

PROGETTO PSICORAV: Servizio di Consultazione Psicologica telefonica

ANNO 2007

In seguito alla conferenza stampa del **15 febbraio 2007** e, in particolare, al messaggio trasmesso dal TG3 Regionale, le chiamate sono aumentate notevolmente, in prevalenza dal Piemonte, trovando il n° verde sul sito internet. Si sono verificate chiamate anche dal sud Italia.

Le richieste sono state di conoscenza del **tipo di servizio offerto** e di **raccolta informazioni** sulle associazioni di volontariato o su servizi specialistici di psicoterapia e cura.



Molte telefonate erano finalizzate all'avere un supporto psicologico circa situazioni complesse e critiche vissute in ambito familiare, lavorativo ecc.

Da sottolineare che diverse persone hanno fruito del Servizio in senso terapeutico, ritelefonando e andando a fondo nella riflessione proposta, con gli operatori o autonomamente, riportando e condividendo poi quando pensato. Le problematiche esposte erano circoscritte alla sfera familiare: difficoltà di coppia, con i figli, con i genitori anziani, oppure associate a situazioni di malattie fisiche o psichiche personali o dei care givers.

La possibilità di avere una consultazione psicologica via mail è stata utilizzata un po' meno e, come ipotizzato, quasi solo da giovani, tuttavia chi si è servito di questo canale ha poi mantenuto il contatto, scrivendo più volte.

Nel **secondo quadrimestre** di attività, Psicorav ha mantenuto i due ambiti di intervento: **divulgativo e clinico**.

Inizialmente le situazioni presentate erano fortemente patologiche, **disturbi psichiatrici cronici**: forti depressioni, situazioni deliranti, associate a comportamenti devianti, tossicodipendenze o simili. In queste occasioni Psicorav ridefiniva la tipologia di servizio offerto, accoglieva il malessere del **familiare**, stanco di sopportare anni di patologia e si orientava a dare uno spazio per parlare del proprio disagio più che occuparsi del paziente conclamato, per il quale naturalmente si ribadiva l'importanza di mantenere la terapia farmacologica e il contatto con i Servizi territoriali di Salute Mentale o il Sert.

In situazioni di patologia più strettamente organica: **carcinoma, demenza, trauma cranico, ictus**, Psicorav ha fornito un supporto psicologico e ha dato spiegazioni sulla specificità della malattia e sulle criticità di un comportamento che spesso esula dall'intenzionalità personale, cercando di definire possibili aspettative nei confronti del malato e formulare al familiare richieste più facilmente realizzabili.

Ci sono state telefonate per avere informazioni pratiche sull'**assistenza ad un familiare ricoverato** in ospedale e sulle **procedure per ottenere l'invalidità**. Rilevante il caso della donna di 55 anni, di altra provincia, con 3 figlie di cui solo una lavoratrice e due studentesse, disperata per la condizione di malattia inaggravante del marito. Nel prestare aiuto al marito la signora aveva sospeso il lavoro, pur dovendo sostenere grandi spese: i viaggi all'ospedale, l'assistenza, i bisogni delle figlie, ecc. Da Psicorav voleva sapere se nella zona di ricovero erano presenti i volontari ospedalieri e quali erano le tempistiche e le procedure per inoltrare la richiesta di invalidità per il marito. Psicorav si è attivata per contattare la presidente dell'Avo locale e per descrivere l'iter burocratico, accogliendo l'inevitabile dolore e disperazione della donna.

Talvolta le telefonate chiedevano delucidazioni in merito alla **terapia farmacologica** impostata o sull'opportunità di iniziare un percorso psicologico per disturbi quali attacchi di panico, fobie, depressione post-menopausa o post-intervento chirurgico, ecc.

Naturalmente Psicorav non ha mai sponsorizzato centri o colleghi privati, si è sempre attivata per mettere a conoscenza le persone dei Servizi territoriali e sull'opportunità di contattare il medico di base o lo psichiatra di riferimento per esprimere loro i dubbi circa il dosaggio dei farmaci, oppure per avere un supporto di questo tipo se ritenuto opportuno.

Spesso Psicorav è servita come **tramite con il servizio pubblico**. Agganciando le persone che non si sarebbero mai attivate autonomamente a fissare un appuntamento e invitandole a prendere contatti personalmente con il servizio, si è riusciti ad accogliere anche questo tipo di malessere, più latente, meno visibile e conclamato, ma ugualmente a rischio di cronicizzazione. Alla luce di quanto esposto telefonicamente è stato facile impostare un percorso di tipo terapeutico o di sostegno con il paziente, già precedentemente sensibilizzato su alcune tematiche.

Numerose sono state le chiamate sia di donne che di uomini, per avere un conforto in seguito a **problemi coniugali e di coppia**, perché veniva rilevata una distanza affettiva, per difficoltà o **disturbi sessuali**, per cambiamenti alla nascita del figlio, **per problemi relazionali con le rispettive famiglie**

d'origine, oppure per conoscere l'iter della **separazione**. In questi casi è stato facile mantenere il contatto in modo continuativo perché si offriva uno spazio per riflettere insieme, ovvero la persona riceveva degli spunti che poi elaborava autonomamente e condivideva tramite Psicorav. Questa condizione è stata indubbiamente favorita anche dalla rassicurazione, che sempre viene espressa, sul rispetto dell'anonimato e della privacy.

Nel **terzo quadrimestre del 2007**, per quanto riguarda l'ambito divulgativo sono stati raggiunti i reparti ospedalieri mancanti.

In merito all'ambito clinico è interessante notare che le chiamate si sono un po' ridotte numericamente tuttavia la tipologia di utenza si è meglio definita e l'intervento è divenuto sempre più terapeutico e progressivamente meno informativo. Infatti, nonostante in molti abbiano ancora chiamato per avere notizie sulle associazioni di volontariato o sulle possibilità di cura nel territorio, la maggior parte delle richieste sono state di tipo supportivo.



PSICORAV

Nella nostra epoca, così capace di trovare soluzioni alle differenti necessità materiali dell'esistenza, spesso non trovano spazio di espressione e risposte le domande e le difficoltà che si presentano a ciascuno di noi nei momenti critici dell'esistenza...

Accade anche che i problemi relativi alla sfera personale restino chiusi nella dimensione privata dove le problematiche si dilatano e si ingigantiscono....

Così le relazioni con gli altri, la salute psicofisica e il disagio psicologico possono creare condizioni di disorientamento, solitudine, isolamento, perdita di sicurezza.

PSICORAV

Una pagina on line per la consultazione psicologica che consente di contattare gratuitamente uno psicologo attraverso il

numero verde

800 134881

attivo

LUNEDI' MARTEDI' e GIOVEDI'

dalle 15.30 alle 17.00

Oppure scrivendo all'indirizzo psicorav@erav.it

Per chi sperimenta: il disagio psicologico legato a vicende del ciclo di vita quali:

- l'insorgenza di malattie,
- le problematiche relative all'invecchiamento e alla cronicità,
- lo stress dei familiari e di chi si fa carico dell'assistenza,
- le esperienze di perdita, lutto, solitudine,
- i disturbi d'ansia e depressione,
- le condizioni personali di stress accentuato,
- la perdita del lavoro
- la dequalificazione professionale.

Alutaci ad aiutarsi

L'aver un contatto solo telefonico è anche e soprattutto un modo per proteggersi dal timore del giudizio altrui e, proprio il non essere riconosciuti, facilita l'espressione personale. A tal riguardo abbiamo avuto alcune telefonate di persone **omosessuali**, che lamentavano difficoltà interpersonali per la non accettazione da parte degli altri della loro identità sessuale.

Spesso siamo stati cercati per avere un conforto in un periodo delicato della propria vita: il **lutto** per la perdita di una persona cara. Le perdite possono portare a diversi tipi di reazioni: depressive ma non solo. Significativa a riguardo la storia della donna di Napoli di 36 anni, con una bambina, vedova da anni, che da allora presenta problemi di bulimia nervosa. Ha chiesto riferimenti nelle sue zone per questo disturbo.

Psicorav è stata contattata anche per molte situazioni di disperazione dovute a **difficoltà economiche e di lavoro: precarietà, licenziamenti, cassa integrazione**, che condizionano moltissimo la salute mentale delle persone al punto da non vedere soluzioni alternative e portarle a disperati pensieri liberatori, immaginando anche gesti estremi. In queste situazioni Psicorav ha caldamente invitato le persone a chiedere aiuto ai servizi territoriali, perché proprio quando non si vede via d'uscita l'aver il sostegno psicologico ed eventualmente farmacologico è indispensabile.

E' da segnalare che non ci sono state solo chiamate per situazioni patologiche, ma abbiamo avuto molte richieste che si risolvevano semplicemente con qualche rassicurazione o informazione, per esempio le **neo mamme** di Borgomanero che chiedono consigli sulla cura dei loro bambini, oppure le due

signore del torinese che hanno sfogato la loro insofferenza e rabbia per le condotte maleducate del vicinato. Ci sono state anche chiamate per manifestare un malessere di tipo esistenziale, persone inserite nel mondo del lavoro, che nel complesso conducono una vita regolare e descrivono **insofferenza, stanchezza, malumore** originati da difficoltà relazionali, per esempio con la propria famiglia di origine, per gelosia per i fratelli o severità dei genitori, che, a distanza di anni dall'età giovanile, ancora condizionano la loro esistenza.

Psicorav, oltre ad essere utilizzata da adulti, è anche un'occasione per le **persone anziane**, in particolare donne, per sentirsi meno sole. Sono state molte le chiamate di persone di età compresa tra i 65 anni e gli 81 anni che hanno interpellato il servizio per motivi vari e che, in modo particolare, hanno mantenuto il contatto, come se il bisogno non fosse tanto ottenere informazioni quanto piuttosto colmare il vissuto di vuoto e solitudine, relazionandosi anche solo telefonicamente con qualcuno.

Quanto finora esposto si riferisce alla consulenza telefonica, per ciò che riguarda quella on-line, pur in quantità nettamente inferiore, è importante rilevare alcuni dati. L'utenza è di giovani adulti, le richieste erano prevalentemente per problematiche sentimentali e nel rapporto con i genitori.

Anche con le mail è stato possibile mantenere il contatto, infatti sono stati offerti spunti di riflessione che divenivano occasione di confronto e condivisione continui.

Dal punto di vista relazionale è importante rilevare che la posta elettronica fornisce una maggiore protezione rispetto alla telefonata, infatti non si deve reggere il confronto diretto ma ci si può concedere tutto il tempo per riflettere ed esprimersi.

Alla luce di quanto descritto è innegabile riconoscere l'utilità di Psicorav. Come per ogni nuova iniziativa richiede del tempo per essere conosciuta e fruita e soprattutto necessita di un continuo rilancio informativo e divulgativo.

A conclusione di un anno di attività Psicorav si è dimostrato un servizio utile alla popolazione, perché riesce a conoscere realtà problematiche che difficilmente divengono note agli operatori territoriali oppure accoglie un disagio che non sempre trova spazio nei servizi di competenza. L'ottica di intervento non è certo quella di sostituirsi ai servizi, ma di lavorare insieme per favorire un miglior benessere dell'utenza.

(dott.ssa Grazia Nuvolone)

Estratto dalle relazioni quadrimestrali inviate a:

REGIONE PIEMONTE- AZIENDA SANITARIA LOCALE N° 13

Dipartimento Territoriale SSVSD SERVIZIO DI PSICOLOGIA 28041 BORGOMANERO

tel. 0322 848582 e-mail: psicologia.bor@asl13.novara.it