



Regione Toscana



Servizio  
Sanitario  
della  
Toscana



Consiglio  
dei cittadini  
per la salute

## Sistema Toscano della partecipazione Newsletter N.2 “Salute in movimento”

### ***“CARE un Servizio di ascolto e informazione nell'emergenza COVID19”***

Fin dall'inizio dell'emergenza COVID-19 il Centro di Ascolto di Regione Toscana (CARE) è stato impegnato nell'ascolto alla cittadinanza rispondendo al numero verde 800 55 60 60 dalle 09.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì per dare informazioni, orientamento e supporto. Il gruppo di lavoro, composto da psicologi e amministrativi, ha portato avanti, parallelamente alla risposta agli utenti, un processo interno di formazione continua sulla normativa nazionale e regionale, sulle informazioni di carattere sanitario e sui percorsi ad hoc che le Aziende Sanitarie hanno approntato e via via implementato per la gestione dell'emergenza. Contestualmente il CARE ha portato avanti le attività che da anni svolge nell'ambito dell'oncologia, delle malattie rare e del disagio psicosociale, ambiti che, in questo frangente, necessitano di ulteriore attenzione e monitoraggio da parte del sistema socio sanitario.

Per poter venire incontro alla richiesta di supporto psicologico che ha preso sempre più piede con l'evolversi della pandemia, il Sistema di Protezione Civile Regionale in coordinamento con il Sistema Sanitario della Regione Toscana hanno attivato una collaborazione per poter offrire un ascolto professionale dei bisogni psicologici, sociali ed emotivi della cittadinanza attraverso l'istituzione di un numero verde dedicato (da telefono fisso **800.909685** e da cellulare **055.4382530 attivo tutti i giorni dalle 09.00 alle 19.00**) a cui rispondono psicologi preparati per operare a sostegno delle persone in difficoltà nelle emergenze (appartenenti ad Associazioni quali Anpas, Cisom, Croce Rossa, Misericordie e Psicologi per i Popoli).

L'assessorato ai Diritti di cittadinanza e Coesione Sociale della Toscana ha messo a disposizione gli psicologi e psicoterapeuti del CARE come ulteriore fonte di supporto per i cittadini. L'assistenza psicologica è quindi garantita alle **persone che si trovano in quarantena, alle persone sottoposte** alla sorveglianza attiva, alle persone in isolamento preventivo, alle persone fragili e a tutti coloro che necessitano di un supporto psicologico legato alle criticità emerse a causa della pandemia per Covid-19.

Con l'evolversi dell'emergenza sanitaria e attraverso le migliaia di chiamate ricevute si è reso evidente il bisogno di favorire un utilizzo consapevole e orientato dei mezzi di informazione al fine di ridurre al minimo l'impatto negativo di informazioni scarsamente attendibili (fake news, social network ecc.).

Il Centro di Ascolto è attore e spettatore attivo di un percorso articolato e complesso che ha visto protagonista tutta la cittadinanza toscana e non solo.

Si è potuto osservare il costante modificarsi della domanda degli utenti correlato all'evolversi della situazione sanitaria e sociale. Parallelamente alla modificazione della domanda, alle restrizioni che le normative hanno imposto e, quindi, della gestione anche “sociale” dell'emergenza, sono cambiati i quesiti posti, le emozioni raccontate, l'utilizzo stesso del numero verde.

Col passare dei giorni, infatti, oltre alle domande riguardanti gli spostamenti, i rientri dall'estero, la procedura per i tamponi e il bisogno di informazione sugli stati sintomatologici, hanno cominciato a prendere spazio i racconti di esperienze difficili, drammatiche, di coraggio, di solitudine, di lutto.

La multidisciplinarietà che caratterizza l'equipe di lavoro mira a fornire un servizio di risposta il più possibile completo e sfaccettato che possa sostenere la cittadinanza nelle più diverse necessità rimanendo aderente al mandato istituzionale regionale. Allo stesso tempo, attraverso la strutturazione di una comunicazione proattiva volta alla collaborazione con l'utenza e all'empowerment centrato sulle risorse del cittadino stesso, si è cercato di stabilire un contatto costruttivo tra istituzione e cittadini al fine di favorire un senso di partecipazione attiva alla gestione dei vari aspetti di questa emergenza, stimolando una sensazione di appartenenza al sistema sanitario e alla comunità che vada a sostituirsi, per quanto possibile, al vissuto di impotenza che, sempre più spesso, emerge durante le telefonate.

**Matteo Meloni, Coordinatore CARE, Regione Toscana**