



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

LIVELLO

- Regione Liguria
- Ospedale Policlinico San Martino Istituto di Ricovero e Cura a carattere Scientifico-Genova

MACROTEMA

- Formazione, informazione e gestione degli operatori sanitari

DESCRIZIONE DELL'ESPERIENZA DI RISPOSTA ALL'EMERGENZA COVID -19

All'interno del Policlinico, l'U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia si è adoperata per fornire supporto psicologico a tutto il personale impegnato nell'emergenza sanitaria con le seguenti modalità:

- attivazione di un numero telefonico, dedicato agli operatori del Policlinico e fruibile 7 giorni su 7, per l'effettuazione di colloqui psicologici anche in video chiamata;
- pubblicazione sul portale del dipendente di tre presentazioni in *power point*, consultabili dagli operatori anche dall'esterno del Policlinico e qui di seguito riportate sinteticamente.

1) Indicazioni di autoprotezione psicologica per operatori sanitari



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO
Sistema Sanitario Regione Liguria

COVID-19:
Indicazioni di
autoprotezione
psicologica per
operatori sanitari



U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia

Tratto da EMDR Italia



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

In situazioni di emergenza le reazioni psicologiche più comuni che possono durare da alcuni giorni ad alcune settimane, sono:

- comparsa di immagini/pensieri intrusivi: immagini ricorrenti e pensieri disturbanti collegati all'emergenza subentrano contro la propria volontà
- sensazioni d'ansia/paura eccessiva: senso di agitazione, comparsa di paure non presenti precedentemente
- tendenza all'evitamento: procrastinare l'operatività, non avere voglia di tornare al lavoro, etc...
- reazioni eccessive allo stress ordinario: incapacità di dosare le reazioni a sollecitazioni esterne, si perde più facilmente la calma
- aumentata irritabilità: comparsa di rabbia o ira immotivata
- senso d'isolamento: sensazione di abbandono e solitudine, voglia di isolarsi e non parlare con nessuno, timore di non essere compresi
- problemi nella sfera cognitiva: facilità a distrarsi, difficoltà di concentrazione, difficoltà a prendere decisioni
- problemi relazionali: difficoltà nei rapporti con colleghi, familiari e amici
- difficoltà nel dormire e/o difficoltà nell'alimentazione: fatica ad addormentarsi, risvegli e incubi frequenti oppure ipersonnia, ipofagia o iperfagia, etc.

Per cercare di contenere le reazioni psicologiche più comuni si possono mettere in atto le seguenti azioni:

- monitorare le nostre reazioni fisiche ed emotive, riconoscendo i nostri sistemi di attivazione
- rimanere in contatto con i nostri stati emotivi, senza giudicarci
- non negare i nostri sentimenti e ricordarci che è normale avere delle reazioni emotive intense in situazioni di forte stress
- rispettare, per quanto possibile, i nostri turni di riposo e recuperare energie fisiche e mentali
- ricordarci che non siamo soli, ma inseriti in un sistema che può sostenerci
- a fine turno parlare con i colleghi degli eventi critici avvenuti in servizio, aiutandoci a scaricare la tensione emotiva
- rispettare le reazioni emotive degli altri, anche quando sono completamente differenti e poco comprensibili per il nostro punto di vista
- non vergognarsi di chiedere aiuto

L'UO Psicologia Clinica e Psicoterapia suggerisce inoltre alcuni comportamenti utili da adottare a casa, tra cui:

- decidere quando e come informarsi: tenersi informati e leggere i quotidiani nazionali e locali è importante, ma l'eccesso di informazione ed il costante aggiornamento e visione online delle ultime news, aumenta lo stress



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- limitare le informazioni, scegliendo uno o due momenti della giornata in cui informarsi ed il canale con cui farlo
- manteniamo uno stile di vita sano: dieta corretta, sonno regolare, esercizio fisico, etc.
- mantenere i contatti sociali con i nostri cari e i nostri amici via mail e telefono
- ricaricarsi di energia appena possibile! Fuori dall'orario di lavoro è opportuno cercare di praticare attività piacevoli e «nutrienti» che possano diminuire lo stress e ricaricare le energie: leggere, stare con la famiglia, fare giardinaggio, meditare, o qualsiasi altra attività utile a interrompere lo stress.

2) Emergenza COVID-19: come aiutare i bambini



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO
Sistema Sanitario Regione Liguria



U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia

In caso di esposizione ad una situazione di forte stress, i bambini esprimono i loro sentimenti in maniera differente rispetto agli adulti e in forme diverse anche tra di loro, soprattutto in base all'età e allo stadio di sviluppo

- Il disagio si può esprimere attraverso il comportamento: in base all'età è possibile infatti che i bambini non esprimano verbalmente le preoccupazioni
 - I bambini possono manifestare reazioni emotive e comportamentali discontinue e intermittenti
- Le reazioni più comuni che possono avere i bambini, sono:



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- possono diventare irritabili, avere problemi di concentrazione, disegnare immagini che rimandano ai temi relativi al contagio
- possono sviluppare disturbi fisici (es. mal di testa, mal di pancia, etc.) che hanno la funzione di attirare l'attenzione e manifestare il loro bisogno di essere ascoltati e rassicurati
- potrebbero manifestare nuove paure o comportamenti tipici di fasi precedenti della crescita: tornare a fare cose che erano appartenenti a precedenti fasi o riproporre giochi che facevano quando erano più piccoli

Possono inoltre manifestare:

- difficoltà a dormire e/o difficoltà nell'alimentazione: fatica ad addormentarsi, risvegli e incubi frequenti oppure ipersonnia, diminuzione o aumento dell'appetito, etc.
- mancanza di energie: affaticamento, difficoltà nelle interazioni e tendenza a isolarsi
- maggior bisogno di attenzione da parte del genitore o delle figure di riferimento: i bambini possono fare molta più fatica a distaccarsi dalle figure di riferimento

Nella specificità dell'emergenza COVID-19 la noia può essere correlata alla fatica di adattarsi a ritmi diversi e all'obbligo prolungato di permanenza a casa. L'attività scolastica a distanza può generare confusione e fatica nel seguire le indicazioni.

Sono tutte reazioni normali soprattutto nella fase di cambiamento delle abitudini.

L'UO Psicologia Clinica e Psicoterapia suggerisce inoltre alcuni comportamenti utili da adottare per aiutare i bambini a superare questa situazione:

- è importante non esporre i bambini o sovraesporli a immagini e notizie non adatte al loro livello di comprensione. Scegliere 1-2 momenti al giorno da dedicare INSIEME alla visione di notiziari o ricerca web di notizie, in modo tale da spiegare quanto emerge, rendere comprensibile e rassicurare i bambini attraverso un atteggiamento realistico e orientato agli aspetti positivi
- i bambini necessitano di informazioni CHIARE E VERE, filtrate in base all'età, in modo che possano essere comprese. Non cercare di far finta che l'evento non sia accaduto, né cercare di banalizzarlo. Se si è in difficoltà su una domanda si può prendere tempo dicendo: *"La mamma/il papà non lo sa, si informa e appena avrà informazioni più accurate ti dirà tutto per bene"*
- si può spiegare ai bambini che ci sono tante persone che si stanno occupando del coronavirus e sottolineare questi aspetti quando emergono in TV e via web
- è importante dare sicurezza ai bambini: i bambini possono continuare a fare le cose da bambini: giocare, parlare di cose divertenti, fare i compiti e imparare cose nuove
- i bambini notano le incongruenze degli adulti, ad esempio se dico: *"Non c'è da avere paura"*, poi faccio scorte alimentari per un esercito, posso generare confusione e il bambino può chiedersi se fa bene a credere all'adulto in questione, se può fidarsi. La fiducia è indispensabile per dare sicurezza



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- possiamo assumere un atteggiamento di disponibilità e vicinanza emotiva mantenendo spazi di condivisione e cercando di parlare con voce rassicurante. Facciamo sapere ai bambini che avere paura o essere preoccupati è normale
- lasciamo che i bambini parlino dei loro stati d'animo: è meglio non usare frasi come *"non ci pensare"*; *"devi essere forte"*, *"non devi avere paura"*. Queste espressioni che tutti noi adulti utilizziamo per rassicurarci e rassicurare possono ostacolare la manifestazione delle emozioni e dei vissuti

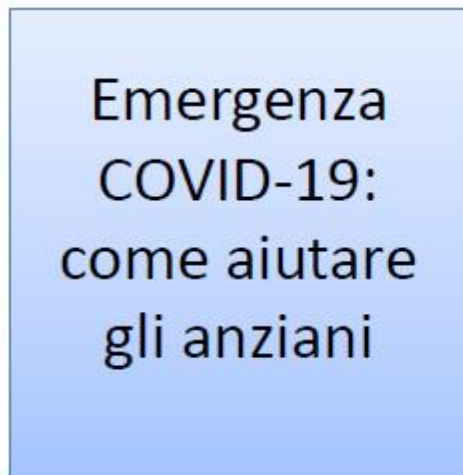
Un ultimo suggerimento, contenuto nelle slide a cura dell'UO Psicologia Clinica e Psicoterapia, su come raccontare il coronavirus ad un bambino, viene fornito dal video rintracciabile al link: Il coronavirus raccontato dai bambini ai bambini

<https://www.youtube.com/watch?v=BGHwUs9ISLg>

3) Emergenza COVID-19: come aiutare gli anziani



OSPEDALE POLICLINICO SAN MARTINO
Sistema Sanitario Regione Liguria



U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia

Tratto da EMDR Italia

È normale che le persone anziane abbiano paura, poiché sono considerate tra i soggetti maggiormente a rischio.

Potrebbero sentirsi isolate o abbandonate, avvertire solitudine, irritabilità o confusione, ansia, tristezza e pensieri ricorrenti. Queste reazioni sono il modo attraverso cui la mente reagisce allo stress. Nei loro confronti, è importante essere accoglienti e tolleranti rispetto a queste reazioni emotive. E' importante aiutarli a:

- mantenere uno stile di vita sano: dieta corretta, sonno regolare, esercizio fisico, etc.



Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- mantenere il più possibile le abitudini quotidiane e rimanere attivi, ad es. igiene della persona, cucinare, proseguire i consueti passatempi, leggere un libro, pulire la casa, etc.
- assumere regolarmente i farmaci, se necessario effettuando verifiche telefoniche
- parlare e passare del tempo con la famiglia e gli amici: avere restrizioni di movimento NON significa annullare la socializzazione. Si possono fare videochiamate imparando ad usare Skype o WhatsApp con l'aiuto di figli e nipoti
- scegliere solo 1 o 2 momenti al giorno, lontani dal riposo notturno, per informarsi
- le persone anziane, nella loro vita, hanno già superato molti momenti di difficoltà e hanno quindi risorse da mettere a disposizione per affrontare questo periodo.

Le persone anziane possono avere un ruolo attivo:

- possono dare sostegno emotivo o narrare esperienze di vita affrontate con esito positivo
- stando a casa forniscono un contributo concreto per proteggere loro stessi, ma anche per aiutare e proteggere gli altri, soprattutto i propri cari

RIFERIMENTO EMAIL E TELEFONICO DI CONTATTO

Giovanni Orengo

Direttore U.O. Gestione del Rischio Clinico, Qualità, Accreditamento ed URP
Responsabile della Protezione dei Dati (Reg. UE 679 – 2016)

Tel. +39 010 555 7800

Fax. +39 010 555 6881

Cell. +39 334 6563059

e-mail: giovanni.orengo@hsanmartino.it
ufficio.qualita@hsanmartino.it
rischio.clinico@hsanmartino.it

Gabriella Biffa

Direttore U.O. Psicologia Clinica e Psicoterapia

Tel. +39 010 5553742

e-mail: gabriella.biffa@hsanmartino.it