

# SUPPORTO PSICOLOGICO COVID-19



03/05/2020

## Report del Servizio P.Ost it - Covid

L'Associazione Psicologi Ostuni (P.Ost It) fa un primo bilancio dell'esperienza di supporto Covid-19 che - a partire dal 15 Marzo 2020 - ha visto i professionisti impegnati nei servizi telefonico e chat su facebook.



# supporto psicologico covid-19

## REPORT DEL SERVIZIO P.OST IT - COVID

### PREMESSA E CONTESTO

“Ogni emergenza, sia essa sanitaria o sociale, è anche un'emergenza psicologica, che richiede competenze e interventi specifici non delegabili ad altre figure professionali” ([CNOP, 2020. LINEE DI INDIRIZZO PER L'INTERVENTO PSICOLOGICO A DISTANZA A FAVORE DELLA POPOLAZIONE NELL'EMERGENZA COVID-19](#)).

Ci sembra fondamentale citare principalmente le LINEE DI INDIRIZZO diramate dal CNOP il 31/3/2020 e intervenute con un documento complesso e articolato in un momento in cui la comunità tutta (Professionale e non) necessitava di indicazioni chiare e di regolamentazione della infinità di iniziative simili che –in modo sparso e sordinato- si erano moltiplicate sul territorio Italiano fin dai primi momenti della diffusione epidemica.

Questa iniziativa (P.Ost It–Covid) rientra quindi tra quelle che nelle citate LINEE DI INDIRIZZO sono inquadrate nelle LINEA B (“*Interventi idonei a sostenere la collettività e segnare visibilmente la presenza della professione*”).

### L'ATTIVAZIONE

P.Ost It – Covid ha avuto un avvio spontaneo e un procedere in itinere altrettanto naturale sostenuto dalla messa in condivisione di risorse e competenze personali: da quelle tecnologiche e organizzative, passando per quelle promozionali e di team-working, per finire con quelle specifiche professionali per la gestione dei colloqui telefonici. Niente di particolarmente programmato dunque (per quanto fosse già nelle corde di più di qualcuno l'idea di un servizio di ascolto gratuito per la popolazione) ma non per questo improvvisato.

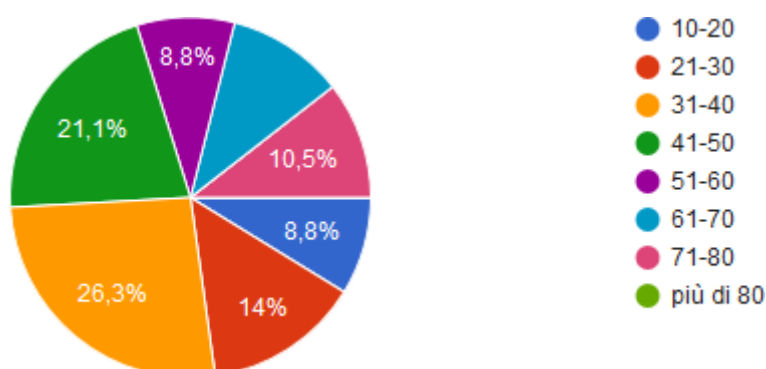
Nel Servizio telefonico la fascia oraria 9-20 è stata suddivisa per turni di circa due ore l'uno (con due Psicologi a turno). Il servizio facebook (messaggi di testo in privato) ha invece orari più elastici.

## I NUMERI DEL SERVIZIO

Il numero delle richieste di supporto psicologico pervenute (circa 60) segnalano decisamente un **basso tasso di accesso** al servizio rispetto a quelle che erano le aspettative così come peraltro segnalate e “predette” dalla [letteratura accreditata](#) oltre che confermate dal diffuso e trasversale dispiego di energie e risorse in iniziative similari su tutto il territorio nazionale e anche ai livelli Istituzionali (Protezione Civile, Croce Rossa). Malgrado ciò, questi dati ci danno comunque delle informazioni utili a fare qualche prima considerazione.

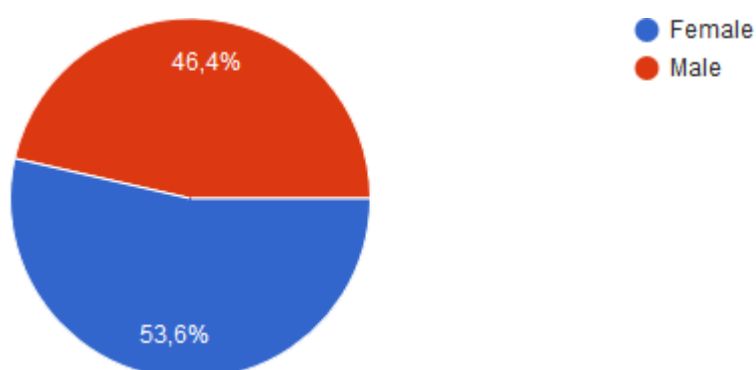
### Età

Circa l'età degli utenti, il range è molto ampio: dai ventenni agli ultrasessantenni, senza soluzione di continuità, tutte le fasce (aggregate per decenni) hanno avuto una loro rappresentanza di accesso al servizio. La fascia più frequente tuttavia è stata quella dei trentenni (26.3%) che unitamente a quella dei quarantenni (21.1%) fanno circa il 50% degli accessi.



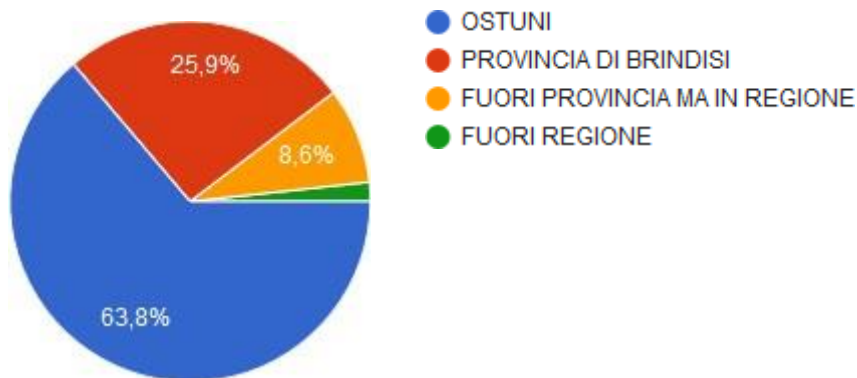
### Genere

Differenze di genere sostanziali non se ne registrano, anche se la popolazione femminile presenta qualche punto percentuale in più di quella maschile (53.6% vs 46.4%).



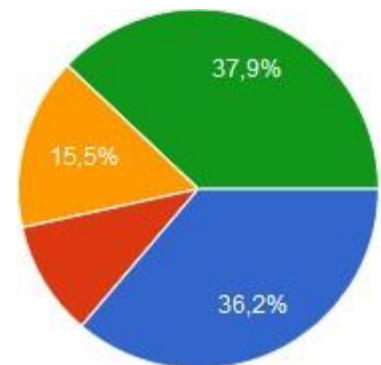
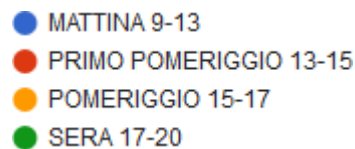
## Provenienza

La **provenienza geografica** degli accessi è stata per circa i 2/3 Ostunese (63.8%). Un restante 26% provinciale e un non trascurabile 13% extra-provinciale.



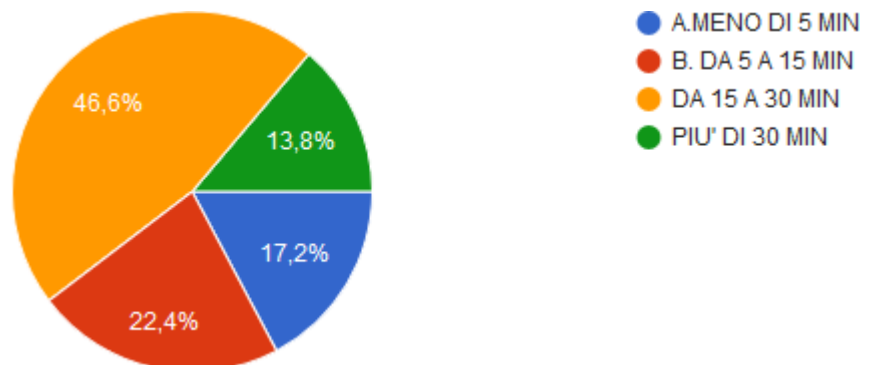
## Fasce orarie

Quasi l'80% delle chiamate ha interessato le **fasce orarie** del mattino (35%) e della sera (41%), un residuale - ma non meno importante - target di utenza avendo utilizzato le fasce orarie del pranzo e del primo pomeriggio.



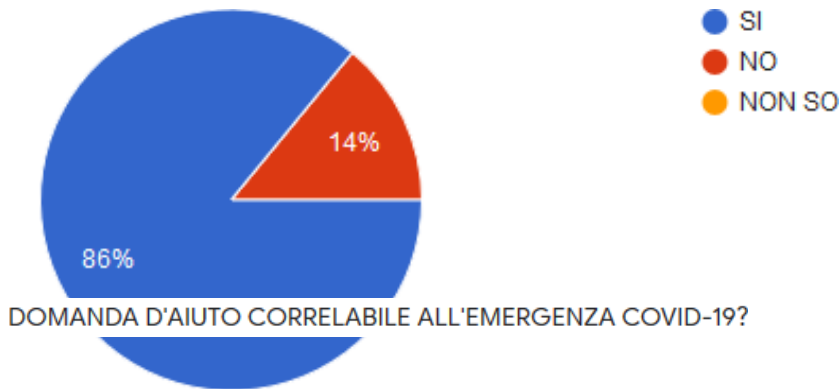
## Durata

Circa la **durata dei colloqui** telefonici è emerso che il 60% ha avuto una durata superiore ai 15 minuti (con un 15% anche oltre i 30 minuti) e che quindi questo tipo di servizio non è facilmente erogabile con tempi più bassi.

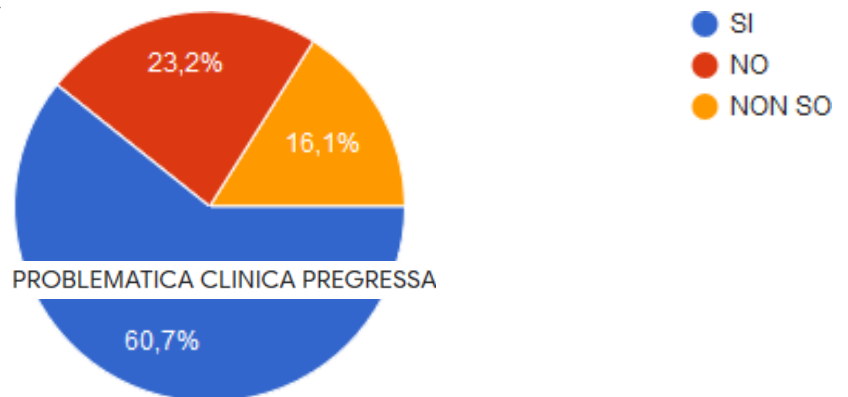


## Tipologia di domanda

Rispetto alla **tipologia di domanda d'aiuto** è stato difficile trovare un criterio di aggregazione dei dati. Le richieste hanno spaziato dal semplice bisogno di parlare di chi vive da solo e accusa il colpo dell'isolamento forzato, passando per le crisi d'ansia, l'insonnia e la difficoltà della convivenza domestica, per finire con i problemi di gestione dei bambini



piccoli. Emerge invece con sufficiente chiarezza che (a) la quasi totalità (86%) delle richieste erano correlate alla contingenza COVID-19 e che (b) circa i 2/3 di queste (60.7%) provenivano da utenza con una problematica clinica pregressa.



## CONCLUSIONI

Il dato su cui ci preme soffermarci di più è quello relativo al “basso tasso di accesso”, un dato che come già detto scarta un’aspettativa: tanto quella scientifica –della letteratura accreditata per intenderci sugli esiti psicopatologici delle pandemie-, quanto quella più empirica proveniente dall’esperienza professionale di chi ogni giorno lavora a contatto con il disagio psicologico. Su questo dato possiamo solo fare ipotesi in questa sede: bassa

percezione del rischio? buone risorse psicologiche della popolazione locale?...ipotesi che tuttavia necessitano di essere verificate in altre più accreditate e organizzate sedi e soprattutto con il conforto di un maggior e più diffuso territorialmente volume di dati. Tenteremo dunque di farci promotori -presso queste sedi - di ricerche che valutino tra l'altro l'utilità e l'impatto sociale che questo tipo di servizi possono avere sulla collettività e sulla prevenzione del disagio psicologico.

Ci sembra inoltre opportuno sottolineare –sempre in vista di un potenziamento funzionale di questo tipo di servizi- due caratteristiche distintive e verosimilmente predittive di maggiore efficacia che ha il P.Ost It – Covid:

- la **“territorialità”** che - rispetto ad altri servizi simili diffusi su scala nazionale- lo qualifica come più integrato tanto con la cultura e il pensiero locale quanto con la rete dei servizi territoriali. Si pensi per esempio - alla luce del dato relativo a circa i 2/3 di utenza caratterizzati da problematiche cliniche pregresse (ultimo grafico) - alla possibilità/utilità di creare sinergie e protocolli con i servizi psichiatrici (sia pubblici che privati) che - come sappiamo - hanno dovuto interrompere i percorsi con i loro pazienti.
- Il **“team-working”** che - rispetto ad altri servizi simili monoprofessionali - caratterizza questo servizio che è offerto e gestito da un gruppo di psicologi il cui valore aggiunto quindi è la sinergia, la condivisione delle diverse competenze e il costante beneficio del confronto-supervisione, tutte componenti che –contrariamente alle aspettative- sono state invece seriamente agevolate se non addirittura potenziate dalla tecnologia informatica.

Questo dunque il REPORT del servizio offerto dall'Associazione Psicologi di Ostuni dal 15 Marzo ad oggi, un servizio che continuerà ad essere garantito durante la Fase 2.