



## **PROGETTO DI SERVIZIO CIVILE UNIVERSALE PROVINCIALE presentato entro la scadenza 30/11/2021**

### **PORTE APERTE ANCHE PER TE: STRATEGIE DI COINVOLGIMENTO DI UTENTI E FAMILIARI NEL REPARTO OSPEDALIERO SPDC NO RESTRAINT DI TRENTO**

Ente proponente: AZIENDA PROVINCIALE PER I SERVIZI SANITARI

Sede operativa: Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura - Ospedale S. Chiara, Via Largo Medaglie D'oro n.9 (Trento)

Operatore Locale di Progetto: Maurizio Davì – coordinatore infermieristico di reparto.

L'OLP sarà supportato da ulteriore personale e in particolar modo da: Maria Grazia Masi e Aurora Bari.

#### **IL SERVIZIO DI SALUTE MENTALE DI TRENTO**

Il Servizio di Salute Mentale di Trento (SSM) è un'articolazione dell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari.

Il SSM cura e cerca di prevenire i disagi psichici. Inoltre s'impegna per migliorare la qualità della vita delle persone ponendo particolare attenzione ai loro rapporti interpersonali, familiari e sociali, attraverso interventi personalizzati e con l'eventuale coinvolgimento attivo della rete familiare e/o amicale.

La sede principale è a Trento in via Borsieri 8. Qui si trovano il Centro di Salute Mentale, le équipe territoriali, il centro diurno, il day hospital, la Direzione e la Segreteria.

Si organizzano attività nell'ambito del fareassieme, dell'area abitare, dell'area lavoro e del gruppo Qualità.

All'interno del Presidio ospedaliero S. Chiara si trova il Servizio Psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) ed è in funzione un ambulatorio specialistico per visite a carattere di consulenza.

Il SSM offre:

- accoglienza e ascolto della domanda/bisogno portata dalla singola persona o dalla famiglia della stessa
- risposta alla crisi

- prima valutazione ambulatoriale e/o domiciliare
- eventuale presa in carico nel tempo e sul territorio
- percorsi di cura condivisi e personalizzati
- inserimenti abitativi e lavorativi protetti

Chi si rivolge ad un Servizio di Salute Mentale sta vivendo una situazione psicologica molto delicata, di fragilità, caratterizzata spesso da tensione, paura, angoscia. Il SSM è il punto di riferimento per ricevere aiuto ed assistenza. L'impegno del Servizio è quello di "accogliere" con grande attenzione e sensibilità l'utente e la sua famiglia, al fine di farlo sentire il più possibile a proprio agio e di accompagnarlo nel percorso di cura.

Per rispondere ai bisogni dell'utenza, il SSM si avvale di più équipe di lavoro, che spesso lavorano in sinergia e in un'ottica di collaborazione e sostegno reciproco.

- *Centro salute mentale* → si occupa della prima accoglienza dell'utente e della sua famiglia; dà risposta alla crisi o al particolare bisogno. Segue la presa in carico nel tempo coordinata con l'équipe territoriale.
- *Équipe territoriale* → si occupa della presa in carico nel tempo, ambulatoriale e a domicilio.
- *Centro Diurno e day hospital* → risponde maggiormente ai bisogni di socialità/relazione anche in situazioni in cui si prova a prevenire la crisi. Nel day hospital, tramite terapia estemporanea si cerca di contenere una crisi in atto senza ricorrere al ricovero.
- *Reparto ospedaliero (SPDC)* → reparto ospedaliero presso l'ospedale S. Chiara. Si lavora per la gestione della fase acuta e di scompenso della malattia ma è anche luogo dove si inizia a riflettere sulla crisi come opportunità per trovare strategie e risorse personali per affrontare futuri momenti di difficoltà.
- *Area abitare* → gestione strutture a più livelli di intensità, sostegno della persona nel percorso di autonomia in appartamento, collaborazioni con altri enti/cooperative nella gestione di appartamenti sul territorio.
- *Area lavoro* → si occupa di inserimenti lavorativi, tirocini, legge 68, borse lavoro in collaborazione con La Panchina e il Cerchio del fareassieme ONLUS.
- *Area del fareassieme* → organizzazione e gestione attività in cui sono coinvolti utenti, familiari, volontari, liberi cittadini. Promozione attività per il benessere psicofisico. L'esempio più significativo è quello degli Utenti Familiari Esperti (UFE). Gli UFE sono utenti e familiari che canalizzano la propria esperienza di malattia per fornire, attività di supporto e di sostegno agli utenti del Servizio e ai loro familiari, favorendo una maggiore adesione ai trattamenti e la creazione di un clima di fiducia e speranza.

## **RECOVERY**

Il SSM di Trento ha fatto propria la filosofia e l'operatività della recovery.

La recovery è un modo di ripensare la sofferenza mentale da parte di tutti coloro che la vivono, con l'obiettivo di ridurla e di conviverci con serenità. È un percorso

unico per ogni persona che ne diviene il protagonista principale: pone quindi al centro gli obiettivi e le speranze di chi soffre, ricerca nelle risorse e nelle abilità del singolo, i mezzi per riscoprire il valore della propria vita, nonostante i forti limiti dei sintomi e dei disturbi mentali. Le componenti chiave della recovery sono così sintetizzabili:

- *Inclusione*: accesso alle opportunità come ogni altra persona
- *Relazioni*: famiglia, amici, scuola, quartiere... tutte le relazioni hanno un ruolo importante
- *Speranza*: elemento che spinge al proprio viaggio di recovery
- *Credere*: il cambiamento è possibile e può essere promosso da relazioni ispiratrici di speranza
- *Identità*: ritrovare il senso del sé
- *Significato e scopo*: ritrovare un senso nella propria vita e nelle proprie azioni
- *Sogni e aspirazioni*: sostegno nello sviluppo e nel raggiungimento dei propri sogni e aspirazioni
- *Controllo e scelta*: rispetto del diritto di ogni persona ad esercitare la propria capacità giuridica
- *Gestione degli alti e dei bassi*: sviluppo delle competenze per la gestione dei momenti negativi nella vita
- *Assumersi rischi positivi*: per imparare dalla esperienze di vita



## CONTESTO SPECIFICO: SPDC NO RESTRAINT TRENTO

Il Servizio psichiatrico di Diagnosi e Cura (SPDC) è un reparto ospedaliero che accoglie persone in stato di sofferenza psichica acuta: lavora in sinergia con il SSM per promuovere una continuità terapeutica riabilitativa. Il nostro agire si basa sui principi di **No Restraint** e **Recovery oriented**.

Il *No restraint* è un approccio che si impegna ad evitare il ricorso ai mezzi di contenzione fisica, privilegiando il contenimento relazionale e prevede l'apertura delle porte del reparto (dalle 9.00 alle 18.00). In condizioni di particolare criticità gli operatori di reparto possono chiudere temporaneamente la porta, impegnandosi a riaprirla il prima possibile.

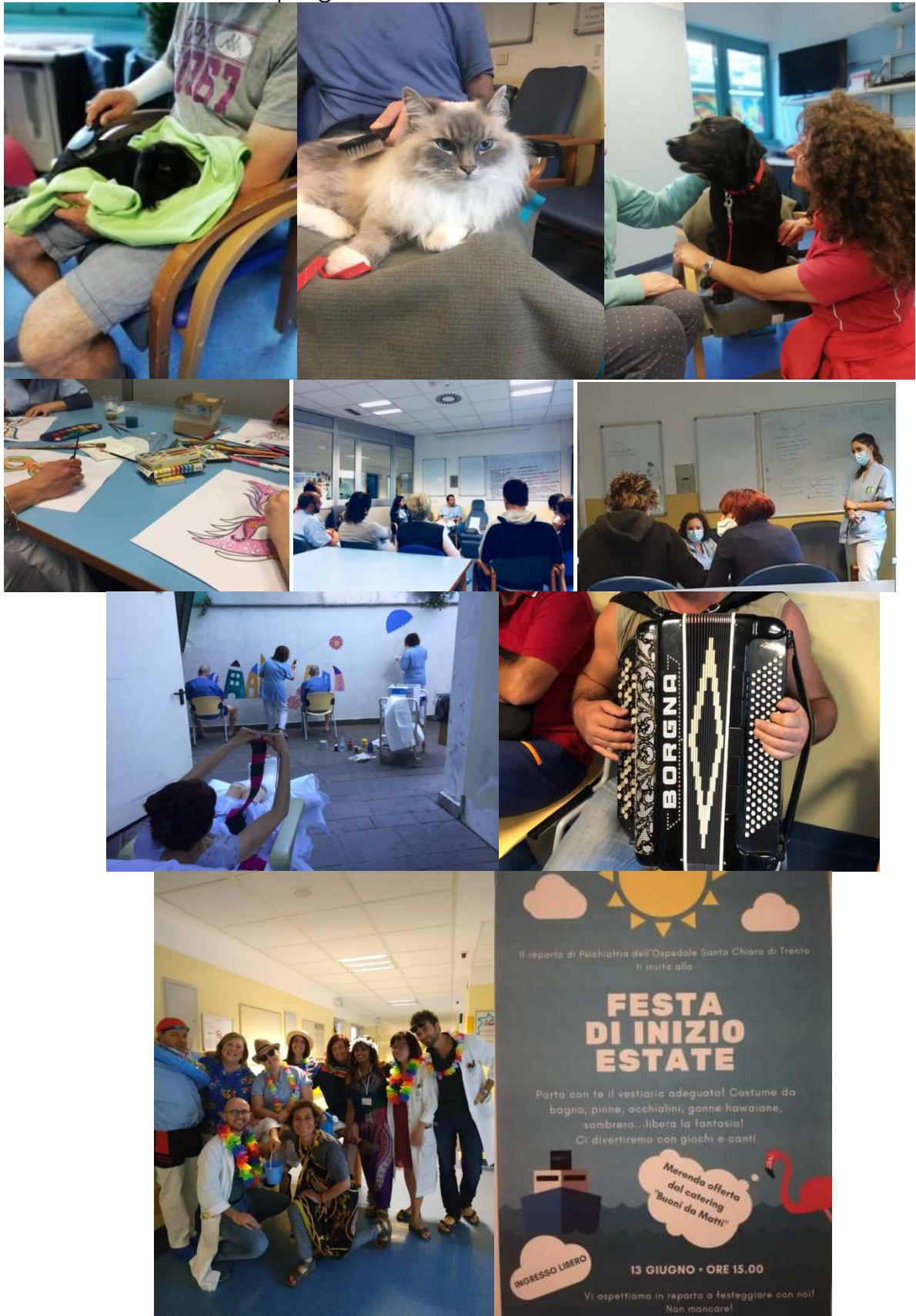
L'approccio *Recovery oriented* si basa sulla partecipazione attiva del paziente al proprio percorso di cura in quanto protagonista, valorizzandone le risorse e favorendone la responsabilizzazione in un clima di fiducia e speranza.

L'SPDC è dotato di 14 posti letto. L'équipe di lavoro multi professionale è composta da medici psichiatri, infermieri, tecnici della riabilitazione psichiatrica, educatori, operatori socio sanitari, un referente delle attività riabilitative e un coordinatore professioni sanitarie. È presente la figura dell'UFE che offre vicinanza e sostegno a partire dal proprio sapere esperienziale.

La cura che viene proposta prevede un approccio integrato attraverso interventi psico-educativi, riabilitativi e farmacologici. Tutte le attività svolte sono finalizzate a promuovere il recupero del benessere psicofisico del paziente e il suo rientro nel proprio contesto sociale e familiare nel più breve tempo possibile. Particolare importanza viene data anche ai momenti informali che si concretizzano in

relazioni interpersonali di qualità, volte a sostenere la persona in difficoltà e ad incoraggiarla a riprendere il governo dei propri progetti in un clima di ascolto partecipato.

L'SPDC offre un nutrito programma di attività riabilitative settimanali.



Esso comprende: Assemblee di comunità, Terapia Cognitivo Comportamentale, Gruppo Recovery, Interventi Assistiti con gli Animali, riunioni con la redazione di Liberalamente, psico-educazione, attività espressivo-manuali, ginnastica, trattamenti shiatsu, giocoleria, gruppo musica e cinema oltre ad eventi straordinari come feste, concerti, tornei (ping pong, calcetto...), spettacoli teatrali anche aperti al pubblico, che hanno la finalità di ridurre lo stigma e il pregiudizio e di favorire un clima di accoglienza e positività rispetto al mondo della salute mentale, aprendo le porte alla collettività.

Durante il ricovero viene proposta al paziente la compilazione della Lettera Recovery: uno strumento utile per aiutare la persona a riflettere sulla crisi come opportunità per trovare strategie e risorse personali per affrontare futuri momenti di difficoltà.

I familiari, o persone di riferimento, sono un tassello importante per favorire il percorso di Recovery durante l'ospedalizzazione.

Il progetto terapeutico può prevedere la frequenza ad attività esterne al reparto e uscite dell'utente da solo o accompagnato da familiari e operatori.

Purtroppo, nella fase più critica dell'emergenza sanitaria alcune iniziative sono state ridotte o sospese, ma contiamo di poterle riprendere e potenziare, anche con il contributo del progetto SCUP, non appena sarà possibile.

## **BISOGNO → OBIETTIVO**

I giovani in Servizio Civile verranno a contatto con tutta l'équipe di reparto e con tutti gli utenti, collaboreranno alle attività affiancando gli operatori del Servizio e saranno chiamati a creare con i degenti momenti di coinvolgimento in attività di relazione/intrattenimento/socializzazione.

Le attività nelle quali saranno coinvolti sono prevalentemente:

- Attività risocializzanti
- Attività riabilitative
- Attività di accoglienza
- Attività ricreative
- Attività di affiancamento a tutti gli operatori di reparto

Le attività di progetto si articolieranno su 5 giorni di servizio la settimana, prevalentemente dal lunedì al venerdì. L'orario di servizio sarà generalmente a giornata oppure mattutino o pomeridiano.

Per alcune attività potrà essere richiesta, saltuariamente, agli operatori in Servizio Civile la disponibilità a svolgere attività al sabato o nei giorni festivi; in quest'ultimo caso si usufruirà di un giorno di riposo durante la settimana. Potrà essere necessario, previo accordo in sede di programmazione, svolgere attività in prima serata per consentire la partecipazione ad eventi ludici e culturali.

Eventuali cambiamenti di orari e/o di giornate potranno essere concordati in sede di programmazione con l'OLP.

Nelle situazioni per le quali il tipo di attività o il prolungarsi dell'orario di servizio prevedranno la necessità di pasti, potranno essere consumati in reparto oppure si

potrà accedere alla mensa richiedendo dei buoni pasto presso la Cassa ospedaliera.

L'SPDC richiede la soddisfazione di vari bisogni al fine di raggiungere una pratica sanitaria Recovery Oriented e No Restraint:

- accompagnamento degli utenti nel loro percorso di accettazione, consapevolezza e di protagonismo nel percorso di cura
- diminuire lo stigma e il pregiudizio rispetto la malattia mentale
- creare spazi di incontro
- offrire nuovi stimoli o iniziative con il fine di favorire, anche attraverso momenti informali, il coinvolgimento degli ospiti o delle loro famiglie nelle attività strutturate e/o informali di reparto
- favorire l'incontro tra la persona in reparto e la propria famiglia
- creare, in accordo con i referenti, momenti di socializzazione e di incontro con altri non strettamente legati all'ambito della salute mentale
- potenziare la rete con altre aree del Servizio (Centro diurno, area Fareassieme), favorendo l'organizzazione di eventi integrati

## **OBIETTIVI del PROGETTO e ATTIVITÀ PREVISTE**

Il progetto prende spunto da altre realtà dove il Servizio Civile è già stato integrato nell'ambito dell'SPDC (es. SPDC no restraint di San Giovanni in Persiceto – BO, dal 2014 ad oggi).

Il giovane in Servizio Civile, soprattutto nei primi momenti, affiancherà l'operatore (OLP o altro operatore) nello sviluppo delle varie proposte. In seguito sarà l'operatore a supporto del giovane che nel frattempo avrà maturato competenze specifiche, organizzative e di comunicazione.

Gli obiettivi del progetto nascono dalla raccolta dei bisogni che i pazienti e gli operatori di reparto hanno mostrato nel corso del tempo:

- **Supporto nello svolgimento delle attività riabilitative, psico-educative e informative**
  - Apprendere lo scopo, la formulazione e la conduzione di una attività riabilitativa, psico-educativa o formativa
  - Promuovere e coinvolgere i pazienti a tali attività
  - Sviluppare un ascolto attento ed empatico
  - Collaborare con conduttori e co-conduttori, sia operatori che volontari esterni, nello svolgimento di attività riabilitativa, psico-educativa o formativa
  - Supportare e dare vicinanza, durante lo svolgimento delle attività, ai pazienti che richiedono più attenzioni nonostante mostrino una complessità specifica più gestibile
  - Valorizzare le capacità e abilità personali incentivando la partecipazione attiva alle varie proposte
  - Accompagnare l'utente alla scoperta o riscoperta di un proprio hobby e di un proprio interesse

- Valorizzare il pensiero e le idee di ognuno
- Collaborare nella rielaborazione dei dati a fine attività con la presenza del conduttore
- Collaborare nell'organizzazione di eventi straordinari come feste e concerti in rete con altre aree del Servizio

➤ **Promozione e sostegno della lotta allo stigma**

- Conoscere l'evoluzione della storia della psichiatria in Italia e della promozione del concetto di inclusione della cura della salute mentale all'interno della società
- Conoscere il concetto di stigma e la sua manifestazione all'interno dell'ambito psichiatrico e degli strumenti che vengono usati per debellarlo
- Utilizzare un approccio neutro e “normalizzante”, che si auspichi sia presente e spontaneo da una fonte come il giovane del Servizio Civile, al fine di attuare una relazione spontanea a beneficio del paziente psichiatrico
- Attraverso lo svolgimento del Servizio Civile presso l'SPDC si auspica di smantellare la corazza del pregiudizio che ricopre l'ambiente psichiatrico a beneficio della società
- Collaborare con operatori/UFE/pazienti ad attività strutturate o informali volte a ridurre l'isolamento e promuovere l'inclusione del paziente psichiatrico all'interno della società
- Adottare un atteggiamento accogliente e non giudicante
- Porsi nei confronti dei pazienti/famigliari/UFE in modo corretto e rispettoso

➤ **Collaborazione con altri ragazzi del Servizio Civile (anche fuori dal SSM) al fine di costruire una rete di sostegno**

- Conoscere la struttura organizzativa e dei relativi punti di sede di Servizio Civile del SSM
- Conoscere la struttura organizzativa e dei relativi punti di sede di Servizio Civile di Trento - area Sociale
- Promuovere un “lavorare in gruppo” con l'équipe del reparto in funzione di “fare da ponte” tra l'ambiente ospedaliero e l'ambiente sociale territoriale
- Promuovere una continua collaborazione tra pari tra giovani del Servizio Civile nelle esperienze che stanno vivendo
- Raccogliere ed individuare i bisogni che emergono nell'SPDC che possono essere soddisfatti attraverso una collaborazione tra giovani del Servizio Civile
- Strutturare ed attuare attività al fine di creare una rete, che non comprenda solo aree della salute mentale, volta a supportare il paziente psichiatrico e/o la famiglia e integrarlo nella società

Risulta evidente che il lavoro che viene svolto sia con l'utente e con la famiglia dello stesso facilita ad abbattere quello che è lo stigma e il pregiudizio nei confronti della malattia mentale. L'utente e la famiglia stessa, che vivono sulla

propria pelle ciò che stigma e pregiudizio implicano, divengono così portatori di un messaggio di fiducia e speranza in cui emergono le potenzialità e "il bello" di un percorso di vita non sempre lineare. Il giovane diventa anche lui portatore di un messaggio importante che mette al centro la "risorsa persona" e non il "problema" che la accompagna quotidianamente.

Sarà importante che il giovane crei un ponte di comunicazione e di passaggio di informazioni tra il reparto ospedaliero e il SSM, in particolare con l'area del fareassieme del SSM che è fucina di idee e organizzatrice di attività importanti che coinvolgono utenti e familiari (redazione Liberalamente, gruppo Leopoldo, polisportiva Giochiamo Davvero, gruppi AMA, incontri del FarE, ecc ...).

## **DESTINATARI DEL PROGETTO**

I destinatari del progetto sono:

- pazienti ricoverati in SPDC
- familiari o persone significative di pazienti ricoverati
- operatori e UFE di reparto
- collaboratori e volontari che svolgono le attività riabilitative in SPDC

## **RUOLO DEL GIOVANE IN SERVIZIO CIVILE**

Al luce del successo riscontrato presso altre aree del SSM, si vuole implementare la figura del giovane in Servizio Civile anche all'interno dell'SPDC come nuovo stimolo di collaborazione e scambio reciproco di esperienza. La mancanza di *forma mentis* che naturalmente è presente in un giovane non formato in tale campo può portare un ulteriore incoraggiamento verso un approccio positivo, oltre che di fiducia e speranza, nei confronti della persona che manifesta un malessere di salute mentale. Allo stesso tempo, l'apertura della sede di Servizio Civile presso un reparto per acuzie psichiatrico, stereotipo per eccellenza dello stigma, può contribuire a sfatare e combattere il pregiudizio che ancora ricopre tale settore.

In SPDC, i giovani in Servizio Civile lavoreranno affiancati dagli operatori del servizio, con i quali dovranno sempre rapportarsi anche per la definizione delle modalità di relazione da attuare nelle situazioni che verranno di volta in volta proposte.

Le attività nelle quali saranno coinvolti sono:

- Accogliere, insieme agli altri operatori, l'utente ed eventualmente i suoi familiari all'ingresso in reparto favorendo una riduzione del clima di angoscia e tensione, aiutandolo a sistemare gli effetti personali, accompagnandolo nei primi colloqui clinici e informandolo delle caratteristiche e delle regole del reparto;
- Aiutare i pazienti a partecipare alle attività terapeutiche di reparto: terapie di gruppo, visite individuali. I giovani in Servizio Civile affiancheranno gli operatori nel sostenere il paziente a svolgere queste attività, che sono spesso fonte di preoccupazione e disagio, accompagnando gli utenti, parlando loro e incrementando la motivazione;

- Aiutare i pazienti a partecipare alle attività risocializzanti di reparto: sostegno e assistenza al momento del pasto, all'uscita al bar e nel parco accompagnato da altro operatore, intrattenendosi con loro e aiutandoli in caso di difficoltà, interfacciandosi sempre con gli operatori di reparto per seguire una linea terapeutico-relazionale comune;
- Aiutare i pazienti a partecipare alla attività riabilitativa a mediazione corporea: affiancare il gruppo degli utenti e degli operatori che svolgono attività motoria finalizzata al rilassamento, alla riduzione degli effetti collaterali dei farmaci e alla socializzazione;
- Aiutare i pazienti a partecipare alle attività ricreative: affiancare i pazienti e aiutarli a svolgere semplici scelte per realizzare attività in comune, come visione di film e ascolto di musica (scelti in accordo con gli operatori), pittura, lettura, giochi di gruppo (calcetto, pingpong....), suonare semplici strumenti.

## **GIOVANI COINVOLTI NEL PROGETTO**

Il progetto coinvolge al massimo 2 giovani.

Per il giovane in Servizio Civile sarà importante mostrare fin dal colloquio forte motivazione e volontà a mettersi in gioco in un contesto così particolare. È gradita una propensione, oltre che alla relazione, verso attività manuali-espressive o artistiche teatrali/musicali (in reparto sono presenti 2 chitarre, cassa Karaoke, microfoni, maxischermo, proiettore, spazi esterni per attività ricreative...) ma non vengono richieste competenze già in partenza (verranno sviluppate nel corso dei mesi).

È previsto un colloquio con il giovane in cui verranno valutate (su una scala da 1 a 10):

- conoscenza del progetto;
- condivisione degli obiettivi del progetto;
- disponibilità all'apprendimento e alla formazione;
- disponibilità e interesse a portare a termine il progetto;
- capacità di lavorare in gruppo ed in rete con altre aree del Servizio;
- capacità di organizzazione del lavoro (rispetto dei tempi, delle scadenze degli orari, degli impegni presi);
- disponibilità a condividere una propria competenza rendendola bene comune e propensione verso attività manuali-espressive o artistiche musicali;
- disponibilità a mettersi in gioco con l'utenza psichiatrica e capacità di gestire la propria emotività mantenendo una "distanza terapeutica";
- conoscenza informatica di base (pacchetto office, email);
- elasticità rispetto agli orari.

## **RUOLO dell'OLP e ALTRE FIGURE di RIFERIMENTO per il GIOVANE**

L'elemento fondamentale per l'OLP è quello di trasmettere competenze ed esperienze, essendo maestro per il giovane in Servizio Civile. Una delle finalità del Servizio Civile è infatti quella di contribuire alla formazione civica, sociale, culturale

e professionale del giovane, quindi anche all'acquisizione di professionalità specifiche. La Carta di impegno etico afferma che il servizio civile nazionale presuppone come metodo di lavoro "l'imparare facendo", a fianco di persone più esperte in grado di trasmettere il loro saper fare ai giovani, lavorandoci insieme, facendoli crescere inesperienza e capacità, valorizzando al massimo le risorse personali di ognuno.

L'importanza della dimensione "locale" dell'OLP non si esaurisce nel legame con la sede. Egli è infatti il contatto tra il giovane e il luogo di servizio, a un doppio livello: con l'ente e con il territorio. All'interno dell'ente facilita l'ingresso del giovane nella struttura, favorisce il dialogo tra il giovane e le altre figure presenti (volontari "puri" e operatori professionali), da parte delle quali può non essere immediato il riconoscimento della natura e delle funzioni della figura del giovane in Servizio Civile; favorisce lo scambio formativo tra i diversi soggetti, ed è veicolo di informazioni da e verso l'ente in quanto nodo del sistema di comunicazione; è portatore dei valori e delle idealità dell'ente.

Nello svolgimento delle attività previste dal progetto il giovane supporterà e affiancherà principalmente l'OLP e/o gli educatori/tecnicici della riabilitazione psichiatrica che operano all'interno del reparto ospedaliero SPDC.

Nella progettazione e successiva realizzazione delle attività il giovane si troverà ad interfacciarsi anche con altre figure che operano nel Servizio ed eventualmente in altri contesti:

Responsabile del SSM	Medico psichiatra con esperienza pluriennale di coordinamento e formazione nel campo della salute mentale
Coordinatore professioni sanitarie	Responsabile del personale che conosce e coordina le attività del reparto al proprio interno e all'esterno della struttura stessa
Referente attività riabilitative	Operatore referente delle attività riabilitative in reparto che svolge il suo lavoro a giornata dal lunedì al venerdì, punto di riferimento insieme al coordinatore OLP per il giovane in Servizio Civile
Operatori del SSM	Educatori, Tecnici della Riabilitazione Psichiatrica, Infermieri, Operatori socio sanitari
UFE	Utenti e Familiari Esperti che svolgono il proprio turno di lavoro a giornata dal lunedì al sabato
Volontari	Cittadini che dedicano tempo al reparto e ai suoi ospiti (es. volontario ginnastica)
Operatori/referenti altri enti/associazioni	Educatori professionali, rappresentanti, cittadini

Il primo mese di Servizio Civile vedrà i giovani in una fase maggiormente osservativa e di conoscenza: delle diverse aree del SSM, dei professionisti che vi lavorano, dell'utenza che le attraversa, del contesto del fareassieme. Verranno organizzati dei momenti di conoscenza degli altri ambiti del SSM. Attraverso

l'osservazione dei professionisti, la formazione specifica e il confronto con l'OLP inizieranno a mettersi in gioco dal punto di vista relazionale e a diventare più sciolti nell'orientarsi all'interno delle diverse attività.

A partire dal secondo mese il giovane si muoverà affiancato all'OLP o agli altri operatori e comincerà ad attivarsi nel progetto. Gradualmente apprenderà un metodo di lavoro che predilige le collaborazioni e valorizza il pensiero e l'esperienza di utenti, familiari, operatori e cittadini.

Dal terzo mese in poi, il giovane dovrà mettere in atto tutto il necessario per il raggiungimento degli obiettivi che il progetto richiede: avrà raggiunto una buona conoscenza degli utenti presenti in struttura e delle loro famiglie e questo permetterà una maggiore facilità nell'organizzare e realizzare le varie attività.

## FORMAZIONE

La formazione specifica sarà articolata in un percorso della durata complessiva di circa 60 ore in fasi diverse. Una prima fase è dedicata alla conoscenza del SSM e della sua utenza. La conoscenza dell'utenza sarà introdotta da un intervento di sensibilizzazione del gruppo "Giù la maschera" che prevede la visione di 2 film e le testimonianze dirette di utenti e familiari esperti. Avvicinarsi al mondo del disagio mentale attraverso le parole di chi ha vissuto il disagio ed è riuscito a fare un percorso positivo verso il benessere rappresenta un importante contributo a un approccio libero da pregiudizi. Seguiranno giornate di permanenza del giovane in alcune aree del Servizio (es: fareassieme) e momenti di informazione con operatori afferenti ad altre aree del servizio (es: Centro diurno). La permanenza nelle varie aree sarà facilitata dagli operatori anche attraverso un momento di formazione teorica per ogni area (presentazione dell'area, delle attività previste, dei bisogni dell'utenza).

Nel corso dell'anno sono previste delle attività formative che tratteranno i seguenti argomenti:

- sicurezza;
- volontariato e cittadinanza attiva;
- conoscenza di base della salute mentale;
- tecniche di comunicazione;
- facilitazione e conduzione di piccoli gruppi;
- approccio no restraint e recovery-oriented;
- coproduzione (costruzione di progetti in maniera condivisa fra utenti, familiari, operatori e cittadini);
- esperienze di protagonismo di utenti e familiari.

Alcuni temi verranno affrontati in incontri strutturati come lezioni frontali, altri prevedono forme di apprendimento più partecipate, come il role playing e la discussione di casi, facilitando l'accostamento dei contenuti teorici all'esperienza pratica. Nei diversi incontri verranno coinvolti operatori esperti, utenti e familiari attivi. Il tema del volontariato e della cittadinanza attiva verrà trattato coinvolgendo volontari che collaborano con il Servizio, in modo da attivare una riflessione che parta dall'esperienza diretta. Parte degli argomenti verranno

affrontati anche attraverso la partecipazione ad incontri previsti per operatori, UFE o per la cittadinanza spesso coprodotti da utenti, familiari, operatori e cittadini in modo da valorizzare diversi punti di vista.

Sarà organizzata anche la partecipazione del giovane alle proposte del catalogo del FarE, gruppo di coproduzione e di coprogettazione del SSM, che affronteranno tutte le tematiche inerenti il concetto di salute mentale (protagonismo, recovery, famiglia, percorsi di cura condivisi...).

Sono previsti momenti settimanali di incontro tra i giovani in Servizio Civile con l'OLP e/o referente riabilitazione di SPDC per definire il calendario delle attività, degli impegni settimanali e per fare il punto sull'andamento del progetto e su eventuali aspetti emotivi relazionali. Sono previsti alcuni momenti durante l'anno (3-4) di confronto con altri giovani volontari presenti nel SSM impegnati in altri progetti e i rispettivi OLP per confrontarsi sul ruolo del volontario all'interno del mondo del disagio mentale e su temi di cittadinanza attiva: l'obiettivo è di condividere l'esperienza, confrontarsi e sostenersi rispetto alle difficoltà, rielaborare quanto appreso dal giovane, mettere a fuoco ulteriori bisogni formativi non contemplati dalla formazione specifica. Si tratterà di incontri facilitati dall'OLP e che intendono offrire un'ulteriore occasione di formazione e crescita personale.

## MONITORAGGIO

Il monitoraggio viene portato avanti secondo il seguente schema:

- Il giovane si impegna a redigere un diario settimanale in cui registrare le attività intraprese, le difficoltà riscontrate e le azioni future.
- Incontro mensile dei giovani impiegati nello stesso progetto con l'OLP e gli operatori coinvolti, durante il quale si verifica l'andamento del mese precedente partendo dal diario redatto dal giovane e utilizzando le osservazioni degli operatori coinvolti. L'incontro mensile mette a fuoco le capacità e competenze acquisite, le modalità per affrontare le difficoltà emerse o i possibili conflitti, l'andamento del progetto, il raggiungimento degli obiettivi. Ogni incontro verrà verbalizzato da uno dei giovani.
- L'OLP e/o referente riabilitazione compila la scheda di monitoraggio del progetto a fine del percorso, mettendo in luce i risultati ottenuti e il contributo dato dai giovani.
- Per ogni giovane impegnato nel progetto l'OLP compila un report conclusivo dell'attività svolta, che tenga conto del diario redatto dal giovane e degli incontri di monitoraggio.

Al giovane viene richiesto il rispetto della privacy delle situazioni di cui verrà a conoscenza.

Viene richiesto il continuo confronto con l'OLP e gli operatori del servizio per concordare e definire modalità di intervento e di relazione con l'utenza. Viene richiesto il rispetto degli orari concordati in sede di programmazione con l'OLP e la tempestività ad avvisare il servizio in caso di assenza.

Viene richiesta flessibilità nello svolgimento delle attività, sia rispetto ai luoghi che rispetto agli orari di servizio.

## **ALTRE RISORSE**

In qualsiasi momento è possibile coinvolgere altri operatori delle varie aree del servizio, rispetto aspetti specifici che emergono nello svolgimento delle attività.

Il SSM dal 2009 mantiene una convenzione strutturata con l'associazione "Il Cerchio Fareassieme onlus", che la vede partner alla pari con il SSM nella gestione della residenzialità, nella promozione della mutualità, della recovery e del fareassieme, nella promozione delle attività di utenti familiari esperti. Parte delle risorse umane previste dal progetto appartengono a queste associazioni.

In alcune fasi del progetto l'associazione può mettere a disposizione personale qualificato per realizzare alcune attività di sensibilizzazione e organizzare eventi realizzati in collaborazione con la rete.

Nella prima fase del progetto, sarà l'OLP a dare indicazioni rispetto a chi fare riferimento: una volta acquisite le conoscenze necessarie e capita la strutturazione dell'intero servizio sarà lo stesso giovane a muoversi in autonomia.

In reparto sono disponibili:

- spazi multiuso (stanza attività, giardino, spazio aperto) dedicabili allo sviluppo del progetto stesso
- sala riunioni (soggiorno)
- biblioteca
- giochi da tavolo
- calcetto
- predisposizione per ping pong
- PC portatili con collegamento intranet e internet
- 1 videoproiettore, una smart tv, maxischermo, fotocopiatore a colori
- 2 chitarre
- cassa, microfoni per karaoke o musica d'insieme
- colori per Murales o altre attività artistiche
- 1 anfiteatro
- quotidiani locali

Nelle sedi dell'Azienda Sanitaria sono fruibili al bisogno:

- un'aula multimediale
- un auditorium
- aule formative diverse

Libero accesso alla biblioteca scientifica dell'ospedale S. Chiara di Trento.

## **COMPETENZE**

Il giovane nello svolgimento del percorso di Servizio Civile diventerà consapevole delle proprie capacità (relazionali, di comunicazione, di vicinanza ed empatia a persone in difficoltà) scoprendo i propri limiti e punti di forza.

Apprenderà un metodo di lavoro applicabile in qualsiasi contesto che valorizzi la cittadinanza attiva, intesa come partecipazione dei soggetti a iniziative che li vedano mettersi in gioco in prima persona.

Conoscerà il SSM ed il valore del coinvolgimento di utenti, familiari e cittadini che lo attraversano (recovery/fareassieme).

Le competenze e le capacità acquisibili dal giovane in Servizio Civile sono:

- competenze organizzative
- competenze relazionali e di ascolto nei confronti di persone con disagio psichico e delle loro famiglie
- raccolta informazioni e declinazione delle stesse (es: raccolta delle storie di vita)
- capacità di esprimersi in pubblico
- competenze rispetto alla gestione di attività di gruppabilità
- competenze rispetto al lavoro in gruppo
- competenze grafiche di base
- conoscenze rispetto la salute mentale e ciò che comporta
- conoscenze che contribuiscano all'abbattimento dello stigma e del pregiudizio nei confronti delle persone con questa problematica.

All'interno del Servizio a partire dal 2016 si è iniziato il percorso per la certificazione delle competenze dei giovani in Servizio Civile. Anche per questo progetto "pilota" verrà incoraggiato il giovane ad attivarsi per la certificazione delle competenze. In particolare si inviterà il giovane, una volta individuate le competenze certificabili, a portare avanti una costante riflessione rispetto al proprio operato e alla produzione di una documentazione che dimostri le attività svolte (diario, griglia di osservazione del professionista, quaderno degli apprendimenti). Anche rispetto al percorso per la certificazione delle competenze il giovane verrà sostenuto e accompagnato dall'OLP.

L'esperienza sviluppata in altre aree del Servizio ha permesso un'attenta rilettura dei progetti presentati e, in collaborazione con Fondazione De Marchi, si ritiene di indicare di seguito una delle competenze individuate come adeguate all'interno del repertorio professionale nazionale:

**Titolo profilo professionale** Animatore-educatore sociale in strutture e servizi a ciclo residenziale e semi-residenziale nell'area della disabilità e della salute mentale

**Settore** Servizi socio-sanitari

**Repertorio** Umbria

**Competenza** Gestire la relazione con i beneficiari dei servizi e le loro famiglie

**Descrizione** Favorire lo sviluppo di un clima collaborativo e partecipativo e di comunicazione efficace tra i membri del gruppo e tra questi ed il contesto dell'intervento di animazione

**Conoscenze**

- Supporto psicologico alle famiglie
- Elementi di gestione delle emozioni (rischi del burn out) e tecniche di ascolto attivo
- Principali tecniche di analisi della personalità e della relazione d'aiuto

- Tecniche di comunicazione interpersonale e dinamiche di gruppo volte a ottenere la partecipazione e la collaborazione
- Psicologia dello svantaggio sociale della persona con disabilità
- Principi di comunicazione, con particolare riferimento alle modalità di gestione di gruppi di persone con diversi livelli di disagio psico-fisico

#### **Abilità/Capacità**

- Facilitare la comunicazione con e tra il gruppo dei beneficiari
- Utilizzare strategie di comunicazione differenziate in rapporto alle caratteristiche del gruppo da coinvolgere nelle attività di animazione sociale
- Comunicare in modo chiaro e coinvolgente le attività da svolgere e gli obiettivi da raggiungere, così da promuovere la partecipazione attiva e la comunione di intenti
- Individuare un canale comunicativo adeguato a coinvolgere nelle attività proposte i soggetti meno attivi e con problemi specifici
- Decodificare adeguatamente i messaggi verbali e non, riconoscendone il contenuto comunicativo
- Lasciare esprimere i partecipanti alle attività di animazione, ascoltarli, comprenderne esigenze ed aspettative ed interagire con tatto e cortesia
- Costruire situazioni relazionali positive con gruppi costituiti da soggetti portatori di disabilità e/o di problemi di salute mentale
- Attivare relazioni d'aiuto rivolte a stimolare la capacità di socializzazione ed emancipazione per ostacolare l'isolamento socio-affettivo
- Essere pazienti, rispettando le modalità ed i tempi delle persone
- Favorire un clima di fiducia basato sulla tolleranza ed il rispetto dei diversi punti di vista, sapendosi adattare ai ritmi delle persone
- Gestire le proprie emozioni e contenere quelle del gruppo e dei singoli in carico, dimostrando capacità di decentramento, ascolto ed accoglienza dell'altro e della situazione di disagio
- Gestire le relazioni con le famiglie dei beneficiari dei servizi di animazione sociale
- Attivare relazioni di supporto psicologico e d'aiuto alle famiglie dei beneficiari del servizio.