

**SERVIZIO CENTRALIZZATO DI ASCOLTO PSICOLOGICO REGIONALE, coordinato da Azienda Zero: Finalità, obiettivi generali e caratteristiche principali.**

Il Numero Verde di Ascolto Psicologico regionale, operativo su tutto il territorio regionale, gratuito e attivo, 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, dovrà svolgere attività di promozione alla salute e gestione delle emergenze della Comunità Veneta, connesse anche a situazioni ad alto rischio suicidario. Dovrà attestarsi come servizio a disposizione dei cittadini che stanno vivendo momenti di difficoltà, prima che assumano carattere di urgenza, dando una risposta professionale di supporto psicologico che offre l'opportunità ad ognuno di poter trovare facilmente ascolto e aiuto in ogni momento. Si affiancherà e integrerà il sistema dei servizi del welfare veneto in una logica di rete e di presa in carico e si caratterizzerà anche per il costante svolgimento di attività di ricerca scientifica sulle nuove emergenze ed esigenze della Comunità, anche con azioni di comunicazione, sensibilizzazione e formazione.

Il Servizio in argomento:

- risponde a persone che richiedono aiuto rivolgendosi al Numero Verde, attivo su tutto il territorio regionale, offrendo un servizio di consulenza telefonica, tramite operatori psicologi esperti nella gestione delle emergenze e dei cambiamenti della Comunità;
- utilizza metodologie di lavoro scientificamente riconosciute e una strutturazione per obiettivi, azioni e indicatori di risultato per orientarsi secondo standard di efficacia ed efficienza;
- valuta e propone percorsi di supporto mirati a definire sia obiettivi, sia strategie per gestire la difficoltà;
- collabora in modo integrato con i servizi territoriali (Aziende ULSS, MMG, SERD, servizi psichiatrici, Servizi Sociali dei Comuni, Consultori familiari, servizi di tutela minori, Presidi territoriali di Questure e Carabinieri, Associazioni/Organizzazioni di volontariato, Agenzia delle Entrate, ecc.) per la promozione della salute dei cittadini e della comunità a livello regionale per costruire delle reti che permettano: a) di anticipare l'emergenza, intercettando situazioni di difficoltà prima che assumano carattere di urgenza; b) offrire risposta tecnica e specialistica alle problematiche portate dall'utente;
- svolge attività di ricerca scientifica sulle nuove emergenze ed esigenze della Comunità, anche con azioni di comunicazione, sensibilizzazione e formazione. Tale attività di osservatorio permanente consente di elaborare tempestivamente risposte efficaci ai nuovi bisogni;
- promuove il Servizio presso la Comunità e svolge attività di divulgazione ai servizi territoriali o al personale di settore, al fine di contrastare il fenomeno suicidario, anche attraverso pubblicazioni scientifiche.

Caratteristiche principali che il Servizio dovrà avere:

- a) punto di ascolto psicologico – in primis telefonico, ed eventualmente *de visu* - per affiancare e accompagnare le persone in crisi e coloro che hanno pensieri suicidari, offrendo sostegno per gestire l'emergenza della richiesta di aiuto, intercettando possibili situazioni di difficoltà prima che assumano carattere di urgenza;
- b) attività di coordinamento operativo con i Servizi territoriali, per una eventuale successiva presa in carico integrata, a seconda del caso specifico e delle relative necessità;
- c) attività di aggiornamento e formazione degli operatori psicologi e del personale trasversalmente coinvolto, nello specifico per l'utilizzo di metodologie scientificamente riconosciute, adottate e adattate al contesto del servizio di supporto anti suicidario
- d) attività di osservatorio del fenomeno suicidario, con il costante monitoraggio della sua evoluzione nei contesti di crisi ed emergenziali;
- e) attività di promozione del servizio in vari contesti della comunità, nonché informazione, sensibilizzazione e prevenzione nei confronti degli operatori del settore, per ridurre il rischio suicidario.

L'ambito territoriale di riferimento è quello della Regione del Veneto.



acab597d

