

## U.O.S. Psicologia

**Responsabile:** Dott.ssa Alessandra Ceracchi

E-mail UOS: [psicologia@ares118.it](mailto:psicologia@ares118.it)

E-mail: [aceracchi@ares118.it](mailto:aceracchi@ares118.it)

Tel. 0653082562 – 3346209700

### DIRIGENTI PSICOLOGI

Dott.ssa Francesca Bennati

Dott.ssa Claudia Ruota

Dott.ssa Marina D'Anella

Dott.ssa Luigina Viteritti

### STAFF SANITARIO

Dott.ssa Lavinia Acquaviva

### **Sportelli di Ascolto per il personale ARES**

### **Centrale Operativa NEA 116117**

#### **1) UOC CORES Roma Città Metropolitana (CO Roma)**

**Dott.ssa Marina D'Anella**

E-mail: [mdanella@ares118.it](mailto:mdanella@ares118.it)

Tel. 0653082590 - Cell. 3384715763

#### **2) UOC CORES Lazio Sud (CO Latina)**

**Dott.ssa Claudia Ruota**

E-mail: [cruota@ares118.it](mailto:cruota@ares118.it)

Tel. 0658025570-71

#### **3) UOC CORES Lazio Sud (CO Frosinone)**

**Dott.ssa Luigina Viteritti**

E-mail: [lviteritti@ares118.it](mailto:lviteritti@ares118.it)

Tel. 0658025570-71

#### **4) UOC CORES Lazio Nord (CO Rieti – post. Orte)**

**Dott.ssa Francesca Bennati**

E-mail: [fbennati@ares118.it](mailto:fbennati@ares118.it)

Tel. 0658025570-71

#### **5) Sede ARES Anagnina (Centrale Operativa NEA 116117)**

**Dott.ssa Francesca Bennati**

**Dott.ssa Claudia Ruota**

**Dott.ssa Luigina Viteritti**

E-mail: [psicologia@ares118.it](mailto:psicologia@ares118.it)

Tel. 0658025570-71

Dott.ssa Francesca Bennati

[fbennati@ares118.it](mailto:fbennati@ares118.it)

Dott.ssa Claudia Ruota

[cruota@ares118.it](mailto:cruota@ares118.it)

Dott.ssa Luigina Viteritti

[lviteritti@ares118.it](mailto:lviteritti@ares118.it)

Tel. 0658025570-71 - E-mail: [psicologia@ares118.it](mailto:psicologia@ares118.it) -

### **Newsletter Psicologia**

### **Ambulatorio di Psicologia**

#### **Redazione Newsletter Psicologia:**

Dott.ssa Francesca Bennati

Dott.ssa Claudia Ruota

Dott.ssa Luigina Viteritti

E-mail: [newsletterpsicologia@ares118.it](mailto:newsletterpsicologia@ares118.it)

Dott.ssa Alessandra Ceracchi

Dott.ssa Marina D'Anella

Tel. 0653082562 - E-mail: [psicologia@ares118.it](mailto:psicologia@ares118.it)

## ATTIVITA'

L'Unità Operativa Semplice di Psicologia è la struttura aziendale alla quale afferiscono i Dirigenti Psicologi ARES 118. Collocata in staff alla Direzione Strategica, ha una funzione trasversale nell'Azienda ARES 118 interfacciandosi con diverse Strutture.

L'attività si articola prevalentemente in tre linee di attività:

1. Salute Organizzativa
2. MaxiEmergenze e Grandi Eventi
3. Supporto Psicologico ai cittadini all'interno della Centrale NEA 116117

Per tutte le linee di attività collabora con l'U.O.C. Formazione e Ricerca nella progettazione e realizzazione di corsi di formazione aziendale.

### 1. Salute Organizzativa

La **Salute Organizzativa** è la capacità di un'organizzazione non solo di essere efficace e produttiva, ma anche di crescere e svilupparsi promuovendo e mantenendo un adeguato grado di benessere fisico e psicologico dei lavoratori attraverso la definizione dei contenuti del lavoro e l'adozione di alcune pratiche organizzative e relazionali.

In tale ambito la UOS Psicologia:

- collabora con l'UOS Prevenzione e Gestione della Sicurezza sul Lavoro contribuendo alla valutazione dello Stress Lavoro Correlato e all'attività formativa sulla sicurezza di lavoratori, preposti, RLS e dirigenti.
- collabora con l'UOS Medico Competente, laddove sia richiesta una valutazione psicologica dei lavoratori (accertamento di II livello) finalizzata al rilascio dell'idoneità lavorativa.
- assicura, attraverso l'ambulatorio di Psicologia aziendale e gli sportelli di ascolto presso le Centrali Operative, il supporto psicologico ai dipendenti ARES, che ne facciano richiesta, sia a livello individuale che di gruppo, nonché attraverso la realizzazione di *debriefing* psicologici con gli equipaggi coinvolti in soccorsi a forte impatto emotivo. Inoltre, garantisce al personale ARES l'accoglimento di richieste di supporto psicologico tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 attraverso un numero dedicato.
- assicura il supporto psicologico a tutti i dipendenti ARES che hanno segnalato di aver subito un atto di violenza da parte di terzi durante l'orario di lavoro.
- collabora con il Risk Manager aziendale nella realizzazione di *audit* e *focus group* su eventi sentinella e/o *near miss* allo scopo di contribuire all'individuazione di eventuali criticità comunicative, cognitive, emotive e relazionali per orientare le azioni di miglioramento. Con la stessa finalità è inserita tra i componenti del Comitato di Rischio Aziendale.
- collabora con l'UOC SITA e le sue articolazioni allo scopo di promuovere azioni finalizzate al benessere organizzativo all'interno dei diversi gruppi di lavoro, a tal scopo individuando un professionista psicologo quale referente per ciascuna macroarea aziendale.

### 2. MaxiEmergenze e Grandi Eventi

L'emergenza sanitaria extraospedaliera, gestita nella Regione Lazio da ARES 118, incontra scenari a forte impatto emotivo sia per i cittadini che per gli operatori sanitari coinvolti. In particolare, le MaxiEmergenze sono eventi a gestione complessa, che espongono vittime, soccorritori e parenti delle vittime a reazioni da stress traumatico.

Per questo nella comunità internazionale è ormai riconosciuta la complementarità degli interventi sanitario e psicosociale nei confronti della popolazione e la necessità di un supporto ai soccorritori.

Per tale motivo ARES, tenuto conto di quanto al DPCM del 13 giugno 2006 "Criteri di massima per l'intervento psicosociale nelle catastrofi" pubblicato sulla G.U. della Repubblica Italiana n. 200 del 29 agosto 2006 ed essendo chiamata a gestire la "funzione 2 – sanità" in caso di maxiemergenza o Grandi Eventi programmati, ha attivato in tali scenari un Servizio per l'Assistenza Psicosociale in Emergenza, attuato da professionisti psicologi formati e preparati a lavorare in tali contesti per rispondere ai bisogni immediati della popolazione e degli operatori sanitari coinvolti.

L'UOS Psicologia opera in tale ambito coordinando l'attività degli psicologi dell'emergenza del Lazio - anche avvalendosi di specifici protocolli di intesa con Enti e Associazioni di Volontariato di Psicologia dell'Emergenza - in collaborazione con l'UOC MaxiEmergenze e con tutte le UUOO afferenti al Dipartimento Emergenza Sanitaria, nonché con il Referente Sanitario Regionale per le Grandi Emergenze, durante

l'intervento extraospedaliero di assistenza psicologica alle vittime di grandi emergenze o catastrofi. Collabora altresì con l'UOS Grandi Eventi fornendo e coordinando, unità di psicologi dell'emergenza ai fini dell'assistenza psicologica durante i Grandi Eventi programmati.

Infine, realizza *debriefing* psicologici con gli operatori coinvolti nelle MaxiEmergenze e nelle catastrofi, coordinandosi con l'UOC S.I.T.A. e le UOC interessate.

#### 2.1 Collaborazione con altre Istituzioni

Nel dicembre 2023 ARES ha sottoscritto un Protocollo di Collaborazione con l'Unità di Crisi del Ministero degli Affari Esteri e della Cooperazione Internazionale al fine di assicurare l'assistenza e il supporto psicologico ai connazionali ed eventuali familiari coinvolti in eventi di competenza dell'Unità di Crisi.

### 3. Supporto Psicologico ai cittadini all'interno della Centrale NEA 116117

La pandemia causata dal Covid-19 ha evidenziato, oltre alla necessità di urgenti interventi medici, economici e politici, una crescente necessità di interventi di natura psicologica a favore della popolazione. Il Sistema Sanitario Nazionale ha dovuto affrontare un'Emergenza di Sanità Pubblica di Rilevanza Internazionale (come sancito nel regolamento Sanitario Internazionale -International Health Regulations, IHR 2005) che ha richiesto una nuova strutturazione di interventi sanitari, psicologici e sociali.

La Regione Lazio ha prontamente attivato un numero verde regionale dedicato all'emergenza Covid-19, gestito dell'Azienda Regionale per l'Emergenza Sanitaria (Ares118) con personale medico dedicato.

Appurata la necessità di aiutare i medici a gestire le numerose telefonate in cui la complessità del vissuto psicologico si sommava alle richieste mediche, ARES ha disposto, a un mese dall'attivazione del Numero Verde Covid-19, l'inserimento di Psicologi dell'Emergenza in affiancamento e supporto all'equipe di medici. Il suddetto servizio ha rappresentato un progetto pilota realizzando una stretta collaborazione tra medici e psicologi, e successivamente anche infermieri, finalizzata alla realizzazione di interventi integrati in un contesto emergenziale.

L'applicazione di tale approccio integrato implica che si tenga in considerazione, oltre agli aspetti strettamente sanitari, anche la lettura e l'analisi delle componenti cognitive, psicologiche e comportamentali di ogni utente, al fine di favorire un processo di sostegno globale e specifico, attraverso il ponte telefonico.

Il Numero Verde della Regione Lazio 800.118.800 costituisce la base per la realizzazione della Centrale NEA 116117 all'interno della quale opera il Servizio di Supporto Psicologico il cui personale afferisce alla UOS Psicologia.

#### 3.1 Servizio di Supporto Psicologico NEA 116117

L'UOS Psicologia garantisce alla UOC 116117 un servizio operativo **7/7 giorni e h. 24** effettuato da Dirigenti Psicologi con formazione specifica anche nella Psicologia dell'Emergenza al fine di fornire adeguato supporto psicologico ai cittadini che accedono alla Centrale NEA 116117 ovvero ai cittadini monitorati nell'ambito della teleassistenza.

La strutturazione dell'equipe si poggia sulla condivisione di un linguaggio e di modalità operative integrate, proprie dell'intervento dello psicologo dell'emergenza, che hanno consentito di costruire un servizio telefonico ad hoc, capace di adattarsi tempestivamente alle eventuali variazioni nell'organizzazione richieste dalla UOC 116117.

Il Servizio, oltre a fornire supporto diretto nell'immediato, si pone anche come "ponte" tra i cittadini e i servizi territoriali per la salute mentale e/o i servizi sociali qualora sia stata rilevata, nel corso del colloquio telefonico, la necessità di favorire l'attivazione di una rete supportiva che possa fornire una risposta appropriata ai bisogni emersi durante il contatto telefonico.

Attualmente nelle ore notturne il Servizio di Supporto Psicologico è assicurato all'interno della Centrale di Ascolto della Continuità Assistenziale.

f.to Il Responsabile della U.O.S.  
*Dott.ssa Alessandra Ceracchi*