

## SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

### Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini. Sesta Edizione.



<b>DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE</b>	
<i>Titolo del progetto</i>	Progetto di psicologia dell'emergenza a seguito di incidente stradale.
<i>Ente proponente</i>	Comune di Viggiù
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizi sociali
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via Roma n.10, 21059 Viggiù VA
<b>RELAZIONE DI PROGETTO</b> (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<b>N.B.</b> Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

**TITOLO**

Progetto di psicologia dell'emergenza rivolto alla cittadinanza a seguito di incidente stradale durante la festa patronale.

**TEMPI**

*Data di avvio*

23/01/2008

*Data (prevista) di conclusione*

Maggio 2008

**INTRODUZIONE**

Il servizio sociale comunale da anni ha, con progettazione specifica sia sulla 285/97 che sulla 45/99, perseguito l'obiettivo di potenziare le risorse della comunità locale adottando strategie di intervento che coinvolgessero il più possibile gli attori della comunità locale per favorire l'empowerment delle capacità (progetto di educativa di strada, costituzione di forum insegnanti per progetti di laboratorio teatrali o creativi).

La filosofia d'intervento è sempre stata di offrire spazi relazionale significati flessibili e vicini in cui sostenere le capacità del singolo e del gruppo.

*Destinatari*

Popolazione coinvolta direttamente o indirettamente nell'incidente.

*Contesto*

Viggiù è un piccolo paese in provincia di Varese caratterizzato dalla vicinanza con la frontiera Svizzera; dista pochi chilometri dal capoluogo e fa parte della Comunità Montana della Val Ceresio.

Dati demografici:

Abitanti 5218

di cui M 2531

F 2687

Stranieri 101

Nel progetto sono stati coinvolti anche genitori ed insegnanti dei comuni limitrofi quali:

- Saltrio (comune di residenza della vittima)
- Clivio (comune di residenza di alcuni amici e parenti dei ragazzi coinvolti nell'incidente)
- Arcisate

### *Breve descrizione del servizio se esistente*

Questo servizio non era esistente, i servizi sociali del comune hanno contattato un'equipe che si occupa di psicologia delle emergenze e hanno collaborato con essa per far fronte all'emergenza in atto.

### *Motivazioni*

Il progetto è stato messo in atto a seguito di un incidente avvenuto a Viggiù in data 20 gennaio 2008: durante una festa di paese in località Baraggia di Viggiù un uomo a bordo di un'automobile, a seguito di un malore, ha investito 7 ragazzi tra i 14 e i 17 anni, 3 bambini di 2, 4 e 10 anni e 4 adulti, provocando una vittima di 15 anni, un ferito grave e diversi contusi. I primi soccorsi dopo l'incidente sono stati prestati dai vigili presenti in servizio e dalla protezione civile, sul luogo dell'incidente è accorso anche il sindaco per aiutare l'opera dei soccorritori.

Il giorno successivo all'incidente gli amministratori, gli operatori del comune nonché la popolazione era completamente sotto shock. Il lunedì stesso durante una riunione in cui si cercava di dare un senso a ciò che era accaduto è nata l'idea di pensare un progetto di aiuto alle persone coinvolte. Il 23 gennaio alle ore 16 vi è stata la prima riunione con gli operatori coinvolti, il sindaco e la psicologa delle emergenze per dare vita al progetto.

Considerate le dimensioni e il numero di abitanti del paese, nonché la giovane età della vittima e dei sopravvissuti, si è appreso da subito che l'incidente aveva coinvolto gran parte, se non la totalità, della popolazione anche se non direttamente; si è ritenuto quindi opportuno offrire un supporto, anche se mirato e personalizzato, generalizzato e rivolto all'intera comunità. L'amministrazione ha sentito l'urgenza di trovare un modo affinché questa tragedia potesse essere rielaborata nel collettivo e non rimanesse nel segreto dei singoli valorizzando così l'unica cosa che ci rende capaci di aiuto agli altri: la solidarietà.

### *Analisi preliminari*

Date le sue caratteristiche l'accaduto può essere classificato come "incidente critico"; infatti alcuni avvenimenti sono considerati tali perché:

- improvvisi ed inaspettati
- travolgono la sensazione di controllo
- danno la percezione di una minaccia potenzialmente letale
- possono comprendere perdite emotive e fisiche
- violano i presupposti di come funziona il mondo

Questi aspetti sono stati riscontrati pienamente in quanto è successo a Viggiù.

Inoltre un'altra caratteristica di questo tipo di eventi è la loro capacità di riattivare o riportare alla memoria sensazioni, emozioni, stati d'animo e sofferenze che appartengono al passato, vissuti per esperienze simili. Nel caso di Viggiù nel 2005 un altro evento aveva scosso la popolazione: un ragazzo con disturbi psichici, allora ventinovenne, aveva ucciso i due fratelli minori (di 12 e 23 anni); l'accaduto aveva quindi come protagonisti, anche in questo caso, dei giovani inseriti nella comunità viggiutese. Proprio durante gli interventi già messi in atto si è riscontrato che, effettivamente, questo ricordo è riaffiorato prepotentemente dopo quanto è successo, soprattutto tra gli insegnanti nonché in tutta la popolazione.

### *Obiettivi*

Obiettivo generale: progetto di supporto psico-sociale, che ha come obiettivo quello di accompagnare le persone coinvolte in questo tragico incidente, verso un nuovo equilibrio da ricostruire insieme.

### Obiettivi specifici:

- sollevare dalla sofferenza
- migliorare il funzionamento a breve termine, promuovere la resilienza, la coesione, l'organizzazione ed i fattori di gruppo che facilitano e accrescono l'adattamento delle persone che hanno subito trauma.
- normalizzare le reazioni emotive.
- alleviare lo stress psichico generato da questo genere di esperienze a favorire la resilienza, le risorse e le strategie di coping individuali e di gruppo.
- fornire educazione post-evento.

## **COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO**

### *Metodologia e procedure*

Le metodologie e le procedure utilizzate sono state quelle proprie della psicologia delle emergenze, quali:

- Primo Soccorso Psicologico e Supporto individuale/familiare: il primo soccorso psicologico è quello strumento che ha come obiettivo di sollevare dalla sofferenza, migliorare il funzionamento a breve termine, promuovere la resilienza, la coesione, l'organizzazione ed i fattori di gruppo che facilitano e accrescono l'adattamento delle persone che hanno subito trauma.
- Incontri di gruppo (Debriefing): il debriefing è una discussione strutturata che si tiene a seguito di un avvenimento potenzialmente traumatico, allo scopo di normalizzare le reazioni emotive, alleviare lo stress psichico generato da questo genere di esperienze a favorire la resilienza, le risorse e le strategie di coping individuali e di gruppo.
- Incontro Psico-educazionale di gruppo (CISO): è un intervento di gruppo psico-educazionale che ha lo scopo di fornire educazione post-evento in un ambiente sicuro. Si affrontano le tematiche delle normali reazioni da stress-post-traumatico, delle risorse individuali e di gruppo.

### *Soggetti coinvolti*

L'intervento sulla comunità di Viggiù è stato implementato con tempistiche e tecniche diverse in base ai destinatari dello stesso seguendo la classificazione proposta da Taylor e Frazer (1991) che suddivide le vittime di incidenti critici per livelli a seconda del grado di prossimità e coinvolgimento all'evento, al fine di identificare le persone destinatarie del programma di supporto psicologico e le modalità d'intervento.

I destinatari sono stati quindi così suddivisi:

- Sopravvissuti e feriti all' incidente, testimoni
- Operatori della protezione civile, polizia locale, volontari del soccorso, guardia di finanza, sindaco e geometra del comune, carabinieri, vigili del fuoco
- Ragazzi/e amici dei feriti e della vittima presenti all' incidente
- Parenti dei feriti dell' incidente
- Insegnanti scuola materna,elementare e media di Viggiù, Saltrio e Clivio
- Genitori, parenti e popolazione presente al momento dell' incidente
- Popolazione di Viggiù

Inoltre le vittime degli incidenti critici possono essere suddivise in vari livelli a seconda dei quali verranno attivati i supporti idonei:

<b>Tipologia di vittima</b>	<b>Modalità supporto psicologico</b>
<u>Vittime di primo livello</u> : chi subisce in via diretta l' impatto con l' evento. I sopravvissuti e i feriti dell' incidente di Viggiù	Supporto psicologico individuale/familiare e EMDR.
<u>Vittime di secondo livello</u> : parenti ed amici delle vittime di primo livello. Ragazzi/e amici dei feriti e della vittima presenti, e loro parenti	Debriefing, follow-up debriefing, supporto psicologico individuale e EMDR.
<u>Vittime di terzo livello</u> : personale del soccorso. Operatori della Protezione Civile, Polizia Locale, Volontari del Soccorso, Guardia di Finanza, Sindaco e geometra del Comune, Carabinieri, Vigili del Fuoco.	Debriefing, follow-up debriefing, supporto psicologico individuale e EMDR se necessario.
<u>Vittime di quarto livello</u> : la comunità coinvolta nel disastro. Comunità di Viggiù, insegnanti, genitori.	CISO (orientamento dello stress da evento critico), supporto individuale e EMDR se necessario.

### *Materiali predisposti*

- Slide per gli incontri di gruppo CISO
- Volantini per pubblicizzare gli incontri
- Sale adeguatamente attrezzate
- Lettera d'invito personalizzata ai soggetti coinvolti

*Fasi di realizzazione*

- Dopo aver contatto un' equipe di specialisti in psicologia delle emergenze si è proceduto a rintracciare tutte le persone coinvolte nell' incidente, in base alla classificazione riportata sopra, molti dei quali, data la giovane età della vittima e dei sopravvissuti all' incidente, sono minorenni.

Nella raccolta dei nominativi dei soggetti da coinvolgere c'è stata una notevole collaborazione da parte della comunità, di soggetti istituzionali e non:

- Molto utile è stata l' attivazione di un gruppo di ragazzi che frequentano le scuole superiori presenti all'evento dei Comuni di Viggìù e Saltrio, i quali hanno provveduto tempestivamente a compilare degli elenchi, grazie alla collaborazione dei loro coetanei, di ragazzi/e che più avevano subito le conseguenze dell' incidente perché presenti, amici della vittima o dei feriti, o semplicemente scossi dall' accaduto.

In questa fase anche le stesse scuole medie (insegnanti/dirigenti) hanno stilato un primo elenco di ragazzi/e che secondo loro avrebbero risentito maggiormente dell' accaduto.

- A questi nominativi sono poi stati aggiunti quelli degli adulti coinvolti (parenti/amici della vittima e dei feriti, coloro che hanno prestato i primi soccorsi o che erano presenti al momento dell' incidente); i Vigili, la Guardia di Finanza ed i Carabinieri hanno messo a disposizione i nominativi utili di cui erano in possesso.

Si è potuto così stendere un primo elenco dei principali destinatari, il quale manterrà piena flessibilità durante tutto il corso del progetto.

- In contemporanea alla prima fase si è provveduto a concordare quali metodologie attivare e a chi rivolgerle, stendendo un primo calendario degli incontri.
- E' stata poi inviata una lettera (allegato n.1) a tali nominativi con una breve descrizione del progetto, delle attività che si intendevano svolgere e i contatti per partecipare sia agli incontri di gruppo che a quelli individuali, nonché il calendario relativo ai primi incontri fissati.
- In data 16/02 sono stati avviati i primi colloqui individuali; i cittadini hanno potuto prendere degli appuntamenti tramite contatto telefonico con i servizi sociali del comune.
- Sono stati attivati i primi incontri di debriefing per i gruppi di destinatari prescelti:
  - In data 05/02: operatori della protezione civile, polizia locale, volontari del soccorso, guardia di finanza, sindaco e geometra del comune, carabinieri, vigili del fuoco.
  - In data 16/02: ragazzi/e amici dei feriti e della vittima presenti all' incidente.
  - In data 16/02: parenti dei feriti dell' incidente.

- Inoltre per i genitori della vittima morta nell'incidente e del ragazzo ferito grave sono stati pensati dei percorsi individualizzati che hanno coinvolto anche il Sindaco in quanto rappresentante dell'istituzione, che ha incontrato i genitori e proposto loro un aiuto.
- Sono stati organizzati incontri (CISO) per i gruppi di destinatari prescelti:
  - In data 17/02: tutta la cittadinanza, pubblicizzato con locandine disposte nel paese e attraverso volantini distribuiti nelle scuole (allegato n.2), nel quale le psicologhe hanno affrontato diversi argomenti:
    - cos' è la psicologia dell' emergenza
    - caratteristiche di un incidente critico
    - diversi tipi di vittime
    - tipi di reazioni possibili
    - come superare il trauma
    - quali sono le reazioni dei ragazzi e come aiutarli a superarle
  - In data 27/02: gli insegnanti delle scuole materne, medie di Viggiù, Saltrio e Clivio, dove sono stati affrontati argomenti analoghi al primo incontro con la popolazione entrando più nello specifico su come aiutare i ragazzi nella rielaborazione del lutto tenendo conto delle dinamiche che si possono attivare all' interno di una classe, dando consigli anche su come affrontare il rientro in aula dopo l' accaduto e su come accompagnarli nella rielaborazione dell' accaduto evitando di essere intrusivi.
  - In data 29/02: i genitori, pubblicizzato sempre con locandine e volantini nelle scuole (allegato n.3); questo è stato attivato su richiesta specifica di un gruppo di genitori di Saltrio, i quali non erano stati coinvolti nell' incontro aperto ai cittadini perché il progetto non è in partnership con i comuni limitrofi, i quali hanno riscontrato difficoltà nel relazionarsi con il fratellino della vittima, con la madre nonché con alcuni suoi amici. Si è ritenuto opportuno far fronte comunque a questa richiesta coinvolgendo anche i genitori di Viggiù e Clivio (altro paese limitrofo).  
I contenuti sono stati analoghi a quelli trattati nell' incontro con gli insegnanti tenendo presente la dimensione familiare della quale i partecipanti fanno parte.
- Sono stati organizzati successivi incontri di debriefing e colloqui individuali in base al numero dei partecipanti ed alle loro esigenze.  
In totale fino ad oggi sono stati effettuati:  
n. 4 incontri di debriefing per un totale di 30 partecipanti

n. 54 incontri individuali

*Aspetti innovativi da segnalare*

- **Tempestività:** date le caratteristiche dell' accaduto nonché dell' intervento implementato la tempestività è stato un requisito fondamentale per il raggiungimento stesso degli obiettivi prefissati. Occorre infatti intervenire tempestivamente per cogliere le reazioni ad un simile incidente e riuscire ad elaborarle per fare in modo che queste reazioni "normali" non si trasformino in patologiche non risolvendosi in tempi brevi.
- **Flessibilità:** riguarda sia gli interventi da attivare ( il servizio sociale si propone e contatta direttamente l'utenza ) che i destinatari. Il numero degli incontri e dei partecipanti agli stessi non è stato prestabilito in quanto non era possibile fissare un numero di persone coinvolte e disponibili a partecipare al progetto. Inoltre la proposta di un intervento di tipo psicologico deve fare i conti con le resistenze e le paure tenuto conto inoltre che l'utenza coinvolta prioritariamente si colloca nella fase adolescenziale. Era anche difficile prevedere come il paese, inteso come gruppo di persone influenzato da esperienze passate, opinioni di cittadini di riferimento, possibili preconcetti su l' amministrazione vigente nonché da una società/cultura in cui spesso la psicologia è vista come qualcosa di astratto ed inutile, avesse risposto a tale proposta. Tra gli aspetti innovativi è da segnalare l'apertura di uno spazio di consulenza telefonica a disposizione dell'utenza contatta per lettera .

## RISULTATI E VALUTAZIONE

*Risultati attesi*

Sperimentare da parte del cittadino una vicinanza con l'istituzione capace di esserci e di offrire aiuto.

Sperimentare una rete di solidarietà tra cittadini che possa costituire un' esperienza interna che favorisca forme associative in seguito.

Avvicinare l'utenza a forme di aiuto psicologico.

*Criteri di valutazione*

All'interno del progetto sono stati previsti colloqui finali di follow up sia nei debriefing che negli incontri individuali per verificare l'efficacia dell'intervento.

## RISORSE

*Costo complessivo del progetto*

E' stato steso un preventivo flessibile in base al programma ipotizzato: ad oggi sono stati impegnati circa 5000 euro ma tale costo potrebbe lievitare a seconda degli interventi che si rendono necessari ad esempio solo dal mese di marzo alcuni feriti in fase di guarigione hanno

preso contatto con il servizio ed avviato i colloqui. Nel costo del progetto non è stato conteggiato il costo degli operatori dell'ente.

La sede degli incontri è il Municipio di Viggiù. Sono necessarie due stanze abbastanza ampie per poter disporre 10-12 sedie in cerchio e due uffici per gli incontri individuali e/o familiari. Per gli incontri CISO è stata necessaria un' aula con possibilità di utilizzare un videoproiettore.

Per gli incontri di debriefing è stato necessario avere a disposizione per la fine dell' incontro uno spazio dove offrire delle bevande.

E' stato inoltre necessario stampare del materiale informativo e le slide che sono state proiettate agli incontri CISO e consegnate ai partecipanti.

#### *Fonti di finanziamento*

Comune di Viggiù

#### *Risorse umane impegnate*

Nel progetto sono stati coinvolti i seguenti operatori del Comune:

- funzionario responsabile e assistente sociale del comune dott.ssa Colombo Emanuela che si è occupata dell'organizzazione degli eventi la gestione degli appuntamenti e consulenza telefonica e attivazione della rete territoriale dei servizi per la gestione di eventuali invia si rendessero necessari.
- IL Comandante dei vigili Campi Maristella (presente sul luogo dell'incidente) che ha seguito l'organizzazione dell'incontro con i soccorritori ed ha mantenuto i rapporti con tutti gli operatori anche di istituzioni diversi che si sono occupati dei primi soccorsi.
- Il Sindaco ed il vicesindaco che hanno curato tutti i rapporti istituzionali e si sono occupati dei rapporti con i familiari delle vittime e del ferito grave.
- Un amministrativo sig. Mantovani Sabina e una tirocinante assistente sociale sig.na Valentina Gramigna che si sono occupate del supporto logistico.

#### *Operatori specializzati in psicologia dell' emergenza:*

OPERATORI	PROFESSIONE
Dott.ssa Giada Maslovaric	Psicologa esperta in interventi relazionali in contesti d' emergenza
Dott.ssa Lucia Formenti	Psicologa
Dott.ssa Isabel Fernandez	Psicologa, psicoterapeuta, presidente EMDR Italia, direttrice del centro di ricerca e studi in psicotraumatologia; supervisore del progetto.

#### *- formazione prevista*

Tutti gli operatori psicologici sono formati al Critical Incident Stress Management.

#### *Risorse tecnologiche:*

- attivate

Pubblicità eventi sul sito internet del comune.

## CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

### *Positività e criticità*

E' sicuramente stata un'esperienza significativa che ha rappresentato una sfida verso un nuovo e più efficace modo di ricercare ed attivare risorse, non solo proprie del servizio (in questo caso dei servizi sociali del Comune), ma anche dei destinatari stessi nonché dell'intera popolazione di Viggiù; si è cercato di dare loro gli strumenti per affrontare la difficile situazione, di supportarli nel loro percorso individuale e di renderli capaci, per quanto possibile, di stare vicino ai propri cari. Tutto ciò è stato caratterizzato da una forte vicinanza delle istituzioni ai cittadini che si sono occupate di contattare i destinatari e di coinvolgere l'intera comunità per costruire un nuovo equilibrio *insieme* aldilà del, pur importante, supporto psicologico individuale che in questo progetto si inserisce in una visione d'insieme più ampia che comprende anche attività di empowerment (CISO) e di sostegno al patrimonio di solidarietà presente nella comunità.

Fin dai primi passi si è potuto constatare che tutto ciò era possibile; a partire dalla stesura del primo elenco di destinatari alla quale hanno partecipato diversi soggetti (anche non istituzionalmente coinvolti); anche i primi riscontri sono stati positivi, molti sono stati i ringraziamenti da parte dei cittadini e in generale l'impressione avuta è stata soddisfacente in quanto gli interventi sono stati ritenuti molto utili dalla maggior parte dei soggetti coinvolti.

La criticità più evidente è stata, anche in epoca di piani di zona e attuazione della 328/00, il profondo disinteresse mostrato dai comuni limitrofi che benché coinvolti non si sono mai sentiti partecipi in alcun modo di tale tipo di progettazione lasciando il Comune di Viggiù senza partnership.

Altra criticità è stata costruire reti di intervento che coinvolgessero altri servizi in particolare a matrice socio-sanitaria.

Il servizio sociale si è fatto carico di illustrare ai servizi Asl la progettazione, ma il rischio più evidente è che, non condividendo filosofie d'intervento, si riduca tutto ad un agire sporadico che verrà perso nella memoria e non costituisca materiale su cui confrontarsi e ragionare in termini di metodologia di intervento.

### *Successive implementazioni*

Non previste data la straordinarietà dell'accaduto a seguito del quale è stato steso il progetto. Attualmente si sta lavorando su possibili invii e collaborazioni con altri servizi territoriali per far fronte alle esigenze dei cittadini una volta concluso il progetto.