



**#RESTOINASCOLTO**  
Helpline per urgenze di ascolto al tempo del COVID-19



PER I CITTADINI  
IL PERSONALE SANITARIO  
GLI OPERATORI SOCIALI  
IL PERSONALE DI PUBBLICI SERVIZI

In caso di forte paura, ansia, stress, lutto  
preoccupazioni lavorative, problematiche nella gestione familiare,  
problemi di accesso alle cure o a beni di primis necessità,  
bisogno di supporto spirituale

TUTTI I GIORNI DALLE 8.00 ALLE 20.00

**CHIAMA** il numero **3714408507**

**SCRIVI** alla mail **supporto@consultorioinsieme.it**

**#RESTAACASA** ma **#NONSEISOLO**: un pool di **psicologi volontari** e di **sacerdoti** sono a disposizione per poterti ascoltare e intervenire sull'urgenza, per sostenerti e, se necessario, per orientarti verso i servizi e i professionisti del territorio, pubblici e privati.

# #RESTOINASCOLTO

## Servizio di Helpline per urgenze di ascolto al tempo del COVID-19

In questa difficile fase di emergenza sanitaria, molte delle nostre abitudini sono cambiate soprattutto in termini di relazioni. Il virus ci vuole allontanare chiedendoci di mantenere le distanze, ma noi vogliamo continuare a stare vicini soprattutto a chi si trova in un momento emotivamente faticoso ed impegnativo, in cui sente di non potercela fare da solo.

Questo progetto di supporto online, nasce da un'idea del comune di Crema condivisa con il Consultorio diocesano Insieme, alcuni psicologici liberi professionisti e la Diocesi di Crema.

**#RESTOINASCOLTO** è un servizio di consulenza telefonica gratuita rivolto a cittadini di Crema e operatori sanitari e sociali in questa fase critica di emergenza sanitaria in corso COVID-19. È un modo agile e concreto per restare vicino a chi è in difficoltà e per accorciare le distanze.

Gli operatori sono tutti volontari con il forte desiderio di fare la propria parte in modo responsabile per alleggerire le fatiche, quelle degli operatori sanitari che a vario titolo assistono quotidianamente persone malate in ospedale, presso case di riposo o a domicilio; quelle degli operatori sociali che si trovano a fronteggiare ogni giorno le preoccupazioni e le richieste dei cittadini, quelle dei familiari che assistono persone positive a casa o sperimentano la lontananza da propri cari se sono in quarantena o ricoverati, quelle delle persone che vivono un lutto senza poterlo celebrare e condividere con amici e familiari.

Questo spazio di supporto si apre a varie tipologie di problematiche legate anche alle preoccupazioni collegate a questa fase di emergenza. Preoccupazioni sul prossimo rientro al lavoro, difficoltà legate alla convivenza forzata con familiari o figli con cui c'erano già difficoltà relazionali, ansia e attacchi di panico legati alla paura sanitaria o alla possibilità di accesso alle cure e anche la mancanza di un supporto spirituale personale e comunitario in questa fase di isolamento.

Il Consultorio diocesano Insieme, che ha tra le sue finalità la ricerca di canali di sempre maggiore vicinanza e prossimità ai bisogni delle persone, si è reso disponibile gratuitamente quale soggetto di supporto organizzativo per la gestione delle chiamate: gestione dei contatti telefonici e online, turni dei volontari che si occuperanno della prima accoglienza, turni dei professionisti che si sono resi disponibili per il supporto emotivo, tutela e garanzia della privacy per chi contatta il servizio #RESTOINASCOLTO.

Il pool dei professionisti disponibili potrà e dovrà essere sempre più ampio per rispondere tempestivamente alle singole richieste. I volontari per la prima accoglienza e gli psicologi volontari interessati ad offrire tempo e competenze e che vogliono aggiungersi al gruppo di lavoro possono segnalare la propria disponibilità alla mail:

[info@consultorioinsieme.it](mailto:info@consultorioinsieme.it)

### A CHI SI RIVOLGE IL SERVIZIO?

A chiunque senta l'esigenza di condividere ansie e paure legate all'emergenza sanitaria di questi giorni. In modo particolare:

- PERSONALE SANITARIO: medici, infermieri, oss, asa, ota, operatori sanitari, volontari
- OPERATORI SOCIALI: assistenti sociali, operatori sociali a vario titolo
- PERSONALE DI PUBBLICI SERVIZI: operatori ecologici, personale delle pompe funebri e dei cimiteri, operatori dello stato civile e operatori call center, ..
- CITTADINI DEL COMUNE DI CREMA

### QUANDO POSSO UTILIZZARE IL SERVIZIO?

L'Helpline telefonica è attiva tutti i giorni, sabato e domenica inclusi, dalle ore 8.00 alle ore 20.00. La mail [supporto@consultorioinsieme.it](mailto:supporto@consultorioinsieme.it) è attiva h24.

### COME POSSO ATTIVARE IL SERVIZIO?

Telefonando al numero 3714408507 oppure scrivendo alla mail a [supporto@consultoriodiocesano.it](mailto:supporto@consultoriodiocesano.it)

### COME FUNZIONA IL SERVIZIO UNA VOLTA ATTIVATO?

Il servizio è organizzato in due fasi:

1. **PRIMA ACCOGLIENZA:** un gruppo di volontari si occuperà della prima accoglienza telefonica e sarà a disposizione a turnazione dalle 8.00 alle 20.00: dopo una prima analisi della domanda verrà segnalato il nominativo dello psicologo volontario di turno che richiamerà la persona entro mezz'ora, massimo due ore in base alle richieste.
2. **SUPPORTO PSICOLOGICO:** lo psicologo di turno ricontatterà la persona entro mezz'ora (o al massimo due ore in base alle richieste) attraverso i canali più indicati dalla richiesta (chiamata telefonica, videochiamata whatsapp, videochiamata skype). Dopo il primo contatto singolo, su consenso dei partecipanti, anche per tipologia di problema, potranno essere attivate ulteriori chiamate o contatti di gruppo.

*Si precisa che il servizio non effettuerà prese in carico, ma gestirà l'urgenza emotiva.*

*Si potranno predisporre da 1 a 3 consulenze telefoniche e online per ciascuna richiesta. Se dovesse emergere la necessità di una presa in carico, al professionista volontario spetterà l'orientamento della persona a Servizi Specialistici territoriali (Consultori pubblici o accreditati, CPS, Professionisti privati, Centro di ascolto Caritas, ...). Saranno inoltre previste collaborazioni con altri Sportelli online attivati da singoli professionisti e da ASST Crema su problematiche specifiche e per approfondimenti o accompagnamenti mirati.*

Durante l'accoglienza verrà rilevato anche il bisogno di un **SUPPORTO SPIRITUALE** per cui verrà attivato un pool di sacerdoti organizzato grazie al supporto della Diocesi di Crema.

