

PROGETTO

Sportello TiAscolto!

Regione Piemonte gruppo Associazione Sportello TiAscolto!

Progetto avviato nell'anno 2019 - Ultimo anno di attività : 2019

Accreditato come Buona Pratica parziale il 03/11/2021

Abstract

Obiettivo generale

L'obiettivo generale del progetto è partecipare alla tutela del diritto alla salute mentale, intervenendo sulle variabili socio-economiche che limitano, condizionandola, l'accessibilità ai servizi di prevenzione, accoglienza e presa in carico della sofferenza psichica individuale e collettiva.

L'obiettivo generale è quello di giungere ad un sistema integrato di azioni, pratiche e processi che rendano maggiormente accessibili le risposte appropriate del territorio alle sofferenze specifiche di questo periodo storico e di questo contesto sociale, mettendo i fruitori nella condizione di prendere attivamente parola per diventare un motore di cambiamento individuale, collettivo e sociale.

Contestualmente, è obiettivo del progetto far sì che gli interventi e le pratiche messe in campo, finalizzate a favorire l'accessibilità di coloro che più difficilmente hanno la possibilità di trovare una risposta ai propri bisogni di salute mentale, siano promosse da un modello improntato alla sostenibilità economica, al fine di poter mantenere le proprie specificità ed il proprio sviluppo progettuale al netto dell'acquisizione di finanziamenti esterni o di attività volontaristica da parte dei promotori, per far fronte alla limitatezza delle risorse che caratterizza il nostro tempo.

Analisi di contesto

Studi provenienti da numerosi paesi sono concordi nel riportare un peggioramento in almeno un indicatore di salute mentale in associazione alla crisi economica, e nel riconoscere la salute mentale come l'aspetto della salute maggiormente colpito dalle condizioni di insicurezza che tale crisi determina.

Tale scenario indica la necessità di fornire una risposta concreta a tale forma di sofferenza: per intercettare e fornire cura e assistenza ad un numero in aumento di persone che la necessitano; per promuovere la salute mentale e prevenire situazioni di cronicità o di criticità elevata.

Riconoscendo Psicologi e Psicoterapeuti come professioni con un ruolo chiave rispetto a tali attività, constatiamo che sul nostro territorio (Regione Piemonte) la media di psicologi afferenti al SSN, in particolare ai DSM (compresi SPDC) è di 0,05 unità ogni 1500 abitanti. Tali numeri non solo non permettono la presa in carico psicologica dei pazienti che richiedono cura e assistenza, ma altresì non sono compatibili con la progettazione, l'attuazione e la diffusione di azioni di prevenzione e promozione della salute mentale capillari e diffusi alla cittadinanza.

I servizi pubblici, accessibili a tutta la popolazione, riescono con difficoltà a rispondere alle esigenze di cura delle persone, soprattutto se non presentano una sintomatologia conclamata tale da richiedere un intervento immediato e prioritario.

Le attività di prevenzione e promozione della salute mentale e di accoglienza del disagio psicologico sono di conseguenza primariamente erogate in regime privato (liberi professionisti), o di privato sociale (es. associazioni), spesso sotto forma di iniziative puntuali, che non riescono a garantire l'accesso a tutte le fasce della popolazione presenti sul territorio, spesso escludendo proprio le fasce della popolazione maggiormente svantaggiate o con meno risorse di tipo economico, culturale, relazionale, ovvero coloro che maggiormente ne avrebbero bisogno.

Metodi e strumenti



Il progetto "Sportello TiAscolto!" ha adottato i seguenti metodi per favorire l'accessibilità e garantire la propria sostenibilità:

Accessibilità:

- diverse modalità di accesso semplici e con risposta tempestiva (telefono cellulare sempre attivo, e-mail, altri canali social, accesso diretto) , grazie ad una risorsa dedicata ad accogliere, acquisire la richiesta, dare informazioni ed eventualmente avviare presa in carico o orientare agli appropriati servizi e realtà presenti sul territorio;
- applicazione di tariffe diversificate a seconda delle disponibilità e delle esigenze economiche del cittadino al momento dell'accesso, rivedibili durante la presa in carico;

Sostenibilità:

- ridistribuzione interna tra gli operatori delle differenze tra le tariffe pagate dai pazienti, in modo che l'importo percepito da ogni singolo professionista sia la medesima, a prescindere dalle tariffe dei pazienti in carico.

I principali strumenti di intervento clinico sono quelli propri della professione di Psicologo: colloqui di counselling, supporto psicologico, psicoterapia, individuale, di coppia, familiare, anche multilingue.

I principali strumenti di intervento su un piano collettivo per la diffusione di pratiche e saperi legati alla salute mentale e per promuovere un senso di responsabilità condivisa, sia tra cittadini che tra soggetti che operano nel campo della cura, sono stati la partecipazione a reti e azioni sul territorio, la proposta di incontri divulgativi e formativi.

Valutazione prevista/effettuata

Per valutare qualitativamente e quantitativamente l'attività del progetto rispetto ai propri obiettivi, il suo funzionamento ed il relativo impatto sul territorio, lo "Sportello TiAscolto!":

- rileva periodicamente il flusso di persone che accede allo Sportello attraverso i suoi principali canali di accesso (telefono, e-mail, social network, accesso diretto presso le nostre sedi), e che viene presa in carico o inviata ad altre realtà simili coinvolte nel progetto, e tiene traccia di alcune informazioni rispetto a coloro che si rivolgono allo Sportello per bisogni di salute (es. età, stato occupazionale);
- monitora l'andamento delle tariffe pagate dai pazienti, sia rispetto alla loro variabilità per adattarsi alle diverse esigenze, sia rispetto alla sostenibilità del progetto in relazione alle spese;
- valuta l'efficacia del servizio e il grado di soddisfazione da parte dei fruitori attraverso la somministrazione di un questionario di fine percorso inviato al termine delle attività;
- valuta la propria attività divulgativa, informativa e formativa rispetto a tematiche inerenti alla salute mentale, in particolare relativamente alle persone raggiunte dalle iniziative proposte/utilizzo dei canali social;
- effettua al termine di ciascun anno un focus group, volto alla valutazione dell'anno trascorso ed alla definizione di strategie risolutive rispetto agli aspetti da migliorare ed alle linee strategiche di sviluppo da seguire per l'anno seguente.

Note



Il progetto Sportello TiAscolto è attivo dal 2014, con logiche simili a quelle qui descritte. Il numero crescente di richieste, l'espansione del gruppo di lavoro e l'affermarsi come punto di riferimento nel contesto cittadino, hanno portato i partecipanti del progetto a strutturare e consolidare prassi che permettessero di gestirne la crescita. Tra queste sono stati definiti ed avviati strumenti di valutazione delle proprie azioni, rispetto agli obiettivi, che ci hanno permesso, nell'anno 2019, di rendere il progetto misurabile e di proporlo come buona prassi.

Nella sezione azioni chiediamo di non considerare la descrizione dell' "Intervento Azione 2018", è un refuso di una precedente compilazione che non è più possibile cancellare.

Tema di salute prevalente : ACCESSO AI SERVIZI PER LA SALUTE

Temi secondari : POLITICHE PER LA SALUTE
SALUTE MENTALE / BENESSERE PSICOFISICO
DISUGUAGLIANZE
EMPOWERMENT
INCLUSIONE

Setting : Ambienti di lavoro
Ambiente scolastico
Ambienti di vita
Servizi Sanitari
Comunità

Destinatari finali : Subcomunali (condominio, rione, quartiere, circoscrizione/municipio, ecc.)
Comune
fino a 500
Sovracomunali (distretti, asl, consorzi socio-assistenziali, province, ecc.)
Regionali

Mandati : Altro

Finanziamenti : Altro

Responsabili e gruppo di lavoro

BESSONE MATTEO (responsabile)

e-mail : info@sportellotiascolto.it

BERTA STEFANO

e-mail : info@sportellotiascolto.it

BERTUZZI MIRIAM

e-mail : info@sportellotiascolto.it

CERNICCHIARO MARCELLA

e-mail : info@sportellotiascolto.it

GIGLIOTTI FELICITA

e-mail : info@sportellotiascolto.it

LIOY MARTINO

e-mail : info@sportellotiascolto.it



LO GIUDICE SARA

e-mail : info@sportellotiascolto.it

RABAJOLI PAOLO

e-mail : info@sportellotiascolto.it

SARASSO PIETRO

e-mail : info@sportellotiascolto.it

SASSON MARCO

e-mail : info@sportellotiascolto.it

TARANTINO CHIARA

e-mail : info@sportellotiascolto.it

Enti promotori e/o partner

Categoria ente : Associazione

A.P.S. "CreAttiva"

In fase progettuale; In fase di realizzazione; In fase di valutazione;

Documentazione del progetto

1. Strumenti di analisi e valutazione - Questionario di valutazione del grado di soddisfazione del servizio, compilato da tutti gli utenti che terminano un percorso presso lo Sportello TiAscolto!
 2. Strumenti di analisi e valutazione - Esiti dei questionari di valutazione del grado di soddisfazione del servizio, compilato da tutti gli utenti che terminano un percorso presso lo Sportello TiAscolto!
 3. Strumenti di analisi e valutazione - Sistema di valutazione del raggiungimento degli obiettivi del progetto per il 2019
-

OBIETTIVI

Rispondere ai bisogni di salute psichica della popolazione, con particolare attenzione alle fasce deboli o a rischio marginalità.

Lo Sportello TiAscolto! si impegna per sostenere coloro che avvertono uno stato di sofferenza e difficoltà sul piano mentale o che si sentono in una condizione di vulnerabilità e fragilità, garantendo un facile e tempestivo accesso al sostegno psicologico. La risposta ai bisogni di salute mentale è concepita in un'ottica bio-psico-sociale, cogliendo cioè la fenomenologia umana nella sua interezza. Lo Sportello, inoltre, dispone la presa in carico garantendo la piena considerazione di fattori socioculturali, nonché di aspetti legati a difficoltà economiche, lavorando cioè per abbattere le barriere che ostacolano l'accesso alla presa in carico dei bisogni di salute psichica, in particolare per le fasce più svantaggiate che per diversi motivi non accedono al SSN.

Garantire la sostenibilità economica del progetto

Lo Sportello TiAscolto organizza la propria attività in modo da garantire, in assenza di finanziamenti e contributi esterni, la sostenibilità economica del servizio per dare continuità agli interventi e alle azioni senza compromettere le condizioni che facilitano l'accesso per la popolazione. Sono altresì ridotte al minimo le attività erogate da volontari, che in ogni caso non riguardano erogazione di attività professionale.

Favorire un circolo virtuoso da soggetti pubblici, privati e del privato sociale.

Al fine di raggiungere gli obiettivi 1 e 2, e nell'ottica di valorizzare le risorse già presenti sul territorio (pubbliche, private e di privato sociale), è obiettivo del progetto promuovere un lavoro di rete volto a fornire le risposte più appropriate ai cittadini, indipendentemente dalla realtà a cui accedono e compatibilmente con la disponibilità a prese in carico, una volta acquisiti i relativi bisogni. La salute è un bene collettivo, e la presa in carico collettiva della salute, anche dei singoli individui, è possibile se i soggetti che si occupano di prevenzione, promozione e cura della salute operano in rete, trovando soluzioni condivise per fronteggiare la limitatezza di disponibilità di risorse che caratterizzano il nostro tempo.

Diffusione di pratiche, saperi e relazioni che promuovano un senso di responsabilità condivisa

Lo Sportello TiAscolto si impegna costantemente per la co-costruzione di un senso di responsabilità condivisa intorno ai temi del diritto alla salute e della presa in carico della fragilità, su un piano sia teorico che concreto. È per questo motivo che sono costantemente attuate politiche ed azioni che promuovono il mutuo aiuto e la solidarietà sociale, favorendo la creazione di uno spazio pubblico che consideri costitutivo l'agire con cura. Attraverso i propri canali comunicativi - prima accoglienza, sito internet, pagine social- lo sportello svolge un'azione di sensibilizzazione e consapevolezza sui temi della salute mentale e del benessere psicologico della popolazione. L'accoglienza dei pazienti e la gestione tariffaria dello sportello, altresì, è attuata promuovendo azioni di mutualismo e responsabilizzazione di coloro che entrano in contatto con lo Sportello. Lo Sportello TiAscolto, infine, partecipa attivamente alla creazione di contesti più sani per individui e comunità attraverso un lavoro di rete nei territori e a livello nazionale.

INTERVENTO AZIONE #1 - 01/01/2018

migliorare l'accessibilità ai servizi pubblici attraverso una corretta informazione e conoscenza e favorire l'accessibilità al provato sociale senza barriere di tipo economico o residenziale.

Setting : Comunità

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino; Torino;

Destinatari :

Minori

Giovani

Adulti

Anziani

Disabilità

Patologie specifiche

Immigrati

Lavoratori

Disoccupati

Genitori

DSA

Subcomunali (condominio, rione, quartiere, circoscrizione/municipio, ecc.)

Metodi :

Supporto sociale (creazione reti o coalizioni);

INTERVENTO AZIONE #2 - 01/01/2019 - 31/12/2019**Accoglienza tempestiva e presa in carico della domanda**

Predisposizione di un servizio di accoglienza per rispondere a bisogni di salute mentale dei cittadini, raggiungibile 7 giorni su 7 a tutte le ore tramite canale telefonico, mail, social network.

Il cittadino ha modo di esprimere la propria richiesta e ricevere una risposta tempestiva, che può esitare con l'ottenimento di informazioni utili, azioni di orientamento al servizio più opportuno (vedi azione dedicata), l'avvio di una presa in carico dai professionisti in rete col servizio, secondo le politiche di esso (vedi azione dedicata).

Numero edizioni : 54

Ore singola edizione : 10

Totale persone raggiunte : 400

Setting : Luoghi informali

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino;

Destinatari :

Giovani

Adulti

Anziani

Disabilità

Patologie specifiche



Immigrati
Lavoratori
Genere
Disoccupati
Altro
Genitori
Volontari
DSA

Metodi :

Supporto sociale (creazione reti o coalizioni);

Carichi di lavoro :

- Num. 1 Volontario - ore 540

Descrizione intervento/azione :

Predisposizione di un servizio di accoglienza per rispondere a bisogni di salute mentale dei cittadini, raggiungibile 7 giorni su 7 a tutte le ore tramite canale telefonico, mail, social network.

Il cittadino ha modo di esprimere la propria richiesta e ricevere una risposta tempestiva, che può esitare con l'ottenimento di informazioni utili, azioni di orientamento al servizio più opportuno (vedi azione dedicata), l'avvio di una presa in carico dai professionisti in rete col servizio, secondo le politiche di esso (vedi azione dedicata).

INTERVENTO AZIONE #3 - 01/01/2019 - 31/12/2019

Erogazione di prestazioni professionali a tariffe negoziabili e relativamente accessibili.

In sede di primo colloquio da parte del professionista (psicologo - psicoterapeuta) viene contrattata la tariffa con l'interessato, tenendo conto delle sue reali possibilità economiche affinché il percorso avviato possa essere sostenuto a livello di spese. Nel presentare la negoziazione della tariffa la persona viene responsabilizzata sul fatto che tale pratica si ispira ad un principio di cura mutualistica, che oltre al soggetto riguarda le risorse e la possibilità di accesso alle cure della comunità.

Ore singola edizione : 3600

Totale persone raggiunte : 150

Setting : Servizi Sanitari

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino;

Destinatari :

Minori
Giovani
Adulti
Anziani
Disabilità
Patologie specifiche
Immigrati
Lavoratori
Genere
Disoccupati
Altro



Genitori
Volontari
DSA

Metodi :
Counseling;

Carichi di lavoro :
- Num. 8 Psicologo - ore 3600

Descrizione intervento/azione :

In sede di primo colloquio da parte del professionista (psicologo - psicoterapeuta) viene contrattata la tariffa con l'interessato, tenendo conto delle sue reali possibilità economiche affinché il percorso avviato possa essere sostenuto a livello di spese. Nel presentare la negoziazione della tariffa la persona viene responsabilizzata sul fatto che tale pratica si ispira ad un principio di cura mutualistica, che oltre al soggetto riguarda le risorse e la possibilità di accesso alle cure della comunità.

Documentazione dell'intervento :

Documentazione progettuale - Linee guide interne per la definizione delle tariffe concordate con i pazienti

INTERVENTO AZIONE #4 - 01/01/2019 - 31/12/2019

Orientamento alle risorse esistenti presenti sul territorio

Le persone dopo l'accoglienza ricevono un indirizzamento verso le realtà e le risorse sul territorio (precedentemente mappate dai promotori del progetto) che meglio possono rispondere ai bisogni espressi dal cittadino (non solo di salute, ma anche secondo le altre caratteristiche della domanda).

L'orientamento ad altri servizi avviene sia quando l'erogazione di una consulenza psicologica non è la risposta appropriata al bisogno espresso, sia quando i professionisti coinvolti nel progetto hanno esaurito la propria disponibilità ad accogliere nuovi accessi. In questo secondo caso il cittadino viene inviato alle realtà gemelle sul territorio che applicano politiche improntate all'accessibilità per prestazioni psicologiche, con cui il progetto è in rete e stretta collaborazione.

L'orientamento a risorse presenti sul territorio è parte integrante della pratica clinica, promosso dagli psicologi del servizio.

Totale persone raggiunte : 250
Setting : Ambienti di vita

Comuni coinvolti nell'intervento :
Torino;

Destinatari :
Minori
Giovani
Adulti
Anziani
Disabilità
Patologie specifiche
Immigrati
Lavoratori
Genere
Disoccupati
Altro



Genitori
Volontari
DSA

Metodi :

Supporto sociale (creazione reti o coalizioni);

Carichi di lavoro :

- Num. 8 Psicologo - ore 0
- Num. 1 Volontario - ore 540

Descrizione intervento/azione :

Le persone dopo l'accoglienza ricevono un indirizzamento verso le realtà e le risorse sul territorio (precedentemente mappate dai promotori del progetto) che meglio possono rispondere ai bisogni espressi dal cittadino (non solo di salute, ma anche secondo le altre caratteristiche della domanda).

L'orientamento ad altri servizi avviene sia quando l'erogazione di una consulenza psicologica non è la risposta appropriata al bisogno espresso, sia quando i professionisti coinvolti nel progetto hanno esaurito la propria disponibilità ad accogliere nuovi accessi. In questo secondo caso il cittadino viene inviato alle realtà gemelle sul territorio che applicano politiche improntate all'accessibilità per prestazioni psicologiche, con cui il progetto è in rete e stretta collaborazione.

L'orientamento a risorse presenti sul territorio è parte integrante della pratica clinica, promosso dagli psicologi del servizio.

Documentazione dell'intervento :

Documentazione progettuale - Elenco delle realtà per azione di orientamento ai servizi sul territorio, in costante aggiornamento

INTERVENTO AZIONE #5 - 01/01/2019 - 31/12/2019

Ridistribuzione interna delle entrate da attività professionale

I professionisti coinvolti nel progetto tengono traccia delle diverse tariffe a cui erogano le proprie prestazioni ai destinatari e delle ore di lavoro svolte nel periodo di tempo di riferimento. Questo permette di bilanciare eventuali squilibri tra i professionisti dovuti alla variabilità delle tariffe pagate dagli accessi permettendo un'equità retributiva tra i coinvolti che, affiancata ad un'equità nel contributo alle spese di gestione del servizio, persegue la sostenibilità del progetto.

Totale persone raggiunte : 8

Setting : Ambienti di lavoro

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino;

Destinatari :

Operatori sanitari

Carichi di lavoro :

- Num. 1 Psicologo - ore 12

Descrizione intervento/azione :

I professionisti coinvolti nel progetto tengono traccia delle diverse tariffe a cui erogano le proprie prestazioni ai destinatari e delle ore di lavoro svolte nel periodo di tempo di riferimento. Questo permette di bilanciare eventuali squilibri tra i professionisti dovuti alla variabilità delle tariffe pagate dagli



accessi permettendo un'equità retributiva tra i coinvolti che, affiancata ad un'equità nel contributo alle spese di gestione del servizio, persegue la sostenibilità del progetto.

INTERVENTO AZIONE #6 - 01/01/2019 - 31/12/2019

Pubblicazione di contenuti multimediali divulgativi e informativi sulla salute mentale degli individui e della popolazione.

Aggiornamento costante per mezzo del sito internet e dei canali social con contenuti e pubblicazioni inerenti alla salute mentale. Queste hanno finalità divulgativa, informativa ed anche di predisposizione del dibattito e del confronto sui temi in questione. Tali piattaforme, altresì, sono utilizzate come canale ulteriore di condivisione e promozione di una rete di sostegno alla salute degli individui e della popolazione.

Totale persone raggiunte : 27000

Setting : Ambienti di vita

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino;

Destinatari :

Giovani

Adulti

Anziani

Disabilità

Patologie specifiche

Immigrati

Lavoratori

Genere

Disoccupati

Altro

Genitori

Volontari

DSA

Metodi :

Produzione/valorizzazione di materiali documentali (report/dossier, opuscoli/locandine); Web media;

Carichi di lavoro :

- Num. 4 Psicologo - ore 180

Descrizione intervento/azione :

Aggiornamento costante per mezzo del sito internet e dei canali social con contenuti e pubblicazioni inerenti alla salute mentale. Queste hanno finalità divulgativa, informativa ed anche di predisposizione del dibattito e del confronto sui temi in questione. Tali piattaforme, altresì, sono utilizzate come canale ulteriore di condivisione e promozione di una rete di sostegno alla salute degli individui e della popolazione.

Documentazione dell'intervento :

Documentazione progettuale - Documento contenente le linee guida interne per la pubblicazione di contenuti sui social

INTERVENTO AZIONE #7 - 01/01/2019 - 31/12/2019**Offerta di percorsi formativi su temi relativi alla salute mentale individuale e di comunità, per psicologi e operatori**

Nel corso dell'anno vengono organizzati incontri formativi su diverse tematiche legate alla salute mentale sia individuale che collettiva, a cui vengono invitati a partecipare psicologi ed altri operatori, a seconda del contenuto della tematica, con l'obiettivo primario di diffondere pratiche e saperi che possano incidere collettivamente sulla salute, in particolare mentale, di individui e della comunità; ed al contempo con l'obiettivo di rendere tali incontri occasioni per promuovere relazioni e favorire un circolo virtuoso e di rete tra le diverse realtà e soggetti che partecipano.

A seguito dell'incontro formativo viene redatto un articolo da parte degli operatori dello sportello sulla tematica trattata, che viene successivamente divulgato attraverso i canali web e social (vedi azione dedicata)

Numero edizioni : 3

Ore singola edizione : 2

Totale persone raggiunte : 60

Setting : Ambienti di lavoro

Comuni coinvolti nell'intervento :

Torino;

Destinatari :

Operatori scolastici

Operatori sanitari

Operatori socio-assistenziali

Altri professionisti del settore pubblico

Altri professionisti del settore privato

Carichi di lavoro :

- Num. 4 Psicologo - ore 20

Descrizione intervento/azione :

Nel corso dell'anno vengono organizzati incontri formativi su diverse tematiche legate alla salute mentale sia individuale che collettiva, a cui vengono invitati a partecipare psicologi ed altri operatori, a seconda del contenuto della tematica, con l'obiettivo primario di diffondere pratiche e saperi che possano incidere collettivamente sulla salute, in particolare mentale, di individui e della comunità; ed al contempo con l'obiettivo di rendere tali incontri occasioni per promuovere relazioni e favorire un circolo virtuoso e di rete tra le diverse realtà e soggetti che partecipano.

A seguito dell'incontro formativo viene redatto un articolo da parte degli operatori dello sportello sulla tematica trattata, che viene successivamente divulgato attraverso i canali web e social (vedi azione dedicata)

Documentazione dell'intervento :

Documentazione progettuale - Linee guida per l'organizzazione di iniziative formative e successiva pubblicazione di articolo