'interno del gruppo di lavoro noto.





Funzioni del Referente Regionale:

- Coordinamento e verifica della copertura dei turni forniti con aggiornamento settimanale per variazioni
- Diffondere documentazione di progetto agli operatori e facilitare comprensione delle istruzioni
- Verificare adesione al protocollo esortando la restituzione del modulo sottoscritto
- Riunioni periodiche con gli operatori per confrontarsi su dubbi e criticità del servizio
- Riportare al coordinamento domande di carattere generale, dubbi e disservizi
- Spiegare agli operatori le procedure di emergenza e di assistenza tecnica e supervisione clinica di gruppo e individuale

PROCEDURE

La dott.ssa Elena Zito, con l'assistenza della Dott.ssa Lucia Caimmi, ha preparato tutti i documenti necessari a standardizzare procedure di base e semplificare il lavoro a distanza di tutti gli operatori. Sono state inoltre creati circuiti di feedback per facilitare la comunicazione e l'assistenza tecnica quotidiane.

Documenti:

1. Protocollo operativo
2. Linee Guida del colloquio telefonico
3. Link SCHEDA-REPORT anonima su piattaforma digitale
4. Elenco Codici ID per operatori per tutelare al massimo la privacy
5. Memorandum clinico gerontologico
6. Allegato A - Numeri Utili
7. Allegato B – indicazioni azioni auto-tutela della salute
8. Procedura di emergenza

Sono state inoltre pianificate riunioni virtuali con il gruppo dei referenti sia per gli aspetti tecnici che di supervisione clinica individuale e di gruppo, riunioni plenarie di confronto con tutti gli operatori e riunione conclusiva per chiusura di progetto e condivisione dei risultati raggiunti. Per mantenere i contatti attivi e tempestivi sono stati creati circuiti di feedback: up-to-bottom con tutti gli operatori e i referenti regionali (amministrato dalla coordinatrice e dalla referente clinica) per informazioni e aggiornamenti; con i referenti regionali; 7, uno per giorno della settimana, dedicata al gruppo di soci operativi, con la supervisione di Elena Zito, per favorire la collaborazione, lo scambio di informazioni e la risoluzione di problemi tecnici per migliorare il supporto agli utenti.

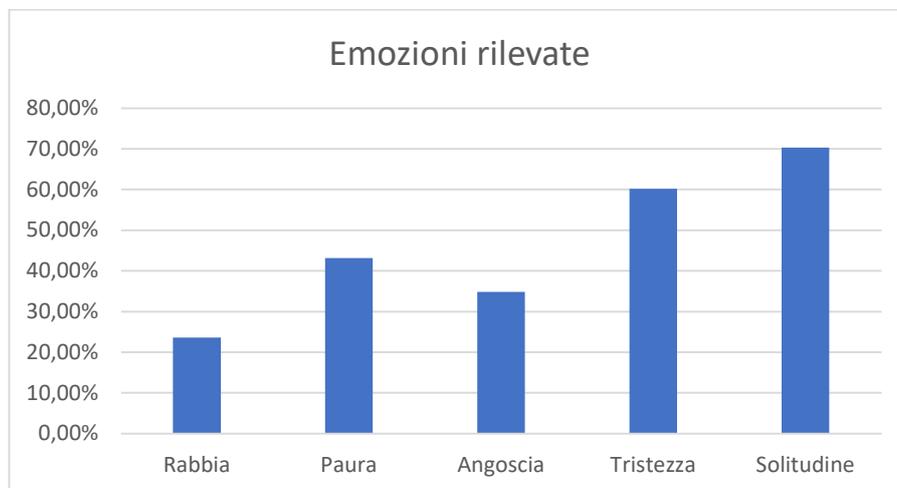
Gli operatori sono stati inoltre chiamati ad essere parte attiva nella promozione del servizio attraverso i contatti professionali e attraverso la propria sezione regionale, diffondendo le info-grafiche realizzate da FederAnziani, promuovendo #ioaiutoinonni e partecipando alla realizzazione di uno spot promozionale "mettendoci la faccia".

MAPPATURA DEL TARGET:

Il numero verde è stato in funzione dal 6 Aprile fino al 30 maggio, prolungato poi di un mese per le numerose richieste. Le compilazione delle schede report ha consentito di mappare meglio il target che ha usufruito del servizio. I dati riportati di seguito si riferiscono alle chiamate processate e riguardano tutti gli item presenti nella Scheda Report (una griglia anonima per raccogliere informazioni di tipo demografico, relative a bisogni primari, vissuti attuali, risorse personali e sociali, problemi medico-sanitari, più una parte a testo libero per meglio definire le ragioni per la chiamata), compilate da ciascun operatore a conclusione di ogni chiamata ricevuta e processata. E' stata effettuata un'analisi statistica semplice relativa alle frequenze di risposta ai singoli item ed una lievemente più complessa relativa alle correlazioni tra diversi item e 5 macro-categorie

emergenti nella parte libera di testo (macro-categorie delle “ragioni per le quali ci chiamano”, l’analisi testuale è stata effettuata da 2 lettori indipendenti): **BISOGNO DI COMPAGNIA, SOLITUDINE, PROBLEMI OGGETTIVI, PROBLEMI PSICOLOGICI, SITUAZIONI FAMILIARI E SOCIALI COMPLESSE**). Sono inoltre stati approfonditi diversi aspetti che delineano un profilo tipo: chi ha contattato il servizio è nel 31% dei casi uomo, nel 69% donna, età media 75 anni con una prevalenza di chiamate dai settantenni e ottantenni, equamente distribuiti nelle varie regioni italiane con una lieve prevalenza dal nord, il 64% vive solo e riferisce solitudine nel 43% dei casi, lievemente correlata a tristezza, angoscia, paura. In merito alle emozioni emergenti nel momento pandemico sono meglio espresse nel grafico; da notare il 19% del campione che ha ammesso di avere paura del contagio.

I senior sono stati al telefono mediamente 27 minuti e il 13% di loro a chiamato più volte per contrastare la solitudine.



I NUMERI DEL NUMERO VERDE

SIPEM SoS Federazione ha messo a disposizione **84 soci** (psicologi, psicoterapeuti, assistenti sociali) **provenienti da 9 sezioni regionali** e coordinati da altrettanti referenti (Liguria, Lombardia, Emilia Romagna, Marche, Lazio, Campania, Puglia, Sardegna e Sicilia) che hanno coperto **680 turni**, dalle 14.00 alle 19.00, 7 giorni su 7, dal 6 Aprile al 30 Giugno 2020, pari a **3.400 ore erogate**.



SIPEM SoS Federazione
Società Italiana di Psicologia dell'Emergenza

Sono state effettuate circa 80 riunioni giornaliere a livello organizzativo (SIPEM- FederAnziani), 15 riunioni di programmazione e progettazione (Coordinamento SIPEM), 6 riunioni di staff (referenti e soci SIPEM) e stilati 12 report settimanali più 2 report conclusivi.

LA COMUNICAZIONE

Gestita e coordinata da Senior Italia FederAnziani, ha visto la scrittura di 3 comunicati stampa, realizzate 10 immagini grafiche ed uno spot promozionale, un numero imprecisato di post sui social ed una pagina dedicata all'interno del sito sipemsos.org; il Presidente Messina e la portavoce Eleonora Selvi hanno rilasciato diverse interviste coinvolgendo anche il Presidente Ferri e la coordinatrice Zito, che hanno rilasciato una decina di interviste televisive e giornalistiche per testate nazionali e regionali. Diverse sezioni Regionali si sono impegnate a promuovere l'iniziativa citandola in diversi articoli e occasioni divulgative.

SENIOR ITALIA
FEDERANZIANI

SOCIETÀ ITALIANA DI PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA
SIPEM SoS FEDERAZIONE

WINDTRE

EMERGENZA SOLITUDINE

Affrontala con gli esperti di psicologia
dell'emergenza di SIPEM SoS

CHIAMA

IL NUMERO VERDE NAZIONALE
di SENIOR ITALIA FEDERANZIANI

800.99.14.14
Servizio Gratuito

ATTIVO TUTTI I GIORNI - FESTIVI COMPRESI
DALLE ORE 14:00 ALLE ORE 19:00
RAGGIUNGIBILE SOLO DA RETE FISSA

Il Numero Verde Nazionale è un SERVIZIO DI ASCOLTO professionale dedicato a chi è chiuso in casa, anziano e solo, ed ha bisogno di SUPPORTO PSICOLOGICO nell'emergenza Coronavirus

RICONOSCIMENTI

Oltre ai numerosi messaggi di ringraziamento ed espressioni di apprezzamento del servizio da parte degli utenti, il numero verde "Emergenza Solitudine" ha ricevuto diversi riconoscimenti: il sito del Ministero della Salute ha segnalato il servizio dedicandogli uno spazio nella sezione news (<http://www.salute.gov.it/portale/nuovocoronavirus/dettaglioNotizieNuovoCoronavirus>), SIPEM SoS Federazione ha ricevuto il "Premio Festa dei Nonni 2020" per l'impegno profuso in favore degli anziani in difficoltà e WindTre ha ricevuto il II premio per la categoria "comunicazione digitale in lockdown" del contest di ADC Group.