

DISCIPLINARE

per l'attivazione del servizio di sostegno psicologico per le persone coinvolte in incidenti stradali o in altri eventi traumatici gravi, per i familiari delle vittime di incidenti stradali gravi o mortali o di altri eventi traumatici occorsi sul territorio comunale di Firenze ove sia intervenuto il personale della polizia locale , per gli operatori di polizia locale di Firenze che si trovano a vivere eventi ad alto impatto emotivo concernenti le attività di servizio.

Nota terminologica: nel presente Disciplinare i termini riferiti a ruoli o qualifiche professionali (ad es. "psicologo", "operatore", "referente") sono utilizzati in forma neutra convenzionalmente adottata nella redazione di testi normativi e regolamentari. Tale utilizzo è da intendersi comprensivo di entrambi i generi.

Premessa

Il presente documento disciplina le modalità di attivazione, svolgimento e gestione del servizio di sostegno psicologico, previsto dal Protocollo d'Intesa tra il Comune di Firenze – Direzione Corpo di Polizia Municipale – e l'Ordine degli Psicologi della Toscana.

Il servizio si inserisce tra le azioni di supporto rivolte alle persone coinvolte in incidenti stradali o in altri eventi traumatici gravi, ai familiari delle vittime di incidenti stradali gravi o mortali o di altri eventi traumatici occorsi sul territorio comunale di Firenze ove sia intervenuto il personale della polizia locale , agli operatori di Polizia Locale di Firenze che si trovano a vivere eventi ad alto impatto emotivo concernenti le attività di servizio, garantendo il rispetto della dignità delle persone e il benessere psicologico degli operatori.

Art. 1 – Finalità

Il servizio ha le seguenti finalità:

- fornire supporto psicologico alle persone coinvolte, ai familiari e agli operatori come sopra indicato;
- attivare interventi tempestivi, coordinati e qualificati in fase emergenziale e post-emergenziale;
- promuovere nei familiari la rielaborazione dell'evento;
- favorire negli operatori la gestione dello stress acuto correlato a eventi traumatici di servizio.

Art. 2 – Destinatari del servizio

Il servizio si rivolge principalmente alle seguenti categorie:

- **persone coinvolte e/o ai familiari delle vittime** di incidenti stradali gravi o mortali o di altri eventi traumatici, verificatisi sul territorio comunale di Firenze ove sia intervenuto il personale della Polizia Locale che usufruiscono del servizio su base volontaria e possono accedervi sia nella fase emergenziale che in quella successiva, attraverso colloqui individuali di sostegno psicologico;

- **operatori della Polizia Locale del Comune di Firenze**, che possono accedere al servizio in caso di coinvolgimento diretto in eventi critici o ad alto impatto emotivo correlati all'attività di servizio, attraverso debriefing di gruppo o colloqui individuali.

Art. 3 – Figure operative coinvolte

1. Corpo della Polizia Municipale di Firenze

- Sovrintende all'attuazione complessiva del progetto;
- fornisce supporto logistico, organizzativo e amministrativo per il corretto svolgimento del servizio;
- coordina le attivazioni attraverso il referente del servizio psicologico e assicura l'interfaccia con le strutture coinvolte.

2. Referente del Servizio Psicologico della Polizia Locale

Il referente del servizio psicologico è uno psicologo iscritto alla Sezione A dell'Albo degli Psicologi, individuato all'interno del Corpo di Polizia Municipale di Firenze tramite Determinazione Dirigenziale e svolge principalmente i seguenti compiti:

- coordina le attivazioni e gli interventi degli psicologi durante le varie fasi;
- gestisce la graduatoria degli psicologi, organizza le turnazioni, monitora la qualità delle prestazioni e predispone gli atti di incarico.
- svolge attività nel rispetto al presente Disciplinare e del Codice Deontologico.

3. Ordine degli Psicologi della Toscana

- Individua un proprio referente delle attività;
- promuove e valorizza le attività del servizio di supporto di sostegno psicologico in base alle risultanze del monitoraggio del servizio ricevute dalla Polizia Locale, garantendo la qualità e la coerenza con i principi etici e professionali.

4. Referente dell'Ordine degli Psicologi

- Rappresenta il punto di contatto operativo tra l'Ordine e il referente del servizio psicologico con il quale si interfacerà per offrire eventuale supporto tecnico-professionale, nel rispetto del Codice Deontologico degli Psicologi Italiani e dell'autonomia professionale dei singoli professionisti e per affrontare eventuali criticità che possono emergere durante lo svolgimento del servizio;
- offre supporto metodologico e deontologico ai professionisti incaricati, favorendo il confronto tra pari e la coerenza degli interventi con i principi della buona prassi psicologica.

5. Psicologi incaricati

- Professionisti inseriti nella graduatoria approvata a seguito di selezione pubblica;
- svolgono attività secondo quanto previsto dal bando di selezione e dal presente Disciplinare, nel rispetto del Codice Deontologico e delle norme sulla privacy;

- partecipano alle riunioni periodiche organizzative (nel massimo di 4 incontri annuali) presso il Comando per le quali non è previsto compenso;
- in fase di emergenza si presentano muniti di tesserino professionale e pettorina identificativa fornita dal Comando (quest'ultima da restituire tassativamente in caso di cancellazione della graduatoria).

Art. 4 – Articolazione del servizio

Il servizio si articola in diverse tipologie di intervento, distinte in base al contesto, al momento dell'attivazione e alla natura del bisogno, per ognuna delle quali si forniscono alcune linee operative di riferimento, al fine di garantire un omogeneo stile di intervento professionale nello svolgimento delle differenti attività previste dal progetto.

4.1 Sostegno psicologico ai coinvolti e ai familiari delle vittime

4.1.1 Interventi in emergenza

Il servizio prevede l'attivazione immediata dello psicologo per fornire sostegno psicologico alle persone coinvolte e/o ai familiari delle vittime.

Il primo contatto può avvenire nelle seguenti circostanze:

- Comunicazione del decesso ai familiari in diversi contesti come ad esempio abitazione, luogo dell'incidente, Comando, Ospedale etc.
- Accoglienza delle persone coinvolte e/o dei familiari al Comando o presso il luogo di arrivo come ad esempio stazione, aeroporto etc.
- Riconoscimento salma presso il luogo dell'evento o presso obitorio o Medicina Legale.
- Consegna effetti personali appartenuti alla persona deceduta.

Lo psicologo non si sostituisce all'operatore di polizia, ma opera in stretta collaborazione con esso, definendo insieme le modalità più idonee di svolgimento del compito e fornendo supporto qualificato nell'interazione con le persone coinvolte nell'evento e/o i familiari delle vittime. In ogni caso, lo psicologo interviene sempre alla presenza e con l'accompagnamento della pattuglia operante, senza assumere compiti istituzionali propri del personale della polizia locale.

Ogni intervento deve tenere conto delle specificità dei soggetti coinvolti e della complessità situazionale e relazionale per questo motivo la durata dell'intervento non è rigidamente prevedibile.

4.1.2 Colloqui individuali in studio

Gli incontri sono da svolgersi presso lo studio del professionista incaricato situato nel comune di Firenze o nei comuni immediatamente confinante, secondo i seguenti principi generali:

- ogni intervento deve essere fondato su un framework concettuale definito e riconoscibile (es. approccio rogersiano, cognitivo, ecc.);
- è esclusa ogni forma di psicoterapia in senso clinico: gli interventi hanno natura di consulenza psicologica breve;

- gli obiettivi del servizio sono: l'ascolto, il contenimento, la normalizzazione delle emozioni, la mobilitazione delle risorse personali e l'eventuale orientamento a ulteriori percorsi;
- gli interventi si svolgono garantendo privacy e accoglienza;
- il rapporto tra professionista e utente si fonda sulla volontarietà, fiducia, rispetto reciproco e confidenzialità.

Gli interventi di sostegno psicologico dovrebbero seguire, con gli opportuni adattamenti, la seguente articolazione:

Accoglienza e avvio del patto di lavoro (working alliance)

Stabilire fin dal primo incontro un'alleanza di lavoro chiara, basata sul consenso, rispetto agli obiettivi, sulla fiducia reciproca, rispetto ed empatia e sulla chiarezza degli impegni reciproci.

Ascolto attivo e incoraggiamento

Utilizzare tecniche di riformulazione e chiarificazione, messaggi in prima persona e attenzione al linguaggio non verbale.

Focalizzazione dei problemi

Esplorare i problemi così come percepiti dalla persona, stimolando la riflessione, esprimendo empatia, identificando le emozioni e rassicurando sulla normalità delle reazioni.

Delimitazione dei problemi e definizione delle priorità

Aiutare la persona a definire con realismo ciò che è prioritario in funzione dei tempi disponibili, facilitando l'espressione di richieste specifiche.

Sostegno concreto

Accompagnare la persona nella definizione e condivisione degli obiettivi concreti da perseguire.

Individuazione di possibili soluzioni

Analizzare e concordare le possibili strategie di intervento, definendo se necessario, un piano d'azione.

4.2 Sostegno psicologico agli operatori di Polizia Locale

4.2.1 Debriefing psicologici di gruppo

Il debriefing è un intervento di prevenzione secondaria, della durata indicativa di 2 ore, rivolto a gruppi omogenei di operatori (circa 4–10 partecipanti) coinvolti in eventi critici di servizio, quali incidenti stradali mortali o gravissimi, aggressioni, arresti violenti, suicidi o altri eventi critici di servizio.

L'intervento si svolge in una sede idonea che garantisca sicurezza e riservatezza. È condotto da uno o due psicologi incaricati e ha l'obiettivo di:

- favorire la comprensione e la gestione di emozioni intense;
- identificare strategie di coping efficaci;
- offrire sostegno tra pari;
- normalizzare le reazioni emotive nel confronto con gli altri.

Il debriefing mira, inoltre, a trasformare i ricordi emotivamente intensi in una narrazione coerente e a rafforzare la percezione di autoefficacia.

Durante l'incontro devono essere evitate discussioni sugli aspetti tecnico-operativi dell'evento o giudizi sulle condotte dei colleghi.

È possibile valutare la necessità di un incontro di follow-up a 10–15 giorni dal primo, condotto dallo stesso professionista.

Struttura dell'intervento

Il debriefing si articola in sette fasi:

1. **Introduzione** – presentazione degli obiettivi, chiarimento della riservatezza, definizione delle regole di gruppo e presentazioni reciproche;
2. **Fatti** – descrizione dell'accaduto e delle percezioni sensoriali (immagini, odori, suoni);
3. **Pensieri** – ricordo di pensieri e ragionamenti avuti durante l'evento;
4. **Reazioni** – espressione delle emozioni provate, con eventuale denominazione e quantificazione;
5. **Sintomi** – riconoscimento di reazioni comuni di stress in prospettiva temporale, evitando terminologia patologica;
6. **Insegnamento** – informazioni e suggerimenti per la gestione dello stress e il recupero del benessere; possibilità di concordare un gesto o rito simbolico di chiusura;
7. **Rientro** – sintesi dei contenuti emersi, rinforzo delle risorse personali, saluto finale.

La sequenza in sette fasi non va intesa in senso rigidamente prescrittivo, ma non deve essere sostituita da modalità destrutturate prive di un modello di riferimento.

4.2.2 Colloqui individuali a operatori

Per i colloqui individuali rivolti agli operatori di Polizia Locale si applicano, per quanto compatibili, le stesse linee operative indicate per gli interventi individuali sopra descritti, in particolare per quanto riguarda la struttura dell'incontro, le tecniche di ascolto, la definizione degli obiettivi e la pianificazione del percorso di sostegno.

Il rapporto con lo psicologo incaricato è diretto e riservato e si svolge al di fuori dell'orario di servizio, garantendo la massima tutela della privacy.

Il sostegno psicologico agli operatori della Polizia Locale si configura come **consulenza psicologica breve**, con la duplice finalità di:

- a) alleviare i disagi e le reazioni sfavorevoli derivanti da eventi critici o da momentanee condizioni di sovraccarico emotivo, che possano ostacolare l'equilibrio personale o le capacità operative;
- b) facilitare l'attivazione delle risorse personali dell'operatore, favorendo una migliore comprensione della situazione, la definizione di strategie di soluzione e la crescita della consapevolezza rispetto a dinamiche personali e lavorative.

L'intervento è mirato alla gestione delle **conseguenze di situazioni lavorative ad alto impatto emotivo**, di cui presente disciplinare, che possono diventare fonte di disagio sia nel breve che nel lungo periodo.

4.3 Interventi formativi/informativi e di prevenzione

Attività formative/informative promosse dal Corpo di Polizia Municipale di Firenze rivolte agli operatori della Polizia Locale con l'obiettivo di sviluppare competenze relazionali, strumenti di gestione dello stress e strategie per il mantenimento del benessere psicologico negli ambienti

operativi. Dette attività potranno essere eventualmente estese ed erogate ad altri soggetti nell'ambito di progetti dell'Amministrazione Comunale.

Art. 5 – Modalità e tempi di attivazione

1. Interventi in emergenza – Persone coinvolte e familiari delle vittime

- L'attivazione in emergenza è prevista nell'arco delle 24 ore, feriali e festivi, tramite chiamata telefonica secondo le seguenti modalità:
 - **giorni feriali diurni (8:00–20:00):** l'attivazione è effettuata dal referente del servizio psicologico o da eventuale altro personale incaricato dal Comando, contattando il professionista utilmente collocato in graduatoria.
In caso di mancata risposta, è prevista una seconda chiamata dopo cinque minuti. Persistendo l'assenza di risposta, si contatta il successivo in graduatoria.
 - **giorni festivi diurni (8:00–20:00) e festivi notturni (19:30–08:00) e feriali notturni (19:30–08:00):** l'attivazione è effettuata dalla Centrale Operativa contattando il professionista secondo una turnazione di reperibilità definita in accordo con i professionisti psicologi;
- il tempo massimo di arrivo sul luogo indicato è di circa 30 minuti dall'accettazione; qualora i tempi di intervento del professionista utilmente collocato in graduatoria non rispettino la tempistica indicata, verrà attivato il primo psicologo disponibile e/o geograficamente più vicino al luogo dell'intervento, al fine di garantire tempestività ed efficacia del supporto;

2. Colloqui individuali – Persone coinvolte e familiari delle vittime

- L'attivazione dei colloqui individuali è prevista nei giorni feriali da parte del referente del servizio psicologico tramite contatto telefonico con il professionista utilmente collocato in graduatoria. Se un professionista è già intervenuto nella fase emergenziale, sarà preferibilmente coinvolto anche in questa fase dei colloqui presso lo studio;
- il servizio prevede fino ad otto incontri gratuiti per le persone coinvolte e/o per i familiari;
- qualora sia più di una persona coinvolta e/o familiare a richiedere il servizio, sarà il referente del servizio psicologico a valutare, caso per caso, la distribuzione e il numero di colloqui da attribuire a ciascuno richiedente, in relazione ai bisogni emersi e alla disponibilità complessiva di incontri;
- le persone richiedenti il servizio ricevono dal referente del servizio psicologico il contatto del professionista incaricato, per concordare direttamente data, ora e luogo dei colloqui;
- al termine degli incontri, il professionista comunica, con nota scritta, al referente del servizio psicologico il numero di incontri svolti e le date degli appuntamenti.

3. Debriefing di gruppo – Operatori della Polizia Locale

- L'attivazione del Debriefing di gruppo è prevista da parte del referente del servizio psicologico, in coordinamento con la Centrale Operativa e il Reparto Infortunistica Stradale secondo le seguenti modalità:
 - Contatto telefonico con il professionista utilmente collocato in graduatoria. Agli incontri di debriefing potrà essere presente il referente del servizio qualora lo ritenga necessario;

- viene organizzato dal lunedì al sabato in orario diurno, nei tempi che consentano la presenza di tutti gli operatori che si sono resi disponibili, tenendo conto delle turnazioni di servizio, delle eventuali assenze e degli impegni istituzionali inderogabili d'ufficio;
- la partecipazione degli operatori è volontaria, durante l'orario di lavoro, come riportato sulla carta di servizio;
- gli incontri mirano a normalizzare le reazioni emotive, favorire la rielaborazione dell'evento e valutare eventuali necessità di ulteriori supporti individuali.

4. Colloqui individuali – Operatori della Polizia Municipale

- L'attivazione dei colloqui individuali è prevista per le gli eventi previsti dal presente disciplinare, su iniziativa del singolo operatore, che si rivolge al referente del servizio psicologico per ottenere il contatto con lo psicologo incaricato, secondo la graduatoria vigente;
- sono previsti fino a otto incontri gratuiti per ogni evento critico, da svolgersi fuori dall'orario di servizio;
- al termine degli incontri, il professionista comunica, con nota scritta, al referente del servizio psicologico il numero di incontri svolti e le date degli appuntamenti.
- lo psicologo referente del servizio psicologico può intervenire per fornire un primo immediato sostegno in caso di necessità in attesa dell'attivazione del percorso individuale.

5. Interventi formativi/informativi e/o di prevenzione

- L'attivazione è prevista secondo le disposizioni della Direzione della Polizia Municipale incaricando il professionista psicologo già presente in graduatoria che abbia le necessarie competenze ed esperienze sul tema oggetto dell'intervento ;
- gli interventi possono rivolgersi sia agli operatori della Polizia Locale che ad altra utenza individuata dal Comando o dall'Amministrazione Comunale;
- gli interventi hanno lo scopo di diffondere conoscenze e buone pratiche in materia di prevenzione, gestione dello stress e cura del benessere psicologico e altre aree attinenti alla psicologia.

Art. 6 – Modulistica e rendicontazione

Per ciascun intervento effettuato, il professionista incaricato è tenuto a inviare un report di intervento al referente del servizio di supporto psicologico secondo le indicazioni fornite dallo stesso. La conservazione avviene nel rispetto delle normative vigenti in materia di protezione dei dati personali.

L'attuazione del servizio è soggetta a un sistema di monitoraggio e rendicontazione continua, curate dal referente del servizio psicologico.

Le attività di monitoraggio hanno lo scopo di:

- verificare la corretta attuazione degli interventi rispetto agli obiettivi del Progetto;
- valutare la qualità e l'efficacia delle prestazioni psicologiche erogate;
- garantire la tracciabilità delle attivazioni e degli interventi effettuati;
- individuare eventuali criticità e proporre azioni correttive o migliorative.

La rendicontazione degli interventi realizzati dagli psicologi, è effettuata da parte del referente del servizio ed include:

- la raccolta e conservazione dei report di intervento;
- la documentazione amministrativa e contabile;
- la trasmissione periodica di un report sull'andamento del servizio all'Ordine degli Psicologi della Toscana.

Art. 7 – Tutela della privacy

Ogni trattamento di dati personali è finalizzato esclusivamente alla gestione del servizio e avviene con adeguate misure di sicurezza, riservatezza e proporzionalità nel rispetto della normativa della privacy.

Art. 8 – Aspetti contrattuali

L'attivazione del professionista avviene mediante Verbale di individuazione e successivo Atto di incarico professionale, predisposti dal referente del servizio psicologico.

L'atto di incarico professionale, verrà sottoscritto dal professionista incaricato e dal Comandante del Corpo.

Il professionista incaricato si impegna a:

- eseguire le prestazioni richieste in conformità agli art. 2229 e seguenti del Codice Civile;
- rispettare le leggi vigenti in materia di esercizio della professione, il Codice Deontologico degli Psicologi, le normative sulla privacy;
- operare secondo quanto previsto dal presente disciplinare e dalle indicazioni fornite dal referente del servizio psicologico.

Art. 9 – Compensi e fatturazione

Al professionista incaricato spettano i compensi come da tabelle indicate nel Progetto a cui si rimanda.

I corrispettivi sono onnicomprensivi di IVA e contributi previdenziali, eventuali marche da bollo da considerarsi quale importo massimo pagabile tenuto conto degli effettivi incontri realizzati.

Il pagamento del corrispettivo avverrà ad intervento ultimato dietro presentazione di apposita fattura/notula del professionista incaricato.