



Bando
Oscar della Salute 2020
Premio Nazionale Rete Città Sane – OMS
www.retecittasane.it
MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO

Titolo del progetto	Sostieni MI Help Line Dipendenze
Ente proponente	Comune di Milano
Referente del progetto	nome SARA cognome VALMAGGI Indirizzo Via S.Tomaso, 3 Telefono 02/88458444 e-mail sara.valmaggi@comune.milano.it
Città in cui ha avuto luogo il progetto	Città di Milano
Popolazione del Comune	1,352 milioni
Durata del progetto:	Iniziato nel corso del 2019 e tutt'ora in atto
Descrizione di sintesi del progetto:	<p>L'intervento nasce da un Avviso pubblico di Coprogettazione , con l'obiettivo di individuare un soggetto del terzo settore in grado di gestire uno sportello telefonico per intercettare le domande di prima accoglienza, informazione, sostegno e orientamento ai servizi, da parte di persone che vivono una condizione di dipendenza o che hanno famigliari con questa problematica. Il servizio è stato affidato al Centro Ambrosiano di Solidarietà, una ONLUS che vanta un'esperienza più che trentennale nell' accoglienza, l'accompagnamento la crescita, l'orientamento e il reinserimento di persone con storie di disagio individuale, familiare e sociale, ed il sostegno nel raggiungere il miglior grado possibile di benessere e autonomia. L'impianto progettuale dell'intervento è partito dalla consapevolezza che l'area del primo contatto con il mondo delle sostanze, convive ad oggi con la normalità dei percorsi di vita di molte persone. Appare ormai chiaro, che esiste un sommerso che i servizi di cura faticano ad intercettare ed il contesto metropolitano richiede una maggiore flessibilità di intervento. Il progetto nato come sperimentazione è così strutturato:</p> <p><u>Consulenza telefonica:</u> numero telefonico dedicato con ascolto diretto 7gg. su 7, 8 ore al giorno che garantisce uno spazio di ascolto telefonico gestito da un'equipe multidisciplinare per poter facilitare un primo aggancio di persone con problematiche di dipendenza, familiari, operatori sociali, volontari, cittadini.</p> <p><u>Consulenza online :</u> L'utilizzo della telefonia mobile e nello specifico di uno smartphone consente l'utilizzo anche di Sms, WhatsApp, Mail e Social. Si tratta di un'opportunità per rendere il servizio più interattivo.</p> <p><u>Gestione ed aggiornamento della banca dati</u> Aggiornamento</p>



	<p>continuo della banca dati dove sono raccolti ed organizzati i riferimenti sulle risorse pubbliche e private del territorio sia a livello locale sia nazionale. In particolare i SerD, le strutture comunitarie, i servizi di pronto intervento, i servizi di accoglienza per le problematiche di tipo psicosociale e psichiatrico, le problematiche relative ai minori ed alla famiglia, i servizi di cura e contrasto alle infezioni trasmissibili sessualmente, i centri di accoglienza.</p> <p><u>Supervisione operatori:</u> L'impostazione qualitativa dell'attività d'ascolto richiede di mettere a disposizione degli operatori forme differenziate di sostegno e di accompagnamento quali la supervisione e la formazione permanente.</p> <p><u>Attività organizzative:</u> È presente un sistema strutturato di raccolta, informatizzazione ed elaborazione dei dati relativi all'attività telefonica</p>
Obiettivi del progetto	<p>Obiettivo è quello di fornire ascolto al fine di agganciare la richiesta di aiuto nella sua fase embrionale, cercando di intercettare la "zona grigia" di chi sperimenta una condizione di bisogno senza le necessarie consapevolezza che permettono di rivolgersi al tradizionale sistema di servizi. Il lavoro di consulenza porta a considerare questi aspetti espliciti ma cerca di favorire l'espressione dei contenuti impliciti spesso legati alle esperienze del soggetto, alle difficoltà che sta incontrando, alle convinzioni che ha maturato rispetto alla propria condizione di dipendenza. La prima fase del processo di counseling ha come scopo quello di dare una cornice adeguata al contatto telefonico per capire la richiesta manifesta, fino ad arrivare, per quanto possibile, all'individuazione del "reale problema" messo in gioco. In una seconda fase si punta a focalizzare insieme all'utente un "obiettivo" che possa rappresentare, in quel particolare momento, il passaggio più utile per iniziare ad affrontare la propria condizione, tutto ciò attraverso l'attivazione delle sue risorse e capacità. In generale si tratta di: Promuovere un'accoglienza ampia delle persone che si rivolgono all'Help Line, condividendo i disagi e le attese di cui sono portatori, dando ascolto alle loro domande senza offrire risposte standard precostituite, ma costruendo con la persona un percorso di aiuto possibile ed effettivamente praticabile. Infine, fornire risposte concrete e riferimenti precisi alle domande espresse dall'utenza; Prospettare dei percorsi di evoluzione della propria condizione; Orientare a servizi del territorio adeguati ad affrontare e risolvere le domande d'aiuto che emergono nel corso delle telefonate. In sintesi la Help Line ha l'obiettivo di fornire: Ascolto, Sostegno psicologico, relazionale ed educativo, Consulenza sulle diverse tipologie di dipendenze, informazioni sul sistema dei servizi, accompagnamento ai servizi di cura, informazioni sulla tipologia di sostanze, informazioni legali.</p>
Dimensione tematica	1. investire nelle persone e nelle comunità che



a cui il progetto fa riferimento	compongono le nostre città: una città sana dà l'esempio enfatizzando un focus umano sullo sviluppo della società e dando priorità agli investimenti nelle persone per migliorare l'equità e l'inclusione, attraverso un rafforzamento dell'empowerment;
Azioni realizzate	Co-progettazione iniziale tra Amministrazione Comunale e gestori individuati per la realizzazione dell'intervento. Messa a servizio di tutte le azioni previste: Consulenza telefonica, Consulenza online, Gestione ed aggiornamento della banca dati dei servizi territoriali di cura e presa in carico, Supervisione e formazione degli operatori anche tramite incontri ed interlocuzioni con il servizio di prevenzione di ATS Città Metropolitana, il Sert e gli SMI (servizi multidisciplinari integrati di contrasto e cura alla dipendenze gestiti dal privato accreditato), i servizi sociali territoriali del Comune di Milano, i centri di aiuto e accoglienza per i senza tetto, i partecipanti al progetto "Rogoredo L'Unione fa la forza" (intervento di contrasto per la riduzione del danno e il contrasto allo spaccio in quello che è stato uno dei più importanti e conosciuti luoghi aperti di consumo), Raccolta ed elaborazione dei dati dell'attività telefonica, Ideazione e promozione di una campagna di promozione del servizio.
Beneficiari finali del progetto e numero	Beneficiari dell'intervento sono: persone che hanno un problema di dipendenza da sostanze e/o comportamentali; familiari di consumatori; Istituzioni e operatori dei servizi di accoglienza, cura e presa in carico oltre che operatori della comunicazione e cittadini. Dall'inizio del progetto ad oggi ci sono stati 952 contatti telefonici di cui 606 da diretti interessati, 313 da famigliari e conoscenti, 25 da operatori sociali e sanitari, 4 operatori della comunicazione e 4 altri.
Risultati attesi	Incrementare progressivamente il numero di contatti e fare emergere dal sommerso le richieste di sostegno provenienti da quelle persone che ancora non si sentono di affidarsi ad un percorso di cura. Dal punto di vista dei contenuti del singolo contatto, nella prima fase del processo di counselling, si cercherà di dare una cornice adeguata al contatto telefonico per capire la richiesta manifesta, fino ad arrivare, per quanto possibile, all'individuazione del "reale problema" messo in gioco. Focalizzare insieme all'utente un "obiettivo" che possa



	<p>rappresentare, in quel particolare momento, il passaggio più utile per iniziare ad affrontare la propria condizione, attraverso l'attivazione delle sue risorse e capacità.</p> <p>Promuovere l'accoglienza delle persone che si rivolgono all'Help Line.</p> <p>Sostenere la persona che ha bisogno d'ascolto e che spesso vive una condizione di solitudine;</p> <p>Fornire un riscontro pratico alle richieste delle persone Proporre percorsi di autonomia, cura e consapevolezza.</p> <p>Accompagnare ai servizi del territorio e in particolare ai servizi di cura.</p> <p>Infine promuovere adeguatamente il servizio.</p>
Risultati raggiunti	<p>Essendo un intervento di carattere sperimentale il risultato quantitativo fino ad ora ottenuto di 952 contatti si ritiene soddisfacente. Il profilo degli utenti per età, è lievemente più alto di quello degli utenti in carico ai servizi di cura e/o agli interventi di riduzione del danno (39% di persone fra i 50 e i 60 anni, 33% tra i 40 e i 50 anni, 21% tra i 25 e i 30 anni, marginale l'utenza più giovane) sottolineando che risulta comunque significativo il numero di contatti eseguiti da famigliari e amici, pari circa al 35%. Tra i contatti si rileva una maggioranza di donne contrariamente a quanto succede agli altri interventi sopra citati. L'intervento è stato in grado di fornire ascolto, sostegno relazionale, educativo, psicologico, consulenziale su tipologia di dipendenza, informativo sul sistema dei servizi e parzialmente è riuscito ad accompagnare ai servizi di cura. Nell'arco della sperimentazione sono state progettate e realizzate delle campagne di comunicazione realizzate tramite giornali e riviste specializzate, pagine social e newsletter dell'Amministrazione comunale oltre che produzione di cartoline e locandine distribuite nei centri di aggregazione dei Municipi e della Città. Il servizio si è caratterizzato, inoltre da una costante attenzione della linea d'ascolto a facilitare l'accesso dell'utenza ai servizi di cura. Questa modalità è stata concordata con i servizi per rendere il più possibile efficace il momento dell'invio, che non si limita all'erogazione di un recapito da contattare ma mira ad un accompagnamento e a un supporto motivazionale in vista della possibile presa in carico da parte del servizio territoriale. Si è per questo rafforzata la sinergia, in primo luogo con i SerD e gli SMI. SostieniMi Helpline Dipendenze agisce quindi in stretta sinergia con la rete dei servizi per tutte le situazioni in cui è necessario prevedere un percorso di orientamento vis-à-vis. I Ser.D e gli SMI, Il Dipartimento Interaziendale Dipendenze delle Aziende sanitarie milanesi ha messo a disposizione della Help-Line contatti telefonici e mail dedicati per l'invio degli utenti.</p>
Apprendimenti nella realizzazione del	<p>Rispetto al servizio telefonico, oltre agli aspetti di ascolto e orientamento è emerso quanto sarebbe necessario puntare</p>



progetto	sulla prevenzione e la sensibilizzazione della cittadinanza: garantendo un'informazione puntuale sui rischi connessi a determinate condotte e sulle opportunità di sostegno esistenti; rafforzando i ruoli educativi primari che possono rappresentare un fattore "protettivo" fondamentale nei percorsi di crescita delle nuove generazioni; farsi carico del disorientamento e delle difficoltà manifestate dalle famiglie di adolescenti offrendo percorsi di accompagnamento attraverso la proposta di colloqui di approfondimento. Negli incontri di equipe è emerso quanto sia importante che gli operatori non siano totalmente ed esclusivamente dedicati all'attività di ascolto. Infatti gli stessi operatori contemporaneamente impegnati in altri servizi forniti dal gestore, (Comunità per Tossicodipendenti in Doppia Diagnosi, progetti di reinserimento, consulenza per minori e famiglie in situazione di disagio) hanno messo in evidenza come questa opportunità permetta di rendere circolari esperienze e conoscenze maturate sul campo in ambiti diversi di intervento che risultano interessanti per l'attività di consulenza svolta dalla Linea telefonica e contemporaneamente la diversificazione dell'attività consenta di evitare i rischi di un eccessivo turn over e burnout. L'esperienza, infatti, ha messo in rilievo come un coinvolgimento prolungato nell'attività di ascolto telefonico possa comportare nel tempo una perdita di qualità dell'intervento ed una progressiva demotivazione del personale. Lo strumento di messaggistica tramite SMS e WhatsApp ha consentito di ricontattare, sempre tramite messaggio, le persone che erroneamente avevano chiamato fuori dall'orario di servizio. Tutto ciò ha reso possibile il recupero dei contatti e l'avvio della consulenza, rendendo possibile recuperare richieste di aiuto non immediatamente recepite. Si è rilevata, in ultimo, la necessità di un incremento di visibilità sui canali social, evidenziando che la maggior parte delle persone che chiamano il servizio recuperano il numero tramite la rete.
Costo totale del progetto (euro)	94.000,00 Euro per Anno solare
Finanziamenti ottenuti	Risorse di Bilancio corrente dell'Amministrazione Comunale integrate con una quota minima di co-progettazione dell'intervento da parte del gestore
Sostenibilità del progetto	Il progetto potrebbe essere in parte o totalmente finanziato aderendo a bandi Regionali, Nazionali o Europei concernenti l'inclusione sociale e/o il contrasto alle dipendenze
Strumenti di comunicazione utilizzati	Comunicati stampa, presentazione presso riviste specializzate, pagine social dell'Assessorato alle politiche sociali (Facebook e Instagram) Newsletter del Comune di Milano, produzione di cartoline e locandine promozionali distribuite nei diversi luoghi di aggregazione della città.
Punti di forza del progetto	Flessibilità dell'intervento ed informalità facilitano l'avvicinamento al servizio a quelle persone che potrebbero



	<p>essere preoccupate del possibile stigma sociale che può caratterizzare i servizi di cura. Il counselling permette di comprendere la tipologia di richiesta e l'individuazione delle reali problematiche. Il contatto telefonico o tramite messaggio consente un contatto che garantisce un più significativo livello di riservatezza. La messa a disposizione dei dati consente all'Amministrazione Comunale di avere a disposizione uno spaccato, seppur parziale, dell'andamento del fenomeno dipendenze nella città. Il Governo di questo intervento, ha permesso il rafforzamento dello scambio di informazioni e pratiche tra servizi e progetti con ruoli diversi e facenti capo e diverse istituzioni pubbliche.</p>
Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto	<p>Difficoltà ad intercettare la fascia di utenza più giovane. Il carattere sperimentale non ha garantito fino in fondo la continuità soprattutto nella promozione e comunicazione. Il contatto con altri servizi in particolare quelli di cura (SerD) non è stato immediato a causa di un'iniziale reciproca diffidenza.</p> <p>Si rileva come necessaria, anche se non si tratta del primo obiettivo del progetto, aumentare il numero di persone che vengono inviate ai servizi di cura.</p>
Il progetto è stato oggetto di valutazione? Se sì di che tipo?	<p>La convenzione prevede l'invio di una relazione e di una reportistica mensile.</p> <p>Al termine del periodo di sperimentazione è previsto la produzione di un documento contenente:</p> <ul style="list-style-type: none">Analisi del contesto di riferimentoArticolazione del modello organizzativo (tipologia dei servizi erogati, modalità di erogazione, quantità e tipologia del personale necessario, modalità di raccolta e organizzazione dei dati dell'utenza)Modalità e strumenti di raccordo e invio dell'utenza con i servizi di diagnosi e cura (SerD e SMI)Modalità e strumenti di raccordo con i servizi sociali e socio-assistenzialiComposizione della rete dei soggetti coinvolti nell'attuazione dell'interventoStrumenti per la rilevazione dei risultati e degli indicatori di esito e di valutazione di efficacia del modelloIndividuazione degli elementi di valorizzazione del modello proposto
Parole Chiave per descrivere il progetto (massimo 5)	Contrasto alle dipendenze Ascolto Sostegno Aiuto Inclusione
Allegati (da inviare sempre in formato elettronico alla mail indicata)	<p>Tutto ciò che aiuta la Commissione a valutare nel merito il progetto, soprattutto per i risultati raggiunti, ad es.:</p> <ul style="list-style-type: none">- documento di progetto- budget revisionale e consuntivo



	<ul style="list-style-type: none">- valutazione del progetto a cura dei progettisti- materiali promozionali
--	--

Modalità di partecipazione:

Ogni Comune partecipante potrà presentare **un solo progetto** per ognuna delle tre aree tematiche. Il "Modulo presentazione progetti" (scaricabile all'indirizzo www.retecittasane.it) opportunamente compilato, con gli eventuali allegati, dovrà pervenire entro le ore 12,00 dell'15 dicembre 2020 esclusivamente al seguente indirizzo e-mail: cittasane@comune.ancona.it. Per informazioni scrivere allo stesso indirizzo.