



GESTIONE DELLO STRESS E PREVENZIONE DEL BURNOUT NEGLI OPERATORI SANITARI NELL'EMERGENZA COVID-19

2020

GUIDA DI SUPPORTO ALLA COMPILAZIONE DELLA SCHEDA DI TRIAGE PSICOLOGICO

La presente guida intende fornire indicazioni di supporto alla conduzione del colloquio psicologico telefonico. Presenta inoltre la struttura della scheda di triage fornendo istruzioni utili alla sua compilazione per gli aspetti che possono risultare meno immediati. La scheda di triage psicologico proposta è uno strumento finalizzato alla raccolta delle informazioni utili ad impostare un primo colloquio psicologico e ad effettuare nel tempo il monitoraggio dello stato di salute dalla persona che contatta il servizio. La raccolta e diffusione delle schede aggiornate a tutti gli Psicologi operanti nel servizio (tramite ad esempio cartella condivisa, scambio di mail, registro cartaceo o altro) si rende indispensabile per i seguenti motivi:

- Consentire un veloce recupero delle schede compilate in caso una persona chiami più di una volta il servizio.
- Ottimizzare i tempi e le risorse dedicate evitando di ripetere il triage psicologico a persone che hanno già avuto un primo contatto.
- Evitare che la persona senta che la sua particolare situazione non sia stata presa in carico dal servizio e smetta di chiamare.
- Condurre i colloqui successivi sulla base delle informazioni raccolte e delle sintesi dei colloqui precedenti già riportate nell'ottica di supporto e interventi efficaci.
- Permettere a tutti gli Psicologi che operano nei servizi di effettuare i monitoraggi dei casi più critici che si rendono necessari in maniera tempestiva e coordinata.
- Permettere, in un secondo momento, di effettuare monitoraggi di secondo livello finalizzati al miglioramento degli strumenti a supporto dei servizi, attraverso informazioni complete.

La scheda per il triage psicologico proposta si compone di tre sezioni:

- 1 La prima dedicata alle informazioni della struttura proponente il servizio e dell'operatore che prende in carico la richiesta.
- 2 La seconda sezione si propone di profilare il soggetto richiedente e le modalità di accesso al servizio.
- 3 La terza infine ha l'obiettivo di raccogliere alcune delle informazioni principali necessarie per effettuare il triage psicologico. L'esigenza di uno strumento agevole ha comportato una selezione obbligata tra gli aspetti da indagare che, pertanto, possono non essere del tutto esaustivi per la profilazione del soggetto. Per tale motivo, sono stati previsti spazi liberi dove è possibile inserire specifiche che l'operatore riterrà utili, e le sintesi dei colloqui effettuati con le relative azioni da intraprendere.

Obiettivo: è quello di offrire uno strumento standard di ausilio per le strutture sanitarie di tutto il territorio nazionale, che permetta di raccogliere le informazioni necessarie per agevolare il servizio di sostegno psicologico e attivare, quando si renda necessario, l'invio ad altri professionisti o servizi sanitari.

Fasi del colloquio:

- 1 Inizialmente dopo essersi presentati, e descritto con brevità il servizio, dovrebbe essere richiesto il consenso per il trattamento dei dati ai sensi del Regolamento Privacy UE 2016/679.
- 2 Il colloquio è orientato alle finalità di supporto psicologico alla persona, e non propriamente psicoterapeutiche, e lo Psicologo avrà cura di fornire tutte le informazioni necessarie relative al servizio ed eventuali altri servizi attivi, dando disponibilità, se ritenuto necessario, di una presa in carico.
- 3 Nell'ambito di ogni telefonata è necessario trascrivere e conservare i contenuti nella scheda triage allegata.

SEZIONE I

Ad apertura della scheda l'incaricato psicologo avrà cura di inserire i propri dati e quelli dell'Ente di appartenenza, la data del colloquio e un codice univoco del soggetto che può rivelarsi utile per identificare velocemente il richiedente e recuperare la scheda personale per i colloqui successivi, anche nel caso in cui vengano effettuati da diversi Psicologi afferenti al servizio.

A titolo esemplificativo tale codice può essere costituito dalle prime due lettere del nome e del cognome dello Psicologo che prende in carico il soggetto, dalla data della chiamata e da un numero progressivo relativo alle chiamate ricevute durante il turno (ipotizzando che nella giornata del 4 aprile 2020 lo Psicologo in turno si chiami Mario Bianchi alla prima chiamata applicherà tale codice: MABI 04042020 1).

SEZIONE II

Nella sezione dedicata ai dati del soggetto le voci **Ruolo e Reparto/Servizio** si riferiscono esclusivamente agli operatori sanitari che richiedono supporto telefonico, per eventuali altri soggetti, esempio per servizi che includano anche il supporto telefonico di pazienti e/o familiari contagiati, lasciare in bianco questo spazio.

SEZIONE III

In questo spazio invece, come anticipato, si indagano le principali problematiche di ordine psicologico che i soggetti richiedenti stanno sperimentando a seguito dell'esposizione diretta/indiretta all'evento pandemico.

Per tale motivo è bene indagare eventuali **progressi disagi di tipo psicologico e/o trattamenti psicofarmacologici precedenti o in atto** (indicando posologia e dosaggio), nel caso in cui nella fase di colloquio risultasse che la persona è **attualmente seguita** (o lo è stata in **passato**) da un servizio di salute mentale, l'operatore deve **contattare il referente del servizio** per la gestione condivisa del soggetto.

In particolare nell'area dedicata alla **Reazione all'evento** sono elencate alcune delle problematiche di ordine psicologico che possono insorgere a seguito di stress cronico, la scala di riferimento è a tre passi. A seconda di quanto riferito, l'operatore dovrà effettuare una valutazione dell'impatto che la problematica specifica ha/ha avuto sul soggetto. La voce "altro" sarà utile anche per evidenziare un potenziale rischio suicidio, oltre a specifiche che lo Psicologo ritiene necessarie da evidenziare.

Nella valutazione delle **Risorse** viene richiesto all'operatore di individuare, con domande orientate, la capacità di utilizzo delle strategie di adattamento (coping), oltre anche alla tipologia di strategia prevalente emersa in fase di colloquio (Endler e Parker, 1990). In particolare ci si riferisce a:

- 1 Adattamento centrato sul compito (task coping), rappresentato dalla tendenza ad affrontare il problema in maniera diretta, ricercando soluzioni per fronteggiare la crisi.
- 2 Adattamento centrato sulle emozioni (emotion coping), rappresentato, invece, da abilità specifiche di regolazione affettiva, che consentono di mantenere una prospettiva positiva di speranza e controllo delle proprie emozioni in una condizione di disagio, oppure di abbandono alle emozioni, come la tendenza a sfogarsi o, ancora, la rassegnazione.
- 3 Adattamento centrato sull'evitamento (avoidance coping), rappresentato, infine, dal tentativo dell'individuo di ignorare la minaccia dell'evento stressante o attraverso la ricerca del supporto sociale o impegnandosi in attività che distolgono la sua attenzione dal problema.

Infine nella scheda di triage viene richiesto all'operatore di indagare il carattere delle prestazioni proposte e da adottare, e la disponibilità da parte dell'utente nel ricevere aiuto.

Le voci si riferiscono, in questo caso, ai servizi offerti dall'Ente o dalla Regione di appartenenza (questi ultimi se presenti), che l'operatore può proporre all'utente.

I servizi sono pertanto suddivisi in due aree: quella che si riferisce al supporto individuale (attraverso la presa in carico o l'invio ad un'altra figura sanitaria) o al supporto di tipo collettivo, come ad esempio attraverso la partecipazione a gruppi di supporto/sostegno alla persona, defusing o debriefing per gli operatori sanitari.

Il supporto psicologico di tipo collettivo può essere attivato attraverso la costituzione di gruppi online, moderati da uno Psicologo, organizzati su piattaforme social che consentano l'accesso diretto da parte dei soggetti anche con l'utilizzo non solo di pc ma anche di smartphone e tablet.

Andrà specificato, in fase di colloquio, che la partecipazione a tali gruppi (se previsti dall'Ente) avrà carattere volontario e riservato (es. creazione di profili fake adottando nick name o avatar) a garanzia del libero confronto ed efficacia del supporto offerto.