



LINEE GUIDA DI SUPPORTO TELEFONICO PSICOLOGICO

- 1) Presentarsi e presentare l'ente, l'istituzione che si rappresenta
Buongiorno sono il Dr..... dell'ente o associazione adibito al supporto psicologico.
Abbiamo avuto il suo contatto dal numero verde... mi spieghi la situazione che l'ha portata a chiedere (far esprimere alla persona che l'ha condotta a chiedere l'aiuto telefonico al numero verde, dare spazio e tempo affinché la persona possa esplicitare e ricostruire il suo contatto con il corona virus. Nell'ascolto è necessario essere empatici, sottolineare e confermare le emozioni provate es. È normale sentirsi spaventati, ansiosi, la paura può servirci per attuare buoni comportamenti di auto-protezione...cosa possiamo fare per proteggerci e proteggere? ecc...)
- 2) Assicurarsi che la persona sia in contatto con il medico curante o sostituto o invitarla a farlo se ancora non lo avesse fatto
- 3) Raccogliere il racconto della giornata assicurandosi che la persona riesca a soddisfare I bisogni primari (invitarli a contattare di nuovo il numero verde per l'attivazione del sostegno alla persona) ed esplorare la rete sociale telefonica (Capisco la difficoltà nel rimanere isolati in casa, come possiamo rimanere in contatto con gli altri? Telefono ..Web...?)Possiamo non sentirci soli nell'isolamento”
- 4) Nel racconto sottolineare la difficoltà dello stare isolati e valutare le risorse della persona , la sua resilienza, cosa mette in atto per condurre la giornata e come si prende cura di se stesso.
- 5) Va sottolineato che anche se riesce a fare poco è normale. E' importante che siano mantenute le funzioni di base (mangiare- dormire- prendersi cura di se) fare più fatica a concentrarsi e ricordare le cose è una normale e transitoria reazione da stress, come un PC che al 90% ha aperto il programma Coronavirus e col restante 10% deve gestire tutte le attività quotidiane.
- 6) Implementare e sottolineare le risorse che abbiamo percepito nel racconto (“Cosa le è stato maggiormente d'aiuto in queste settimane? Cosa o chi le è stato d'aiuto in passato?)
- 7) Aiutare la persona all'orientamento del qui ed ora e programmazione della giornata (“Signora Maria come è oggi la sua giornata tipo?”), valorizzare e rinforzare gli aspetti positivi e stimolare buone azioni compatibili con le restrizioni che sta vivendo)
- 8) Come si sente in questa situazione..(guidare la persona ad esprimere I sentimenti dopo I fatti aiutarla a vivere le emozioni: paura, disperazione esempio.... e affrontare insieme a lei I pensieri e le preoccupazioni
- 9) Concludere il colloquio chiedendo alla persona se desidera essere ricontattata. In caso di risposta affermativa specificare che sono previsti 3 colloqui che sarà ricontattata dalla stessa persona alla tal ora e al tal giorno
- 10) Assolutamente non interpretare sintomi fisici afferendoli ad un quadro psicologico (male al petto....”Stia tranquillo è solo ansia”). Eventualmente la persona va aiutata ad organizzare la comunicazione dei sintomi al proprio medico di base.
- 11) Per le altre informazioni richieste eventualmente dalla persona sulla situazione coronavirus fare riferimento al vademecum in uso dal numero verde
- 12) Alla fine di ogni telefonata trascrivere i contenuti nella scheda triage allegata

NB Se nella scheda triage o nella fase di colloquio risultasse che la persona è seguita (o lo è stata in passato) da un servizio di salute mentale l'operatore deve contattare il referente territoriale per la gestione e il passaggio del caso.