



inOltre - 2021

Servizio Psicologico per la Gestione delle Emergenze nella Comunità

Servizio psicologico della Regione Veneto

Piano Esecutivo ed Economico

1. La storia e l'evoluzione del Servizio inOltre

“Che cosa possiamo fare per fronteggiare le crisi economiche e sociali che la nostra Comunità attraversa?”. Nel giugno del 2012 questa è stata la domanda che la Regione Veneto si è posta e che ha consentito, dopo pochissime settimane, di far nascere *inOltre*: un numero verde unico in grado di intercettare le emergenze, punto di riferimento per tutta la Regione e che potesse offrire una risposta professionale di supporto psicologico per chi è in difficoltà.

inOltre, dunque, nasce come Servizio di consulenza e sostegno psicologico, attraverso l'istituzione del numero verde **800334343** dedicato, operativo 24 ore su 24, che intercetta situazioni di emergenza, accompagna i cittadini, attraverso lo staff di psicologi, in un percorso di presa in carico e li affianca anche verso l'attivazione e l'utilizzo dei Servizi del territorio.

Questa collaborazione di sistema fra Servizi ha fatto sì che la Regione rintracciasse la forza e uno dei punti innovativi di un nuovo modello di welfare: *inOltre* si affianca ai Servizi già presenti, offre il suo contributo di supporto integrando le varie competenze e convogliando il patrimonio di risorse. Infatti, la missione di *inOltre* riguarda proprio questo e recita: contribuire alla valorizzazione degli snodi dialogici (formali e informali) che la Comunità genera e sviluppa. Cioè, il Servizio *inOltre* intende avviare o ricostruire in modo diverso il dialogo fra i membri della comunità (cioè gli “snodi dialogici”: imprenditori, risparmiatori, liberi professionisti, lavoratori dipendenti, cittadini, familiari, operatori di organizzazioni, di istituzioni, di volontariato, eccetera), **facendo in modo che sia la Comunità stessa a tornare a prendersi cura dei propri membri attraverso le risorse che già sono presenti sul territorio regionale.**

Il 2012 è un momento particolare per la Comunità veneta e per gran parte della Comunità umana. Si parla della crisi a livello economico-finanziario più marcata a partire dal secondo dopoguerra. La crisi non aveva colpito duramente “solo” i singoli individui, la crisi era ed è globale in quanto ha colpito tutti, ha contaminato e intossicato tutta la Comunità nella sua costituzione, nelle sue modalità di interazione. Il mutamento a cui si assisteva e assiste riguarda la frantumazione della Comunità, il suo spezzettarsi in spazi e luoghi che allentano i legami, le loro energie in comune. Le linee di frattura si espandono, si acuiscono, anche rientrare a casa propria – per un imprenditore, un artigiano, un piccolo commerciante in difficoltà – diventa luogo di sofferenza: non si può più sorridere, progettare, immaginare il futuro che fino ad un istante prima era il fulcro degli argomenti, dei discorsi che si praticavano. “Come glielo posso dire a mia moglie/marito....come posso dirlo ai miei figli, a mia Madre, a mio Padre....come posso dirlo ai miei collaboratori, ai miei vicini, gli amici...”. Ma questa domanda era ed è una domanda anche autoriflessiva: “Come posso dirmelo”. **Infatti, drammaticamente, le stesse persone colpite dalla crisi venivano e vengono**



5b20d7ab



assaltate da incredulità, da stupore per sé stesse e con sé stesse, dall'improvvisa e lacerante impossibilità di trovare una risposta, di riuscire a dire e, a dirsi qualcosa, qualsiasi cosa che potesse fornire uno sguardo aldilà della domanda stessa, che consentisse di pensare al futuro. Tutto collassa nell'oggi, nella drammaticità dell'"adesso". L'impossibilità diviene, si trasforma facilmente, subitaneamente, in angoscia, dolore, rabbia irrisolta, annichimento e, ahinoi, in staticità, in immobilità: in schianto esistenziale che rende inermi! **Questi sono i discorsi che le persone si fanno quando sono travolte, questi sono i discorsi che abbiamo raccolto negli 8 anni di Servizio *inOltre*. E' su questi discorsi che *inOltre* interviene.**

Da queste brevi righe introduttive risulta evidente come il Servizio abbia avuto la necessità, sin dalla sua nascita, di darsi un obiettivo di prospettiva, di mantenimento e sviluppo della possibilità di raccontare di sé, del proprio lavoro, con orgoglio e dignità. **Per cui gli Operatori del Servizio divengono esperti di quei discorsi che rendono le interazioni rarefatte, ridotte, che appaiono assenti (come quelle descritte poc'anzi), per ripristinare le interazioni e quindi promuovere la Salute (dell'imprenditore nella fase iniziale del Servizio), laddove la salute sta proprio nella coesione della Comunità.**

Il Servizio come obiettivo deve ripristinare quel dialogo, quella fitta trama di interazioni che è caratteristica intrinseca della Comunità. Si tratta dunque di rimettere in interazione i cittadini, siano essi imprenditori, lavoratori, giovani o anziani, che quelle istituzioni, Enti, Associazioni, Ruoli, che concorrono alla coesione della Comunità stessa.

Come si diceva la "crisi economico-finanziaria" ha portato profondi cambiamenti nella Comunità. Si è manifestata in un primo momento come crisi finanziaria e poi, successivamente, come crisi del sistema bancario con ulteriori considerevoli riflessi in particolare sulle imprese e sull'occupazione. E' entro questo quadro in divenire che, con la fine del 2016, la Regione affida ad *inOltre* l'attivazione di interventi di assistenza e sostegno al disagio psico-sociale di tutti i cittadini coinvolti nel dissesto delle banche popolari venete.

Al di là del fatto che il Servizio, in quanto accessibile ai cittadini, si stava già occupando della problematica, questo passaggio rappresenta un ulteriore punto cardine del suo sviluppo. **In primis rende fattiva ed esplicita la sua focalizzazione come Servizio che si occupa di emergenze che, in quanto tali, possono colpire diverse fasce della popolazione (si sancisce dunque lo scarto fra "Servizio per gli imprenditori" e "Servizio per le emergenze comunitarie").** Ulteriormente le peculiarità della metodologia su cui si basa rendono il Servizio attivabile da più istituzioni. Entro la DGR 2280/2016 viene specificato che "si ritiene che la modalità operativa del progetto *inOltre* offra un valido contributo in tutte le situazioni che minano la comunità, e in questo caso, nell'attuale crisi bancaria". Il processo di evoluzione di *inOltre*, per la Regione, è giunto a compimento; la fase sperimentale di testing e valutazione del Servizio ha permesso la strutturazione di un "format", un modello operativo, utilizzabile nelle emergenze che possono attraversare la vita della Comunità.

Questo non comporta che il Servizio non verrà più modificato nelle sue attività, anzi, così come viene personalizzato ogni intervento, allo stesso modo vengono predisposte iniziative specifiche in grado di rispondere, adeguatamente ed efficacemente, alle esigenze e all'assetto peculiare delle problematiche da affrontare. **Quanto rimane come patrimonio conoscitivo di partenza è l'orientamento complessivo del Servizio, il contributo che offre e il know-how teorico e metodologico implementato. Quindi, permangono l'obiettivo generale (grazie alla sua astrazione) e le linee strategiche (costruite in riferimento alla promozione della Salute e della Coesione Sociale, dunque non limitate a un contenuto specifico della "crisi"), che così come formulati consentono la realizzazione poi di attività mutevoli, adattabili all'ambito specifico, ossia costruite *ad hoc*.** Nel caso dei risparmiatori, ad esempio, si è immediatamente delineato un assetto di "gruppo" nella gestione della situazione vista come "problema comune" (dimensione opposta a quanto riscontrato sul fronte degli imprenditori, per cui la problematica veniva configurata come prettamente individuale), per cui sono state pianificate una serie di attività che consentono di accogliere e far fruttare questo tipo di assetto (ad esempio la partecipazione a sportelli delle Associazioni a tutela del risparmio e ad eventi rivolti alla cittadinanza).



EMERGENZA COVID-19 MARZO 2020

Quando a Marzo 2020 la pandemia da COVID-19 ha messo in lockdown tutta la popolazione, c'era necessità di offrire sostegno psicologico alla Comunità, ed il servizio *inOltre* ha prontamente risposto alla chiamata della Regione, offrendo dal 19 Marzo al numero verde 800334343, migliaia di colloqui psicologici.

Tutti i ruoli sociali, tutte le fasce d'età, hanno avuto la possibilità di chiedere ed ottenere un sostegno, un consiglio, un affiancamento psicologico.

Da allora non c'è target specifico per l'utenza, lo sono tutti i cittadini che stanno attraversando un momento di difficoltà, di crisi, di paura, anche legata all'emergenza sanitaria.

Emergenza che è attuale e che vede in questo scorcio d'anno una recrudescenza, ed i cittadini chiedono e necessitano di essere accompagnati.

Questo è un'ulteriore esemplificazione della possibilità di predisporre e mettere a disposizione un intervento personalizzato mantenendo l'impianto di partenza. **In particolare 'InOltre COVID' e il numero verde 800334343 diviene snodo a supporto del sistema dei Servizi, in particolare della Protezione Civile, e dei cittadini per la gestione dell'emergenza sanitaria (da COVID-19).**

Nello specifico per l'emergenza COVID-19, il Servizio è rivolto anche a:

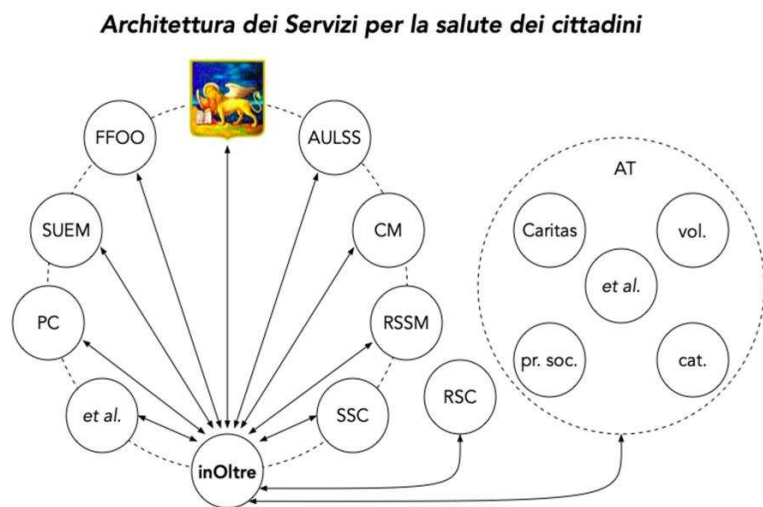
- cittadini che stanno vivendo situazioni di preoccupazione (per sé e per i propri cari);
- cittadini che necessitano di un supporto per gestire e modificare gli stili di vita, coerentemente con le prescrizioni dei decreti ministeriali atti ad interferire con la diffusione del contagio;
- cittadini che riconoscono come l'emergenza sanitaria si stia trasformando in urgenza personale;
- imprenditori, artigiani e lavoratori in generale che stanno attraversando un momento di crisi economica e lavorativa (anche connessa all'emergenza sanitaria da COVID-19)
- operatori sociali e sociosanitari che si trovano a gestire le implicazioni dell'emergenza sanitaria sulla propria biografia personale e professionale;
- genitori che ritengono utile un confronto rispetto alla gestione dei figli;
- coloro che stanno affrontando la perdita di un caro, in relazione all'emergenza sanitaria.

Sono estremamente corposi i dati che riguardano i colloqui telefonici svolti per questa emergenza. Le telefonate vengono utilizzate, ancora una volta, per consentire ai cittadini di poter dare un contributo alla gestione dell'emergenza, attivando le risorse, favorendo e riorientando le interazioni dialogiche in un'ottica di riduzione della diffusione del virus.

Quanto qui già riportato in precedenza ci consente di poter asserire che le situazioni di emergenza - in generale - si caratterizzano per una interruzione del fluire della biografia (della storia di vita) da parte di coloro che la stanno attraversando e vivendo. Accade infatti che il cittadino "in emergenza" porti una situazione che, a vario grado e per diverse questioni, configura un'*impasse*, uno stallo tale per cui non riesce a intravedere la modalità per poterlo gestire e affrontare (o comunque non in maniera sufficientemente netta da potersi considerare autonomo nella gestione). Ad esempio: "a chi mi rivolgo per questa questione?"; oppure: "oggi/a quest'ora della notte non è presente nessun altro a cui poter rappresentare la questione?"; e ancora: "non so come poter fare con questa situazione", "sono preoccupato per come stanno andando le cose", 'sono in pericolo di vita, sto pensando al suicidio'. Per cogliere in anticipo il rischio suicidario si utilizza una scala a 6 intervalli appositamente creata, da 0 a 5, che consente di individuare il livello di "emergenza" in cui il cittadino si trova al momento della chiamata, già dalle prime parole.



Fig. 1 - Rappresentazione della collaborazione tra i Servizi territoriali della Regione Veneto, le Associazioni territoriali, la rete sociale del cittadino e il Servizio *inOltre*, per la gestione delle emergenze.



Regione Veneto: promulga le leggi ed emana i regolamenti regionali, dirige le funzioni (tra cui quelle in ambito socio-sanitario) delegate dallo Stato alla Regione, conformandosi alle istruzioni del Governo della Repubblica, intercetta richieste ed esigenze dei cittadini, coordina la gestione delle emergenze comunitarie (Segreteria Direzione del Presidente, Segreteria Assessore a Sanità e Servizi Sociali); **Servizio inOltre:** ripristina il flusso biografico del cittadino in emergenza, in un'ottica di promozione della salute e della coesione sociale; **AULSS:** erogazione dei servizi sanitari; **RSSM - Rete Servizi Salute Mentale:** gestione dell'utenza con disagio psichico (Dipartimento di Salute Mentale, Centro di Salute Mentale, Centro Diurno, Strutture Residenziali, Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura, Day Hospital Psichiatrico); **CM - Comuni:** rappresenta, cura gli interessi e promuove lo sviluppo della comunità di riferimento; **SSC Servizi Sociali dei Comuni:** offre assistenza economica, abitativa, amministrativa, gestione marginalità sociali, attività di reinserimento, etc.; **FFOO - Forze dell'Ordine:** garantisce la sicurezza dei cittadini e il mantenimento dell'ordine pubblico; **SUEM - Servizio Sanitario di Urgenza ed Emergenza:** gestisce l'emergenza-urgenza territoriale tramite l'utilizzo di protocolli clinici, medici e infermieristici validati da società scientifiche e nel rispetto dei protocolli operativi concordati con la Centrale Operativa 118; **PC - Protezione Civile:** ss; **et al. - et alii:** eventuali possibili snodi territoriali; **AT - Associazioni Territoriali:** quanto presente sul territorio regionale come servizio socio-assistenziale per i cittadini e che non appartiene al pubblico (es. Caritas, ass.ni di volontariato, ass.ni di promozione sociale, ass.ni di categoria); **RSC - Rete Sociale del Cittadino:** insieme di riferimenti che il cittadino può avere nella comunità (es. familiari, amici, conoscenti)

Ecco che allora il Servizio *inOltre*, già a partire dalla prima telefonata che riceve al numero Verde, interviene per ripristinare il fluire della narrazione dei cittadini in emergenza, promuove il mantenimento e lo sviluppo della narrazione che si è a vario grado arrestata. Al contempo, attraverso le linee operative che caratterizzano il Servizio *inOltre* usa e valorizza i Servizi del territorio, le risorse a disposizione dell'utente e la rete delle interazioni in generale (amici, parenti, eccetera) in quanto snodi dialogici che possono dare un contributo nel promuovere la prosecuzione del fluire biografico e dunque il "rientrare" dell'emergenza farla divenire un aspetto, magari che richiede una certa attenzione, ma fra gli aspetti di cui "mi posso occupare" o "non serve

me ne occupi più". La collaborazione e l'attivazione dei Servizi del territorio si inserisce in questa prospettiva e non si configura in quanto invio o delega, bensì lavoro di sistema per la promozione della salute e gestione dell'emergenza (Fig. 1).

Il Servizio *inOltre*, in quanto Servizio Socio-Sanitario di Gestione delle Emergenze Comunitarie, si realizza attraverso le linee di servizio qui sotto descritte.

A. Il punto di accesso al Servizio ovvero il NUMERO VERDE h 24 - 800334343.

In occasione dell'emergenza sanitaria (da COVID-19) si è mostrata la pertinenza del Servizio *inOltre* in quanto snodo per la gestione delle emergenze comunitarie. Infatti, il punto di accesso di *inOltre*, ha proseguito con le medesime modalità operative (sotto descritte nel dettaglio), e nell'integrità del metodo, offrendo alla cittadinanza veneta un servizio sanitario ulteriore, integrato nel Sistema dei Servizi, ossia un Servizio Psicologico accessibile, già strutturato, immediato e sempre fruibile da tutti i ruoli sociali.

Il Numero Verde Regionale di intervento psicologico consente di poter mantenere costantemente aperto un canale attraverso cui i cittadini possono portare le proprie istanze in situazioni che ritengono emergenziali (Fig. 2 nella pagina successiva). Nello specifico:

- **Quando il cittadino si mette in contatto con il Numero Verde viene svolta contestualmente alla prima chiamata una consulenza, un colloquio psicologico.** Vengono raccolti gli elementi riguardanti la situazione e come il cittadino la sta affrontando.
- **A fronte di quanto emerge dalla prima chiamata può accadere che:** a) la consulenza si chiuda; b) la consulenza prosegua telefonicamente; c) il cittadino venga incontrato; d) venga attivato un percorso



di intervento territoriale. D) si attivino le FF.OO o il 118 per gestire insieme ai Servizi competenti i rischi suicidari.

- Con riferimento particolare al punto b) qui sopra citato, **nell'ambito dell'emergenza sanitaria da COVID-19 il colloquio psicologico telefonico è risultato particolarmente rilevante nel garantire gli interventi e i percorsi di supporto psicologico anche laddove non era praticabile l'incontro di persona.** Tale rilevanza è connessa alle restrizioni degli spostamenti nell'ambito dei DPCM (fino al totale distanziamento fisico sia per quanto attiene le "zone rosse" che rispetto a situazioni di isolamento volontario/fiduciario e legato alla positività al COVID-19).
- **La valutazione tecnica relativa a quale dei diversi scenari di intervento attivare, e la tempistica con cui attivarli, è dettata dall'utilizzo del triage della salute; ovvero, individuando il livello di "emergenza" in cui il cittadino si trova al momento della chiamata (in una scala a 6 intervalli appositamente creata, da 0 a 5).** Tale valutazione permette di poter cogliere quanto il cittadino che contatta il Servizio sia in grado di individuare una prospettiva di gestione rispetto alla situazione per cui chiama. Quando il livello di emergenza è 0 oppure 1, il cittadino manifesta un elevato grado di padroneggiamento della situazione. Dal grado 2 in avanti, il cittadino porta un racconto che via via risulta sempre più "impreparato" ad affrontare la situazione. Sino al grado massimo di emergenza, ovvero il 5, in cui viene solo dichiarato che "non c'è più nulla da fare", "la voglio far finita". L'intervento è psicologico per tutte le chiamate, a seconda del livello di necessità, bisogno, emergenza la strategia di gestione della telefonata è differenziata: con gradi di emergenza "bassi" (0 e 1) il servizio si occupa di "certificare", di "attestare" l'autonomia di governo della situazione da parte del cittadino; con gradi di emergenza "più elevati" (pari o superiori a 2) il servizio di occupa di offrire un intervento psicologico di tipo "trasformativo" che supporti e "reindirizzi" il cittadino nei "propri sforzi". Quando il livello di emergenza è uguale o superiore a 2, si inizia infatti a rintracciare una progressiva inefficacia da parte del cittadino nell'affrontare la situazione per cui chiama. Ecco perché superato il grado di emergenza 1, diviene necessario operare in termini di "trasformazione" della situazione e "reindirizzo" dell'azione del cittadino.
- la consulenza per via telefonica, il colloquio psicologico o l'attivazione del percorso territoriale, le tempistiche di intervento, e l'eventuale sollecitazione delle Forze dell'Ordine/presidi sanitari vengono valutate durante la telefonata, in una sorta di triage della Salute che consente di:
- valutare il grado di esposizione al rischio suicidario in una scala a 6 intervalli appositamente creata (da 0 a 5);
- Nell'individuare i gradi di emergenza **risulta nodale discriminare i falsi positivi** (ossia persone che fanno riferimento all'emergenza per scopi puramente strumentali) **e i falsi negativi** (ovvero riconoscere situazioni ad elevato grado di emergenza senza espliciti riferimenti alla stessa).

Poi, rappresentano un punto nevralgico per favorire l'accesso al Servizio tutte le Istituzioni che hanno indirizzato e indirizzano i propri utenti al Numero Verde Regionale, ovvero:

- Gli uffici degli Assessorati Regionali, a cui molti cittadini fanno riferimento per chiedere aiuto, sostegno e raccontano la difficoltà o il momento di crisi;
- La Protezione Civile;
- I Comuni con i loro Sindaci, con i Servizi e gli Assistenti Sociali;
- I Servizi Territoriali, gli Istituti Scolastici;
- Le FF.OO., qualora individuino che la situazione di un proprio utente (o di un cittadino che li ha contattati) rappresenti un'emergenza, orientano o inviano il cittadino stesso al Servizio *inOltre*.

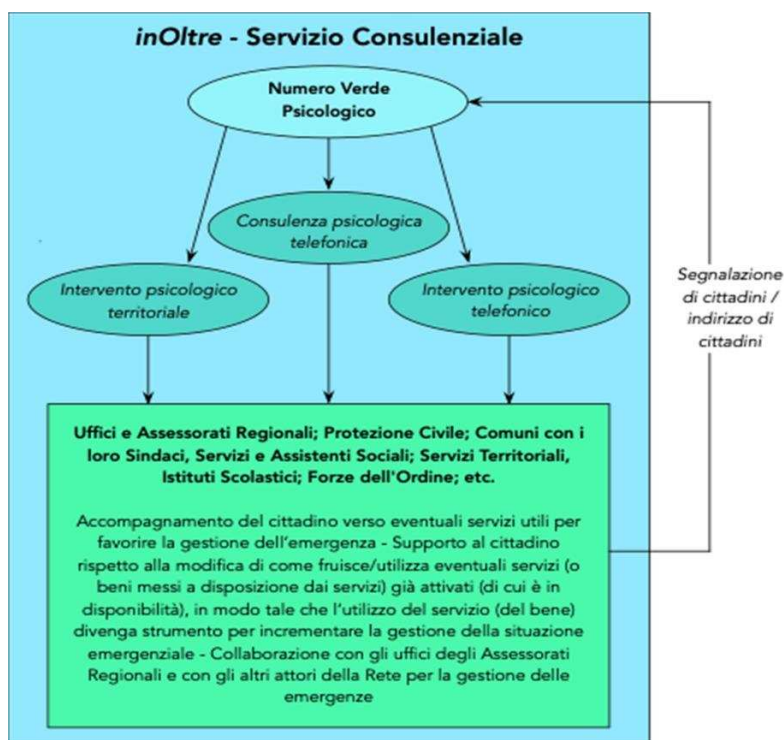
In termini esemplificativi, durante l'emergenza sanitaria da COVID-19, la Protezione Civile, così come alcuni Comuni, hanno reindirizzato una porzione delle richieste ricevute dai cittadini verso il contatto con *inOltre*. Nel caso della Protezione Civile questo ha favorito anche una diversificazione della presa in carico delle richieste dei cittadini (sgravando alcune Istituzioni e garantendo in questo modo un maggior presidio sulla Comunità da parte delle Istituzioni nel loro complesso); per quanto concerne i Comuni, questo ha potenziato la specificità degli interventi in assetti con caratteristiche di tipo emergenziale.



Si ricorda infine anche che dal 2016 un ulteriore punto di accesso ad *inOltre* è rappresentato dagli Sportelli Territoriali, presso le Associazioni che si sono costituite in seguito al dissesto delle due banche venete nello specifico in Provincia di Treviso e Vicenza (Comune di Cornuda e Montebelluna, Ezzelino da Onara - Associazione Don Torta; Casa del Consumatore di Schio – Santorso - Thiene - Marano Vicentino).

La presenza di *inOltre* agli sportelli per i cittadini risparmiatori e agli eventi pubblici organizzate dalle Associazioni citate e che intervengono sulla tutela del risparmio, hanno rappresentato un ulteriore luogo di presidio rispetto alla coesione della Comunità e di raccolta di richieste di supporto da parte dei cittadini. Tale canale di prossimità alla cittadinanza e di intervento continuerà ad essere attivo finché necessario.

Fig. 2 - Rappresentazione delle modalità caratterizzanti il funzionamento di *inOltre*



- B. I percorsi territoriali (o telefonici) attivati**, utilizzando come luoghi di incontro con le persone prese in carico: il domicilio, l’Azienda, un luogo informale, gli SPISAL territorialmente competenti; si strutturano in **assoluta** specificità rispetto alla situazione di ogni singolo utente: **né durata né fasi del percorso sono predeterminati, così da poter costruire ogni percorso secondo il criterio di massima efficacia, ossia finché non “rientrano” le urgenze e si imposta una gestione della situazione riallacciando, dove necessario, una rete di servizi e supporto intorno all’utente.** Il ruolo dello Psicologo/Operatore che gestisce in maniera dedicata la richiesta di aiuto del cittadino lavora, insieme all’utente, per ri-creare prospettive di vita e favorendo dunque una gestione attiva dell’emergenza insieme ad eventuali altri servizi specifici del territorio.
- C. Parallelamente, e in maniera integrata al punto A) e B), il Servizio inOltre prosegue con la strutturazione di collaborazioni con i Servizi del territorio (Uffici e Assessorati Regionali, Protezione Civile, Comuni con i loro Sindaci, Servizi e Assistenti Sociali, Servizi Territoriali, Istituti scolastici, Forze dell’Ordine, eccetera), per istituire delle Reti che permettano di:**
- anticipare l’emergenza: i Servizi possono intercettare le situazioni di difficoltà e agganciarle a *inOltre* prima che assumano carattere di urgenza (anche marcata);
 - offrire risposta tecnica e specialistica alle problematiche portate dall’utente (di ordine legale, fiscale, etc).



Per la modalità operativa e la struttura organizzativa che caratterizza *inOltre* proseguirà anche con lo svolgere attività di ricerca scientifica sulle nuove emergenze e le esigenze comunitarie. Tale attività di “osservatorio permanente” consente *in primis* di elaborare tempestivamente risposte efficaci ai nuovi bisogni che emergono (come avvenuto, ad esempio, nel momento del crack delle due banche venete, o della messa a disposizione del Servizio per la gestione dell'emergenza sanitaria da COVID-19). In secondo luogo, grazie alle ricerche “sul campo”, offre dati utili alla realizzazione della promozione del Servizio e di campagne informative rivolte sia alla cittadinanza che ai Servizi Territoriali (in particolare enti pubblici come le AULSS, i Comuni, gli Ospedali, eccetera).

2. PIANO ESECUTIVO 2021

2.1 Obiettivi

<p>OBIETTIVO GENERALE DEL SERVIZIO</p> <p>Prevenzione/Promozione della salute e della coesione sociale nella gestione delle emergenze in continuità a quanto già fatto dall'attivazione di <i>inOltre</i> nel 2012 e in un'ottica di potenziamento del portato del Servizio anche nell'ambito di un'Architettura dei Servizi generativa di salute. Le emergenze vengono intese in senso stretto come “cambiamento” per i cittadini che si trovano a dover gestire situazioni connesse con la crisi comunitaria, sanitaria (da COVID-19), economico-finanziaria, lavorativa o che riguarda la dimensione biografica e relazionale.</p> <p><i>A fronte dell'obiettivo generale vengono declinati 4 obiettivi specifici per poter assicurare la completa ottemperanza delle indicazioni regionali. Di seguito sono riportati e successivamente declinati in termini di pianificazione.</i></p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 1</p> <p>Mantenimento e potenziamento del Servizio consulenziale per i cittadini con problematiche emergenziali</p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 2</p> <p>Sviluppo delle collaborazioni con i Servizi Territoriali</p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 3</p> <p>Osservatorio permanente</p>
<p>OBIETTIVO SPECIFICO 4</p> <p>Visibilità del Servizio</p>

2.2 Attività pianificate

OBIETTIVO SPECIFICO 1 - Mantenimento e potenziamento del Servizio consulenziale per i cittadini con problematiche emergenziali

Nr	Azioni	Indicatore/i di processo/risultato	Standard di processo/risultato
1	Gestione del numero verde 800334343 h24	Mantenimento costante della funzionalità del numero verde	Mantenimento costante della reperibilità telefonica h24 7/7 giorni della Responsabile del Servizio, di un Operatore Psicologo, di un Coordinatore, del Supervisore clinico.
2	Gestione piattaforma internet	Mantenimento costante della funzionalità della mail del Servizio	Presidio della mail nelle stesse modalità indicate per il numero verde



3	Gestione cittadini segnalati	Mantenimento costante dell'interfaccia con gli Assessorati e Uffici competenti della Regione Veneto	Mantenimento costante dell'offerta del Servizio ai cittadini segnalati
4	Servizio consulenziale territoriale	Affiancamento da parte di Operatori attivi sul territorio di alcuni utenti selezionati	Operatori attivi sul territorio (minimo uno per ogni provincia)
5	Sportelli territoriali	Mantenimento dell'apertura periodica di due sportelli per risparmiatori e cittadini presso realtà associative delle provincie di Treviso e Vicenza, fino alla fine dell'emergenza bancaria	Presidio - da parte di un operatore del Servizio <i>inOltre</i> - dei 2 sportelli (uno sul territorio trevigiano e uno sul territorio vicentino) con cadenza concordata con le realtà associative ospitanti
6	Formazione e aggiornamento periodico e costante	Costruzione e realizzazione della formazione agli Operatori Psicologi del Servizio	Verifica mensile da parte del Referente Scientifico del Servizio. Formazione e aggiornamento costante sui casi clinici a cura del Coordinatore, del Supervisore clinico e del Formatore

OBIETTIVO SPECIFICO 2 - Sviluppo delle collaborazioni con i Servizi Territoriali

Nr	Azioni	Indicatore/i di processo/risultato	Standard di processo/risultato
1	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con i Servizi Sociali	Coinvolgimento dei Servizi Sociali (Consultorio familiare; Tutela minori; Neuropsichiatria infantile)	Mantenimento dell'offerta del servizio ai cittadini seguiti dai Servizi Sociali al di fuori della reperibilità degli stessi
2	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con i Dipartimenti di Prevenzione	Coinvolgimento dei Dipartimenti di Prevenzione, USCA, MMG	Mantenimento dell'offerta del servizio ai cittadini segnalati
3	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con le FF.OO.	Coinvolgimento dei presidi territoriali di Questure e Carabinieri	Mantenimento dell'offerta del servizio ai cittadini segnalati
4	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con i Comuni	Coinvolgimento dei Servizi Sociali dei Comuni facenti parte delle Conferenze dei Sindaci	Accompagnamento dell'utenza del Servizio Sociale stessa nell'uso del servizio o bene erogato dal Comune
5	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con la Protezione Civile	Coinvolgimento della Protezione Civile	Mantenimento dell'offerta del servizio ai cittadini segnalati



6.	Attività di consulenza e formazione	Coinvolgimento degli Enti sopra citati (in questa tabella) e altri Enti (ad esempio FF.OO)	Supporto delle competenze degli operatori degli Enti (formazione on line, anche su diretta richiesta)
----	-------------------------------------	--	---

OBIETTIVO SPECIFICO 3 – Osservatorio permanente

Nr	Azioni	Indicatore/i di processo/risultato	Standard di processo/risultato
1	Raccolta ed elaborazione dei dati nell'ambito delle emergenze comunitarie	Tracciamento dell'erogazione del Servizio	Relazioni rendicontali; valutazioni periodiche che riguardano la soddisfazione dell'utenza, l'efficacia del Servizio e l'analisi costi e benefici

OBIETTIVO SPECIFICO 4 – Visibilità del Servizio

Nr	Azioni	Indicatore/i di processo/risultato	Standard di processo/risultato
1	Gestione Piattaforme Internet (sito internet del Servizio, pagina Facebook del Servizio)	Divulgazione di contenuti relativi all'attività del Servizio per la gestione delle emergenze anche in collaborazione con altri Enti	Presidio degli strumenti web citati / Creazione di post su social network
2	Promozione del Servizio	Diffusione del materiale pubblicitario/divulgativo e dei contenuti relativi alla gestione dell'emergenza da parte del Servizio <i>inOltre</i> verso la comunità	Partecipazione ad eventi con la cittadinanza; partecipazione ad interviste; pubblicazioni divulgative e scientifiche; pubblicazione di post sui social network

3. RUOLI e RESPONSABILITÀ

Referente	Compiti
Emilia Laugelli	<u>Responsabile Scientifico del Progetto</u> Responsabilità sul corretto andamento dell'attività svolta dall'equipe dei Operatori/Psicologi. Responsabilità sul corretto raggiungimento degli obiettivi degli Esperti/Psicologi con funzione di Supervisore Clinico e Coordinatore Gestione delle interlocuzioni per i rapporti istituzionali, Referente per le Reti dei Servizi territoriali. Attività di Coordinamento: Pianificazione, Monitoraggio, Promozione, Reperibilità notturna/festiva
Svolgimento attività	Fuori del normale orario di servizio con orario dedicato pari a circa 200 h/anno oltre alla Reperibilità giornaliera h24



<p>n. 1 Incarico Libero professionale 24 h/sett</p> <p>Svolgimento attività</p>	<p><u>Supervisore Clinico</u> Interfaccia periodica con il Referente Scientifico del Progetto per valutazione clinica in itinere ed attivazione dei Servizi e con il Coordinatore dell'equipe degli Operatori/Psicologi. Mantenimento in essere dell'operatività del numero verde attivo h 24-7 gg su 7 Indirizzo e Monitoraggio costante degli Operatori/Psicologi Formazione ed aggiornamento degli Operatori/Psicologi Docenze per le reti dei Servizi. Promozione della visibilità del progetto nel territorio: gestione della piattaforma internet (sito e e-mail), pubblicizzazione del progetto Come da obiettivi e turnistica oltre a Reperibilità H24 per valutazione rischio suicidario alto (4/5 scala di rischio)</p>
<p>n. 1 Incarico Libero professionale 24 h/sett</p> <p>Svolgimento attività</p>	<p><u>Coordinatore degli Operatori/Psicologi</u> Interfaccia periodica con il Referente Scientifico del Progetto per valutazione clinica in itinere ed attivazione dei Servizi e con il Supervisore Clinico. Mantenimento in essere dell'operatività del numero verde attivo h 24-7 gg su 7 Gestione/Organizzazione attività formativa equipe degli Operatori/Psicologi. Formazione ed aggiornamento degli Operatori/Psicologi. Docenze per le reti dei Servizi. Come da obiettivi e turnistica oltre a Reperibilità H24 per la gestione dell'organizzazione nelle situazioni di emergenza.</p>
<p>n. 7 Incarichi Libero professionale 20 h/sett</p> <p>Svolgimento attività</p>	<p><u>Operatori/Psicologi</u> Mantenimento in essere dell'operatività del numero verde attivo h 24 - 7 gg su 7, operatività degli Operatori/Psicologi a livello territoriale. Possibile aumento della fruizione dei servizi collegati al progetto rispetto alla media di attivazioni su cui si è basata la pianificazione delle attività precedenti. Pianificazione di risposte/attività conseguenti a nuove esigenze legate al progetto e segnalate dalla Regione del Veneto. Continuità dell'operatività degli sportelli dedicati al target risparmiatori e cittadini presso realtà associative rispettivamente in provincia di Vicenza e di Treviso; collaborazione e sviluppo della rete dei servizi territoriali, formali e informali, in particolare con AULSS, Enti Locali, Forze dell'Ordine su tutto il territorio veneto; Come da obiettivi con turnistica H24 su 7gg./sett.</p>
<p>Incarichi di Alta Specializzazione</p>	<p>Docenze per Gruppo Operativo del Servizio e per le reti dei Servizi. Attività di follow up e valutazione a distanza Consulenze incentrate sull'analisi/rielaborazione dei dati inerenti l'Osservatorio permanente per: 1. valutazioni periodiche; 2. orientamento di gestione strategica;</p>



4. PIANO ECONOMICO

VOCI DI SPESA	PREVISIONE COSTI Anno 2021
PERSONALE	288.952,00
MISSIONI E SPESE DI TRASFERTE	1.000,00
N. VERDE - Telecom	6.000,00
MATERIALE - ATTREZZATURE E STRUMENTAZIONI	13.000,00
COSTI GENERALI	6.048,00
TOTALE	315.000,00



5b20d7ab

