



**Croce Rossa Italiana
Comitato Centrale
Ordinanza Commissariale**

N 0051-11 Del 31 GEN. 2011

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

VISTO lo Statuto dell'Associazione adottato con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 6 maggio 2005, n. 97, pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 131 dell'8 giugno 2005 ed in particolare l'art. 51 che prevede la nomina di un Commissario Straordinario in caso di impossibilità di funzionamento dell'Ente;

VISTO l'articolo 5 comma 10 del Decreto Legge 6 luglio 2010 n. 102 relativo alla conferma dell'avvocato Francesco Rocca quale Commissario Straordinario della Croce Rossa Italiana fino al 31 dicembre 2011, convertito in Legge il 3 agosto 2010, n. 126

CONSIDERATA la necessità di predisporre ogni attività atta alla tutela del benessere psicosociale del personale volontario e dipendente della Croce Rossa Italiana.

CONSIDERATO il ruolo preminente dell'attività psicosociale di Croce Rossa tra gli interventi a supporto dei soggetti più vulnerabili.

CONSIDERATA la necessità di provvedere alla redazione di linee guida unitarie relative ai programmi e all'attività di supporto psicosociale della Croce Rossa Italiana.

VISTE le linee guida in merito al supporto psicosociale emanate dalla FICR.

VISTO il documento conclusivo della Commissione tecnica di studio sul supporto psicologico costituita con Ordinanza Commissariale n. 278-10 del 3 giugno 2010 che ha elaborato le "Linee Guida per l'istituzione del Servizio Psicosociale (Se.P.) e per la sua operatività".

CONSIDERATA la necessità di assicurare in breve tempo il funzionamento del Servizio Psicosociale e pertanto di rendere immediatamente operativa la Commissione Nazionale prevista dalle Linee guida per l'attuazione del progetto.

DETERMINA

Per tutto quanto espresso in premessa di approvare le "Linee Guida per l'istituzione del Servizio Psicosociale (Se.P.) e per la sua operatività" allegate alla presente ordinanza che ne costituiscono parte integrante e sostanziale.



Croce Rossa Italiana
Comitato Centrale
Ordinanza Commissariale

Di nominare Antonio Zuliani Delegato Nazionale per il Servizio Psicosociale.

Il Delegato Nazionale per il Servizio Psicosociale provvederà, in relazione alle tematiche oggetto di studio, ad individuare di volta in volta i propri collaboratori necessari.

L'incarico di Delegato Nazionale e di componente della Commissione non comporta il riconoscimento di alcun beneficio economico

Eventuali spese di trasferta sono a carico del Comitato Centrale CRI (oppure delle Componenti di appartenenza) e si provvederà, ad essa, con successivo atto gestionale.

Il Commissario Straordinario
(Avv. Francesco ROCCA)

L'ATTO NON COMPORTE ONERI
IL DIRIGENTE DEL SERVIZIO 8°

0051-1.11

31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

**COMMISSIONE NAZIONALE C.R.I.
per il Servizio Psicosociale**

Oggetto: Linee Guida per l'istituzione del Servizio Psicosociale (Se.P.) e per la sua operatività

Premessa

L'attenzione agli aspetti psicosociali è alla base della stessa missione di Croce Rossa, in quanto, prima ancora della modalità operativa e assistenziale intesa da un punto di vista tecnico, che caratterizza i nostri interventi a favore delle persone vulnerabili, è necessario preoccuparsi di come addestrarsi consapevolmente ad ospitare la sofferenza emotiva di chi ci proponiamo di aiutare

Questo concetto sembra inscritto intimamente nei 7 principi vuole essere la principale linea guida dell'agire umano di noi tutti uomini e donne della Croce Rossa.

In questa direzione l'attività di supporto psicosociale è uno dei punti cardine delle "Strategie 2020" emanate dalla Federazione Internazionale della Croce Rossa e della Mezza Luna Rossa. Ad esse è dedicato un vasto apparato teorico e metodologico al quale le seguenti linee guida si ispirano.

Obiettivi

Nel rispetto di quanto dichiarato dall'ONU che vede nella responsabilità di tutto il personale delle Organizzazioni di soccorso, e non solo a carico di psicologi e psichiatri, il compito del sostegno emotivo delle vittime degli eventi critici, le modalità di approccio psicosociale sono da ritenersi obiettivo del consueto, continuo e costante sguardo al soccorso delle persone in difficoltà, nelle funzioni che quindi permeano tutte le attività dell'Associazione. Non possono configurarsi quindi come "attività speciali" all'interno della Croce Rossa bensì patrimonio e strumento per una migliore gestione della quotidianità, sia essa da vivere in emergenza o nell'ordinario. A partire da queste considerazioni le Società Nazionali hanno sviluppato, in Europa, una serie di esperienze alle quali il presente documento si ispira. Esso prende spunto dalla definizione stessa di supporto psicosociale quale approccio alle vittime di eventi critici volto a favorire la capacità di recupero degli individui e della comunità. Esso mira a facilitare la ripresa della normalità e a prevenire conseguenze patologiche di situazioni potenzialmente traumatiche, preservando, allo stesso tempo la salute ed il



Croce Rossa Italiana

benessere del personale impiegato. A questo orizzonte teorico-pratico il presente testo fa riferimento, cercando di coglierne il meglio, di implementarlo, con la pluriennale esperienza operativa nazionale e calandolo nella specifica realtà culturale ed associativa italiana.

Nella consapevolezza della vastità degli obiettivi proposti e della relativa novità, anche nel panorama internazionale, degli studi e delle esperienze maturate in questo settore il presente documento è stato progettato per contenere le linee guida generali lasciando ad una serie di regolamenti successivi l'attuazione dei singoli aspetti contenuti.

Strategie

Al fine di realizzare l'obiettivo sopra indicato si istituisce un Servizio Psicosociale (Se.P.) che opererà secondo due strategie di intervento principali:

- Formazione e supporto al personale CRI e/o in convenzione con Enti richiedenti;
- Supporto e formazione rivolto alla popolazione nell'ambito dei servizi.

1. Formazione e supporto al personale

Il supporto al personale appare di fondamentale importanza sia perché, essendo impiegato in attività sociali e sanitarie, è esposto ad eventi potenzialmente stressanti e traumatici, in un'ottica di prevenzione, sia perché rendendolo più consapevole delle proprie dinamiche emotive sarà di maggior supporto alle persone di cui è chiamato ad occuparsi.

Il supporto Psicosociale può utilmente realizzarsi attraverso:

- Un servizio di orientamento all'attività, nello spirito di quanto indicato all'art. 12 del Codice Etico di CRI,
- La formazione psicologica del personale CRI e/o di Ente esterni in convenzione,
- Il supporto psicologico (singoli o gruppi) al personale CRI e/o di Enti esterni convenzionati se esposto a situazione critiche.

2. Supporto e formazione alla popolazione

Il supporto psicosociale alle persone che si trovano a vivere un evento critico di qualsiasi portata (dalle emergenze minori fino a quelle catastrofiche) è riconosciuto come decisivo, fin dai primi momenti dell'impatto, per la prevenzione di disturbi post-traumatici.

In particolare occorre ricordare che:

0051 - 11 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

- la maggior parte delle reazioni cognitive ed emotive che seguono un evento critico o una catastrofe non sono, di per sé, patologiche, e non richiedono di norma un trattamento psicologico specifico. Si tratta, invece, di reazioni pienamente giustificate dagli eventi. Verso le persone che le manifestano è necessario un ascolto empatico, capace di testimoniare e promuovere l'attenzione ai bisogni non materiali di un'emergenza;
- alcune persone, travolte da un evento critico nel quotidiano o da una catastrofe, presentano sintomi emotivi e cognitivi che possono evolvere in patologie anche croniche e necessitano quindi di un adeguato trattamento specialistico a livello individuale;
- le persone coinvolte in un evento critico vanno, in ogni caso, considerate come capaci di reagire attivamente, e non vittime passive. Ciò pone al centro dell'intervento ogni strategia atta a valorizzare le risorse individuali e della comunità;

Nel caso di una maxi-emergenza l'intervento di sostegno psicosociale alla popolazione è disegnato e sviluppato in un costante dialogo con la comunità che ha subito la catastrofe. L'obiettivo primario è quello di reintegrare le persone e le loro famiglie all'interno della comunità di appartenenza, e di permettere alla comunità di attivare le risorse interne tipiche dei processi di resilienza basati sulle dinamiche psicosociali e in grado di ristabilire una nuova condizione di equilibrio delle dinamiche di comunità. Tutto ciò in considerazione delle caratteristiche anche eterogenee della comunità, ed alla promozione del naturale processo di fiducia reciproco e dei tipici processi sociali di mutuo soccorso

Risorse Umane

Al fine di realizzare le strategie sopra indicate pare necessario dotare la Croce Rossa di un elenco di soci con le necessarie competenze professionali che possano operare all'interno del quadro generale del Se.P.

Si tratta di professionalità in parte già presenti all'interno della nostra Associazione e che vanno "reclutate" attraverso criteri legati al percorso formativo, al curriculum professionale e all'esperienza in CRI.

Accanto all'opera di riconoscimento delle professionalità presenti occorrerà predisporre piani di formazione che permettano l'accesso alle qualifiche/funzione anche di personale nuovo.

Ogni componente, produrrà un proprio elenco che confluirà in un Albo nazionale intercomponenti al quale si farà riferimento per la realizzazione della struttura operativa sotto descritta.

0051-11 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

Psicologo

Lo psicologo, per la sua formazione, è in grado di fornire una serie di opere indispensabili alla realizzazione del Servizio Psicosociale. In particolare per le funzioni sopra descritte di supporto professionale al personale e alle vittime.

Per ricoprire questo ruolo viene richiesto il Diploma di Laurea Magistrale, quinquennale secondo il vecchio ordinamento, oppure la Laurea Specialistica (3+2) secondo il nuovo ordinamento, e l'iscrizione all'Ordine degli Psicologi della regione di appartenenza.

In considerazione del fatto che non esistono in Italia delle specializzazioni riconosciute riguardanti le singole qualifiche utili alla realizzazione del presente progetto, si individueranno, con apposito provvedimento, le caratteristiche di profilo accademico, professionale ed esperienziale che dovranno possedere gli psicologi CRI per svolgere adeguatamente alle funzioni richieste di:

- psicologo orientatore,
- psicologo formatore,
- psicologo dell'emergenza.

Tali qualifiche vogliono fornire un profilo di qualità all'offerta psicologica CRI, pur in assenza di corrispondente normativa pubblica.

Operatore Psicosociale (OPS)

L'Operatore Psicosociale integrando e ampliando la figura prevista da Croce Rossa a livello internazionale, opera nel rispetto delle linee guida adottata dalla FICR per il Supporto Psicosociale e si pone quale operatore in grado di fornire supporto psicosociale alle vittime e ai colleghi in conseguenza di eventi potenzialmente traumatici, sotto la costante supervisione dei tecnici della materia.

Nell'intervento di supporto alle vittime opera per ascoltare ed accogliere le sofferenze psicologiche delle vittime degli eventi critici in osservanza delle "Guidelines for the implementation of a psychological support programme in emergencies" redatte ed adottate dalla Federazione Internazionale della Croce Rossa, in particolare dal suo gruppo *ENPS* European Network for Psychological Support. Matura, inoltre, una capacità di riconoscimento del disagio psichico così da trasmettere informazioni ai tecnici presenti sul campo, divenendo anello di congiunzione tra chi necessita di interventi psicosociali e gli psicologi CRI.

Nella funzione di supporto ai colleghi (peer supporter) è compito dell'operatore (di) attivarsi per prevenire l'insorgenza di disagi emotivi utilizzando strumenti di

0051-11 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

condivisione collettiva e suggerendo, se del caso, al collega il contatto con uno psicologo CRI.

La sua funzione appare importante per due motivi. In primo luogo, appartenere alla stessa organizzazione di soccorso permette di stabilire un clima di accettazione e di condivisione delle emozioni e dei vissuti dei colleghi. Tale condizione consente di limitare le possibili diffidenze e reticenze nel rivolgersi a un professionista della salute mentale per parlare del proprio disagio. Spesso la causa di queste resistenze consiste nel timore di essere giudicati poco capaci di affrontare da soli le difficoltà o di doversi sottoporre ad una lunga terapia o dal fatto che queste due cose possano danneggiare la loro carriera.

In secondo luogo, gli OPS possono più facilmente fungere da ponte tra i colleghi che soffrono e i professionisti della salute mentale. E' più facile, infatti, che il consiglio di ricevere aiuto sia accolto se viene offerto da un collega sul quale si ripone fiducia, piuttosto che da un estraneo.

Gli OPS, inoltre, proprio perché si trovano quotidianamente a contatto con i colleghi, sono in grado di rilevare situazioni potenzialmente problematiche prima che esse diventino troppo difficili da gestire.

Organizzazione operativa

Il personale del Se.P. può confluire a formare le Squadre di Supporto per l'Emergenza Psicosociale (SSEP). Tali risorse costituiranno una rete che coprirà, nel tempo, l'intero territorio nazionale, organizzandosi sin da subito ad un livello regionale, e, successivamente, provinciale, secondo linee guida successivamente emanate.

Tali squadre rappresentano la forma organizzativa con la quale il servizio Se.P. opera sul territorio al fine di intervenire su due tipologie di eventi :

- Ordinari : convenzioni, servizi, ecc., che prevedano l'impegno temporaneo o continuativo del personale del Se.P.. Tali convenzioni e progetti possono avere una valenza territoriale circoscritta e riguardare, tendenzialmente, un'attivazione regionale.
- Straordinari : emergenze, catastrofi naturali, disastri tecnologici, ecc. che presuppongono un impiego speciale di tutto il personale Se.P. che costituirà delle SSEP, tendenzialmente con attivazioni sia regionali che nazionali.

Nel caso di eventi straordinari, così come già previsto dalla normativa, il personale della SSEP sarà sotto la direzione del Delegato per le Attività di Emergenza competente per il territorio colpito.

Processi formativi

0051-11 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

La formazione di carattere psicosociale diviene uno dei cardini del percorso di crescita del personale CRI e ha, tra le altre, la finalità di infondere una coscienza psicologica nell'approccio al soccorso.

Tale formazione sarà realizzata su diversi livelli:

- Corso di accesso
- Formazione di base
- Formazione avanzata
- Formazione continua e supervisione.

Corso di accesso

Il corso di accesso alla CRI, obbligatorio per l'ingresso ad alcune componenti, ma auspicabile per l'accesso di tutti i soci, oltre a fornire al futuro socio un quadro delle attività che potrà svolgere, presenta lo spirito di Croce Rossa. Proprio in questa ottica dovrà contenere anche una prima, seppur sommaria, presentazione degli aspetti emotivi collegati all'opera di volontariato e alle operazioni di soccorso e dovrà illustrare l'offerta del Se.P..

Tale introduzione ha lo scopo di mettere in evidenza questi aspetti, comunque presenti, di legittimare, fin da subito, l'importanza che la CRI (unica Associazione in questo campo) vuole dare al sostegno psicologico ai suoi iscritti, e di informare della possibilità di accedere successivamente a corsi specifici sul sostegno psicosociale.

Corso Psicosociale base

L'obiettivo di rendere tutto il personale CRI consapevole e capace di fornire un sostegno emotivo basilare alle persone che incontrano nei loro servizi si realizza attraverso un Corso Psicosociale di base offerto ai soci appartenenti a tutte le componenti, senza alcuno criterio selettivo, ma non obbligatorio. Questo corso di primo livello è progettato al fine di rendere ognuno edotto e consapevole dell'importanza del supporto psicosociale sia verso le persone assistite o soccorse, sia verso se stesso.

La partecipazione e il superamento del Corso Psicosociale di base è indispensabile per candidarsi al Corso Avanzato.

Corso Psicosociale avanzato

Il Corso Psicosociale avanzato è aperto a soccorritori di tutte le componenti che hanno superato un Corso di base e qualifica il personale a svolgere la funzione di Operatore Psicosociale (OPS).

0051-11, 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

La partecipazione al Corso Avanzato sarà determinata da una selezione motivazionale e attitudinale attraverso gli strumenti che la Commissione Nazionale predisporrà, sia a tutela del candidato (si tratta di funzioni che espongono a sofferenze psicologiche verso le quali non tutti sono adeguatamente attrezzati), sia a tutela del soggetto del quale dovranno occuparsi. Il raggiungimento della qualifica di OPS è vincolato al superamento di un esame finale, nel quale rientra anche il giudizio proveniente dall'osservazione dei candidati nella loro operatività durante il corso.

Corsi per Psicologi

Al fine di provvedere alla formazione e all'aggiornamento permanente degli psicologi CRI saranno predisposti appositi percorsi formativi su base nazionale.

Formazione permanente e supervisione

Il mantenimento delle qualifiche di psicologo CRI e di Operatore Psicosociale prevede la partecipazione ad almeno 50 ore, nell'arco di due anni, di aggiornamento che potrà essere conteggiato con la partecipazione:

- alle riunioni periodiche necessarie per mantenere costante lo spirito di squadra tra personale che è chiamato ad operare comunque attraverso questa modalità;
- alle attività di formazione necessarie alla realizzazione dei progetti e/o convenzioni in essere o determinati a livello nazionale al fine di accrescere costantemente le conoscenze necessarie;
- alla supervisione e alle attività di debriefing psicologico indispensabili per il sostegno emotivo del personale
- alle attività addestrative.

All'interno degli altri processi formativi di personale CRI, il Se.P. propone di inserire specifici moduli formativi a carattere psicosociale nella convinzione che si tratti di conoscenze e consapevolezza che devono appartenere, come detto nel capitolo riguardante gli obiettivi, a tutto il personale CRI.

A tale scopo il Se.P. elaborerà materiali formativi unificati.

Struttura organizzativa

Il Se.P., per la sua caratteristica di essere composto da soggetti appartenenti a tutte le componenti e da dipendenti CRI, si organizza a livello di Comitato. Ogni Comitato potrà avere attivo tale servizio attraverso la nomina di un Delegato Responsabile territoriale del SeP che sarà affiancato da una commissione composta da colleghi esperti nella

0051-11' 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

materia, rappresentanti di tutte le componenti presenti nel Comitato stesso. Il Delegato sarà alle dipendenze dirette del Commissario/Presidente CRI per competenza territoriale e dovrà essere uno psicologo.

Nella prima fase di attuazione si prevede l'avvio del progetto su base nazionale e regionale ciò al fine di ottimizzare le risorse disponibili e gestirne il coordinamento, rinviando la sua collocazione a livello provinciale solo quando le risorse disponibili lo renderanno opportuno. In ogni caso tale decisione dovrà essere ratificata dalla Commissione Nazionale.

Il Delegato Nazionale, sentita la Commissione Nazionale, per il Servizio Psicosociale ha il compito:

- di proporre al Presidente/Commissario Nazionale gli strumenti regolamentari per la realizzazione e il costante aggiornamento di quanto previsto della presenti linee guida,
- di promuovere iniziative di aggiornamento nazionali,
- di promuovere la realizzazione del servizio nelle varie regioni,
- di verificare che le iniziative regionali rispondano alle presenti linee guida e ai regolamenti attuativi approvati,
- di mantenere aggiornato l'elenco nazionale degli appartenenti al Se.P.,
- in caso di emergenza si metterà a disposizione del Delegato per le Attività in Emergenza per supportarlo nelle decisioni operative inerenti al settore psicosociale e coordinerà ogni attività di supporto psicosociale rivolto al personale CRI impegnato.
- di redarre una relazione annuale sullo stato del Se.P. da consegnare al Presidente/Commissario nazionale entro il marzo dell'anno successivo.

Il Delegato Regionale, sentita la Commissione Regionale, ha il compito:

- di promuovere la realizzazione del servizio nelle varie regioni,
- di verificare che le iniziative locali rispondano alle presenti linee guida e ai regolamenti attuativi approvati,
- di mantenere aggiornato l'albo regionale degli appartenenti al Se.P.,
- in caso di emergenza si metterà a disposizione del Delegato per le Attività in Emergenza per supportarlo nelle decisioni operative inerenti al settore psicosociale e coordinerà ogni attività di supporto psicosociale rivolto al personale CRI impegnato.
- di redarre una relazione annuale in doppia copia sullo stato del Se.P. nel territorio di sua competenza da consegnare al Presidente/Commissario Regionale ed al Delegato Nazionale del Se.P. entro il febbraio dell'anno successivo.

0051-11. 31 GEN. 2011



Croce Rossa Italiana

Il personale facente capo al Servizio Psicosociale, così come da normativa vigente, durante le operazioni di soccorso, dovrà essere contraddistinto da un apposito simbolo contenente la qualifica acquisita.

Viene istituito un albo nazionale dei soggetti qualificati ad operare nel Servizio Psicosociale.

Tale albo sarà elaborato non solo sulla base delle qualifiche acquisite, ma anche su quella delle competenze. Infatti, appare indispensabile utilizzare nelle singole situazioni le persone che abbiano la competenza adeguata.

Norme attuative e transitorie

Al fine di provvedere all'attuazione delle presenti linee guida si prevede un anno di transizione necessario per censire, riconoscere e uniformare le risorse CRI presenti nel territorio nazionale.

In particolare la Commissione Nazionale:

- elaborerà i criteri per il riconoscimento delle varie qualifiche e/o funzioni presenti nel documento, provvedendo, così, a stilare un elenco nazionale degli specialisti e degli operatori del servizio psicosociale, sanando le situazioni pregresse presenti all'atto dell'emanazione delle presenti linee guida.
Si arriverà così a uniformare, anche attraverso opportuni re-training, la formazione delle diverse figure professionali necessarie al funzionamento del Se.P..
- proporrà al Commissario Straordinario il simbolo per l'individuazione dei membri del personale del Se.P..
- predisporrà, in accordo con il Delegato Nazionale per le Attività in Emergenza., un protocollo operativo per le SSEP in caso di emergenza.
-

0051-11 31 GEN. 2011