

Ricerca Corrente 2007  
"Metodi e strumenti per la partecipazione attiva dei cittadini alla valutazione dei servizi ed alle decisioni locali in materia di organizzazione dei servizi sanitari"

Seminario di approfondimento sull'empowerment:  
primo anno di attività del gruppo di lavoro  
interregionale

## UFE – Utenti Familiari Esperti

*Renzo De Stefani, Ornella Baldo, Giuseppe Piccolo e tanti altri UFE*  
Azienda provinciale servizi sanitari – Trento  
Servizio di salute mentale di Trento

Roma, 2 aprile 2009

## Anzitutto chi sono gli UFE

Gli UFE, Utenti Familiari Esperti, sono tutti quegli utenti e quei familiari che per storia personale hanno acquisito un sapere esperienziale che li mette in condizione di fornire in modo strutturato e continuativo delle prestazioni riconosciute in diverse aree di attività del Servizio di salute mentale (SSM) di Trento.

Sono formalmente riconosciuti dall'ASL di Trento e sono monetizzati tramite una associazione partner con rapporti di co.co.co.

## Contesto 1

- Il SSM di Trento promuove da anni l'esperienza del *fareassieme*.
- Il *fareassieme* sono tutte le attività promosse dal SSM di Trento e in cui sono coinvolti alla pari utenti, familiari, operatori e cittadini.
- Il *fareassieme* è un modo di affrontare il disagio psichico che riconosce l'esperienza e perciò il sapere di ciascuno, che valorizza le collaborazioni, crede nelle risorse di tutti, ha fiducia nel cambiamento, pensa che l'assunzione di responsabilità sia un valore positivo.
- Il *fareassieme* richiama i principi dell'empowerment a cui di fatto si ispira e che cerca di realizzare operativamente.

## Contesto 2

- Nel corso degli anni si sono radicate nel SSM un numero sempre crescente di attività del *fareassieme*.
- Tra queste: gruppi di auto-aiuto, cicli di incontro con i familiari, sensibilizzazione nelle scuole, tavoli di concertazione per innovare e migliorare la qualità delle prestazioni, costruzione e somministrazione di questionari di valutazione, una casa dell'auto aiuto, una polisportiva, eventi extra-ordinari (Oceano e Cina) e altro ancora.
- Sono tutte esperienze di 'nicchia' ma che hanno coinvolto nel tempo un numero crescente di Utenti e Familiari che, più si sono sentiti coinvolti, più hanno voluto 'entrare' nel quotidiano del SSM, farne parte
- **Da qui a diventare erogatori di prestazioni a fianco degli operatori il passo è stato breve. E così sono nati gli UFE !!!**

## Problematica

Nei SSM (anche più che in altri servizi sociosanitari e naturalmente anche nel SSM di Trento) vi sono problemi in riferimento a :

- partecipazione attiva degli utenti e dei familiari ai propri percorsi di cura
- adesione ai trattamenti (basti pensare ai TSO)
- capacità di controllo e di consapevolezza critica sulla propria malattia
- costruzione di climi positivi e di fiducia tra utenti & familiari & operatori
- partecipazione a momenti di discussione e condivisione del governo del Servizio

## Obiettivi

- Valorizzare teoria e pratica del valore della responsabilità personale
- Valorizzare il sapere esperienziale di utenti e familiari del SSM di Trento
- Aumentare la partecipazione attiva e il protagonismo di utenti e familiari nelle pratiche quotidiane, sia nell'erogazione prestazionale del SSM di Trento, sia nello specifico dei singoli percorsi di cura
- Promuovere e radicare un pensiero diffuso tra operatori, utenti e familiari volto a valorizzare il sapere esperienziale, a vedere le risorse e non solo i problemi, a credere nella dimensione del cambiamento sempre possibile
- Migliorare il clima e la fiducia tra operatori & utenti & familiari
- Migliorare la qualità della vita e il capitale sociale degli utenti e dei familiari impegnati direttamente nel progetto
- Promuovere la visibilità di utenti e familiari impegnati direttamente nel progetto al fine di suscitare interesse e desiderio di emulazione

## Destinatari

All'inizio i primi destinatari sono stati gli utenti e i familiari che avevano già vissuto esperienze significative di 'fareassieme' ed erano più interessati e disponibili

Peraltro sin da subito è stato chiaro che più il progetto si estendeva nelle varie aree di attività del SSM più coinvolgeva **tutti** gli utenti & familiari & operatori del SSM

Col tempo è apparso chiaro che il progetto coinvolgeva tutta la comunità in relazione alla visibilità che lo stesso aveva raggiunto e al valore del messaggio che trasmetteva.

## Percorso operativo

- La presenza degli UFE si è progressivamente estesa nelle diverse aree del SSM
- Le prime esperienze strutturate sono avvenute a partire dal 2001 come presenza notturna in una struttura residenziale (Casa del Sole) che ospita fino a 14 utenti con problemi psichiatrici importanti e nelle attività di sensibilizzazione nelle scuole.
- A partire dal 2005 si è estesa al front office del Centro di salute mentale.
- Dal buon esito di questa sperimentazione la presenza degli UFE si è rapidamente diffusa in tutte le aree del SSM come si vede dalla tabellina successiva.

## UFE: cosa fanno e dove lo fanno

Area	Attività	n. UFE	n. ore /anno
Centro salute mentale	Front office	6	2350
Centro salute mentale	Call center	4	1500
Centro salute mentale	Accompagnamento in situazioni di crisi	3	2000
Èquipe territoriali	Presenza in situazioni complesse	2	2000
Reparto ospedaliero	Accompagnamento in situazioni di crisi	4	1500
Casa del Sole	Presenza notturna	5	4380
Casa del Sole	Attività diurne	3	1095
Appartamenti di mutualità	Accompagnamento nella quotidianità	2	1825
Percorsi di Cura Condivisi	Garante	6	500
Famiglie	Facilitatore nei cicli di incontro	3	50
Sensibilizzazione	Testimonianze in campagne contro lo stigma	10	1700
<b>Totale</b>	<b>Attività</b>	<b>48</b>	<b>18900</b>

## Risultati

Molti dei risultati sono frutti della contaminazione tra saperi, quello professionale e quello esperienziale. Da quando operatori e UFE 'lavorano' a stretto contatto di gomito tanti pregiudizi reciproci si sono dissolti e gli uni hanno imparato sul campo ad apprezzare il valore dell'altro con ricadute il cui spessore e valore appare già enorme, ma al tempo stesso ancora in parte da scoprire. Su questa premessa elenchiamo alcuni risultati più specifici frutto della presenza 'contaminante' degli UFE.

## Risultati: punti di forza

### *Sul fronte operatori*

- una maggior attenzione diffusa, una maggiore vicinanza emotiva al mondo degli utenti e dei familiari

### *Sul fronte utenti e familiari*

- una maggiore vicinanza e una maggior fiducia verso le offerte del SSM, complice l'intermediazione degli UFE, vissuti ovviamente come pari
- una conseguente maggiore adesione ai trattamenti proposti
- un aumento delle possibilità decisionali riguardo al proprio trattamento, delle capacità di controllo e di autogestione del proprio disturbo, l'aumento del senso di autoefficacia personale anche attraverso la ristrutturazione in senso positivo della rappresentazione della propria condizione di malato psichico

## Risultati

### *sul fronte UFE (1)*

- un significativo miglioramento della loro Qualità della Vita e del loro Capitale Sociale

### *sul fronte del SSM nel suo complesso*

- miglioramento del clima relazionale complessivo
- maggior assunzione di responsabilità da parte di tutti

### *sul fronte della cittadinanza*

- aumento della attenzione e della consapevolezza all'interno dell'intera comunità riguardo ai temi legati al disagio psichico grazie ai numerosi momenti di visibilità pubblica che gli UFE hanno suscitato e con ciò un contributo importante al contrasto allo stigma e ai pregiudizi

[1] La valutazione è stata fatta attraverso la somministrazione a tutti i partecipanti ad attività di empowerment - del VPE, Questionario di valutazione attività empowerment, SSM di Trento – Istituto Superiore di Sanità maggio 2006 e del Questionario sul Capitale Sociale - SSM di Trento – Istituto Superiore di Sanità- Università Cattolica di Milano, maggio 2006

## Risultati: punti di debolezza

Sino ad oggi non sono emersi punti di debolezza di particolare significato.

Merita ad ogni buon conto citare

- difficoltà nel reperimento di nuovi UFE a fronte di una domanda in continua crescita
- un'età media degli UFE abbastanza alta (molti UFE si impegnano in quanto in pensione)
- una certa difficoltà a compatibilizzare la presenza nel SSM di cittadini attivi che con l'avvento degli UFE appaiono meno spendibili

## Trasferibilità

L'esperienza UFE è già stata trasferita in alcuni SSM italiani e sta per esserlo in altri.

É facilmente trasferibile in altri servizi alla persona e sono in corso 'trattative' al riguardo.

Ha suscitato vivo interesse in alcuni SSM di alcuni paesi esteri. In particolare sta nascendo ...

## Trasferibilità



La sede del 1° Centro di salute mentale territoriale di Pechino che sarà inaugurato nel settembre 2009 e che opererà secondo il modello trentino del 'fareassieme' e con tanto di UFE cinesi.

## *fareassieme fa bene*

**“MOLTE COSE  
STRAORDINARIE  
POSSONO SUCCEDERE  
QUANDO LE FACCIAMO  
ASSIEME”**

[www.fareassieme.it](http://www.fareassieme.it)  
[fareassieme@apss.tn.it](mailto:fareassieme@apss.tn.it)



***grazie per l'attenzione !!!***