

regione campania
aslnapoli3

SEDE LEGALE
VIA MARCONI N. 66 - 80059 TORRE DEL GRECO
DIREZIONE SANITARIA
TEL 081/8490643-PROTOCOLLO@PEC.ASLNAPOLISSUD.IT

ASL NAPOLI 3 SUD
Registro di Protocollo - Partenza
N. 0067580 del 30/04/2020 - 12:51



Al Presidente
Ordine Psicologi della Campania
Dr. Armando Cozzuto

Oggetto: Emergenza Psicologica COVID 19

In riscontro alla V.s nota prot. n°926 del 21.04.2020, di pari oggetto, si trasmette in allegato la relazione Direttore del Dipartimento Attività Territoriali e Integrazione Sociosanitaria, dr.ssa Maria Galdi, nota prot. n°67069 del 29.04.2020.

D'Onofrio
Il Direttore Sanitario
Dr. Gaetano D'Onofrio

ASL NAPOLI 3 SUD
aslnapoli3

ASL NAPOLI 3 SUD
Reg. str. d. Protocollo - Interno
N. 0067069 del 29/04/2020 - 15:36



Via Marconi,66 80059 Torre del Greco (NA)
Dipartimento Attività Territoriali e Integrazione Sociosanitaria
Centro di Costo "AAD0209010101"
P.zza San Giovanni-80031 Bruscianno
Tel 0813174241-21-17-59 fax 0813174221;
E-mail: datiss@aslnapoli3sud.it
Pec: datiss@pec.aslnapoli3sud.it
Sito: www.aslnapoli3sud.it

Al Direttore Sanitario Aziendale
Dott. Gaetano D'Onofrio

Oggetto: emergenza psicologica COVID – 19 – Riscontro nota prot. n. 62940 del 21/04/2020

Si riscontra la nota citata in oggetto, a firma del Presidente dell'Ordine degli Psicologi della Regione Campania, esponendo i programmi di intervento predisposti nell'emergenza COVID 19 sul territorio aziendale.

La Direzione Strategica, per la nuova emergenza sanitaria, ha attivato una modalità innovativa e funzionale, a partire da quanto riorganizzato per il servizio di psicoterapia per le Cure di III Livello e le Cure Palliative Domiciliari aziendali, dal 12/03/2020, per garantire l'assistenza psicologica agli utenti già in carico ed eventuali nuove prese in carico, evitando possibili contagi non esponendo gli stessi a un contatto diretto, in quanto persone altamente a rischio. Per tali motivi le sei psicologhe psicoterapeute, di cui si avvale la U.O.C. Coordinamento Cure Domiciliare, acquisite a tempo determinato e con contratto ai sensi dell'art.15 octies del D.lgs 502/92 della durata di 12 mesi rinnovabili, sono state fornite di tablet, con nano SIM abilitata per fonia e dati, con i quali si è data continuità al servizio.

Con questo nuovo modello, imposta dall'emergenza, è stato organizzato un specifico programma di intervento denominato "Il sostegno oltre la distanza", con l'attivazione di un numero verde, dal 30/03/2020, che ha implementato una strategia di ascolto, intercettando il bisogno degli stessi utenti oltre che per le problematiche psicologiche, anche per quelle sociali e mediche.

In particolare il team di psicologhe è stato appositamente addestrato per la decodifica del bisogno e la gestione della piattaforma informatica che prevede anche l'apertura di una cartella clinica e la relativa gestione della stessa con una *dashboard*.

Oltre a rispondere alle richieste di assistenza/supporto psicologico pervenute al numero verde si è predisposto un progetto più allargato che potesse far fronte ad esigenze più ampie e psicologicamente rilevanti per tutti i pazienti positivi al Covid 19 in isolamento domiciliare, compreso il sostegno alle loro famiglie anche dopo un eventuale lutto.

Questa emergenza ha evidenziato anche la necessità di un sostegno psicologico a tutte le figure sanitarie presenti negli ospedali aziendali, in quanto il timore del possibile contagio e quello di trasmetterlo ai propri familiari è trasversale per tutti gli operatori sanitari e non solo per quelli impegnati nel Covid Hospital Aziendale, per cui è stato offerto il sostegno psicologico, con libero accesso attraverso il numero verde, o su prenotazione con telefonate e videochiamate, oppure in modo diretto presso la stessa sede del P.O.

Ai pazienti ricoverati nel Covid Hospital aziendale, è stato fornito un cellulare con possibilità di tele e videochiamata alle psicologhe, con un planning per l'organizzazione delle prestazioni, coordinato dal C.P.S.I. del reparto.

aslnapoli3

Via Marconi,66 - 80059 Torre del Greco (NA)
Dipartimento Attività Territoriali e Integrazione Sociosanitaria
Centro di Costo "AAD0209010101"
P.zza San Giovanni-80031 Brusciano
Tel 0813174241-21-17-59 fax 0813174221;
E-mail: datiss@aslnapoli3sud.it
Pec: datiss@pec.aslnapoli3sud.it
Sito: www.aslnapoli3sud.it

Nell'arco di questi due mesi di lavoro sono state effettuate più di 500 contatti di tele e video chiamate e circa 100 prese in carico di assistenza psicologica per gli utenti, con apertura di cartella clinica informatizzata, n. 10 accessi diretti ai P.O. e oltre 50 prese in carico di operatori sanitari ospedalieri.

Per garantire conoscenze uniformi alle equipe operanti sono stati avviati percorsi di formazione ed aggiornamento continuo:

- a. gruppi studio delle psicologhe su Covid - 19 e sui temi salienti della psicologia dell'emergenza, elaborazione degli eventi traumatici e lutto;
- b. sessioni formative sulla comunicazione telefonica efficace;
- c. sessioni formative sulla gestione della *dashboard*.

Si allega alla presente la locandina appositamente elaborata ed il protocollo per gli interventi psicologici.

Il Direttore
Dipartimento Attività Territoriali e Integrazione Sociosanitaria
Dott.ssa Maria Galdi



PROTOCOLLO OPERATIVO PER EMERGENZA COVID-19 ATTIVITA' PSICOLOGICA/PSICOTERAPEUTICA "IL SOSTEGNO OLTRE LA DISTANZA"

Premesso che non è la prima volta che ci si trova di fronte ad un'epidemia imponente, non è la prima volta che una o più Nazioni debbano riorganizzarsi, per cui risulta necessario serrare le fila e inventarsi soluzioni e strategie nuove per "salvare la pelle". Certamente è la prima volta che l'intero globo debba attivarsi in modo capillare e sistemico per proteggersi.

Proprio le esperienze passate ci indicano la strada per limitare i danni e dove è possibile giocare d'anticipo per ridurre i danni.

Uno di questi insegnamenti ci viene ad esempio dalla terribile epidemia della SARS del 2003 che ci fa puntare l'attenzione sulle conseguenze psicologiche della quarantena, conseguenze da cui gli operatori sanitari, e non solo i pazienti infettati, non sono esenti.

Ecco alcuni dei principali sintomi che si generano da eventi come questo:

- Ansia generalizzata
- Insonnia
- Stress post traumatico
- Depressione
- Sentimenti di rabbia e paura
- Abuso di sostanze
- Disturbi ossessivo-compulsivi

Un recente articolo scientifico apparso su The Lancet Psichiatria espone i risultati di 24 studi di 10 Paesi colpiti da SARS, Ebola, influenza H1N1, MERS e influenza equina possono essere utile per affrontare queste tematiche allertandoci sugli elementi che più di altri concorrono a produrre effetti perturbanti:

- 1) La durata della quarantena
- 2) La mancanza di informazioni
- 3) La mancanza di beni e servizi
- 4) La perdita economica

Nello stesso studio si sottolinea la necessità di intraprendere azioni tese a mitigare gli effetti psicologici della quarantena che potrebbero altrimenti perdurare per anni ed avere una ricaduta importante sulla gestione della ripresa post quarantena. Uno dei punti suggeriti come azioni mitiganti è quello di utilizzare i dispositivi elettronici non solo come strumento di connessione con i familiari, con il mondo e per ricevere informazioni, ma anche come strumento per offrire un supporto psicologico.

Inoltre, risulta fondamentale l'importanza del Primo Soccorso Psicologico nelle situazioni di esposizione ad un evento traumatico (fonte OMS).

Questa modalità operativa consentirebbe di utilizzare al meglio queste esperienze e questi studi proponendo un intervento di sostegno psicologico telefonico e online come modalità rapida, facilmente attivabile e preventiva di ulteriori futuri effetti a lungo termine oltre che di sollievo nel qui ed ora.

OBIETTIVI

- intervenire per mitigare il riverbero emotivo conseguente allo stato di emergenza ed alle misure restrittive;
- sostenere le risorse individuali e di sistema al fine di attivare risposte adeguate alle esigenze;
- promuovere uno spazio di contenimento ed elaborazione per operatori sanitari che li sostenga e aiuti nella gestione dello stress;
- fornire informazioni ed orientamento riguardo al corretto atteggiamento ed ai corretti comportamenti da attuare per affrontare le restrizioni della quarantena;
- sostenere la resilienza.

ATTUATORI

Le sei unità di professioniste psicologhe psicoterapeute che sono state acquisite, con fondi finalizzati e con contratto a tempo determinato (15 octies), per l'attività delle Cure Domiciliari per i pazienti in III livello di Cure Domiciliari, Cure Palliative e SLA, ai sensi del DCA n. 1/2013.

L'attività di queste professioniste, a partire dall'entrata in vigore delle disposizioni di cui al DPCM del 09/03/2020, è stata espletata in modalità indiretta, tramite i propri strumenti di comunicazione e/o le linee telefoniche dei distretti. In tal modo è stata garantita la continuità nell'assistenza di pazienti già in carico e, nel contempo, continuare a fornire risposta ai bisogni di nuovi pazienti segnalati dai distretti.

DESTINATARI

Attualmente viene garantito il sostegno psicologico e la psicoterapia ai pazienti di cui al punto a). Con la presente si propone che questa nuova modalità sia estesa ai destinatari di cui ai punti b) e in modo invece, diretto per i destinatari di cui al punto c).

a) PAZIENTI IN III LIVELLO NELLE CURE DOMICILIARI, IN CURE PALLIATIVE DOMICILIARI E CON SLA

È fondamentale in questa fase continuare a garantire l'assistenza psicologica (che in precedenza si effettuava a domicilio) per le centinaia di famiglie in cui persiste un bisogno di cura elevato. Il senso di allarme legato al rischio del contagio e della morte in queste situazioni viene amplificato dalle condizioni di delicato equilibrio in cui si trovano imbrigliati pazienti e *caregivers*. Angoscia di morte, vissuti abbandonici e di isolamento

sono elementi che meritano di essere tenuti in conto ed accolti in un intervento che a telefono o con *tablet* trasponga e superi le distanze ed il rischio della prossimità. Attualmente viene già espletata tale attività dal 12 03 2020.

b) PAZIENTI IN QUARANTENA CON COVID-19 E LORO FAMILIARI

Fornire un supporto psicologico in caso di un paziente Covid-19 che vivono con la loro famiglia una esperienza emotivamente importante di timore di morte e di contagio reciproco, dove il naturale ed affettivo impegno della assistenza al familiare muta in angoscia di ammalarsi al contatto. Fornire la possibilità di essere accolti e spezzare l'isolamento dei pazienti posti in quarantena per positività del tampone e dei loro congiunti a loro volta in quarantena, aprendosi al contatto vocale via telefono ed alla condivisione via videochiamata può essere un potente mezzo di presa in carico.

c) SOSTEGNO PSICOLOGICO DI PREVENZIONE BURN OUT

Gli operatori sanitari impegnati in un lavoro di riconosciuto impegno emotivo per il costante contatto col rischio del contagio e della paura di trasmettere il contagio ai propri familiari richiedono una attenzione particolare, meritano spazi di accoglimento ed elaborazione. In questi casi deve essere garantita la possibilità di ricevere sostegno psicologico attraverso un intervento diretto mediante protocolli operativi di Psicologia dell'emergenza EMDR, CISD e CISM secondo le linee guida indicate dall'OMS.

LUOGHI DI SVOLGIMENTO

- Le 6 Psicologhe stanno operando nelle sedi dei Distretti, reperite con la disponibilità dei direttori dei distretti stessi e secondo le disposizioni del Direttore della UOC Coordinamento Cure Domiciliari.
- Il Presidio Ospedaliero di Boscotrecase dedicato al Covid-19, dove il Direttore Sanitario del P.O. deve individuare un idoneo luogo per svolgere tale attività, o altri locali presso i P.O. del territorio.

MATERIALE E STRUMENTI

- Stanze bonificate con scrivania telefono e tablet presso i distretti designati.
- Idonei DPI.
- Sono state fornite le professioniste di n. 6 tablet fornite di nano sim.
- Ai pazienti ricoverati è stato fornito un cellulare con scheda sim.

ORGANIZZAZIONE E PERCORSO DI INTERVENTO

- Attualmente le 6 psicologhe che, prima avevano un carico di lavoro di 20 ore totali settimanali, per tale progetto, ai fini organizzativi e secondo il loro contratto, si può

prevedere un aumento delle ore, a discrezione del Responsabile del Progetto stesso e sempre nei limiti del budget progettuale finanziato con fondi vincolati.

Ognuna è in possesso di un numero telefonico, con nano sim, al quale il Dipartimento di Prevenzione tramite le varie UOPC aziendali, secondo lo schema fornito dal Servizio Epidemiologia e Prevenzione, segnalano gli utenti, di cui al punto b) sopracitato, alla psicologa di riferimento del territorio, come in elenco, che effettua la prestazione con un'offerta attiva attraverso una chiamata vocale o video chiamata. La psicologa valuta e stabilisce la necessità dell'intervento, frequenza e durata dello stesso, secondo il caso, contattando anche i familiari del paziente.

L'intervento delle psicologhe può essere richiesto dagli operatori stessi che operano presso il P.O. di Boscotrecase o su segnalazione dei Direttori Responsabili dei reparti sempre del P.O. di Boscotrecase, o degli altri P.O. aziendali.

Per organizzare l'attività e gli interventi si comunica la attuale ripartizione del territorio aziendale:

1. Dott.ssa Basile Giuseppina Distretto sanitario n. 59;
2. Dott.ssa Bencivenga Giuseppina Distretto sanitario nn. 48, 52 e 56;
3. Dott. ssa Colonna Letizia Distretto sanitario nn. 50 e 54;
4. Dott. ssa Giannini Rosa Distretto sanitario nn. 49 e 51;
5. Dott. ssa Rongo Anna Distretto sanitario nn. 34, 55 e 57;
6. Dott. ssa Serrapica Teresa Distretto sanitario nn. 53 e 58.

- Al fine di ottimizzare l'orario di intervento mettendolo in sinergia con la fascia oraria che si ritiene essere quella più aderente ai bisogni dell'utenza, si propone di stabilire l'apertura dello sportello di assistenza psicologica telefonica dal lunedì al venerdì dalle ore 10 a.m. alle ore 17 p.m.
- Per quanto concerne il livello di intervento connesso all'assistenza psicoemotiva e prevenzione *burn out* del personale sanitario, due psicologhe, in contemporanea, si alterneranno con una cadenza trisettimanale, prendendo in carico due operatori per volta, presso il COVID Hospital del P.O. di Boscotrecase. Nei giorni in cui le psicologhe saranno impegnate nel P.O. il servizio di assistenza avrà continuità con lo smistamento delle richieste alle altre professioniste, in modo tale da assicurare sempre una continuità assistenziale.

PROTOCOLLO OPERATIVO PER EMERGENZA COVID-19
ATTIVITA' NUMERO VERDE
"IL SOSTEGNO OLTRE LA DISTANZA"

L'utilizzo da remoto come il contatto telefonico, può consentire il duplice obiettivo di monitorare la situazione di persone fragili evitando, contemporaneamente, il rischio di reciproci contagi.

Il numero verde aziendale, 800936630, al quale i cittadini possano far ricorso ed a cui risponderà un call center che provvede a indirizzare le richieste a seconda del bisogno.

Le richieste dei cittadini, opportunamente vagliate, potranno essere segnalate agli Ambiti sociali di competenza per assicurare che le persone più vulnerabili siano raggiunte da interventi necessari ed appropriati e o alle psicologhe che effettuano interventi di sostegno psicoemotivo.

ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO:

L'attività è rivolta, quale target, a tutti gli utenti dell'ASL Napoli3 Sud e si svolgerà h 12 dalle 08.00 alle 20.00) 7 giorni su 7 per un totale di 84 ore equamente distribuite tra le 4 assistenti sociali, in turni di 2 unità, nelle ore di maggiore afflusso.

Il servizio si articola in base ai bisogni espressi dagli utenti. Si delineano 3 grandi aree con relativi servizi afferenti:

- Area sociale: necessità di consegna a domicilio di farmaci spesa per beni primari, necessità di trasporto, difficoltà di gestione casalinga, indicazioni sulla gestione di eventuale stato di isolamento quarantena, da raccordarsi anche con i Comuni di residenza, di cui si forniranno i recapiti alle assistenti sociali
- Area medica: richieste di chiarimenti relative a sintomi clinici verrà fornito il numero del servizio di prevenzione epidemiologia.
- Area Assistenza Psico-emotiva: comunicazioni caratterizzate da angoscia, vissuti abbandonici, stati di ansia, attacchi di panico, sentimenti depressivi, ecc. verrà segnalata alla psicologa del territorio di riferimento, inoltrando, direttamente la chiamata al servizio di assistenza psicologica telefonica, con consulenze telefoniche videochiamata fornite dalla equipe di psicologhe delle Cure Domiciliari .

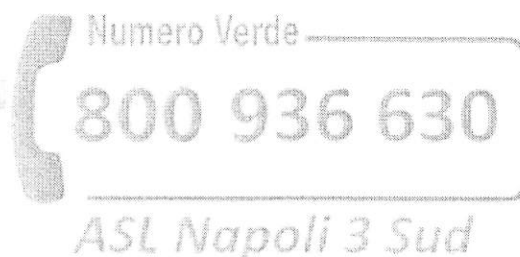
Fondamentale è invitare l'utenza alle buone pratiche comportamentali indicate dagli organi competenti alla gestione dell'emergenza dall'inizio dell'epidemia, pubblicizzando l'hashtag aziendale sul sito "NOCONTACT#NOCOVID19".

Il Direttore
Dipartimento Attività Territoriali e Integrazione Sociosanitaria
Dott.ssa Maria Galdi

Progetto

Il sostegno oltre la distanza

CHIAMA IL NUMERO VERDE



Informazioni e supporto
psicologico per il Covid 19



Utenti in isolamento
domiciliare e
prevenzione burn
out operatori
sanitari

