

## SCHEDA RELAZIONE DEL PROGETTO

**Premio Innovazione nei Servizi Sociali. Città di Rimini.  
Sesta Edizione.**



<b>DATI IDENTIFICATIVI PER L'ISCRIZIONE</b>	
<i>Titolo del progetto</i>	Prisma
<i>Ente proponente</i>	Comune di Torino
<i>Settore/Ufficio proponente</i>	Servizio Passepartout
<i>Indirizzo (Via, Cap, Città, Provincia)</i>	Via San Marino n. 10 – 10134 Torino
<b>RELAZIONE DI PROGETTO</b> (max 10 cartelle, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi)	
<b>N.B.</b> Realizzare la relazione descrittiva del progetto nelle pagine seguenti attenendosi all'indice proposto.	
La relazione dovrà essere redatta in Corpo 12, Carattere Times New Roman, e la lunghezza non dovrà superare le 10 cartelle/pagine, ciascuna di non oltre 2500 caratteri spazi inclusi.	

**TITOLO “PRISMA”****TEMPI**

*Data di avvio* Gennaio 2006

*Data (prevista) di conclusione* Gennaio 2009

**INTRODUZIONE*****Destinatari***

I destinatari possono essere raggruppati in tre fasce/ gruppi:

**A-** gruppi sociali quali:

-persone con disabilità (tutti i target in particolare fisico-motorio) - persone con problemi di dipendenza: da sostanze stupefacenti, alcool, cibo,gioco d'azzardo; persone con disturbi alimentari

**B-** gruppi sociali particolarmente esposti a fenomeni di emarginazione: immigrati (in particolare donne), gruppi confessionali, persone con malattie deformanti e invalidanti.

**D-** familiari di persone disabili , insegnanti, allievi, operatori pubblici ,volontari e cittadinanza .

***Contesto***

Da tempo la mission della Città di Torino è indirizzata a realizzare iniziative per lo sviluppo della promozione della salute e del miglioramento della qualità della vita delle persone, sostenendo un efficace strategia di aiuto volta a tutti i cittadini, in particolare a quelli che vivono in situazioni di solitudine, rischio di emarginazione e/o vulnerabilità sociale.

Le condizioni di fragilità nelle relazioni, coinvolgono gruppi sociali sempre più estesi. Fattori quali la diminuzione delle capacità di reddito, il progressivo deteriorarsi dei patti di coesione sociale (separazioni, perdita di legami), la tendenza ad avvicinare esperienze di assunzione sostanze, bevande, disturbi alimentari concorrono ad un malessere diffuso. Egualmente decisivi risultano essere eventi inaspettati e improvvisi: lutti, incidenti e traumi, malattie invalidanti .Non è difficile oggi rilevare quanto la mancanza di relazioni personali qualificate favorisca l'insorgere di tensioni, conflitti e più in generale disagio nelle relazioni. La risposta alla richiesta d'aiuto non può limitarsi alla messa a disposizione di servizi, prestazioni e presidi, indirizzati alla cura e protezione sociale. Occorre intervenire sulla sofferenza psicologica e sulle dinamiche conflittuali. Il servizio pubblico (A.S.L. – D.S.M. distretti di salute mentale) non riesce a far fronte alle situazioni di crisi e alle richieste di supporto psicologico delle persone e delle loro famiglie e spesso i costi dei professionisti privati sono inaccessibili. Il problema deve essere affrontato garantendo una risposta competente, flessibile, oltreché gratuita. Il Servizio Passepartout della Città ha negli anni operato sul tema

delle relazioni d'aiuto,sviluppando una strategia di azioni ed interventi capaci di cogliere in modo sinergico le potenzialità territoriali e associazionistiche.

### ***Breve descrizione del servizio se esistente***

Sono già in funzione due sportelli:

- "Prisma per le relazioni d'aiuto" ,sito in centro città ,per accoglienza ,informazione , alla cui gestione concorrono operatori del Comune di Torino e operatori volontari. Il presidio è dedicato alla divulgazione delle informazioni inerenti il tema della relazione d'aiuto,l'auto-mutuo aiuto,la consulenza alla pari e le pari opportunità. per tutti i cittadini e le famiglie presenti sul territorio piemontese.

- "Spazio di Ascolto" dedicato all'ascolto personalizzato delle persone in condizione di fragilità emotiva –relazionale e all'offerta di un percorso di sostegno psicologico.Offre anche consulenza per orientarsi nei diversi servizi e offerte territoriali

e tre progetti specifici:

- "Handicap e sessualità" servizio per la consulenza educativa e psico-sessuologica per le persone disabili,famiglie, operatori di settore,insegnanti.

- "Punto su te" service di orientamento e counselling per famiglie con bambine e ragazzi in difficoltà.

- "Uno spazio,un tempo per pensare"per la promozione dell'attivazione di gruppi di auto mutuo aiuto su diverse situazioni di fragilità,in collegamento e coordinamento con le attività del Coordinamento di Auto Mutuo Aiuto Piemontese.

Inoltre sono state allestite parallelamente **altre iniziative**:

-serata di presentazione della guida turistica realizzata "La Movida Accessibile" - locali accessibili per il tempo libero anche per persone con disabilità motoria, realizzata da 53 giovani volontari universitari -Convegno Regionale sull'auto mutuo aiuto-Seminario "Welfare Partecipato e Relazioni d'aiuto "

### ***Motivazioni***

Il tema delle relazioni d'aiuto è complesso e multiforme,occuparsene significa entrare nella complessità e nella singolarità. Le ragioni della sofferenza e del disagio, le modalità con le quali si esprimono e gli effetti che procurano impongono una revisione strategica dell'analisi delle risposte. Per accostarsi ad una persona in condizioni di fragilità è necessario ridisegnare le consuete mappe concettuali e operative. Il progetto Prisma, intende affrontare i colori, i toni e le sfumature del disagio riconoscendoli nelle loro specificità. Sono molte le iniziative

realizzate da attori sociali, del mondo scientifico, culturale, sociale e dei servizi pubblici ma ognuno si limita ad una parte. L'anello mancante è la visione d'insieme finalizzata alla messa in opera di una rete capace di colpire oltre che uno spettro di bisogni anche uno specifico territorio e gruppi sociali predefiniti. La sofferenza, il disagio, la fatica di vivere sono fasci di luce che colpiscono il Prisma, i colori che ne escono sono scomposti e differenziati. Da queste motivazioni è nato PRISMA: avvicinarsi ai colori, ai toni e alle sfumature del disagio, riconoscendoli nelle loro specificità, mettere in campo un aiuto competente e appropriato, diretto ad una visione e un intervento sociale pubblico-privato congiunto e parallelo. Diretto anche all'utilizzo delle tecnologie, i media, i linguaggi della comunicazione sociale per fornire servizi-informazioni verso un miglioramento della qualità della vita.

### **Analisi preliminari**

La struttura di cooperazione e partenariato del Progetto Prisma è il risultato di un lungo e impegnativo lavoro di analisi preliminare e di censimento di tutte le realtà organizzate o spontanee impegnate sul tema delle relazioni d'aiuto sul territorio di Torino e Provincia e successivamente sul territorio Regionale Piemontese.

La ricerca ha fatto emergere i seguenti dati quantitativi su scala regionale nella distribuzione dei gruppi AMA per provincia

città	n. gruppi	popolazione	abitanti per gruppo
Alessandria	26	431.346	16.590
Asti	17	214.205	12.600
Biella	27	187.619	6.949
Cuneo	140	571.827	4.084
Novara	22	355.354	16.152
Torino	200	2.242.775	11.214
Vercelli	16	177.027	11.064
Regione Piemonte	448	4.180.153	9.331

La presenza attiva di circa 200 gruppi sul territorio di Torino e Provincia è stata ulteriormente analizzata facendo emergere la tipologia degli argomenti trattati, secondo gli ambiti

dipendenza da alcol, droga, fumo	30,2%
anziani	7,2%
disabilità	6,9%
disagio mentale	5,7%

problemi familiari e disabilità	3,6%
adozione	3,0%
disturbi dell'alimentazione	2,7%
depressione	1,5%
lutto	1,5%
dipendenza affettiva	1,2%
minori	0,9%
altro	35,6%

È stato considerato il fenomeno della variabilità e dispersione dei gruppi censiti da cui sono emersi i seguenti dati: demotivazione dato il basso numero dei partecipanti (30,7%), difficile gestione dei soggetti disturbanti (9,6%), cambio del facilitatore (6,9%), gestione degli abbandoni (6,9%), aumento eccessivo del numero dei partecipanti (3,9%), ritiro del supporto dei servizi (3,0%), abbandono del facilitatore (1,5%). Risulta dunque evidente che le iniziative sul tema delle relazioni d'aiuto devono essere organizzate dalla Pubblica Amministrazione con modalità e forme istituzionali condivise per convogliare nel più ampio progetto di promozione della salute di una comunità.

### **Obiettivi**

- riunire in un unico brand progettuale una complessa strategia di interventi tesi a consentire il concorso solidale di tutte le energie e risorse disposte pur nel rispetto delle singole e specifiche mission o vocazioni istituzionali
- avviare e potenziare un complesso di azioni ed interventi finalizzati alla promozione della cultura della condivisione, della solidarietà e dell'empowerment tra le persone a rischio di emarginazione, i loro familiari e tutte le reti di vicinanza, gli operatori volontari e dei servizi formali.
- promuovere strategie, iniziative, interventi a sostegno delle pari opportunità nelle condizioni di disabilità al femminile
- allestire corsi di formazione mirati a diversi target di beneficiari su bisogni specifici. trasformare l'esperienza della persona in difficoltà e in disabilità in risorsa per gli altri, attraverso l'acquisizione del ruolo di peer educator
- migliorare tramite la Redazione Città Aperta multimediale integrata la comunicazione sociale con rassegne stampa e strumenti radiofonici e televisivi.
- trasformare l'esperienza della persona in difficoltà e in disabilità in risorsa per gli altri, attraverso l'acquisizione del ruolo di peer educator.

## COSTRUZIONE E DESCRIZIONE DEL PROGETTO

### *Metodologia e procedure*

La metodologia utilizzata è ampiamente partecipata e sviluppata intorno al modello di collaborazione pubblico-privato sociale per la promozione e lo sviluppo di strategie di sussidiarietà integrate.

Ogni anno vengono organizzati attività specifiche rivolti a operatori volontari, pubblici, della scuola, della sanità. sulle varie tematiche e problematiche emerse anche dal lavoro di consulenza e orientamento che gli operatori rilevano. In questo contesto integrato di collaborazioni con associazioni, cooperative e agenzie formative, il servizio Passepartout ha il ruolo di la cabina di regia e di coordinamento. Il personale dell'ufficio Socio-Educativo, attraverso gli sportelli, accoglie le domande delle persone disabili, in fragilità, delle loro famiglie, e le orienta al "progetto aiuto" più idoneo.

Alcune persone disabili o in difficoltà possono dopo un adeguato percorso formativo svolgere in vari interventi il ruolo di peer educator, integrandosi con il lavoro svolto dagli operatori pubblici. Inoltre viene sostenuto parallelamente alle azioni dirette e al lavoro di sportello un ampio "pacchetto di informazione-comunicazione" che si avvale del sito internet e delle trasmissioni radio-televisive.

### *Soggetti coinvolti*

#### **Enti Istituzionali**

- Città di Torino – Divisione Servizi Sociali e Rapporti con le Aziende Sanitarie – Servizio Passepartout (coordinamento e cabina regia)
- Università degli Studi di Torino Facoltà di Psicologia Interfacoltà di Scienza dell'Educazione (sostegno psicologico -sessuologico)
- ASO Ospedaliera CTO / Maria Adelaide Unità Spinale Unipolare (integrazione e supporto per i disabili traumatizzati)

#### **16 Associazioni di volontariato**

- VERBA**, quale capofila, promozione a tutela dei diritti delle donne con disabilità;
- UILDM**. iniziative di contrasto alla solitudine -**ADN** progetto Disabilità e Sessualità;
- CAMAP**, associazione di secondo livello, per la promozione e la cultura dell'auto mutuo aiuto nella Regione Piemonte; **ARTE DI VIVERE** allestimento di una band musicale con musicisti disabili; **VOLERE VOLARE** allestimento di una compagnia teatrale con attori disabili; -**DIALOGOS**, ass. culturale, mediazione di conflitti e promozione della cultura

dell'empowerment nelle relazioni d'aiuto; **GIROGIROTONDO** attività di animazione, gioco e tempo libero per i bambini con disabilità; **RETE 119**, **PEGASO** onlus azioni multimediali, **ARCADIA**, **AIMS**, **ANFFAS** Onlus Torino, **CPD** Onlus, **DATARC**, **GRUPPO IBIS** service organizzativo amministrativo e di comunicazione sociale per tutte le organizzazioni e gruppi di Torino e Provincia.

**4 Cooperative Social e 1 Agenzia Formativa:** Cooperativa Il Punto, Agenzia Forma, Cooperativa Nova Mausnet, Cooperativa Puzzle, Istituto Change

### *Materiali predisposti*

Protocollo d'intesa tra le Associazioni di volontariato-Protocollo d'Intesa tra la Città di Torino e l'Associazione Verba-Delibera della Giunta Comunale e Determina Dirigenziale: "Progetto Prisma per lo sviluppo della cultura delle relazioni d'aiuto, promozione alla salute quale misure di contrasto alla solitudine nelle condizioni di disagio sociale"

Materiali didattici e scientifici per corsi di formazione, locandine, inaugurazione- lancio degli sportelli di ascolto, testi per trasmissioni televisive e radiofoniche, schede diversificate per l'accoglienza, documenti di analisi e ricerca, guide dei locali torinesi.

### *Fasi di realizzazione*

le fasi di realizzazione seguono le diverse aree di programmazione:

Area formativa le azioni formative sono messe in campo in modo diversificato tenendo conto dei bisogni rilevati dagli sportelli in accoglienza, dei percorsi personali

Area accoglienza/sportello I servizi di sportello front-office oltre a informare e indirizzare accompagnano le persone ai diversi percorsi attivi ,quali il sostegno psicologico gratuito, la consulenza dello specialista sul tema disabilità affettività...

Area sensibilizzazione : i convegni , i seminari a tema, le giornate di studio organizzate sono una efficace azione di disseminazione e sensibilizzazione diretta al territorio nazionale.

Area comunicazione sociale la redazione multimediale "Città Aperta" mira ad informare i cittadini sulle opportunità e servizi, comprese le risorse nazionali per una integrazione delle differenze, nell'ottica di riduzione delle disuguaglianze.

Area ricerca Al termine di ogni anno è previsto un monitoraggio di tutte le attività effettuate e la rilevazione dei dati di esercizio, al fine di ritrarre il percorso, implementare alcune azioni e coprire le zone grigie emerse .

### ***Aspetti innovativi da segnalare***

Un tema così complesso e articolato impone un deciso cambiamento della cultura organizzativa e dei comportamenti professionali. Promuovere un'iniziativa che incoraggi una effettiva collaborazione tra pubblico e volontariato che concordano, sullo stesso piano istituzionale strategie e messa a sistema di tutte le risorse disponibili (anche economiche) impone il superamento reciproco di pregiudizi e resistenze formali. L'obiettivo di tutte le strategie di vicinanza è la personalizzazione. Nel progetto "Prisma" il pubblico e il volontariato, nel rispetto delle rispettive specificità, si uniscono ,condividendo metodo e prassi, superando la tradizionale asimmetria istituzionale che vede il volontariato chiedere all'Amministrazione risorse finanziarie, rivendicando la propria autonomia. Questa interpretazione del principio di sussidiarietà oltre che disperdere risorse già esigue, risulta poco efficace. Spesso della stessa persona in difficoltà si occupano più organizzazioni non aggregate, mentre le Pubbliche Amministrazioni pensano che un sistema di servizi, presidi e prestazioni formali sia sufficiente ad assicurare benefici a temi come la solitudine, la disperazione, l'angoscia, l'abbandono. Il Progetto "Prisma" reinterpreta su basi più appropriate, il principio di sussidiarietà, di partecipazione ed empowerment; non si pone l'obiettivo di fornire prestazioni, quanto piuttosto di favorire la creazione di opportunità d'incontro, di scambio e di solidarietà tra pari.

### **RISULTATI E VALUTAZIONE**

#### ***Risultati attesi***

La delicatezza e la complessità del tema delle relazioni d'aiuto ,unita alla gravità delle sue implicazioni psicologiche, sociali e culturali impongono un atteggiamento di prudenza circa la definizione di parametri di successo. Si riportano alcuni risultati sia pure parziali di Prisma:

-nell'anno 2007 gli sportelli hanno accolto 4000 richieste di aiuto ( informazioni dirette o telefoniche)-200 persone hanno partecipato al Convegno Regionale, il sito internet ha avuto 4 milioni di contatti;il format TV Pegaso dai dati Auditel ha avuto una media di 500.000 telespettatori settimanali. Infine un dato rilevato interessante : il potenziamento dei canali di comunicazione sociale, attraverso un'analisi incrociata, ha significato una diminuzione nei flussi dell'utenza presso i servizi sociali territoriali stimata nel 20-25%.

### ***Criteri di valutazione***

I criteri di valutazione sono orientati su un sistema di rilevazioni teso a registrare variabili di processo organizzate in modo tale da fornire indicazioni esaustive circa il grado di apprezzamento del progetto. Gli indicatori possono essere così espressi:

- n. gruppi e/o persone raggiungono lo sportello / n. persone in collegamento con i media/n.persone soddisfatte dell'accoglienza.
- n.gruppi e/o persone che entrano in contatto con l'iniziativa/grado di permanenza o dispersione i gruppi e/o le persone permangono.
- periodo temporale in cui le persone riescono a contribuire allo sviluppo delle iniziative in forma attiva e solidale (riduzione dei fattori di conflitto)/inserimenti peer education
- livello di distribuzione geografica raggiunto in relazione agli obiettivi del progetto
- rappresentatività delle diverse forme di disagio/ nuove adesioni di copertura del disagio

### ***Strumenti e metodologie di valutazione***

Le azioni di rilevazione dirette al consenso e all'apprezzamento sono prassi di ordinaria su tutti i moduli formativi e di aggiornamento proposti dal progetto. La procedura conseguente si attiene non solo al generico apprezzamento dell'iniziativa, ma si articola su appositi questionari che evidenziano (in forma anonima) le espressioni dei pareri su tutte le sezioni che caratterizzano i percorsi formativi,: qualità dei contenuti, espositiva, dei materiali, delle attrezzature, dei locali.

Strumenti per la valutazione dell'accoglienza e della soddisfazione legati agli sportelli e alle iniziative sono svariati :questionari di rilevazione di customer satisfaction,colloqui con i clienti e rilevazioni potenziamento delle richieste e dei contatti-passaggi a seguito delle trasmissioni radiotelevisive su temi di grande interesse.

## **RISORSE**

### ***Costo complessivo del progetto***

L'ammontare complessivo previsto per la realizzazione del progetto è pari a circa € 75.000,00 annui, così ripartito:

Formazione: organizzazione, docenti, materiale divulgativo*, materiale didattico	€ 12.000,00
Convegni, seminari e giornate di studio	€ 3.000,00
Segreteria	€ 2.500,00
Consulenze tecnico / professionali	€ 16.000,00

Tipografia*	€ 2.500,00
Rimborso spese volontari	€ 2.000,00
Allestimento sito internet	€ 3.000,00
Trasporti per persone disabili	€ 2.000,00
Corso su disabilità, sessualità e genitorialità *	€ 8.000,00
Corso di comunicazione sociale*	€ 8.000,00
Corso per animatori di ludoteche*	€ 8.000,00
Corso sulla Peer Education*	€ 8.000,00
<b>TOTALE</b>	<b>€ 75.000,00</b>

\*Si precisa che le spese per la formazione e per il materiale divulgativo e tipografico sono a carico dei Centri di Servizio per il Volontariato

**Fonti di finanziamento**

Città di Torino, Centri di Servizio per il Volontariato, Fondazioni Bancarie

**Risorse umane impegnate:**

60 persone circa: Urologo, Psicologo, Sessuologo, Counsellor, Educatore, Impiegati, Volontari, Peer Educators

**Formazione prevista** ( tutti i corsi sono in integrazione con le Associazioni che fungono a seconda del tema come capofila per la organizzazione)

	2006			2007										2008																				
Tipologia corso	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D	G	F	M	A	M	G	L	A	S	O	N	D							
Volontari relazione aiuto	X	X	X																															
Animatori ludoteche	X	X	X										X	X	X					X	X								X	X	X	X		
Disabilità -sessualità		X	X										X	X	X			X	X	X	X									X	X	X	X	
Comunicazione sociale		X	X															X	X	X	X									X	X	X	X	
Facilitatori auto-aiuto	X	X	X					X	X	X																								
Welfare relazioni								X																										
Peer education																				X	X	X												

**Risorse tecnologiche:**

L'utilizzo della tecnologia per i diversi gruppi di destinatari (e in particolare per le persone disabili) è indispensabile per poter comunicare, approfondire, interagire. Il Comune di Torino attraverso il Servizio Passepartout gestisce il sito Informa/Disabile dove si possono trovare tutte le informazioni riferite al tema da selezionare per aree, e tutte le novità anche segnalate

dai cittadini. Inoltre le associazioni anche loro fornite di sito internet promuovono lo scambio informativo attraverso forum di discussione, blog. Presso le sedi degli sportelli è possibile utilizzare postazioni informatiche provviste di ausili anche molto sofisticati (puntatori ottici, programmi personalizzati a seconda delle disabilità).

- *attivate* vedi sito /<http://www.comune.torino.it/pass/>

-*da attivare* aggiornamenti e implementazione sia del sito che delle trasmissioni trasmissioni radiotelevisive.

## **CONSIDERAZIONI CONCLUSIVE**

### *Positività e criticità*

Il progetto ha ampio respiro e rispetto alle varie tipologie di destinatari, gruppi sempre più estesi ha la valenza positiva di fornire aiuto trasversalmente, coprendo zone di richieste a volte completamente insoddisfatte. La criticità è collocabile proprio nel respiro stretto e nel bisogno di allargare, ampliare secondo i nuovi flussi di persone e di gruppi di riferimento una risposta adeguata e corretta. Pertanto i responsabili progettuali devono seguire il percorso progettuale in modo dinamico, deviandolo e potenziandolo secondo i risultati e le necessità.

### *Comunicazione interna ed esterna*

Promozione tramite i media di tutte le iniziative e delle modalità di accesso alle attività di sostegno: trasmissioni radiofoniche (100 puntate network Radio Italia Uno, 45 emittenti collegate), televisive (realizzazione di un format specifico denominato Pegaso: viaggio nel sociale, 33 puntate autoprodotte in onda da giugno 2007 a luglio 2008, su Rete7, Video Nord, Piemonte Sat), spazi su carta stampata. Creazioni di siti internet delle varie Associazioni. Convegni, Seminari e serate a tema.

### *Successive implementazioni*

E' previsto il potenziamento dei progetti già attivi in relazione ai bisogni, richieste giunte ai diversi sportelli e ai risultati delle valutazioni. Sono già in fase di programmazione i corsi riportati in tabella e inoltre a maggio del 2008 si svolgerà a Torino il convegno nazionale sull'Auto Mutuo Aiuto . Nel gennaio 2009 è prevista una rielaborazione dei dati qualitativi e quantitativi di esercizio e un seminario sull'attività del Peer Educator , figura ampiamente utilizzata all'interno del Progetto e delle Associazioni che co-opera con gli operatori della Pubblica Amministrazione. L'insieme delle iniziative e delle rielaborazioni porteranno i decisori politici e tecnici a sostenere PRISMA come azione di sistema nella Città di Torino.

