

Spett.le Associazione Rete città sane
presso la sede operativa della
presidenza nazionale Comune di Ancona
pec : comune.ancona@emarche.it

OGGETTO : Bando Oscar della Salute 2021 (progetti 2020-2021)

Premio Nazionale Rete Città Sane – OMS
www.retecittasane.it

MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO

Il progetto è presentato per la seguente annualità (una sola scelta)

X_ ANNO 2020 O_ ANNO 2021

Titolo del progetto	PROGETTO FILODIRETTO
Ente proponente	COMUNE DI PONTE DI PIAVE (TV) COMUNE DI ZERO BRANCO (TV)
Referente del progetto	COMUNE DI PONTE DI PIAVE (TV) UFFICIO SERVIZI SOCIALI 0422.858908 – 0422 858905 PEC: protocollo.comune.pontediave.tv@pecveneto.it email: servizisociali@pontedipiave.com COMUNE DI ZERO BRANCO (TV) UFFICIO SERVIZI SOCIALI 0422 485455 INT: 5 PEC: legalmail@pec.comunezerobranco.it E-MAIL: servizisociali@comunezerobranco.it
Città in cui ha avuto luogo il progetto	COMUNE DI PONTE DI PIAVE (TV) COMUNE DI ZERO BRANCO (TV)
n. abitanti del Comune	PONTE DI PIAVE (TV): 8321 abitanti al 31.12..2019 ZERO BRANCO (TV): 11 466 abitanti al 31.12.2019
Durata del progetto: (Esprimere la durata in mesi)	10 mesi: da marzo 2020 a dicembre 2020
Descrizione di sintesi del progetto. (Massimo 30 righe) la descrizione deve comprendere anche la metodologia di progettazione	FiloDiretto è un progetto proposto dall'APS "Hedera-Servizi per la Comunità" in collaborazione con l'Ufficio Servizi Sociali dei Comuni di Zero Branco (TV) e Ponte di Piave (TV) per far fronte all'emergenza dettata dalla pandemia, con l'obiettivo di mantenere la Comunità coesa: generativa di possibilità di interazioni orientate secondo un obiettivo comune di Salute. In coordinamento con i servizi sociali, l'ufficio anagrafe e la rete di associazioni e cittadini del territorio, intercetta situazioni di fragilità per offrire supporto e consulenza psicologici, messa in rete con altri servizi e consulenza nell'uso pertinente ed adeguato degli stessi. Il servizio principalmente si attiva verso i cittadini, senza che si debbano recare presso gli uffici, è diffuso nel territorio grazie al numero telefonico presente sui canali istituzionali e social. Mantiene attivi gli snodi formali ed informali come sentinelle rispetto a possibili situazioni critiche e come risorse da mettere in rete per la gestione delle stesse. Con un sistema di triage di

	comunità valuta il grado di competenze espresse dal cittadino nella gestione della situazione, mappa i bisogni del territorio e come questi cambiano nel tempo. Offre elementi all'ufficio servizi sociali per modificare o progettare interventi, di tipo comunitario, in base a quanto raccolto. I passaggi metodologici per la progettazione di FiloDiretto sono: 1. raccolta di testo in merito alle situazioni da attenzionare 2. configurazione dell'esigenza di intervento 3. contatto con le persone coinvolte nella situazione 4. raccolta di testo su come configurano la propria situazione 5. individuazione delle risorse utili alla gestione della situazione in un'ottica di salute e di responsabilità condivisa 6. attivazione di eventuali altri Servizi del territorio o persone coinvolgibili 7. monitoraggio della situazione con i Servizi coinvolti 8. valutazione degli interventi e restituzione dei risultati raggiunti
Obiettivi del progetto Descrivere sinteticamente gli obiettivi del progetto	Il progetto promuove inclusione sociale e favorisce processi di autodeterminazione, affiancando i cittadini in un percorso di cambiamento rispetto ai bisogni personali individuati, anche in quelle situazioni in cui ciò potrebbe apparire ridotto a causa di condizioni individuali o ambientali non favorevoli. Favorisce il rafforzamento dell'empowerment delle persone, monitorando la padronanza delle risorse disponibili, investendo quindi nelle persone e nella Comunità. Accompagna i cittadini nell'acquisizione di competenze, attraverso la consulenza, nell'uso pertinente ed adeguato dei Servizi del Territorio e nel riconoscere le proprie competenze, nella gestione di criticità e configurazione del proprio ruolo non solo come ricettore di beni o Servizi, bensì come promotore della salute della Comunità di cui fa parte, secondo un profilo da Communityholder. Permette di intercettare bisogni sociali emergenti da condividere con la rete di servizi esistenti e immissione nella Comunità di nuove risorse per farvi fronte.
Tematica a cui il progetto fa riferimento Scegliere una sola delle tre opzioni	x _investire nelle persone e nelle comunità che compongono le nostre città: una città sana dà l'esempio enfatizzando un focus umano sullo sviluppo della società e dando priorità agli investimenti nelle persone per migliorare l'equità e l'inclusione, attraverso un rafforzamento dell'empowerment;
Azioni realizzate Sintetizzare le attività realizzate per conseguire gli obiettivi programmati descrivendole brevemente	Sin dal primo periodo di attivazione, marzo 2020, è stato necessario potenziare i servizi cosicché potessero usufruire di strumenti per conoscere come si stesse modificando nel tessuto sociale il modo di interagire tra i suoi membri e come questi dialogassero con le agenzie di controllo sociale, nonché con la rete di informazioni che ha investito incessantemente la popolazione nel periodo pandemico. Trasversalmente il progetto ha: - realizzato contatti, come snodo a supporto dei Servizi Sociali, "in uscita" verso il cittadino e non solo in ricezione, per anticipare eventuali configurazioni di urgenza e l'insorgenza di quadri patologici, incrementando le interazioni tra cittadini e tra questi e i servizi; - promosso la propria riconoscibilità come snodo formalizzato e riconoscibile dalla cittadinanza: inserito nell'Area Servizi Sociali ma gestito da una realtà associativa riconosciuta e legittimata nel territorio. Questo duplice status, ha consentito agili contatti e aperto a margini di interlocuzione più ampi sia con i cittadini che con altre realtà di supporto alla Comunità; - collaborato con tutti gli snodi del territorio che possono contribuire alla gestione di una situazione, secondo un obiettivo comune. Ha lavorato con:

	l'Amministrazione e i suoi uffici, forze dell'ordine, scuola, MMG, pediatri, farmacie, SERD, centri antiviolenza, studi legali, servizi di supporto psicologico, parrocchia e Caritas, Protezione Civile, Associazioni di categoria e di volontariato, Cooperative di servizi, per l'attribuzione di ruolo "sentinella" e per costruire una collaborazione, attivando così anche nuove connessioni tra questi attori ed il cittadino; - pianificato coi servizi sociali le azioni da svolgere a fronte di quanto raccolto e sulla base dell'output di analisi dello strumento di triage che, a partire dal testo del rispondente, individua aree critiche e risorse da attivare, nonché costruite insieme linee di indirizzo; - monitorato l'andamento della situazione con i servizi attraverso azioni di coordinamento e consulenza, promuovendo il contributo da parte di cittadini che potevano offrire supporto; - progettato nuovi servizi o snodi, a fronte dei bisogni raccolti o delle esigenze configurate durante l'operatività (ad es. servizio di accoglienza delle nuove famiglie residenti; tavoli di lavoro con Associazioni del territorio per progettazioni di Comunità); - messo a disposizione report di rilevazione dello stato di Salute della Comunità (es. Associazioni di categoria, Assessorati, Parrocchia) che nel tempo possono offrire elementi su come questa si modifichi. - è intervenuto su criticità che coinvolgevano uno o più cittadini, anche prima che queste emergessero come urgenti; attivato interlocuzioni dove gli uffici pubblici o altri snodi non trovavano una sufficiente collaborazione col cittadino, favorendo una sponda neutrale di ascolto e prossimità. Ha assunto funzione di strumento di osservazione e rilevazione per l'Amministrazione e i servizi sociali, in situazioni di "emergenza nell'emergenza" (es. affiancando le famiglie degli ospiti di una Casa di Riposo in caso di focolaio in struttura), offrendo sponda alle realtà coinvolte.
Beneficiari finali del progetto e numero Elencare la/le categorie d indicandone il numero (se disponibile, o una stima)	Il modello operativo è stato usato, in prima battuta, per intercettare cittadini in un assetto di famiglia mononucleare, quindi soli in una unità abitativa, attenzionando configurazioni già segnalate o riconosciute come critiche da parte dei servizi sociali ma anche di alcuni agenti di supporto della rete formale (Protezione Civile, medici di base, farmacie, Caritas) ed informali (centro anziani, associazioni di promozione sociale attivi, parroci che generalmente incontrano gli anziani soli). Mantenendo un monitoraggio costante sull'impatto della pandemia rispetto alla salute della Comunità ha via via selezionato l'utenza da attenzionare mantenendo da una parte gli interventi rispetto alle situazioni di franca fragilità e dall'altra lavorando in anticipazione dell'insorgenza di quadri patologici, di cronicità o di emergenza sociale. I beneficiari sono stati nello specifico: soggetti vulnerabili, soli, con marginalità sociale e/o con scarse risorse tecnologiche o competenze nell'uso dei servizi, in difficoltà economica o lavorativa, in emergenza abitativa, vittime di violenza, soggetti in quarantena o con cronicità sanitaria e riduzione dell'assistenza nel periodo pandemico. Famiglie: monoparentali; con minori in età scolare e adolescenti; con anziani in struttura residenziale o anziani soli con cronicità. Utenti in carico ai servizi socio-sanitari e loro famigliari. Persone che hanno vissuto un lutto in famiglia. Persone neo-residenti. Caregiver, caregiver che hanno vissuto il lutto della persona accudita ed ex caregiver. I beneficiari del progetto sono anche i Servizi Sociali che possono usufruire del Progetto Filodiretto come strumento di lavoro, grazie alla presenza di un'equipe multidisciplinare che, grazie all'apporto di competenze alla formazione specifiche in ambito di gestione dell'emergenza biografica e di Comunità, concorre ad incrementare l'efficacia ed efficienza gestionale nella presa in carico di situazioni in modo condiviso con enti del territorio.

Risultati attesi Specificare i risultati qualitativi e quantitativi	- Acquisizione, da parte dei cittadini, di competenze nell'uso pertinente ed adeguato dei Servizi del Territorio, riconoscimento delle proprie competenze nella gestione di una situazione critica e configurazione del proprio ruolo non solo come ricettore di beni o Servizi, bensì come promotore della salute della Comunità di cui fa parte. - Promozione di inclusione sociale e di rafforzamento dell'empowerment delle persone - Intercettazione di bisogni sociali emergenti da condividere con la rete di servizi esistenti e immissione nella Comunità di nuove risorse per farvi fronte - Nuove possibilità di intervento per i Servizi Sociali - Aumento dell'attivazione degli snodi della rete (enti del pubblico e privato sociale) - Mappatura delle esigenze emergenti nella Comunità - Ideazione di interventi specifici in co-progettazione tra FiloDiretto, Servizi Sociali e altri snodi del territorio in base alle competenze necessarie alla realizzazione.
Risultati raggiunti Specificare i risultati qualitativi e quantitativi	Il progetto ha raggiunto i risultati attesi. In particolare, a livello qualitativo: - Ha favorito l'accesso alle competenze proprie dei cittadini e della Comunità e in un'ottica di scala, lo sviluppo esponenziale delle stesse, diventando man mano trasversalmente esercitate dai cittadini. - Attivando ruoli "sentinella", di snodi già esistenti formali e informali, "ha moltiplicato" gli occhi sul territorio e innescato processi di prossimità tra cittadini e tra questi e i Servizi. - La valutazione multiprofessionale come strumento di lavoro ha consentito il coordinamento e l'efficienza dei servizi nelle fasi del processo di aiuto e l'intercettazione di situazioni che, in assenza di presidio o lasciandolo a discrezione del singolo, avrebbero potuto portare a soluzioni assistenzialistiche e meno generative; - l'esperienza realizzata in due Comuni ha dato la possibilità di innescare un confronto tra due territori diversi, aprendo le porte alla reciproca contaminazione di idee progettuali, fermo restando la specificità delle esigenze rilevate. Nello specifico, a livello quantitativo si sono attenzionate 150 situazioni che hanno raggiunto circa 600 persone (tra cui familiari, figure prossime al cittadino e significative o persone comunque coinvolte nella situazione), senza contare gli snodi dei servizi formali o informali attivati: - Nello specifico per il Comune di Ponte di Piave: si sono raggiunte 220 persone come beneficiarie in cui, oltre alle chiamate di supporto e consulenza psicologici, il progetto ha offerto sponda per la gestione di 4 situazioni in emergenza (lutti per suicidio, incidente stradale) con l'obiettivo di intercettare situazioni a rischio di isolamento, di suicidio, di quadri patologici e valutazione della messa in rete coi Servizi del territorio in base alle esigenze rilevate. Sono stati attenzionati tutti i famigliari (10) di ospiti residenti in una casa di riposo durante un periodo in cui questi erano in isolamento a causa di un focolaio in struttura. Le chiamate sono state di supporto ai famigliari e di promozione di una condivisione con la struttura di aspetti che potevano migliorare l'esperienza di relazione tra ospiti e famigliari. Raccolta esigenze di promozione della coesione sociale su cui avviare progettazioni ad hoc: riqualificazione urbana di una zona della città, promozione dell'esercizio del ruolo di cittadino come snodo tra i discorsi che intercetta partecipando al Comunità e le possibilità di gestione che questa può offrire. - per il Comune di Zero Branco: Si sono raggiunte 380 persone come

	beneficiarie in cui, oltre alle chiamate per la configurazione dell'esigenza di intervento, di supporto e consulenza psicologici, di messa in rete con altri servizi e di monitoraggio dell'andamento delle situazioni attenzionate, si è promosso e realizzato un incremento di coordinamento e attivazione con servizi Caritas e l'aggancio con Associazioni del territorio che hanno offerto servizi ad hoc. Si sono realizzate in co - progettazione tra pubblico e privato sociale 2 nuovi progetti a fronte della rilevazione delle esigenze della Comunità (Progetto Albo baby sitter: formazione aspiranti baby sitter da parte degli enti del territorio, creazione posti di lavoro. Progetto "lettera ai nuovi nati" per accogliere le neo famiglie e metterle in rete con i servizi del territorio in base alle loro esigenze).
Scarto progettuale Descrivere lo scarto progettuale tra i risultati attesi e i risultati ottenuti	I risultati attesi sono stati raggiunti. Una pianificazione delle azioni nel lungo termine, a livello temporale, può permettere un'implementazione del progetto ancora più efficace in termini di capacità di pianificazione delle azioni e, di conseguenza, di intervento nel processo d'aiuto.
Costo totale del progetto (euro)	Comune di Ponte di Piave: € 4.500,00 Comune di Zero Branco: € 8.650,00
Finanziamenti ottenuti Specificare le fonti di copertura del progetto (risorse proprie, risorse esterne – specificarne la tipologia)	- Finanziamenti Comunali - Bando Fondazione Nuove Connessioni - Quota di partecipazione dell'Associazione (telefono, pc, abbonamento skype per il lavoro da remoto, stampe, spostamenti)
Sostenibilità del progetto Indicare se il progetto, una volta terminate le risorse iniziali, può auto-sostenersi o trovare altre fonti per continuare nel tempo	Il progetto nei Comuni interessati ha avuto luogo anche nell'anno 2021 con risorse comunali. La sostenibilità del progetto, oltre che da finanziamenti comunali, può essere garantita anche dalla possibilità di aderire ad Avvisi e finanziamenti pubblici: il progetto, ad esempio, ha vinto nell'anno 2021 un finanziamento attraverso il bando di una fondazione; inoltre è stato proposto come idea progettuale per il PNRR – Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza. Il modello operativo proposto ha le caratteristiche per calarsi nelle specificità dei territori locali e per essere trasferito ad altre Amministrazioni locali: lavorando sulla coesione sociale attraverso l'implementazione delle competenze dei cittadini, questi esercitano un uso sempre più efficace ed efficiente nell'uso degli strumenti che hanno a disposizione, liberando così risorse che andrebbero a pesare, ad esempio, su capitoli di spesa pubblici, come assistenza sanitaria o ricoveri prematuri in strutture residenziali.
Strumenti di comunicazione utilizzati Illustrare quali mezzi di comunicazione sono stati utilizzati per pubblicizzare l'iniziativa	- Siti istituzionali - Pagine social (Facebook) - Comunicati stampa - Presentazioni del progetto durante eventi pubblici da parte dei Sindaci delle Amministrazioni Comunali oppure da parte dell'Associazione stessa. Un esempio: il 16 luglio 2020 è stato presentato il progetto durante un webinar dal titolo "I Servizi per la Persona e la Comunità", in cui sono intervenuti i sindaci dei due Comuni coinvolti, un professore dell'Università di Padova in qualità di riferimento scientifico per la parte teorico metodologica e la società Arkyreyma per lo strumento di misurazione delle competenze espresse dai cittadini in merito alla gestione della propria condizione.

Punti di forza del progetto	- Intervento e valutazione multiprofessionale come strumento di lavoro: progettazione condivisa attraverso il ruolo dell'Associazione come soggetto terzo che, soprattutto durante il momento di emergenza, poteva offrire un punto di vista "esterno" rispetto alle continue richieste impellenti del momento storico; - Il progetto ha creato lo spazio per fermarsi e ripristinare un livello tecnico di valutazione rispetto a dove e come orientare gli sforzi; - Associazione di Promozione Sociale operante in due territori differenti.
Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto Indicare eventuali difficoltà incontrate nell'attuazione del progetto	Iniziale resistenza di alcune istituzioni (es. alcuni progetti scolastici) a condividere elementi di analisi del bisogno che si è via via trasformata nel riconoscimento di un'opportunità condivisa di lavoro nella stessa Comunità.
Il progetto è stato oggetto di valutazione? Se sì di che tipo?	Il progetto è stato oggetto di valutazione. - Per le situazioni attenzionate ex novo dal progetto e/o dai Servizi, FiloDiretto si è avvalso di uno strumento di triage di Comunità, Pagoda (società Arkyreyma), per rilevare le risorse/competenze espresse nella gestione di una situazione critica corrente o anticipata. Questo strumento mette in luce come le aree sottoposte ad analisi dialogano tra loro, ossia dove una competenza interagisce con un'altra e configurando quale margine di intervento c'è da parte dei servizi consentendo di anticipare l'efficacia della gestione da parte dell'utente delle linee operative concordate; - Al termine di ogni mandato è stato redatto un report degli interventi svolti con una valutazione in merito all'impatto di questi, all'utilità di un eventuale proseguo, alle esigenze rilevate; - durante ogni mandato si è mantenuto un costante monitoraggio e coordinamento degli interventi che ha consentito sia di attenzionare situazioni tempestivamente, sia di valutare in corso d'opera la taratura delle linee di intervento
Parole Chiave per descrivere il progetto (massimo 5)	Coesione sociale Prossimità Monitoraggio Multiprofessionalità Promozione della salute
Allegati	Locandina