

## I servizi di Psicologia e l'esperienza pandemica

Un capitolo del documento è dedicato ai “Servizi di Psicologia e l'esperienza pandemica”, sia nella fase emergenziale che in quella successiva.

Per valutare l'impatto e la rilevanza delle **consulenze psicologiche fornite a cittadini e professionisti**, la Regione, in collaborazione con le Aziende Sanitarie, ha implementato un sistema di monitoraggio unico regionale: dalle analisi svolte emerge che tutte le Ausl si sono attrezzate, attraverso i Programmi e Servizi di Psicologia, per dare una risposta immediata e coordinata all'emergenza Covid-19.

Nella **prima fase**, coerentemente con le principali Linee Guida internazionali, per ridurre l'impatto psicologico e sociale dell'emergenza e mantenere l'efficienza e il benessere psicologico di tutta la popolazione, i Servizi si sono mossi secondo un “approccio globale”, **rivolto alla comunità** senza distinzione fra persone sane o contagiate, etnia, età, genere. Seppur nelle diverse declinazioni organizzative e specificità territoriali, il piano di azioni messo in atto da ogni Azienda Sanitaria si è ispirato quindi ai principali modelli di consulenza psicologica in contesti di emergenza, articolandosi in precise linee di intervento, modulate secondo livelli progressivi di intensità e specializzazione.

La finalità è stata quella di promuovere e rafforzare innanzitutto la resilienza delle persone e delle comunità, evitare un approccio patologizzante e prevenire lo sviluppo di condizioni più critiche, consapevoli che queste potranno riguardare una quota minoritaria di popolazione e andranno affrontate in un momento successivo attraverso un trattamento psicologico specialistico.

**Ogni Azienda** ha messo in campo **diverse linee di azione**, con interventi a favore di: **cittadini** allarmati/spaventati, ricoverati, contagiati e quarantenati; **familiari di pazienti ricoverati o deceduti**; **operatori** sanitari/soccorritori; **persone** con pregresse **fragilità** e/o già in carico ai servizi.

Nei mesi di marzo-maggio 2020 sono state effettuate 9.654 mila **consulenze**, che sono divenute **10.731 a dicembre**.

Una linea d'intervento trasversale è stata **l'attivazione di uno o più numeri telefonici dedicati** rivolti a tutte le tipologie di target individuato. Garantendo sicurezza e privacy, questi 'call center' si sono posti come un affiancamento a tutti i servizi di assistenza psicologica comunque operativi sul territorio, volti a stabilire una presa in carico o invio ad altri servizi dei cittadini che ne avevano bisogno e ne facevano richiesta. Quasi **il 70% degli interventi** rilevati nella cosiddetta prima fase si sono volti **attraverso il telefono**.

La seconda modalità di contatto utilizzata è stata rappresentata dalle **consulenze dirette in ospedale**. È il caso, ad esempio, dei numerosi **pazienti Covid** i quali, una volta usciti dai reparti di terapia intensiva e negativizzati dal virus, sono stati trasferiti in altri reparti con possibilità di contatto diretto in stanza con il professionista psicologo. Oppure è il caso degli **operatori sanitari** che hanno fatto richiesta di supporto psicologico presso i servizi intra-ospedalieri dedicati.

Nella **fase acuta**, il dilagare del Covid-19 ha messo fortemente sotto stress il sistema dell'emergenza/urgenza imponendo la strutturazione di risposte rapide ad una domanda di supporto psicologico contingente e cogente. È trascorso oltre un anno da quella fase emergenziale, un anno che ha portato cambiamenti e nuove abitudini nella quotidianità (la DAD, il telelavoro, il perdurare di distanziamenti e misure cautelative, una vita sociale a scartamento ridotto). Grazie ai vaccini, la quotidianità ha iniziato a riacquistare una parvenza di normalità.

È assodato che le situazioni di crisi sono quasi sempre accompagnate da un aumento di depressione, ansia, stress, senso di insicurezza e incertezza e altri disturbi mentali. Succede in caso di eventi traumatici come attacchi terroristici, terremoti, gravi incidenti collettivi, e non è difficile immaginare che stia avvenendo in questa fase. A **distanza di un anno** dalla risposta emergenziale, è quindi necessario interrogarsi sugli effetti che potranno verificarsi sul lungo periodo, ambito nel quale si concentrerà il lavoro futuro.