

RICERCA E FORMAZIONE

*“Progetto Covid -19 - colloqui psicologici
gratuiti in videochiamata”.*
Esiti ed interventi.

*Elisa Avalle, Valeria Buttarelli, Chiara Bertuolo, Cristiana Chirivì, Raffaella
Ferraioli, Cristina Nobili, Stefania Petronio**

Abstract

Il presente articolo illustra gli esiti degli interventi effettuati a seguito del servizio di consulenza psicologica gratuita in videochiamata svolto presso l'Istituto Dedalus durante il periodo di emergenza sanitaria legata al propagarsi del COVID-19. L'obiettivo è quello di descrivere l'importanza del lavoro svolto rispetto alla responsabilizzazione degli utenti che hanno usufruito del servizio verso una richiesta di aiuto terapeutico; superando in tal modo la convinzione che uno strumento innovativo come la videochiamata potesse essere utile unicamente ad un lavoro focalizzato sulla remissione dei sintomi legati all'emergenza. Questo lavoro ha permesso di gettare una nuova luce sull'efficacia dei mezzi informatici come strumento utile nell'ambito delle consulenze psicologiche. È emerso infatti come il servizio online proposto, strutturato all'interno di un lavoro di equipe ben organizzato, abbia avvicinato la popolazione ai professionisti della salute mentale, anche in quei casi in cui in precedenza vi erano state difficoltà nel formulare una richiesta di aiuto.

* Psicologhe e psicoterapeute in formazione presso l'Istituto Dedalus.

Abstract

This article illustrates the results of the interventions carried out as a result of the free psychological video call counselling service conducted at the Dedalus Institute during the period of health emergency linked to the spread of COVID-19. The aim is to describe the importance of the work carried out with respect to the empowerment of users who utilized the service towards a request for therapeutic help; thus overcoming the conviction that an innovative tool such as video calls could only be useful for work focused on the remission of symptoms linked to the emergency. This work has allowed a new light to be shed on the effectiveness of information technology as a useful tool in the field of psychological counselling. In fact, it raised that the proposed online service, structured within a well-organized framework, brought the population closer to mental health professionals, even in cases where there had previously been difficulties in making a request for help.

Il lockdown partito a marzo 2020 e dovuto al propagarsi della pandemia da Covid-19, ha messo a dura prova il benessere psicologico di famiglie, coppie ed individui. Preoccupazioni quali timore del contagio, paure dovute all'isolamento, senso di solitudine, lutti, incertezze a livello economico hanno causato nella popolazione un aumento dei livelli di stress, ansia e sentimenti di disagio. Per tali ragioni, l'Istituto Dedalus ha messo a disposizione un servizio di consulenze psicologiche gratuite in videochiamata, al fine di spendere l'esperienza di psicologi e psicoterapeuti con formazione sistemico-relazionale a sostegno della popolazione. Nel precedente numero della rivista sono presenti contributi relativi al Covid-19, tra i quali articoli che descrivono il servizio offerto e le prime riflessioni emerse. Nel presente articolo e nell'articolo delle Dott.sse Costante e Ballarò si è voluto approfondire ed integrare tali riflessioni.

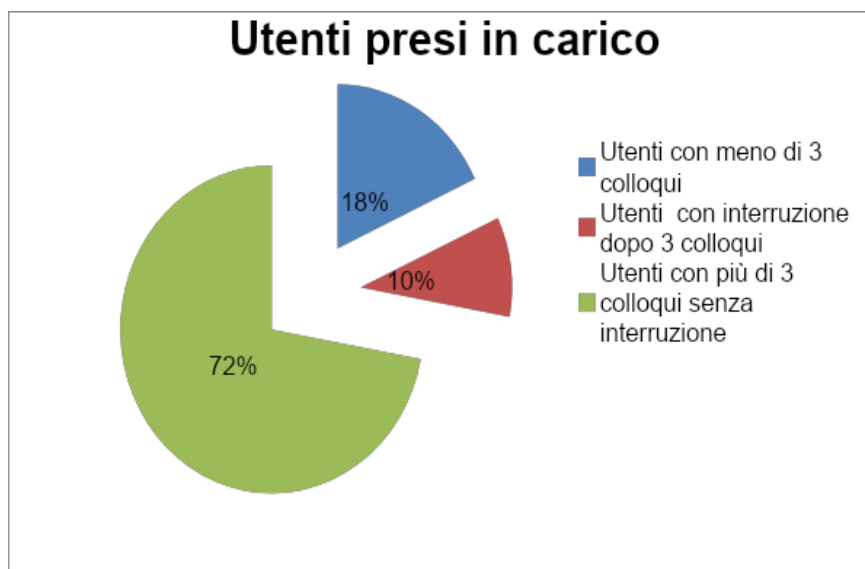
Il servizio si è evoluto nel corso del tempo, offrendosi come una proposta altamente professionale, frutto di un lavoro sinergico di continua riflessione dei terapisti e dell'intera equipe, con spazi dedicati alla supervisione. Contemporaneamente si è lavorato in collaborazione con i servizi presenti sul territorio italiano, al fine di garantire la costruzione di una rete professionale solida che potesse essere da sostegno ai futuri invii.

Per un'analisi più approfondita sull'utenza e la specificità delle richieste di aiuto si rimanda all'articolo, presente in questo numero della rivista, delle Dottoresse Ballarò Eluana e Costante Patrizia.

Il servizio di consulenza psicologica è stato pubblicizzato sui canali social e web dell'Istituto. Le persone, provenienti da tutta Italia che hanno usufruito di tale servizio, sono state 77 rispetto alle 87 richieste totali; tale dato non comprende le richieste per cui non è stato possibile effettuare una presa in carico per ragioni deontologiche e/o organizzative (ad esempio persone che già seguivano un percorso terapeutico o utenti che non disponevano di strumenti tecnologici adatti allo svolgimento delle sedute in modalità online). Dopo un primo contatto telefonico, di raccolta delle informazioni generali, gli utenti venivano contattati dai rispettivi terapisti per effettuare colloqui psicologici in videochiamata; sono solo 16 i casi che non hanno usufruito della consulenza dopo la chiamata iniziale. Questo dato appare incoraggiante poiché le restanti 61 persone hanno risposto positivamente, confrontandosi con i terapeuti per almeno un colloquio. In particolare 44 casi

hanno usufruito dei colloqui gratuiti per più di 3 incontri senza interruzione. Nel grafico seguente sono riportate le relative percentuali (Grafico 1).

Grafico 1.



Analizzando nello specifico, i casi con meno di 3 colloqui che hanno avuto un'interruzione precoce tra fine marzo e metà maggio sono stati 9, mentre in 2 casi si è reso necessario procedere con un invio in seguito ad una semplice consulenza (Tabella 1). La maggior parte dei *drop-out* è avvenuta, principalmente, nel corso della fase 1 del *lockdown*, terminata lo scorso 3 maggio 2020. Tale *trend* potrebbe essere ricondotto al fatto che, nella prima fase, le richieste di aiuto pervenute fossero principalmente espressione del disagio e dell'incertezza che scaturivano dallo stato di emergenza. Successivamente, si è potuto osservare come le richieste di aiuto si siano modificate in forme più strutturate che evidenziavano la necessità di un lavoro altrettanto più strutturato e quindi più psicoterapeutico. Per ulteriori approfondimenti in merito rimandiamo all'articolo delle Dott.sse Ballarò e Costante, presente su questo numero della rivista.

Tabella 1.

Pz. con meno di 3 colloqui	
Interruzione precoce	9
Consulenza semplice con invio	2
Totale	11

Tra gli utenti che hanno effettuato più di 3 colloqui, 5 sono i casi di *dropout* per cui i pazienti hanno interrotto il percorso senza averlo precedentemente concordato con il terapeuta (Tabella 2). Seppur tale dato non appaia significativo, considerata l'esiguità di tali situazioni, è possibile ipotizzare che questa tendenza sia motivata da un rinnovato senso di libertà dovuto all'imminente allentamento delle misure restrittive che è coinciso con l'inizio della fase del *lockdown 2*. Tali interruzioni sono avvenute, infatti, a partire dalla fine del mese di aprile 2020.

Tabella 2.

Pz. con interruzione dopo 3 colloqui	
Dropout	5
Interruzione concordata	1
Totale	6

Con tale progetto, 44 sono i casi in cui sono state effettuate consulenze psicologiche senza interruzione. Nello specifico si è lavorato sulla responsabilizzazione del paziente verso una richiesta di aiuto terapeutica per circa l'80% dei casi, mentre nel restante 20% dei casi, si è svolto un lavoro centrato sulla remissione dei sintomi (Tabella 3).

Tabella 3.

Tipo di intervento		
Centrato sulla remissione sintomi	9	20,45%
Rivolto a responsab. pz vs tp	35	79,55%
Totale	44	100%

Tale lavoro ha, effettivamente, prodotto dei risultati soddisfacenti poiché, dall'analisi dei dati, emerge come circa il 70% dei casi con più di 3 colloqui abbia

poi proseguito un percorso psicologico e per il 30% la consulenza, invece, si è conclusa in maniera concordata.

Per quanto riguarda i 44 casi che hanno effettuato il percorso di consulenza senza interruzioni è interessante evidenziare come per alcuni sia stato possibile effettuare un invio a strutture e/o professionisti del territorio di appartenenza; ciò è avvenuto grazie all’attento lavoro di rete operato su tutto il territorio nazionale (Tabella 4).

Tabella 4.

Esito ed invio	
Consulenza semplice senza invio	13
Rinvio al precedente tp	4
Invio in una struttura del territorio	13
Totale	30

Nella Tabella 5 è possibile visualizzare l’esito dell’invio ad altre strutture tra cui Dipartimenti di Salute Mentale, Centri privati convenzionati e Studi privati. Questi invii sono stati concordati dal terapeuta e dall’utente e co-costruiti durante le consulenze online. Per far sì che questo fosse possibile, i terapisti hanno preso contatti con strutture e colleghi del territorio di appartenenza dell’utente nella fase precedente all’invio. Questo lavoro di supporto ha permesso l’accesso ai servizi anche a tutti coloro i quali avevano difficoltà nel formulare una precisa richiesta di aiuto o erano sprovvisti di riferimenti territoriali.

Tabella 5.

Tipo struttura	
DSM (CSM, SPDC)	3
Medico di base	1
Privato convenzionato	3
Studio privato	3
Altro	3
Totale	13

In alcuni casi, relativi ad utenti appartenenti al territorio di Roma e provincia, si è concordato di continuare gli incontri con i terapisti dello stesso Istituto Dedalus. Di questi casi, alcuni sono stati presi in carico a pagamento, mentre altri hanno potuto beneficiare della convenzione tra l'Istituto ed alcune ASL del territorio romano, che prevede la possibilità di effettuare 20 incontri gratuiti (Tabella 6).

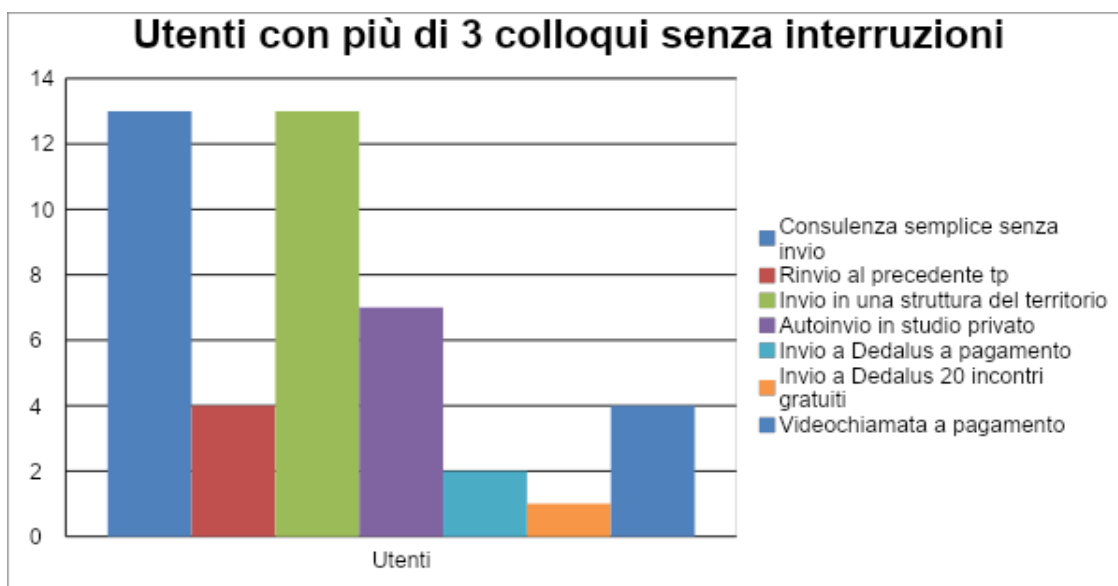
Tabella 6

Presenza in carico all'interno dell'Istituto Dedalus	
Presenza in carico dal terapeuta in studio privato	7
Invio a Dedalus a pagamento	2
Invio a Dedalus 20 incontri gratuiti	1
Videochiamata a pagamento	4
Totale	14

Tale dato appare incoraggiante poiché, nonostante le limitazioni dovute al setting in videochiamata, è possibile ipotizzare che si sia creata una buona alleanza terapeutica tra paziente e terapeuta.

Nel seguente grafico sono sintetizzate tutte le percentuali relative al tipo di invio effettuato in seguito alle consulenze psicologiche effettuate (Grafico 2).

Grafico 2.



I dati emersi appaiono promettenti ed in linea con quanto emerso nella letteratura recente, infatti “*i percorsi di sostegno psicologico online appaiono di fondamentale importanza per il benessere psicologico in situazioni emotivamente stressanti*” (Inchausti *et al.*, 2020).

Nel periodo appena trascorso, sia i terapeuti che gli utenti hanno dovuto fare i conti con delle importanti novità nel *setting* che, alcuni casi, sono state percepite come limitanti, mentre in altri hanno rappresentato un’opportunità per approcciarsi con meno resistenze all’incontro con un professionista.

In conclusione, questo lavoro, nato nel complicato periodo legato all’emergenza Covid-19, ha permesso di creare nuove modalità di sostegno psicologico, e soprattutto ha fatto sì che anche quell’utenza, difficilmente intercettata dai Servizi territoriali, avanzasse una richiesta d’aiuto. Questo dato appare attualmente rilevante non solo in Italia ma anche a livello internazionale (Bennett *et al.*, 2020). È possibile ipotizzare che, per alcuni utenti, la consulenza online abbia reso la richiesta di sostegno psicologico più avvicinabile; si può dunque affermare che in questo caso la distanza fisica sia stata superata da una vicinanza emotiva (Lingiardi & Giovanardi, 2020).

Questo lavoro si è contraddistinto per essere stato un intervento strutturato e preciso, poiché svolto da professionisti continuamente supportati da un’equipe e dalla supervisione, che ha permesso di svolgere un’attività ad alto contenuto professionale che si discosta dal semplice volontariato e dal sostegno *hic et nunc* collegato all’emergenza. Esso infatti si è focalizzato in particolar modo sulla responsabilizzazione degli utenti verso una richiesta di aiuto terapeutica più che sulla sola remissione dei sintomi.

I professionisti del servizio hanno sempre considerato il contesto all’interno del quale avvenivano le consulenze, non solo dal punto di vista territoriale prendendo contatti con professionisti del pubblico e del privato, ma anche prestando attenzione all’emergenza soggettiva e, come precedentemente menzionato, co-costruendo con gli utenti una richiesta di aiuto ed accompagnandoli verso un percorso psicologico costruito *ad hoc*.

Quanto emerso fino ad oggi è sicuramente un materiale ricco ed interessante che dovrà essere approfondito anche in futuro.

BIBLIOGRAFIA

Ballarò E., Colacicco F., Costante P. (2020), *Incontri gratuiti in videochiamata*, in La notte stellata.

<http://www.lanottestellata.com/wpcontent/uploads/2020/04/ballar%C3%B2-colacicco-costante.pdf>

Bennett, C. B., Ruggero, C. J., Sever, A. C., & Yanouri, L. (2020), *Health to redress psychotherapy access barriers both new and old: A review of reviews and meta-analyses*. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30 (2), 188-207.

<http://dx.doi.org/10.1037/int0000217>

Inchausti, F., MacBeth, A., Hasson-Ohayon, I., & Dimaggio, G. (2020), *Telepsychotherapy in the age of COVID-19: A commentary*. *Journal of Psychotherapy Integration*, 30(2), 394-405. <http://dx.doi.org/10.1037/int0000222>

Lingiardi V., Giovanardi G. (2020, 01 aprile). *Terapie e terapeuti on line* in Il sole 24 ore.

<https://www.ilsole24ore.com/art/terapie-e-terapeuti-on-line-ADG4lvG>