



# AccogliMI

il progetto del Comune di Milano che  
fornisce supporto psicologico e orientamento  
a adolescenti, genitori e scuole.

Report dati e valutazioni



# Salute Mentale: Una Sfida Collettiva per il futuro

La tutela della salute mentale è oggi una delle sfide più pressanti che la nostra società si trova ad affrontare. Un tema che, fino a poco tempo fa, era considerato una questione strettamente individuale è ora riconosciuto come una priorità collettiva. Richiede un impegno condiviso tra istituzioni, famiglie e comunità, come ha ricordato di recente anche il Presidente Mattarella durante la Giornata Mondiale della Salute Mentale del 10 ottobre. Il primo passo verso questa consapevolezza è riconoscere quanto il benessere psicologico influenzi la vita quotidiana di ciascuno di noi.

In risposta a questa sfida, insieme ai componenti del tavolo della salute mentale della città, gli ordini nazionali di psicologi e professionisti sanitari, l'ANCI, la Rete Nazionale Città Sane OMS e il tavolo tecnico ministeriale, abbiamo redatto il manifesto "Salute Mentale: Bene Comune", sottoscritto da migliaia di cittadini e adottato da molti Comuni italiani. Questo manifesto mira a sensibilizzare e indirizzare le politiche pubbliche verso una maggiore attenzione alla salute mentale, sia nelle strategie a lungo termine che nelle azioni quotidiane non solo del sistema sanitario ma dell'intera comunità.

Purtroppo, tuttavia, esistono ancora disuguaglianze radicate che limitano l'accesso alle cure. Mentre per le malattie fisiche ci aspettiamo prontamente il supporto della sanità pubblica (anche se sempre con maggiori difficoltà a causa delle lunghe liste d'attesa e della carenza di presidi sanitari diffusi capillarmente sul territorio), lo stesso non accade per il disagio psicologico. Chi può accedere alle cure di professionisti nel settore privato lo fa, a chi non può permetterselo è spesso preclusa ogni possibilità di assistenza. Il reddito di ciascuno o della famiglia diviene, pertanto, un fattore determinante per una risposta appropriata e tempestiva. Una situazione inaccettabile, oggi più che mai, visto l'acuirsi dopo la pandemia del disagio e del malessere, anche tra i più giovani.

Il sistema sanitario italiano assegna la competenza in materia di salute mentale allo Stato e alle regioni, e i comuni, pur essendo il livello di governo più vicino ai cittadini, sono spesso esclusi dai processi decisionali. Eppure, proprio le città, con le loro complessità, rappresentano i laboratori dove nascono le soluzioni. A Milano, abbiamo scelto di essere protagonisti attraverso iniziative di sensibilizzazione come Milano4MentalHealth, destinando risorse significative alla salute mentale e collaborando con istituzioni, ATS, ASST e il Terzo Settore per rispondere in modo adeguato alle esigenze della popolazione. Il metodo è quello del confronto, perché non vogliamo essere semplicemente erogatori di risorse, ma costruire insieme progetti di senso. Un approccio che coinvolge attivamente

il Terzo settore nella definizione e nella gestione delle politiche pubbliche, pur lasciando agli enti locali un forte ruolo di coordinamento. La co-progettazione non è solo un modo per migliorare l'efficienza dei servizi, ma rappresenta una vera e propria rivoluzione culturale: cittadini e associazioni partecipano al processo decisionale, contribuendo con idee, risorse e competenze. Questo approccio crea soluzioni più vicine alle necessità reali delle persone, come dimostra il progetto AccogliMI e i risultati che trovate in questo volume lo dimostrano.

Il progetto offre spazi di ascolto, supporto psicologico e orientamento per giovani e famiglie che vivono situazioni di difficoltà o disagio. AccogliMI non è solo un servizio di assistenza, ma rappresenta una rete di sostegno costruita sulla partecipazione attiva e sulla condivisione di responsabilità tra istituzioni e cittadini. Un approccio che promuove inclusività e, incoraggiando le persone a esprimere il loro disagio, favorisce il superamento di stereotipi e pregiudizi che invece aumentano in una società esclusiva, colpendo soprattutto le fasce più vulnerabili della popolazione. Grazie a questo approccio, è stato possibile strutturare un sistema che mette al centro l'ascolto, intercetta tempestivamente i segnali iniziali di disagio, intervenendo prima che si trasformino in situazioni più complesse. Viene così offerto un supporto leggero, in grado di orientare e accompagnare le persone all'interno della vasta rete di servizi disponibili nella città di Milano. Questo modello, oltre ad essere più efficiente, si dimostra più umano e vicino ai cittadini, capace di rispondere con sensibilità alle diverse problematiche psicologiche. Le famiglie, le scuole e i giovani trovano in AccogliMI un luogo di ascolto e accoglienza, dove possono trovare aiuto senza la paura di essere giudicati, ma con la fiducia di ricevere un sostegno concreto e professionale. All'interno di AccogliMI, questa modalità operativa ha dato vita a una rete solida e ben integrata, in cui ogni attore coinvolto contribuisce al potenziamento del servizio, rendendolo più capillare e reattivo.

Il progetto AccogliMI ha perseguito diversi obiettivi chiave, tra cui la promozione della conoscenza dei servizi dedicati all'adolescenza attivi a Milano, l'intercettazione precoce dei bisogni psicologici dei ragazzi, delle ragazze e delle loro famiglie, e l'orientamento verso i servizi disponibili. Un altro obiettivo centrale è stato valorizzare il gruppo dei pari come fattore protettivo, attraverso specifici percorsi di gruppo, e l'integrazione dei ragazzi nelle attività offerte dal territorio. Inoltre, AccogliMI ha lavorato per costruire un sistema permanente di rilevazione e monitoraggio, capace di fotografare i cambiamenti e le esigenze del mondo adolescenziale, e per migliorare le competenze degli operatori impegnati nel progetto, così come quelle degli operatori dei servizi comunali e scolastici. Infine, il progetto ha promosso una narrazione collettiva e partecipata dell'adolescenza a Milano, coinvolgendo attivamente i giovani. Tra aprile 2022 e agosto 2024, AccogliMI ha gestito oltre 538 casi, avviando 362 percorsi di consulenza psicologica breve, di rete o di accompagnamento sul territorio. Complessivamente, il progetto ha raggiunto 1.338 cittadini, tra adolescenti,

genitori, insegnanti e operatori. Delle 538 richieste di aiuto ricevute, 307 hanno portato all'attivazione di un percorso di rete o di consulenza, mentre 231 casi sono stati chiusi dopo la fase iniziale di accoglienza.

Il progetto ha inoltre promosso 256 gruppi per adolescenti e genitori, organizzando complessivamente 690 incontri e coinvolgendo 4.979 partecipanti, per un totale di 12.034 contatti. Le attività di gruppo si sono concentrate su sensibilizzazione, peer tutoring nelle scuole superiori, sviluppo di competenze trasversali e promozione del benessere. Sono stati attivati 240 gruppi per adolescenti, 8 per genitori e 5 per adulti e cittadini. Il progetto ha inoltre lanciato 17 gruppi di peer education, che hanno formato adolescenti in grado di supportare e orientare i loro coetanei.

Uno degli elementi distintivi del progetto è la capacità di intercettare i giovani in fase precoce, spesso alla loro prima esperienza di confronto psicologico o educativo. La maggior parte degli utenti ha un'età compresa tra i 14 e i 15 anni, mentre il 25% degli adolescenti presi in carico ha 16 anni. Il progetto riesce ad agganciarli prima che le loro problematiche si cronicizzino. Circa l'80% degli utenti che hanno contattato AccogliMI non aveva mai usufruito in precedenza di un supporto di questo tipo, un dato che deve suscitare parecchie riflessioni e che certifica l'utilità del progetto. AccogliMI non sostituisce i percorsi di cura offerti dal sistema dei servizi territoriali, ma rappresenta un valido strumento per l'intercettazione precoce delle difficoltà evolutive in adolescenza. Il progetto sperimenta anche un dispositivo capace di costruire un processo di accoglienza per quei casi che necessitano di una presa in carico più strutturata. Le attività di accoglienza sono accompagnate da consulenze psicologiche ed educative che favoriscono l'evoluzione positiva del rapporto tra adolescente, famiglia e problema stesso. L'approccio di AccogliMI è stato inclusivo, innovativo e flessibile, mettendo al centro l'ascolto attivo e il sostegno personalizzato e il progetto si distingue anche per la pluralità dei canali di accoglienza, che comprendono la prossimità territoriale e il coinvolgimento diretto degli operatori di rete, che conoscono profondamente il territorio.

Tra le difficoltà più comuni riscontrate negli adolescenti vi sono le problematiche relazionali, con i pari e i genitori. Il 22% degli adolescenti segnala difficoltà nelle relazioni sociali, mentre circa il 10% riporta conflitti familiari. Inoltre, i dati indicano una netta divisione di genere nei disturbi trattati: ansia e depressione sono prevalenti tra le ragazze, mentre i ragazzi riportano più frequentemente difficoltà nella gestione della rabbia e nelle relazioni sociali. Solo nel 31% dei casi è stata identificata una singola problematica, il che evidenzia la complessità delle situazioni. AccogliMI si distingue per la sua modularità, con azioni specifiche che si integrano tra loro: l'accoglienza telefonica, i percorsi di consulenza psicologica breve, gli operatori di rete e i gruppi. Le reti territoriali attivate dal progetto collegano gli utenti a contesti formali e informali come scuole, centri culturali, sportivi, e strutture di cura.

Il modello adottato dalla città di Milano con AccogliMI rappresenta un esempio replicabile per altre realtà urbane, dimostrando come la collaborazione tra istituzioni pubbliche e la società civile possa generare soluzioni reali e tangibili. Un aspetto distintivo di AccogliMI è la capacità di partire dalle esigenze individuali, ascoltare attentamente e offrire risposte personalizzate e adeguate alle singole persone. Questa flessibilità deriva dal fatto che il progetto è stato costruito “dal basso”, coinvolgendo direttamente gli operatori che ogni giorno affrontano le sfide della salute mentale, permettendo al sistema di adattarsi rapidamente ai bisogni della comunità. La vera innovazione di AccogliMI non risiede solo nella sua capacità di fornire assistenza, ma nella filosofia che lo sostiene: l'accoglienza come valore fondamentale. Accogliere significa riconoscere l'importanza dei giovani, ascoltare senza pregiudizi e creare uno spazio sicuro dove chiedere aiuto. Questa idea di accoglienza si riflette anche nell'organizzazione stessa del progetto, che non è vincolato da rigide strutture burocratiche, ma rimane flessibile e pronto a evolversi in risposta alle nuove esigenze che emergono.

Nella promozione di un ambiente inclusivo, le amministrazioni locali hanno un ruolo centrale. Attraverso la pianificazione urbana e lo sviluppo di servizi di welfare accessibili, i comuni possono creare un ambiente più favorevole che aiuta il benessere mentale. Diversi sono gli esempi in cui interventi di riqualificazione urbana hanno trasformato quartieri periferici e degradati in luoghi accoglienti e vivaci dove le persone vivono meglio.

Come Comune di Milano abbiamo scelto con convinzione di assumerci la responsabilità di creare e sperimentare un sistema come AccogliMI che ha l'obiettivo di rispondere alla solitudine dell'adolescenza e delle famiglie lasciate sole davanti al disagio.

È fondamentale investire nei giovani, il futuro delle comunità. Tutelare la loro salute mentale, e quella di tutta la popolazione, non è solo una questione etica, ma anche di buon senso: l'investimento sulla salute mentale, come dimostra il rapporto “Headway – MentalHealth Index 4.0” di settembre 2024, pubblicato dal gruppo TEHA, produce importanti benefici: se è vero, infatti, che i disturbi mentali costano all'Europa circa 800 miliardi di euro all'anno, è anche vero che ogni euro destinato alla cura e alla prevenzione genera un ritorno di 4,5 euro, grazie alla riduzione dei costi sanitari e al miglioramento della produttività, anche nel mercato del lavoro.

Le amministrazioni locali devono essere in prima linea in questo processo, ma non possono agire da sole. Uno dei principali ostacoli rimane la carenza di fondi adeguati per sviluppare programmi su larga scala. I comuni, pur essendo il primo punto di contatto per chi cerca aiuto, si trovano spesso con risorse limitate, vincolate a progetti temporanei che non riescono a rispondere alla complessità dei problemi. È essenziale che lo Stato riconosca l'importanza di investire in

modo consistente in questo ambito, destinando risorse sufficienti per sostenere azioni proattive e durature. L'Italia, ad oggi, destina circa il 3% del Fondo Sanitario Nazionale alla salute mentale, ma per affrontare adeguatamente le sfide, sarebbe necessario un incremento di almeno 1,9 miliardi di euro nei prossimi tre anni, per raggiungere la percentuale minima del 5%.

È necessario che lo Stato fornisca risorse adeguate per sviluppare programmi su larga scala, che includano non solo supporto psicologico, ma anche opportunità educative, sportive e culturali che favoriscano lo sviluppo integrale della persona. Solo attraverso un investimento strutturale possiamo lavorare perché la società del futuro sia più sana, inclusiva e resiliente.

'Non c'è salute senza salute mentale' non deve rimanere uno slogan sulla carta, ma vestirsi di concretezza con politiche importanti che vedano la sinergia di tutti gli attori, da quelli istituzionali alla società civile. Si tratta di una responsabilità collettiva, un diritto che deve essere garantito a tutti, affinché ogni individuo possa vivere una vita piena e contribuire al progresso.

**Lamberto Bertolé**

*Presidente Rete Città Sane OMS e  
Assessore Welfare e Salute del Comune di Milano*



# Progetto AccogliMi

## Aprile 2022-Agosto 2024

un dispositivo finanziato dal **Comune di Milano** a beneficio della cittadinanza, sviluppato e promosso in rete da:



COOPERATIVA LOTTA  
CONTRO L'EMARGINAZIONE



con la collaborazione di **ATS Milano** e **Rete Scuole che promuovono salute**

Report e commento dati a cura dell'equipe di progetto, **Sergio Salviati** e **Istituto Italiano di Valutazione**.



## Prefazione

Il progetto AccogliMI ci indica in maniera evidente quali dovrebbero essere le linee guida degli interventi rivolti a prevenire il disagio adolescenziale e a sostenere la ripresa evolutiva di ragazze e ragazzi che soffrono.

Un primo punto riguarda la stretta collaborazione tra la comunità politica e quella degli enti del terzo settore. Solo una radicata conoscenza dei bisogni e delle risorse già presenti sul territorio e una partecipazione di enti capaci di offrire competenze professionali diverse rende un'iniziativa di promozione della salute, di ascolto e accompagnamento in situazioni di disagio, un progetto davvero attento alla specificità dell'utente. L'ideologia che governa le diverse professioni e le singole istituzioni che, in molti casi, non consente interventi interdisciplinari e alleanze proficue, non ha certo riguardato questo progetto, fortemente voluto e sostenuto dal Comune di Milano e basato sulla stretta collaborazione e il dialogo tra enti del terzo settore, caratterizzati da storie molto diverse e competenze specifiche, messe al servizio di un intento comune. Tutto questo ha permesso di accogliere la specificità di ogni richiesta proveniente dagli adolescenti e dai loro adulti di riferimento e di orientarla nella direzione più consona, in virtù di un'offerta diversificata e ampia. Non era l'utente a doversi adattare a un'unica offerta, al galateo di una singola istituzione, ma erano le istituzioni stesse a poter offrire iniziative adatte alle esigenze e ai bisogni di chi contattava il servizio.

Un altro punto riguarda il coinvolgimento del contesto di crescita dell'adolescente. Chi oggi vuole offrire un percorso di consultazione psicologica a ragazze e ragazzi, non può che prendersi carico anche del ruolo materno e paterno. Senza il coinvolgimento di genitori, ed eventualmente di altre figure adulte rilevanti nella quotidianità di vita del minore, non è oggi possibile realizzare un intervento che abbia ricadute davvero significative. La fragilità degli adulti è oggi la vera emergenza educativa. Non considerarlo, significa chiedere alle nuove generazioni, che già soffrono, di prendersi carico delle contraddizioni e dello spaesamento degli adulti che dovrebbero, invece, sostenerli nella realizzazione dei compiti evolutivi adolescenziali.

Questo progetto, inoltre, dimostra che iniziative gratuite e facilmente fruibili, consentono a numerose famiglie che non avevano mai fatto ricorso prima ai servizi territoriali di accedere a risorse di aiuto, altrimenti non accessibili per i più svariati motivi.

Sinergia tra politica ed enti del terzo settore, alleanza tra le diverse istituzioni e professioni, coinvolgimento e responsabilizzazione dell'adulto e ingaggio di coloro che mai prima d'ora avevano potuto accedere a un servizio socio-psico-pedagogico. Questi sono solo alcuni degli elementi che hanno guidato la realizzazione del progetto AccogliMI. Questi sono gli elementi che dovrebbero orientare qualsiasi progetto futuro che abbia a cuore il benessere e la salute mentale degli adolescenti del nostro Paese.

**Matteo Lancini**

*Psicologo, psicoterapeuta, presidente della Fondazione Minotauro*

# Sommario

<b>PREMESSA</b>	2
Strumenti	4
<b>SINTESI DATI</b>	5
<b>ACCOGLIENZA</b>	6
a. Pluralità dei canali di accoglienza	6
b. Facile accesso per favorire un aggancio precoce con utenti sconosciuti al sistema di cura	7
c. Copertura del territorio comunale	9
d. Promozione e marketing del progetto	10
<b>PROFILO DEGLI UTENTI DEI PERCORSI</b>	11
a. Dati socio-anagrafici	11
b. Bisogni e motivi della richiesta di aiuto	13
<b>RISPOSTE DEL PROGETTO E TIPOLOGIE DI PERCORSI</b>	15
a. Considerazioni sintetiche sulle connessioni tra le attività di ascolto e accompagnamento	16
b. Percorsi di consulenza psicologica breve	17
c. Percorsi di rete	19
d. Risorse esterne attivate	20
<b>CONTATTI</b>	21
<b>GRUPPI</b>	23
Profilo dei partecipanti ai gruppi	24
Aree tematiche degli incontri	25
<b>PRINCIPALI INDICATORI UTILI</b>	26
<b>GRADIMENTO E IMPATTO DEL PROGETTO</b>	27
a. Il questionario di valutazione sul gradimento dei percorsi rivolti ai minori/adolescenti	27
b. Il questionario di valutazione sul gradimento dei percorsi rivolti agli adulti/figure di riferimento	30
c. Il questionario di auto-valutazione degli operatori	32
d. Il questionario di valutazione della coesione e dell'efficacia della rete territoriale	36

# PREMESSA

I ragazzi e le ragazze hanno bisogno di contesti che li sappiano accogliere e ascoltare, che si sintonizzino sui loro bisogni profondi, rilanciando i desideri e la possibilità di costruire il futuro.

Per questo il progetto AccogliMi ha offerto un'attività di sensibilizzazione, informazione, sostegno psicologico, a favore di ragazzi e ragazze di 14-18 anni e i loro genitori, in collaborazione con ATS e "Rete delle scuole che promuovono salute", nel biennio 2021-2022 e 2022-2023, grazie a un finanziamento del Comune di Milano (ex legge 285/97).

Ha avuto come finalità quella di promuovere un sistema di ascolto e accompagnamento per adolescenti, personalizzato, integrato e flessibile ed è stato realizzato da una rete di Enti del terzo settore, con competenze diversificate e multiprofessionali, ben radicata nei territori della città: Minotauro, Ceas, Nivalis, Zero5, Lotta contro l'emarginazione, Comunità Nuova, Diapason, Comin.

Il progetto ha offerto percorsi gratuiti volti a intercettare precocemente eventuali difficoltà, intervenire tempestivamente mobilitando la rete con le sue variegate possibilità, per promuovere la rapida ripresa del processo evolutivo.

Il progetto ha perseguito i seguenti obiettivi specifici:

- Promuovere una conoscenza diffusa dei servizi dedicati all'adolescenza attivi in città;
- Intercettare precocemente il bisogno, agganciare i ragazzi e le famiglie e orientare ai servizi;
- Valorizzare il gruppo dei pari come fattore protettivo, attraverso sia l'attivazione di specifici percorsi di gruppo che l'integrazione dei ragazzi intercettati nei percorsi/laboratori/attività offerte dal territorio;
- Costruire un sistema di rilevazione e monitoraggio dati permanente, che offra una fotografia dell'evoluzione del mondo adolescenziale, con i suoi bisogni e desideri;
- Implementare le competenze specifiche (sia negli operatori del progetto, che negli operatori formali e informali dei servizi/territori – comunali, di ATS, scolastici) rispetto alla specificità dell'incontro e ascolto con questa fascia d'età;
- Costruire/diffondere una narrazione collettiva e partecipata, con il contributo attivo dei ragazzi incontrati, rispetto all'adolescenza oggi a Milano.

Per raggiungere questi obiettivi sono state realizzate le seguenti azioni:

1. **Mappatura ragionata di tutte le risorse attive nel Comune di Milano** in ambito sociale e psico-pedagogico di ascolto e accompagnamento dei ragazzi/adolescenti (14-18 anni) che affrontano momenti di difficoltà e che chiedono aiuto.
2. Attivazione di un **numero verde** e un numero di cellulare gratuito, sia per chiamare che per chattare, con operatori e operatrici esperti che ascoltano, supportano la messa a fuoco delle esigenze di chi chiama e orientano ad altre attività del progetto e ai servizi del territorio. Questa accoglienza telefonica può prolungarsi con più contatti per approfondire la situazione, favorire l'aggancio/invio a colloqui individuali o attività di gruppo previste dal progetto, mantenere/approfondire contatti con i genitori.
3. **Percorsi di gruppo** a partire da tematiche legate alla fase adolescenziale (es. corpo, affettività, sessualità e identità di genere, sostanze stupefacenti...) organizzati sia sul territorio che nelle scuole e altre istituzioni, sia condotti da esperti sia in collaborazione con altri adolescenti in funzione di peer tutoring formati dal progetto.
4. **Accompagnamento degli operatori e operatrici di rete** rivolto ad adolescenti e famiglie per aiutarli a rivolgersi alle risorse territoriali competenti in base ai bisogni rilevati, attraverso la cura dell'invio e il monitoraggio della buona riuscita del contatto tra domanda e servizio attivato.
5. Percorsi **di consultazione psicologica** breve per adolescenti e i loro genitori, sia online che in presenza sul territorio nelle sedi dei partner di progetto.

Ecco lo schema del funzionamento e delle integrazioni tra le azioni del progetto



## Strumenti

Nelle pagine seguenti presentiamo i dati e i risultati del progetto che è stato costantemente monitorato attraverso alcuni strumenti: il lavoro di confronto delle équipe multidisciplinari che hanno curato le attività, l'inserimento dei dati in una piattaforma online implementata da Sergio Salviati, la valutazione di impatto del progetto svolta dall'Istituto Italiano di Valutazione

Per realizzare la piattaforma di raccolta dati, tutte le associazioni hanno partecipato ad una fase di codesign da gennaio ad aprile del 2022 che hanno portato alla costruzione di un set di schede<sup>1</sup> che ha permesso di tracciare - dal primo contatto alla chiusura - il percorso fatto da ogni singolo utente all'interno del progetto AccogliMi, i contatti con la rete esterna, i bisogni e le problematiche oltre che le risorse interne ed esterne attivate. Tale strumento è stato usato anche per le attività di gruppo che sono state svolte nel progetto.

<sup>1</sup> La metodologia della ricerca utilizzata è la CAPI (Computer Assisted Personal Interview) che prevede la raccolta dei dati con la tecnica Face to Face. I dati sono stati raccolti dagli operatori durante gli incontri reali con persone fisiche e poi li hanno riportati in una piattaforma (strumentisociali.it).

## Sintesi dati

Accoglimi ha accolto in totale tra le diverse azioni di progetto 538 casi<sup>2</sup>; avviato 362 percorsi tra consulenza psicologica breve, percorsi di rete e accompagnamento al territorio. Sono stati intercettati 1338 cittadini che comprendono sia gli utenti adolescenti che gli adulti (genitori, insegnanti, operatori) che hanno beneficiato del progetto.

### 538 CASI ACCOLTI

Numero verde	298
Consulenti	149
Operatori di rete	91

### 362 PERCORSI AVVIATI

Consulenze	250
Percorsi di rete	86
Gruppi	26

### 1338 SOGGETTI

Adolescenti	309
Genitori	806
Adulti	130

### 6529 CONTATTI/SEDUTE

Numero verde	1054
Consulenze	3762
Operatori di rete	1713

### 256 GRUPPI

Adolescenti	4880
Adulti	99
Incontri	690
Contatti	12034

<sup>2</sup>Parliamo di "casi" poiché il contatto con il progetto e le successive azioni possono abbracciare non solo l'adolescente ma anche i genitori stessi con ruoli che possono cambiare da caso a caso. Il caso vede al centro l'adolescente del quale si sono raccolte tutte le informazioni dettagliate anche socio-anagrafiche, ma comprende anche i suoi familiari che con diverse gradazioni e significati hanno avuto un rapporto con gli operatori e operatrici del progetto.

# Accoglienza

Il progetto AccogliMi non è inteso come sostitutivo di percorsi di cura offerti dal sistema dei servizi del territorio, ma si concretizza in un valido e qualificato dispositivo per l'intercettazione di quei casi che presentano difficoltà evolutive in adolescenza che possono essere affrontate da brevi percorsi psico-educativi.

Allo stesso tempo sperimenta un dispositivo in grado di costruire un processo di accoglienza per quei casi che necessitano di una presa in carico da parte dei servizi. Questo passaggio si sviluppa attraverso azioni diversificate non solo di orientamento ma anche di supporto alla lettura della domanda di aiuto con azioni educative e consulenze psicologiche che possano, nel loro insieme, favorire processi di evoluzione nel rapporto tra la problematica stessa e il sistema familiare, nonché l'adolescente stesso.

La capacità di accoglienza è dunque sicuramente ciò che distingue questo progetto e lo rende una sperimentazione estremamente interessante da osservare. Tale capacità si appoggia su alcuni snodi cruciali:

## a. Pluralità dei canali di accoglienza

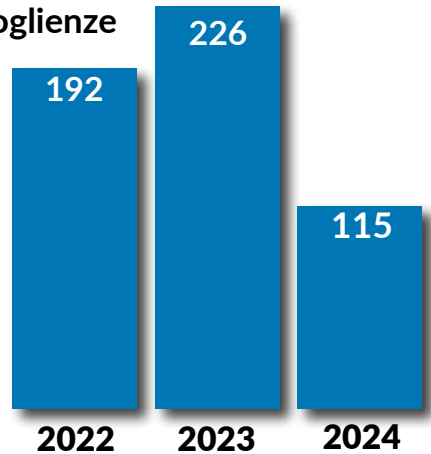
Il progetto ha creato una rete di accoglienza plurale e estesa ed è possibile accedere al progetto da diversi canali:

- È stato creato un **apposito numero verde** al quale arrivano le telefonate ed un numero di cellulare dedicato ai contatti via chat degli utenti. Questa azione è stata curata in particolare da Ceas.
- Gli utenti possono rivolgersi direttamente agli **operatori e operatrici di rete** che incontrano **nel territorio e ai consulenti psicologi**. Questo è possibile grazie al grande lavoro di radicamento nel territorio fatto dagli operatori del progetto.
- La **rete degli enti partecipanti** completa la capacità di accoglienza del perimetro interno del progetto.

Avere diversificato la possibilità di accogliere le richieste di aiuto/ascolto/supporto non unicamente al numero verde ma ampliandola anche agli altri attori del progetto ha garantito una maggior estensione delle accoglienze, non solo in termini quantitativi ma anche qualitativi per le specificità che caratterizzano i diversi attori e reti.

## N accoglienze

Canale di accoglienza	N	%
Numero verde-chat	298	55%
Consulenza breve	149	28%
Operatori di rete	91	17%



### b. Facile accesso per favorire un aggancio precoce con utenti sconosciuti al sistema di cura

L'aggancio precoce è favorito da:

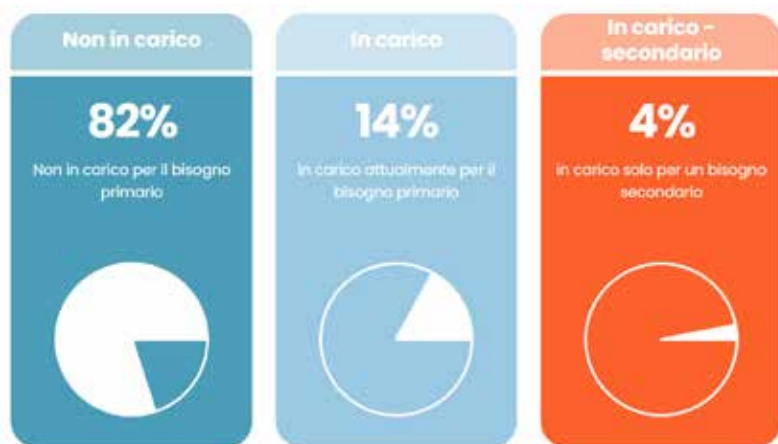
1. **Collegamento facile e diretto grazie al numero verde e la chat**, che permettono un rapido contatto con un operatore in grado di gestire in modo qualificato la prima accoglienza (e quindi agganciando anche coloro che si scoraggiano nel seguire iter istituzionali e liste d'attesa)
2. **Tempestività di risposta alle richieste di aiuto**: dal momento della prima telefonata al numero verde al giorno in cui si avvia il percorso di consulenza per la maggioranza di loro non passano più di tre mesi. Questi tempi comprendono l'intero percorso al numero verde e successivamente il contatto con i consulenti; si riducono quando il contatto è diretto con i consulenti stessi.
3. Un'offerta di **ascolto psicologico e/o di accompagnamento socio-educativo gratuiti**
4. **Prossimità territoriale dell'offerta**: la vicinanza territoriale in termini di domanda dell'utente e risorse attivate dal progetto ha permesso di favorire l'accesso ai servizi
5. L'aiuto degli **operatori e operatrici di rete** grazie alla conoscenza e al coinvolgimento sviluppato con il **lavoro nel territorio**

La capacità di aggancio precoce del progetto AccogliMi è testimoniata dal numero di utenti presi in carico nel progetto che erano alla loro prima esperienza di confronto psicologico o educativo sulle difficoltà sperimentate. La maggior



parte di questi utenti ha un'età compresa tra i 14 e i 15 anni: l'aggancio è precoce non solo rispetto alla possibile cronicizzazione delle situazioni cliniche ma anche per età della popolazione raggiunta.

*Inoltre, i dati hanno evidenziato come la maggioranza delle persone che contattano il progetto (circa l'80%) non era in carico per il bisogno primario né lo è mai stata in passato per gli altri bisogni riportati.*



Circa il 10% dei casi intercettati ha potuto riprendere un percorso di aiuto grazie al progetto; questa tipologia di casi sottolinea come il progetto abbia una potenzialità anche come occasione per coloro che per varie ragioni non hanno voluto o potuto continuare un percorso di cura attivato in precedenza.

La facilità di accesso ha permesso di favorire le domande dirette degli adolescenti che hanno contattato direttamente il progetto per chiedere aiuto.

Chi fa la richiesta di aiuto	N	%
genitore	331	62%
adolescente	101	19%
insegnante	34	6%
tutor scolastico	11	2%
sportello psicologico scolastico	8	1%
operatore doposcuola o campus	6	1%
servizio socio-sanitario	8	2%

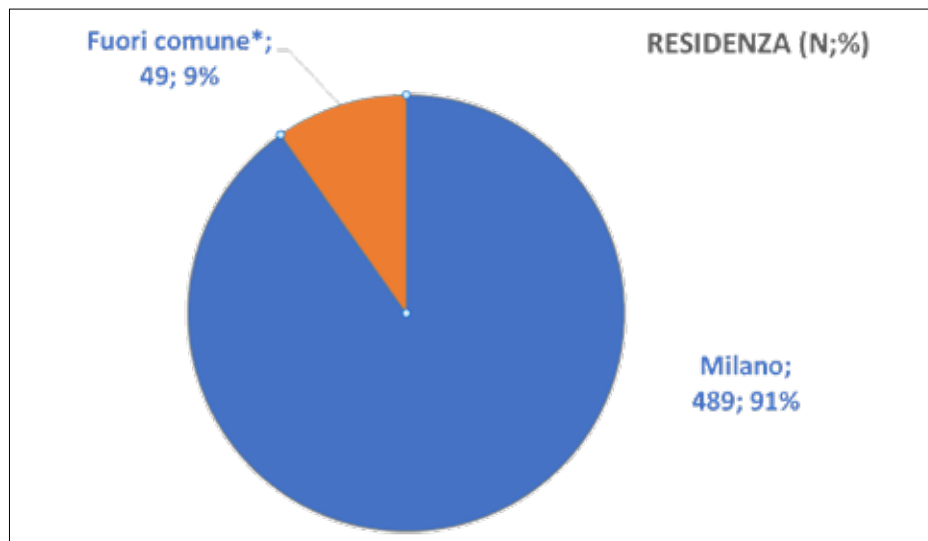
Chi fa la richiesta di aiuto	N	%
fratelli o sorelle	5	1%
altro	5	1%
educatori oratorio cag	5	1%
parenti e amici	5	1%
UONPIA	3	1%
altri adulti significativi	2	0%
SSPT	2	0%

Sebbene in Italia l'avvio di un percorso psicologico o educativo richiede l'autorizzazione delle figure genitoriali, il primo contatto con il progetto può essere fatto direttamente dagli adolescenti stessi, soprattutto se a loro si offrono canali accessibili, ma prevedendo e favorendo comunque il coinvolgimento dei genitori. La maggior parte degli adolescenti, infatti, ha chiesto aiuto attraverso il numero verde e la chat.

Promuovere canali diretti agli adolescenti è utile ad intercettare tutti quei casi che per la loro peculiarità non verrebbero agganciati se si appoggiassero solamente alle richieste del mondo adulto.

### c. Copertura del territorio comunale

La residenza nel comune di Milano era uno dei criteri di accesso al progetto.



Circa il 90% degli utenti è residente nel Comune di Milano, mentre il 10% proviene da comuni limitrofi della cintura metropolitana.

Diversi di questi hanno conosciuto il progetto a scuola e molti di loro non sono residenti ma frequentano una scuola del territorio comunale (circa la metà: 22 casi su 49).

Per questi motivi in molti casi si è optato per un criterio estensivo, anche perché introdurre una differenza di trattamento negli studenti di una stessa scuola non sarebbe stata una situazione auspicabile.

Per favorire la prossimità dei servizi offerti, il progetto puntava a coprire tutti i Municipi del comune. Sia il numero verde, che ha una portata non definita territorialmente, sia la rete degli enti coinvolti che operano in tutto il territorio del comune, hanno permesso di mantenere una distribuzione omogenea nelle varie zone del comune di Milano, con una maggiore concentrazione in quartieri ad alta criticità in cui gli enti lavorano.

<b>municipio</b>	<b>CASI</b>	<b>%</b>
1	14	3%
2	69	15%
3	63	13%
4	43	9%
5	72	15%
6	39	8%
7	51	11%
8	49	10%
9	75	16%
Totale	475	100%

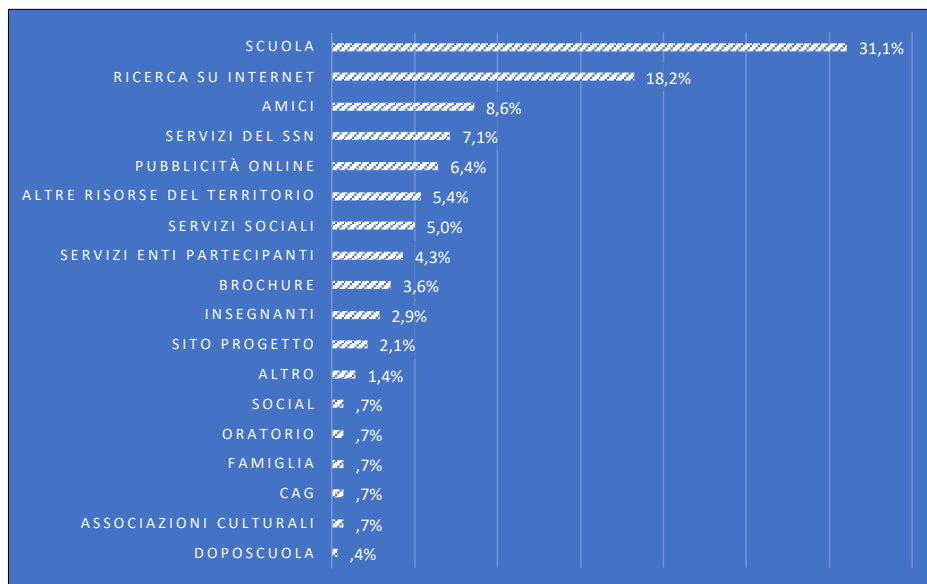
## **I QUARTIERI PIU' COINVOLTI**

Niguarda-Ca'Granda-Prato Centenaro-Q.re Fulvio Testi	24
Padova-Turro-Crescenzago	24
Buenos Aires-Porta Venezia-Porta Monforte	20
Gratosoglio-Q.re Missaglia-Q.re Terrazze	19
Stadera-Chiesa Rossa-Q.re Torretta-Conca Fallata	19
San Siro	16
Affori	12
Baggio-Q.re Degli Olmi-Q.re Valsesia	12
Lodi-Corvetto	12
Città Studi	11
Lambrate-Ortica	11
Quarto Oggiaro-Vialba-Musocco	11
Q.re Gallaratese-Q.re San Leonardo-Lampugnano	10
Tibaldi	10

### **d. Promozione e marketing del progetto**

Agli utenti che hanno contattato il numero verde è stato chiesto dove avessero conosciuto il progetto.

Una buona parte dei casi agganciati dal numero verde (circa uno su tre) ha dichiarato di aver conosciuto il progetto in ambito scolastico. La promozione nei canali social o in internet ha rivestito un ruolo più secondario, nel corso del tempo si è potuto registrare un incremento negli utenti che sono arrivati al progetto attraverso internet o la pubblicità online. Il dato finale indica come questi strumenti di promozione abbiano favorito l'accesso in un caso su quattro (circa 26%). Questo garantisce una certa continuità nelle accoglienze al progetto anche quando si è al di fuori del calendario scolastico.



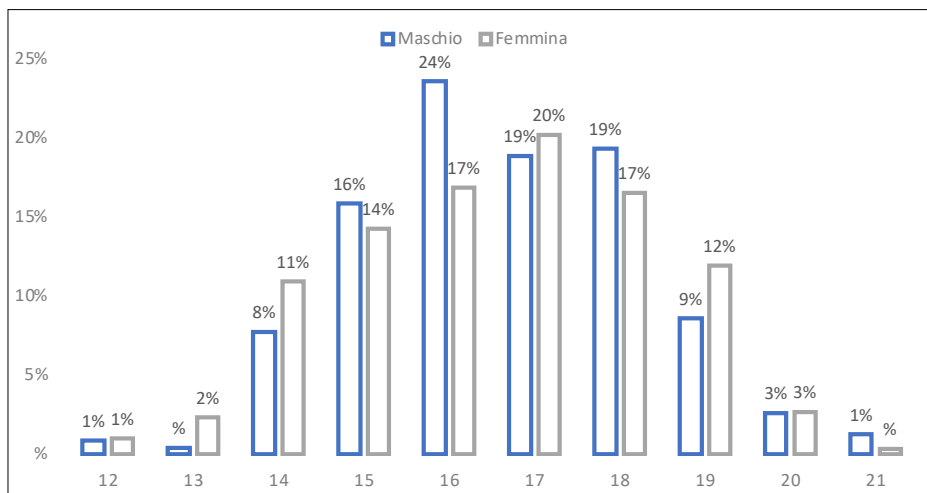
## PROFILO DEGLI UTENTI DEI PERCORSI

### a. Dati socio-anagrafici

Nel totale dei casi agganciati la distribuzione di genere ha mostrato una lieve prevalenza di genere femminile, in rapporto di 6 a 4 all'incirca, circa il 57% degli utenti. Ci sono differenze significative in base al canale di accoglienza:

- **Consulenza psicologica:** prevalenza di genere femminile (65%)
- **Operatori e operatrici di rete:** prevalenza di utenti di genere maschile (61%)
- **Numero verde e chat:** lieve prevalenza di utenti di genere femminile (57%).

L'età media del campione è poco più di 16 anni. Tra i 16 e i 17 anni si concentra la quota maggiore degli adolescenti accolti. Nei maschi 1 su 4 ha 16 anni.



Le scuole frequentate sono in prevalenza i licei, a seguire gli istituti professionali (di cui una parte per il diploma e uno per il primo ciclo) e per ultimo gli istituti tecnici.

La maggior parte dei casi intercettati col numero verde e le consulenze psicologiche frequentano licei (intorno al 45%), mentre quelli intercettati dall'operatore di rete frequentano istituti tecnici e professionali (60%) e in misura significativamente minore i licei (6%).

La nazionalità dei ragazzi agganciati, mostra una prevalenza di utenti italiani (80%). La maggior capacità di agganciare ragazzi di famiglie provenienti da paesi

Scuola (che sta frequentando)	N	%
secondaria di I grado	66	15,8%
Istituto Professionale Primo Ciclo (3 Anni)	55	13,1%
Diploma ad indirizzo Professionale (5 Anni)	56	13,4%
Diploma ad Indirizzo Tecnico (5 Anni)	84	20,0%
Diploma Magistrale (5 Anni)	3	,7%
Diploma Liceale (5 Anni)	154	36,8%

Classe	N	%
terza I°	52	12,5%
prima II°	108	26,0%
seconda II°	121	29,2%
terza II°	68	16,4%
quarta II°	40	9,6%
quinta II°	24	5,8%
università	2	,5%

extra europei si è concentrata nel lavoro degli operatori di rete dove quasi la metà dei casi accolti è di origine straniera. Questo rappresenta un'ulteriore specificità del modello di intervento legato al profilo degli operatori di rete.

Nazione origine	N	%		N	%
Italia	430	80%	Colombia	2	0,4%
Peru	20	4%	Federazione Russa	2	0,4%
Egitto	17	3%	Polonia	2	0,4%
Filippine	10	2%	Romania	2	0,4%
Ucraina	8	1%	Altro (1)	13	3%
Cina	7	1%			
Ecuador	7	1%			
El Salvador	7	1%			
Marocco	4	1%			

## b. Bisogni e motivi della richiesta di aiuto

La fase storica molto delicata, postpandemia Covid 19, passata attraverso modalità di relazioni inedite e situazioni che hanno alzato il livello di ansia e isolamento degli adolescenti, ha reso questa analisi ancora più importante. I dati emersi dal progetto AccogliMi sono in linea con quanto riportato anche nel Quaderno recentemente pubblicato da Fondazione Cariplo in merito al neurosviluppo e alla salute mentale di bambini e adolescenti<sup>3</sup>.

In primo luogo, emergono le **difficoltà degli adolescenti nel gestire il rapporto con gli altri**, sia con i pari sia con i genitori. Le difficoltà nelle relazioni hanno

Bisogno primario	N	%		N	%
difficoltà scolastiche e relazioni	76	14,3%	progetto migratorio	4	,8%
conflittualità genitori-figli	58	10,9%	sostanze	4	,8%
disturbi di ansia	57	10,7%	affettività	3	,6%
relazioni coetanei e vita sociale	42	7,9%	blocco decisionale	3	,6%
difficoltà di apprendimento	41	7,7%	blocco performance	3	,6%
ritiro sociale	34	6,4%	disturbi del sonno	3	,6%

<sup>3</sup> Neurosviluppo, salute mentale e benessere psicologico di bambini e adolescenti in Lombardia 2015-2022, in Collana "Quaderni dell'Osservatorio" n. 48 ▪ Anno 2024.  
<https://www.fondazionecariplo.it/static/upload/qua/0000/qua-benessere-psicologico-web-02.pdf>

<b>Bisogno primario</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		<b>N</b>	<b>%</b>
abbandono scolastico	26	4,9%	fobie e paure specifiche	3	,6%
depressione	24	4,5%	problemi di ambientamento	3	,6%
disturbi alimentari	24	4,5%	conoscenza progetto	2	,4%
gestione rabbia	21	3,9%	famiglia isolata	2	,4%
orientamento al futuro	19	3,6%	gaming e social	2	,4%
separazione genitori	15	2,8%	lutto	2	,4%
immagine di sè e autostima	14	2,6%	povertà	2	,4%
autolesionismo	9	1,7%	problemi giudiziari	2	,4%
maltrattamenti e abusi	5	,9%	alcol	1	,2%
bullismo e cyberbullismo	4	,8%	altro	11	2%

riguardato sia i coetanei nel contesto scolastico sia nella vita sociale anche al di fuori del contesto scolastico (22% dei casi). Anche il rapporto conflittuale con i genitori è un tema molto citato, circa da 1 caso su 10. Tale problema è esplicitato sia dagli adolescenti che dai genitori.

Altri motivi per i quali le famiglie si sono rivolte al progetto: i **disturbi di ansia** che rappresentano anche una delle motivazioni più rappresentate quando sono gli adolescenti a chiamare e il **ritiro sociale**, un fenomeno in crescita dopo il periodo pandemico, una situazione fortemente sollecitata dall'aver sperimentato l'isolamento forzato. Nei casi di adolescenti femmine sono riportati disturbi di ansia e depressione in misura maggiore rispetto a quanto emerge nei casi di adolescenti maschi, per i quali invece viene riportata più spesso la gestione della rabbia, le difficoltà relazionali e le difficoltà di apprendimento.

Sono stati raccolti anche i **bisogni specifici dei genitori** che emergono durante la presa in carico. In particolare, emergono: problemi comportamentali (9), difficoltà sentimentali e di coppia (8) e gestione della rabbia (7).

<b>ETA' MEDIA</b>					
<b>14</b>	separazione genitori				
<b>15</b>	difficoltà di apprendimento				
<b>16</b>	gestione rabbia	relazioni coetanei	abbandono scolastico	disturbi alimentari	immagine di sè e autostima
	maltrattamenti e abusi	autolesionismo	progetto migratorio	problemi comportamentali	difficoltà scolastiche_relazioni
<b>17</b>	orientamento al futuro	conflittualità genitori-figli	disturbi di ansia	agiti suicidari	ritiro sociale
<b>18</b>	depressione				

Accanto al motivo principale per il quale hanno chiamato il progetto spesso viene anche riportato un bisogno secondario che contribuisce a rendere più complicato il quadro iniziale dell'adolescente. Solo nel 31% dei casi, pari ad 1 caso su 3, si è osservata un'unica problematica coincidente con il bisogno primario riportato nella tabella sopra. In circa 7 casi su 10 si è registrato almeno un altro bisogno esplicito o implicito.

## RISPOSTE DEL PROGETTO E TIPOLOGIE DI PERCORSI

Le richieste d'aiuto al progetto - a prescindere dal canale di accesso - prevedono una fase di inquadramento della domanda e la definizione di una proposta alla famiglia o all'adolescente. Non tutti i casi esitano dunque in un percorso di rete o di consulenza psicologica. Qui di seguito riportiamo i dati dei flussi in ingresso al progetto e in uscita.

Delle 538 richieste di aiuto pervenute al progetto, per 307 si è attivato un percorso di rete e/o una consulenza, mentre sono usciti dal progetto dopo la fase di accoglienza in 231.

Accoglienza: **538** casi

CASI IN USCITA  
ALL'ACCOGLIENZA: **231**

CASI CON AVVIO DI  
ALMENO UN PERCORSO: **307**

I casi accolti dagli operatori di rete o dai consulenti direttamente, essendo frutto di un lavoro nel territorio, hanno esitato in un percorso in una percentuale maggiore di casi, rispetto a quelli che si sono rivolti all'accoglienza telefonica.

Canale di accoglienza	Numero di percorsi attivati		
	0	1	2
	N	N	N
<b>Numero verde</b>	200	89	9
<b>consulenza breve</b>	12	135	2
<b>operatori di rete</b>	19	54	18
<b>totale</b>	231	278	29

Dei 231 casi chiusi all'accoglienza, 34 sono stati esclusi perché non coerenti con il mandato di progetto (Residenza extra comune, età, presa in carico già attiva



altrove), 47 hanno chiamato solo per avere informazioni (genitori, insegnanti, cittadini ma anche operatori di altri servizi).

Ogni volta che arriva una richiesta di aiuto il numero verde ha mediamente sentito la famiglia o l'adolescente per **2 volte ma in diversi casi si sono dovuti fare anche 3 o 4 colloqui, anche quando poi le situazioni sono state valutate non coerenti con il mandato.** Le famiglie sono state comunque aiutate o orientate a servizi esterni, anche quando non è stato attivato un percorso.

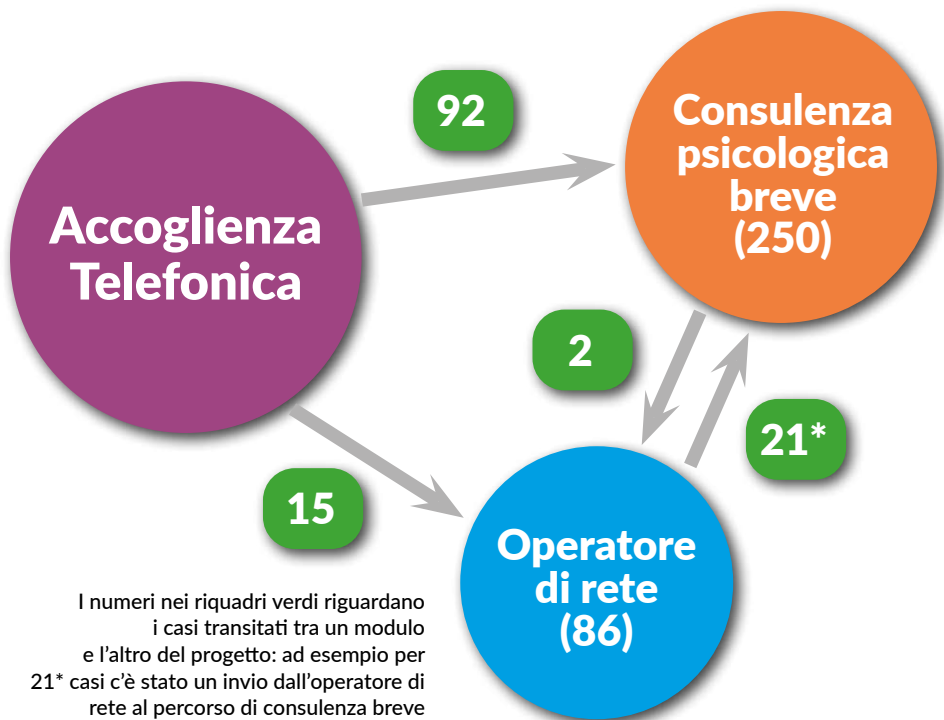
In particolare, a 55 di loro è stato proposto di attivare un percorso interno in prevalenza per l'avvio di una consulenza che non si è poi concretizzata e a 35 una risorsa esterna.

<b>ESITO NEI CASI CHIUSI ALL'ACCOGLIENZA</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
richiamare per approfondimento	55	21,2%
proposta consulenza breve ado	46	19,5%
proposta servizio o risorsa esterna progetto	35	13,0%
proposta operatori di rete	6	2,6%
proposta consulenza breve genitori	3	1,3%

#### **a. Considerazioni sintetiche sulle connessioni tra le attività di ascolto e accompagnamento**

Uno dei punti di forza del progetto è la sua modularità, le diverse azioni presenti nel progetto hanno una loro specificità, ma nel complesso esse sono tutte comunicanti tra loro: l'accoglienza telefonica (numero verde e chat), i percorsi di consulenza psicologica brevi, gli operatori di rete e i gruppi.

Nel corso del progetto abbiamo lavorato alla creazione di collegamenti interni tra i vari moduli che potessero supportare la portata del progetto, le richieste e i bisogni degli utenti e favorire una risposta tempestiva e integrata da un punto di vista multidisciplinare.



Nel tempo si è dovuto inserire e modificare le strategie di gestione dei collegamenti, creando luoghi e spazi di confronto, riflessione metodologica e strategica rispetto alla costruzione di un modello di lavoro integrato e flessibile. Si è lavorato per integrare sempre di più l'attività degli operatori di rete e della consulenza psicologica.

### **b. Percorsi di consulenza psicologica breve**

Psicologi e psicologhe dei diversi enti, anche attraverso specifiche e diversificate competenze e metodologie di ascolto e analisi della domanda, hanno sviluppato percorsi di consultazione breve che potessero sintonizzarsi con le richieste di adolescenti e famiglie, offrendo sia momenti individuali e in parallelo, sia consulenze con la presenza dei membri della famiglia coinvolti.

Il progetto ha attivato 250 percorsi di consulenza psicologica: 92 di questi sono stati attivati grazie al lavoro dell'accoglienza telefonica mentre 137 sono stati attivati direttamente dai consulenti.

Anche se la maggior parte dei casi che ricevono la consulenza psicologica viene agganciata dai consulenti stessi (ai quali i casi arrivano direttamente dall'ente o da altri canali), il dato delle accoglienze telefoniche evidenzia come all'incirca

un caso su tre di quelli che chiamano il numero verde riesca poi ad attivare un percorso di consulenza. L'interesse e la partecipazione degli utenti del progetto a questa azione ci conferma l'importanza di offrire alle persone tempi e luoghi di ascolto, necessari a far emergere i bisogni e accompagnarli in modo più efficace e personalizzato nell'orientamento ai servizi del territorio.

I casi sono prevalentemente di genere femminile (60%), italiani (88%) e di età compresa tra i 14 e i 19 anni con punte tra i 16 e i 17 anni (43%).

Nello specifico di questa azione, i bisogni primari rilevati maggiormente nella popolazione di AccogliMi riguardano tematiche relazionali. Analizziamo nella tabella sottostante i bisogni primari indicati dai consulenti con riferimento al percorso fatto.

	<b>N</b>	<b>%</b>
conflittualità genitori-figli	37	14,8
difficoltà scolastiche relazioni	26	10,4
relazioni coetanei e vita sociale	26	10,4
ritiro sociale	26	10,4
disturbi di ansia	19	7,6
difficoltà scolastiche apprendimento	18	7,2
disturbi alimentari	12	4,8
autolesionismo	10	4,0

La gestione delle relazioni con i coetanei sia nell'ambito scolastico ("difficoltà scolastiche relazionali") sia al di fuori di esso ("relazioni coetanei e vita sociale") rappresenta il bisogno con più ampia manifestazione di disagio intercettato dall'azione del supporto psicologico (52 casi ai quali se ne aggiungono altri 12 che lo indicano come aspetto secondario).

Significativo è anche il numero di adolescenti che hanno portato ai consulenti un quadro di ritiro sociale. Questo ha rappresentato il secondo motivo primario di richiesta di aiuto con 29 casi interessati. Dunque, difficoltà a stare nelle relazioni con i coetanei, con genitori e per alcuni di loro anche rifiuto totale delle relazioni e di una vita sociale. Anche le difficoltà con i genitori, in particolarità la conflittualità tra genitori e figli, è un elemento ricorrente tra le difficoltà intercettate da questa azione.

Nonostante questa specifica difficoltà relazionale, il progetto registra l'esigenza e la disponibilità di questi adolescenti e dei loro genitori di cercare un aiuto, in un progetto che offre prima di tutto ascolto, in modo tempestivo, con canali di accesso diversificati e anche a distanza, grazie a operatori e operatrici della consulenza telefonica.

La possibilità di offrire un pacchetto di 15 colloqui per utente ha permesso di indagare e far emergere durante il percorso di consultazione anche bisogni primari latenti che in un primo momento di analisi della domanda non erano emersi, ma che tuttavia si sono rivelati di primaria importanza per inquadrare la situazione e orientare la richiesta di aiuto. La problematica latente più frequente che è stata rilevata è legata all'immagine di sé e all'autostima.

### **c. Percorsi di rete**

Operatori e operatrici di rete, oltre al lavoro che hanno svolto mappando nel territorio il sistema e la rete dei servizi, hanno sviluppato anche un'attività diretta con gli adolescenti o i loro genitori in percorsi finalizzati alla attivazione di risorse sia formali, in relazione alla problematica per la quale hanno contattato il progetto, sia informali per costruire o ricostruire una rete di interessi o risorse in grado di tutelare l'adolescente nel suo percorso evolutivo.

Si sono attivati 86 percorsi di rete, la maggior parte di questi (69) sono casi che gli stessi operatori e operatrici di rete hanno agganciato nel loro lavoro nel territorio, soprattutto nel mondo della scuola. Gli insegnanti sono i canali dai quali i casi agganciati hanno avuto informazioni o sono stati segnalati. Le scuole che maggiormente hanno segnalato delle situazioni critiche al progetto AccogliMi sono istituti professionali, caratterizzati da un'utenza complessa e da un certo radicamento territoriale e in cui è spesso presente la figura del tutor che garantisce uno sguardo più ampio alla vita degli studenti da parte della scuola.

Nei percorsi di rete il primo motivo della richiesta di aiuto sono le difficoltà di apprendimento e a seguire, anche in questo ambito, le difficoltà nelle relazioni. Una buona parte viene coinvolta per essere aiutata nell'orientarsi per il proprio futuro.

Analizziamo il profilo degli adolescenti che accedono ai percorsi di rete: rispetto al campione globale e ai percorsi di consulenza l'approccio di rete coinvolge in misura maggiore soggetti di genere maschile (60% vs 40% del campione globale). L'età è distribuita in pressoché tutti gli anni dai 14 ai 19 anni ed è meno concentrata nella fascia di età 16-17 rispetto alle consulenze. Un'altra specificità dei percorsi di rete è la provenienza delle famiglie e degli adolescenti: diversamente dal campione totale e da quello delle consulenze la maggioranza dei ragazzi agganciati ha origini straniere o ha famiglie di origini straniere. In 39 casi su 86 la nazione primaria è extra europea ai quali si aggiungono altri 13 casi dove la nazione secondaria è anch'essa fuori dall'Italia. In altre parole, 52 casi su 86 hanno origini straniere. Questa rappresenta una forte specificità e una capacità di questa azione di agganciare e lavorare anche con soggetti di origine straniera.

Gli esiti degli interventi di rete si distribuiscono in misura analoga nell'attivazione da una parte della rete informale (cag, rete del volontariato, oratorio, sport, etc)

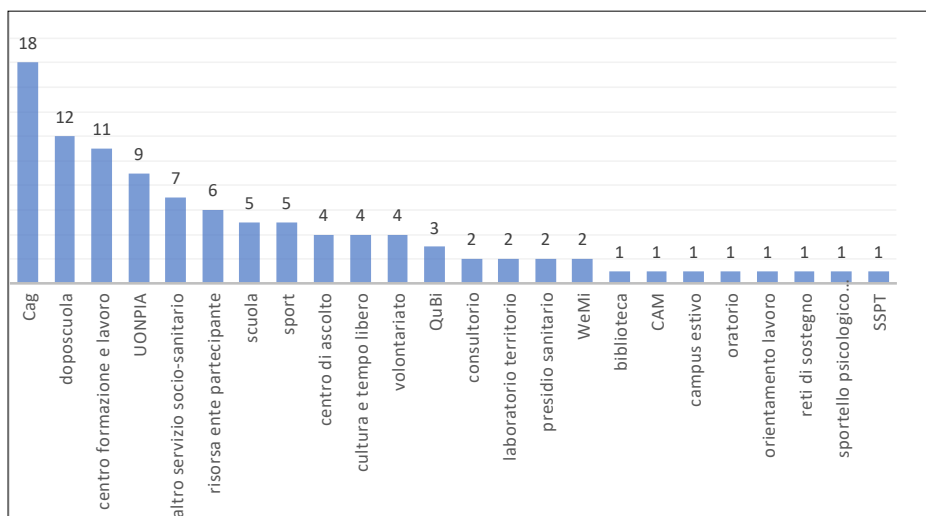
e dall'altra della rete formale (servizi sociosanitari). Questi servizi e realtà del territorio, sono nel tempo del progetto state inserite nella mappatura realizzata dagli operatori di rete su tutta la municipalità di Milano, raccogliendo per ciascun municipio le realtà che a vario titolo offrono attività o servizi per gli adolescenti.

#### d. Risorse esterne attivate

Il progetto prevede, nella maggior parte dei casi grazie al lavoro degli operatori di rete, l'attivazione di risorse esterne. Questo passaggio consente di prolungare i benefici dell'aggancio anche una volta terminato il percorso all'interno del progetto. Poiché l'intervento è un intervento breve per definizione questo obiettivo diventa prioritario per il progetto.

Sono state attivate **104 risorse esterne** al progetto, 91 sono state attivate per la prima volta e 13 invece sono state riattivate. La maggior parte di queste risorse sono state attivate dagli operatori di rete (93) e 11 dai consulenti. I casi ai quali sono state attivate le risorse sono 58 poiché per alcuni di loro si è proceduto attivando più di una risorsa.

Tra i principali esiti dell'attivazione della rete del territorio vediamo l'aggancio di un utente ad un contesto informale (cag, enti sportivi, centri culturali o del tempo libero, laboratori etc), all'area formazione e lavoro (scuola, doposcuola, centri di formazione, sportelli di orientamento) oppure a risorse formali delle strutture di cura (Uonpia, consultori, presidi sanitari). Seguono attività ludico-ricreative e altre reti del territorio.



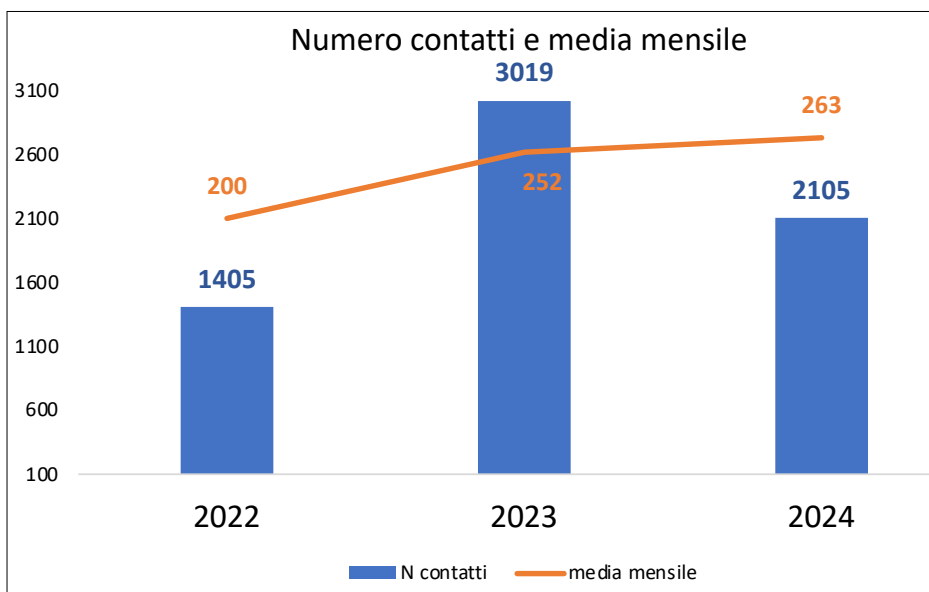
## CONTATTI<sup>4</sup>

Il progetto ha registrato 6529 contatti totali con i 538 casi presi in carico, tra accoglienza telefonica, consulenza psicologica e operatori di rete. Per tutto il progetto la quota di risorse più grande è andata al target adolescenziale (3733 pari al 57%) e a seguire ai genitori degli adolescenti (2083 pari al 32%).

Se guardiamo alle tipologie di offerta le consulenze psicologiche sono quella ha prodotto il maggior numero di contatti (3762), anche in considerazione del numero di risorse a disposizione. A seguire gli operatori di rete (1713) e poi il numero verde.

N° CONTATTI	ADOLESCENTI	GENITORI	FAMIGLIA	ADULTI	TOTALE
<b>NUMERO VERDE</b>	471	498	10	75	<b>1054</b>
<b>CONSULENZA BREVE</b>	2354	1181	117	110	<b>3762</b>
<b>OPERATORI DI RETE</b>	908	404	55	346	<b>1713</b>
<b>TOTALE</b>	<b>3733</b>	<b>2083</b>	<b>182</b>	<b>531</b>	<b>6529</b>

Nel grafico sottostante riportiamo i dati dei contatti nel corso del tempo dal 2022 al 2024. Come si può vedere dalla linea che corrisponde alla media mensile dei contatti la capacità del progetto è cresciuta.



<sup>4</sup> quante volte gli utenti sono entrati in contatto con il progetto

ANNO	ADOLESCENTI	GENITORI	FAMIGLIA	ADULTI
2022	860	422	39	84
2023	1710	948	91	270
2024	1163	713	52	177

## Nota Bene

*Il lavoro dell'accoglienza telefonica, svolto da operatori e operatrici specializzati di Ceas, ha riguardato i dati inseriti nella piattaforma che ha come orizzonte di riferimento la presenza di una difficoltà in un adolescente o nella sua rete primaria/secondaria. Tuttavia c'è una parte dell'attività dell'accoglienza telefonica che non ha specificatamente un caso di riferimento, come nel caso dei contatti di servizi o enti che contattano il numero verde per avere informazioni o essere orientati al territorio senza presentare alcun caso.*

*Per chiarire meglio il grosso lavoro dell'accoglienza telefonica, si riporta anche il dato del numero totale di contatti registrati dall'equipe comprendendo tutte le telefonate, le chat e in generale le comunicazioni che gli operatori hanno seguito dall'inizio del progetto (compreso la gestione della segreteria). Questo dato consente di rendere nota della complessità e del volume di lavoro che viene fatto per offrire una risposta tempestiva e il più possibile personalizzata a tutti i cittadini che contattano il progetto.*

### **Contatti totali dell'accoglienza telefonica con gli utenti: 3580**

Distribuzione temporale.

<b>2022</b>	893
<b>2023</b>	1451
<b>2024</b>	1236

Ogni singola situazione accolta richiede un tempo per essere elaborata, di seguito riportiamo il numero medio di contatti per ogni caso, che fornisce una misura del lavoro e dell'impegno per il progetto e per gli operatori.

Emergono due dati importanti: l'accoglienza telefonica ha una media di 3,6 contatti (telefonate e/o messaggi via chat) e questo significa che il numero verde non è nella maggior parte dei casi uno strumento che si può risolvere con un contatto unico. Se guardiamo anche la seconda tabella osserviamo come solo il 23% dei casi si risolve con un contatto unico mentre la maggior parte ha bisogno di almeno 2/3 contatti e 1 su 3 anche più di 4. Il numero verde offre quindi alla maggior parte di chi chiama un primo percorso di supporto psicoeducativo e orientamento. Il secondo dato rilevante è la media dei contatti nelle consulenze brevi e negli operatori di rete. In entrambi i casi la media si attesta ai 15 contatti se non di più come riportato dalla seconda tabella.

In questi dati è necessario anche tenere in considerazione che accanto al percorso con i ragazzi - come abbiamo visto nei dati sui beneficiari coinvolti - vengono incontrati anche i genitori sia come supporto al percorso sia come beneficiari diretti.

Media contatti per singolo caso	
Accoglienza telefonica	<b>3,6</b>
consulenza breve	<b>14,5</b>
operatori di rete	<b>15,7</b>

N° contatti per singolo caso	1		2-3		4-7		8-15		da 16 in su	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
<b>Numero verde</b>	68	23,4%	124	<b>42,6%</b>	79	27,1%	15	5,2%	5	1,7%
<b>Operatori di rete</b>	4	3,7%	19	17,8%	19	17,8%	21	19,6%	44	<b>41,1%</b>
<b>Consulenza breve</b>	7	2,7%	17	6,6%	32	12,4%	98	37,8%	105	<b>40,5%</b>

## GRUPPI

Il progetto ha attivato **256 gruppi** nel territorio per adolescenti e per genitori. Nel complesso sono stati organizzati **690 incontri** coinvolgendo **4979 partecipanti** per un **totale di 12034 contatti**. Le attività di gruppo proposte da Accogliami hanno previsto: attività di sensibilizzazione su larga scala sul tema della salute mentale in adolescenza, gruppi di peer tutoring nelle scuole superiori, gruppi per lo sviluppo di competenze trasversali e promozione del benessere.

Numero incontri: 690  
 Numero partecipanti: 4979  
 Numero contatti: 12034



**256**

Nel complesso sono stati realizzati 240 gruppi per adolescenti, 8 per genitori e 5 per adulti/cittadini.

Le attività di gruppo sono state distribuite sul territorio così da coprire, seppure con pesi differenti, tutti i municipi della città: da una parte si osserva una ottima copertura nei territori dei municipi 2,3,5,6,7 e 9 dove sono stati condotti 29 gruppi o più per ognuno dei municipi e dall'altra i territori dove la copertura è un po' più bassa: i municipio 1 e ,4 e 8 (con 10 gruppi o meno).



Questi dati sono strettamente collegati alla distribuzione delle attività nel territorio degli enti partecipanti e grazie al lavoro di rete con le scuole, che però non sempre si rendono disponibili a organizzare attività seppur gratuite. Sono stati offerti interventi di sensibilizzazione sul tema della salute mentale in adolescenza rivolti alle classi. Questa azione, che prevede interventi brevi della durata di uno o due incontri per classe per sensibilizzare gli adolescenti stessi al tema, individuare le risorse a cui possono rivolgersi nei momenti di difficoltà e ridurre lo stigma legato al tema della salute mentale tra i giovani.

<b>Municipio</b>	<b>N gruppi</b>	<b>N incontri</b>	<b>N partecipanti</b>	<b>N contatti</b>
<b>1</b>	10	18	228	384
<b>2</b>	36	62	808	1409
<b>3</b>	29	108	453	1034
<b>4</b>	6	14	97	209
<b>5</b>	51	184	978	3532
<b>6</b>	29	66	523	1087
<b>7</b>	53	124	1014	2091
<b>8</b>	4	5	51	76
<b>9</b>	30	90	673	1892
<b>Nr</b>	10	18	228	384
<b>Totale</b>	<b>256</b>	<b>690</b>	<b>4979</b>	<b>12034</b>

Sono poi state realizzate anche delle attività laboratoriali di gruppo fuori dal contesto scolastico, rivolte ad adolescenti con l'obiettivo di favorire lo sviluppo di competenze trasversali e promozione del benessere. Alcuni gruppi sono stati realizzati anche per genitori (8) e per altri adulti/cittadini (5), ampliando così l'offerta anche al contesto educante.

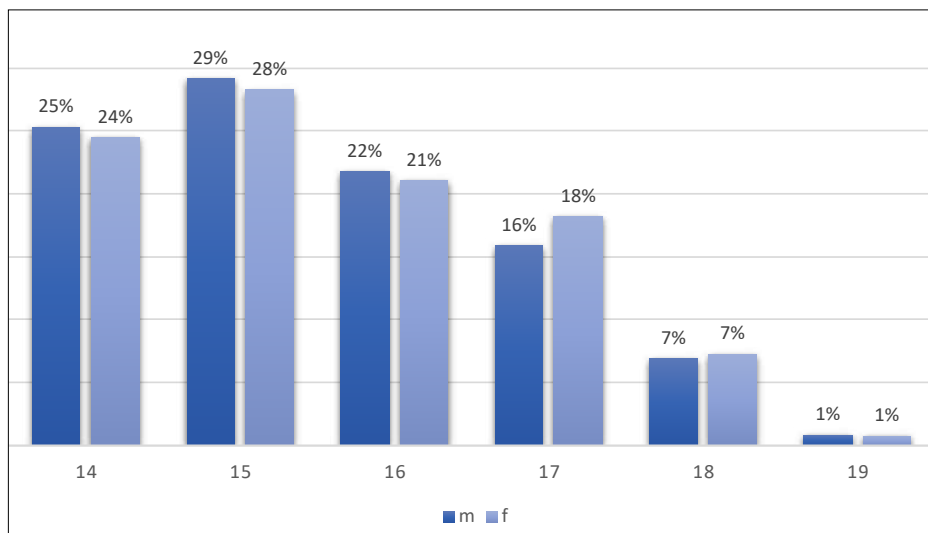
Oltre a questi, AccogliMi ha realizzato anche 17 gruppi peer, basati sul modello educativo della peer education, curati in particolare da Cooperativa Zero5 e Associazione Comunità Nuova, che hanno previsto la formazione di adolescenti che potessero agire un ruolo di supporto e orientamento dei loro coetanei dentro e fuori la scuola.

### **Profilo dei partecipanti ai gruppi<sup>5</sup>**

In generale si riscontra un'equa distribuzione di genere tra i partecipanti.

La maggior parte degli utenti adolescenti coinvolti nei gruppi ha un'età compresa tra 14 e 15 anni, sebbene il range vada da 14 a 19. I contesti di intervento sono

in prevalenza le scuole superiori e quindi data l'età gli studenti delle classi più coinvolte sono le prime e le seconde.



### Aree tematiche degli incontri

Per tutto il corso del progetto nei gruppi condotti a scuola le tematiche affrontate sono state in prima istanza quelle relative all'approccio delle life skills, in particolare quelle dedicate alle abilità relazionali ed emotive. Questo è molto importante anche visto come le difficoltà più citate nelle richieste di aiuto individuali sono proprio le relazioni. Per questo le relazioni hanno rappresentato un argomento anche al di fuori dell'approccio delle life skill. Oltre a queste e alla conoscenza del progetto che rappresenta un tema presente in molti gruppi, tra gli argomenti diffusi troviamo anche il consumo di sostanze e la gestione della rabbia e i gruppi con la finalità di creare dei peer educator.

#### LEGENDA LIFE SKILL

- **EMOTIVE** - consapevolezza di sé, gestione delle emozioni, gestione dello stress
- **RELAZIONALI** - empatia, comunicazione efficace, relazioni efficaci
- **COGNITIVE** - problem solving, prendere decisioni, pensiero critico, pensiero creativo

<sup>5</sup> I dati raccolti dagli operatori sui partecipanti ai gruppi sono meno dettagliati rispetto a quelli delle attività di consultazione psicologia e operatori di rete.

Tematica	N	%	Tematica	N	%
Lifeskill relazionali	116	45%	identità di genere	3	1%
Lifeskill emotive	107	42%	problemi comportamentali	3	1%
conoscenza progetto	83	32%	ritiro sociale	3	1%
difficoltà scolastiche relazioni	35	14%	abbandono scolastico	2	1%
sostanze	27	11%	conflittualità genitori-figli	2	1%
Lifeskill cognitive	21	8%	bullismo e cyber bullismo	2	1%
relazioni coetanei	16	6%	difficoltà scol. apprendimento	1	0,4%
formazione per educator	10	4%	orientamento al futuro	1	0,4%
gestione rabbia	10	4%	blocco performance	1	0,4%
alcol	6	2%	problemi giudiziari	1	0,4%
sessualità	6	2%			

## PRINCIPALI INDICATORI UTILI

Riportiamo qui di seguito aspetti significativi emersi in itinere che si sono tenuti sotto osservazione nei monitoraggi. L'obiettivo è quello di monitorare quelle che nelle analisi del primo anno (2022-2023) sono risultate delle variabili significative per restituire il lavoro degli operatori e l'andamento del progetto.

Questi indicatori sono inoltre utili anche per il percorso di valutazione di impatto insieme agli altri indicatori previsti.

	08/2023	08/2024
Percentuale accoglienze del numero verde sul totale	52,6%	55%
Percentuale accoglienze utenti di fuori Milano	9.5%	9%
Percentuale casi agganciati grazie ai canali a distanza	30%	30,6%
Percentuale utenti non in carico in altri servizi	82%	82%
Percentuale consulenze con 15 o + sedute con gli ADOLESCENTI	10%	40%
Numero casi inviati dalle consulenze ai percorsi di rete	2	2
Numeri casi inviati dai percorsi di rete alle consulenze	16	21
Numero casi con risorse esterne attivate	41	58

# GRADIMENTO E IMPATTO DEL PROGETTO

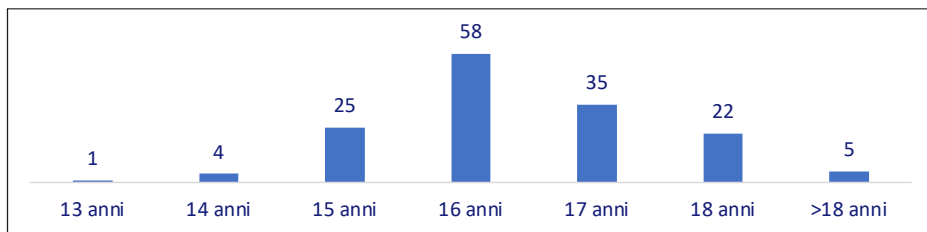
Nell'ambito della valutazione di impatto del progetto sono stati somministrati dei questionari di gradimento dei beneficiari, ma anche dei questionari per operatori interni ed esterni al progetto.

Gli interventi ricevuti sono stati valutati positivamente dal 96% degli utenti adolescenti e dal 100% degli utenti adulti che hanno risposto ai questionari di soddisfazione. Il 94% degli operatori di progetto che hanno risposto al questionario valutano positivamente la capacità del progetto di consolidare la rete territoriale di promozione del benessere in età evolutiva, mentre l'86% degli operatori della rete territoriale che hanno risposto al questionario valutano positivamente la capacità del progetto di migliorare la collaborazione operativa tra soggetti pubblici/privati.

Riguardo ai beneficiari, hanno completato i questionari pochi soggetti coinvolti nel lavoro sui casi (150 minori/adolescenti e 39 adulti/figure di riferimento) nonostante operatrici e operatori abbiano sollecitato la compilazione che è stata anche favorita da un formato agile da consultare online.

## a. Il questionario di valutazione sul gradimento dei percorsi rivolti ai minori/adolescenti

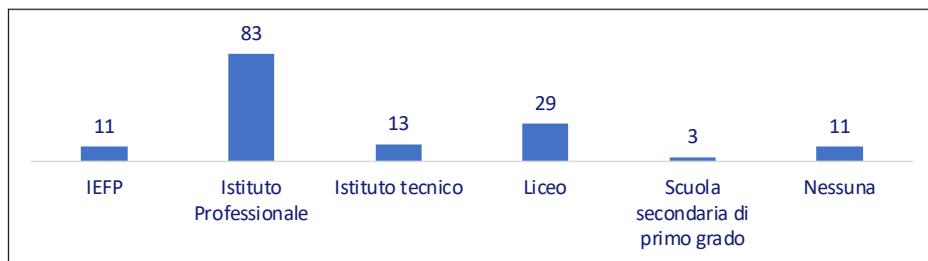
Al questionario hanno risposto 150 minori/adolescenti, di cui 105 femmine e 45 maschi. Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti per età anagrafica:



Dei rispondenti, 107 risiedono a Milano e 43 risiedono fuori dal territorio cittadino.

Relativamente al titolo di studio, 3 rispondenti hanno licenza elementare, 137 licenza media e 10 non possiedono alcun titolo di studio.

Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti rispetto alla scuola frequentata:



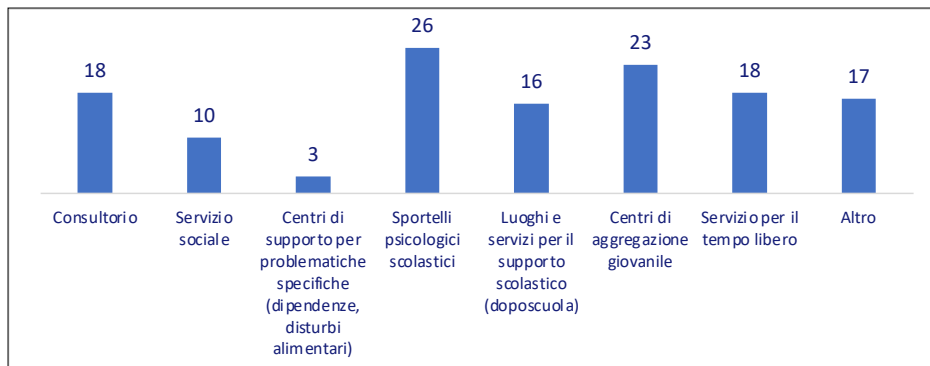
Rispetto al tipo di intervento di cui hanno beneficiato all'interno del progetto AccogliMI, il questionario permetteva di selezionare più opzioni di risposta:

- 65 minori/adolescenti hanno partecipato ad incontri di gruppo,
- 61 minori/adolescenti hanno partecipato ad un percorso psicologico individuale o familiare,
- 38 minori/adolescenti hanno partecipato ad incontri con finalità di orientamento ai servizi,
- 7 minori/adolescenti hanno svolto colloqui telefonici di ascolto, supporto e/o orientamento.

Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti rispetto alla modalità con cui sono entrati in contatto con il progetto:

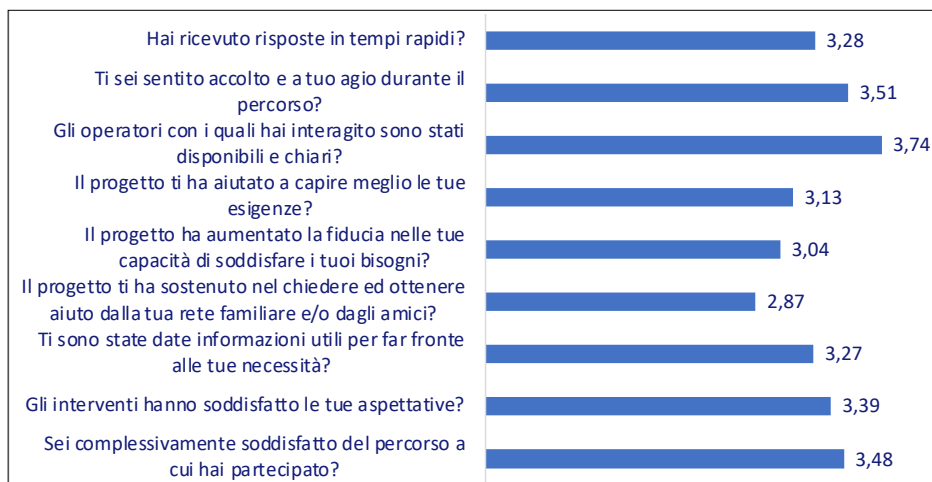


Nel caso in cui il beneficiario sia stato messo in contatto con attività e servizi esterni al progetto, il questionario permetteva di selezionare più opzioni di risposta:



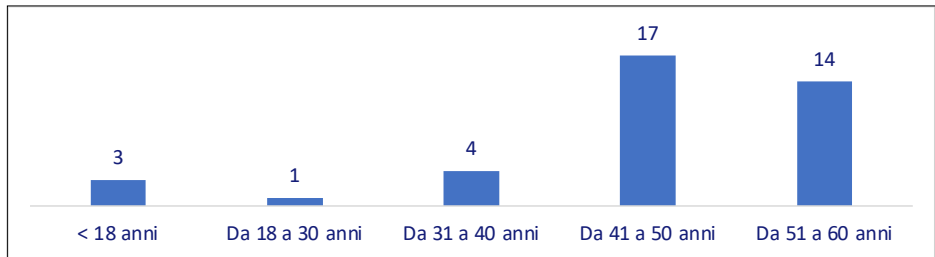
Nella categoria “altro” rientrano: scuola (11), psicologo (2), UONPIA (2), scuola di italiano (1), centro educativo diurno (1).

Il questionario proseguiva chiedendo ai beneficiari di rispondere ad alcune domande esprimendo una valutazione su una scala da 1 a 4 (1=per nulla, 2=poco, 3= abbastanza, 4=molto). Riportiamo nel seguente grafico i punteggi medi ricevuti da ogni dimensione attenzionata dal questionario. In generale, le dimensioni hanno ricevuto valutazioni medio-alte (superiori ai 3 punti); in un unico caso le valutazioni sono medie (“Il progetto ti ha sostenuto nel chiedere ed ottenere aiuto dalla tua rete familiare e/o dagli amici?”: punteggio medio 2,87).



## **b. Il questionario di valutazione sul gradimento dei percorsi rivolti agli adulti/figure di riferimento**

Al questionario hanno risposto 39 adulti/figure di riferimento, di cui 27 femmine e 12 maschi. Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti per età anagrafica:



38 rispondenti risiedono nella città di Milano, uno risiede fuori città.

Relativamente al titolo di studio, 14 rispondenti hanno licenza media, 13 hanno un diploma di scuola superiore, 9 possiedono una laurea, 2 un diploma post lauream e 1 non ha alcun titolo di studio.

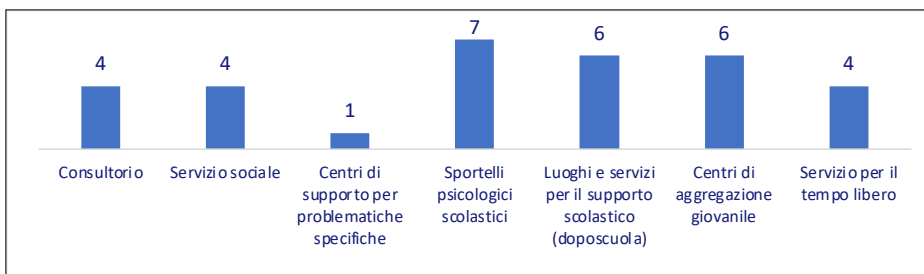
Rispetto al tipo di intervento di cui hanno beneficiato all'interno del progetto AccogliMI, il questionario permetteva di selezionare più opzioni di risposta:

- 3 adulti hanno partecipato ad incontri di gruppo,
- 25 adulti hanno partecipato ad un percorso psicologico individuale o familiare,
- 14 adulti hanno partecipato ad incontri con finalità di orientamento ai servizi,
- 3 adulti hanno svolto colloqui telefonici di ascolto, supporto e/o orientamento.

Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti rispetto alla modalità con cui sono entrati in contatto con il progetto:

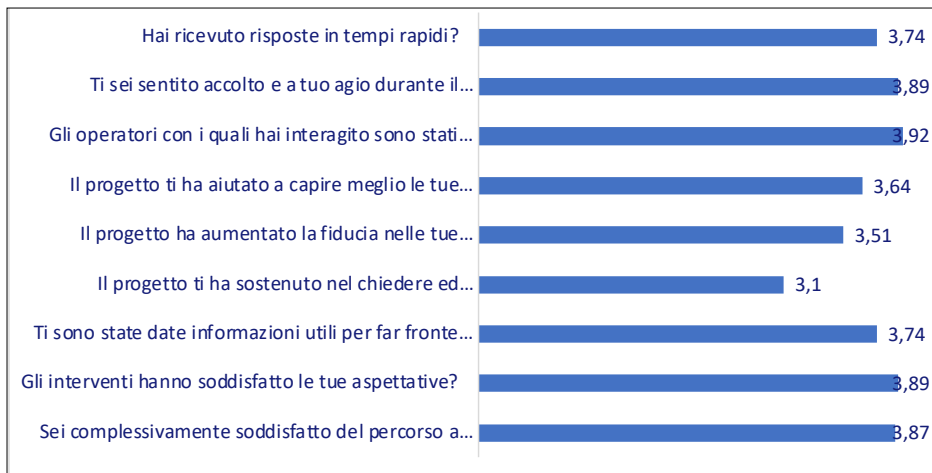


Nel caso in cui il beneficiario sia stato messo in contatto con attività e servizi esterni al progetto, il questionario permetteva di selezionare più opzioni di risposta:



Il questionario proseguiva chiedendo ai beneficiari di rispondere ad alcune domande esprimendo una valutazione su una scala da 1 a 4 (1=per nulla, 2=poco, 3= abbastanza, 4=molto). Riportiamo nel seguente grafico i punteggi medi ricevuti da ogni dimensione attenzionata dal questionario.



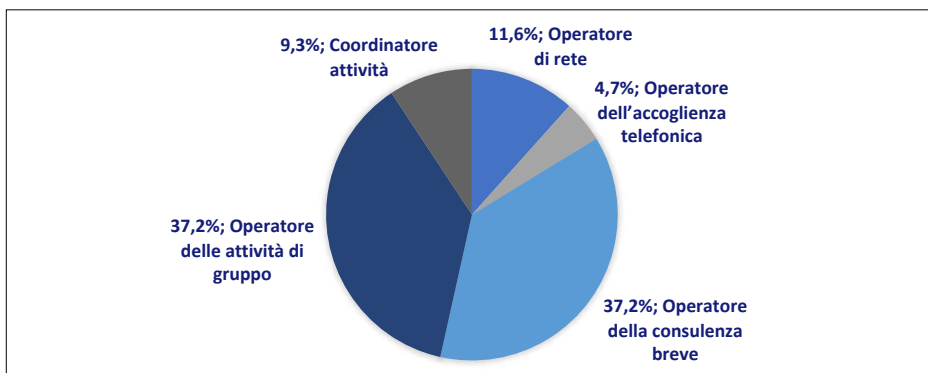


In generale, le dimensioni hanno ricevuto valutazioni medio-alte (superiori ai 3,5 punti); in un solo caso le valutazioni sono medie ("Il progetto ti ha sostenuto nel chiedere ed ottenere aiuto dalla tua rete familiare e/o dagli amici?": punteggio medio 3,1).

### c. Il questionario di auto-valutazione degli operatori

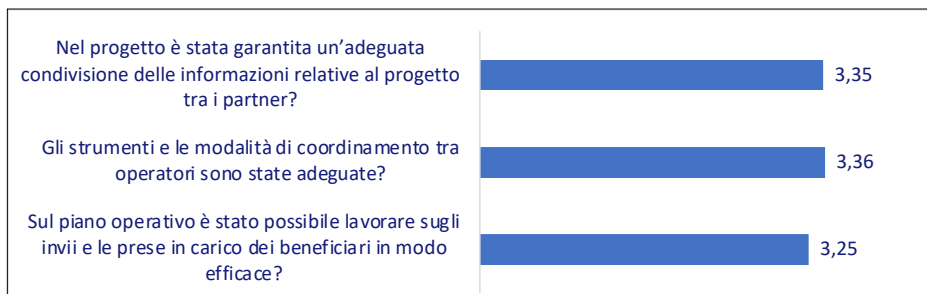
Il questionario costruito per raccogliere in forma anonima le valutazioni degli operatori sulle attività progettuali è stato compilato, nel dicembre del 2022, da 37 operatrici ed operatori e ha permesso di raccogliere considerazioni in merito alla percezione di efficacia degli interventi erogati e su possibili correttivi da implementare.

Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti rispetto ai ruoli ricoperti all'interno del progetto:

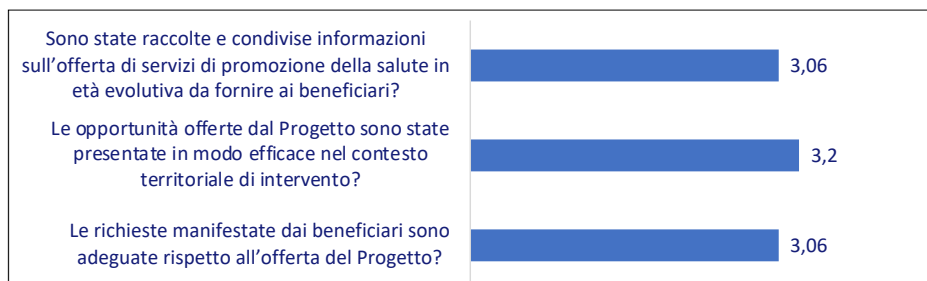


Hanno risposto al questionario: 5 operatori di rete, 2 operatori dell'accoglienza telefonica, 16 operatori delle consulenze brevi, 16 operatori delle attività di gruppo e 4 coordinatori attività.<sup>6</sup>

Il questionario chiedeva agli operatori e alle operatrici di valutare il proprio grado di accordo rispetto ad alcune affermazioni utilizzando una scala da 1 a 4 (1=totalmente in disaccordo, 4=totalmente d'accordo). Riportiamo qui di seguito i punteggi medi ricevuti da ogni dimensione attenzionata dal questionario, già presentati durante la sessione di supervisione valutativa realizzata il 24 gennaio 2023.



I punteggi medi relativi alle prime tre dimensioni (condivisione interna delle informazioni, modalità di coordinamento tra operatori ed efficacia del lavoro di invio-presa in carico) sono medio-alti; le difficoltà segnalate riguardano la comunicazione con i docenti e l'organizzazione e gestione dei gruppi all'interno del centro diurno: i punteggi attribuiti a queste tre dimensioni sono medi.



Rispetto alla condivisione di informazioni sull'offerta dei servizi, i rispondenti evidenziano alcune difficoltà così formulate all'interno delle sezioni aperte alla compilazione:

- Sono state condivise le offerte del progetto Accogliami ma in misura inferiore rispetto a offerte sul territorio esterne al progetto.

<sup>6</sup> 5 rispondenti al questionario ricoprono più ruoli all'interno del progetto.

- La problematica maggiore risulta essere quella delle attese e dell'aggiornamento sui tempi al momento della segnalazione a/le giovani e alle famiglie. Condividere il servizio non solo adatto ma anche 'libero' richiede spesso molto tempo di ricerca.
- Non ho trovato efficace la diffusione delle mappature per zone dei servizi offerti alla cittadinanza.
- Non sempre le informazioni sono circolate in maniera tempestiva.
- Le informazioni sull'offerta di servizi di promozione della salute in età evolutiva da fornire ai beneficiari provengono da altre fonti, non sono state condivise con gli altri enti/operatori del progetto.
- Poca conoscenza della rete territoriale e dove poter inviare delle situazioni in carico.

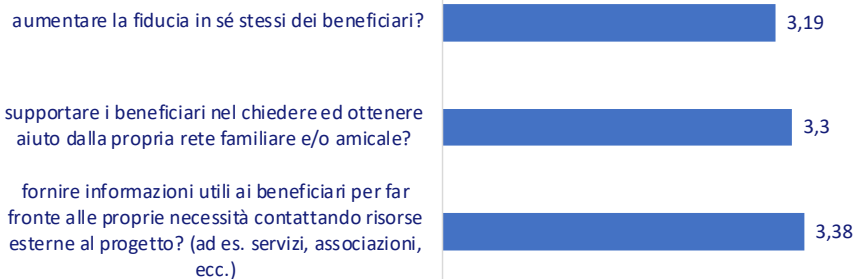
Rispetto alla presentazione delle azioni di progetto, la principale criticità riportata riguarda **l'esigua pubblicità fatta sul territorio milanese per sponsorizzare il progetto e quindi facilitare gli invii.**

I rispondenti hanno evidenziato una criticità relativa all'adeguatezza delle richieste manifestate dai beneficiari, che in alcuni casi **necessiterebbero di una presa in carico più strutturata e prolungata nel tempo, oltre i 15 incontri previsti dalla consulenza breve.**



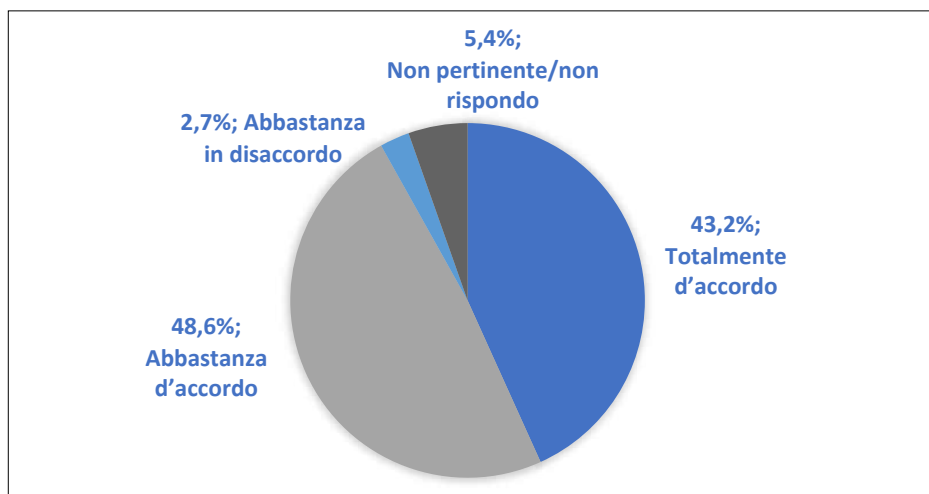
I rispondenti sostengono l'efficacia del progetto rispetto a queste quattro dimensioni, che ricevono valutazioni alte e per le quali non evidenziano elementi di criticità.

### Il progetto AccogliMi è riuscito a:



I rispondenti attribuiscono a queste tre dimensioni punteggi medi, in particolare rispetto alla capacità del progetto di aumentare la fiducia in sé stessi dei beneficiari e di supportare i beneficiari nel chiedere ed ottenere aiuto dalla propria rete. I rispondenti evidenziano un elemento di criticità relativamente alla capacità del progetto di fornire informazioni utili per far fronte alle proprie necessità contattando risorse esterne, attribuendolo ad una **scarsa comunicazione interna ed al contatto talvolta poco efficace con gli operatori di rete**.

Da ultimo il questionario interrogava operatori ed operatrici circa il raggiungimento dell'obiettivo generale del progetto AccogliMi:



Il punteggio medio ricevuto da questa dimensione è di 3,4 su una scala da 1 a 4 (1=totalmente in disaccordo, 4=totalmente d'accordo).

Complessivamente gli operatori e le operatrici che hanno risposto al questionario hanno attribuito punteggi medi o medio-alti a tutte le dimensioni attenzionate dallo strumento. Nel corso della discussione che ha seguito la presentazione dei dati (durante la sessione di supervisione valutativa realizzata il 24 gennaio 2023), i presenti hanno convenuto circa l'opportunità di migliorare la comunicazione interna tra azioni progettuali e quindi tra operatori e operatrici che presidiano attività differenti all'interno del progetto, dotandosi di dispositivi che facilitino il coordinamento interno e una maggiore fluidità di comunicazione.

L'altra criticità evidenziata dal questionario e condivisa dai presenti all'incontro di supervisione valutativa riguarda la debole comunicazione esterna circa le opportunità offerte da AccogliMi: è stato ritenuto opportuno porre la questione al Comune di Milano quale ente titolare e responsabile della comunicazione del progetto.

#### **d. Il questionario di valutazione della coesione e dell'efficacia della rete territoriale**

Uno degli obiettivi previsti dal progetto AccogliMI è quello di consolidare le relazioni all'interno della rete di enti che, a livello cittadino, si occupano di disagio adolescenziale. La valutazione del livello di conseguimento di questo obiettivo viene effettuata mediante l'impiego di un set di indicatori di valutazione della coesione delle reti; il set di indicatori si compone di 19 dimensioni, suddivise tra indicatori "di contesto", "di funzionamento" e "di output", che si propongono di verificare la sussistenza dei presupposti necessari affinché le reti possano funzionare in modo efficace, fornendo altresì indicazioni per il loro sviluppo.

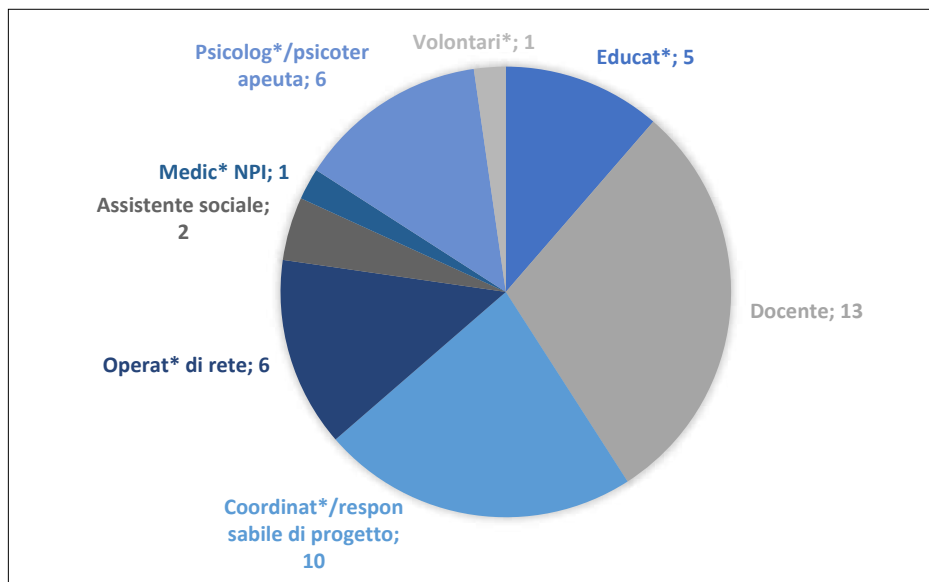
Il questionario è rivolto, oltre ai partner della rete progettuale, anche a tutte quei soggetti che operano nell'ambito della promozione del benessere in età evolutiva e che hanno sufficiente conoscenza del progetto e delle sue azioni, per poter fornire le proprie considerazioni in merito al ruolo del Progetto AccogliMI nel consolidamento della rete territoriale.

Una prima somministrazione di questo strumento è stata effettuata nel mese di giugno 2023, mentre non era certa la proroga del progetto da parte del Comune di Milano; le prime parziali risultanze sono state considerate nel report intermedio (luglio 2023) solo ai fini della validazione dello strumento e non come risultanze dell'attività di valutazione di progetto. In questo report finale riportiamo le risultanze ricavate dalla somministrazione effettuata nel periodo aprile-luglio 2024.

Al questionario hanno risposto 44 professionisti:

- 19 operatori ed operatrici interni/e di progetto
- 25 professionisti e professioniste esterni/e al progetto AccogliMI che operano a vario titolo nell'ambito della promozione del benessere in età evolutiva nella città di Milano.

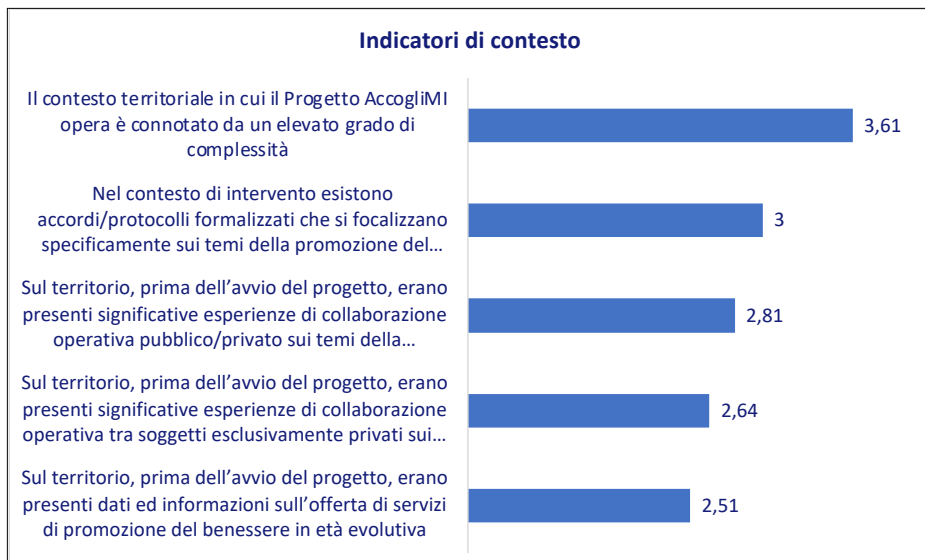
Il seguente grafico mostra la distribuzione dei rispondenti rispetto ai ruoli ricoperti all'interno della propria organizzazione:



La scheda, somministrata in formato digitale al termine delle attività progettuali, invita i rispondenti ad indicare il grado di accordo su una scala da 1 (per nulla d'accordo) a 4 (totalmente d'accordo) rispetto ad alcune affermazioni. È inoltre possibile indicare "Non pertinente/Non rispondo" se per ruolo si ritiene di non potere rispondere.

Riportiamo nei seguenti grafici i punteggi medi ricevuti da ogni dimensione attenzionata dal questionario.

Gli **indicatori di contesto**, che raccolgono l'opinione dei rispondenti circa le caratteristiche del contesto di intervento del progetto AccogliMi, ricevono complessivamente la valutazione media di 2,91. Gli indicatori con le valutazioni più basse evidenziano che sul territorio, prima dell'avvio del progetto, non erano presenti né significative esperienze di collaborazione operativa tra soggetti privati e tra soggetti pubblici e privati, né dati ed informazioni sull'offerta di servizi di promozione del benessere in età evolutiva. I rispondenti riconoscono, in maniera quasi unanime, il contesto di intervento come connotato da un elevato grado di complessità.

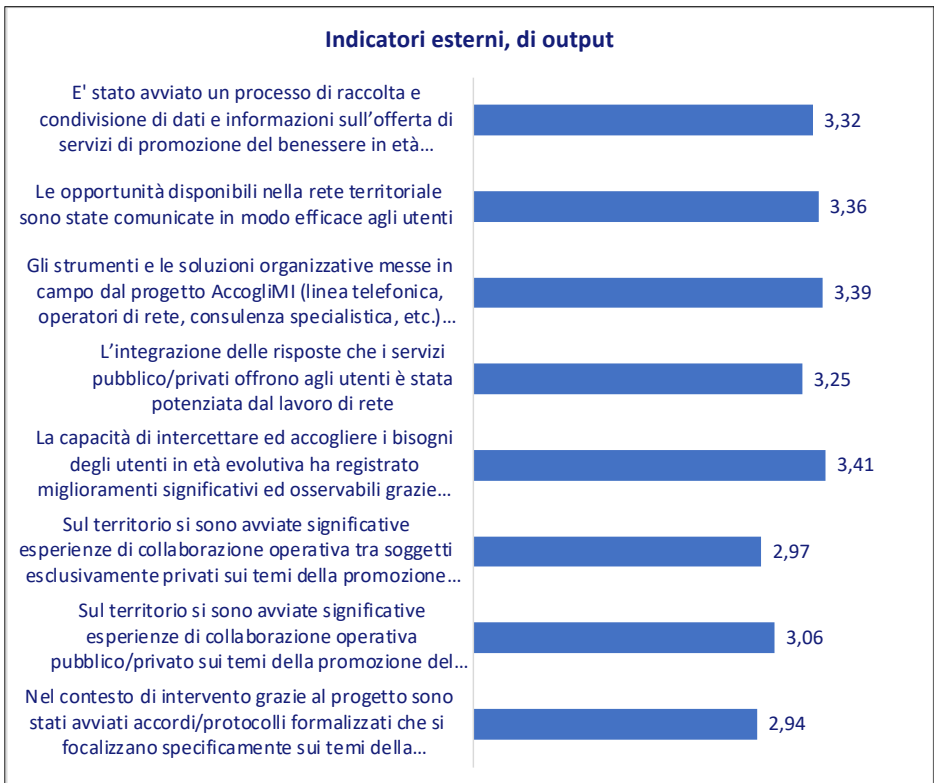


Gli **indicatori interni di funzionamento** raccolgono l'opinione dei rispondenti circa le caratteristiche di funzionamento interno della rete di soggetti che a diverso titolo e sul territorio di intervento del progetto AccogliMI si occupano di promozione del benessere in età evolutiva. Tutti gli indicatori ricevono complessivamente la valutazione medio alta di 3,35; i professionisti riconoscono un buon grado di collaborazione nella presa in carico dei cittadini e sono concordi nell'affermare che i soggetti coinvolti hanno dimostrato condivisione di obiettivi, informazioni, strumenti e metodi.



Gli **indicatori esterni di output** raccolgono l'opinione dei rispondenti circa i cambiamenti che riconoscono al contesto di intervento del progetto AccogliMI

e al funzionamento della rete di soggetti che a diverso titolo si occupano di promozione del benessere in età evolutiva. Questi indicatori ricevono complessivamente la valutazione medio alta di 3,21. Gli item con le valutazioni più basse evidenziano come sul territorio, grazie al progetto, si siano avviate limitate esperienze di collaborazione operativa tra soggetti privati e tra soggetti pubblici e privati. Inoltre, nel contesto di intervento, le aspettative dei rispondenti circa l'avvio favorito dal progetto di accordi/protocolli formalizzati (che si focalizzano specificamente sui temi della promozione del benessere in età evolutiva) sono state solo parzialmente soddisfatte.





## Da AccogliMi ad AccogliMIPlus: come l'amministrazione condivisa genera bene comune

Il progetto AccogliMI, avviato nel 2022, rappresenta una pietra miliare, un modello paradigmatico, del modo in cui Milano ha deciso di occuparsi di salute mentale, dimostrando la disponibilità del Comune a collaborare con i mondi vitali che costituiscono la società civile attraverso il metodo della co-progettazione. Questo approccio innovativo è nato dalla consapevolezza che problemi complessi come quelli legati al disagio mentale richiedono soluzioni altrettanto articolate e radicate nella realtà del territorio. AccogliMI è stato molto più di un servizio: è il frutto di una collaborazione profonda tra amministrazione comunale e il terzo settore, basata sul principio dell'amministrazione condivisa. La co-progettazione rappresenta una nuova forma di gestione pubblica, che parte dall'idea che nessuna istituzione, per quanto ben organizzata, possa affrontare da sola questioni così complesse come quelle che riguardano la salute mentale. Per questo motivo, il Comune di Milano ha scelto di coinvolgere direttamente tutti gli attori del territorio che, grazie a numerosi dispositivi anche predisposti dal Comune di Milano, già lavorano a stretto contatto con le persone in difficoltà.

Questi soggetti conoscono le problematiche della comunità e possiedono competenze specifiche che arricchiscono il progetto. Questa peculiarità ha contribuito a costruire un dispositivo che non risponde semplicemente a quanto disposto da un bando di gara che, nell'esplicitarsi di un rapporto sinallagmatico cliente-fornitore, prevede che il vincitore debba aderire totalmente al contenuto di un capitolato che si spinge nella puntuale definizione della prestazione che l'amministrazione si aspetta debba essere erogata. Il procedimento della coprogettazione, al contrario, nasce dalla consapevolezza che l'ordinamento, e con esso le istituzioni della Pubblica Amministrazione, ha maturato in ordine alla ricchezza che nasce dalla partecipazione attiva e dal contributo di chi, ogni giorno, si confronta con il disagio psicologico. Non si tratta di un rapporto unidirezionale, dove l'ente pubblico impone una soluzione, ma di un processo che coinvolge attivamente tutte le parti interessate, riconoscendo il valore delle competenze e delle esperienze di ciascuno. L'amministrazione condivisa, di cui la coprogettazione è una importante rappresentazione, è il cuore pulsante di AccogliMI: come detto si tratta di una forma di gestione in cui le istituzioni pubbliche e i cittadini lavorano insieme per gestire e valorizzare un bene comune, come la salute mentale.

AccogliMI è dunque una delle espressioni concrete di questo nuovo modo di fare governance, in cui il Comune non si limita a fornire risorse, ma collabora attivamente con i cittadini e le organizzazioni locali per definire e implementare

progetti che rispondano in modo puntuale alle esigenze del territorio. Questo approccio innovativo ha permesso di creare un'attività flessibile e dinamica, in grado di adattarsi rapidamente ai bisogni che esprime la comunità giovanile della città, soprattutto in un'epoca in cui la salute mentale è diventata una priorità, ma al contempo una sfida complessa da affrontare. In questo modo, è stato possibile creare un sistema composto da ascolto, intercettazione dei segnali deboli di disagio prima che diventino espressione di fenomeni più dolorosi, presa in carico leggera, orientamento e accompagnamento alla complessa rete di opportunità che la città di Milano offre. Un modello non solo più efficace, ma anche più vicino alle persone, capace di rispondere con prontezza e sensibilità alle diverse situazioni di disagio psicologico. Le famiglie, le scuole e i singoli giovani cittadini hanno trovato in AccogliMI uno spazio di ascolto, accoglienza e supporto, senza timore di essere giudicati, ma con la certezza di ricevere un aiuto concreto e qualificato.

In AccogliMI, questo approccio ha permesso di creare una rete di supporto forte e coesa, dove ogni attore coinvolto contribuisce al miglioramento del servizio, rendendolo più efficiente e capillare. Il modello che Milano ha adottato con AccogliMI potrebbe essere un esempio per molte altre città, poiché dimostra come la collaborazione tra amministrazioni pubbliche e società civile possa produrre risultati concreti e tangibili.

Riteniamo che il sistema AccogliMI si distingua per la capacità di partire dalle storie individuali, di ascoltare i bisogni e di fornire una risposta personalizzata e su misura per ciascun utente. Caratteristica che deriva proprio dal fatto che il progetto è nato dal basso, costruito insieme ai soggetti che vivono quotidianamente nel loro lavoro le sfide della salute mentale, rendendo il modello flessibile e adattabile a rispondere rapidamente alle esigenze della comunità. Un elemento innovativo di AccogliMI non risiede solo nella sua capacità di fornire assistenza e supporto, ma nella filosofia che lo anima: l'accoglienza come valore centrale. Accogliere come riconoscere il valore dei giovani, ascoltarne i bisogni, senza giudizi o preconcetti, offrendo uno spazio di dialogo e aiuto. Questo concetto di accoglienza si riflette anche nella struttura stessa del progetto, che non è rigido o burocratico, ma flessibile e pronto a cambiare e migliorare in base alle necessità che emergono nel corso del tempo.

Esperienze come AccogliMI hanno confermato e rafforzato l'intenzione del Comune di Milano di adottare nuovi modelli di governance tra la Pubblica Amministrazione e gli Enti del terzo Settore, riconoscendo il valore della collaborazione orizzontale con la società civile. L'adozione della Deliberazione di Consiglio Comunale n. 45 del 3/07/2023 avente ad oggetto l'Approvazione del Regolamento di disciplina generale sui rapporti tra il Comune di Milano e gli Enti del Terzo Settore in attuazione del Codice del Terzo Settore" che, recependo i principi stabiliti dal Dlg. 117/2027, dalla Sentenza della Corte

costituzionale n. 131 del 2020 e dal Decreto Ministeriale n. 72 del 2021, è stata la base per la produzione di materiali amministrativi che hanno costituito l'ossatura su cui poggiare tutti i processi partecipativi della coprogrammazione e della coprogettazione. In questo perimetro, AccogliMI ha rappresentato una delle risorse che all'inizio di queste note abbiamo definito pietra miliare, insieme a un'esperienza connessa con il Budget di Salute in salute mentale (Recovery 2) per l'avvio di una coprogettazione volta a definire il disegno complessivo del sistema di intervento del Comune di Milano nell'ambito della salute mentale. In questa progettazione AccogliMI è diventato AccogliMIPlus e le attività previste si inseriscono in un contesto che ha visto, in diversi di tavoli di lavoro partecipato, il protagonismo scaturito dall'adesione di decine di Enti del Terzo Settore, Associazioni di familiari e di utenti all'Avviso Pubblico per la manifestazione di interesse da parte di soggetti del terzo settore disponibili alla coprogettazione di azioni integrate nell'area della salute mentale finalizzate all'attuazione dell'operazione "Vivere in salute mentale" - Interventi per percorsi di empowerment per cittadini con disagio psichico".

Un avviso i cui contenuti sono stati elaborati, sulla base del Patto della Salute Mentale della Città di Milano e del documento "Salute mentale bene in comune - Manifesto di Milano", in una dimensione coprogrammatoria con i rappresentanti del Coordinamento milanese del Terzo Settore sulla Salute Mentale (che rappresenta cooperative sociali, fondazioni, associazioni di familiari e di utenti), i rappresentanti dei Dipartimenti di Salute Mentale e Dipendenze cittadini con un impegno formalmente espresso. L'Avviso ha proposto di presentare progetti che prevedano obiettivi e azioni che si riferissero ai diversi ambiti della vita quotidiana delle persone (abitare, lavoro, socialità), all'accompagnamento all'inserimento di persone dal carcere o da situazioni di grave marginalità.

La metodologia di base delle azioni dell'Avviso è quella del Budget di Salute che vede la persona al centro di una rete di interventi coordinati da un case manager. In questo contesto sinteticamente espresso AccogliMI porta in dote tutta la sua capacità di azione preventiva: laddove nell'intervento nel contesto del Budget di Salute ci si rivolge a persone che a vario titolo vengono segnalate da servizi psichiatrici territoriali in specifiche fasi della loro storia personale, con AccogliMIPlus si offre una rete di sostegno che ha proprio l'obiettivo di evitare che i disagi si trasformino in stati patologici gravi che avrebbero poi bisogno dell'intervento sanitario.

AccogliMIPlus è diventato uno degli spin-off di AccogliMI. L'attività core di AccogliMI, quella dell'ascolto, della presa in carico leggera e dell'orientamento alla rete delle opportunità si è integrata con attività promosse da altre decine di soggetti rivolti alla produzione di risorse laboratoriali per incrementare e valorizzare ulteriormente la rete dei soggetti a disposizione anche degli operatori di rete di AccogliMIPlus. I ragazzi e le ragazze che contattano AccogliMIPlus

(tramite numero verde o nei numerosi incontri nelle scuole o in spazi informali), le famiglie e le scuole ora hanno una risorsa aggiuntiva che è quella della rete delle opportunità scaturite dalle diverse azioni della coprogettazione. AccogliMIPlus è ora un componente nella cabina di pilotaggio prevista dalla Governance della coprogettazione cui partecipano anche i soggetti dei servizi psichiatrici in modo che la rete sia in grado di coprire gli insiemi della prevenzione e dell'accompagnamento verso il budget di salute.

La coprogettazione, nella sua accezione integrativa di funzioni, servizi e opportunità, ricompositiva di risorse economiche, umane e organizzative e di ibridazione, nella sua dinamicità ha consentito tutto ciò. In conclusione, AccogliMI non è stato solo un progetto di salute mentale: è stato un laboratorio di innovazione sociale, un esempio di come la co-progettazione e l'amministrazione condivisa possano dare vita a servizi pubblici migliori, più vicini ai cittadini e più capaci di rispondere alle reali esigenze della comunità.

Grazie alla collaborazione tra il Comune di Milano e il terzo settore AccogliMI, nel frattempo diventato AccogliMIPlus, rappresenta un modello virtuoso di come, attraverso la partecipazione attiva e la condivisione delle competenze, si possano costruire soluzioni innovative, flessibili e sostenibili nel tempo.

**Marco Papa**  
*Direttore Area Salute e Servizi di Comunità del Comune di Milano*

# Un Viaggio nella Salute Mentale tra Stigma e Speranza

La percezione della salute mentale ha subito una profonda trasformazione nel corso della storia contemporanea, un'evoluzione che riflette il cambiamento del nostro rapporto con il disagio psichico e con coloro che ne soffrono. Se oggi possiamo parlare di salute mentale con una crescente apertura e consapevolezza, non possiamo dire sia stato sempre così.

Il viaggio che ha portato la società a questo punto è stato lungo e spesso doloroso, segnato da decenni di isolamento, incomprensione e paura. Un tempo, il disturbo mentale era considerato qualcosa di cui vergognarsi, da nascondere, e le persone affette da malattie mentali erano trattate come un problema da allontanare. I manicomi, istituzioni simbolo di quest'approccio, non erano altro che luoghi di esclusione, dove chi soffriva veniva relegato ai margini della società. Le persone venivano internate, isolate, dimenticate. Questi luoghi non erano pensati per curare (anche a causa delle scarse conoscenze scientifiche rispetto a questo tipo di patologie), ma per nascondere la sofferenza, per evitare che il mondo esterno entrasse in contatto con l'alterità del malato mentale.

Le mura dei manicomi, costruite per separare, finivano per soffocare ogni speranza, ogni possibilità di guarigione o reintegrazione. Si trattava di spazi dove la dignità umana veniva spesso negata e il tempo sembrava fermarsi, intrappolando gli individui in un'esistenza di abbandono. Questa concezione, fortemente radicata nel pensiero comune del tempo, iniziò a essere messa in discussione solo nel corso del XX secolo, grazie all'emergere di nuovi movimenti, a una maggiore comprensione della salute mentale e al progresso dell'industria farmaceutica. Fu proprio in Italia che avvenne uno dei cambiamenti più radicali e rivoluzionari in questo campo. La cosiddetta rivoluzione basagliana, guidata dallo psichiatra Franco Basaglia, rappresentò una rottura totale con il passato.

Basaglia, con la sua visione umanistica, credeva che la malattia mentale non fosse una condanna né una devianza, ma una condizione che richiedeva rispetto, comprensione e, soprattutto, inclusione. La Legge 180, approvata nel 1978 e conosciuta come Legge Basaglia, fu una vera e propria svolta. Non si trattò solo di chiudere i manicomi, ma di cambiare il modo in cui la società stessa concepiva la patologia mentale. La comunità doveva farsi carico della cura e del supporto, non delegare il compito a luoghi lontani e nascosti.

Quest'approccio, rivoluzionario per l'epoca, ha trasformato radicalmente la percezione della salute mentale, spostando il focus dalla segregazione all'inclusione, dalla paura alla comprensione. Questo cambiamento non fu immediato e le resistenze culturali erano forti. Tuttavia, l'impatto della rivoluzione

basagliana non si limitò all'Italia, ma ebbe eco in tutto il mondo, dimostrando che fosse possibile un altro modo di affrontare la malattia mentale basato sull'inclusione e sul rispetto della persona.

Successivamente, il concetto di malattia mentale rimase comunque legato a un certo grado di vergogna e stigma. Oggi, nonostante i grandi progressi fatti, lo stigma è ancora presente. Sebbene la salute mentale sia discussa più apertamente, molte persone continuano a evitare di cercare aiuto per paura di essere giudicate o emarginate. La cultura dello stigma persiste, alimentata da immagini distorte e da narrazioni stereotipate. Le rappresentazioni della patologia mentale nei media, pur avendo fatto alcuni passi avanti, contribuiscono ancora a mantenere vive alcune delle vecchie barriere.

Tuttavia, la società sta cambiando, e con essa, anche il modo in cui parliamo e affrontiamo la salute mentale. In questo contesto, nonostante una maggiore esposizione alle pressioni sociali e al mondo digitalizzato, gli adolescenti di oggi rappresentano una speranza concreta per il futuro. Come adulti, la sfida che abbiamo davanti è renderci conto che l'espressione di sofferenza degli adolescenti non solo è normale, ma rimanda alla nostra fragilità come genitori ed educatori e anche come società. Sofferenze e fragilità che vanno accolte, comprese, supportate e orientate. Dobbiamo essere pronti a raccogliere e intercettare i segnali deboli e intervenire in modo tempestivo. La prevenzione è uno degli strumenti più importanti che abbiamo. Riconoscere i segnali deboli, i primi affanni, i primi sintomi di un problema e agire in modo rapido e adeguato può fare la differenza tra una difficoltà temporanea e una crisi più profonda.

Gli adolescenti di oggi hanno bisogno di sentirsi supportati, accolti in un ambiente che li incoraggi a esprimere i propri sentimenti. È fondamentale quindi costruire una rete di supporto che permetta ai giovani di sentirsi ascoltati e protetti, una rete che coinvolga tutti: le famiglie, le scuole, i servizi sanitari, le istituzioni locali. Le scuole, in particolare, svolgono un ruolo cruciale nella prevenzione dei problemi di salute mentale. Devono essere luoghi non solo di apprendimento, ma anche di ascolto, dove i ragazzi possano sentirsi sicuri di parlare delle proprie difficoltà e che proprio lì abbiano già le prime e appropriate risposte. La prevenzione, infatti, non può limitarsi solo al contesto prettamente sanitario: deve coinvolgere l'intero ecosistema in cui vivono i giovani, dalle famiglie alle comunità. Ma per creare quest'ambiente di supporto è necessario creare appositi strumenti e nuovi percorsi che devono essere strutturati, codificati e finanziati e che devono avere come obiettivo quello di intercettare i bisogni dei giovani e di rispondere in modo appropriato e tempestivo.

Un impianto del genere, ad oggi praticamente mancante in Italia, non può che avere linee guida nazionali che permettano in ogni parte del Paese di accedere alle stesse opportunità e allo stesso livello di diritto alla salute per tutte e tutti.

Il progetto AccogliMI, in questo senso, si configura come un modello non solo replicabile, ma anche altamente adattabile alle diverse realtà locali del nostro Paese. Questa flessibilità lo rende uno strumento di grande valore, capace di rispondere in modo puntuale alle specifiche esigenze di ciascun territorio, mantenendo però intatti i principi di base che ne fanno un progetto efficace e innovativo. Non si tratta solo di una buona pratica da esportare, ma di una risorsa di cui l'intero Paese dovrebbe dotarsi, soprattutto nel campo del benessere mentale, che richiede una rete di interventi precoci e mirati. I dati del report, infatti, sottolineano con forza la necessità per il sistema salute mentale di dotarsi di strumenti capaci di intercettare i primi segnali di difficoltà o disagio in maniera tempestiva, evitando così che i problemi si aggravino e diventino più difficili da gestire.

AccogliMI risponde a questa esigenza, offrendo un approccio innovativo che permette di intervenire in modo preventivo e di sostenere non solo chi è direttamente coinvolto, ma anche le famiglie e il mondo della scuola in una logica di rete sempre più fondamentale. Infatti, uno degli aspetti più importanti del progetto è proprio l'orientamento che fornisce ai genitori, spesso smarriti di fronte ai primi segnali di difficoltà dei loro figli. Grazie a un supporto strutturato e accessibile, le famiglie possono trovare indicazioni concrete su come affrontare queste situazioni delicate, evitando che il problema venga trascurato o sottovalutato.

Allo stesso tempo, il progetto ha evidenziato come anche il mondo della scuola, che gioca un ruolo cruciale nell'individuazione precoce del disagio giovanile, abbia bisogno di strumenti per intervenire. Gli insegnanti e il personale scolastico sono spesso tra i primi a notare segnali di difficoltà nei giovani, e occorre fornire loro strumenti e competenze per riconoscere e gestire questi segnali, attivando un processo di collaborazione con le famiglie e i servizi territoriali. Solo costruendo e sostenendo un approccio integrato potremo lavorare per creare una rete di supporto che accompagna i ragazzi nel loro percorso di crescita, prevenendo l'escalation del disagio e favorendo un ambiente scolastico e familiare più sereno e consapevole.

Scegliere di investire in progetti come AccogliMI rappresenterebbe un duplice investimento: da una parte, un investimento sociale mirato a tutelare il benessere delle nuove generazioni, dall'altra un investimento economico sul lungo termine. Prevenire l'aggravarsi dei problemi di salute mentale non solo migliora la qualità della vita dei cittadini, ma riduce anche i costi a carico del Sistema Sanitario Nazionale, che potrebbe così concentrarsi su interventi meno onerosi e più efficaci. In un momento in cui il sistema sanitario soffre di carenze strutturali e risorse limitate, investire nella prevenzione e nell'intervento precoce può rappresentare una scelta strategica e sostenibile per il futuro. Non possiamo permetterci di perdere questa opportunità. Investire nei giovani significa investire nel futuro della società. I giovani di oggi sono gli adulti di domani: sostenere il

loro benessere psicologico significa garantire una società più sana, equilibrata e prospera. Trascurare questo aspetto significa non solo creare sofferenza individuale, ma anche compromettere il benessere collettivo. Investire nella prevenzione e nel supporto ai giovani è, infatti, un atto di responsabilità etica e politica. Sta a noi costruire un mondo che sappia accoglierli, ascoltarli e sostenerli, un mondo che non li lasci soli a fronteggiare il peso delle loro difficoltà.

Questo è il nostro compito: come genitori, come educatori, come cittadini, abbiamo la responsabilità di costruire un ambiente in cui i giovani possano crescere forti, consapevoli del proprio valore e, soprattutto, liberi di chiedere aiuto quando ne hanno bisogno. Se la rivoluzione basagliana ci ha insegnato qualcosa, è che la cura non è solo una questione di terapia, ma riguarda la dignità umana, l'inclusione, la costruzione di una società che sappia occuparsi di tutte e tutti.

Oggi, abbiamo la responsabilità di portare avanti questa eredità, di promuovere esperienze positive come questa progettazione, non abbassare la guardia nella lotta contro lo stigma e di costruire un mondo in cui la salute mentale sia trattata con la stessa importanza della salute fisica.

**Francesco Caroli**

*Coordinatore Nazionale Rete Città Sane OMS*