

# Il Servizio inOltre

*Il Servizio Psicologico per la Gestione delle  
Emergenze Comunitarie*

---

*16 Settembre 2021  
Progetto Sentinella, Comune di Rosà*

Dottorssa Emilia Laugelli  
Responsabile del Servizio inOltre

inOltre



REGIONE VENETO

NUMERO  
VERDE  
GRATUITO  
24/24

in  Oltre

800 33 43 43

## COME OPERA IL SERVIZIO

Lo Psicologo che risponde al telefono effettua un vero e proprio colloquio psicologico

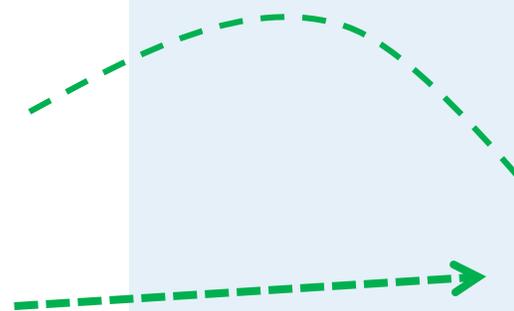
Nelle situazioni più critiche ed articolate, non gestibili efficacemente con un solo accompagnamento telefonico, al cittadino viene proposto di iniziare un percorso dedicato con lo psicologo. Tale percorso si effettua incontrando la persona in azienda, a casa, in un luogo informale, oppure a distanza (e dunque proseguendo il lavoro via telefono).

# COME OPERA IL SERVIZIO / I



## Numero verde H24 – 7giorni

Raccolta della richiesta del cittadino  
Gestione dell'eventuale emergenza  
Elaborazione dell'esigenza/presa in carico  
Applicazione della scala di rischio



Consulenza telefonica

## Accompagnamento dell'utente:

**Costruzione e avvio di un percorso strutturato in base alle esigenze dell'utente:**

1. Eventuale ricontatto del cittadino da parte del Numero verde oppure ricontatto diretto del cittadino del Numero verde
2. Prosecuzione consulenza telefonica a distanza con uno Psicologo dedicato (organizzata secondo un criterio di efficacia rispetto al perseguimento dell'obiettivo con la specifica situazione del cittadino: non sono definite a priori indicazioni sulla quantità/frequenza/orario dei colloqui)
3. consulenza territoriale in presenza con uno Psicologo dedicato (anch'essa organizzata secondo un criterio di efficacia)

# L'UTENZA DEL SERVIZIO

## **Tutti le cittadine e i cittadini che:**

- *necessitano di un supporto per la gestione della propria situazione personale*
- *affermano di avere difficoltà nel pensare al futuro, anche prossimo*
- *si trovano ad affrontare molteplici problemi che si accavallano e se ne sentono sovrastati*
- *non sanno a chi rivolgersi e si sentono soli con i propri problemi;*
- *familiari, amici e conoscenti di persone in difficoltà*

## **Nello specifico:**

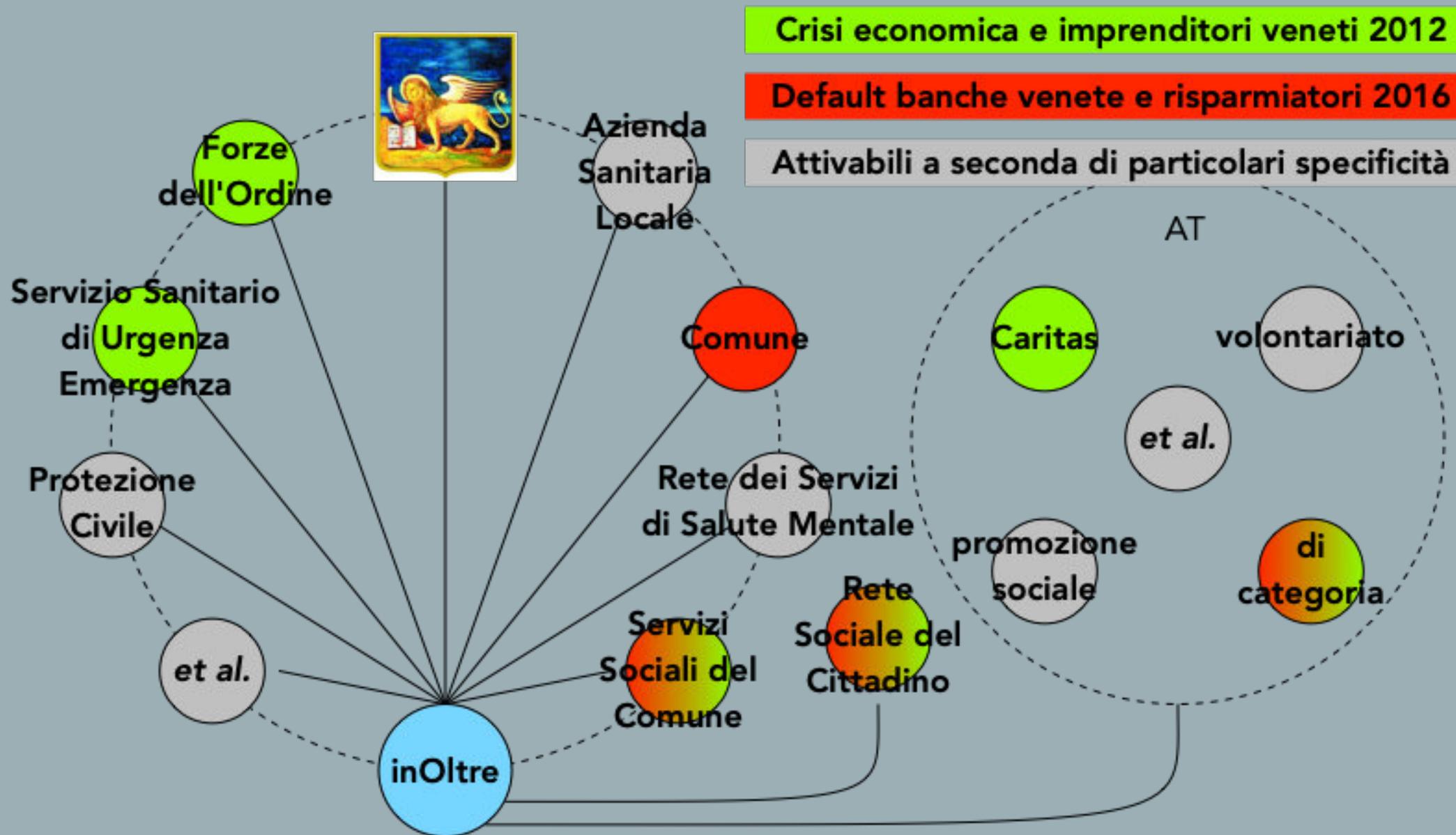
**DAL 2012: GLI IMPRENDITORI E TUTTI COLORO CHE SI TROVANO AD AFFRONTARE LE IMPLICAZIONI DELLA CRISI ECONOMICO-FINANZIARIA**

**DAL 2016 ANCHE I CITTADINI RISPARMIATORI COINVOLTI NEL DISSESTO FINANZIARIO DELLE BANCHE VENETE**

**DA Marzo 2020 TUTTA LA COMUNITA' VENETA PER L'EMERGENZA SANITARIA DA COVID – 19**

**DA Luglio 2021 TUTTE LE EMERGENZE COMUNITARIE**

## Architettura dei Servizi per la salute dei cittadini



# LAVORO DI RETE – «STARE NELLE COMUNITÀ»

- METTERE IN COLLEGAMENTO I DIVERSI ATTORI DELLA RETE (formali e informali, pubblici e privati) ed anche l'UTENTE

- VALORIZZARE E PROMUOVERE LE COMPETENZE di ciascuno ATTORE, INCLUSO L'UTENTE in riferimento all'obiettivo CONDIVISO di promozione della salute



# IN-OLTRE

## **PER AGGIUNGERE «ALTRO»**

*guardare OLTRE la solitudine del problema*

---

## **PER ANDARE «OLTRE»**

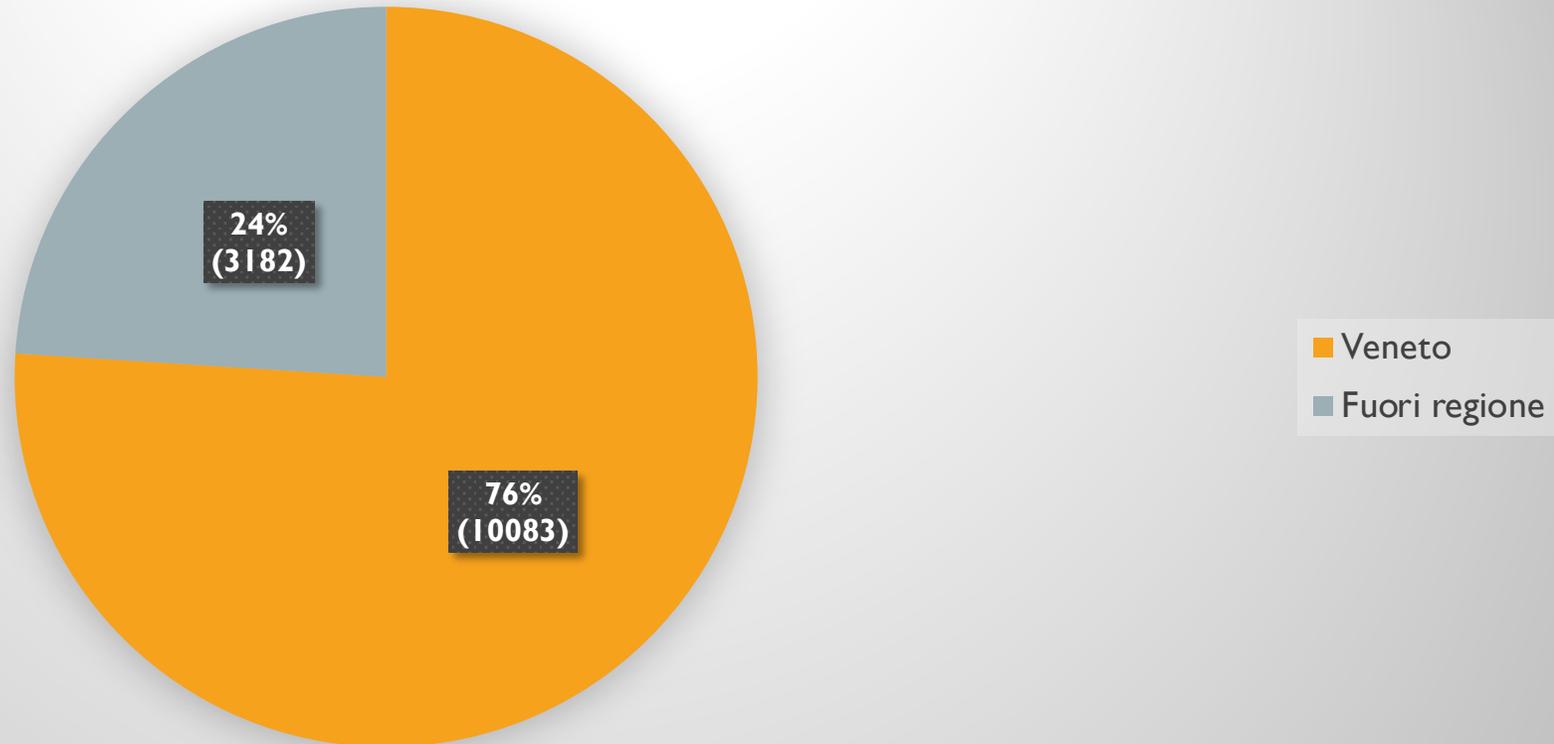
*considerare PERCORSI che si possono costruire*

*VALORIZZANDO LE COMPETENZE E coinvolgendo la COMUNITÀ*

# ALCUNI DATI GENERALI SUL SERVIZIO

DAL 12/06/2012 AL 09/09/2021

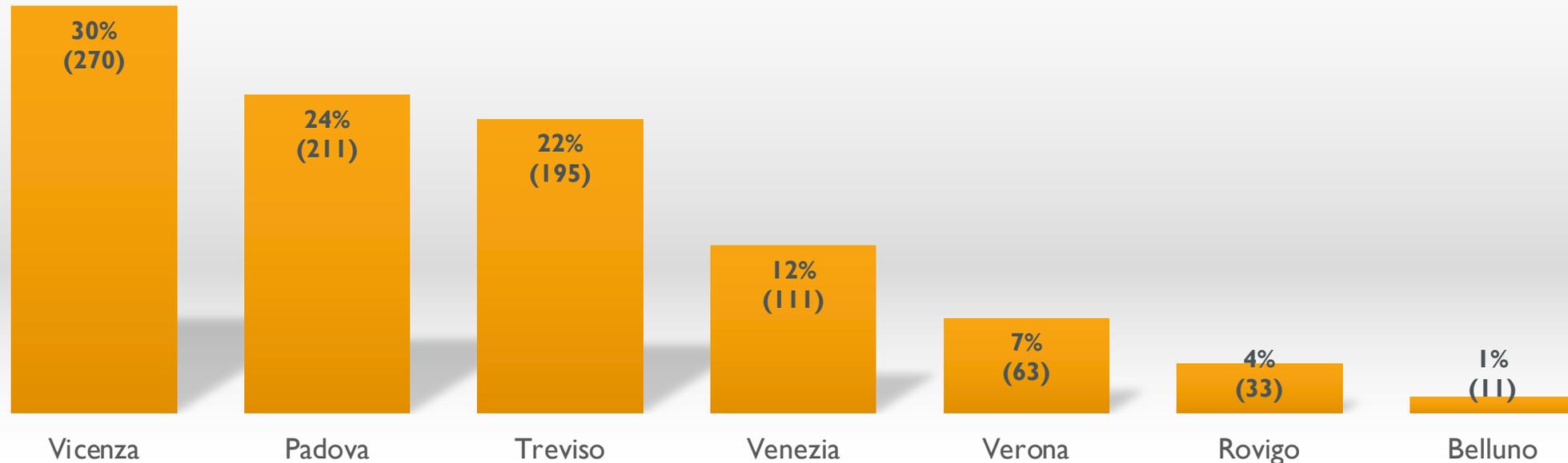
COLLOQUI TOTALI = 13265



# ALCUNI DATI SUL SERVIZIO

DAL 12/06/2012 AL 09/09/2021

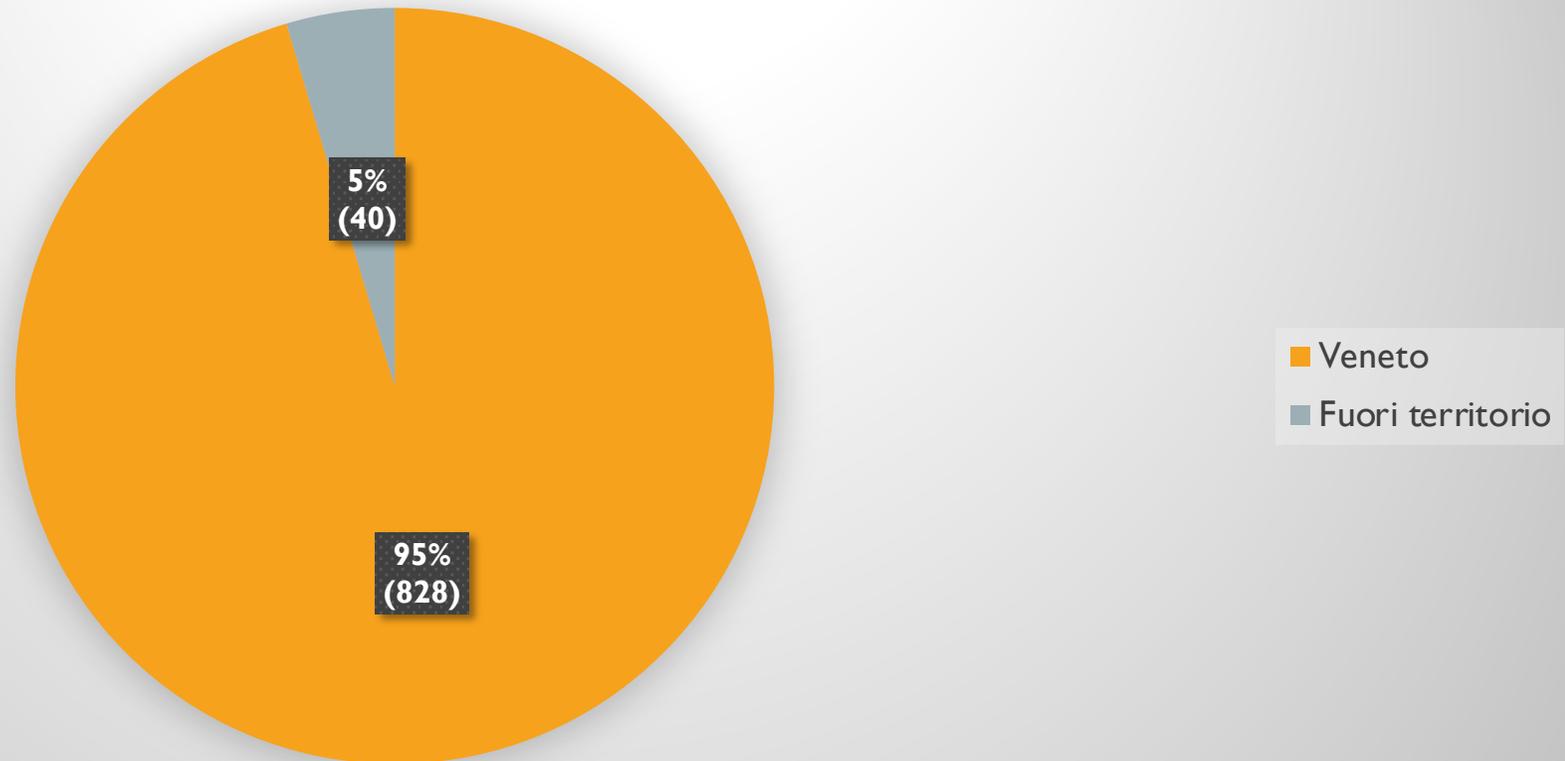
**AGGANCI TERRITORIALI IN VENETO = 894  
CITTADINI SEGUITI IN PRESENZA**



# COLLOQUI CON UTENTI OVER 70

2020 - 2021

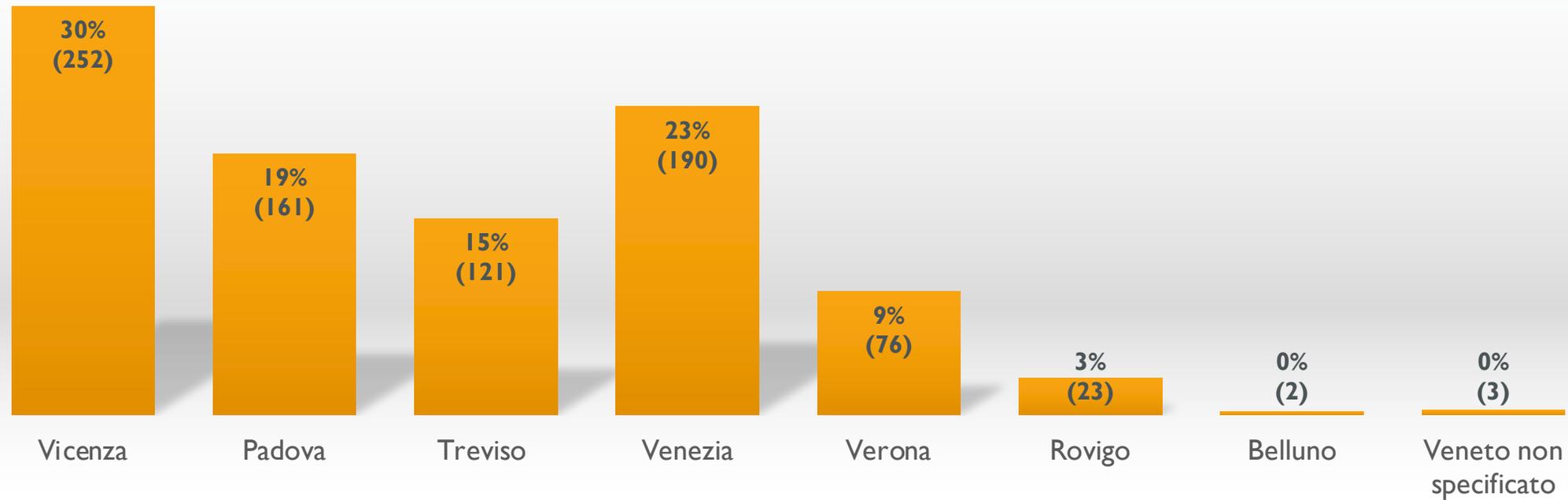
COLLOQUI CON UTENTI OVER 70 = TOT. 868



# COLLOQUI CON UTENTI OVER 70

2020 - 2021

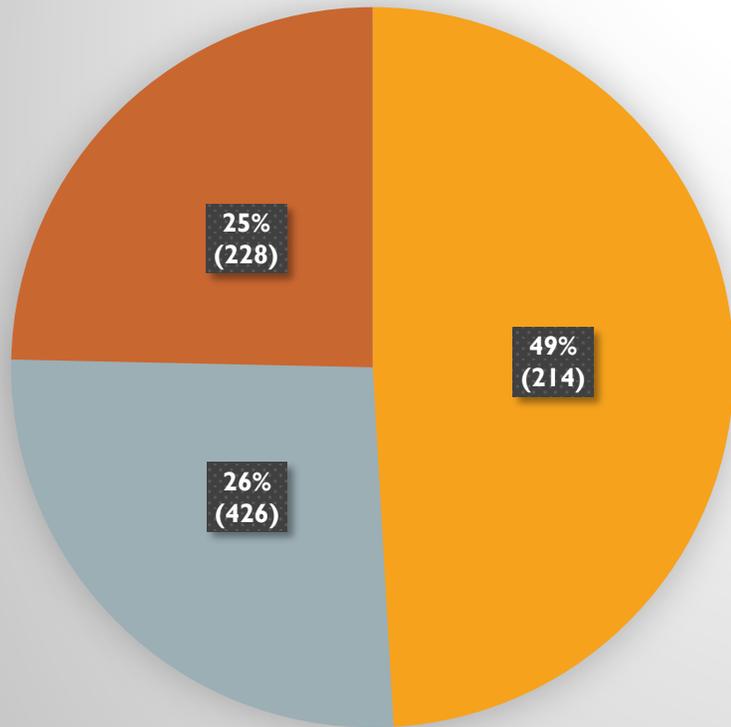
COLLOQUI CON UTENTI OVER 70 IN VENETO = TOT. 828



# COLLOQUI CON UTENTI OVER 70

2020 - 2021

## MOTIVI E TEMATICHE DEI COLLOQUI



- Richiesta di aiuto per difficoltà a gestire situazioni di crisi personale NON RIGUARDANTI l'emergenza sanitaria da Covid-19:
  - Difficoltà nella gestione dei rapporti familiari
  - Difficoltà nella gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
- Difficoltà nel reperimento/utilizzo di informazioni riguardanti gli ambiti sanitario, economico e legale
- Richiesta di aiuto per preoccupazioni relative all'emergenza sanitaria da Covid-19:
  - Timori per il contagio
  - Paura di dover ritornare in ospedale

# **IL COVID-19: QUALI CAMBIAMENTI DEI MODI DI INTERAGIRE NELLA COMUNITÀ?**

- **Isolamento**
- **Paura del contagio**
- **Riduzione delle possibilità di spostamento**
- **Restrizioni nelle relazioni sociali**

# IL COVID -19: COME SONO CAMBIATE LE INTERAZIONI NEI VARI CONTESTI DELLA COMUNITÀ?

*Tutti i luoghi delle relazioni*

*sono stati interessati dalla gestione della pandemia*

Ad esempio:

- Famiglia: maggiori sollecitazioni nel rapporto tra genitori e figli
- Parrocchia: ridimensionamento delle attività
- Scuola: didattica a distanza
- Chiusura Centri di aggregazione per la terza età
- Annullamento delle frequentazioni

# IL COVID -19: COME E' CAMBIATO IL VOLONTARIATO?

- Battuta di arresto delle attività
  - L'unico ambito in cui il volontariato ha conosciuto incrementato è quello delle associazioni sanitarie (es. Croce Rossa). Si tratta di quelle situazioni in cui i volontari gestiscono attività quali: i trasporti, gli accompagnamenti, l'utilizzo delle ambulanze. Si tratta di attività mantenute e ampliate a bisogni del momento (es. tamponi, misurazioni temperature, accompagnamento degli utenti, eccetera)
- → Ripensare alle attività di volontariato in modo alternativo

# COSA PUO' AIUTARE A MANTENERE PROATTIVA E COORDINATA L'ATTIVITA' DEL VOLONTARIO?

- ✓ LAVORO DI SQUADRA
- ✓ OBIETTIVO UNICO E CONDIVISO
- ✓ CONDIVISIONE DELLE STRATEGIE DI INTERVENTO CIASCUNO SECONDO LE PROPRIE COMPETENZE
- ✓ FORMAZIONE

# IL LAVORO DEL VOLONTARIO, DUE IMPOSTAZIONI: ASSISTENZA O PARADIGMA GENERATIVO? L'ESEMPIO DEL PROGETTO SENTINELLA

## Focalizzazione sull'ASSISTENZA

- **COSA SI FA:** viene svolta una prestazione, ex. «ti vengo a trovare domani»,
- **RUOLO DELL'UTENTE:** beneficiario della prestazione, il cittadino è una porzione della Comunità
- **RUOLO DEL VOLONTARIO:** svolgere l'attività
- **RUOLO DELLA RETE:** ogni attore della rete si occupa della propria porzione
- **INDICATORE DI BUON ESITO DELL'INTERVENTO:** si è svolta l'attività/prestazione

## Focalizzazione sull'Architettura dei Servizi generativa di Salute

- **COSA SI FA:** si condivide un obiettivo, ex. «cosa dicevi che ti farebbe stare meglio?» «riattivarmi un po'» / «riuscire ad occuparmi di questa cosa» / «capire meglio come potrei fare per affrontare la situazione»
- **RUOLO DELL'UTENTE:** protagonista attivo nella gestione di un progetto, il cittadino è risorsa della Comunità
- **RUOLO DEL VOLONTARIO:** osservare la situazione del cittadino, facilitare l'orientamento del cittadino verso i Servizi di competenza come strumenti a sua disposizione, per perseguire l'obiettivo
- **RUOLO DELLA RETE:** ogni attore della rete secondo la propria competenza e in modo coordinato concorre al perseguimento dell'obiettivo comune
- **INDICATORE DI BUON ESITO DELL'INTERVENTO:** il cittadino, anche utilizzando i servizi competenti, riesce ad occuparsi in maniera più utile della propria situazione

# **ESEMPIO** COME USARE LA TELEFONATA (O L'INCONTRO DI PERSONA) PER MANTENERE APERTA L'INTERAZIONE: ALCUNI SPUNTI

## CONTATTO TELEFONICO

1. Preparare la telefonata prima di farla
2. Lo stratagemma «principe», è quello di poter raccontare e farsi raccontare (anche con riferimento alla biografia dell'utente, ma non solo)

## INCONTRO DI PERSONA

1. L'incontro si svolge su segnalazione
2. Si riporta quanto osservato nell'incontro ai ruoli competenti

# A COSA SI PRESTA ATTENZIONE DURANTE LA TELEFONATA (O L'INCONTRO): ALCUNI SPUNTI / I

1. Le eventuali richieste che il cittadino può avanzare. Queste possono rappresentare l'occasione per entrare in relazione con il cittadino e avvicinare cittadino e servizi
2. Segnali che indicano difficoltà nell'occuparsi di una situazione
3. A quali Servizi territoriali / professionisti privati il cittadino si sta già affidando per affrontare determinate situazioni
4. Le competenze che il cittadino manifesta rispetto al gestire la propria situazione e il proprio percorso di vita. Questo pone in un'ottica di utilizzo e valorizzazione delle risorse

# **Il volontario diventa una Sentinella della Salute**

# IL PROGETTO SENTINELLA PUNTI DI INNOVAZIONE

- UTILIZZO DI UN «PARADIGMA GENERATIVO» CHE FRA LE COSE PREVEDE:
  - a. ATTIVARE LE COMPETENZE PRESENTI NELLA COMUNITA',
  - b. ORIENTARE LE COMPETENZE VERSO UNA VISIONE E OBIETTIVI COMUNI
  - c. COORDINARE LE RISORSE
- LA MAPPATURA DELLE SITUAZIONI DI FRAGILITA': E' IL PROGETTO AD ANDARE VERSO L'UTENZA
- L'UTENTE E' PARTE ATTIVA DELL'INTERVENTO
- LA FORMAZIONE DELLE RISORSE INFORMALI

GRAZIE!

inOltre

800 33 43 43