

Modulo partecipazione oscar della salute 2026 - Progetti 2025

Bando Oscar della Salute 2026 (progetti 2025)

Premio Nazionale Rete Città Sane – OMS

www.retecittasane.it

MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO

Titolo del progetto *

Cosa mi aspetto? Umanizzazione, orientamento e inclusione delle fragilità nella Casa della Comunità di Udine

Ente proponente *

Comune di Udine

Referente del progetto

Nome *

Stefania

Cognome *

Pascut

Indirizzo *

Viale Duodo 77 - 33100 Udine

Telefono *

0432 1272384

E-mail *

stefania.pascut@comune.udine.it

PROGETTO**Città in cui ha avuto luogo il progetto ***

Udine

n. abitanti del Comune *

98.279

Durata del progetto: *

(Esprimere la durata in mesi)

10 mesi

Descrizione di sintesi del progetto.

*

(Massimo 30 righe)

la descrizione deve comprendere anche la metodologia di progettazione

Il Comune di Udine ha da tempo promosso in città un accordo di "Progetto sperimentale di umanizzazione degli spazi rivolti a multiutenza, con particolare attenzione agli anziani e alle fragilità" sottoscritto da Comune, Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale, Università degli Studi di Udine e ASP La Quiete.

Nello specifico, in vista dell'apertura della Casa della Comunità cittadina presso la sede del Distretto di Udine in via San Valentino il progetto ha identificato come obiettivo il ripensamento della segnaletica e delle azioni complessive di orientamento, indicazione (in generale di "wayfinding" intese come cartellonistica ma non solo), dagli accessi fino ai diversi piani: le finalità ampie, che si sviluppano in sinergia con il più esteso piano degli interventi di ristrutturazione, riguardano il miglioramento dell'accessibilità a questa struttura, la possibilità di orientarsi efficacemente per trovare i diversi ambulatori e servizi, l'accoglienza, gli spazi di attesa.

Le difficoltà di orientamento dentro la struttura erano infatti note e causate dalle caratteristiche architettoniche dell'edificio, articolato in tre "corpi", due dei quali non comunicanti, e dalla possibilità di accedere dalla strada senza barriere direttamente solo da uno di questi.

Dal punto di vista metodologico il progetto ha lavorato in primo luogo ad affinare la conoscenza di questo stato di fatto andando a indagare le necessità di dettaglio attraverso un'analisi delle criticità specifiche e degli elementi di buon funzionamento che ha applicato su questa struttura gli strumenti di indagine partecipata già messi a punto nell'ambito del progetto sperimentale che potevano meglio adattarsi a questo spazio. In particolare:

- Giornate di osservazione presso gli spazi del distretto, con particolare attenzione alle zone di accesso, passaggio e attesa, che ha previsto anche numerose interviste informali con utenti e accompagnatori
- Un focus group con un gruppo di operatori che potesse far emergere diversi punti di vista ed esperienze sui temi dell'accessibilità e dell'orientamento a partire dai punti di vista di chi lavora quotidianamente nella struttura
- La diffusione di un questionario compilato da 45 operatori della struttura per raccogliere ulteriori informazioni e punti di vista.
- La diffusione di un questionario agli utenti,

A questa fase ha fatto seguito la costruzione di proposte di intervento che rispondessero alle criticità individuate, che sono state prima delineate dallo staff interdisciplinare del progetto e a seguire sono state verificate e perfezionate insieme agli operatori, con un lavoro di armonizzazione e inclusione nel progetto complessivo di ristrutturazione della Casa della Comunità la cui inaugurazione ha coinciso con la realizzazione degli interventi pratici del progetto.

Obiettivi del progetto *

Descrivere sinteticamente gli obiettivi del progetto

Il progetto ha individuato gli spazi del Distretto Sanitario di Udine - al centro di una trasformazione per diventare Casa della Comunità cittadina - come luogo in cui lavorare per individuare, progettare e realizzare in maniera partecipata azioni volte a consolidare l'applicazione della metodologia cittadina già sperimentata per promuovere l'umanizzazione negli spazi rivolti a multiutenza, nello specifico:

- migliorando l'umanizzazione degli spazi in oggetto, nelle sue diverse dimensioni, favorendo il benessere psicofisico di chi accede a questi luoghi e di chi vi lavora e riducendo gli elementi di stress
- favorendo il protagonismo delle comunità di operatori sanitari e cittadini nei processi di trasformazione e innovazione degli spazi socio -sanitari
- lavorando per favorire l'accesso dei/delle più fragili e contribuendo a ridurre le disuguaglianze di salute
- migliorando la comunicazione tra i luoghi della città e i luoghi dell'assistenza e cura, in un cointinuum che favorisca il benessere delle persone a 360°

Popolazione target di riferimento (in relazione agli obiettivi perseguiti) N. di abitanti *

target di progetto (ad es. nr. anziani, nr. giovani, ecc)

Tutta la popolazione cittadina (anziani, stranieri, fragili, ecc)

tematica a cui il progetto fa riferimento



Scegliere una sola delle tre opzioni

- ☐ Promozione della **prevenzione precoce**, con attenzione alla salute di **bambine e bambini**, al sostegno alla genitorialità e ai **primi 1000 giorni di vita**, riconosciuti come fase cruciale per lo sviluppo e per la riduzione delle disuguaglianze di salute (OMS, *Early Child Development*, 2016)

- ☐ Azioni a contrasto della **solitudine, dell'isolamento sociale e della fragilità relazionale** come determinanti rilevanti della salute fisica e mentale, attraverso azioni di comunità, prossimità, partecipazione e rafforzamento dei legami sociali (OMS, *Social connection as a public health priority*, 2023; World Health Assembly, WHA78/2025)

- ☐ Costruzione di **ambienti urbani, servizi e politiche capaci di generare salute**, riducendo i fattori di rischio e favorendo scelte e stile di vita salutari, equità, inclusione e sostenibilità

Azioni a contrasto della solitudine, dell'isolamento sociale e della fragilità relazionale come determinanti rilevanti della salute fisica e mentale, attraverso azioni di comunità, prossimità, partecipazione e rafforzamento dei legami sociali (OMS, *Social connection as a public health priority*, 2023; World Health Assembly, WHA78/2025)

Il progetto lavora attorno al tema della fragilità e isolamento a partire dal miglioramento delle potenzialità di inclusione e relazione negli spazi, andando in parallelo a interessare anche il tema della costruzione di ambienti urbani capaci di creare salute

Azioni realizzate



Sintetizzare le attività realizzate per conseguire gli obiettivi programmati descrivendole brevemente

In fase di avvio è stata creata una cabina di regia cittadina interaziendale sui temi dell'umanizzazione, inquadrandola come azione legata a migliorare l'equità di accesso e il benessere dei cittadini con riferimento a tutte le strutture socio sanitarie di Udine

Inserendosi nel percorso che ha portato all'apertura della Casa della Comunità di Udine, grazie a uno staff interdisciplinare che ha incluso professionisti dell'innovazione sociale, della partecipazione e architetti/tecnici, è stata realizzata un'azione di ascolto e coinvolgimento della comunità degli operatori e della comunità di utenti e dei loro accompagnatori, con particolare attenzione ai più fragili.

Di seguito il team di progetto ha lavorato per proporre, perfezionare e poi realizzare una revisione degli spazi della Casa di Comunità di Udine in ottica di umanizzazione, in vista della sua apertura, andando a costruire un sistema di orientamento che fosse

- **INTUITIVO:** Orientandosi su un sistema che visivamente comprensibile, che aiuti a visualizzare gli spazi e i percorsi e che rappresenti una "lingua comune" anche per chi ha difficoltà linguistiche o cognitive
- **EVOLUTIVO e FLESSIBILE:** Un sistema che possa adattarsi ai cambiamenti in corso e anche a quelli non previsti di questa struttura e che possa dotare i referenti della Casa della Comunità di materiali e strumenti per fare questi adattamenti autonomamente e in tempo reale, in maniera sostenibile
- **DINAMICO:** Slegando il colore identificativo delle diverse aree dai riferimenti ai servizi di ogni area è divenuto possibile creare un sistema efficace che non sia vincolato a collocazioni specifiche e rigide
- **SEMPLICE:** che pur nell'accuratezza della comunicazione renda meno complessa la terminologia e l'effetto complessivo, migliorando anche l'accoglienza
- **CHE ESCE DALLO SGUARDO ORGANIZZATIVO:** Superando la simmetria tra le diciture organizzative (spesso respingenti) e quelle che vengono comunicate all'esterno, pensando a terminologie comprensibili per i cittadini
- **CHE RISULTA DI SUPPORTO AGLI UTENTI E ANCHE AGLI OPERATORI:** con riferimenti diffusi e chiari che possano essere di supporto immediato anche al lavoro di orientamento continuo fatto da tutti i professionisti della struttura
- **CHE FAVORISCE L'ACCOGLIENZA e L'EQUITA' DI ACCESSO**

A partire da queste considerazioni, le proposte di intervento hanno interessato alcuni ambiti chiave, estremamente interconnessi tra loro: i colori delle diverse aree, il sistema di loghi/simboli/nomi di riferimento, l'attenzione all'accesso esterno della struttura, la creazione di percorsi chiari, un approccio "Less is more" che ha portato a rivedere tutto il linguaggio comunicativo eliminando messaggi superflui e poco utili e un lavoro dedicato sugli spazi di attesa.

Beneficiari finali del progetto e numero



Elencare la/le categorie di beneficiari finali dell'iniziativa, indicandone il numero (se disponibile, o una stima)

Il progetto si è rivolto a:

- tutti i cittadini e le cittadine che si recano in questa struttura, che è l'unica Casa della Comunità Cittadina e l'unica struttura di servizi sanitari accanto all'ospedale cittadino
- utenti fragili che maggiormente risentivano di un sistema di orientamento respingente, con particolare attenzione agli anziani e alla popolazione straniera.
- operatori della struttura (circa 100) con particolare attenzione al benessere lavorativo e alla possibilità di svolgere nella migliore delle condizioni la propria azione di promozione della salute dei cittadini.



Risultati attesi

Specificare i risultati qualitativi e quantitativi

- possibilità di far vivere la Casa della Comunità di Udine come uno spazio inclusivo, accogliente e in ultima analisi "di comunità";
- l'empowerment di cittadini e operatori, non solo in fase progettuale ma continuativa, messi in condizione di poter agire per continuare a "evolvere" le dimensioni rilevanti del progetto;
- miglioramento delle possibilità di orientamento e accesso complessive della struttura;
- miglioramento delle relazioni con gli operatori sanitari e l'attenzione diffusa alla dimensione dell'umanizzazione;
- potenziamento dell'attenzione alle persone con fragilità che accedono alla struttura.



Risultati raggiunti

Specificare i risultati qualitativi e quantitativi

- Miglioramento delle possibilità di orientamento e accesso per cittadini fragili e stranieri che hanno in questi mesi raggiunto la struttura;
- Maggiore accoglienza degli spazi di accesso, snodo e di attesa;
- Consolidamento collaborazione tra istituzioni cittadini sugli aspetti di umanizzazione e fragilità;
- Empowerment degli operatori della Casa della Comunità in termini di possibilità di Agency sullo sviluppo delle dimensioni interessate dal progetto anche in maniera quotidiana e continuativa, ma nel contesto di una visione di sistema;
- Sviluppo della dimensione dell'umanizzazione complessiva della struttura.

*

Scarto progettuale

Descrivere lo scarto progettuale tra i risultati attesi e i risultati ottenuti

I risultati attesi sono stati per la maggior parte già raggiunti in questi primi mesi di apertura della Casa della Comunità e di realizzazione delle azioni di miglioramento progettate: è stato in ogni caso impostato un sistema che, grazie ad alcune caratteristiche specifiche, è stato pensato fin da subito come evolutivo permette da una parte di fare modifiche in tempo reale grazie al monitoraggio continuativo effettuato dagli operatori della struttura, e dall'altra ha già individuato nella progettazione interventi più impattanti che potranno via via essere realizzati nelle fasi successive.

Costo totale del progetto (euro) *

€ 16.836,00=

*

Finanziamenti ottenuti

Specificare le fonti di copertura del progetto (risorse proprie, risorse esterne – specificarne la tipologia)

Risorse proprie (fondi comunali)



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, considerati alcuni vincoli della struttura e alcune problematiche riscontrate nelle passate gestioni, ha dato fin da subito una grande attenzione alla dimensione di sostenibilità: da una parte è stato creato un sistema fisico che è personalizzabile e sviluppabile a costi molto bassi da parte dell'Azienda Sanitaria all'interno di una visione condivisa del sistema di umanizzazione e Wayfinding che ora è patrimonio condiviso di Comune e Azienda Sanitaria, e indirizza anche gli operatori nel mettere in capo azioni coerenti e non "improvvisate" su questi fronti. Dall'altra il progetto ha messo particolarmente l'accento anche su alcune caratteristiche dell'organizzazione degli operatori già attivi che vengono in questo contesto valorizzate e potenziate, con la possibilità di continuare a generare azioni coerenti a basso costo anche grazie al confronto con la Direzione e con la Cabina di Regia di progetto.

Punti di forza del progetto *

- collaborazione tra istituzioni su questi temi nell'ambito di un inquadramento a livello cittadino già consolidato, unita all'attivazione un gruppo di lavoro inter disciplinare
- protagonismo degli operatori della struttura, impostata fin dalle prime fasi della metodologia, sia nel delineare in maniera partecipata lo stato di fatto mettendo anche in gioco il proprio know how risolutivo, ma anche nelle fasi di vera e propria progettazione e monitoraggio.
- coinvolgimento dell'utenza attraverso strumenti inclusivi che accanto al questionario hanno messo in campo osservazioni, interviste, chiacchierate informali volte a mettere al centro il vissuto delle persone nella maniera più efficace possibile.
- costruzione di un sistema adattivo ed evolutivo che unisce più livelli: il wayfinding ma anche il livello relazionale e dell'accoglienza, che si manifesta infatti in una presa in carico dell'utenza da parte Casa della Comunità che arriva in alcuni casi prima della prestazione e della visita medica.
- presenza anche di elementi comunicativi "inediti" come cartonati con figure che "parlano" all'utenza, che fa sì che il sistema immaginato esca anche dalle dimensioni classiche di orientamento andando a introdurre elementi fortemente umanizzanti e pensati per l'utenza, in punti strategici della struttura
- Il progetto infine rappresenta, accanto all'evoluzione dei servizi prevista da normativa, la prima azione concreta e non strettamente sanitaria della vocazione di Casa della Comunità di questo spazio, declinando i temi dell'incisività e dell'accoglienza alla cittadinanza tutta.

*

Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto

Indicare eventuali difficoltà incontrate nell'attuazione del progetto

Una delle criticità è stata senza dubbio il coinvolgimento degli utenti. L'iniziale diffusione della proposta di compilazione del questionario per gli utenti, segnalato con locandine e QR negli spazi del Distretto, è risultato poco accattivante e per questo si è deciso di intensificare le fasi di osservazioni e interviste - outreach - negli spazi di attesa e passaggio della struttura per permettere di raccogliere le visioni e le proposte dell'utenza nella maniera più capillare possibile.

Le altre criticità riscontrate sono state di carattere per lo più tecnico legate al progressivo adattamento degli interventi progettati con i lavori complessivi di ristrutturazione della Casa della Comunità, che ha però altresì rappresentato un'opportunità in termini di armonizzazione finale.

Il progetto è stato oggetto di valutazione? Se sì di che tipo? *

Il progetto è oggetto di un monitoraggio continuativo svolto dagli operatori della struttura in contatto con il gruppo di lavoro: i professionisti (sanitari ma anche dell'accoglienza e amministrativi) verificano direttamente con la loro osservazione e con il confronto con gli utenti, l'efficacia delle azioni progettuali messe in campo raccogliendo possibili suggerimenti migliorativi che possono poi essere messi in campo dall'azienda in tempo reale in collaborazione con la Cabina di Regia.

È in corso l'ipotesi di uno studio di valutazione dell'impatto in confronto con lo stato dell'arte precedente.

*

Parole Chiave per descrivere il progetto (massimo 5)

Umanizzazione, Fragilità, WayFinding, Casa della Comunità

Allegati



Inviare in formato elettronico via mail a segreteria@retecittasane.it i file di interesse oppure indicare i link per l'accesso al materiale di tutto ciò che aiuta la Commissione a valutare nel merito il progetto, soprattutto per i risultati raggiunti, ad es.:

documento di progetto

budget revisionale e consuntivo

valutazione del progetto a cura dei progettisti

materiali promozionali

video

foto

ecc.

Presentazione PPT, relazione finale, protocollo d'intesa

Questo modulo è stato creato all'interno di Sevents.

Google Moduli