

LineAscolto

**Cellula di ascolto e accompagnamento per studenti e studentesse
del CPS - SSPSS durante lo stage nel periodo di evoluzione
epidemiologica del COVID-19**

Team LINEA

Paola Maeusli-Pellegatta, Carlotta Vieceli, Dario Bernasconi

16 marzo 2020

INDICE

0. Premessa
1. Richiesta d'intervento
2. Obiettivo
3. Destinatari
4. Risorse
5. Aspetti finanziari
6. Cellula di sostegno
 - Coordinamento e obiettivo
 - Elementi fondamentali dell'intervento
 - Team degli operatori
 - Modalità di intervento
 - Modalità di informazione ai destinatari dell'intervento
 - Durata di attivazione della cellula di sostegno
 - Premesse e informazioni utili relative all'intervento
 - Confidenzialità e informazione ai partner della rete
7. Ruoli dei vari attori coinvolti

0.Premessa

- È stata effettuata la verifica sul territorio cantonale riguardante i tipi di intervento a sostegno del personale socio-sanitario già attivi o che si stanno ora attivando e/o in collaborazione con il Medico Cantonale: tre cellule/sportelli, una dell'OSC, una dell'Associazione ticinesi psicologi (ATP) e una della SUPSI.

1.Richiesta d'intervento

- proveniente da DECS / DFP / Direzione e Capi Sezione;
- su sollecitazione della direzione della SSPSS, tenuto conto di diverse richieste delle famiglie e degli studenti e delle studentesse in stage.

2.Obiettivo

- creare un Team di ascolto e accompagnamento emotivo per gli studenti e le studentesse, in collaborazione con le mediatrici della SSPSS, e che sia in sinergia con le altre cellule attive nel territorio cantonale che sostengono il personale socio-sanitario;
- sostenere e accompagnare studenti e studentesse della scuola socio-sanitaria attualmente in stage che stanno vivendo in prima linea l'esperienza professionale con la pandemia al fine di mitigarne l'impatto emotivo e evitare l'abbandono scolastico e professionale.

3.Target

- allievi e allieve della SSPSS dei diversi indirizzi (OSA, OSS, MComplementare, MSpecializzata) attualmente o prossimamente in stage.

4.Risorse

- Capo Sezione della formazione sanitaria e sociale;
- Team LINEA (Carlotta Viecei, Dario Bernasconi, Paola Maeusli-Pellegatta);
- mediatrici della SSPSS (Giovanna Pellegrino e Tatiana Pellegri);
- mediatore del CPT-Biasca (Patrizio Maggetti)

Se necessario, in base alla quantità di richieste, verranno attivate in seguito:

- risorse esterne (attivabili tramite mandato di consulenza /supervisione con LINEA – IUFPF);
- altre risorse delle scuole o dell'amministrazione;
- altre risorse già attive nel Cantone per attività similari.

5. Aspetti finanziari

- alcune persone sono già risorse interne DECS-DFP;
- contributi LINEA per eventualmente attivare immediatamente alcune risorse esterne ritenute utili;
- contributi DECS – DFP per situazione speciale.

6. Cellula di sostegno : **LineAscolto**

• Coordinamento – Obiettivo

La proposta di cellula di intervento di sostegno è elaborata dal Team Linea, in collaborazione con le due mediatrici della SSPSS, che fungerà da coordinamento della stessa. Obiettivo della cellula è fornire ascolto e accompagnamento emotivo alle studentesse e agli studenti che stanno vivendo in prima linea l'esperienza professionale in questo momento di pandemia.

• Elementi fondamentali dell'intervento

- o Sensibilizzazione - Comunicazione: informativa a tutti gli studenti e ai referenti di formazione;
- o Ascolto;
- o Sostegno emotivo;
- o Accompagnamento;

• Team degli operatori e delle operatrici di LineAscolto

Il team è composto allo stato attuale da sei persone di riferimento che possano ascoltare e sostenere emotivamente gli studenti e le studentesse.

Il team in accordo con direzione DFP e scuola definisce punti sensibili (ad esempio di continuare lo stage, persone di riferimento per questioni mediche e amministrative e formative).

Il team segue le "Linee guida per l'intervento destinate agli operatori della cellula di sostegno" (tratte e parzialmente modificate da "Linee guida Associazione ticinese psicologi").

Ogni operatore del team è il referente per un gruppo di studenti e studentesse.

A seconda del caso il team degli operatori potrà avvalersi della collaborazione delle altre cellule attive (ATP / OSC) .

- **Modalità di intervento**

La cellula di sostegno interviene attraverso il supporto telefonico ed eventualmente tramite videochiamata se fosse ritenuto necessario. Per praticità e per accelerare l'attivazione della cellula gli operatori utilizzano il proprio numero di telefono.

La cellula è composta da mediatori con lunga esperienza nell'ascolto di giovani e psicologi. L'operatore prevede un tempo massimo di consultazione di circa 30-40 minuti.

L'intervento dei membri della cellula di sostegno si basa sui presupposti dell'ascolto non giudicante al fine di accogliere e sostenere il ragazzo/ragazza in difficoltà indirizzandolo verso l'attivazione/recupero delle proprie risorse di fronteggiamento. Esso consente anche di individuare quelle situazioni maggiormente "a rischio" e che potrebbero richiedere un supporto specialistico.

La cellula di sostegno **non** fornisce informazioni di carattere medico sanitario per quali si rimanda ai referenti preposti quali responsabili di stage o Hotline federale CoVid-19 per professionisti sanitari 058 462 21 00 o Hotline coronavirus del Canton Ticino 0800 144 144 o <https://www4.ti.ch/dss/dsp/covid19/home/> .

E' possibile che gli studenti e le studentesse possano avere anche necessità di informazioni pratiche relative al loro stage. Di principio la cellula non è competente in tale ambito. Gli operatori della cellula potranno tuttavia disporre di alcune informazioni di base. Sapranno indicare al chiamante il referente preposto per questo tipo di domande.

- **Modalità di informazione ai destinatari dell'intervento**

Gli allievi e le allieve, destinatari dell'intervento saranno informati da parte della scuola tramite mail dell'attivazione della cellula di ascolto e accompagnamento. Gli studenti e le studentesse saranno suddivisi in gruppi. Ad ogni gruppo è attribuito un operatore che sarà il referente per il sostegno. L'informativa conterrà il numero di cellulare e l'indirizzo mail dell'operatore di riferimento nonché la fascia oraria di disponibilità. La scuola provvederà inoltre a informare dell'attivazione della cellula le persone coinvolte (insegnante clinico, responsabile di formazione,ecc....).

- **Durata di attivazione della cellula di sostegno**

Sarebbe auspicabile che la cellula rimanesse attiva **fino a due mesi dopo la conclusione della pandemia** in quanto sovente i sintomi da stress possono manifestarsi successivamente/ a conclusione dell'evento. Ciò trasmetterebbe inoltre un importante messaggio di vicinanza agli studenti e alle studentesse evitando di farli sentire abbandonati a loro stessi una volta che si "spengono i riflettori".

- **Premesse e informazioni utili relative all'intervento**

Le persone, in particolare operatori socio-sanitari che si trovano al fronte, confrontati con situazioni critiche e stressanti come quelle attuali possono sviluppare una serie di sintomi da stress fino in alcuni casi a sviluppare un vero e proprio disturbo post – traumatico da stress. La ridotta esperienza degli operatori socio-sanitari in stage e la loro limitata autonomia potrebbe renderli maggiormente vulnerabili a sviluppare un disagio emotivo ed eventualmente rischiare persino di generare dubbi sulla scelta professionale. Ciò dipende evidentemente, tra le altre cose, dal contesto e dalle misure che esso mette in atto per “proteggerli” e sostenerli nell'esperienza.

In generale è bene ricordare che un evento drammatico non corrisponde per forza ad un evento traumatico ma che il fatto che lo diventi dipende da molti fattori (valutazione individuale, risorse della persona, contesto in cui si è verificato l'evento, durata dell'evento, senso di controllo, prevedibilità, rete sociale e professionale di sostegno...).

In situazioni stressanti la **qualità del contatto e della comunicazione** fornita dalle persone che circondano la persona in difficoltà è particolarmente importante per normalizzare i vissuti emotivi e aiutare la persona a ritornare ad un livello di calma maggiore evitando qualsiasi giudizio e colpevolizzazione che avrebbe l'effetto di amplificare e peggiorare il vissuto.

Quando ci si trova di fronte a un forte stress vengono messe in atto risposte che se da un lato hanno un valore adattivo e permettono di affrontare la situazione al meglio, dall'altro possono comportare irritabilità, iperattivazione, aggressività verbale, disturbi del sonno e della concentrazione. Tutti comportamenti normali e legittimi che, tuttavia, se tendono a perdurare ed aumentare nel tempo, impediscono alla persona di funzionare efficacemente. L'obiettivo dell'intervento è pertanto accogliere e normalizzare i vissuti attivando al contempo le risorse, individuali e della rete, per acquistare nuovamente un senso di padronanza.

In quest'ottica il supporto telefonico offerto può essere di grande utilità nel tamponare/mitigare gli effetti dell'esperienza stressante.

- **Confidenzialità e informazione ai partner della rete**

Il contenuto di dettaglio della telefonata è confidenziale. L'operatore valuta in che misura informare della situazione i referenti di stage e/o la scuola della situazione di disagio in principio con l'accordo della persona al fine di garantire la fiducia nel servizio. In particolare per di studenti/studentesse minorenni l'eventuale presa di contatto con specialisti andrebbe verificata il giorno successivo.

7. Ruoli e responsabilità dei vari attori coinvolti

- **Servizio *LineAscolto*:** è responsabile di fornire ascolto e accompagnamento emotivo agli studenti e alle studentesse della SSPSS. Potrà, in caso di richieste puntuali, rispondere anche ai loro genitori. In base alle necessità evidenziate nella chiamata gli operatori della cellula possono attivare/contattare i vari partner della rete;
- **Direzione scolastica, Caposezione:** per aspetti amministrativi e formativi in quanto responsabili del contratto;
- **Insegnanti clinici:** per aspetti formativi;

Il servizio *LineAscolto*, qualora i ragazzi chiedessero informazioni di carattere formativo/amministrativo, li inviterà a rivolgersi alle persone preposte in base ai loro ruoli