

ALLEGATO 4 ALL'AVVISO PROGETTO RISE -



**Comune di
Milano**

OGGETTO:

AVVISO DI ISTRUTTORIA PUBBLICA FINALIZZATA ALL'INDIVIDUAZIONE DI SOGGETTI DEL TERZO SETTORE DISPONIBILI ALLA CO-PROGETTAZIONE DI AZIONI INTEGRATE NELL'AREA DELLE DIPENDENZE PER LA REALIZZAZIONE DI UNA RETE DI INFORMAZIONE, SUPPORTO E EDUCAZIONE – RISE – RIVOLTA ALLA POPOLAZIONE DEL TERRITORIO DI ATS MILANO CITTA' METROPOLITANA

PROGETTO DI MASSIMA

RISE - Rete di Informazione, Supporto e Educazione

- A. Premessa**
- B. Finalità e obiettivi**
- C. Beneficiari**
- D. Azioni**
- E. Modello di intervento**
- F. Indicatori e verifica**

Milano



Comune
di Milano

RISE - Rete di Informazione, Supporto e Educazione

A. Premessa

Il Comune di Milano fin dagli anni '90 ha maturato una esperienza sui temi della dipendenza con la realizzazione di un servizio di ascolto telefonico diventato, dal 2001 al 2013 e di nuovo dal 2019 ad oggi, una Help-line Dipendenze strutturata - gestita da un Ente del Terzo Settore affidatario. In linea con gli studi di settore, le rilevazioni di questo Servizio riportano una realtà complessa del contesto metropolitano milanese, dove sono in aumento le polidipendenze con un mix di consumo sostanze e dipendenze comportamentali, associati a situazioni di conflittualità relazionale e ritiro sociale. Inoltre, è emerso che l'incontro con le sostanze o l'esordio di comportamenti a rischio associati ad una dipendenza, avviene spesso nella normalità dei percorsi di vita di molte persone, inserite nel mondo del lavoro e in reti di relazioni sociali, impattando sulla loro tenuta.

L'idea sottostante al progetto oggetto dell'Avviso è coerente con la norma regionale (LR n. 23 del 14.12.2020) che intende per dipendenza patologica *“sia la dipendenza derivata da uso di sostanze, sia la dipendenza derivata da comportamenti patologici quali il gioco d'azzardo patologico e le cosiddette nuove dipendenze”*. A tal fine, si ritiene che un'azione, che potrebbe identificarsi sommariamente come un punto di orientamento sulle dipendenze, possa rappresentare uno strumento efficace di primo contatto per coloro che cercano aiuto e possa contribuire ad intercettare il sommerso e a fornire supporto mirato oltre ad una eventuale accompagnamento verso i servizi specialistici.

Al fine di riprendere i suddetti esiti positivi della DGR 2609/2019 per il contrasto al Gioco Azzardo Patologico (GAP), ma ampliando lo spettro di intervento a tutti i tipi di dipendenze, dovrà essere realizzata un'azione che ad una linea telefonica dedicata affianchi il sito web ed ulteriori strumenti, quali i social network, per consentire anche una rilevazione dei comportamenti adottati in rete e rilevare i segnali deboli di un'utenza spesso “invisibile” o non rilevabile dai servizi del territorio.

B. Finalità e obiettivi

Finalità della suddetta coprogettazione è la costituzione di un punto di orientamento sul tema delle dipendenze, **con particolare attenzione al Gioco d'Azzardo Patologico (GAP)**, che dovrà essere composto da professionisti specificatamente formati e dovrà fornire in modo organico informazioni, orientamento e supporto a favore dei cittadini di tutta l'area di ATS Città Metropolitana di Milano, rinforzando l'integrazione fra il livello di intervento preventivo, di diagnosi precoce e di presa in carico.

Gli obiettivi sono:

1. Prevenzione:

- Sensibilizzare le persone sui rischi legati alle dipendenze, di cui sopra, attraverso campagne di informazione mirata e facilmente accessibile.

Milano



Comune
di Milano

- Raggiungere gruppi vulnerabili, in particolare giovani a rischio, che non sono ancora connessi ai servizi territoriali o che hanno difficoltà ad accedervi autonomamente.
2. **Supporto:**
 - Offrire un primo ascolto empatico e non giudicante a chi soffre di dipendenze o a chi si trova in una fase iniziale di rischio.
 - Fornire sostegno pratico e motivazionale a familiari e amici coinvolti, aiutandoli a comprendere il problema e a individuare soluzioni condivise.
 - Facilitare interventi integrati tra i servizi esistenti per risposte rapide ed efficaci.
 3. **Orientamento:**
 - Indirizzare gli utenti verso i servizi specifici più adeguati, anche del privato sociale, inclusi gruppi di mutuo aiuto e servizi di accoglienza.
 - Informare sulle modalità di accesso ai servizi territoriali, semplificando i percorsi di presa in carico.
 - Creare un ponte tra i cittadini e i servizi, favorendo l'aggancio e la continuità assistenziale.
 4. **Riduzione dello stigma:**
 - Promuovere una cultura inclusiva e accogliente, che contrasti i pregiudizi verso chi vive situazioni di dipendenza.
 - Sensibilizzare l'opinione pubblica, sottolineando che le dipendenze di cui sopra, sono condizioni complesse che richiedono comprensione e supporto, non giudizio.

C. Beneficiari

Il progetto dovrà rivolgersi a:

- **Individui con dipendenza**
- **Adolescenti e giovani adulti**
- **Familiari e amici**
- **Operatori sociali, volontari e cittadini interessati**
- **Educatori e insegnanti**

D. Azioni

Il progetto che si intende realizzare dovrà rivolgersi a tutta l'area territoriale di ATS Città Metropolitana di Milano e prevedere l'attivazione delle seguenti Azioni che garantiscano accessibilità, riservatezza e continuità nel supporto offerto.

1. **Linea telefonica e messaggistica:**
 - Un canale diretto e riservato per chi necessita di informazioni o supporto immediato.
 - Un sistema di risposta automatica per gestire le richieste ricevute fuori orario e che garantisca un ricontatto.
2. **Sito web e strumenti digitali:**
 - Una piattaforma online che offra risorse informative sulle dipendenze, articoli tematici e guide pratiche.

Milano



Comune
di Milano

- Una sezione per il contatto diretto e per inviare richieste di supporto in forma anonima.
- Una mappatura interattiva per facilitare l'orientamento verso i servizi territoriali, gruppi di mutuo aiuto e altre risorse.

3. **Campagne di sensibilizzazione:**

- Iniziative offline e online per ridurre lo stigma e promuovere la consapevolezza sulle dipendenze.

Personale

Per la realizzazione delle azioni come sopra declinate, gli enti coinvolti dovranno disporre di personale qualificato, competente nella tipologia di interventi previsti e con adeguato inquadramento contrattuale. Gli enti coinvolti dovranno altresì prevedere adeguati programmi di aggiornamento professionale.

Collaborazione in Rete

Il progetto dovrà prevedere la collaborazione con una rete ampia di soggetti, a partire dalle articolazioni del Sistema Sanitario Regionale, oltre a Centri di trattamento delle dipendenze, Enti Locali, Associazioni di Volontariato e Gruppi di auto-aiuto, per garantire un orientamento integrato e accompagnamento efficace.

Tempi

Il progetto avrà una durata dalla data della stipula della convenzione al 31.12.26, con possibilità di massimi ulteriori 24 mesi.

Costi previsti (Macro Voci)

- **Personale:** stipendi per gli operatori (psicologi, assistenti sociali, educatori); rimborso volontari.
- **Tecnologia:** gestione della linea telefonica, sviluppo e gestione del sito web.
- **Formazione:** costi di formazione per il personale.
- **Promozione:** campagne di sensibilizzazione per far conoscere il servizio e il tema trattato.

E. Modello di intervento

Il modello di intervento sarà caratterizzato da:

1. **Accoglienza e ascolto**
2. **Analisi e supporto personalizzato**
3. **Orientamento verso i servizi territoriali**
4. **Follow-up e monitoraggio**

F. Indicatori e verifica

Le azioni finanziate saranno soggette a monitoraggio dei risultati almeno sui seguenti indicatori di output:

- Numero di chiamate ricevute



- Numero di persone indirizzate ai servizi di supporto
- Feedback di utenti e famiglie

La rilevazione avverrà secondo un sistema di monitoraggio oggetto della co-progettazione, che dovrà prevedere una fase dedicata alla verifica qualitativa degli interventi realizzati, in collaborazione con enti di ricerca e organismi preposti di ATS Città Metropolitana di Milano. Questo, al fine di:

1. **Monitorare l'efficacia del servizio e dei suoi strumenti**
2. **Individuare le criticità nel sistema territoriale legato alle dipendenze**
3. **Proporre soluzioni e strategie di miglioramento**

Strumenti per la verifica potranno essere:

- **Indagini qualitative**
- **Report di valutazione**
- **Conferenze periodiche**