PuntoSicuro

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 10 - numero 1926 di martedì 22 aprile 2008

# Gestione delle emergenze: assistenza alle persone coinvolte. Parte II

***Continua la pubblicazione dell'articolo di K. De Marzi relativo ai piani di intervento nelle emergenze. La necessità di occuparsi delle persone coinvolte ma illese, dei parenti delle vittime, dell'organizzazione dei call center e della formazione.***

Pubblicità

"PdE", rivista di psicologia applicata all'emergenza, alla sicurezza e all'ambiente, nel suo undicesimo numero si occupa del tema delle emergenze sotto diversi punti di vista.

In precedenti numeri di PuntoSicuro abbiamo pubblicato, tratto da Pde, un articolo che voleva fornire specifici indicatori per selezionare nel modo più idoneo il personale che si occupa delle emergenze. Ora la nostra attenzione si sposta dal personale ai piani PEMAF ospedalieri e alle necessarie attenzioni per i parenti delle vittime di un'emergenza e per le stesse persone coinvolte nell'evento senza aver subito danni fisici.

Proponiamo dunque la seconda parte dell'articolo "L'ESERCITAZIONE "P.E.M.A.F. 07: INSEGNAMENTI PER IL FUTURO" della psicologa Keleana De Marzi, che presenta le principali forme organizzative che possono essere attivate a favore di queste persone.

La prima parte, che introduceva il tema e affrontava il problema dell'accoglienza dei familiari, è stato trattato in un precedente numero di PuntoSicuro.

**---- L'articolo continua dopo la pubblicità ----**

**"Accoglienza degli illesi**

Anche le persone rimaste illese dall'incidente abbisognano di un luogo dedicato per essere accolte. Si tratta di persone spesso turbate dall'essere state coinvolte nell'evento, che non comprendono il perché a loro non sia data, da parte del personale sanitario l'attenzione che ritengono doverosa.

A fronte di una grande ansia, che agisce attraverso il registro delle emozioni, poco vale la risposta razionale che vi sono persone ferite più gravemente e che a loro va data la precedenza. Ognuno, dal suo punto di vista, ritiene di avere bisogno e diritto all'assistenza.
Non va dimenticato, poi, che alcune di queste persone possono avere tra i feriti più gravi, se non addirittura tra i deceduti, persone a loro care.

Con la dovuta professionalità questo luogo dedicato di accoglienza si può trasformare in un luogo di decantazione delle emozioni, di riconoscimento e presa in carico dei disagi emotivi più profondi.

**Call center**
Il terzo aspetto riguarda l'organizzazione di un Call center sul quale dirottare le telefonate in arrivo richiedenti informazioni sull'evento e sulle possibili vittime.
Ogni qual volta avviene un evento drammatico sono molte le persone che, anche senza una ragione pertinente, si preoccupano che nell'evento siano coinvolti propri cari e/o conoscenti.
Per queste persone lo strumento più diretto per avere informazioni e il telefono con il conseguente intasamento del centralino dell'ospedale, che deve, comunque, continuare il proprio lavoro per la gestione di tutte le altre comunicazioni.

Poter dirottare tali telefonate a del personale preparato appare opportuno anche perché la funzione di questi Call center, almeno nelle prime fasi dell'emergenza, non può essere quello di fornire informazioni specifiche sulle singole persone coinvolte, bensì di ascoltare ed accogliere le richieste che provengono dall'esterno.

Questo attento ascolto risponde alcune esigenze fondamentali.

In primo luogo: rassicurare coloro che chiamano sul fatto che qualcuno si sta occupando dei loro problemi e delle loro ansie (se ciò non avvenisse il chiamante si sentirebbe in diritto che ritelefonare o di rivolgersi ad altri numeri di telefono di emergenza, se non addirittura di precipitarsi sul posto per verificare di persona).
Inoltre raccogliere informazioni sulle possibili vittime possono essere utili a chi coordina le attività di soccorso.

**Scheda di ricongiungimento**
Questa funzione di raccordo tra esterni (familiari che arrivano o che telefonano) e chi dirige l'emergenza può essere agevolata dall'adozione di una scheda per il ricongiungimento familiare vittima. Una scheda di raccolta dei dati personali da far compilare ai parenti che arrivavano che include dati relativi sia al parente sia alla persona cercata indicando oltre al nome e cognome e ai vari recapiti anche una breve descrizione fisica in modo tale da rendere più agibile la richiesta di informazioni della persona cercata ed il successivo ricongiungimento con la stessa, anche in caso di stato di incoscienza e dello smarrimento dei documenti di riconoscimento.

**Formazione e sostegno del personale**
Come si e detto le osservazioni proposte da questo articolo provengono dall'attività di un'unità specializzata come le Squadre di Soccorso per l'Emergenza Psicologica della CRI.
Proprio da tale esperienza nascono due ultime osservazioni sul personale che si carica delle incombenze sopra indicate.

È importante che il personale stesso venga coinvolto in periodici corsi di aggiornamento dove si possano apprendere anche le tecniche più opportune per gestire le persone senza correre il rischio di portarsi a casa troppa sofferenza.

In secondo luogo, dopo ogni evento,ma ciò vale anche per una esercitazione, è necessario prevedere un debriefing psicologico per parlare dell'andamento dell'emergenza, degli eventuali problemi riscontrati, ma anche per alleggerire un po' di tensione che inevitabilmente si crea".

Fonte: "Pde", numero 11, aprile 2008

Questo articolo è pubblicato sotto una Licenza Creative Commons.