



2020

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

### PROCEDURA DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI DI SUPPORTO PSICOSOCIALE PER LA GESTIONE DELLO STRESS E PREVENZIONE DEL BURNOUT NEGLI OPERATORI SANITARI NELL'EMERGENZA COVID-19

Di seguito vengono riportate in maniera sintetica le indicazioni tecniche relative alla procedura di attivazione di servizi di supporto e sostegno psicologico e psicosociale destinati agli operatori sanitari, promossa da Inail e Cnop.

Per un approfondimento sui contenuti e le finalità dell'iniziativa si rimanda al documento dal titolo *Gestione dello stress e prevenzione del burnout negli operatori sanitari nell'emergenza Covid-19* disponibile alle pagine web dedicate delle due istituzioni.

#### OGGETTO DELLA PROCEDURA

Attivazione, a livello locale, di task force di Psicologi in forze alle strutture sanitarie destinate all'erogazione di un servizio di supporto e sostegno psicologico e psicosociale rivolto agli operatori sanitari.

#### OBIETTIVO DEI SERVIZI DI SUPPORTO

Ascoltare i bisogni e rispondere alle possibili problematiche di ordine psicologico che possono insorgere negli operatori sanitari impegnati nell'emergenza Covid-19. In particolare, i servizi possono fornire supporto e strumenti di aiuto di natura psicologica e psicosociale, quando non propriamente organizzativa.

#### TARGET DI RIFERIMENTO DEI SERVIZI

Gli operatori sanitari ovvero tutti coloro che, a qualunque titolo, operano in contesti sanitari in cui può verificarsi un'esposizione al virus Sars-CoV-2 attraverso il contatto con pazienti Covid-19 o materiali infetti, inclusi fluidi corporei, attrezzature mediche e dispositivi contaminati, superfici ambientali o aria contaminata.

Vi rientrano: gli operatori sanitari operanti nelle strutture sanitarie, il personale di pronto soccorso, gli operatori dei dipartimenti di prevenzione e dei servizi epidemiologici, dei servizi ambulanze, delle Residenze Sanitarie Assistite (Rsa), i medici di famiglia, i pediatri, gli assistenti sociali e domiciliari, e i volontari. I servizi attivati vanno destinati sia al personale sanitario attualmente in operatività, che al personale sanitario in isolamento in quanto contagiato o sospetto tale.

Nei casi di carenze di risorse professionali disponibili nella rete pubblica, è auspicabile procedere al reclutamento di Psicologi da utilizzare in ambito pubblico e negli interventi in emergenza, utilizzando quanto previsto dal Decreto Legge 9 marzo 2020, n. 14 "Disposizioni urgenti per il potenziamento del Servizio sanitario nazionale in relazione all'emergenza Covid-19".

**Di seguito si riportano gli aspetti metodologici della procedura di supporto psicosociale negli operatori sanitari:**

## ASPETTI METODOLOGICI DELLA PROCEDURA DI SUPPORTO PSICOSOCIALE NEGLI OPERATORI SANITARI

### 1 CONTATTO DIRETTO



È necessario garantire agli operatori sanitari l'accesso a un primo contatto telefonico diretto al servizio a cui risponda uno Psicologo, favorendo modalità di contatto da remoto e comunque nel pieno rispetto delle norme vigenti, del Codice Deontologico e delle indicazioni e direttive emanate dal Cnop e di quelle internazionali. A tale fine, va istituito un numero telefonico da divulgare ampiamente a tutti gli operatori sanitari delle strutture interessate, unitamente a una presentazione del servizio di supporto attivato, dei suoi obiettivi, del target di riferimento e delle motivazioni principali per cui è possibile accedervi.

### 2 REPERIBILITÀ DEL SERVIZIO IN AMPIE FASCE ORARIE



È importante garantire che gli operatori sanitari possano usufruire del servizio in compatibilità con la loro operatività, tenendo anche conto dei turni e degli orari di lavoro prolungati a causa dell'emergenza. Tale servizio dovrebbe essere fruibile anche al di fuori dell'orario e dell'ambiente lavorativo, anche a garanzia della sua confidenzialità.

### 3 SCHEDA DI TRIAGE PSICOLOGICO



In considerazione della situazione di emergenza e dell'alto numero di contatti potrebbe non essere percorribile l'utilizzo di test diagnostici. È pertanto necessario definire una scheda di triage psicologico per favorire la raccolta delle informazioni utili a impostare il colloquio psicologico. La scheda garantisce una memoria storica della situazione e degli interventi attivati, utile a non effettuare nuovamente il triage in caso di ricontatto da parte degli operatori. Consente inoltre di monitorare nel tempo le condizioni dell'utente che prende contatto con il servizio. Unitamente alla scheda, si rimanda ai servizi l'utilizzo di ulteriori strumenti diagnostici validati per la valutazione delle condizioni psicofisiche, nelle situazioni in cui sia possibile effettuare approfondimenti, tra cui a titolo esemplificativo, e non esaustivo, si riportano il General Health Questionnaire e il Maslach Burnout Inventory.

### 4 RACCOLTA E CONDIVISIONE DELLE SCHEDE DI TRIAGE PSICOLOGICO



La raccolta e condivisione delle schede compilate tra tutti gli Psicologi operanti nel servizio garantisce l'archiviazione degli interventi attivati, utile a ottimizzare i tempi e le risorse dedicate, consentendo un veloce recupero delle schede compilate in caso di ulteriori contatti da parte della medesima persona. Si evita così di ripetere il triage psicologico e trasmettere il messaggio alla persona che richiama che la sua situazione non sia stata presa in carico dal servizio. Per tali ragioni tutti gli Psicologi impegnati nel servizio di supporto devono avere accesso alle schede compilate nel corso dei colloqui telefonici.

### 5 MONITORAGGIO DEI CASI CRITICI



Prevedere un costante monitoraggio delle situazioni, favorendo le più critiche, attraverso nuovo contatto telefonico da parte dello Psicologo. In caso di un elevato numero di contatti giornalieri che non permettano un monitoraggio costante attraverso follow up, è opportuno prendere appuntamento per ulteriori colloqui, fornendo una tempistica certa.

### 6 MOMENTI DI DEFUSING E CONFRONTO



È inoltre da considerare l'attivazione di interventi di gruppo tra operatori sanitari all'interno alle aziende, per favorire il confronto delle esperienze e il supporto tra colleghi. Questi possono essere attivati da remoto, sempre nel rispetto della normativa, del Codice Deontologico e delle indicazioni del Cnop e moderati da uno Psicologo.

### 7 DEFINIZIONE DI REFERENTI TERRITORIALI



Allo scopo di favorire la costruzione di una rete tra i servizi e condividere esperienze, modalità e strumenti di supporto, si richiama la necessità di definire referenti territoriali tra gli Psicologi delle diverse strutture, anche in applicazione delle indicazioni del Dpcm 13 giugno 2006. In questo modo, sarà possibile prevedere riunioni di follow up e aggiornamento, con modalità di comunicazione a distanza, tra i referenti appartenenti alle stesse regioni o province. L'attivazione dei referenti territoriali permette, inoltre, alle strutture più piccole, e impossibilitate ad attivare il servizio al proprio interno, la richiesta e creazione di punti di ascolto territoriali basati sulla prossimità tra strutture.



Al fine di ricevere un supporto informativo sulla procedura, gli Psicologi che si trovano a operare nei servizi di ascolto e supporto psicologico possono utilizzare la casella di posta elettronica dedicata:

**supportopsicosociale.covid19@inail.it**. Le richieste pervenute saranno prese in carico da ricercatori psicologi dell'Inail e da psicologi referenti del Cnop.

I servizi di supporto attivati potranno essere coinvolti in un monitoraggio di secondo livello dedicato alle modalità di implementazione della procedura a livello territoriale e finalizzato alla ottimizzazione degli strumenti e delle risorse fornite, nell'ottica di favorire la creazione di una rete nazionale delle strutture sanitarie e dei professionisti operanti in tale settore, tramite la raccolta e la condivisione delle esperienze.

### STRUTTURE SANITARIE E TERRITORIALI

