



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](http://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**

<b>Introduzione</b>	<b>5</b>
<b>Lo psicologo ti aiuta</b>	<b>7</b>
<b>Il Numero dell' OPL: le testimonianze</b>	<b>9</b>
<b>Le associazioni</b>	<b>17</b>



## 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 oggi giorno 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](http://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](http://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?**

Gli aspetti psicologici di questa pandemia sono stati molto evidenti e molto complessi nelle varie fasi che abbiamo affrontato. Fin dai primi giorni abbiamo percepito che dovevamo gestire non solo la minaccia del virus ma anche tutti i vari risvolti ed effetti di questa situazione. Tra le varie reazioni c'era non solo la paura di essere contagiati o il senso di colpa per aver potuto contagiare gli altri o il senso di isolamento ma anche tutto l'orrore che si è visto riguardo le varie situazioni, le morti e quindi anche i lutti traumatici. Come professionisti abbiamo subito capito che questi lutti sarebbero stati difficili da elaborare perchè le persone non potevano accompagnare i cari mentre erano malati, non sono potuti stare con loro mentre stavano per morire e non hanno potuto fare il funerale.

Tutti questi aspetti hanno fatto capire che queste persone morivano da sole e con una grande sofferenza. Quindi sono state anche situazioni al di là del pericolo di contagio dal virus.

Un aspetto che ha colpito la maggior parte delle persone è stato vedere il servizio sanitario, i medici e tutti gli operatori completamente sopraffatti da questa situazione. Inoltre, il senso di impotenza e vulnerabilità cresceva man mano che si capiva che si poteva fare poco o nulla, nel senso che non c'era un trattamento, non c'era una cura, non c'era neanche la possibilità di assistere tutti. Tutte queste esperienze e le varie situazioni che ci passavano davanti, hanno creato importanti reazioni di ansia e un senso di panico.

A tutte queste emozioni, bisogna aggiungere la rabbia per le restrizioni, divieti, ecc. che anche se erano necessari, erano allo stesso tempo fonte di disagio per la privazione di un senso di libertà e di progettualità. Quindi gli aspetti psicologici sono stati quelli più complessi e i più intensi. Siamo tutti consapevoli che è stato un periodo molto complesso, soprattutto perchè ha colpito tutta la comunità, tutto il Paese e il mondo e quindi non sarà facile da superare per molte persone. Finiti i punti critici di contagi c'è tutto questo aspetto psicologico da capire, oltre a dover superare gli effetti di tutte le perdite che ci sono state a livello professionale, relazionale ed economico. Nel medio e lungo termine sarà importante fare i conti con questo perchè, la pandemia, al di là del virus lascerà gli aspetti di sofferenza psicologica legati anche al cambiamento delle nostre vite. E' molto chiaro che il ruolo degli psicologi è fondamentale per accompagnare tutte le 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 aiutato a comprendere il ruolo dello psicologo nella psicologia dell'emergenza. Ha permesso alla gente di identificare cosa sia la psicologia e che cosa fa lo psicologo sia nella quotidianità che all'interno di eventi critici o difficili. La possibilità di avere ascolto e sostegno nel momento concreto di bisogno emotivo ha permesso alle persone di percepire la possibilità e potenzialità dell'aiuto psicologico professionale

**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 è 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?**

Penso di sì. Credo che stiamo portando avanti un percorso di valorizzazione delle competenze psicologiche che continua da anni anche nel volontariato di Protezione Civile. In questa pandemia è emerso dalle richieste dei cittadini che le cure psicologiche sono prestazioni professionali sanitarie necessarie per rispondere ai bisogni di cura della cittadinanza. Come professionisti psicologi rischiamo di essere autoreferenziali facendo noi stessi questa osservazione, ma ascoltando l'utenza che richiede le nostre prestazioni, osserviamo che quando viene offerto un servizio di supporto psicologico, anche telefonico, come è stato questo, c'è sempre un grande interesse da parte dei cittadini. La nostra comunità professionale porta avanti da anni con convinzione la diffusione della cultura psicologica e della professione dello psicologo. Dal 2009 mi interesso di psicologia dell'emergenza nel CISOM e nel tempo ho notato un significativo sviluppo d'interesse e di attenzione da parte dei cittadini e delle istituzioni all'umanizzazione delle cure e quindi anche alle nostre prestazioni professionali, 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 delle diverse Associazioni in modo massivo rispetto alle emergenze passate. Credo che sia aumentata la conoscenza di questa branca della psicologia che forse, se prima è stata maggiormente conosciuta in occasione di calamità naturali importanti e maxi emergenze che hanno colpito il territorio, adesso è stata resa visibile agli occhi di tutti. La pandemia, direttamente ed indirettamente, ha colpito tutti, questo ha portato ad un incremento del bisogno ma anche ad un numero maggiore di interventi rivolti alle diverse fasce della popolazione.

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?**

L'emergenza Covid ha sollecitato in tutti gli psicologi lo spirito collaborativo e il desiderio di mettere le proprie competenze al servizio del cittadino.

Ha dato senz'altro una maggiore visibilità alla categoria, mostrando come la professionalità dello psicologo e nello specifico le competenze in psicologia dell'emergenza siano determinanti nel primo contenimento e supporto alla popolazione a seguito di eventi critici. Anche tra i colleghi è cresciuta la consapevolezza della necessità di una formazione specifica in ambito emergenziale per poter essere di reale aiuto alle persone in sofferenza psichica: la Psicologia dell'Emergenza infatti fornisce competenze psicologiche e umane, tecniche ed esperienze di contatto diretto col dolore contestualmente alla situazione critica o a breve distanza di tempo

segue

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

dal suo esordio, in contesti e momenti in cui non è possibile l'elaborazione o la mediazione come avviene invece in un contesto clinico o terapeutico.

Oltre a questo, grazie al numero verde creato e coordinato dall'Ordine degli Psicologi della Lombardia e in linea con quanto delineato dal CNOP in materia di psicologia dell'emergenza (che ha fornito un servizio utilissimo e molto richiesto), è stata facilitata la collaborazione e l'integrazione tra le diverse associazioni che da anni si occupano di emergenza, rendendole particolarmente note non solo agli utenti del servizio, ma anche dando dignità al settore specifico e attivando l'interesse dei colleghi che ancora non conoscevano quest'ambito.

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.

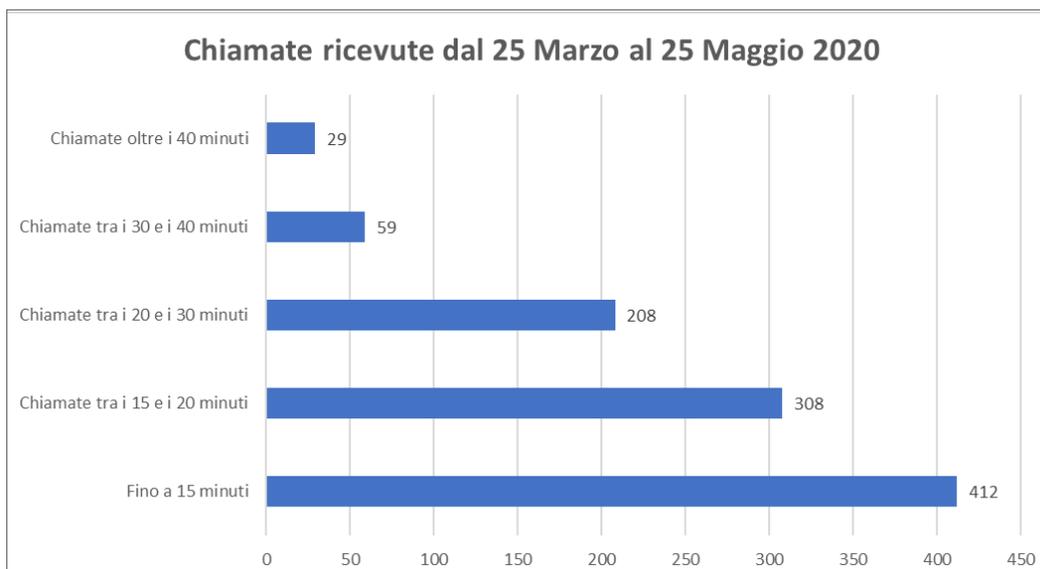
**Dott.ssa Laura Fino 57 anni psicologa psicoterapeuta EMDR**  
**ASSOCIAZIONE PER L'EMDR IN ITALIA**

**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 un signore di una quarantina d'anni, convivente con la madre dalla morte del padre, avvenuta due anni prima. Ha chiamato il numero del supporto psicologico perché era molto preoccupato per i comportamenti della mamma che secondo lui non faceva molta attenzione alla questione dell'igiene. Mi sono fatta raccontare come gestivano questi aspetti in casa e mi è sembrato che, in realtà, avessero tutte le attenzioni necessarie. Quello che è emerso durante la telefonata ha messo in luce che l'utente soffriva di una grave forma di ossessione. In sottofondo si sentiva la madre urlare al figlio che non ne poteva più, non tanto del Covid quanto del suo comportamento ossessivo e soffocante.

Ho cercato quindi di aiutarlo a riconoscere quanto di positivo e corretto già stessero mettendo in atto, suggerendogli anche delle strategie per gestire l'ansia e la paura. In questo caso ciò che è emerso è come l'emergenza Covid abbia fatto esplodere l'aspetto ossessivo di quest'uomo, esacerbando dinamiche familiari già complesse in precedenza.

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 psicologa 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.

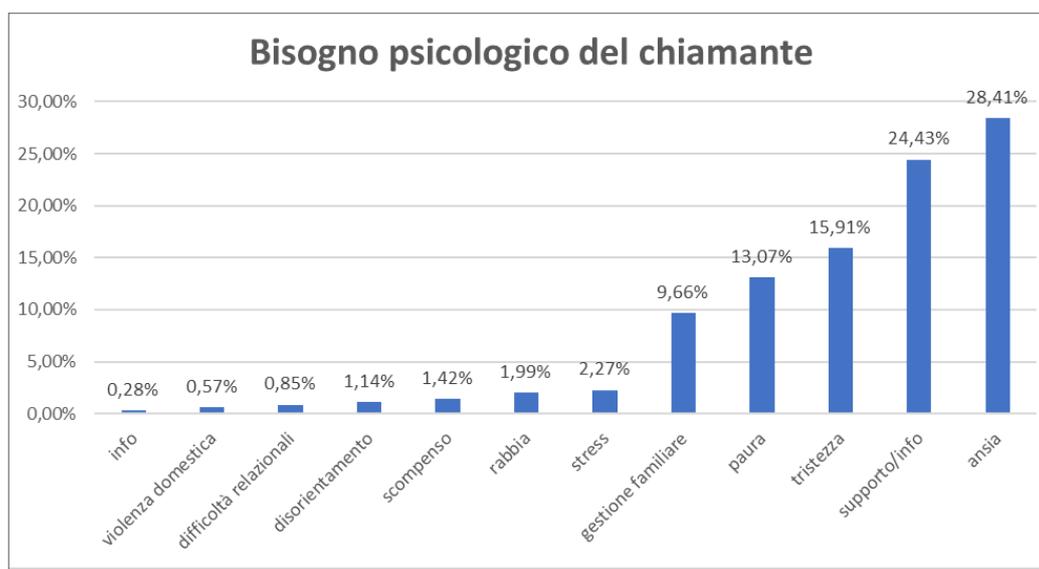
Alcuni utenti (il 15,9%) hanno manifestato sintomi più di tipo depressivo, come una profonda tristezza dovuta sia alla condizione di isolamento sociale ma, soprattutto, legata a una difficoltà ad elaborare un lutto. Infatti, l'impossibilità di salutare una persona cara, a causa dell'emergenza sanitaria,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

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

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

L'episodio più significativo è stato il lutto di un figlio a cui era stato comunicato il decesso della madre per Covid la mattina della telefonata, non la vedeva dal momento del ricovero, avvenuto senza diagnosi Covid, e non la sentiva da qualche giorno. Il figlio non aveva potuto salutarla e non aveva potuto programmare nemmeno il funerale visto il periodo, quindi un lutto senza tutti i riti che aiutano le persone ad "accettare" la morte di un proprio caro, rendendo difficile gestire la chiusura.

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 psicologa psicoterapeuta SPE  
SQUADRA PSICOSOCIALE PER LE EMERGENZE**

**Ritiene che gli utenti siano rimasti soddisfatti del servizio?**

Tutte le telefonate che ho ricevuto si sono sempre concluse con molti ringraziamenti. Le persone hanno sentito di poter aver un appoggio nel servizio, che tra l'altro è nato fin da subito.

A volte, a telefonare erano utenti che avevano già chiamato e parlato con altri operatori, ma hanno richiamato il numero perché hanno sentito che c'era qualcuno che li poteva ascoltare nell'immediato, visto, oltretutto, che molti servizi territoriali erano sospesi e che i contatti con i familiari difficili. Infatti, anche solo il fatto di sapere di poter parlare con qualcuno nell'immediatezza ha fatto sentire le persone che hanno chiamato 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 stato condiviso. Quindi, ho avuto la sensazione che la soddisfazione per il servizio ci fosse. Inoltre, alcune persone hanno telefonato più volte, nei momenti di maggiore sconforto, soprattutto persone sole o persone più anziane che vivevano da sole e quindi cercavano, 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 psicologa psicoterapeuta SIPEM  
SOCIETA' ITALIANA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA**

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

Premetto che per me è stata un'esperienza molto positiva e formativa sia dal punto di vista personale sia da quello professionale: oltre a vedere un'efficacia concreta e immediata del nostro intervento, siamo riusciti ad indirizzare alcuni utenti che ne avevano necessità a intraprendere un percorso psicologico; inoltre il gruppo di colleghi con cui ho lavorato è stato una grande risorsa.

Rispetto alle eventuali modifiche del Servizio c'è stato un problema con la linea telefonica non dipesa dall'Ordine.

La strutturazione del Servizio è parsa efficace soprattutto per fornire informazioni il più possibile aggiornate e pertinenti sia tramite la linea telefonica sia tramite il sito dell' OPL sul quale è stata creata un'apposita sezione divisa per città a cui il cittadino poteva accedere facilmente.

Siamo riusciti a collaborare in modo molto efficace tra noi colleghi. Devo dire quindi che il lavoro in gruppo, la coordinazione e cooperazione tra noi operatori sono risultate fondamentali per la buona riuscita del servizio e per far sentire la persona il più possibile accolta, ascoltata e indirizzata all'eventuale servizio specialistico più opportuno.

Questa riflessione posso dire che sia condivisa anche da tutti gli altri colleghi 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 voti.

## 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 registri 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.





ORDINE  
DEGLI PSICOLOGI  
DELLA LOMBARDIA

tel. +39 0267071596 - fax +39 0267071597 - PEO: segreteria@opl.it - PEC: segreteria@pec.opl.it  
[www.opl.it](http://www.opl.it)



[ordinepsicologilombardia](https://www.facebook.com/ordinepsicologilombardia)



Ordine degli Psicologi  
della Lombardia



[tvOPL](https://www.youtube.com/tvOPL)



[PsicologiOPL](https://twitter.com/PsicologiOPL)