

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 1963 DEL 17/11/2023

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 26 del 26/02/2021

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO

dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO

dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI

dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: PROGETTO “INOLTRE- SERVIZIO PSICOLOGICO PER LA GESTIONE DELLE EMERGENZE NELLA COMUNITÀ”. APPROVAZIONE DELLA RENDICONTAZIONE PERIODO 01/02/2023 – 31/08/2023 (DGRV 104/2023).

IL DIRETTORE GENERALE
DELL’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOC DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE
Anno Proposta: 2023 Numero Proposta: 2036/23

Il Dirigente, Direttore ad interim della UOC Direzione Amministrativa Territoriale, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Cinzia Brunello

Il Direttore ad interim UOC Direzione Amministrativa Territoriale relaziona quanto segue.

Premesso che:

- il progetto “InOltre” è attivo dal 2012 (DGRV n. 935/2012) con lo scopo di fornire agli imprenditori colpiti dalla crisi economica un primo sostegno, e di indirizzarli verso un percorso di presa in carico. Una convenzione fra la Regione del Veneto e l'ex Azienda 4 Alto Vicentino, ora Azienda ULSS 7 Pedemontana, ha disciplinato le attività ed individuato quale referente scientifico la dott.ssa Emilia Laugelli, responsabile UO Psicologia Clinica Ospedaliera Ospedale 'Alto Vicentino' Santorso;
- con successivi provvedimenti la Regione ha dato prosecuzione al progetto estendendolo anche ai cittadini veneti danneggiati dalle banche operanti nel territorio del Veneto oltre che il servizio all'emergenza COVID 19, aggiornando la denominazione del progetto in “InOltre - Servizio Psicologico per la gestione delle emergenze nella comunità”;
- con DGRV n. 623/2022 la Regione ha disposto un'ulteriore prosecuzione fino al 31/01/2023 approvando il Piano Esecutivo ed Economico del progetto e assegnando all'Azienda ULSS 7 Pedemontana un finanziamento massimo di € 196.569,00;
- con DGRV 104/2023 la Regione ha disposto un ulteriore finanziamento pari ad € 200.000,00 per la prosecuzione di sette mesi del progetto “InOltre - Servizio Psicologico per la gestione delle emergenze nella comunità” ferme restando le modalità operative definite nell'allegato A) della citata DGRV n. 623 del 27/05/2022 confermando l'incarico a questa Azienda e provvedendo all'assegnazione del finanziamento per le attività connesse al progetto stesso;

Dato atto che con deliberazione aziendale n. 412 del 10/03/2023 è stata approvata la rendicontazione delle spese sostenute e la relazione finale per il periodo 01/07/2022 – 31/01/2023 a valere sul finanziamento di cui alla citata DGRV 623/2022, ed è stato recepito il finanziamento regionale assegnato con DGRV 104/2023 per la prosecuzione del progetto per il periodo 01/02/2023 - 31/08/2023 (codice commessa 3/2023/9);

Preso atto che con DDR n. 452 del 28/04/2023 la Regione nel disporre l'erogazione, da parte di Azienda Zero, dell'acconto pari all'80% dello stesso finanziamento ha stabilito che il rimanente 20%, a saldo del finanziamento assegnato, sarà erogato sulla base di una relazione sull'attività svolta e della rendicontazione delle spese sostenute dal 01/02/2023 al 31/08/2023, da far pervenire entro il 30/09/2023;

Preso atto inoltre che con nota n. 494579 del 12/09/2023 la Regione ha positivamente accolto la richiesta, ns prot. n. 71848 del 25/08/2023, di proroga al 30/11/2023 del termine di rendicontazione del progetto;

Dato atto che il referente scientifico del progetto - dott.ssa Emilia Laugelli - ha predisposto la rendicontazione delle spese sostenute e la relazione finale per il periodo 01/02/2023 – 31/08/2023 allegati 1) e 2) al presente provvedimento, che evidenzia una spesa complessiva di € 173.474,42 e un residuo non speso di € 26.525,58;

Dato atto inoltre che le voci di spesa relative al personale (responsabile scientifico/Responsabile progetto, incarico di alta specializzazione, personale amministrativo e tecnico di supporto) sono in corso di liquidazione;

Per quanto sopra il Direttore ad interim UOC Direzione Amministrativa Territoriale propone pertanto di:

- approvare la rendicontazione delle spese sostenute e la relazione finale per il periodo 01/02/2023 – 31/08/2023 a valere sul finanziamento di cui alla citata DGRV 104/2023, allegati 1) e 2) al

presente provvedimento, che evidenzia una spesa complessiva di € 173.474,42 e un residuo non speso di € 26.525,58;

- trasmettere la presente deliberazione alla U.O. Dipendenze, Terzo settore, Nuove marginalità e Inclusione sociale afferente alla Direzione Regionale Servizi Sociali al fine dell'erogazione del saldo del finanziamento assegnato entro il termine stabilito del 30/11/2023.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio Sanitari, per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di dare atto che le premesse fanno parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. di approvare la rendicontazione delle spese sostenute e la relazione finale per il periodo 01/02/2023 – 31/08/2023 a valere sul finanziamento di cui alla citata DGRV 104/2023, allegati 1) e 2), parte integrante e sostanziale del presente provvedimento, che evidenzia una spesa complessiva di € 173.474,42 e un residuo non speso di € 26.525,58;
3. di trasmettere la presente deliberazione alla U.O. Dipendenze, Terzo settore, Nuove marginalità e Inclusione sociale afferente alla Direzione Regionale Servizi Sociali al fine dell'erogazione del saldo del finanziamento assegnato entro il termine stabilito del 30/11/2023;
4. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22/07/2022.

Progetto: "InOltre- servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità"
Periodo di riferimento: 01/02/2023 - 31/08/2023
Riferimenti provvedimenti assegnazione finanziamento: DGR n. 104 del 30.01.2023



RENDICONTO FINANZIARIO - conclusivo attività di progetto dal 01/02/2023 - 31/08/2023

SPESE A CONSUNTIVO				
TIPOLOGIA SPESA	VOCE DI COSTO	IMPORTO espresso in €	DENOMINAZIONE ED ESTREMI SPECIFICI DEL DOCUMENTO PROBANTE LA SPESA (es. Fattura, Delibera, Contratto...)	BENEFICIARIO
PERSONALE	Incarichi Libero Professionali: 1 Supervisore Clinico, 1 Coordinatore dell'equipe Operatori Psicologi 7 Operatori/Psicologi	16.662,84	Fatture nn. FE0000020 - FE0000023 - FE0000024 - FE0000028 - FE0000029 - FE0000032	Dott. Andrea Perno
		16.662,84	Fatture nn. FE0000009 - FE0000010 - FE0000012 - FE0000014 - FE0000015 - FE0000016	Dott. Michele Romanelli
		13.885,74	Fatture nn. 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8	Dott. Gabriele Casarin
		13.885,74	Fatture nn. FE0000005 - FE0000007 - FE0000009 - FE0000011 - FE0000012 - FE0000016	Dott. Fatoni Luca
		13.885,74	Fatture nn. FE0000004 - FE0000005 - FE0000007 - FE0000008 - FE0000009 - FE0000010	Dott. Luzzi Francesco
		13.885,74	Fatture nn. FE0000003 - FE0000005 - FE0000006 - FE0000007 - FE0000008 - FE0000009	Dott.ssa Jessica Neri
		13.885,74	Fatture nn. FE0000008 - FE0000010 - FE0000012 - FE0000015 - FE0000018 - FE0000019	Dott. Guido Pasquale
		13.885,74	Fatture nn. FE0000003 - FE0000004 - FE0000006 - FE0000008 - FE0000009 - FE0000011	Dott.ssa Procarione Fabia
		13.885,74	Fatture nn. PA2023000005 - PA2023000006 - PA2023000007 - PA2023000009 - PA2023000011 - PA2023000013	Dott.ssa Turco Francesca
		2.924,00	prot. 90628 del 27.10.2023	Prof. Gian Piero Turchi
MISSIONI E SPESE DI TRASFERITA	Incarico di alta specializzazione	2.924,00	prot. 90628 del 27.10.2023	Prof. Gian Piero Turchi
	Referente Scientifico - Coordinamento Generale	15.996,00	nota prot. 93306 del 07.11.2023 (prestazioni aggiuntive) - All. 1-A_InOltre_prospetto_orario_Coord_01.02.2023-31.08.2023	Dott.ssa Emilia Laugelli
	Personale Dipendente amministrativo e tecnico di supporto	10.196,12	nota prot. 93306 del 07.11.2023 (prestazioni aggiuntive)	Dipendenti vari
NUMERO VERDE (800-334343)	Missioni e spese di trasferte	370,05	modulistica interna per missioni e trasferte	Dott.ssa Emilia Laugelli
MATERIALE E ATTREZZATURE E STRUMENTAZIONI	bollette telefoniche FASTWEB spa	1.463,22	Fatture nn. fi PAE0007364 fi PAE0013750 fi PAE0032386 fi PAE0020983	FASTWEB SPA
	sistema di registrazione, manutenzione software, utenze telefonia mobile confezionamento e spedizione testo scientifico "10 anni InOltre"	3.940,83 111,35	Fatture nn. fi 7X01655302 fi 7X02608640 fi 7X0359288 fi 6820230705001583 fi 6820230905001584 fi 7X04688869 fi 6820231005002335 parte distinta del 17.07.2023 (n. 131 buste costo 0,85cad)	TELECOM spa POSTE Italiane
COSTI GENERALI		7.946,99		AULSS 7
TOTALE COMPLESSIVO SPESO		173.474,42		
		200.000,00	assegnazione DGR n. 104 del 30.01.2023	
RESIDUO		26.525,58		

Il Responsabile Scientifico del Progetto
Dott.ssa Emilia Laugelli



PROSPETTO ORARIO ATTIVITA' di COORDINAMENTO
“inOltre- servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità”
Periodo: 01/02/2023 - 31/08/2023

ATTIVITA' Continue pre/post orario di servizio	PROCESSI IN GESTIONE	TOT ORE
Ogni lunedì, mercoledì, venerdì, 6.45/7.15 sabato e domenica ore 9/10 mattina (su 30 sett.)	supervisione telefonate al numero verde	105:00
Ogni mercoledì ore 18.00/19.30 (1,30 ore settimanali per 30 settimane)	analisi reportistica su percorsi consulenziali territoriali	45:00
Ogni giovedì ore 18.30/19.30 (1 ora settimanale per 30 settimane)	monitoraggio percorsi consulenziali territoriali	30:00
TOTALE ore attività continue		180:00

data	ATTIVITÀ SPECIFICA	processo in gestione	totale ore
01/02/2023	da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore	preparazione relazione attività 01/07/2022-31/01/2023	2:46:00
02/02/2023	a SANTORSO	predisposizione nuovo piano esecutivo ed economico	3:26:00
04/02/2023	a SANTORSO	preparazione relazione attività 01/07/2022-31/01/2023	1:18:00
10/02/2023	a SANTORSO	stesura finale nuovo piano esecutivo ed economico	3:05:00
13/02/2023	a PADOVA – Ordine degli Psicologi - promozione	Partecipazione Convegno "Amare da morire o Morire d'Amore?" - Il fenomeno del suicidio nelle relazioni affettive e il ruolo del digitale	5:47:00
15/02/2023	a SANTORSO – con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	2:04:00
17/02/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL	supervisione utenti - stesura finale rendicontazione di attività	2:25:00
23/02/2023	a SANTORSO - Pianificazione	predisposizione documenti Avvisi Selezione	2:15:00
23/02/2023	a PADOVA – con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	4:29:00
24/02/2023	a THIENE - Commissione n. 3 selezioni	Bandi nn. 08/2023 - 09/2023 - 10/2023	2:02:00
01/03/2023	a SANTORSO - verifica	supervisione utenti	1:08:00
02/03/2023	a SANTORSO – con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	4:19:00
03/03/2023	a SANTORSO - verifica	supervisione utenti	2:46:00
07/03/2023	a THIENE - Comune - promozione	conferenza stampa	1:52:00
08/03/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:00:00
09/03/2023	a SANTORSO	elaborazione progetto minori	1:37:00
10/03/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:32:00
14/03/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:30:00
16/03/2023	a SANTORSO - osservatorio permanente	elaborazione dati	2:00:00
21/03/2023	a VICENZA - Telechiara - promozione	partecipazione al programma Buongiorno Telechiara	1:51:00
22/03/2023	a SANTORSO - verifica	supervisione utenti	1:11:00
23/03/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - programmazione	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione, pianificazione	7:01:00

24/03/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	2:11:00
27/03/2023	a SANTORSO - da remoto - Coordinamento	supervisione utenti	1:49:00
29/03/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	4:12:00
07/04/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	2:41:00
11/04/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:10:00
12/04/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:12:00
14/04/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	4:36:00
17/04/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	2:37:00
18/04/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:53:00
21/04/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:26:00
26/04/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica caso	2:10:00
27/04/2023	a SANTORSO - incontro	utente	0:29:00
28/04/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	3:58:00
02/05/2023	a PADOVA – Azienda Zero - incontro	Progettazione nuovo servizio	3:53:00
03/05/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - FORMAZIONE	Coordinamento - Supervisione Formazione	4:21:00
08/05/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	2:32:00
09/05/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:06:00
15/05/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:58:00
16/05/2023	a SANTORSO - osservatorio permanente	elaborazione dati	1:30:00
17/05/2023	a SANTORSO - incontro	utenti	1:51:00
18/05/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:33:00
19/05/2023	a CASTEFranco VENETO (TV) - promozione	partecipazione "2° Convegno delle reti e dei tavoli di prevenzione dei gesti suicidari - Dialogo e Pregiudizio"	5:20:00
23/05/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	1:51:00
24/05/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - FORMAZIONE	Coordinamento - Supervisione Formazione	5:38:00
01/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:46:00
05/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:01:00
08/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria – pianificazione – programmazione servizio	2:27:00
09/06/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:28:00
14/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - FORMAZIONE	Coordinamento - Supervisione Formazione	5:40:00

Referente Scientifico del Progetto: Dott.ssa Emilia Laugelli – (Tel. 0445/571195 - emilia.laugelli@aulss7.veneto.it)

Referente per l'oggetto: Raffaella Poletto (Tel. 0445/572014 – raffaella.poletto@aulss7.veneto.it)

15/06/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:51:00
16/06/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	2:20:00
19/06/2023	a PADOVA – Azienda Zero - incontro	Progettazione nuovo servizio	5:01:00
21/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	1:40:00
26/06/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	1:47:00
28/06/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - FORMAZIONE	Coordinamento - Supervisione Formazione	5:14:00
11/07/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - Tavolo Tecnico	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione e Azienda Zero co-progettazione	6:10:00
12/07/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:12:00
13/07/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - FORMAZIONE	Coordinamento - Supervisione Formazione	3:29:00
14/07/2023	a SANTORSO – con Operatore - verifica	supervisione utenti	2:10:00
17/07/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - Tavolo Tecnico	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione e Azienda Zero co-progettazione	4:58:00
20/07/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - Tavolo Tecnico	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione e Azienda Zero co-progettazione	6:25:00
21/07/2023	a SANTORSO – da remoto con Supervisore Clinico, Coordinatore e GDL - Monitoraggio/verifica	Plenaria per valutazione efficacia - verifica casi	2:15:00
24/07/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - Tavolo Tecnico	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione e Azienda Zero co-progettazione	5:23:00
26/07/2023	a VENEZIA - Regione Veneto - Tavolo Tecnico	Convocazione Direzione Servizi Sociali Regionale programmazione e Azienda Zero co-progettazione	5:23:00
27/07/2023	a PADOVA – Azienda Zero -Tavolo Tecnico	Plenaio fine co-progettazione	5:30:00
03/08/2023	a SCHIO - Tavolo Tecnico con Coordinatore di Progetto	co-progettazione con Operatori	2:55:00
29/08/2023	a SCHIO - Tavolo Tecnico con Coordinatore di Progetto	co-progettazione	1:03:00
30/08/2023	a VENEZIA - Regione Veneto	Convocazione Assessore Servizi Socio Sanitari	6:28:00

TOTALE ore attività specifica 209:57:00

TOTALE ore attività continue 180:00:00

MONTE ORE ATTIVITA' periodo 01/07/2021 - 30/06/2022 389:57:00

IL REFERENTE SCIENTIFICO DEL PROGETTO
 ``inOltre- servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunita``
 (Dott.ssa Emilia Laugelli)



REGIONE DEL VENETO

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

inOltre

REPORT CONCLUSIVO DELLE ATTIVITÀ

01/02/2023 – 31/08/2023

Responsabile: Dott.ssa Emilia Laugelli

INDICE

Introduzione al Report	3
1. Il Servizio <i>inOltre</i>: normativa di riferimento e finalità	4
2. M.A.D.I.T.: il riferimento metodologico del Servizio	6
3. I DATI DEL SERVIZIO DAL 01/02/2023 AL 31/08/2023	7
3.1 Dati generali	7
3.1.1 <i>I motivi delle chiamate, le tematiche e le tipologie dei ruoli assunti dagli utenti</i>	10
3.2 La valutazione dell'esposizione al rischio suicidario	16
3.2.1 Approfondimento andamento tematica suicidaria in relazione al grado di rischio suicidario	20
3.3 Gestione degli utenti con operatore dedicato	22
3.3.1 <i>Gestione dell'utenza a livello territoriale</i>	22
4. I DATI DEL SERVIZIO DAL 01/01/2023 AL 31/08/2023	23
4.1 Dati generali	23
4.1.1 <i>I motivi delle chiamate, le tematiche e le tipologie dei ruoli assunti dagli utenti</i>	26
4.2 La valutazione dell'esposizione al rischio suicidario	30
4.3 Gestione degli utenti con operatore dedicato	32
4.3.1 <i>Gestione dell'utenza a livello territoriale</i>	33
5. DIECI ANNI DI SERVIZIO	33
6. L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESERCIZIO DEL RUOLO DI PSICOLOGO DEL SERVIZIO <i>INOLTRE</i>: LA FORMAZIONE INTERNA	36
7. LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (DAL 01/01/2023 AL 31/08/2023)	36
7.1 La Valutazione dell'efficacia del Servizio <i>inOltre</i>	37
7.2 Descrizione di come gli utenti rappresentano il Servizio <i>inOltre</i>	44
7.3 La valutazione della soddisfazione dell'utenza	47
8. COSTRUZIONE RETI E VISIBILITÀ STRATEGICA	50
8.1 Costruzione reti territoriali	50
8.2 <i>Servizio Visibilità Strategica</i>	53
9. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE	54

Introduzione al Report

Il presente report descrive l'attività del Servizio psicologico *inOltre* della Regione Veneto nell'arco temporale relativo al periodo che va dal 01/02/2023 al 31/08/2023, con un'integrazione dal 01/01/2023 al 31/08/2023.

E' anche l'ultimo report del Servizio, in gestione all'ULSS 7 'Pedemontana', come sancisce la DGR n. 104 del 30.01.2023.

Un progetto nato nel 2012, che ha supportato la Comunità Veneta durante tre grandi Emergenze Comunitarie: la crisi economica, la crisi delle Banche Venete e l'emergenza sanitaria da Covid 19.

In 11 anni il Numero Verde è stata una linea sempre aperta, sicura, professionale per tutti i cittadini in difficoltà.

Un numero verde 'antisuicidi', un servizio di ascolto psicologico e una rete di attività a supporto dei cittadini.

Entro il periodo indicato il servizio ha continuato a servire la Comunità, potenziando e allargando la visione, sempre nell'ambito di un'Architettura dei Servizi generativa di salute. Si riprende tale aspetto in quanto rappresenta la cornice entro cui poter leggere i dati che verranno presentati, sia nella loro dimensione analitica di descrizione dettagliata, ma anche e soprattutto quando, al termine del documento, si andranno a tratteggiare alcune considerazioni complessive e conclusive.

Gli elementi che verranno riportati all'interno di questo report in sintesi riguardano:

- I dati generali relativi all'attività di *inOltre* per il periodo dal 01/02/2023 al 31/08/2023;
- I dati generali relativi all'attività di *inOltre* per il periodo dal 01/01/2023 al 31/08/2023;
- I dati generali e principali relativi all'attività di *inOltre* in dieci anni di operatività;
- La valutazione dell'efficacia degli interventi gestiti in modo dedicato con i cittadini all'interno dei territori delle 7 Province venete, oltre che la soddisfazione degli utenti stessi per gli interventi effettuati dal 01/02/2023 al 31/08/2023;
- L'attività di rete che il Servizio *inOltre* ha avuto modo in questo anno di consolidare e ulteriormente sviluppare con gli altri Servizi territoriali e presenti nell'ambito dei diversi territori della Regione Veneto.
- **Le considerazioni conclusive riguardanti i dati nel suo complesso, mettendone in evidenza aspetti peculiari in comparazione con le annualità precedenti.**

Prima di entrare nel merito della presentazione dei dati, saranno messi a disposizione aspetti riguardanti la normativa di riferimento per il Servizio e subito successivamente saranno richiamati alcuni elementi metodologici che hanno caratterizzato il Servizio sin dalla sua nascita e che rappresentano quegli aspetti strutturali di forte peculiarità del Servizio stesso. In relazione alle questioni metodologiche si sottolinea come anche nell'annualità di cui questo documento produce il Report rendicontale.

Tutto ciò riguarda come è stato concepito e progettato il Servizio psicologico *inOltre*, ed è ciò che ha consentito al Servizio di potersi adattare nel tempo al cambiare della tipologia delle sollecitazioni da parte dei cittadini e delle cittadine, mantenendo però al contempo il suo specifico campo di applicazione. Questo tipo di posizionamento del Servizio è nodale anche per riuscire a dialogare con gli altri Servizi territoriali, pubblici ma non solo, e stimolare quelle sinergie di volta in volta a disposizione della peculiare situazione del cittadino, incrementando così il portato complessivo dell'intervento dei singoli Servizi.

1. Il Servizio *inOltre*: normativa di riferimento e finalità

La Regione Veneto con la Legge Regionale n. 8 del 22/01/2010 ha promosso iniziative volte a prevenire il disagio lavoro correlato, promuovendo corretti stili di vita e percorsi di formazione e informazione sulla promozione del benessere organizzativo negli ambienti di lavoro; prevedendo ai sensi degli articoli 6 e 7, l'attivazione di sportelli di ascolto in tutte le ULSS e di Centri provinciali di riferimento presso le ULSS capoluogo di provincia. All'interno di tali iniziative si è inserito il Servizio *inOltre* promosso dalla Regione Veneto attraverso l'allora ULSS n. 4 "Alto Vicentino" ora ULSS7 "Pedemontana" in convenzione con l'Università degli Studi di Padova, che ha visto il suo sviluppo nell'anno 2012-13 (DGR n. 935 del 22/05/2012 e DGR n. 939 del 5/06/2012), rinnovato con DGR n. 1888 del 28/10/2013 per il biennio 2014-2015, al 31/12/2015 con DGR n. 2085 del 30/12/2017 è giunto il rinnovo per il triennio 2016-2018 e con DGR n. 1817 del 04/12/2018 la Giunta Regionale ha riconfermato l'ampliamento del Servizio ai cittadini veneti danneggiati dall'operato delle banche popolari venete, come previsto dall'articolo n. 48 della L.R. n. 45 del 29.12.2017. La Legge Regionale oltre ad aver previsto la prosecuzione del Progetto per il triennio 2018-2020 ha quantificato gli oneri per il 2019 ed il 2020.

Con DDR n. 46 del 22/07/2019 il Direttore della Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria Regionale, in attuazione a quanto disciplinato con la L.R. n. 45/2017 per il 2019 ha preso atto ed approvato il nuovo Progetto Esecutivo e Piano Economico, confermando all'ULSS7 Pedemontana lo svolgimento delle attività del progetto stabilendo che i fondi residui 2018 fossero utilizzati per le attività di progetto da rendersi limitatamente al periodo 26/02/-31/08/2019, oltre a determinare il finanziamento per il 2019 delle restanti attività.

Per il 2020, al fine di dare continuità al Progetto, con DDR n. 50 del 10/09/2020 è stato approvato il Piano Esecutivo ed Economico e disposto il relativo finanziamento. Successivamente con DDR n. 73 del 15/12/2020 il Direttore della Direzione Prevenzione, Sicurezza Alimentare, Veterinaria Regionale, in considerazione dell'emergenza Covid-19, che ha comportato un notevole aumento degli utenti che si sono rivolti al Servizio, al fine non interromperne l'attività, in attesa del nuovo finanziamento, ha prorogato il termine di esecuzione delle attività stesse dal 31/12/2020 al 30/06/2021 implementando anche il finanziamento.

Nel 2017 con la DGR n. 2280 del 30/12/2016 la Giunta Regionale affida, al Servizio *inOltre*, anche l'attivazione di interventi di assistenza e sostegno al disagio psico-sociale di tutti i cittadini coinvolti nel dissesto delle banche popolari venete. Il Servizio, in quanto accessibile ai cittadini, si stava già occupando (nel 2016) della problematica; quindi, questo passaggio istituzionale rappresenta un ulteriore punto cardine dello sviluppo di *inOltre*. In primis, rende fattiva ed esplicita la sua focalizzazione come servizio che si occupa di emergenze che, in quanto tali, possono colpire diverse fasce della popolazione (si sancisce dunque lo scarto tra "servizio per gli imprenditori" e "servizio per le emergenze comunitarie"). Poi, la peculiarità della metodologia su cui si basa rende il Servizio attivabile da più istituzioni: non è unicamente un servizio "sanitario" di assistenza alla persona, ma anche "sociale" nella sua dimensione di snodo comunitario. Entro la delibera viene specificato che *"si ritiene che la modalità operativa del progetto "inOltre" offra un valido contributo in tutte le situazioni che minano la Comunità e, in questo caso, nell'attuale crisi bancaria."* Il processo di evoluzione di *inOltre* ha permesso la strutturazione di un modello operativo, utilizzabile in tutte le emergenze che possono attraversare la vita della Comunità.

Con il D.G.R. 1817/2018 si ottiene il mantenimento e ampliamento dei servizi di assistenza per i cittadini in situazione di emergenza per cambiamenti connessi con la crisi economico-finanziaria, le banche operanti nel territorio veneto, la dimensione imprenditoriale/lavorativa, la dimensione biografica e relazionale.

Fino al 31 agosto 2019 il progetto era stato portato avanti in collaborazione con Dipartimento di FISPPA dell'Università degli Studi di Padova. Dal 1° settembre 2019 il Servizio è gestito totalmente dall'ULSS7 Pedemontana, mantenendone l'impostazione, inserendosi completamente nel dominio dei servizi pubblici della Regione Veneto.

Con la DGR n. 388 del 30 marzo 2021 viene sancita la prosecuzione del progetto, denominato "InOltre - Servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità". D.G.R. del 02 febbraio 2021, n. 102.

Con la DGR n. 623 del 27 Maggio 2022, "Prosecuzione del Progetto 'inOltre - Servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità'. Periodo dal 1° Luglio 2022 al 31 Gennaio 2023.

Con la DGR n. 104 del 30 gennaio 2023, "Progetto inOltre – servizio Psicologico delle Emergenze nella Comunità di cui alla DGR n. 623 del 27 maggio 2022. Determinazioni" il progetto viene ulteriormente prorogato dal 1° febbraio al 31 agosto 2023 in attesa della stabilizzazione dello stesso in un Servizio centralizzato di ascolto psicologico regionale, coordinato da Azienda Zero.

Nell'ultimo mandato si esplicita come il Servizio si occupi di emergenze che, in quanto tali, possono coinvolgere diverse fasce della popolazione. La nuova denominazione del Servizio risponde infatti alla gestione che lo stesso ha condotto dell'emergenza sanitaria dovuta al virus SARS-CoV-2, che ha interessato la popolazione da Marzo 2020 e che ha comportato che il Servizio *inOltre* si sia messo a disposizione sin da Marzo promuovendo il Numero Verde 800334343 e svolgendo migliaia di interventi telefonici aventi come tematica la situazione pandemica in atto e la gestione delle implicazioni della stessa sulla Salute dei cittadini. Quest'ultimo mandato prosegue sulla scorta del precedente che già aveva individuato un target allargato che comprende "tutti i cittadini che stanno attraversando un momento di difficoltà, di crisi, di paura, anche legata all'emergenza sanitaria".

Si richiama come **l'obiettivo del Servizio, essendo la promozione della salute e della coesione sociale nella gestione delle emergenze tout court; si orienti come risorsa a disposizione trasversalmente a tutta la Comunità e per qualunque tipologia di situazione di crisi.** Le emergenze, infatti, 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.

2. M.A.D.I.T.: il riferimento metodologico del Servizio

Il riferimento metodologico del Servizio *inOltre* è denominato M.A.D.I.T., acronimo di Metodologia di Analisi dei Dati Informatizzati Testuali¹. Tale metodologia consente di lavorare sulle modalità interattive e comunicative che i cittadini utilizzano per configurare la situazione per cui attivano il Numero Verde e che corrispondono a diversi gradi di Salute. Entriamo maggiormente nel merito di questi aspetti così da aiutarci anche a cogliere come nel Servizio viene intesa la Salute.

Il cittadino nel momento in cui si mette in contatto con il Servizio *inOltre* racconta come si pone rispetto alla situazione per cui chiama, evidenziando dunque come/quanto riesce a gestire la situazione stessa: tanto più il cittadino utilizza modalità interattivo-comunicative che mantengono una problematica, quanto più ciò che chiamiamo Salute si riduce; al contrario, tanto più il cittadino è nella condizione di articolare la propria situazione e descriverne le possibilità di gestione, quanto più il cittadino “è in Salute”. Infatti, il presupposto conoscitivo che il Servizio *inOltre* adotta è che la Salute sta nelle interazioni fra i membri della Comunità; pertanto, se si tengono in considerazione le interazioni stesse, si ha la possibilità di intervenire in termini di ciò che chiamiamo promozione della Salute.

Promuovere l'utilizzo di modalità generative di Salute nell'ambito delle situazioni per cui i cittadini chiamano sollecitano il Servizio, è anche ciò che consente di condividere un obiettivo comune con i cittadini stessi (ed eventuali altri Servizi territoriali che vengono attivati).

Gli Operatori Psicologi del Servizio *inOltre* orientano quindi il cittadino nell'uso di modalità interattive e comunicative verso un più alto grado di Salute rispetto al momento in cui il cittadino ha attivato il Servizio stesso.

Infatti, oltre a consentire, come citato, di riconoscere le diverse modalità interattivo-comunicative utilizzate dal cittadino e di orientarle in un'ottica di promozione della salute, lo psicologo **utilizza al contempo il riferimento per: la scala di esposizione al rischio suicidario; la definizione degli stratagemmi di intervento, la valutazione dell'efficacia degli interventi.**

Citiamo in questo passaggio del presente report un altro punto cardine per l'operatività del Servizio *inOltre*, ovvero la sua peculiare struttura organizzativa. **Tutte le attività del Servizio si svolgono nell'ambito dell'adozione di una matrice di ruoli definita per obiettivi e processi.** Tale struttura organizzativa è caratterizzata dalla definizione degli obiettivi a cui fanno riferimento i diversi ruoli e ai processi organizzativi da gestire per il perseguimento degli obiettivi stessi.

¹ Turchi G. P. (2009), Dati senza numeri. Per una Metodologia di Analisi dei dati Informatizzati Testuali: MADIT, Monduzzi editore; Turchi G. P. e Orrù, L. (2014) Metodologia per l'analisi dei dati informatizzati testuali. Fondamenti di teoria della misura per la scienza dialogica, Edises

3. I DATI DEL SERVIZIO DAL 01/02/2023 AL 31/08/2023

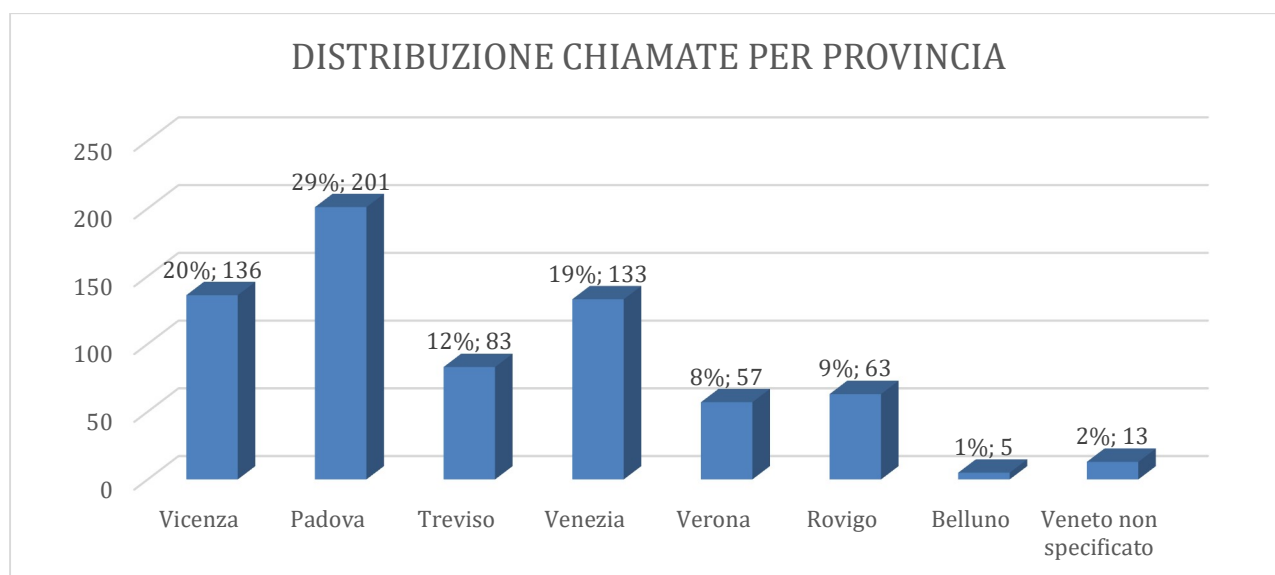
Di seguito si presentano i dati relativi all'attività del Servizio nel periodo febbraio-agosto 2023.

3.1 Dati generali

Da febbraio 2023 ad agosto 2023 le chiamate ricevute al Numero Verde sono state 848. Permangono chiamate dalle altre Regioni (17% del totale), a cui si è offerto un servizio volto ad attivare anche sul resto del territorio nazionale i servizi di emergenza e di cura. Di seguito i numeri: **691 dal Veneto**, 147 fuori territorio (altre Regioni) e **10 chiamate anonime** per cui l'utente ha scelto di mantenere anonima la provenienza. La distribuzione percentuale di chiamate provenienti dal Veneto e quella di chiamate provenienti da fuori regione risultano coerenti con i dati dei primi 10 anni del Servizio. **Dai dati raccolti, prendendo a riferimento il numero di chiamate del periodo pre-covid (2012-2019) è possibile registrare un aumento del 19%, in continuità con il precedente mandato**, per quanto si registri allo stesso tempo una lieve diminuzione (3%) rispetto alla media dei 10 anni di operato del servizio.

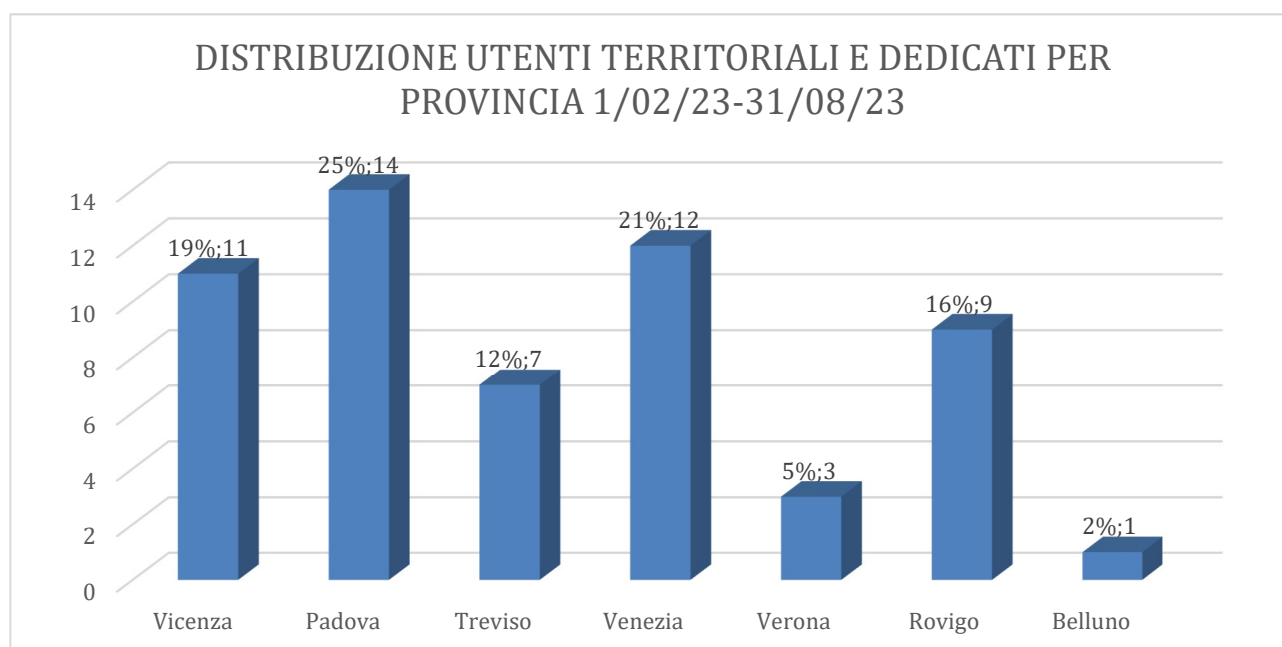
Prendendo in considerazione la distribuzione territoriale delle chiamate provenienti dal territorio veneto possiamo riscontrare i seguenti dati: Padova 29% (in leggero aumento rispetto al 2022 in cui era il 27%); Vicenza 20% (anch'essa in leggero aumento rispetto allo scorso anno in cui era il 18%); Venezia 19% (in leggera diminuzione rispetto al 2022 in cui era il 21%); si abbassa Treviso al 12% (terza provincia per frequenza nel 2022 in cui era il 16%); Verona 9% (diminuisce rispetto al 10% del 2022); Rovigo 9% in graduale aumento in continuità con il precedente mandato (nel 2022 era il 6%); Belluno rimane stabile con la minor frequenza all' 1%.

Figura 1. Distribuzione chiamate per provincia



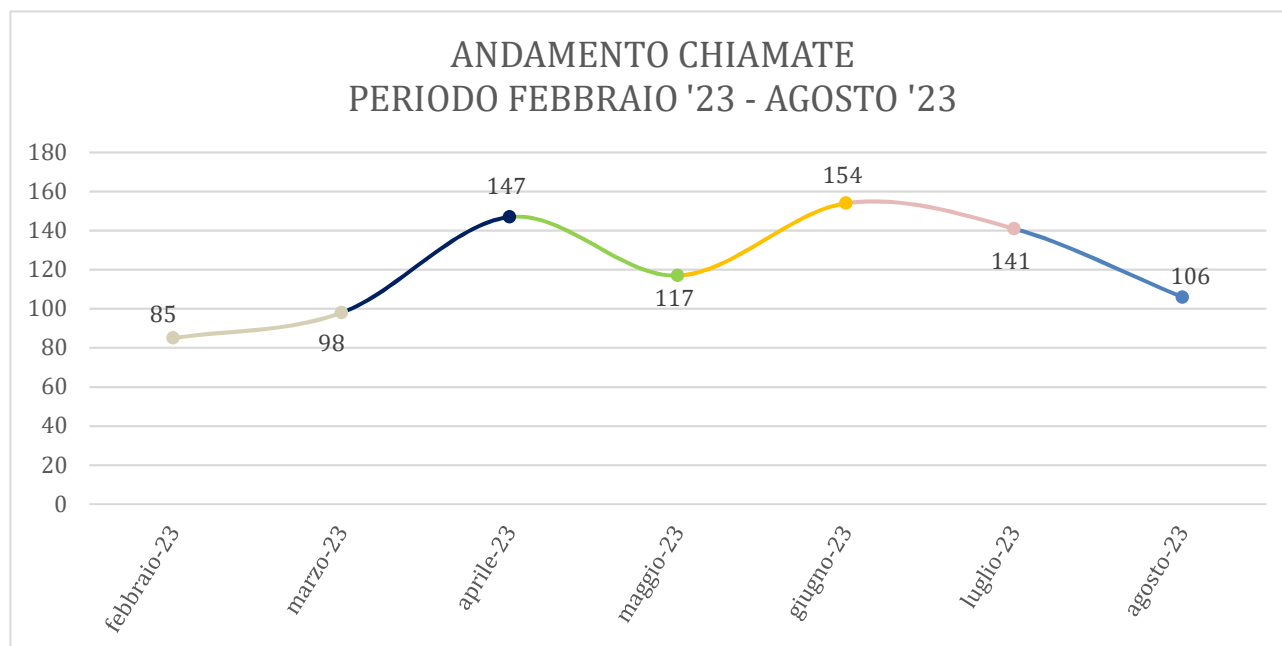
Nel periodo in oggetto, sono stati **agganciati e quindi seguiti in modo dedicato e sul territorio 57 utenti**, per i quali si è avviato un percorso consulenziale. Questa tipologia di utenti è stata seguita in modo dedicato *de visu* o a distanza telefonicamente con un operatore dedicato. In particolare, in questo periodo di tempo, si nota un **incremento** degli utenti seguiti in maniera dedicata nella **provincia di Venezia che dal 14% dello scorso mandato e del 17% nella media dei 10 anni, arriva al 19%**. **Aumenta inoltre il numero di agganci nella provincia di Rovigo** che nel corrente mandato arriva **al 9%** contro il 3% del precedente mandato e l'1% presente nella media dei primi 10 anni di operato del servizio. Questo dato va di pari passi con l'incremento della visibilità del Servizio tramite i canali internet delle Ulss del Veneto, specialmente da parte della Ulss 6, come riportato dai cittadini stessi rispetto alla modalità di ricerca del numero verde, individuato appunto attraverso la visibilità offerta dall'azienda sanitaria.

Figura 2. Agganci territoriali per provincia



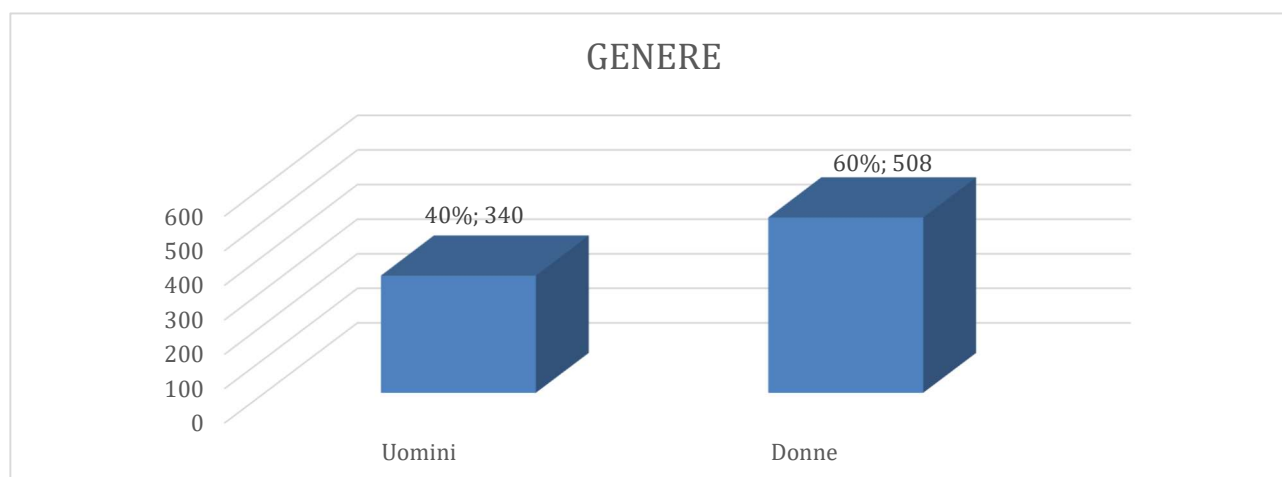
Nel periodo di rendicontazione febbraio 2023 – agosto 2023, la media mensile delle chiamate è di 121. L'andamento delle chiamate vede due picchi nei mesi di aprile e di giugno, a cui segue un decremento sia nel mese di maggio che nei mesi di luglio ed agosto.

Figura 3. Andamento chiamate



Prendendo il periodo di tempo in oggetto, si rileva la tendenza di una percentuale di utenti lievemente maggiore per le donne (60%) in confronto agli uomini (40%), non lontana (ma comunque con una differenza maggiore) rispetto alle percentuali dei 10 anni di operatività del servizio (nel dettaglio, 54% donne e 46% uomini).

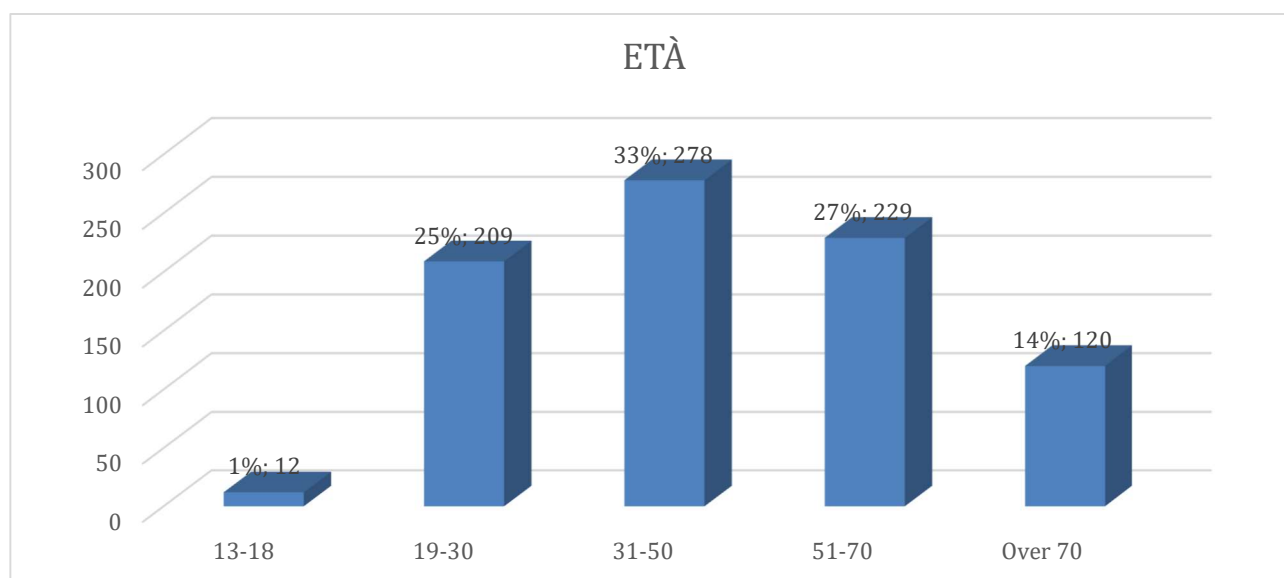
Figura 4. Distribuzione chiamate per genere



L'utenza che contatta il Numero Verde risulta concentrarsi nelle fasce di età tra i 31-50 anni (33%) e i 51-70 anni (27%). Seguono le fasce 19-30 (25%), Over 70 (14%) ed infine quella relativa ai minori di 18 anni (1%, ovvero 12 chiamate). In questo periodo di tempo si rileva un

numero di chiamate da parte di utenti di fascia di età Over 70 pressochè invariato e rispetto al precedente mandato (dal 13% del precedente mandato arriva al 14%). Rispetto alla media delle chiamate nei precedenti 10 anni di attività, si evidenzia in questo periodo **diminuzione dell'utenza minorenni del 30%** ed un leggero **aumento dell'utenza 19-30 del 7%**. **In accordo con gli anni precedenti, la fascia 31-50 rimane l'utenza che maggiormente sollecita il Numero Verde.**

Figura 5. Distribuzione chiamate per età



3.1.1 I motivi delle chiamate, le tematiche e le tipologie dei ruoli assunti dagli utenti

Di seguito, si presentano i dati relativi ai motivi che portano gli utenti a contattare il Servizio inOltre, le tematiche peculiari delle chiamate e i tipi di ruoli assunti dai cittadini nel momento della sollecitazione al Numero Verde.

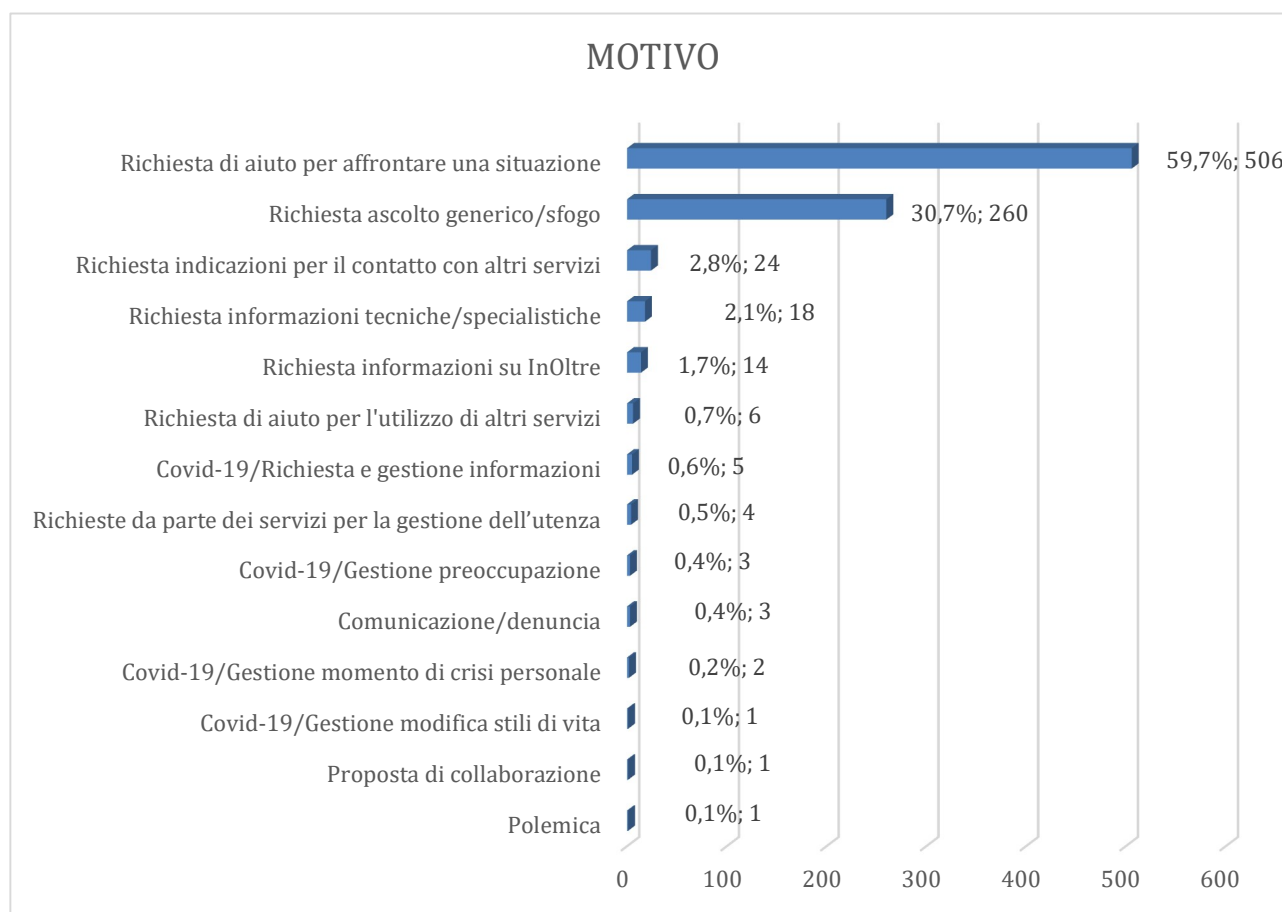
Per ciò che concerne il **motivo della chiamata** al Numero Verde, nel periodo febbraio 2023 - agosto 2023:

- **La maggioranza delle chiamate ha visto la richiesta di aiuto e affiancamento alla gestione rispetto alla situazione per cui viene chiamato il Numero Verde (59,7%).**
- **A seguire, in termini percentuali e con circa la metà della frequenza, compare la richiesta di ascolto e sfogo generico (30,7%)** in cui la cittadinanza veneta chiama “per parlare un po’”, non entrando in una specifica difficoltà ma spaziando o rispetto a diverse difficoltà generiche oppure portando contenuti in termini di sfogo in cui l’operatore lavora laddove vi sia la disponibilità, nella trasformazione in altro tipo di retorica (ad esempio un orientamento a valutare delle possibilità per riconoscere maggiormente il proprio percorso come di sviluppo), o viceversa presta l’ascolto richiesto per poi accompagnare l’interlocuzione alla chiusura;

- Successivamente sempre in termini di frequenza, **con uno stacco notevole abbiamo la richiesta di indicazioni per il primo contatto e l'utilizzo di altri Servizi istituzionali per la maggiore talora anche privati (4,9%);**
- Si osserva infine, rispetto all'annualità precedente (2022), una quota di chiamate di richiesta di aiuto per le ricadute psicologiche dell'emergenza sanitaria da Covid-19 sempre più ridotta. **Questa arriva in totale all'1,3% con un complessivo di 11 chiamate, coerentemente con i movimenti e i cambiamenti all'interno della comunità e la fine dell'emergenza sanitaria.**

Il Servizio inOltre, dunque, tenendo conto della specificità della richiesta portata dall'utente, si è attivato in modo peculiare per affiancare l'utente nell'identificare e mettere in campo strategie di gestione *ad hoc* per la gestione della situazione di criticità portata, e/o valorizzare e favorire l'interlocuzione con i servizi del territorio pertinenti per il coadiuvo alla gestione sul territorio.

Figura 6. Distribuzione chiamate rispetto al motivo della chiamata



Così come nei 10 anni del Servizio, la curva delle chiamate da gennaio ad agosto 2023 (figura 3) interagisce con le emergenze e con gli accadimenti che la comunità veneta si è trovata ad affrontare e a fronte dei quali il Servizio ha accompagnato i cittadini.

Come si evince dalla *tabella 1* sottostante, si è approfondito nei mesi del 2023 la declinazione della motivazione “richiesta d’aiuto per affrontare una situazione” facendola interagire con le diverse tematiche.

In particolare nel chiedere aiuto per affrontare una situazione, tale situazione ha riguardato:

- la **‘difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali’**, in media il 27,5% e con un picco a luglio in cui si registra il 35%,
- **‘pensieri suicidari e atti autolesivi’** con una media mensile di 15,6% delle chiamate nel corso del mandato, e un picco del 21% nel mese di luglio.
- **‘crisi e paura per prospettive future incerte’**, con una media mensile del 12,3%, e **‘problematiche legate a condizioni sanitarie’** (non connesse al covid-19), in media il 7,6%.
- **‘difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi’**, in accordo con la precedente annualità. In media il 9,4%, con un picco del 19% nel mese di marzo.

Quanto illustrato descrive come il Servizio inOltre, tenendo conto della specificità della richiesta portata dall’utente, si è attivato in modo peculiare per affiancare l’utente nell’identificare e mettere in campo strategie di gestione *ad hoc* per la gestione della situazione di criticità portata e/o valorizzare e favorire l’interlocuzione con i servizi del territorio più pertinenti per il coadiuvo alla gestione sul territorio, come sottolineato anche nel capitolo precedente.

Tabella 1. Specifiche tematiche della richiesta d’aiuto per affrontare una situazione-

MESE	RICHIESTA D’AIUTO PER AFFRONTARE UNA SITUAZIONE
Febbraio	21% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 17% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte 12% marginalità sociale
Marzo	19% difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi 14% pensieri suicidari e autolesionismo 13% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Aprile	29% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 16% pensieri suicidari e autolesionismo 9% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19
Maggio	21% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 19% pensieri suicidari e autolesionismo 13% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Giugno	29% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 17% pensieri suicidari e autolesionismo; 16% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19

	10% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Luglio	35% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 21% pensieri suicidari e autolesionismo 12% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Agosto	30% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 14% pensieri suicidari e autolesionismo 13% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19 11% difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi

In stretta connessione con i motivi delle chiamate al Servizio, si rilevano particolari **tematiche** che accompagnano le motivazioni e le richieste portate dagli utenti al Numero Verde.

Nel periodo in oggetto, si rileva come il Servizio inOltre abbia continuato a lavorare per l'affiancamento e la gestione delle situazioni peculiari, ovvero connotate come situazioni di difficoltà e di preoccupazione che i cittadini hanno sperimentato per la presenza di momenti di crisi personali per un totale di 56,9% delle chiamate e nello specifico:

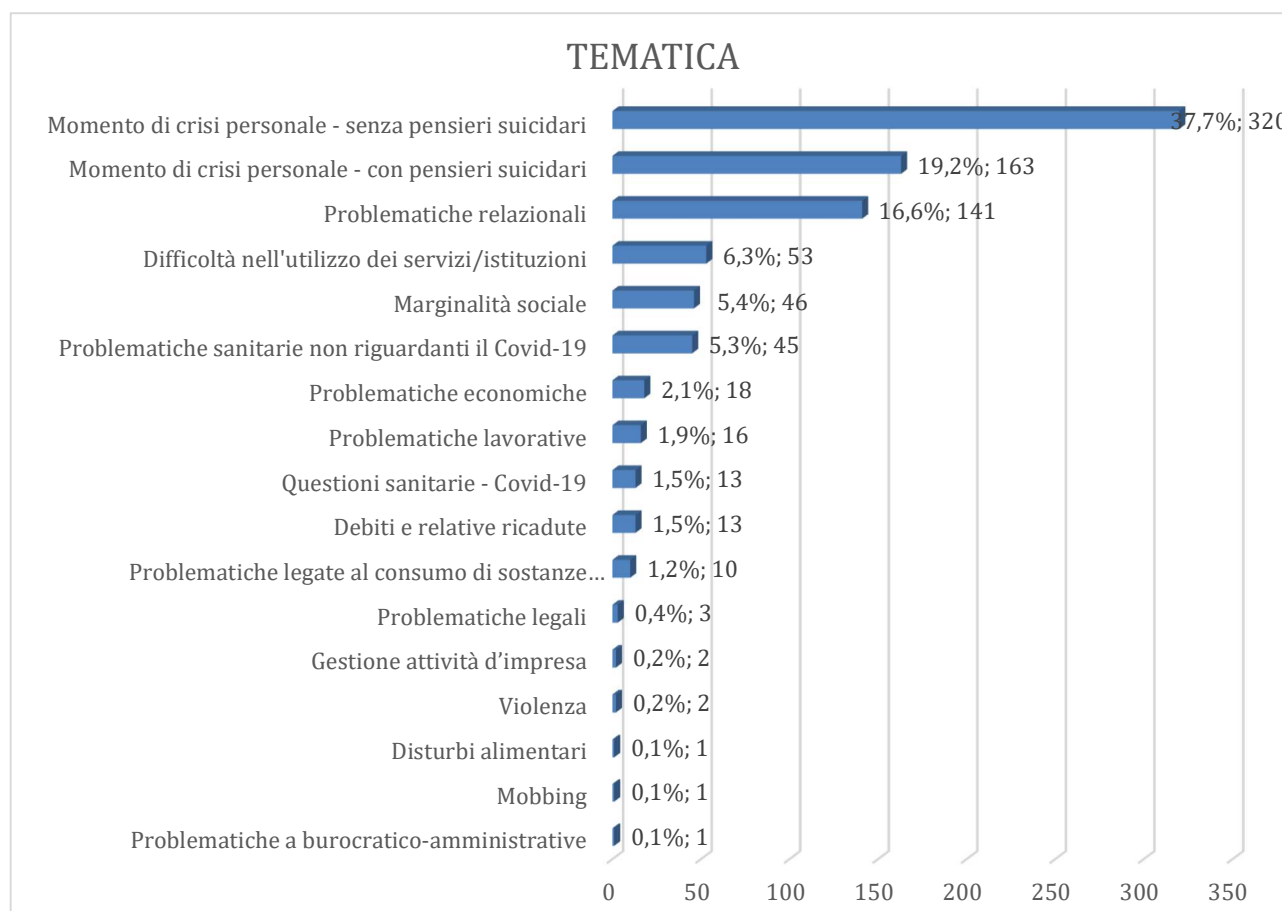
- **“momenti di crisi personali” senza pensieri suicidari (37,7,1%)**
- **“momenti di crisi personali” con pensieri suicidari (19,2%)**

Le chiamate sono quindi connesse ad emergenze tout court, senza una connotazione specifica e sono legate al percorso biografico personale del cittadino che attiva il servizio.

Infine, un'ulteriore tematica presente in questo periodo ha riguardato le difficoltà a livello relazionale, nei rapporti familiari o interpersonali (16,6%), in leggero aumento anche rispetto all'annualità precedente (in cui era al 15%). Si veda per specifiche rispetto a queste tematiche prevalenti, la tabella 1.

Si rilevano altresì ulteriori tematiche per le quali i cittadini sollecitano il Servizio, tra cui quelle connesse alla difficoltà nell'utilizzo dei servizi/istituzioni (6,3%), a situazioni di marginalità sociale (5,4%), e problematiche sanitarie non riguardanti il Covid-19 (5,3%).

Figura 7. Distribuzione chiamate rispetto alla tematica



Nella tabella di seguito vengono offerte delle specifiche rispetto alle etichette delle tematiche che hanno caratterizzato il periodo di riferimento.

Tabella 2. Specifiche Tematiche Principali

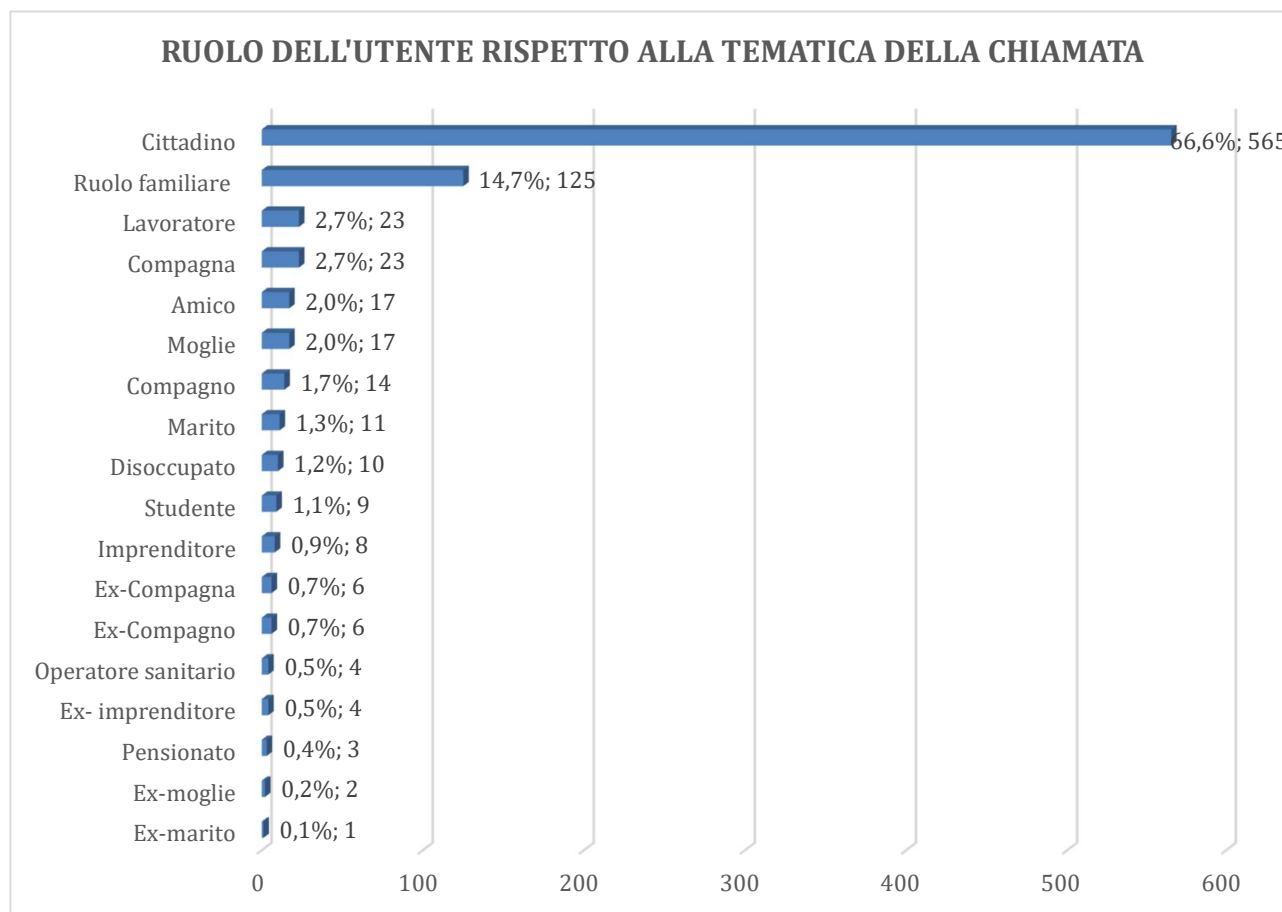
ETICHETTA	%	SPECIFICHE
Momento di crisi senza pensieri suicidari	38%	▪ difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte ▪ presenza di retoriche descrittive della situazione di criticità portata quali “momento difficile”, “crisi”, “difficoltà”, caratterizzate dall’assenza di pensieri suicidari ▪ difficoltà legate alla gestione di eventi che hanno generato un cambiamento/modifica degli obiettivi di vita

Problematiche relazionali	19%	▪ difficoltà nella gestione dei rapporti familiari ▪ difficoltà nella gestione dei rapporti sociali (es. conoscenti, amici, colleghi di lavoro ecc.)
Momento di crisi con pensieri suicidari	17%	▪ presenza di retoriche descrittive della situazione di criticità portata quali “momento difficile”, “crisi”, “difficoltà”, caratterizzate da: dichiarazioni suicidarie, atti di autolesionismo e ideazione suicidaria

Per quanto riguarda invece la tipologia di ruolo assunto dagli utenti, più della metà delle chiamate (66,5%) ha visto gli interlocutori collocarsi nel ruolo generale di “cittadino” rispetto alla tematica della telefonata. Come visto relativamente al grafico precedente e nella tabella 1, le tematiche che vengono attenzionate dalla cittadinanza riguardano momenti di crisi, declinabili come difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali o prospettive future incerte, o ancora presenza di pensieri suicidari. **In relazione a ciò il cittadino nel racconto della difficoltà non si attribuisce un ruolo specifico: la crisi risulta infatti diffusa rispetto alla biografia della persona, per cui l’utente si colloca in termini più generali rispetto alle tipologie di ruoli che può ricoprire.**

In linea con quanto rilevato in termini di tematiche prevalenti ed incremento delle stesse, a questo ruolo generale ne seguono altri più specifici: ruoli familiari (madre, padre, fratello, sorella, figlio/a ecc.) per il 14,7% delle chiamate; il ruolo del lavoratore (2,7%), i ruoli delle “compagne” (2,7%), degli “amici” (2%), delle “mogli” (2%) e dei “compagni” (1,7%). Rimane presente come nel precedente mandato, dunque, il ruolo distinto di tipo coniugale/relazionale entro il nucleo familiare. Per fare qualche esempio, in questi casi, chi chiama può fare riferimento al proprio ruolo di genitore o di altro membro della famiglia per chiedere supporto nella gestione di una contingenza o relazione critica con un familiare; oppure al ruolo di amico nel coadiuvo verso l’amico stesso o ancora al ruolo di lavoratore, per la richiesta di supporto nella gestione di un qualche aspetto di difficoltà nel contesto o nelle interazioni lavorative.

Figura 8. Distribuzione chiamate rispetto al ruolo dell'utente in relazione alla tematica della chiamata



3.2 La valutazione dell'esposizione al rischio suicidario

Tra tutti gli elementi teorici, metodologici e operativi che guidano gli operatori del Numero Verde della Regione, e che sono necessari per valutare le modalità di gestione più efficaci delle situazioni portate dagli utenti è presente la scala di valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario, rischio che viene valutato per ciascuna delle telefonate, dunque, per ogni cittadino che contatta il servizio. La scala è uno strumento tarato su un intervallo a 6 valori che vanno da 0 come situazione massimamente distante da un rischio suicidario a 5 come massimamente esposta a questo rischio. L'obiettivo della Scala, dunque, è valutare il grado di esposizione al rischio suicidario; ossia, in che punto il cittadino che chiama si colloca - in base al testo che viene raccolto durante la telefonata - rispetto alla situazione critica che sta vivendo, in termini di possibilità/impossibilità di considerare alternative, e l'urgenza della richiesta. Di seguito una rappresentazione sintetica della scala.

Tabella 2. Scala per la valutazione del grado di esposizione al rischio suicidario

0	La configurazione si permea di domande senza porre già l'accento sull'aspetto di "crisi"; l'interlocutore, quindi, è collocato nella raccolta di informazioni in anticipazione.
---	---

1	La configurazione è caratterizzata da contenuti non attribuiti direttamente a sé, ma contemplati come tali in anticipazione.
2	La configurazione offre elementi descrittivi e contempla il servizio come una delle possibilità di aiuto, pertanto non l'unica. L'interlocutore è collocato all'interno di una gestione della propria situazione.
3	La configurazione si caratterizza per la dichiarazione dell'impossibilità di gestire quanto sta accadendo e la delega a terzi della gestione del problema stesso o dell'individuazione di alternative. L'utente comunque contempla che "ci sia qualcosa da fare" ma "non sa cosa".
4	La configurazione si caratterizza per il sancire che è stato fatto tutto il possibile e che non rimane altro da fare, in prima persona, rispetto allo scenario attuale. L'utente delega quindi al servizio l'identificazione e l'attuazione di possibili strategie alternative.
5	La configurazione si caratterizza dal sancire che tutto il possibile è stato fatto e che non rimane altro da fare rispetto allo scenario attuale. Non compaiono richieste d'aiuto nemmeno sotto forma di delega.

Gli Psicologi, quindi, nel corso della telefonata, pongono una serie di domande che consentono di raccogliere testo di risposta rispetto ai seguenti assi (che vengono poi confrontati con i parametri formalizzati nella Scala):

- 1) Grado di competenza di descrizione della situazione per cui si è scelto di chiamare;
- 2) Grado di competenza di descrizione degli aspetti critici che stanno caratterizzando la situazione;
- 3) Grado e modalità di sollecitazione dei Servizi Territoriali o altri servizi/risorse del territorio per la gestione della situazione;
- 4) Specificità degli elementi offerti vs. Saturazione della configurazione da parte degli stessi;
- 5) Uso di modalità interattivo-comunicative di anticipazione che contemplano possibili scenari futuri vs. uso di modalità interattivo-comunicative di previsione che predeterminano gli scenari futuri;
- 6) Uso di modalità interattivo-comunicative che fanno riferimento alla delega per la gestione della situazione vs. uso di modalità interattivo-comunicative che fanno riferimento all'assunzione di responsabilità nella gestione della situazione.

Di seguito vengono illustrati i dati relativi all'esposizione al rischio suicidario, per l'arco temporale che si sta considerando.

Nel grafico e di seguito nella descrizione dello stesso sono pertanto riportate le frequenze relative al grado di rischio per le telefonate ricevute nell'arco del periodo da luglio 2022 a gennaio 2023.

Il valore della scala di esposizione al rischio suicidario con frequenza maggiore risulta essere il valore 2 (60,5%); il valore 2 indica che siamo in presenza di una situazione di crisi, su cui il cittadino sta intervenendo mostrando dunque una certa autonomia, ma rispetto a cui la gestione resta incompleta ed è su questa porzione che il Servizio ingaggia l'utente; il cittadino infatti contempla il Servizio come una delle possibilità di aiuto per gestire una situazione. Rispetto a tale valore nel periodo in oggetto, si rileva, inoltre, un incremento del 57% rispetto a quanto raccolto nei 10 anni precedenti.

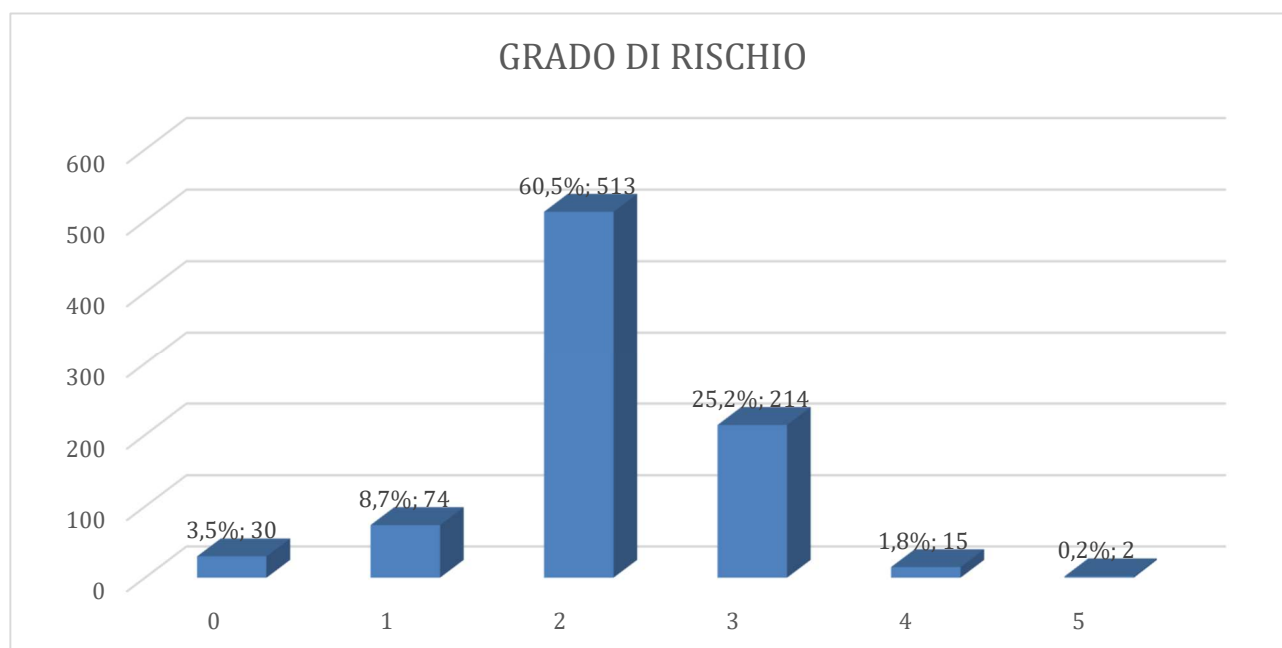
A seguire il valore 3 (25,2%) il quale fa riferimento alle chiamate in cui il cittadino, contemplando che possa esserci ancora qualcosa da poter fare, chiede aiuto nella gestione di quanto sta accadendo delegando al servizio l'individuazione di possibili alternative rispetto a quanto già messo in campo, in quanto “non sa più cosa fare”. In questo caso, si rileva un aumento del 15% di questo valore rispetto a quanto raccolto nei 10 anni precedenti.

Si rilevano chiamate con valori 1 (8,7%) e 0 (3,5%) nelle quali il cittadino chiede informazioni sul Servizio *inOltre* o sul sistema di servizi, oppure alle chiamate in cui la questione portata rimane generica e non connotata come “critica”. Il valore 1 in particolare rappresenta chiamate laddove il cittadino porta contenuti che non caratterizzano la sua situazione come di crisi già al momento della chiamata, ma che vengono considerati in anticipazione ovvero “se mi accadesse questo? Come potrei comportarmi?”. In tal senso il cittadino si interroga e cerca un confronto pensando a dei possibili accadimenti che potrebbero eventualmente riguardarlo in futuro. Per ciò che concerne questi gradi di rischio (0 e 1), **si rileva, al contrario dei gradi 2 e 3, una loro diminuzione rispetto ai 10 anni precedenti di attività del Servizio, rispettivamente del 85% e del 46%.**

Infine, seguono i valori 4 e 5, ovvero man mano i più alti della scala di esposizione al rischio suicidario. Rispetto al valore 4 si registrano 15 chiamate (1,8%), mentre per il valore 5, il valore più alto, 2 chiamate (0,2%), per un totale di 17 chiamate in cui si sono rilevati i valori massimi della scala utilizzata. Il cittadino si colloca via via nell'impossibilità sempre più marcata di gestire la situazione portata; in particolare, l'utente chiude tutte le possibilità di gestione della situazione, sancendo come non vi sia più nulla da fare (gradi 4, 5). Questi gradi in particolare, risultano i meno frequenti nelle chiamate da febbraio ad agosto 2023. Nel confronto con i 10 anni di operatività del servizio si rileva un decremento del 75% per il grado 4 e del 82% per il grado 5.

Questi dati, è necessario considerare, che sono in riferimento al periodo del mandato ossia per un totale di 7 mesi (da febbraio ad agosto 2023).

Figura 9. Distribuzione del Grado di Rischio



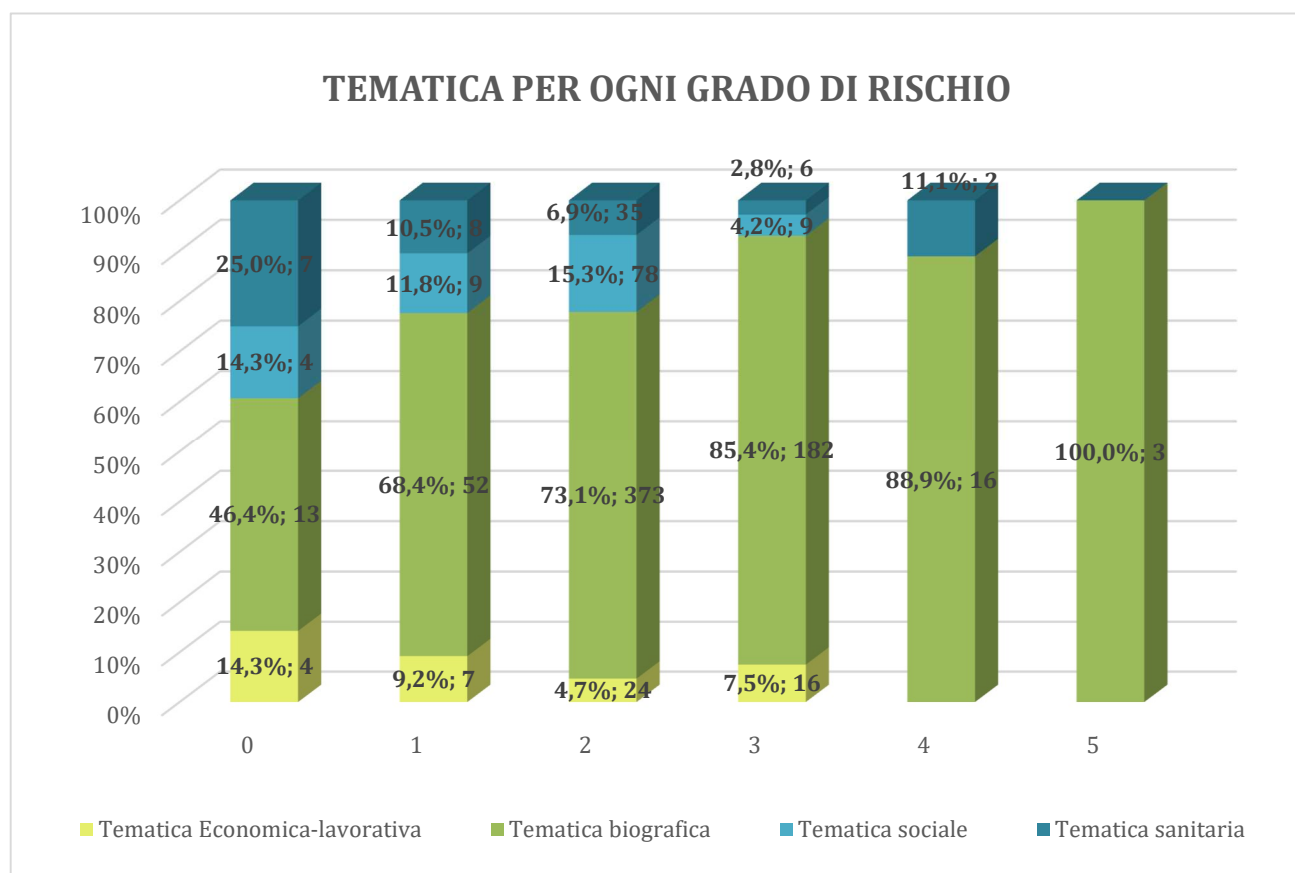
Di seguito i dati relativi alle tematiche rappresentate dagli utenti per ogni grado della scala.

Tra febbraio e agosto 2023, si rileva come, per tutti i gradi di rischio la tematica più presente sia quella biografica. Si può notare altresì che all'aumentare dei valori sulla scala di esposizione al rischio suicidario anche la frequenza della tematica biografica (ovvero di difficoltà nel mantenere una continuità del proprio percorso di vita) diventa più presente, seguita da altre tematiche come quella sanitaria, sociale e economico-lavorativa.

Come si può evincere dal grafico, ed **anche in confronto con le annualità precedenti, la tematica economico-lavorativa si fa sempre più ridotta**, andandosi ad affermare sempre di più quella biografica; rispetto a quest'ultimo alcuni esempi di interlocuzioni in cui il cittadino chiede aiuto rispetto ad un momento di difficoltà sono situazioni che hanno collegamento con la tematica lavorativa (disoccupazione, difficoltà nelle interazioni lavorative, fallimento dell'azienda, ecc.). Si riduce ulteriormente la tematica sanitaria (presente nel precedente mandato), coerentemente con la conclusione dell'emergenza sanitaria legata al Covid-19.

In continuità con quanto descritto sopra in merito a motivi e tematiche delle chiamate, la tematica biografica non si focalizza su questioni emergenziali circoscritte e definite, ma risulta varia e flessibile sulla base delle situazioni di vita e dei percorsi biografici dei cittadini. Essa può comprendere dunque situazioni connotate come momenti di crisi personali con o senza pensieri suicidari, problematiche relazionali; o ancora, situazioni di violenza, problematiche legate al consumo di sostanze legali/illegali.

Figura 10. Distribuzione della tematica per ogni grado di rischio

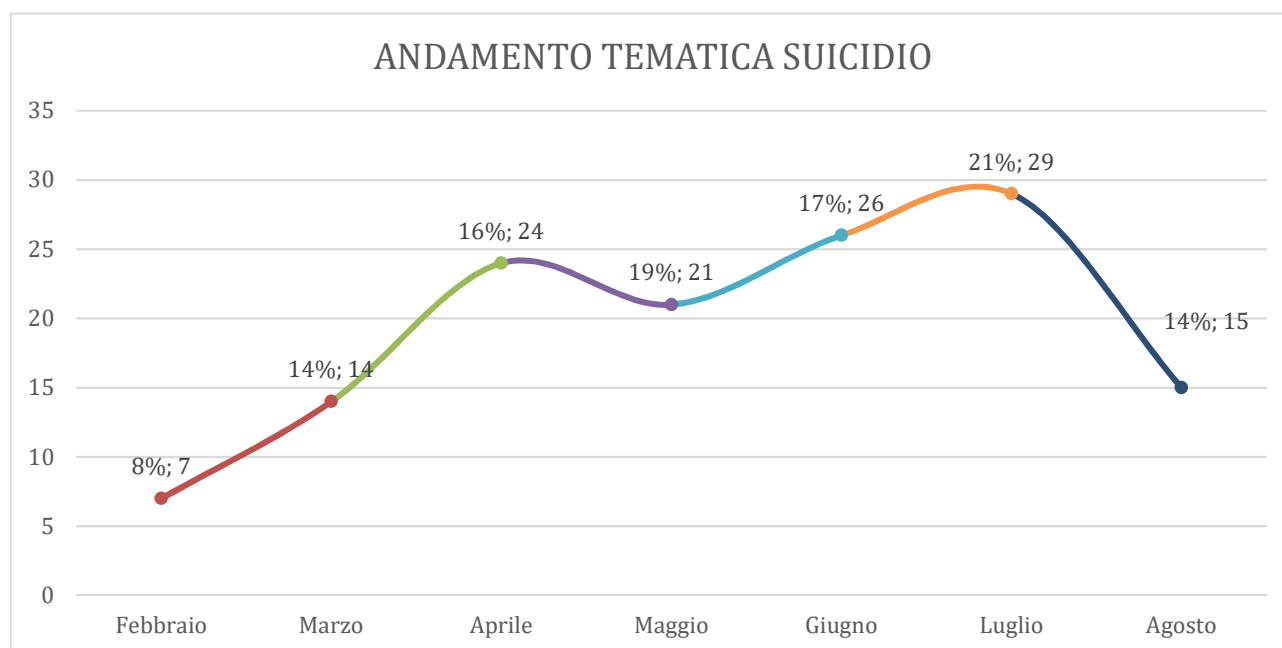


3.2.1 Approfondimento andamento tematica suicidaria in relazione al grado di rischio suicidario

Una delle tematiche peculiari di intervento del Servizio è il momento di crisi con pensieri suicidari o di compiere atti autolesionistici. Il numero verde viene infatti spesso cercato dai cittadini digitando “numero antisuicidi” o “prevenzione al suicidio”.

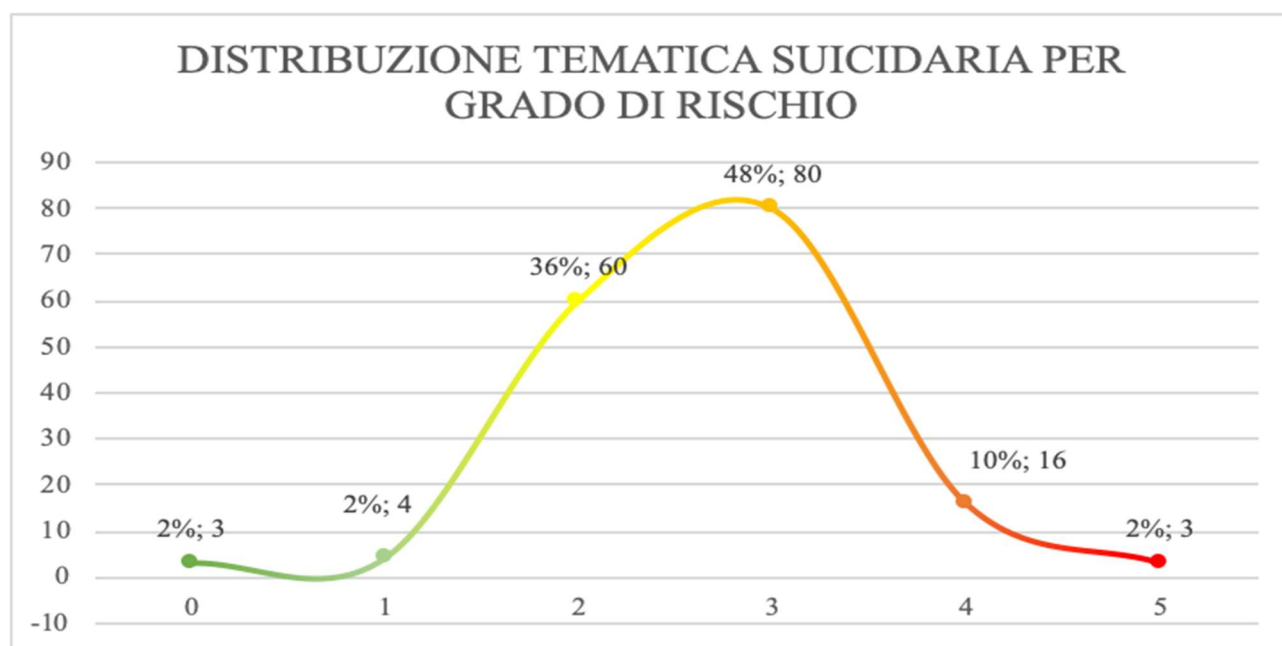
Relativamente alle chiamate in cui sono presenti pensieri suicidari o l’utente dichiara di aver compiuto o voler compiere atti di autolesionismo, **l’andamento è stato crescente nei mesi del mandato** con un picco nel mese di luglio per poi diminuire nuovamente nel mese di agosto. In generale è possibile vedere come **la tematica in questione sia sempre presente, in quantità variabile, in tutti i mesi del mandato con una media di 19 chiamate mensili in cui si è gestita con il cittadino la tematica suicidaria o di autolesionismo.**

Figura 11. Andamento tematica suicidaria



Nel mettere in relazione la tematica con i gradi di rischio emerge una predominanza di chiamate con grado di rischio pari a 3 (48%), a seguire il grado 2 (36%). Inoltre, nel grado 4 l'88% delle chiamate è relativa alla tematica suicidaria e nel grado 5 il 100%. In entrambi i gradi le chiamate hanno avuto un intervento di coadiuvo con le FF.OO e/o il SUEM o il Pronto Soccorso dell'ospedale più vicino all'utente.

Figura 12. Distribuzione della tematica suicidaria per ogni grado di rischio



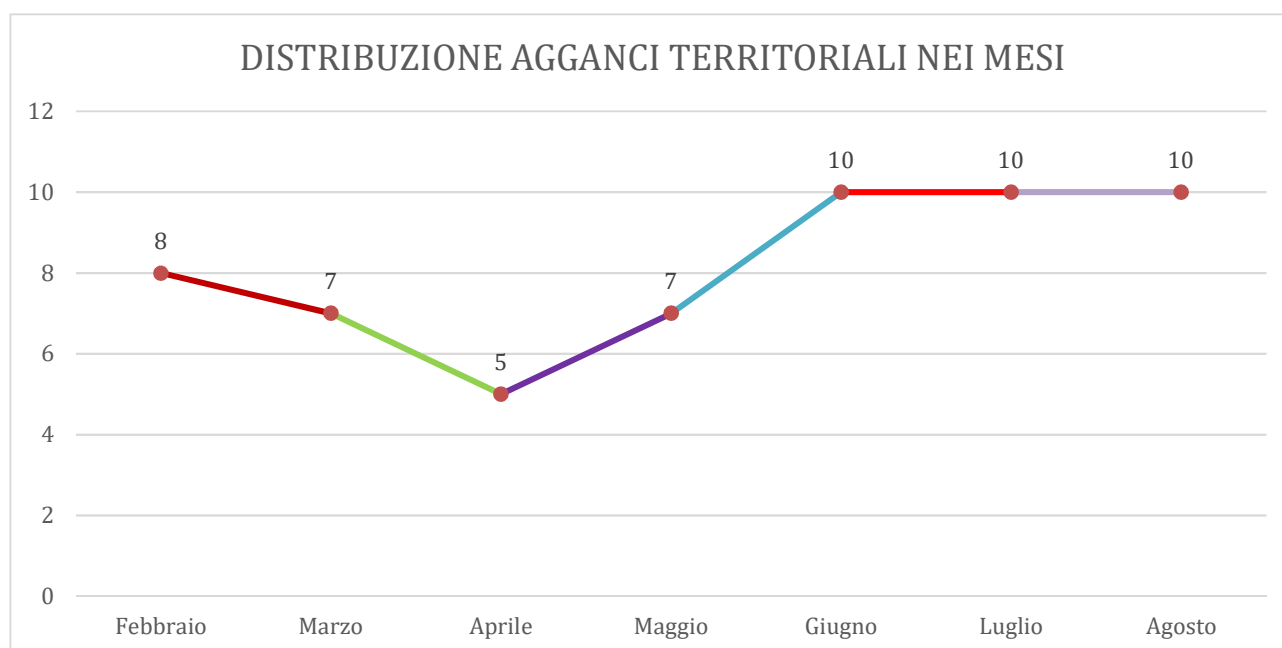
3.3 Gestione degli utenti con operatore dedicato

Nel momento in cui il consulente operativo in piattaforma durante la prima telefonata propone e concorda con l'utente l'aggancio ad un consulente dedicato, lo presenta come una risorsa utile per l'individuazione di strategie gestionali in merito alla situazione portata. Si valuta poi assieme all'utente se ciò che si stabilirà di fare avverrà attraverso l'aggancio con enti del territorio oppure se ciò non sia necessario. Il consulente, dunque, può essere un coadiuvo esterno che consente all'utente di riprendere in mano la gestione della propria situazione lavorativa/sanitaria/familiare ecc. Nell'ambito dell'intervento, la scelta di portare avanti una determinata strategia e dunque le implicazioni pragmatiche della stessa scelta sono una responsabilità che è a carico dell'utente, e questo è un aspetto che può essere utilizzato esplicitamente con il cittadino proprio per favorire un suo posizionamento come di massima responsabilità.

3.3.1 Gestione dell'utenza a livello territoriale

Tra febbraio 2023 e agosto 2023, come già rappresentato, sono stati seguiti in maniera dedicata **57 utenti**. In relazione alle specifiche situazioni, secondo criteri di efficacia dell'intervento e di riconoscibilità dello stesso agli occhi dell'utente, le consulenze dedicate sono state gestite a distanza con un operatore specifico e/o in presenza sul territorio sempre con un unico operatore.

Figura 13. Andamento agganci territoriali



4. I DATI DEL SERVIZIO DAL 01/01/2023 AL 31/08/2023

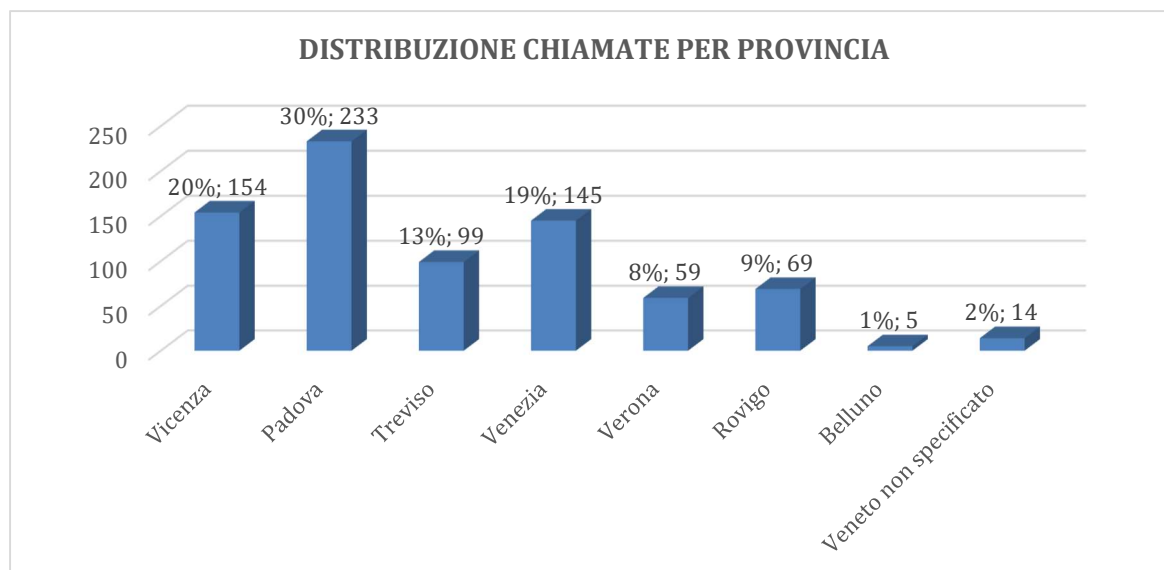
Di seguito si presentano i dati relativi all'attività del Servizio nell'anno 2023 da gennaio ad agosto.

Per i seguenti dati si metteranno in evidenza le differenze rispetto al paragrafo precedente, qualora presenti, viceversa è possibile fare riferimento a quanto argomentato precedentemente.

4.1 Dati generali

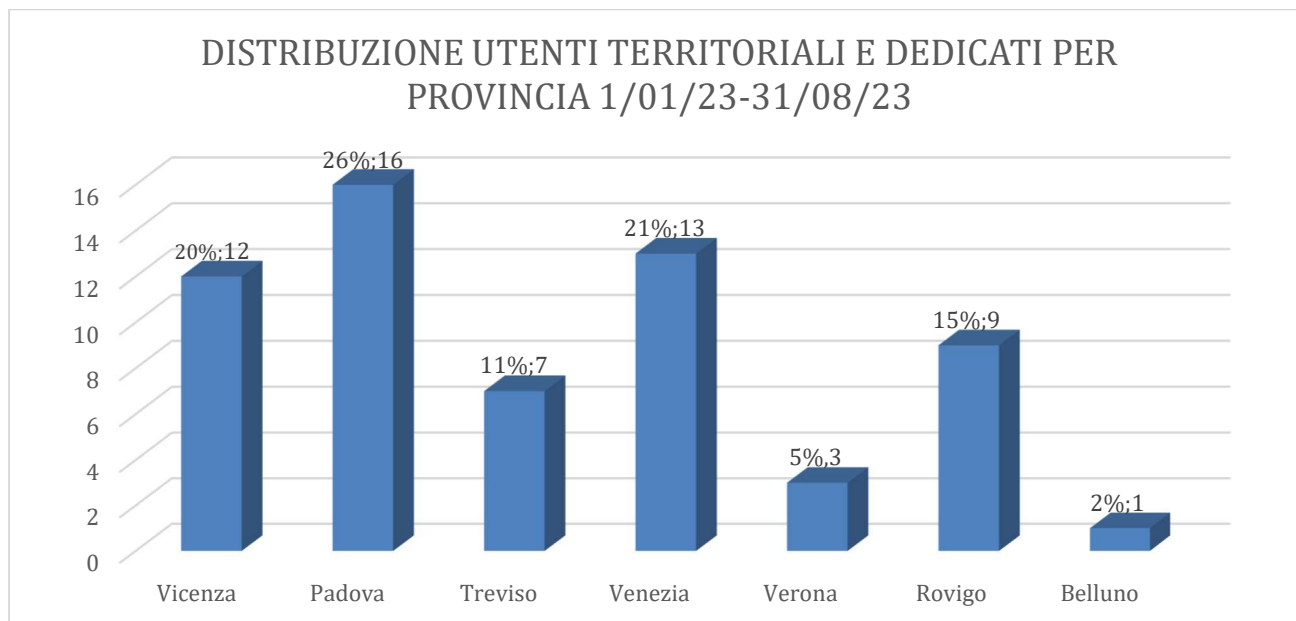
Da gennaio ad agosto 2023 le chiamate ricevute al Numero Verde sono state **953**. Permangono chiamate dalle altre Regioni (18% del totale), a cui si è offerto un servizio volto ad attivare anche sul resto del territorio nazionale i servizi di emergenza e di cura. Di seguito i numeri: **778 dal Veneto**, 164 fuori territorio (altre Regioni) e **11 chiamate anonime** per cui il cittadino ha scelto di mantenere anonima la provenienza.

Figura 14. Distribuzione chiamate per provincia



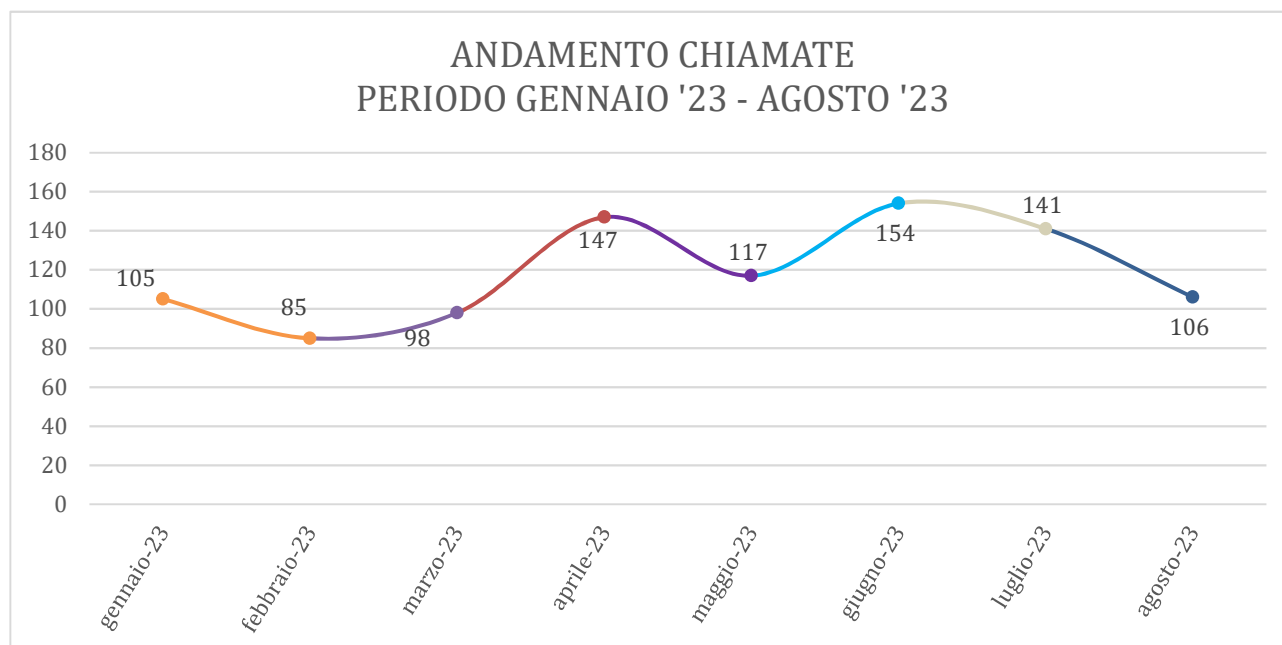
Nel periodo in oggetto, sono stati **agganciati territorialmente 61 utenti**, per i quali si è avviato un percorso consulenziale dedicato con consulenze telefoniche o *de visu*. Inoltre per 24 utenti si è proceduto con un secondo ricontatto che consentisse di tenere traccia della proposta di aggancio con i servizi territoriali individuati come utili al cittadino in base alla situazione portata.

Figura 15. Agganci territoriali per provincia



L'andamento delle chiamate tra gennaio e agosto 2023, ha visto un numero di chiamate maggiore ad aprile e giugno. Si osserva poi un abbassamento della curva delle chiamate nei mesi di febbraio e marzo. La media mensile delle chiamate per i primi 8 mesi dell'anno 2023 si attesta a 119.

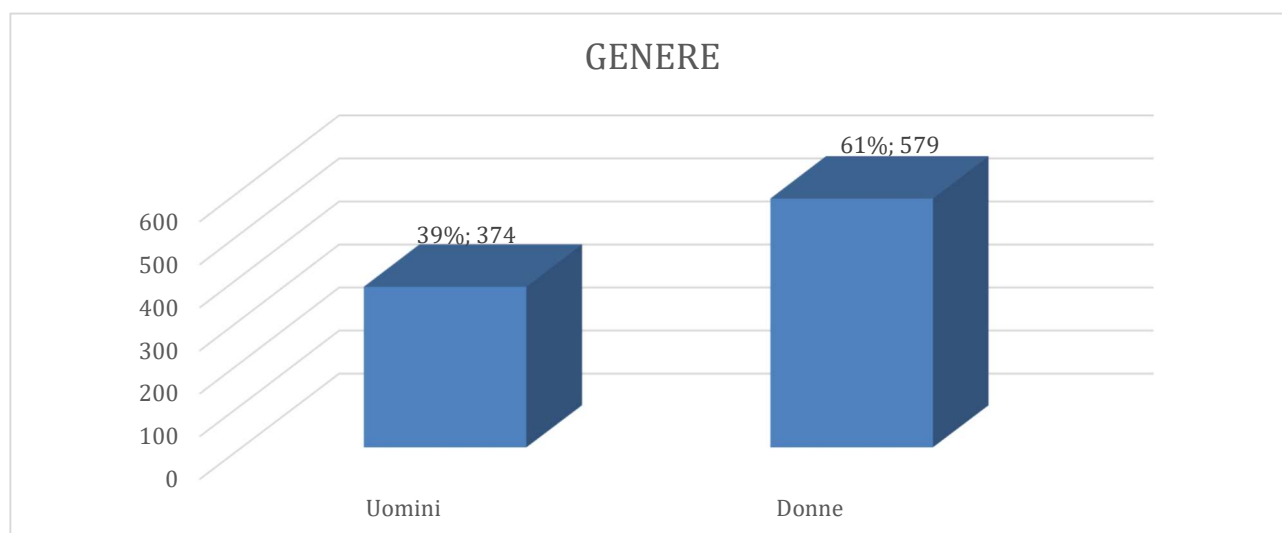
Figura 16. Andamento chiamate



Prendendo il periodo di tempo in oggetto, si rileva la tendenza di **una percentuale di utenti maggiore per le donne (61%) in confronto agli uomini (39%)**. Il dato illustrato risulta coerente con le la

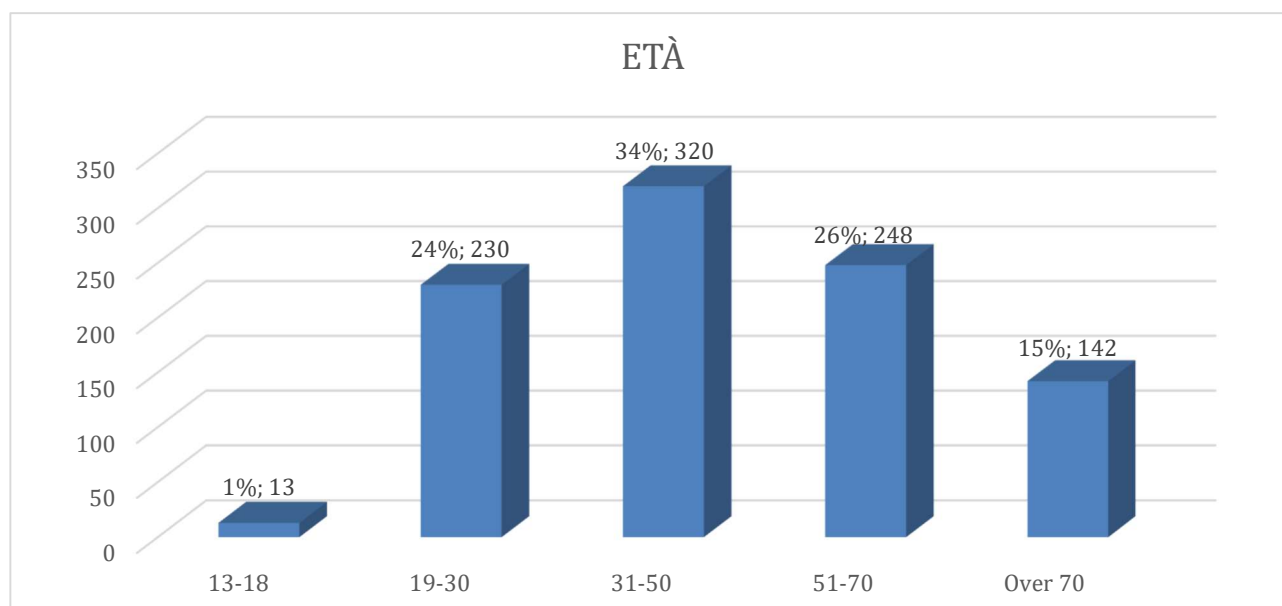
media delle chiamate ricevute nei 10 anni precedenti (nel dettaglio, 54% donne e 46% uomini), per quanto il divario si ampli leggermente.

Figura 17. Distribuzione chiamate per genere



L'utenza che contatta il Numero Verde risulta concentrarsi nelle fasce di età tra i 31-50 anni (34%) e i 51-70 anni (24%). Seguono le fasce 19-31 (24%) e Over 70 (15%) ed infine 13-18 (1%). **Il Servizio viene al contempo utilizzato da tutte le fasce di età**, con una presenza più ristretta ma comunque rilevante di minorenni. In quest'ultimo caso si può osservare che sono state 12 le chiamate che hanno interessato persone con meno di 18 anni di età.

Figura 18. Distribuzione chiamate per età



4.1.1 I motivi delle chiamate, le tematiche e le tipologie dei ruoli assunti dagli utenti

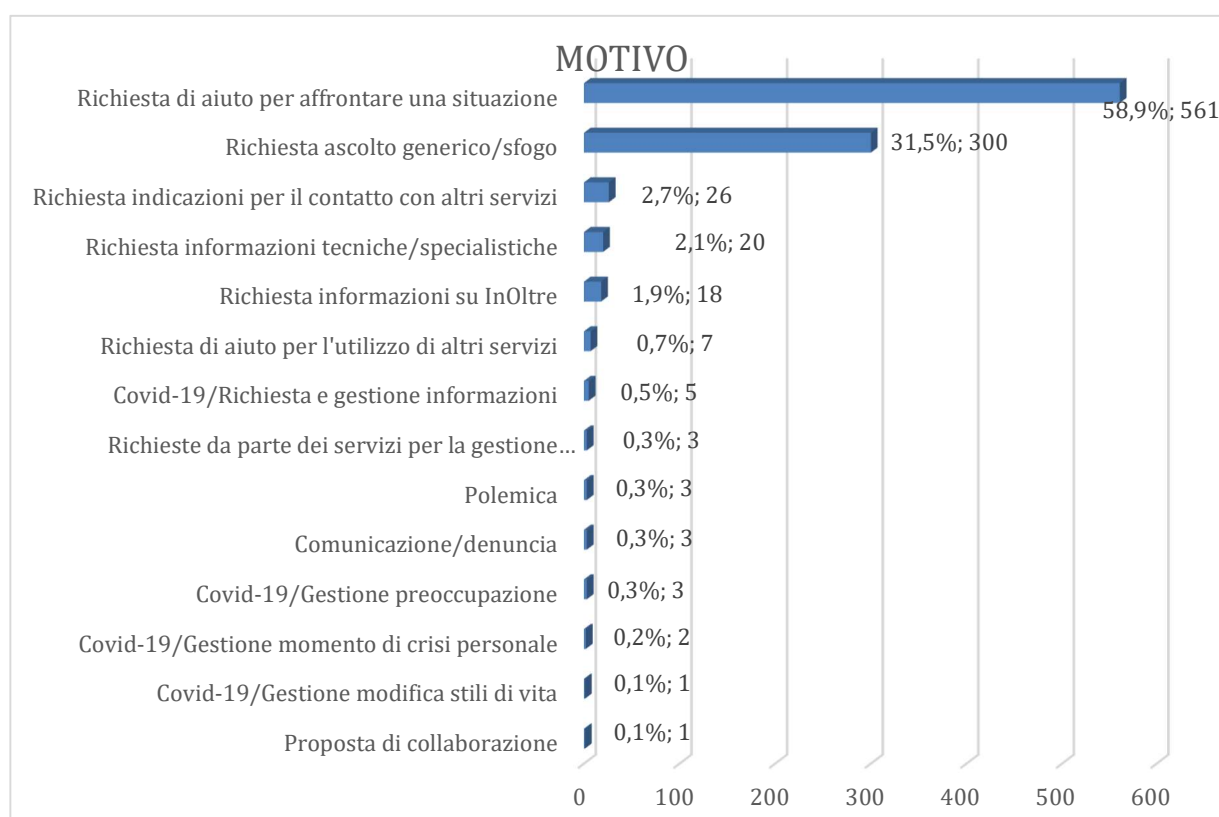
Di seguito, si presentano i dati relativi ai motivi che portano gli utenti a contattare il Servizio inOltre, le tematiche peculiari delle chiamate e i tipi di ruoli assunti dai cittadini nel momento della sollecitazione al Numero Verde.

Per ciò che concerne il **motivo della sollecitazione** al Numero Verde, per i mesi da gennaio ad agosto 2023, la **maggioranza delle chiamate ha visto la richiesta di assistenza e affiancamento alla gestione rispetto alla situazione portata (58,9%)**. Gli argomenti prevalenti che costituiscono tale richiesta di aiuto riguardano:

- difficoltà nella gestione dei rapporti con membri della famiglia o al di fuori del nucleo familiare,
- difficoltà nella gestione di obiettivi personali o di prospettive future incerte,
- pensieri autolesionistici e/o suicidari.

Queste motivazioni risultano seguite dalla richiesta di ascolto e sfogo generico (31,5%), diminuisce invece richiesta di aiuto per la gestione di informazioni inerenti l’Emergenza Sanitaria da Covid-19 (0,6%). Le motivazioni “richiesta di ascolto generico e sfogo” e “richiesta d’aiuto per la gestione di una situazione”, anche nelle annualità precedenti risultano le motivazioni predominanti affiancate nel 2020 e 2021 dalle motivazioni legate al Covid-19. **Esse dunque riprendono andamenti simili nei 10 anni di sviluppo del Servizio, come motivazioni predominanti.**

Figura 19. Distribuzione chiamate rispetto al motivo della chiamata



Come si evince dalla *tabella 4* sottostante, anche includendo gennaio nell’analisi dei dati emerge come nella maggioranza dei mesi del 2023 in oggetto, **la richiesta d’aiuto riguardi una difficoltà nella**

gestione dei rapporti familiari e interpersonali (in media il 25% delle chiamate); emergono inoltre come principali i pensieri suicidari e di autolesionismo (in media 15%) e le difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali e prospettive future incerte (in media 14%).

Tabella 4. Specifiche tematiche della richiesta d'aiuto per affrontare una situazione- prevalenza mensile

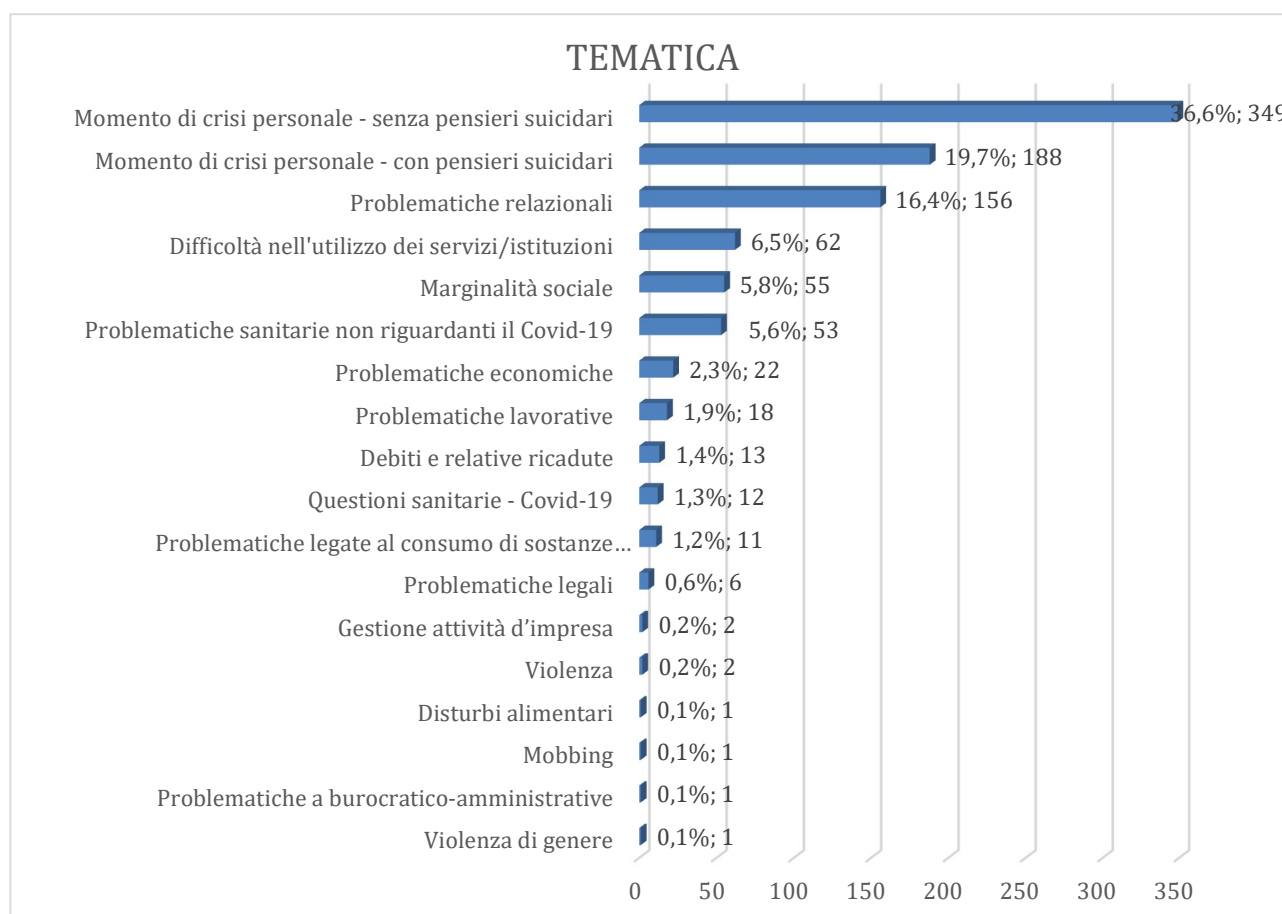
MESE	RICHIESTA D'AIUTO PER AFFRONTARE UNA SITUAZIONE
Gennaio	21% pensieri suicidari e autolesionismo 18% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 17% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Febbraio	21% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 17% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte 12% marginalità sociale
Marzo	19% difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi 14% pensieri suicidari e autolesionismo 13% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Aprile	29% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 16% pensieri suicidari e autolesionismo 9% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19
Maggio	21% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 19% pensieri suicidari e autolesionismo 13% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Giugno	29% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 17% pensieri suicidari e autolesionismo; 16% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19 10% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Luglio	35% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 21% pensieri suicidari e autolesionismo 12% difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte
Agosto	30% difficoltà nella gestione dei rapporti familiari/interpersonali 14% pensieri suicidari e autolesionismo 13% problematiche legate a condizioni sanitarie non connesse al covid-19 11% difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi

In stretta connessione con quanto illustrato, si rilevano particolari **tematiche** che accompagnano le motivazioni e le richieste portate dagli utenti al Numero Verde. **Nei primi 8 mesi del 2023, si rileva come il Servizio inOltre abbia continuato a lavorare per l'affiancamento e la gestione delle situazioni peculiari, ovvero connotate come situazioni di difficoltà e di preoccupazione che i**

cittadini hanno sperimentato per la presenza di “momenti di crisi personali” senza pensieri suicidari (36,6%) e con pensieri suicidari (19,7%) per un totale di 56,3% delle chiamate.

Le chiamate sono quindi connesse ad emergenze tout court, senza una connotazione specifica se non legate al proprio e personale percorso biografico (esemplificazioni e specifiche riportate nella tabella a seguire). **Una quota rilevante di chiamate, infine, ha riguardato le difficoltà a livello relazionale, nei rapporti familiari o interpersonali (16,4%).**

Figura 20. Distribuzione chiamate rispetto alla tematica



Nella tabella di seguito vengono offerte delle specifiche rispetto alle etichette delle tematiche che hanno caratterizzato il periodo di riferimento.

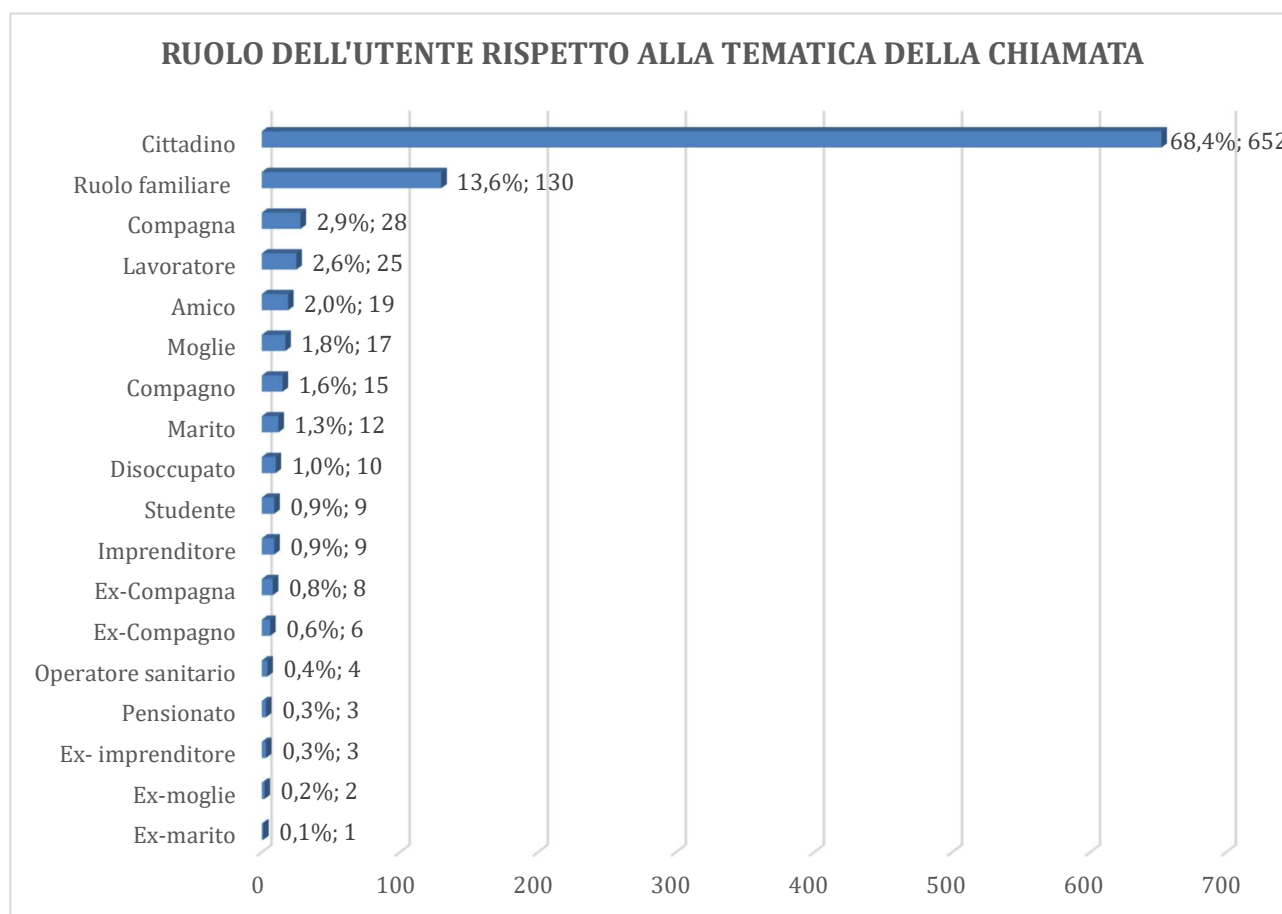
Tabella 5. Specifiche Tematiche Principali

ETICHETTA	%	SPECIFICHE
Momento di crisi senza pensieri suicidari	37%	▪ difficoltà legate alla gestione di obiettivi personali/prospettive future incerte ▪ presenza di retoriche descrittive della situazione di criticità portata quali “momento difficile”, “crisi”, “difficoltà”, caratterizzate dall’assenza di pensieri suicidari ▪ difficoltà legate alla gestione di eventi che hanno generato un cambiamento/modifica degli obiettivi di vita
Momento di crisi con pensieri suicidari	20%	▪ presenza di retoriche descrittive della situazione di criticità portata quali “momento difficile”, “crisi”, “difficoltà”, caratterizzate da: dichiarazioni suicidarie, atti di autolesionismo e ideazione suicidaria
Problematiche relazionali	16%	▪ difficoltà nella gestione dei rapporti familiari ▪ difficoltà nella gestione dei rapporti sociali (es. conoscenti, amici, colleghi di lavoro ecc.)

Per quanto riguarda invece la **tipologia di ruolo** assunto dagli utenti è coerente con il periodo descritto nel capitolo precedente. Si conferma come più della metà delle chiamate (68,4%) ha visto gli interlocutori collocarsi nel **ruolo generale di “cittadino”** rispetto alla tematica della telefonata.

In linea con quanto rilevato in termini di tematiche prevalenti ed incremento delle stesse, a questo ruolo seguono: ruoli familiari (madre, padre, fratello, sorella, figlio/a ecc.) per il 13,6% delle chiamate; i ruoli specifici di “amici” (2%), “mogli” (1,8%), “compagne” (2,9%), “compagni” (1,6%) e “lavoratori” (2,6%).. Rispetto alla tipologia di utenza a cui il Servizio *inOltre* si è rivolto quanto è stato inizialmente istituito nel 2012, ovvero agli imprenditori in situazioni di difficoltà per la crisi economico-finanziaria, nel periodo in oggetto, la percentuale degli stessi rappresenta il 0,9% delle chiamate pervenute; per quanto riguarda le sollecitazioni pervenute al Numero Verde rispetto al ruolo di risparmiatori, ovvero un ulteriore tipologia di utenza per la quale il servizio è stato messo a disposizione nel 2016 (con il crack delle banche venete), si rileva uno 0,0%.

Figura 21. Distribuzione chiamate rispetto al ruolo dell'utente in relazione alla tematica della chiamata



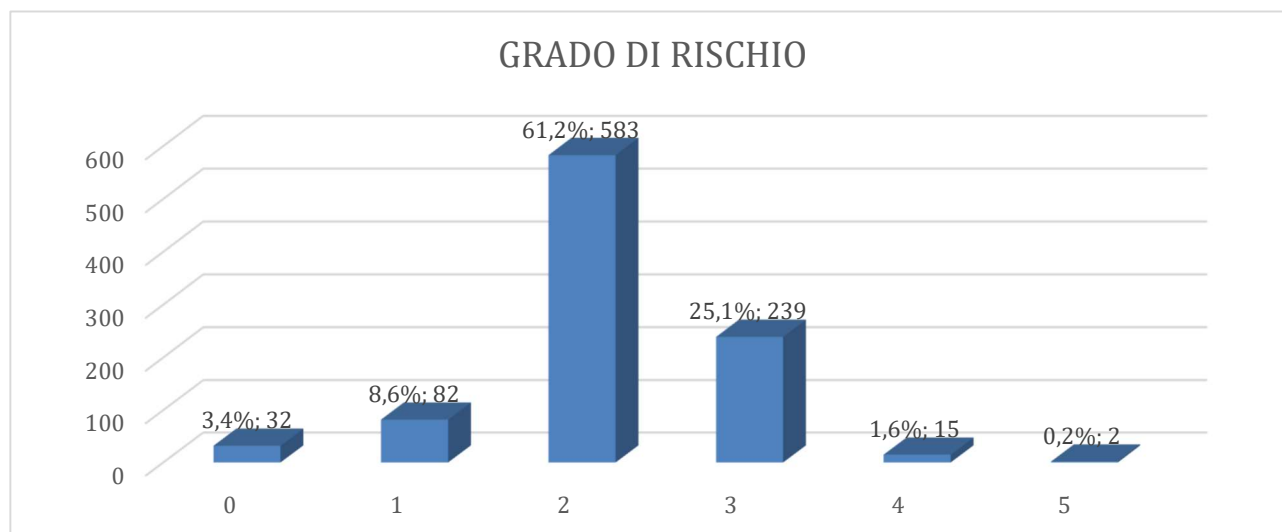
4.2 La valutazione dell'esposizione al rischio suicidario

Considerati questi elementi di introduzione per la fruizione dei dati di cui si sta ora trattando (paragrafo 3.2), di seguito vengono illustrati i dati stessi, relativi all'esposizione al rischio suicidario, per l'arco temporale che si sta considerando. Nel grafico e di seguito nella descrizione dello stesso sono pertanto riportate le frequenze relative al grado di rischio per le telefonate ricevute nell'arco dell'anno 2022.

Il valore della scala di esposizione al rischio suicidario con frequenza maggiore risulta essere il valore 2 (61,2%); a seguire il valore 3 (25,1%), i valori 1 (8,6%) e 0 (3,4%).

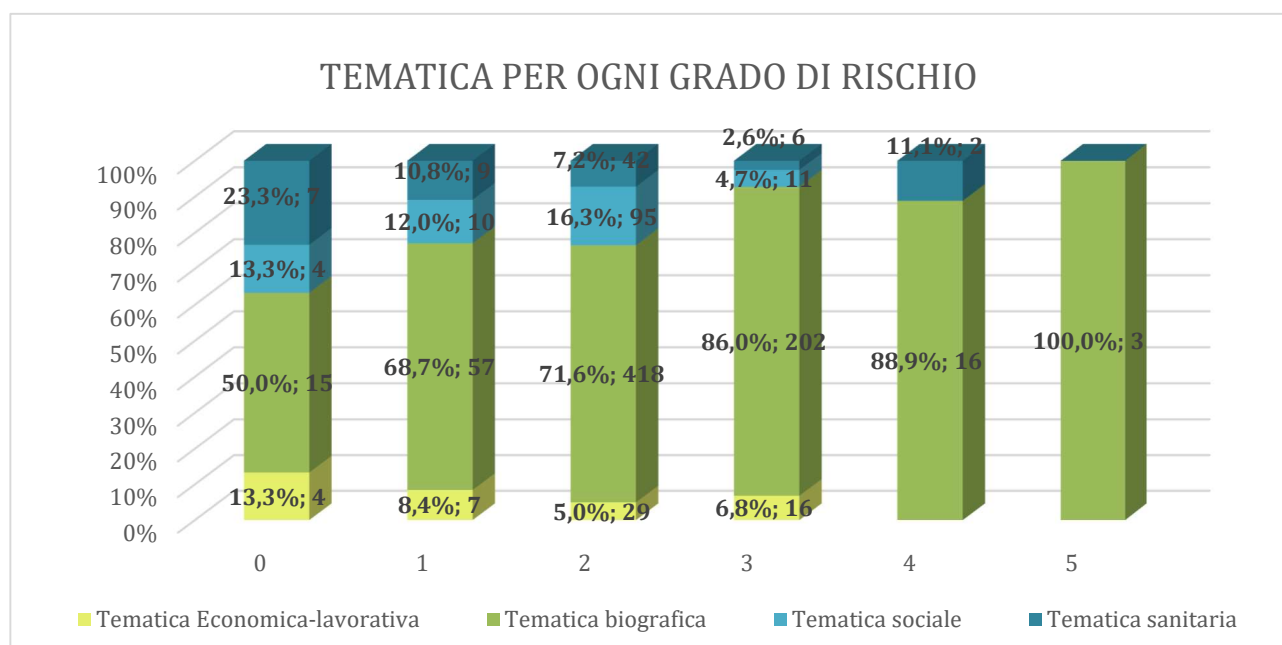
Infine, seguono i valori 4 e 5, ovvero man mano i più alti della scala di esposizione al rischio suicidario. Rispetto al valore 4 si registrano 15 chiamate (1,6%), mentre per il valore 5, il valore più alto, 2 chiamate (0,2%), per un totale di 17 chiamate in cui si sono rilevati i valori massimi della scala utilizzata.

Figura 20. Distribuzione del Grado di Rischio



Di seguito i dati relativi alle tematiche rappresentate dagli utenti per ogni grado della scala. Nei primi otto mesi dell'anno 2023, si rileva come, già nei gradi di rischio pari a 0 e 1 la tematica biografica sia presente, e all'aumentare dei valori sulla scala di esposizione al rischio suicidario essa aumenta portando con sé difficoltà nel mantenere una continuità del proprio percorso di vita, seguita infine dalla tematica sociale (presente nei gradi 0-1-2 in particolar modo) e da quella economico-lavorativa (presente nei gradi 0-1-2-3 ed assente nei gradi 4 e 5).

Figura 22. Distribuzione della tematica per ogni grado di rischio



4.3 Gestione degli utenti con operatore dedicato

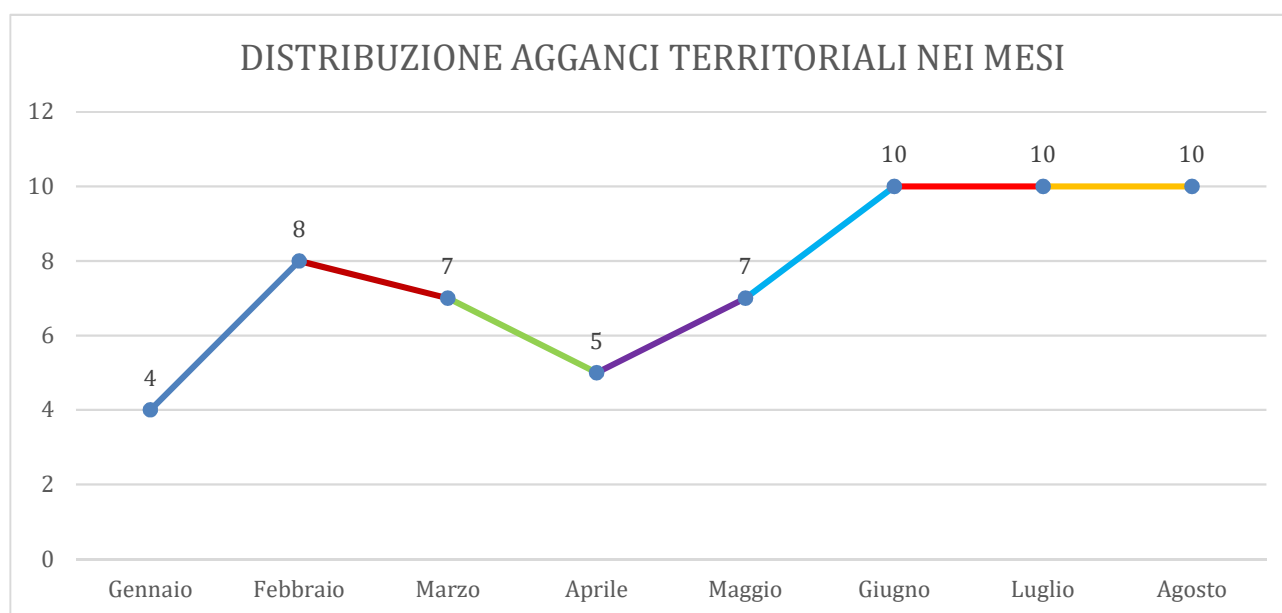
4.3.1 Gestione dell'utenza a livello territoriale

Tra gennaio e agosto 2023, sono stati seguiti in maniera dedicata **61 utenti**. Le consulenze sono state gestite a distanza, telefonicamente, con un operatore dedicato alla situazione e/o in presenza sul territorio sempre con un unico operatore. L'andamento degli agganci ha visto un incremento nei mesi, stabilizzandosi poi in quelli di giugno, luglio e agosto (con 10 agganci nei tre mesi).

Rispetto alla totalità degli agganci territoriali (61), anche in questo periodo, si rileva un **leggero decremento dell'attivazione di consulenze dedicate (decremento dell'8% rispetto ai 10 anni di attività del Servizio)**. Il dato va considerato anche alla luce del fatto che nel mese di gennaio per poter garantire la continuità del servizio si è proceduto a chiudere i percorsi territoriali attivi e a sospendere temporaneamente i movimenti di promozione del Servizio, ripresi poi nei mesi di marzo. E' possibile dunque che il graduale decremento nei mesi di febbraio, marzo e aprile sia correlato a tali elementi.

Alla fine del mese di agosto 2023, si contano 8 consulenze totali attive.

Figura 23. Andamento agganci territoriali

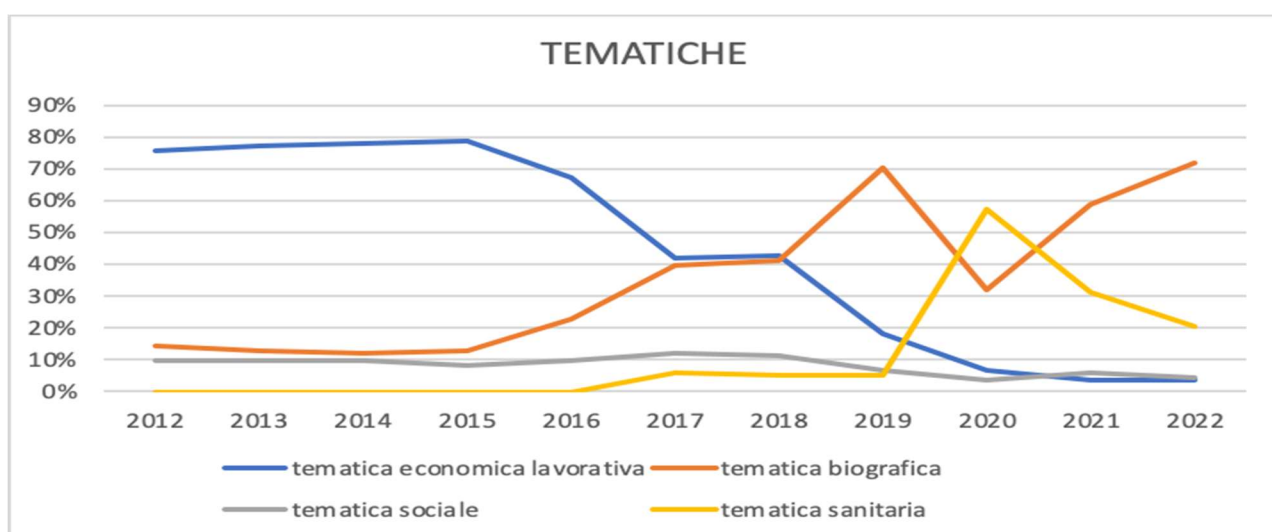


5. DIECI ANNI DI SERVIZIO INOLTRE

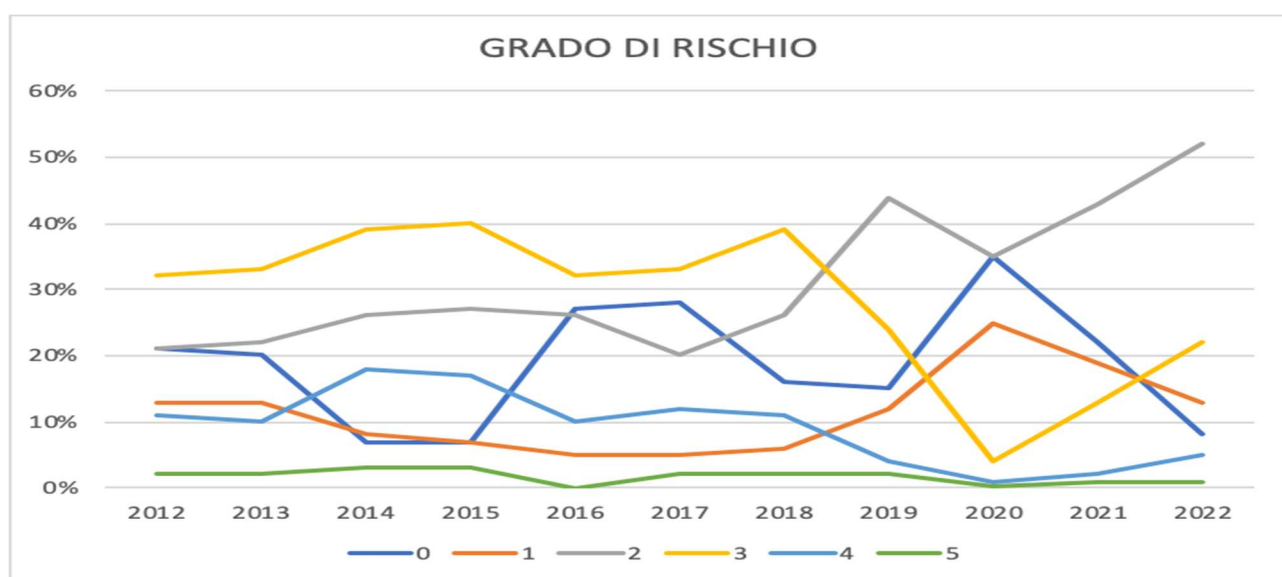
Il 13 giugno 2022 il Servizio inOltre ha compiuto 10 anni. In questi dieci anni è stato un punto di riferimento per la comunità veneta, è stato al fianco di imprenditori, di risparmiatori, ha accompagnato i cittadini durante l'emergenza sanitaria e ad oggi è ancora una volta in prima linea come numero verde antisuicidi e numero di supporto e sostegno psicologico.

A partire dal 2012, i cittadini si sono rivolti al Servizio inOltre per le tematiche più disparate: come abbiamo visto nel capitolo precedente, il Servizio ha avuto cura della cittadinanza veneta declinando il proprio operato in base alle esigenze e alle difficoltà che anno dopo anno i cittadini veneti hanno dovuto affrontare e che si trovano ad affrontare oggi.

In 10 anni sono oltre 15 mila le chiamate gestite da Numero Verde. Considerando il grafico sottostante è possibile vedere come le tematiche abbiano accompagnato i ruoli dei cittadini nell'andamento complessivo.



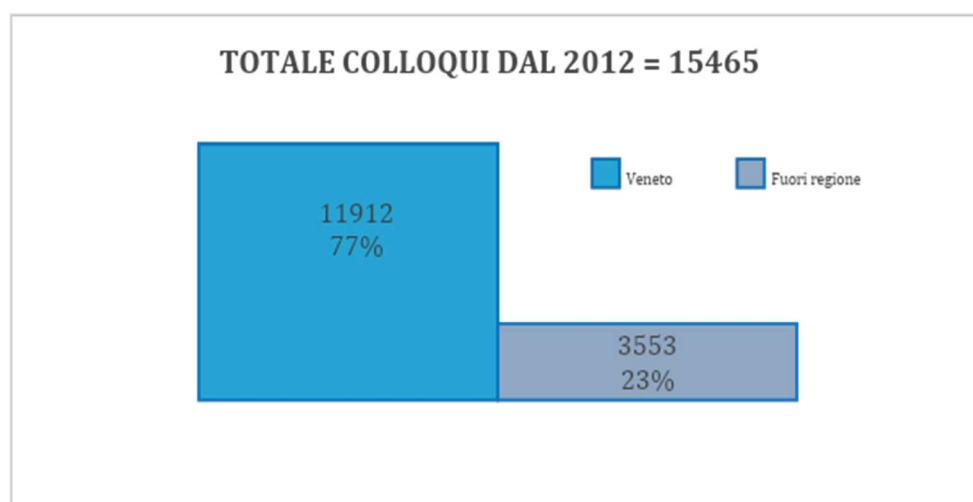
Come si osserva dal grafico sopra, le tematiche prevalenti nel corso dei 10 anni sono state diverse ed in linea con i cambiamenti affrontati di volta in volta dalla Comunità: la tematica economica (problemi economici e lavorativi) dal 2012 al 2015 quando i cittadini che più utilizzavano il numero verde erano imprenditori inizialmente e risparmiatori poi; quella sanitaria nel 2020 quando la comunità si è trovata ad affrontare l'emergenza sanitaria legata al virus Sars-Cov-19; e quella biografica (situazioni di crisi, problemi relazionali e legati al proprio percorso di vita) in graduale aumento. Possiamo vedere dal grafico seguente come nell'accompagnare i cittadini nelle diverse tematiche il servizio si sia interfacciato con gradi differenti di esposizione al rischio suicidario (misurato con la scala di misurazione del grado di esposizione al rischio suicidario).



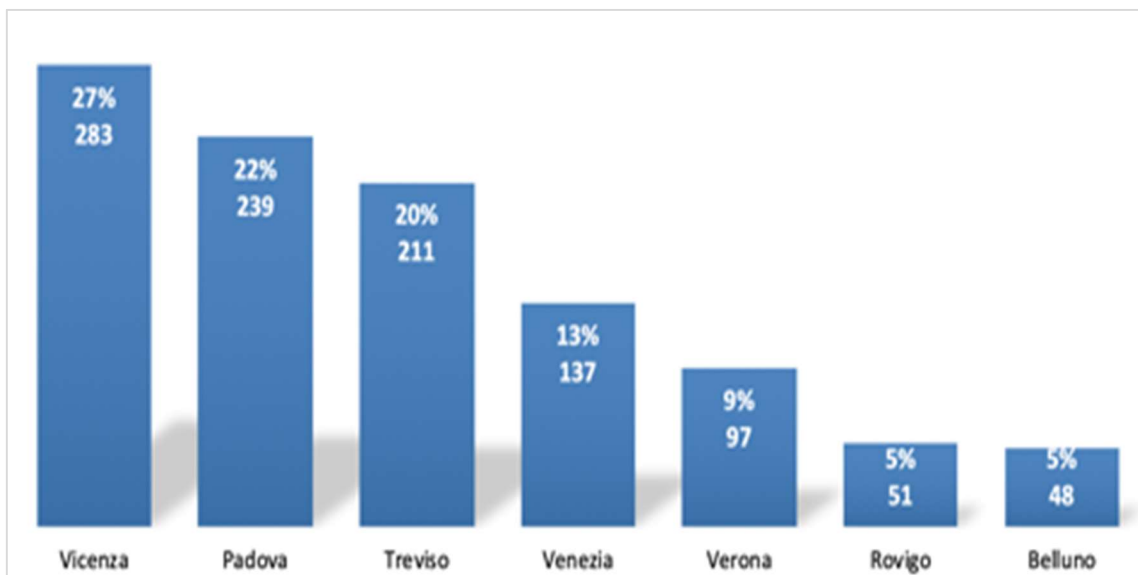
Si può notare come il grado di rischio segua l'andamento delle tematiche raccolte dai cittadini, con un incremento del grado di rischio nei primi anni del servizio in concomitanza con la tematica economica e lavorativa che fortemente impattava con la biografia degli imprenditori e diminuisca negli ultimi anni in cui le principali tematiche sono state quella biografica e sanitaria; **infine ponendo attenzione ai gradi 2 e 3 si può notare come tendano ad incrementare notevolmente a partire dal 2020.**

Nel corso dei 10 anni di operato del Servizio la tematica trasversale che ha caratterizzato il numero verde è stata la tematica suicidaria, tanto da assumere in tal senso la connotazione di Numero Verde Antisuicidi, complice anche la natura del Servizio, presente alla cittadinanza 7 giorni su 7, 24 ore su 24, come pronto soccorso psicologico per i momenti di crisi per i cittadini della Regione Veneto e, come vedremo dai dati, non solo.

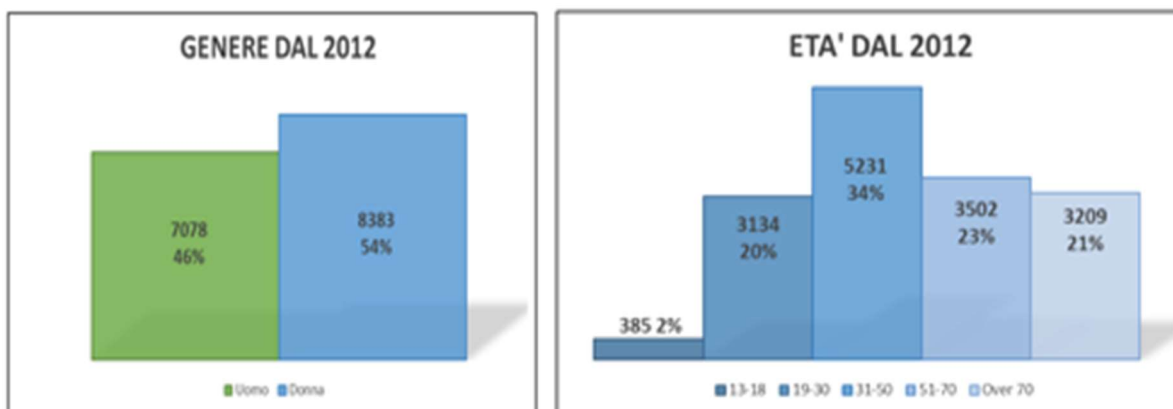
In 10 anni il Servizio inOltre ha potuto accompagnare migliaia di cittadini: sono state gestite 15465 telefonate, di cui 11912 (77%) provenienti dal veneto e 3553 (23%) da altre regioni.



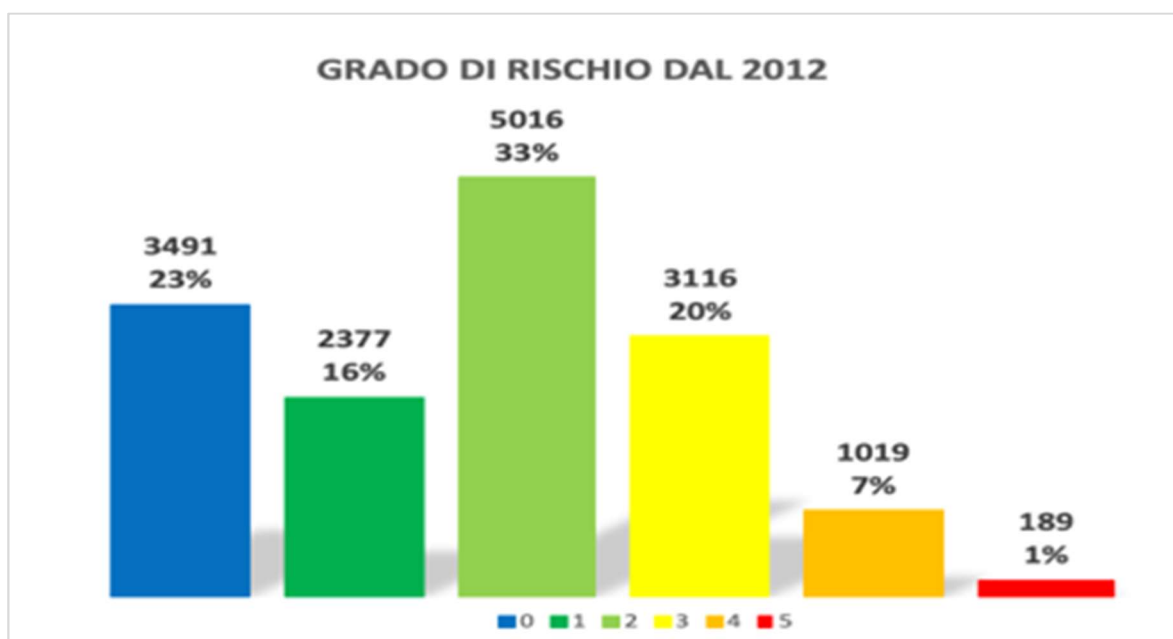
Dopo la prima consulenza telefonica, in alcuni casi è possibile valutare la prosecuzione della consulenza anche sul territorio, con incontri vis a vis e dedicati. Il totale delle consulenze territoriali in 10 anni è pari a 1066, con più di un quarto dei colloqui nella provincia di Vicenza.



Per quanto riguarda il genere si ha una distribuzione con una lieve maggioranza di chiamate da parte delle cittadine rispetto ai cittadini. Circa l'età, per quanto si rilevi una presenza maggiore di chiamate nella fascia d'età "31-50" anni, si osserva come vi sia una distribuzione dei colloqui su tutte le fasce di età.



Per quanto concerne il grado di rischio suicidario raccolto nelle chiamate dal 2012, emerge come la richiesta di ascolto sia in 4 chiamate su 10 (gradi di rischio 0 e 1), mentre 6 chiamate su 10 (gradi di rischio 2-3-4-5) portano una richiesta di aiuto e hanno perciò comportato un intervento atto ad accompagnare il cittadino (gradi 2-3) o ad accompagnarlo e al contempo metterlo anche in condizioni di sicurezza (gradi 4-5, **situazione affrontata in 1202 telefonate**).



6. L'ACCOMPAGNAMENTO ALL'ESERCIZIO DEL RUOLO DI PSICOLOGO DEL SERVIZIO *INOLTRE*: LA FORMAZIONE INTERNA

Gli operatori del Servizio *inOltre* sono tutti psicologi formati rispetto alla gestione delle urgenze e delle emergenze e pertanto rispondono ad uno specifico profilo di competenze di ruolo. Il riferimento al ruolo è ciò che gli consente di poter erogare le consulenze (sia telefoniche, sia in presenza) nei confronti dei cittadini che si rivolgono al Servizio stesso. Questo, sin dal 2012, ha consentito al Servizio di mantenere ferma la struttura per l'erogazione degli interventi e, al contempo, essere flessibile, cioè intervenire rispetto alle specificità connesse alle tre grandi emergenze rispetto alle quali è stato coinvolto dal 2012 al 2020 (quella economico-finanziaria, quella delle banche e quella sanitaria).

L'attività di formazione e supervisione degli operatori, consente al Servizio di poter accompagnare gli operatori – in termini di esercizio e sviluppo delle competenze – per tutto ciò che attiene l'erogazione delle consulenze e il riferimento a strumenti di analisi per la promozione della salute e in un'ottica di promozione della coesione sociale.

7. LA VALUTAZIONE DELL'EFFICACIA E DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENZA (DAL 01/01/2023 AL 31/08/2023)

La valutazione dell'efficacia degli interventi territoriali permette di disporre di un *quantum* relativo allo scarto tra l'obiettivo dell'intervento e i risultati raggiunti, ovvero di una misura di quanto l'obiettivo si sia trasformato in risultato in virtù dell'intervento attuato. Tale fase è da considerare, dunque, come momento essenziale per attestare il raggiungimento di quanto predisposto a monte dell'intervento oltretutto occasione per avvalorare i risultati raccolti. Pertanto, ciò che si presenterà in questa sede sarà un confronto pre-/post- intervento, previa descrizione e analisi delle risposte ai

protocolli somministrati a fine percorso, agli utenti che sono stati affiancati da un operatore dedicato del Servizio inOltre. Al termine della consulenza territoriale viene infatti chiesto di rispondere alle seguenti domande:

1. Torni con la memoria al giorno in cui ha chiamato il numero verde per contattarci. L'operatore che le ha risposto al telefono le chiede "Come si descriverebbe?": cosa risponde?
2. Come si descriverebbe oggi?
3. Come descriverebbe il servizio "inOltre, Servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità" a qualcuno che le chiede informazioni sul servizio?
4. In una scala da 1 (inefficace) a 10 (massimamente efficace), quanto valuta efficace il percorso intrapreso insieme al servizio "inOltre" per gestire la situazione che l'ha portata a telefonare al numero verde?
5. Quali sono gli elementi che ha usato per produrre questa valutazione?

A partire dalle risposte raccolte si è potuta svolgere una triplice analisi:

- a) *Valutazione dell'efficacia degli interventi territoriali*, analizzando i testi prodotti dagli utenti in risposta alle domande 1 e 2. La prima domanda consente infatti di raccogliere la descrizione data dal cittadino rispetto alla gestione della situazione al momento della chiamata al numero verde del Servizio (momento t0, pre-intervento), la seconda permette di raccoglierne la descrizione a seguito del percorso consulenziale (momento t1, post-intervento);
- b) *Descrizione della rappresentazione del Servizio inOltre da parte dell'utenza*, analizzando i testi prodotti in risposta alla domanda 3;
- c) *Descrizione della soddisfazione dell'utenza rispetto al Servizio inOltre* attraverso l'analisi delle risposte alle domande 4 e 5.

Si riportano di seguito i risultati della fase di valutazione dell'efficacia che fanno riferimento al periodo oggetto del presente report ossia dal primo Gennaio al 31 Agosto dell'anno 2023.

7.1 La valutazione dell'efficacia del Servizio inOltre

Domanda 1

In questo paragrafo si riportano i risultati relativi alla prima domanda (momento t0, pre-intervento) del protocollo d'indagine: *Torni con la memoria al giorno in cui ha chiamato il numero verde per contattarci. L'operatore che le ha risposto al telefono le chiede "Come si descriverebbe?": cosa risponde?*

L'output calcolato grazie all'analisi dei testi di risposta è pari a un valore di **3** unità di *peso dialogico* e si posiziona sul versante del *mantenimento* in quanto i repertori discorsivi impiegati dai rispondenti risultano prevalentemente di mantenimento oltreché ibridi e, in minor misura, anche generativi, come

rappresentato cromaticamente in *Tabella 1*². Nel complesso, il valore di peso dialogico rilevato dà modo di evidenziare che i repertori discorsivi utilizzati dall'utenza, per descriversi e per rappresentare la situazione, non favoriscono la gestione della stessa in ottica di salute, ovvero attraverso l'anticipazione e l'attuazione di condotte che abbiano ricadute efficaci sulla crisi per cui è stata richiesta l'attivazione del Servizio.

La tabella seguente mostra i repertori discorsivi impiegati dai rispondenti, ordinati in senso di frequenza percentuale decrescente, e i contenuti che li caratterizzano (detti arcipelaghi di significato)³, offrendo anche esempi di risposta.

REPERTORIO DISCORSIVO	CONTENUTI CARATTERISTICI	ESEMPIO DI RISPOSTA
GIUDIZIO - 31,58%	100% - difficoltà incontrate 67% - situazione di difficoltà 50% - impossibilità di gestire la situazione 50% - bisogno di ascolto/aiuto 40% - elementi negativi caratterizzanti la situazione 33% - emozioni e stati d'animo negativi	“ABBATTUTA da un colpo troppo forte che non mi dava alternative”
SANCIRE - 28,95%	46% - emozioni e stati d'animo negativi 33% - impossibilità di gestire la situazione	“All’apice della disperazione”
DESCRIZIONE - 13,16%	100% - apertura alle prospettive future 50% - riferimento alle risorse familiari 50% - bisogno di ascolto/aiuto 33% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 20% - elementi negativi caratterizzanti la situazione 17% - situazione di difficoltà	“persona che cerca supporto per capire cosa è successo e perché è successo”
GIUSTIFICAZIONE - 7,89%	100% - problemi sul lavoro 100% - insufficienza delle risorse finanziarie 20% - elementi negativi caratterizzanti la situazione 17% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 17% - impossibilità di gestire la situazione	“IN TRAPPOLA perché non avevo più risorse”

² Precisamente, in rosa sono evidenziate le celle che riportano i repertori discorsivi appartenenti alla classe dei repertori di *mantenimento*, in verde i repertori discorsivi inclusi nella classe dei repertori *generativi* e in giallo i repertori appartenenti alla classe degli *ibridi*. Accanto al nome di ciascun repertorio discorsivo, inoltre, si riporta il valore di frequenza percentuale rilevato sul totale delle modalità discorsive denominate nei testi di risposta degli utenti. Ad esempio, il repertorio del Giudizio assume frequenza percentuale pari 31,58% sul totale dei repertori denominati nel testo di risposta degli utenti alla prima domanda del protocollo.

³ I valori di frequenze percentuali riportati nella colonna “contenuti caratteristici” mostrano la distribuzione dei contenuti rilevati nei testi di risposta, rispetto all'insieme dei repertori discorsivi denominati, per ciascun repertorio discorsivo. Ad esempio, il contenuto “difficoltà incontrate” denominato rispetto al repertorio del Giudizio ha valore percentuale pari a 100% a indicare che tutte le volte che l'utenza parla delle “difficoltà incontrate” lo fa in termini di Giudizio e non altri.

	13% - emozioni e stati d'animo negativi	
COMMENTO - 5,26%	17% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 4% - emozioni e stati d'animo negativi	“La sofferenza era tanta non lo dimentico neanche oggi”
PREVISIONE - 2,63%	17% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno	“Dopo oltre un anno di aspettativa lavorativa andrò in pensione il prossimo
CONTRAPPOSIZIONE - 2,63%	4% - emozioni e stati d'animo negativi	“Disorganizzata, stressata e comunque sempre solare”
SPECIFICAZIONE - 2,63%	17% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno	“Ho terminato il periodo lavorativo che mi teneva occupato (svolgevo la
CONFERMA - 2,63%	20% - elementi negativi caratterizzanti la situazione	“A volte non vedo un futuro chiaro, infatti il mio passato era molto diverso da
VALUTAZIONE - 2,63%	50% - riferimento alle risorse familiari 17% - situazione di difficoltà	“Anche il rapporto di coppia con la mia compagna sembra risentirne, in quanto cerco di essere troppo presente nella sua

Tabella 1 - configurazione discorsiva pre-intervento periodo Gennaio - Agosto 2023.

Domanda 2

In questo paragrafo si riportano i risultati relativi alla seconda domanda (momento t1- post intervento) del protocollo d'indagine: *Come si descriverebbe oggi?*

L'output calcolato in riferimento alle risposte relative al momento post-intervento è pari a **5** unità di peso dialogico. Tale valore si colloca nel versante di *mantenimento* con tendenza verso il *generativo*, in considerazione di un incremento, rispetto a quanto rilevato per la domanda precedente, di repertori discorsivi generativi e di un decremento di repertori di mantenimento (come evidenziato dai colori in Tabella 2).

In linea generale, il valore di peso dialogico calcolato dà modo di evidenziare che i repertori discorsivi impiegati dall'utenza, per descriversi e per rappresentare la situazione per cui hanno attivato il Servizio, pongono degli elementi di certezza, dei “punti fermi” circa la situazione post-intervento, offrendo elementi che danno conto dell'utilizzo di condotte efficaci rispetto alla gestione delle situazioni critiche presentate.

La tabella seguente mostra i repertori discorsivi impiegati dai rispondenti, ordinati in senso di frequenza percentuale decrescente, e i contenuti che li caratterizzano (detti arcipelaghi di significato), con alcuni esempi di risposta.

REPERTORIO DISCORSIVO	CONTENUTI CARATTERISTICI	ESEMPIO DI RISPOSTA
GIUDIZIO - 33,33%	58% - emozioni e stati d'animo positivi 33% - apertura alle prospettive future 33% - porre le distanze rispetto al passato 33% - azioni messe in campo per gestire la situazione	"Oggi posso dire che sono felice e sto bene"
DESCRIZIONE - 21,21%	100% - costruzione di possibilità 100% - elementi negativi caratterizzanti la situazione 50% - modalità di gestire la situazione 40% - intervento opt ⁴ 33% - auto-attribuzione della gestione 33% - azioni messe in campo per gestire la situazione 17% - apertura alle prospettive future 16% - emozioni e stati d'animo positivi	"a distanza di un mese e mezzo sono seguito e sto seguendo un percorso con il csm ⁵ "
CONTRAPPOSIZIONE - 12,12%	100% - elementi positivi riguardanti la situazione 100% - situazione di difficoltà 100% - emozioni e stati d'animo negativi 100% - impossibilità di gestire la situazione 50% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 50% - elementi caratterizzati come cause esterne 33% - auto-attribuzione della gestione 20% - intervento opt 11% - emozioni e stati d'animo positivi	"Mi sento con le idee un pò più chiare rispetto a quando ho iniziato con questo servizio. Anche se la strada è ancora lunga"
VALUTAZIONE - 9,09%	67% - porre le distanze rispetto al passato 33% - azioni messe in campo per gestire la situazione 20% - intervento opt 17% - apertura alle prospettive future 11% - emozioni e stati d'animo positivi	"il mio più grande problema è che senza aver disposto del supporto della Dottoressa del servizio Inoltre, non avrei mai potuto neanche pensare di provarci perché lo vedevo come un grande ostacolo"

⁴ L'abbreviazione "opt" sta per "operatore territoriale".

⁵ Per "csm" si intende "Centro di Salute Mentale".

		unico e non una serie di piccole ma importanti cose da organizzare e definire una a una separatamente”
RIFERIMENTO ALL'OBIETTIVO - 9,09%	100% - risoluzione del problema 50% - modalità di gestire la situazione 50% - riferimento alle risorse familiari 17% - apertura alle prospettive future 5% - emozioni e stati d'animo positivi	“Nel processo di ripresa che ho iniziato per seguire lo stimolante obiettivo di lavorare a X supportato dai miei parenti, è necessario che prima sistemi tutto quello che serve riguardo i miei controlli medici da fare e la mia situazione burocratica”
SPECIFICAZIONE - 6,06%	50% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 50% - riferimento alle risorse familiari	“La rabbia si è attenuata, la disperazione ha trovato posto alla condivisione con altre persone e soprattutto con i miei familiari”
RIDIMENSIONAMENTO - 3,03%	100% - bisogno di ascolto/aiuto 33% - auto-attribuzione della gestione 17% - apertura alle prospettive future	“Con l'aiuto però ci sono arrivata, non dico fuori dal tunnel del tutto ma a vedere luce sinceramente sì”
COMMENTO - 3,03%	20% - intervento opt	“Sembra quasi troppo semplice ma è proprio così, semplicemente”
SANCIRE - 3,03%	50% - elementi caratterizzati come cause esterne	“ho eliminato qualsiasi cosa mi potesse portare a ritornare nello stato emotivo precedente alla chiamata”

Tabella 2 - configurazione discorsiva post-intervento periodo Gennaio - Agosto 2023.

Domanda 1 e 2 - Commento

Al tempo t0 (domanda 1, pre-intervento) quanto si è raccolto restituisce una realtà “cristallizzata” in sé stessa, nella quale le occasioni per il cambiamento della situazione sono ridotte o non sono contemplate. I repertori discorsivi utilizzati dagli utenti al tempo t0 sono:

- di *mantenimento*, in virtù dei quali gli elementi di certezza riguardano:
 - ❖ la pervasività di emozioni e stati d'animo negativi, talvolta sanciti come “immutabili”, che, oltre a divenire oggetto di attribuzioni qualitative e morali, giustificano la necessità di ascolto/aiuto;
 - ❖ la dichiarazione di impossibilità a gestire la situazione, che concorre a mantenere “le cose come stanno” in relazione al fatto che, nel discorso dell'utente, la situazione di difficoltà non può che darsi come la rappresenta (ad esempio problematiche lavorative o insufficienza delle risorse finanziarie);
 - ❖ la previsione di cosa accadrà inteso come unico scenario possibile;
- ibridi che, interagendo con i repertori di mantenimento concorrono a corroborare gli elementi di certezza di cui sopra, attraverso:
 - ❖ la specificazione delle difficoltà incontrate;
 - ❖ la conferma di quanto posto come “dato certo” che rende più pervasiva la dichiarazione di impossibilità di affrontare il momento di cambiamento in cui l'utente si trova;
 - ❖ la valutazione delle ricadute (ad esempio familiari) della situazione critica presentata;
- generativi, seppur in minima parte, utili a favorire l'innescio di un cambiamento nella gestione della situazione, che l'utente può intraprendere assieme al Servizio, a partire dalla descrizione:
 - ❖ di come si esplica la richiesta di aiuto/supporto e di eventuali elementi caratterizzanti la situazione;
 - ❖ di quale opzione, alternativa alla chiamata al numero verde, è stata considerata dall'utente (ad esempio l'intenzione suicidaria);
 - ❖ dei cambiamenti possibili, anche espressi in termini generici (ad esempio, “nuovi progetti e iniziative”);
 - ❖ dei consigli ricevuti dai familiari in merito all'intraprendere un percorso di supporto psicologico.

Quanto raccolto relativamente al post-intervento, ovvero al tempo t1 (domanda 2), risulta invece caratterizzata da un grado di “flessibilità” per cui, a fronte dell'intervento del Servizio, si ravvisano sia elementi di certezza, sia elementi volti al cambiamento nell'ottica della gestione della situazione di crisi. I repertori discorsivi impiegati dagli utenti al tempo t1 sono:

- di *mantenimento*, in virtù dei quali gli elementi di certezza riguardano:

- ❖ la presenza di emozioni e stati d'animo positivi e diversi da quelli per cui era stato chiesto il supporto del Servizio, anche legati, nel discorso dell'utenza, alle prospettive future che si potranno realizzare grazie alle azioni che l'utente ha messo in campo in prima persona;
 - ❖ la presenza di emozioni e stati d'animo positivi per quanto, accanto a questo, l'utenza configura l'esigenza di procedere nella gestione delle ricadute della situazione critica (in autonomia grazie alle competenze acquisite);
 - ❖ i presunti fattori, che l'utente configura come "cause" di emozioni e stati d'animo negativi passati, e che dichiara di aver "eliminato";
- ibridi, che interagiscono prevalentemente con repertori generativi, concorrendo a rafforzare quanto reso disponibile da questi e precisamente a:
- ❖ valutare la situazione attuale in relazione al supporto ricevuto dal Servizio, tale per cui quanto messo in campo nell'intervento permette di prendere le distanze dal passato e di sperimentare emozioni e stati d'animo positivi;
 - ❖ specificare i cambiamenti che si sono dati rispetto alla situazione, ad esempio in ambito familiare;
 - ❖ ridimensionare i giudizi negativi relativi alla situazione, a fronte della gestione che l'utente ritiene di poter continuare a mettere in campo in prima persona per ampliare le possibilità future;
- generativi, utili a consolidare e proiettare nel futuro l'orientamento gestionale assunto dagli utenti poiché danno modo di:
- ❖ descrivere le possibilità costruite nel percorso territoriale riguardo alle competenze che gli utenti ritengono di aver acquisito muovendosi in prima persona, anche relativamente alle risorse del territorio attivate assieme al Servizio per un sostegno specialistico e a medio-lungo termine;
 - ❖ riferire le azioni intraprese, e che si prospetta di avviare, al perseguimento di un obiettivo (o di una prospettiva futura) che considera le risorse a disposizione (ad esempio familiari) e in relazione al quale sperimentare emozioni e stati d'animo positivi.

Nel merito del confronto tra la configurazione pre-intervento e la configurazione post- intervento, in *Tabella 3* si riportano i valori di peso dialogico relativi allo scarto complessivo tra le due configurazioni.

Gennaio – Agosto 2023	Peso dialogico a t0	Peso dialogico a t1	Scarto
	3	5	+ 2 (20%)

Tabella 3 - confronto valori di peso dialogico relativi al tempo t0 (domanda 1) e al tempo t1 (domanda 2) per il periodo Gennaio - Agosto 2023.

7.2 Descrizione di come gli utenti rappresentano il Servizio inOltre

In questo paragrafo si riportano i risultati relativi alla terza domanda del protocollo d'indagine che è relativa al modo in cui viene descritto il Servizio inOltre dall'utenza: *Come descriverebbe il servizio "inOltre, Servizio Psicologico per la gestione delle Emergenze nella Comunità" a qualcuno che le chiede informazioni sul servizio?*

Il valore di peso dialogico rilevato a fronte dell'analisi dei testi di risposta a questa domanda è pari a 4 unità. L'output si colloca nel versante di mantenimento e ciò si lega all'interazione prevalente tra repertori discorsivi di mantenimento e ibridi nell'ambito di una configurazione che presenta, in minor misura, anche repertori discorsivi generativi, come rappresentato cromaticamente in *Tabella 4*. Nel complesso, la descrizione del Servizio da parte dell'utenza evidenzia, prevalentemente, elementi di certezza rispetto al contributo che il Servizio, in virtù delle proprie caratteristiche peculiari, ha messo e può mettere a disposizione alla comunità.

Come per la descrizione relativa alle prime due domande del questionario, nella tabella successiva si mostrano i repertori discorsivi impiegati dagli utenti, ordinati in senso di frequenza percentuale decrescente, nonché i contenuti che li caratterizzano (detti arcipelaghi di significato) con alcuni esempi di risposta.

REPERTORIO DISCORSIVO	CONTENUTI CARATTERISTICI	ESEMPIO DI RISPOSTA
GIUDIZIO - 24,14%	100% - elementi caratterizzati come cause esterne 50% - modalità di ascolto dell'operatore (preparazione tecnica e psicologica) 36% - validità/utilità del servizio 33% - celerità nell'erogazione del servizio e nei movimenti dell'operatore territoriale 17% - bisogno di ascolto/aiuto 17% - competenze operatori	"Ho riscontrato gentilezza, professionalità, capacità di ascolto e quindi comprensione e incredibile tempestività nel riscontrarmi con la fissazione del primo incontro"
VALUTAZIONE - 20,69%	100% - situazione di difficoltà 67% - elementi caratteristici del Servizio 50% - offrire supporto 50% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 33% - bisogno di ascolto/aiuto 21% - validità/utilità del servizio 17% - competenze operatori	"ed è stato fondamentale perché mi ha salvato la vita due volte"
DESCRIZIONE - 13,79%	100% - ascolto e dialogo 67% - celerità nell'erogazione del servizio e nei movimenti dell'operatore territoriale 50% - modalità di ascolto dell'operatore (preparazione tecnica e psicologica) 33% - elementi caratteristici del Servizio	"Direi che è un servizio psicologico principalmente per la gestione delle emergenze, della Regione Veneto, si

	33% - costruzione di possibilità 17% - bisogno di ascolto/aiuto 14% - validità/utilità del servizio	può chiamare a qualsiasi ora e loro rispondono e poi eventualmente si può fare un breve percorso di supporto psicologico”
CONFERMA - 6,90%	50% - riferimento alla specificità della situazione di ciascuno 7% - validità/utilità del servizio	“Utilissimo soprattutto per il fatto che sia un servizio 24 ore su 24. La disponibilità è il punto
OPINIONE - 6,90%	33% - consiglio a contattare 17% - competenze operatori 7% - validità/utilità del servizio	“Per quella che è stata la mia esperienza con il dottor X mi sento di consigliare vivamente questo Servizio, in quanto ho trovato dall'altra parte una persona disponibile,
SANCIRE - 6,90%	33% - consiglio a contattare 17% - competenze operatori 7% - validità/utilità del servizio	“ottimo e sempre presente nel bisogno”
COMMENTO - 6,90%	100% - emozioni e stati d'animo negativi 100% - confronto con altri servizi 17% - competenze operatori	“Avevo sentito il discorso bonus psicologo ma mi dava la sensazione di definirmi anche socialmente ed eticamente un fallito, problematico, disagiato eclissando l'unica luce che avrebbe potuto farmi reagire a questa mia situazione”
RIFERIMENTO OBIETTIVO - 3,45%	50% - offrire supporto 33% - costruzione di possibilità 7% - validità/utilità del servizio	“Invece, questa soluzione completamente senza etichetta per me, mi ha dato quel semplice ma importante supporto per affrontare le cose difficili senza farmi sentire categorizzato”
POSSIBILITA' - 3,45%	17% - bisogno di ascolto/aiuto	“Anche un piccolo aiuto può fare la differenza”

IMPLICAZIONI - 3,45%	100% - emozioni e stati d'animo positivi 33% - costruzione di possibilità 33% - consiglio a contattare 17% - bisogno di ascolto/aiuto 17% - competenze operatori	“Di accettare un incontro: sicuramente lo sfogo iniziale ti dà modo di abbassare la tua rabbia e di condividere le tue emozioni con una figura che sa gestire il tuo stato d'animo, e che ti aiuta a trovare i valori di altre emozioni che sono quelle più importanti della tua vita. La disponibilità del teams ti permette in qualunque momento di contattarli per gestire gli imprevedibili momenti di panico e disperazione”
CAUSA - 3,45%	100% - criticità/mancanze rilevate nel servizio	“Un servizio fondamentale che purtroppo è poco conosciuto perché poco pubblicizzato”

Tabella 4 - configurazione discorsiva di come gli utenti rappresentano il servizio inOltre periodo Gennaio - Agosto 2023.

Quanto raccolto da parte degli utenti, al termine del percorso territoriale, in merito alla rappresentazione del Servizio inOltre, si caratterizza per repertori discorsivi:

- di mantenimento, in virtù dei quali gli elementi di certezza riguardano:
 - ❖ giudizi sull'utilità del Servizio in relazione alla preparazione e competenza degli operatori nell'offrire aiuto e ascolto come anche in riferimento ad aspetti peculiari di InOltre in quanto servizio d'emergenza (es., la “celerità”);
 - ❖ opinioni sull'utilità del Servizio che fanno esplicito riferimento all'esperienza intrapresa con l'operatore territoriale, a cui sono attribuite competenze tali che l'utente consiglierebbe ad altri di contattare il Servizio;
 - ❖ commenti che valorizzano il servizio inOltre ponendolo a confronto con altri servizi e rimarcandone quella che, secondo l'utenza, è la specificità che lo contraddistingue;
- ibridi, che interagiscono con i repertori discorsivi di mantenimento concorrendo a rafforzare quanto reso disponibile da questi, al fine di:
 - ❖ confermarne l'utilità in quanto servizio attivo 24 ore al giorno e 7 giorni su 7;

- ❖ individuare nel Servizio una possibile fonte d'aiuto che sia rilevante rispetto alla situazione di difficoltà descritta dall'utenza;
 - ❖ esplicitare in che modo il Servizio possa offrire un aiuto concreto ai cittadini in crisi che chiedono di essere ascoltati e aiutati;
- generativi, tali da:
- ❖ descrivere come il Servizio costruisca nuove possibilità d'azione e vada incontro al bisogno di ascolto e aiuto dei cittadini grazie alle caratteristiche che lo contraddistinguono, in quanto servizio d'emergenza, e alle competenze attribuite dall'utenza agli operatori;
 - ❖ esplicitare come il supporto del Servizio tenga conto degli obiettivi di cambiamento che l'utenza si può prefissare.

7.3 La valutazione della soddisfazione dell'utenza

Entrando nel merito, in *Tabella 5* si rappresenta la distribuzione dei punteggi raccolti con la quarta domanda del protocollo di indagine: *In una scala da 1 (inefficace) a 10 (massimamente efficace), quanto valuta efficace il percorso intrapreso insieme al Servizio "inOltre" per gestire la situazione che l'ha portata a telefonare al numero verde?*

Come si osserva di seguito, la *media* dei punteggi è di 9,3/10, a indicare una soddisfazione "alta".

Punteggio	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Tot.
Percentuale	0%	0%	0%	0%	0%	0%	6%	13%	31%	50%	100%

Tabella 5 - distribuzione dei punteggi attribuiti al Servizio inOltre, in risposta alla domanda 4, nel periodo Gennaio - Agosto 2023. I colori distinguono le tre classi individuate: soddisfazione "bassa" (comprende i punteggi da 1 a 3), soddisfazione "media" (per i punteggi da 4 a 7), soddisfazione "alta" (per i punteggi da 8 a 10).

In *Tabella 6* si rappresenta invece l'elenco dei criteri utilizzati dall'utenza per attribuire il punteggio di valutazione del Servizio a fronte della quinta e ultima domanda del protocollo d'indagine (*Quali sono gli elementi che ha usato per produrre questa valutazione?*). Tali criteri sono stati riportati in ordine di frequenza percentuale decrescente evidenziandone la distribuzione entro le tre classi di soddisfazione ("alta", "media" e "bassa").

Criteri utilizzati per la definizione della soddisfazione del Servizio		N°	%	Soddisfazione “bassa”	Soddisfazione “media”	Soddisfazione “alta”
1	Modalità di ascolto dell’operatore (preparazione tecnica e psicologica)	8	29%	0%	0%	29%
2	Celerità nell’erogazione del servizio e nei movimenti dell’operatore territoriale	6	21%	0%	0%	21%
3	Possibilità di costruire/realizzare assieme all’operatore i movimenti utili - possibilità di fare ragionamenti assieme	4	14%	0%	3%	11%
4	Validità/utilità del servizio	3	11%	0%	0%	11%
5	Cambiamento/non cambiamento della situazione (esaudimento della richiesta iniziale)	3	11%	0%	0%	12%
6	Poter riprendere fiducia in sé - sentirsi sollevati	3	11%	0%	0%	12%
7	Costruzione di possibilità	1	4%	0%	0%	4%
Tot.		28	100 %	0%	3%	97%

Tabella 6 - criteri utilizzati dall’utenza per l’attribuzione del punteggio di soddisfazione del Servizio inOltre nei testi di risposta alla domanda 5 per il periodo Gennaio - Agosto 2023.

Come si legge in tabella, i criteri utilizzati dall’utenza per l’attribuzione del punteggio di soddisfazione del Servizio, di seguito descritti ed esemplificati, ricadono quasi esclusivamente nella classe di soddisfazione “alta”:

Modalità di ascolto dell’operatore (preparazione tecnica e psicologica): questo criterio caratterizza i testi di risposta nei quali si fa riferimento alla preparazione e alle competenze dell’operatore territoriale (ad esempio, “la professionalità, la metodica, la comprensione, la presenza, l’empatia, i consigli...”).

Celerità nell'erogazione del servizio e nei movimenti dell'operatore territoriale: il criterio riguarda i testi di risposta in cui si sottolineano le modalità di erogazione del servizio relativamente alle tempistiche con cui l'operatore territoriale ha dato riscontro alle sollecitazioni del cittadino (ad esempio, "il servizio ha dato una risposta tempestiva, si è attivato in maniera rapida ed efficace rispetto al problema che stavo avendo").

Possibilità di costruire/realizzare assieme all'operatore i movimenti utili - possibilità di fare ragionamenti assieme: il criterio comprende i testi di risposta in cui si fa riferimento alla costruzione e pianificazione di modalità di gestione della situazione portata dall'utente (ad esempio, "il parlare con l'operatore mi ha insegnato a fare degli schemi scritti che mi aiutano a non fare confusione").

Validità/utilità del servizio: questo criterio fa riferimento ai testi di risposta in cui si evidenzia l'efficacia del percorso con il Servizio inOltre (ad esempio, "le chiamate con il servizio sono state tutte produttive e hanno stimolato una visione diversa").

Cambiamento/non cambiamento della situazione (esaudimento della richiesta iniziale): tale criterio concerne le risposte in cui si evidenzia che l'intervento del Servizio ha contribuito al cambiamento della situazione critica portata come richiesta iniziale (ad esempio, "ho fatto un salto di qualità per la mia vita personale, lavorativa, e anche per certi miei rapporti interpersonali.").

Poter riprendere fiducia in sé - sentirsi sollevati: il criterio riguarda le risposte in cui si fa riferimento alla possibilità di affrontare la situazione con maggior fiducia rispetto a prima del percorso consulenziale e/o di averne tratto sollievo (ad esempio, "ho prodotto questa valutazione dopo aver constatato che durante questo percorso il mio stato d'ansia è diminuito soprattutto per la disponibilità ed empatia della persona che ho trovato dall'altra parte").

Costruzione di possibilità: il criterio caratterizza le risposte in cui la valutazione dell'utenza si focalizza sull'apertura a prospettive future il cui perseguimento è legato a ciò che l'utente può mettere in campo in prima persona (es. "avere degli obiettivi da raggiungere").

In linea generale, si osserva che i criteri più impiegati dagli utenti per attribuire il punteggio relativo alla soddisfazione del Servizio sono "modalità di ascolto dell'operatore (preparazione tecnica e psicologica)" (29%) e "celerità nell'erogazione del servizio e nei movimenti dell'operatore territoriale" (21%). Il ricorso a tali criteri pone in luce che la valutazione della soddisfazione dell'utenza è principalmente legata alle modalità adottate dagli operatori i quali, a partire dall'ascolto e dalla valorizzazione della richiesta di aiuto, sono nella condizione non solo di muoversi prontamente, ma anche di costruire e mantenere un'interazione foriera di cambiamento. Infatti, come è l'utenza stessa a dichiarare, si ha modo di ragionare assieme sulle strategie più utili ad affrontare il momento di crisi e si costruisce, così, la possibilità di sperimentare un senso di sollievo e di ritrovare la fiducia nel percorrere quelle strade che - prima dell'avvio del percorso con il Servizio inOltre - non si credevano possibili.

8. COSTRUZIONE RETI E VISIBILITÀ STRATEGICA

8.1 Costruzione reti territoriali

Nel corso delle consulenze territoriali con i singoli utenti, si sono intercettati altri servizi/professionisti che hanno collaborato nel percorso. In *Tabella 10* (e nel paragrafo sottostante la tabella) si riporta un elenco dei servizi attivati dall'inizio dell'attività del Servizio e in grassetto quelli attivati per la prima volta tra febbraio e agosto 2023.

Tabella 10. Servizi territoriali attivati e in rete con il Servizio inOltre

SERVIZI SOCIALI	Verona, Negrar, Castelnuovo del Garda, Garda, Tregnago, Bussolengo, Villafranca di Verona, Sona, Oppeano Castel d'Azzano, Arcugnano, Isola Vicentina, Camisano Vicentino, Bassano del Grappa, Carrè, Malo, Sarcedo, Montecchio Maggiore, Nove, Bressanvido, Sandrigo, Dueville, Vicenza, Schio, Santorso, Piovene Rocchette Camposampiero, S. Giorgio in Bosco, S. Giorgio delle pertiche, Ponte San Nicolò, Loreggia, Galzignano Terme, Castello di Godego, Ponte di Piave, Oderzo Villorba, Onigo di Pederobba, Giavera del Montello, Nervesa della Battaglia Treviso, Venezia, Mirano, Teglio Veneto, San Donà di Piave, Rovigo, Adria, Polesella, Pederobba, Thiene, Foza, Recoaro Terme, Porto Tolle, Chioggia, Paderno di Ponzano, Conegliano, Zero Branco, Vicenza, Casale sul Sile, Mussolente, Chiuppano, Piovene Rocchette, Cittadella, Zevio, Ormelle, Venezia, Spinea, Belluno, Zovencedo, Mira, Volpago del Montello, Istrana, Mestre, Camposampiero, Jesolo, San Polo di Piave, Padova, Scorzè, Chiarano, Schio, Trevignano, Eraclea, San Giovanni Lupatoto, Isola della Scala, Valdagno, Costabissara, Susegana, Padova, Vescovana, Treviso, San Polo di Piave, Castelmasa, Roana, Campagna Lupia, Zero Branco (Assessore ai Servizi Sociali), Spresiano, Ponte di Piave, Padova e Padova Est, Trebaseleghe, Ficarolo, Casale di Scodosia; Povegliano; Campolongo Maggiore (VE), Romano D'Ezzelino (VI), Grantorto (PD), Monselice (TV)
SERVIZI PSICOLOGICI	Psicologo Tutela Minori Villafranca, Psichiatra Bassano Del Grappa, Psicologa Consultorio Familiare Comune di Valdagno, Psichiatra Chioggia, Ser.D. di Castelfranco Veneto, Neuropsichiatria infantile Distretto est Vicenza; Servizio Territoriale per le Dipendenze - SerD Vicenza - Servizio Accoglienza, Consultorio familiare Montebelluna, Centro Famiglia - Consultorio Treviso
CARITAS	Verona, Vicenza, Schio, Thiene, Malo, Nove, Costabissara, Piovene Rocchette Padova, Ponte San Nicolò, Montebelluna, Treviso, Giavera del Montello, Vittorio Veneto, Castello di Godego, Ponte di Piave Polesella, Rovigo, Zerobranco, Zevio, Chioggia, Ormelle, Venezia, Sarcedo, Mira

ASSOCIAZIONI	Associazione Pio Legato, Associazione Nazionale Magistrati (Padova), CGIA Mestre, Federconsumatori Verona, La casa del Consumatore di Schio, Fondazione Tovini, MAG sede di Verona e di Venezia, Associazione “La famiglia” di Schio, Confartigianato Noale, Ass. “ La stanza delle idee”- Progetto Impresa senza fine, Movimento Difesa del Cittadino (Verona), Movimento Consumatori (Verona), UCID Treviso, Rotary Club Treviso, Confedercontribuenti- Ass. per Anatocismo bancario, Confcommercio di Mira, Associazione Artigiani Lonigo, Federconsumatori Rovigo, Associazione Psicologi di Strada Padova, Associazione Avvocato di strada Treviso, CNA Vicenza, Sunia Treviso, Associazione San Cassiano (Quinto di Treviso), Associazione Cittadini attivi Opitergino-Mottense, Associazione Casa S. Cassiano (Quinto di Treviso), Ass. Ponte Solidale, Emporio Mira Porte (Mira-VE-), Confcommercio Vicenza, Associazione Tangram - Comunità Educativa “Contrà Fascina”
COMUNE E PROVINCIA	Arcugnano, Asiago, Thiene, Valli del Pasubio, Montecchio Maggiore, Nove, Piovene Rocchette Saccolongo, Solesino, S. Giorgio in Bosco, Loreggia, Visnà, Vazzola Auronzo di Cadore, Ponte della Priula, Chioggia, Marano Vicentino, Montebelluna, Dese Zero Branco, Segreteria Provinciale Treviso, sindaco Mussolente, Mira, Venezia, Zovencedo
CENTRO PER L’IMPIEGO	Schio, Vicenza, Padova, Abano Terme, Thiene, Mestre-Venezia, Mirano
EQUITALIA NORD	Vicenza, Treviso
SINDACATI	Sindacati inquilini SUNIA di Vicenza e Treviso, CGIL, CISL, UIL, Adiconsum, ADOC, Federconsumatori, Federcontribuenti (PD e VI), Confcommercio di Treviso
CAMERA DI COMMERCIO	Vicenza, Padova, Riviera del Brenta
ACLI	Vicenza, Padova, Venezia
CSM	Schio, Santorso, Vicenza, Padova, Venezia, Mogliano Veneto, Treviso, San Donà di Piave, Cittadella, Badia, Villorba, Mirano, Thiene, Bassano, San Bonifacio (UOC Psichiatria 3), Badia Polesine e Castelmassa (RO), Camposampiero, San Bonifacio (Assistenti sociali); SPDC Pescara; SPDC Verona (Borgo Roma), CSM “Gambini” di Trieste
ULSS	Tutte le ulss e servizi sanitari vari

FORZE DELL'ORDINE	Legione Veneto Questura di Treviso, Carabinieri di Lozzo Atestino, Comando Carabinieri Comune di Zero Branco, Comando Carabinieri di Sacile, Questura di Venezia, Questura di Roma, Polizia di Stato Milano, Carabinieri - Centro Operativo di Thiene, Carabinieri Comune di Chioggia; Carabinieri Quinto di Treviso, Carabinieri Rovigo, Carabinieri di Ascoli Piceno Carabinieri di Ficarolo, Carabinieri Casale sul Sile, Carabinieri Perugia, Carabinieri Comando Provinciale di Vicenza, Carabinieri Comando Provinciale di Napoli, Questura di Conegliano
AGENZIA DELLE ENTRATE	San Donà di Piave
ALTRI SERVIZI	Casa di cura "Villa Garda", Prefettura di Vicenza, Sportello Donna di Schio, Progetto provinciale "Cercando il lavoro", Società di recupero crediti Creditech (Vicenza), Ater - Centro Servizi Territoriali 2 e 4, Telefono amico Padova, Libera- assistenza vittime usura e ricatti, Fondazione Pizzuto, Università degli Studi di Padova, SUEM di Treviso, Primo soccorso Risparmiatori Treviso, Città dei mestieri di Lancenigo, BP Italia – obiettivo lavoro, Clinica Psichiatrica Park Napoleon, Banca Etica di Mestre, Microcredito S.Matteo di Mestre, Poste Italiane di Portogruaro (servizio di microcredito), Emergency – sede di Marghera, Fondazione Tovini – sportello antiusura (VE), Banca Pieve di Alpago (BL), Parrocchia di Schio, Thiene Rovigo e Zanè, Unità Pastorale di Centrale Grumolo Pedemonte e Zugliano, Parrocchie di Zero Branco Sant'Alberto e Scandolara, Associazione NOI sede di Trecenta (RO), Istituto Rezzara di Vicenza, SUNIA Treviso, Sportello del Cittadino Treviso (avvocato volontario), Comunità Sant'Egidio Padova, CSV – Fondazione Pizzuto Padova, Agenzia Immobiliare Thiene, Ater Treviso, Avvocato di Strada Padova, Istituto Vendite Giudiziarie Treviso, SPISAL diffusi su tutto il territorio, Associazione Pediatri di famiglia, Sportello Spazio Donna del Comune di Treviso, MAG Venezia Reparto di Psichiatria (referenti), Osservatorio Casa di Conegliano, Veneto Sviluppo, Associazione Raggio di Sole (Thiene), Centro Donna (Thiene), Parrocchia S. Croce (Thiene), Associazione CAI (Thiene), UICI - Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (TV) [att.. da UT], Curia di Venezia (att. da UT), Diocesi di Treviso, OCC Vicenza presso Ordine dei Commercialisti ed Esperti Contabili di Vicenza, Psicologa dello IOV di Padova, Centro Culturale Beata Margherita di Savoia di Susegana (TV), Medico di base Solesino (PD), Centro Terapeutico Riabilitativo Villa Letizia (CATANIA), Medico di Base Paese (TV)

SERVIZI REGIONALI E NAZIONALI:

- Agenzia delle Entrate, Direzione regionale del Veneto
- Associazione Ezzelino da Onara
- Associazione Giocatori Anonimi (nazionale)
- Associazione Industriali Nuoro

- Centro Antiveleni Ospedale Careggi (Firenze)
- Centro Antiveleni Ospedale Niguarda (Milano)
- Coordinamento Associazioni Soci Banche Popolari Venete Don Enrico Torta
- Direzione Lavoro della Regione Veneto
- Master in “Giustizia Riparativa Mediazione” dell’Università degli Studi di Padova
- Ordine degli Psicologi del Veneto
- Protezione Civile della Regione Veneto
- Puglia Sviluppo Spa
- Regione Veneto - Settore Mercato del Lavoro e Interventi per l’Occupazione
- Servizio di Assistenza Psicologica (Milano)
- Servizio telematico di supporto a giovani in difficoltà per provincia di Trieste
- Tavolo per la Prevenzione dei Gesti Suicidari della Provincia di Treviso
- Telefono Amico
- Numero Verde emergenza covid Regione Lazio

8.2 Servizio Visibilità Strategica

Di seguito le attività realizzate per la promozione e diffusione del Servizio *inOltre* sul territorio Regionale:

- Articoli sul Servizio *inOltre* comparsi su quotidiani regionali;
- Interviste della Responsabile del Servizio *inOltre* comparse su quotidiani regionali, oltre che partecipazione a trasmissioni radiofoniche, televisive e on line regionali da parte della Responsabile stessa;
- Presentazione del Servizio *inOltre* all’interno di consessi scientifici, tecnici e divulgativi (ad esempio: Tavolo di prevenzione dei gesti suicidari di Treviso);
- Prosecuzione dell’operatività della Pagina Facebook e avvio Pagina Instagram del Servizio *inOltre*;
- Mantenimento e aggiornamento del sito web: www.servizioinoltre.it; uscite sui canali social del Servizio *inOltre*;
- Promozione del libro “Il servizio psicologico *inOltre* della Regione Veneto. Storia ed operatività in 10 anni di Promozione della Salute nella Comunità Veneta”.

9. CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE

Il mandato oggetto della rendicontazione si è caratterizzato, come esplicitato in esordio nell'Introduzione, **per il seguente obiettivo: prevenzione/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 Servizio anche nell'ambito di un'Architettura dei Servizi generativa di salute, considerando anche l'ultimo mandato preso in carico dal Servizio.**

È in relazione a tale tipologia di obiettivo che possiamo offrire la seguente sintesi, considerando innanzitutto i dati rilevabili per il periodo del mandato (01/02/23 – 31/08/23) ed anche per il periodo da gennaio ad agosto 2023:

Nel periodo oggetto del Report che va **dal 1 febbraio 2023 al 31 agosto 2023, il numero verde 800334343, ha conteggiato un totale di 848 chiamate all'interno del periodo più ampio gennaio-agosto 2023 che ne ha registrate 953.** Tale dato rappresenta una diminuzione rispetto al precedente mandato, nonostante si mantenga l'incremento delle chiamate rispetto al periodo precedente all'emergenza sanitaria (2012-2019). **Dunque, il Servizio inOltre, in continuità con quanto svolto dal 2012 ha proseguito ad essere uno dei Servizi pubblici a disposizione per i cittadini veneti, nel radicamento come uno fra i punti di riferimento per la comunità veneta, mantenendo stabile la sua fruizione ed estendendola a tematiche diverse.**

Il numero verde 800334343 è reso disponibile ai cittadini attraverso diversi canali, sia “fisici” che on line e talora in trasmissioni televisive/telegiornali. I canali fisici e i telegiornali/trasmissioni televisive hanno carattere locale e dunque una circolazione all'interno della Regione Veneto. Diversamente, on line, la disponibilità del numero verde è per tutti coloro che ne fanno ricerca e dunque la platea dei cittadini che potenzialmente possono chiamare diviene notevolmente più allargata e nazionale. Da tenere conto rispetto a quanto si sta tratteggiando, che il Servizio inOltre è l'unico servizio pubblico su tutto il territorio nazionale di supporto psicologico e per la prevenzione dei suicidi disponibile 24 h 7/7 giorni. Rispetto a ciò **durante l'ultimo mandato le chiamate che sono arrivate da fuori della Regione Veneto sono state il 17% e nel complessivo dei mesi del 2023 il 18%. Il periodo in oggetto si pone difatti in continuità con il precedente mandato che vedeva il 15% di chiamate da fuori regione e con l'annualità 2022 (16%).**

Il Servizio inOltre nei primi 8 mesi dell'annualità 2023 ed in particolare nel periodo in oggetto che va da febbraio ad agosto 2023, ha continuato a sostenere i cittadini non solo nelle emergenze di tipo comunitario ma anche in quelle più specifiche riguardanti la biografia dei cittadini stessi: nei mesi del mandato infatti l'accompagnamento della cittadinanza ha riguardato in particolar modo problematiche a livello familiare ed interpersonale (che in 6 mesi su 8 è stata la tematica prevalente, con un picco a luglio del 35% e agosto del 30% delle chiamate), momento di crisi con pensieri suicidari (presente in particolar modo nei mesi di maggio, 19%, e luglio, 21%) e difficoltà nella gestione dei rapporti con professionisti sanitari o altri servizi (19% delle chiamate di marzo). **Tali cambiamenti e specificità di tematiche intercettate dal Servizio, consentono di poter osservare anche quali emergenze la Comunità veneta si trova ad affrontare; come le gestisce; elementi di particolare criticità o risorsa che possono essere presenti e usate per favorire la gestione. Il servizio inOltre si pone dunque anche come osservatorio e snodo di ricerca, che permette di anticipare, monitorare e intervenire in qualsivoglia situazione comunitaria o biografica di emergenza, così come si evince dai dati raccolti.**

Entrando ora nel merito di dati riguardanti le persone che scelgono di contattare il Servizio *inOltre* si può evidenziare che **il numero verde viene utilizzato da tutte le fasce di età**, seppur con una diversa frequenza, **a partire da persone minorenni, per arrivare agli over 70, e ciò avviene indipendentemente dal sesso del cittadino**. Sono infatti vicine le percentuali degli uomini e delle donne che si rivolgono al Servizio.

Ciò testimonia la trasversalità dell'utenza e dunque la capacità del Servizio di intercettare le diverse fasce anagrafiche.

Il 33% (34% negli 8 mesi) degli utenti ha un'età compresa fra i 31 e 50 anni.

Tale valore conferma un dato costante negli anni, con eccezione per l'anno 2021 dove si è osservato una prevalenza di chiamate da cittadini tra i 19-30.

A differenza dello scorso mandato aumenta il numero di utenti con età tra i 51 e 70 (26%).

Relativamente alla fascia d'età 19-30, il valore del dato è la seconda fascia di età per frequenza di chiamata rappresentando il 25% (24% negli 8 mesi) degli utenti, con un aumento del 7% nei 7 mesi in oggetto, rispetto alla media dei 10 anni.

Altresi, rispetto all'annualità precedente **si osserva un forte decremento delle sollecitazioni da parte dei minori del 70%** (da 71 chiamate del 2022 si hanno ora 13 chiamate nei mesi del mandato).

Per quanto concerne la tipologia di chiamata possiamo affermare che la maggior parte dei cittadini porta una situazione per cui il grado di esposizione al rischio suicidario è 2, ovvero un valore che è il terzo valore nella scala di triage della Salute che va da 0 a 5. Il punto 2 della scala indica che il cittadino esercita un certo tipo e grado di competenze nella gestione della situazione per cui chiama, ma che quelle competenze non sono sufficienti per poter dire che vi è un'autonomia completa. **La somma della percentuale delle telefonate che hanno gradi di esposizione al rischio uguali o superiori a 2 è pari al 60,5% delle telefonate (61,2% per gli otto mesi del 2023).** In tutti questi casi l'intervento che viene effettuato richiede un lavoro da compiere insieme all'utente, lavoro orientato a consentire all'utente di ripristinare una condizione di governo della propria situazione, e tale per cui l'utente possa ritenere che può proseguire indipendentemente dal Servizio *inOltre*. **Ciò attesta che il Servizio *inOltre* è chiamato per la larga parte ad intervenire sulla situazione, che appunto nel 61% dei casi non si risolve da sé, e l'ascolto in tal senso accompagna l'erogazione del servizio stesso ma non è dimensione di per sé bastevole.**

Rispetto al valore della scala di esposizione al rischio 3 si può osservare, anche per il periodo in oggetto, una tendenza di graduale aumento. Nello specifico si può osservare un aumento del 24% nel periodo in oggetto, rispetto ai 10 anni di operatività del servizio.

Riferendosi nuovamente al grado di esposizione al rischio suicidario si evidenzia che **in 17 situazioni il punteggio che si è registrato è stato molto alto o massimo, ovvero 4 o 5, relativamente al periodo in oggetto**. Per la particolarità di queste situazioni ne si offre una visibilità dedicata in questo punto, per rendere conto di quante volte è suonato il telefono ed è stato necessario fronteggiare una situazione massimamente esasperata e per cui la persona riteneva che non fosse possibile poter trovare una soluzione, una via di uscita. Nelle situazioni a grado di rischio 4 un elemento particolare da fronteggiare (che non si verifica con il grado 5) è la contrapposizione che l'utente porta sia verso il Servizio ma anche verso tutto ciò che gli può essere messo a disposizione. Pertanto, in questi casi è fondamentale un lavoro che non solo vada ad aprire delle possibilità che non

vengono contemplate dall'utente, ma innanzitutto è necessario che ci si accrediti in brevissimo tempo come interlocutori in grado di dire qualcosa rispetto alla situazione che il cittadino porta, viceversa il rischio di chiusura della telefonata è molto alto. In particolare nelle situazioni con grado di rischio pari a 4 e 5, gestite in questo periodo di mandato ve ne sono state **8 in cui è stato attivato il 118 da parte del cittadino quando possibile o dall'operatore del servizio, 6 in cui l'operatore ha attivato le FFOO per mettere in sicurezza il cittadino; 1 in cui si è promosso il recarsi in pronto soccorso, 2 nelle quali si è riusciti a ridurre il grado di rischio a 3 risentendo l'utente poi nel giorno seguente.**

La tematica che gli utenti portano con prevalenza è un momento di crisi personale, e ciò accade per il 56,9% delle chiamate nel periodo in oggetto e 56,3% per gli 8 mesi del 2023. Vuol dire che la difficoltà non è circoscritta ad un ambito specifico (ovvero economico, relazione, sanitario, ecc.) ma interessa la dimensione generale e più diffusa del fluire della storia di vita dell'utente. Infatti, in maniera corrispondente a questo dato, il ruolo con cui per la maggiore l'utente si approccia al numero verde e racconta la sua situazione è proprio il generico ruolo di "cittadino", e non un ruolo più specifico come "padre", "madre", "lavoratore", ecc. **I momenti di crisi personale interessano per la maggioranza l'aver perso, per una quota più o meno marcata, la propria strada, la direzione, e quindi la difficoltà ad orientarsi in una maniera ritenuta efficace.**

Se il 56,9% rispetto al periodo in oggetto e il 56,3% delle chiamate del 2023 interessa un momento che denominiamo di crisi personale (come l'abbiamo sinteticamente descritto poc'anzi), rispettivamente **il 19,2% e il 19,7% delle volte tale momento di crisi porta con sé pensieri riguardanti il suicidio o atti autolesivi.** Tale dato va comunque letto insieme a quanto indicato al punto precedente; pertanto, **i momenti di crisi si trovano per la maggioranza in stadi centrali nella scala di esposizione al rischio suicidario (grado di esposizione al rischio suicidario di punteggio 2 oppure punteggio 3), per cui: a) i cittadini chiamano con un certo anticipo rispetto ad un potenziale aggravarsi della situazione, ma anche b) chiamano in momenti in cui è utile impostare un lavoro rispetto alla situazione che portano all'attenzione, in quanto non impostarne uno aprirebbe a scenari di cristallizzazione della situazione o ancor più di un suo acuirsi.**

Un altro dato di rilievo rispetto alla tematica e ai motivi che portano i cittadini a chiamare il numero verde è relativo alla **difficoltà nella gestione dei rapporti familiari, interpersonali e sociali (16,6% nei 7 mesi in oggetto e 16,4% negli 8 mesi).**

Non è identificabile un assetto emergenziale comune alla comunità ma svariati altrettanto rilevanti per i quali i cittadini si muovono in termini di richiesta di urgenza e richiesta di supporto: la comunità infatti non si trova più in fase di emergenza sanitaria, sta attraversando altri movimenti e assetti comunitari come visibile dalla diminuzione delle tematiche collegate al Covid-19 e l'aumento della richiesta d'aiuto per affrontare una situazione di tipo biografico.

Dai dati emerge come la cittadinanza attribuisca un valore d'uso al servizio tale da solleccitarlo **nei momenti di difficoltà nell'accedere ai servizi, e/o nei momenti in cui i servizi del territorio non dovessero essere immediatamente fruibili**, utilizzando dunque il Servizio inOltre anche nei weekend, nelle 24h, nei periodi estivi con modalità di fruizione invariate. Nel mese di marzo **questa tipologia di richiesta arriva al picco che si è registrato pari al 19% delle chiamate mensili.**

In totale per il mandato sono stati seguiti in maniera dedicata 57 cittadini, 61 nella totalità degli 8 mesi, con percorsi dedicati in cui l'utente è stato seguito da un unico Psicologo del Servizio. Con questi cittadini in particolar modo si è lavorato verso un obiettivo condiviso, promuovendo l'esercizio di ruolo degli stessi e affiancandoli nella costruzione e nel monitoraggio di strategie utili alla gestione delle difficoltà portate; ivi inclusa l'interlocuzione con i servizi pertinenti per il coadiuvo alla gestione della situazione rappresentata.

Riguardo **a) valutazione dell'efficacia e b) alla soddisfazione dell'utenza** si rilevano in sintesi i seguenti elementi: a) al termine dei percorsi di intervento gli utenti offrono una descrizione delle possibilità costruite con il Servizio *inOltre* **tali da porre una distanza rispetto al passato, ovvero alla loro situazione prima di contattare il Servizio. Al termine dell'intervento dedicato i cittadini ritengono di poter procedere da soli (o in sinergia con gli altri servizi che erano già attivati e vengono utilizzati più proficuamente dal cittadino stesso oppure insieme a nuovi servizi che prima non erano presenti e sono stati introdotti durante il percorso territoriale).** Pertanto, la valutazione dell'efficacia rileva che le urgenze/emergenze per cui il cittadino chiamava il Servizio sono state (non tanto e non necessariamente risolte / scomparse) ricomprese in ciò che il cittadino stesso ritiene di poter amministrare e governare. **b) La soddisfazione che l'utenza ha espresso trova corrispondenza con l'efficacia che si è rilevata.** Infatti, alla domanda sottoposta agli utenti: in una scala da 1 (inefficace) a 10 (massimamente efficace), quanto valuta efficace il percorso intrapreso insieme al Servizio "*inOltre*" per gestire la situazione che l'ha portata a telefonare al numero verde? **La media dei punteggi delle risposte è 9,3 (in una scala da 1 a 10). Le ragioni che gli utenti indicano per argomentare la soddisfazione che esprimono riguardano tre principali aspetti: a) la modalità di ascolto dell'operatore la preparazione tecnica e psicologica; b) la celerità nell'erogazione del servizio e nei movimenti dell'operatore territoriale c) la possibilità di costruire/realizzare assieme all'operatore i movimenti utili - possibilità di fare ragionamenti assieme all'operatore.**

Si riportano alcuni dati che riguardano **lo sviluppo dell'Architettura dei Servizi generativa di salute, ovvero sul piano delle sinergie che si sono sviluppate durante l'ultimo anno di attività del Servizio *inOltre* con gli altri Servizi del territorio.** Il rapporto di chiamate fra l'utenza e Servizi territoriali è di 9:1. Ciò significa che ogni 9 telefonate con un utente del Servizio *inOltre* è stato favorito in maniera diretta da parte del Servizio *inOltre* o indiretta attraverso l'utente ma sempre tramite il Servizio *inOltre*, il contatto con un altro Servizio territoriale presente sul territorio della Regione Veneto.

Tale dato evidenzia la valenza di integrazione degli interventi erogati dal Servizio *inOltre* nel sistema dei Servizi nel suo complesso. Gli snodi del territorio e i Servizi maggiormente attivati sono i Servizi Sociali e i Comuni/Province. Ma è estremamente diversificata la rosa dei Servizi territoriali sia pubblici che nell'ambito delle Associazioni con cui si è collaborato (si veda la tabella in questo Report con la descrizione analitica).

In chiusura e collegamento al punto precedente si evidenzia che durante il periodo gennaio-agosto 2023 il Servizio *inOltre* ha proseguito nelle attività di formazione verso altri Servizi territoriali e ha continuato a svolgere attività di consulenza e promozione verso la cittadinanza nell'ambito del proprio campo di applicazione ovvero l'intervento sulle situazioni di crisi dei cittadini e

l'anticipazione del rischio suicidario. In particolare, e al contempo a titolo illustrativo, la presenza al Tavolo per la prevenzione dei gesti suicidari della provincia di Treviso.

Si conclude, quindi, un periodo lungo e importante, con la Responsabilità Regionale della Dr.ssa Emilia Laugelli, psicologa/psicoterapeuta dell'Ulss 7 'Pedemontana'.

Per dare continuità ad un Progetto così importante per la Comunità, la Regione ha trovato lo strumento più adeguato per poter mantenere la struttura di base, in termini di qualità, mettendo a punto un bando di co-progettazione col Privato sociale, identificando in Azienda Zero l'Ente competente per la gestione.

Quindi dal mese di Giugno 2023 fino ad Agosto 2023 si è avviata la co-progettazione tra Azienda Zero, Regione Veneto e privato sociale.

La Responsabile scientifica ha quindi messo a disposizione il know-how per la costruzione del nuovo piano. Agli incontri, effettuati presso la sede regionale dei servizi sociali, si è lavorato in un'ottica di consolidamento, passando da Progetto a Servizio regionale.

Il nuovo Servizio non sarà più denominato *inOltre*, ma viene valorizzata la caratteristica primaria, Numero Verde per la Prevenzione dei suicidi e Servizio di Ascolto psicologico per le emergenze comunitarie.

Finisce qui l'esperienza di *inOltre* e si apre la promozione di un Servizio che ha doppia valenza anche nella promozione: da un lato il Numero verde e dall'altro il sostegno psicologico per tutte le problematiche della comunità.

Tutto quanto fatto, tutto quanto offerto è nato su iniziativa del Presidente Zaia, e portato avanti con impegno e determinazione da parte di molti: operatori, amministrativi, dipendenti e professionisti.

Nell'arco dei servizi socio-sanitari questo progetto resta come un unicum, di cui solo la Regione Veneto può vantarsi di avere, a disposizione della Comunità!

Ad Majora!