



## *inOltre*

### **Servizio Psicologico per la Gestione delle Emergenze nella Comunità**

Prosecuzione dal 1 Luglio 2022 al 31 Gennaio 2023 del

### **Servizio psicologico della Regione Veneto**

**Oggetto: Piano Esecutivo ed Economico**

#### **1. PREMESSA: il Piano Esecutivo ed economico per la continuità del Progetto**

##### **OBIETTIVO DEL PROGETTO**

La domanda individuata dalla Regione Veneto *“Che cosa possiamo fare per fronteggiare le crisi economiche e sociali che la nostra Comunità attraversa?”* è stata alla base della progettazione e dell’avvio di inOltre, progetto per la promozione della salute e per la gestione delle emergenze della Comunità, che nel Giugno 2022 conclude il suo decimo anno di vita e lo vede sempre più parte integrante e in collegamento con il sistema dei servizi socio-sanitari della Regione Veneto. Inizialmente afferente al Dipartimento di Prevenzione dell’ex ULSS4 “Altovicentino” successivamente alla Direzione dei Servizi Socio Sanitari dell’AULSS 7 Pedemontana – U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale.

Per 10 anni inOltre si è rivolto a tutti i cittadini della Regione Veneto e li ha supportati in momenti di emergenza, di crisi e cambiamento, tanto dei singoli (legati alle specifiche vicende di ciascuno), quanto dell’intera comunità (si veda per esempio il caso del crack delle banche venete o, in maniera ancora più diffusa, con quanto accaduto durante l’emergenza sanitaria da **Covid-19**).

Da 10 anni è il Numero Verde antisuicidi della Regione, un Numero accessibile, capace di accogliere, valutare la richiesta e offrire subito l’aiuto necessario.

Il Progetto ha come obiettivo di offrire un sostegno ai cittadini in difficoltà per gestire l’emergenza della richiesta di aiuto e accompagnare la persona in crisi verso un percorso, in prevenzione anche delle idee suicidarie.

Questo obiettivo è stato perseguito attraverso l’istituzione di un servizio telefonico, gratuito attivo h24 attraverso il numero verde 800334343 e un pool di Consulenti-Psicologi attivi poi anche sul territorio.

Il progetto con i suoi psicologi si continua a rivolgere anche ai Servizi già presenti sul territorio (Comuni, Province, Associazioni di categoria, Caritas, etc.) per continuare a strutturare delle Reti in grado di gestire la globalità delle problematiche portate. Il cittadino viene accompagnato verso l’uso dei servizi territoriali.



5e891852



L'esperienza fin qui maturata e la continuità offerta nel corso di questi 10 anni ci permette di guardare avanti, strutturando il progetto nell'ottica della continuità.

Congiuntamente a questo ampliamento, come sopra delineato, quindi si è assistito ad una sempre maggiore diversificazione dei motivi alla base dell'emergenza per cui i cittadini chiedono il supporto di inOltre, che si configura quindi come Progetto specializzato nella gestione delle difficoltà dei cittadini di qualunque ordine e grado, utilizzato e utilizzabile da chi si trova ad affrontare una situazione critica, emergenziale, ovvero come citato nel DGR n. 2280/2016, "*tutte le situazioni che minano la Comunità*".

**Nel marzo 2020 con l'emergenza comunitaria della pandemia da Covid 19, inOltre ha avuto la possibilità di accogliere ansie, paure e gestire migliaia di cittadini veneti che portavano difficoltà legate all'emergenza.**

Sulla scorta di quanto sopra descritto e in virtù delle sollecitazioni ricevute, l'obiettivo del Progetto si è ampliato, dalla prevenzione/promozione della salute nella gestione delle ripercussioni della crisi economica, verso la **prevenzione/promozione della salute e della coesione sociale nella gestione delle emergenze.**

Queste vengono intese in senso stretto come "cambiamento" di un certo assetto: lavorativo (es. le difficoltà aziendali), economico (es. dinamiche finanziarie, accesso al credito), biografico (es. divorzio, lutto, genitorialità), etc.; tale per cui la persona (nei vari ruoli che può rivestire: imprenditore, padre, cittadino, etc.) si trova a dover gestire il nuovo assetto che emerge, in una prospettiva di Salute non solo per la singola persona, ma per la Comunità.

L'identificazione di inOltre come Progetto per la prevenzione dei suicidi ha dato alla Comunità la possibilità di un riferimento sicuro per le intenzioni suicidarie.



## Continuità

Questo documento presenta, quindi, nell'ottica della prosecuzione, il Piano Esecutivo per il periodo che va dal 1 Luglio 2022 al 31 Gennaio 2023, avendo innanzitutto cura di tratteggiare gli elementi di carattere strutturale, che hanno perciò consentito a inOltre di:

1. mantenere la propria identità di Progetto per le situazioni di emergenza e crisi, pur modellandosi rispetto alle modalità di erogazione, nell'arco di 10 anni, anche a fronte dei vari avvicendamenti del personale e passaggi istituzionali, per cui l'erogazione del Progetto alla cittadinanza è avvenuta in continuità;
2. svilupparsi in quanto Progetto in grado di rispondere costantemente alle nuove esigenze espresse da parte della comunità (dal 2012 al 2022 inOltre ha supportato la comunità veneta in tre grandi emergenze quali quella economico-finanziaria, quella connessa al crack delle due ex banche popolari venete, e quella sanitaria da Covid-19, fino ad essere individuato in quanto Progetto psicologico trasversale per la gestione delle emergenze comunitarie);
3. garantire l'utilizzo delle modalità operative che ne hanno caratterizzato l'erogazione, e grazie a ciò l'adozione di un'ottica di valorizzazione del patrimonio prodotto e rafforzamento del medesimo.

Per quanto che attiene, quindi, gli **elementi strutturali che caratterizzano inOltre e che possono garantire una continuità di erogazione del Progetto e delle modalità operative**, si riporta di seguito un breve e schematico focus:

- ❖ inOltre gestisce un **Numero Verde unico 800334343** operativo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, che consente di offrire una risposta professionale di supporto psicologico per chi è in difficoltà. Esso si articola in un'organizzazione del lavoro tale da: (a) intercettare in modo costante e continuo situazioni di emergenza, (b) accompagnare i cittadini, attraverso lo staff di psicologi, in un percorso di presa in carico e (c) affiancarli anche verso l'attivazione e l'utilizzo dei Servizi del territorio;
- ❖ **inOltre si affianca ai servizi già presenti** nella rete istituzionale che offrono risposte ai cittadini, e offre un contributo di supporto a questi, 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 Progetto 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;
- ❖ Quanto richiamato nei due punti precedenti caratterizza l'attività di coloro che prendono parte alla matrice organizzativa di inOltre e che sono degli **psicologi appositamente selezionati e formati il cui profilo di ruolo risulta specifico e altamente orientato proprio nella gestione delle modalità interattive e comunicative degli utenti, orientandole verso la salute**. Infatti, gli operatori psicologi di inOltre sono esperti di quei discorsi che rendono le interazioni rarefatte, ridotte, che appaiono assenti, per ripristinare le interazioni e quindi promuovere la Salute (dell'imprenditore nella fase iniziale del Progetto), laddove la salute sta proprio nella coesione della Comunità. **Coerentemente con quanto si sta descrivendo, inOltre come obiettivo ha il 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;**



- ❖ Gli Operatori psicologi che nell'arco dei 10 anni di vita di inOltre si sono succeduti e hanno concorso all'erogazione del Progetto, coerentemente con quanto tracciato nei punti precedenti, **hanno una formazione rispetto all'utilizzo di una metodologia, denominata Metodologia di Analisi dei Dati Informatizzati Testuali (il cui acronimo è M.A.D.I.T.), in grado di poter orientare l'intervento rispetto alla promozione di modalità da parte dell'utenza che siano in direzione della salute e quindi adeguate alla gestione della situazione problematica riportata dall'utente. Altra competenza degli operatori è l'utilizzo di uno strumento di lavoro, esiziale per inOltre (e basato sulla metodologia M.A.D.I.T.); ossia, la Scala di valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario. Tale scala, come avviene con i codici in uso in un pronto soccorso, è in grado di poter effettuare il triage della salute per tutte le situazioni e in base a ciò consentire di individuare le utili ed efficaci modalità e tempistiche dell'intervento stesso.** A tal proposito si cita la DGR 2280/2016 in cui venne 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"*.
- ❖ Per il mantenimento e la costante promozione e supporto del profilo di ruolo degli operatori psicologi di inOltre, si promuove costantemente **la formazione**. A questa si fa ricorso ogni qual volta in cui inOltre intercetta nuove esigenze all'interno della Comunità e consente di poter orientare la gestione su aspetti e dimensioni specifiche della peculiare esigenza (ad esempio, nella prima fase dell'emergenza sanitaria da Covid-19 la formazione ha consentito di poter orientare gli interventi al fine di poter supportare la comunità rispetto ad interferire con la diffusione del virus). **Tutto ciò consente di mantenere gli interventi precisamente erogati nell'ambito della cornice metodologica delineata e dei riferimenti del Progetto. La formazione infatti è erogata nell'ambito dei presupposti utilizzati dal Progetto stesso.**
- ❖ **La peculiare matrice organizzativa di inOltre, denominata per obiettivi e processi organizzativi è un ulteriore elemento strutturale del Progetto,** ed ha rappresentato anch'essa requisito di selezione delle risorse umane ed elemento di formazione.
- ❖ **La matrice organizzativa per obiettivi e processi organizzativi, consente al Progetto e a tutti i suoi componenti di orientarsi secondo standard sia di efficacia ma soprattutto di efficienza gestionale assolutamente peculiari.** Esempificazione di ciò è un marcata attenzione al monitoraggio di tutti i processi organizzativi in essere nel Progetto, sia verso il cosiddetto "cliente interno" (ovvero la squadra di Operatori e gli altri ruoli), oltre che tutti i processi organizzativi in cui è direttamente coinvolta l'utenza. **Tale peculiare modalità di lavoro consente di poter presidiare costantemente tutta la filiera dell'intervento, cogliendo ad esempio aspetti critici, errori, ma anche punti di forza, ed utilizzare tali dimensioni in un'ottica di miglioramento e sviluppo continuo dell'operatività.** In ultimo l'assetto organizzativo descritto rappresenta un requisito assai prezioso nell'interlocuzione con le altre realtà istituzionali, in quanto favorisce che inOltre, proprio per gli obiettivi che gli vengono affidati, **svolga strategicamente una funzione di "collante" del sistema dei servizi, in quella che è definita promozione di un'Architettura dei Servizi Generativa di Salute** (si veda anche quanto riportato nel secondo punto in questo focus).



## 2. LE LINEE ATTRAVERSO CUI IL PROGETTO SI REALIZZA

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

### A. Il punto di accesso al Progetto ovvero il numero verde h 24 - 800334343.

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;
- 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), e disponibile anche in situazioni attuali di quarantena/isolamento;
- **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, dall'applicazione della Scala di valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario che individua il livello di "emergenza" in cui il cittadino si trova al momento della chiamata.** Tale valutazione permette di poter cogliere quanto il cittadino che contatta il Progetto 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 Progetto si occupa di offrire ascolto e "certificare", "attestare" l'autonomia di governo della situazione da parte del cittadino; con gradi di emergenza "più elevati" (pari o superiori a 2) il Progetto si 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.
- 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).



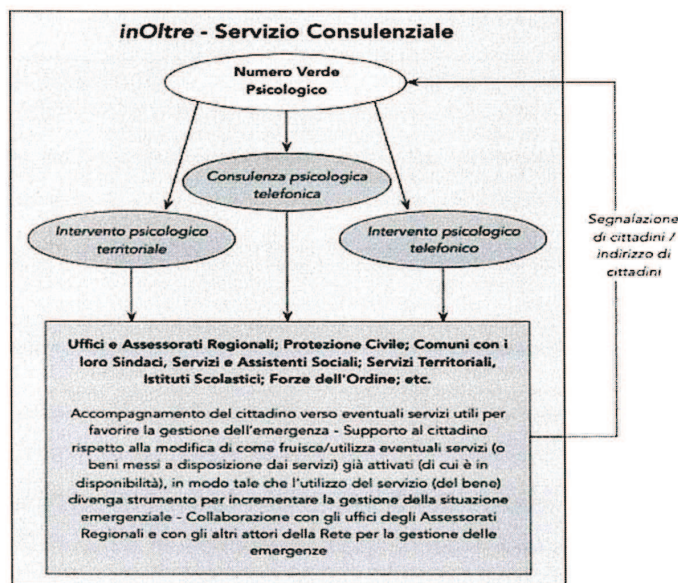


Fig. 1 - Rappresentazione delle modalità caratterizzanti il funzionamento di *inOltre*

- 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 individuato assieme agli utenti, eccetera; 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 dell’Operatore Psicologo 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 Progetto prosegue con **la strutturazione di collaborazioni con i Servizi del territorio** (Uffici e Assessorati Regionali, Direzione Regionale dell’Agenzia delle Entrate, 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 al Progetto prima che assumano carattere di urgenza (anche marcata);
  - offrire risposta tecnica e specialistica alle problematiche portate dall’utente (di ordine legale, fiscale, eccetera).

Per la modalità operativa e la struttura organizzativa che caratterizza il Progetto, si 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 Progetto 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 Progetto e di campagne informative rivolte sia alla cittadinanza, sia ai Servizi territoriali (in particolare enti pubblici come le AULSS, i Comuni, gli Ospedali, eccetera).



### 3. OBIETTIVO GENERALE E OBIETTIVI SPECIFICI

#### 3.1 Obiettivi

<p>OBIETTIVO GENERALE DEL PROGETTO</p> <p><b>Promozione della salute e della coesione sociale nella gestione delle emergenze in continuità a quanto già fatto dall'attivazione di inOltre nel 2012 e in un'ottica di potenziamento del portato del Progetto nell'ambito di un'Architettura dei Servizi generativa di salute.</b> 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, economico-finanziaria, lavorativa o che riguarda la dimensione biografica, relazionale, eccetera.</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 Progetto 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 Progetto e valorizzazione degli elementi strutturali per la continuità del Progetto</p>

#### 3.2 Attività pianificate

**OBIETTIVO SPECIFICO 1 - Mantenimento e potenziamento del Progetto 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 del Responsabile del Progetto, di un Operatore Psicologo, di un Coordinatore, del Supervisore clinico.
2	Gestione piattaforma internet	Mantenimento costante della funzionalità della mail del Progetto	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, così come con gli altri servizi della rete territoriale (ad esempio Servizi Sociali, CSM, Consultori, eccetera)	Mantenimento costante dell'offerta del Progetto ai cittadini segnalati
4	Progetto consulenziale territoriale	Affiancamento da parte di Operatori attivi sul territorio di alcuni utenti selezionati	Operatori attivi sul territorio (minimo uno per ogni provincia)



5	Formazione e aggiornamento periodico e costante	Costruzione e realizzazione della formazione agli Operatori Psicologi del Progetto	Verifica mensile da parte del Responsabile del Progetto. 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 Progetto 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 Progetto 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 Progetto 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 Progetto Sociale stessa nell'uso del Progetto o bene erogato dal Comune
5	Partecipazione/ Promozione della costituzione di reti tra Servizi con i Centri Salute Mentale, Servizi dipendenze e servizi psichiatrici	Coinvolgimento dei CSM, SerD e servizi psichiatrici	Mantenimento dell'offerta del Progetto ai cittadini segnalati
6.	Attività di consulenza e formazione	Coinvolgimento degli Enti sopra citati (in questa tabella) e altri Enti (ad esempio la Direzione Regionale dell'Agenzia delle Entrate)	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 Progetto	Relazioni rendicontali; valutazioni periodiche che riguardano la soddisfazione dell'utenza, l'efficacia del Progetto e l'analisi costi e benefici

## OBIETTIVO SPECIFICO 4 – Visibilità del Progetto e valorizzazione degli elementi strutturali per la continuità del Progetto

Nr	Azioni	Indicatore/i di processo/risultato	Standard di processo/risultato
1	Gestione Piattaforme Internet (sito internet del Progetto, pagina Facebook e Instagram del Progetto)	Divulgazione di contenuti relativi all'attività del Progetto 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 Progetto	Diffusione del materiale pubblicitario/divulgativo e dei contenuti relativi alla gestione dell'emergenza da parte del Progetto verso la comunità	Partecipazione ad eventi con la cittadinanza; partecipazione ad interviste; <b>PER I 10 ANNI</b> aggiornamento/riedizione e pubblicazione del testo " <i>Comunità e Salute. Il Progetto inOltre. Istruzioni per l'uso</i> " di Emilia Laugelli e Gian Piero Turchi (prima edizione del 2017).
3	Sistematizzazione degli elementi strutturali del Progetto in ottica di trasferibilità	Tracciamento dei capisaldi su cui poggia Progetto, degli strumenti operativi e delle prassi per la gestione dell'intervento	Produzione di materiali atti ad incrementare i documenti disponibili che descrivono ed esemplificano operativamente gli elementi strutturali su cui poggia il Progetto ed erogano gli interventi



#### 4. LA FASE DI PASSAGGIO

Il nuovo Servizio, come indicato in Delibera, partirà dal 01/02/2023 e per quanto attiene alle attività di fine mandato che caratterizzeranno i passaggi di consegna verso la nuova struttura, si riporta di seguito un elenco delle attività che si collocherebbero nel mese di Gennaio 2023, a costituzione della nuova équipe, attività volte al mantenimento e continuità del servizio inOltre e dunque pertengono le prassi e le modalità di gestione ed erogazione del servizio stesso. Nello specifico:

1. gestione **Numero Verde 800 33 43 43, 14/24** ore e 7/7 giorni fino al 31/01/2023;
2. chiusura, entro il 31/12/2022, delle **consulenze territoriali** eventualmente ancora in corso.
3. nel periodo di transizione affiancamento e formazione del personale coinvolto nella nuova declinazione del Progetto, a cura del Responsabile del Progetto, del Coordinatore dell'équipe di Psicologi e del Supervisore Clinico, oltre che del Formatore con:
  - A. trasferimento dei **prospetti chiamate** e della **banca dati**, in generale, relativi all'utenza del Progetto, ivi inclusi: i report relativi alle chiamate che si ricevono al Numero Verde, i report relativi ai dati degli utenti che vengono seguiti attraverso consulenze territoriali, la documentazione relativa alla privacy, i database concernenti la rete dei servizi territoriali con cui si è lavorato in rete, la documentazione relativa alla valutazione dell'efficacia degli interventi e soddisfazione dell'utenza;
  - B. adozione di strumenti esiziali per la continuità e mantenimento del Progetto inOltre quali: la **Scala di valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario**, il protocollo per la **valutazione dell'efficacia degli interventi** (protocollo e maschera per l'analisi), il protocollo per la **soddisfazione dell'utenza** (protocollo e maschera per l'analisi) e lo strumento per l'**analisi costi-benefici** (maschera per raccolta e gestione dati);
  - C. adozione della **Matrice organizzativa per obiettivi e processi**, esplicitazione dei **ruoli** e degli **obiettivi** di ciascuno di essi, oltre al mantenimento dei **capisaldi del Progetto inOltre** (vision, mission e obiettivo);
  - D. adozione della **Metodologia per la gestione dell'utenza** e delle **Linee di gestione di specifici target di utenti**;



**5. RUOLI E RESPONSABILITÀ**

Referente	Compiti
<p>Emilia Laugelli</p> <p>Svolgimento attività Periodo: 01/07/2022_31/01/2023</p>	<p><u>Responsabile Scientifico del Progetto (Responsabile del Progetto)</u> Responsabilità sul corretto andamento dell'attività svolta dall'equipe degli 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</p> <p>Fuori del normale orario di Progetto con orario dedicato pari a circa 116 h/7mesi oltre alla Reperibilità giornaliera h24</p>
<p>n. 1 Incarico Libero professionale 24 h settimanali e reperibilità h24 7gg</p> <p>Svolgimento attività Periodo: 01/07/2022_31/01/2023</p>	<p><u>Supervisore Clinico</u> Interfaccia periodica con il Responsabile Scientifico del Progetto per valutazione clinica in itinere ed attivazione dei Servizi e con il Coordinatore dell'equipe degli Operatori/Psicologi. Indirizzo e Monitoraggio costante degli Operatori/Psicologi Formazione ed aggiornamento degli Operatori/Psicologi Promozione della visibilità del progetto nel territorio: gestione della piattaforma internet (sito e e-mail), pubblicizzazione del progetto Attività consulenza e formazione della rete dei Servizi in affiancamento del Responsabile Scientifico Attività di promozione verso la rete dei Servizi territoriali e altri servizi presenti sul territorio, in affiancamento del Responsabile Scientifico Affiancamento e formazione del personale coinvolto nella nuova declinazione del Progetto</p> <p>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 settimanali e reperibilità h24 7gg</p> <p>Svolgimento attività Periodo: 01/07/2022_31/01/2023</p>	<p><u>Coordinatore degli Operatori/Psicologi</u> Interfaccia periodica con il Responsabile Scientifico del Progetto per valutazione clinica in itinere ed attivazione dei Servizi e con il Supervisore Clinico. Gestione/Organizzazione attività formativa equipe degli Operatori/Psicologi. Formazione ed aggiornamento degli Operatori/Psicologi. Attività consulenza e formazione della rete dei Servizi in affiancamento del Responsabile Scientifico Attività di promozione verso la rete dei Servizi territoriali e altri servizi presenti sul territorio, in affiancamento del Responsabile Scientifico Affiancamento e formazione del personale coinvolto nella nuova declinazione del Progetto</p> <p>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 Periodo: 01/07/2022_31/01/2023</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;  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.  Gestione di attività connesse agli Obiettivi specifici rappresentati nel presente Piano Esecutivo.</p> <p>Come da obiettivi con turnistica H24 su 7gg./sett.</p>
<p>Incarichi di Alta Specializzazione</p> <p>Periodo: 01/07/2022_31/01/2023</p>	<p>Docenze per Gruppo Operativo del Progetto e per le reti dei Servizi.  Attività di follow up e valutazione a distanza  Formazione del personale coinvolto nella nuova declinazione del Progetto  Collaborazione per aggiornamento/riedizione e pubblicazione del testo "Comunità e Salute. Il Progetto inOltre. Istruzioni per l'uso"  Consulenze incentrate sull'analisi/rielaborazione dei dati inerenti l'Osservatorio permanente per:  1.valutazioni periodiche;  2.orientamento di gestione strategica;</p>

## 5. PIANO ECONOMICO.

VOCI DI SPESA	PREVISIONE COSTI 01.07.2022-31.01.2023
<p><b>PERSONALE dettaglio:</b></p> <p><i>Responsabile Scientifico del Progetto (costo lordo comprensivo di oneri)</i></p> <p><i>Supervisore Clinico</i></p> <p><i>Coordinatore degli Operatori/Psicologi</i></p> <p><i>n. 7 Operatori/Psicologi</i></p> <p><i>n. 1 Incarico di Alta Specializzazione</i></p> <p><i>Personale Amministrativo (costo lordo comprensivo di oneri):</i></p> <p><i>Cat. C / 175 ore</i></p> <p><i>Cat. Ds / 56 ore</i></p>	<p><b>176.131,73</b></p> <p>11.751,72</p> <p>19.440,00</p> <p>19.440,00</p> <p>113.400,00</p> <p>3.000,00</p> <p>6.600,00</p> <p>2.500,00</p>
<p><b>MISSIONI E SPESE DI TRASFERTE</b></p>	<p><b>583,33</b></p>
<p><b>N. VERDE - Telecom</b></p>	<p><b>4.000</b></p>
<p><b>MATERIALE - ATTREZZATURE E STRUMENTAZIONI</b>  <i>(previsione manut.sit. di registrazione Verint - schede tel./canoni €. 6.000,00- pubblicazione testo scientifico finale €. 6.000,00)</i></p>	<p><b>12.000</b></p>
<p><b>COSTI GENERALI</b></p>	<p><b>3.854,30</b></p>
<p><b>TOTALE</b></p>	<p><b>196.569,36</b></p>

