



NESSUNO E' UN'ISOLA  
O.d.V.

ALLEANZA  
PER LA SALUTE MENTALE  
ONLUS



# RUOLO ATTIVO DI UTENTI E FAMILIARI ESPERTI NEI SERVIZI DI SALUTE MENTALE

5 dicembre 2016

CONFERENZA ANNUALE SALUTE MENTALE - ATS BRESCIA

UFE/PEER/ESP/SUPPORTO FRA PARI...

## Ruolo attivo di utenti e familiari esperti

### Chi sono?

- Gli Utenti e Familiari ESPERTI sono tutte quelle persone che hanno sofferto e che soffrono di un disturbo mentale, e i loro familiari, che per storia personale hanno acquisito un sapere esperienziale, che li mette in condizione di partire da un punto di forza, in grado di fornire una diversa prospettiva, a se stessi e ad altri.
- Sono persone che hanno attraversato il disagio psichico ma che sono state in grado di trasformare un'esperienza di dolore e sofferenza in un percorso di consapevolezza e ripresa, che le abilitano ad affiancare altri utenti/familiari in varie funzioni, nonché ad operare all'interno dei servizi.
- Svolgono un ruolo unico e non imitabile dagli operatori, che offre un maggiore impatto empatico-relazionale «alla pari» e che umanizza i percorsi di cura.
- Affiancano gli operatori, ma non li sostituiscono, sono un valore aggiunto, migliorano l'adesione ai percorsi di cura.
- Sono una «prova vera» del possibile cambiamento ed offrono quella quota di speranza indispensabile.
- Sono protagonisti del proprio futuro.
- Sono agenti moltiplicatori di buona salute mentale

## Ruolo attivo di utenti e familiari esperti

### Da dove vengono?

- Da un approccio aperto al fareassieme, alla cooperazione e alla co-produzione...
- Da alcuni servizi di salute mentale e da alcuni operatori nei quali prevale una cultura dove si è aperti a credere, accogliere e condividere gli scopi della loro presenza e dove la possibilità di condividere saperi diversi (professionali ed esperienziali) e contaminarsi non fa paura, anzi si pensa possa portare maggiore vicinanza, fiducia e un aiuto a stare tutti meglio!
- Da un loro percorso personale di consapevolezza e studio sul disagio psichico, anche attraverso corsi di formazione ufficialmente riconosciuti.
- Dalla società moderna dove è sempre più evidente che la relazione gerarchica come dispositivo di cura non funziona più nella sanità, non è più efficace. La comunità dei PARI (persone accomunate da problematiche similari) sta diventando sempre più importante anche nei dispositivi di cura.



**fareassieme**

al Servizio di salute mentale di Trento

## UFE: cosa fanno e dove lo fanno

| Area                       | Attività                                   | n. UFE    | n. ore /anno  |
|----------------------------|--|-----------|---------------|
| Centro salute mentale      | Front office                               | 7         | 2.268         |
| Centro salute mentale      | Call center                                | 5         | 2.394         |
| Centro salute mentale      | Accompagnamento in situazioni di crisi     | 2         | 2.640         |
| Équipe territoriali        | Presenza in situazioni complesse           | 2         | 2.310         |
| Reparto ospedaliero        | Accompagnamento in situazioni di crisi     | 5         | 4.745         |
| Casa del Sole              | Presenza notturna                          | 6         | 4.380         |
| Casa del Sole              | Attività diurne                            | 3         | 1.277         |
| Appartamenti di mutualità  | Accompagnamento nella quotidianità         | 2         | 1.640         |
| Percorsi di Cura Condivisi | Garante                                    | 7         | 240           |
| Famiglie                   | Facilitatore nei cicli di incontro         | 2         | 36            |
| Sensibilizzazione          | Testimonianze in campagne contro lo stigma | 10        | 225           |
| Gruppo qualità             | Ricerca valutativa                         | 2         | 260           |
| <b>Totale</b>              |  | <b>50</b> | <b>21.265</b> |

La prossima area ..... il mio ufficio ...



**Utenti e Familiari impegnati nell'Azienda Ospedaliera  
"Mellino Mellini" di Chiari (CPS Rovato) 2016**

| <b>AREA</b>  | <b>ATTIVITA'</b>                                   |
|--|--|
| <b>A.E.e R.G.</b>  | Supporto al Gruppo Artigianato Creativo            |
| <b>B.R.</b>  | Co-conduttore Gruppo Bonghi del Vesuvio            |
| <b>C.M.</b>  | Supporto tecnico/insegnamento Attività informatica |
| <b>Utenti e Volontarie</b>                                   | Spazio Aperto Gruppo Donne                         |
| <b>Il filo che unisce<br/>(Associaz. Familiari)</b>          | Accoglienza e Informazione (sala d'attesa)         |
| <b>Nessuno è perfetto<br/>(Associaz. Familiari e Utenti)</b> | Incontro, accoglienza, condivisione...             |
| <b>Progetto Cascina<br/>Clarabella</b>                       | 50 utenti Impegnati                                |

**Utenti e familiari impegnati  
presso UOP 23 Brescia sud 2016**

| <b>AREA</b>                           | <b>ATTIVITA'</b>  | <b>NUMERO</b>          |
|---------------------------------------|---|------------------------|
| <b>Cps</b>                            | accoglienza   | 18 utenti              |
| <b>Cps</b>                            | <b>ESP</b> (utenti esperti) formati al corso a loro dedicato        | 15 utenti              |
| <b>SPDC Montichiari</b>               | Programma for «sportello interno reparto ospedaliero»               | 2 utenti e 2 familiari |
| <b>Radio Onda D'urto</b>              | Trasmissione radiofonica «Serendippo»                               | 4 utenti               |
| <b>Programma For RECOVERY COLLEGE</b> | Corsi formazione ed informativi aperti a utenti familiari cittadini | 20 utenti              |
| <b>Regione Lombardia Milano</b>       | Corso presso Università Bicocca per futuro sportello Welfare        | 3 utenti e 1 familiare |
| <b>Dsm territoriali</b>               | Formatori certificati «Recovery Star»                               | 5 utenti               |
| <b>Cps</b>                            | Gruppo qualità valutazione dei servizi offerti                      | 2 utenti e 1 familiare |

## Ruolo attivo di utenti e familiari esperti

### Cosa possono fare o dare?

- Offrono un esempio concreto di cura riuscito;
- Offrono fiducia, speranza e vicinanza emotiva;
- Spesso migliorano i cuori e le menti degli operatori
- Dopo aver conseguito con successo un apposito percorso di formazione (ESP) che ne certifica l'idoneità al supporto tra pari, possono aiutare altre persone con i loro stessi problemi;
- Riempiono spesso un *vuoto relazionale*: il sostegno tra pari;
- Implementano le «buone pratiche» in salute mentale e quindi la qualità delle cure offerte;
- Diffondono la mentalità che la terapia psicofarmacologica, utile e a volte indispensabile, va sostenuta se diventa *socio alla pari (peer)* con gli altri interventi, lavorando in modo coordinato, anziché conflittuale con tutti gli altri approcci.
- Naturalmente non tutti gli utenti e familiari diventano «esperti», solo chi lo vuole e chi ha una buona disponibilità umana: attitudine all'accoglienza, passione, capacità di essere positivo, capacità di stabilire relazioni positive, condizioni cliniche stabilizzate e consapevolezza del valore del proprio sapere esperienziale.

## Ruolo attivo di utenti e familiari esperti

### Attuazione legislativa

Oltre che nei centri di salute mentale, l'istituzione di utenti e familiari esperti inizia ad essere considerata anche nelle norme di legge.

La **Legge Consiglio Regionale n.120** evoluzione del sistema sociosanitario lombardo, **modifiche ai tit. V e VIII legge 33/2009 all'art.53 bis**, nello specificare gli obiettivi cita testualmente

1) al comma d):

“la valorizzazione, la promozione e la diffusione di attività di supporto tra pari, utenti e familiari, comprese anche le forme di incentivazione, che tengano conto delle evidenze emerse dalle sperimentazioni effettuate”

2) al comma k):

“ la formazione permanente degli operatori, con attenzione al lavoro di rete e di équipe e al coinvolgimento di utenti e familiari, inclusi adeguati percorsi formativi finalizzati alla riduzione del ricorso ai trattamenti sanitari obbligatori (TSO) e alla riduzione delle pratiche di contenzione meccanica”.

Così come il **disegno di legge 2233/2014** sottoscritto da 50 deputati e pubblicato sulla Gazzetta ufficiale nel giugno 2016, ed oggi in Commissione Camera del Parlamento Italiano propone

3) al comma 4):

“garantire il massimo coinvolgimento possibile degli utenti dei servizi di salute mentale e dei loro familiari nei percorsi di cura, valorizzandone al meglio il sapere esperienziale”.

## Dove si trovano oggi e dove potrebbero trovarsi?

- Negli ultimi anni si sono sviluppate varie esperienze di supporto tra pari, a partire da forme di collaborazione in varie attività dei dipartimenti di salute mentale;
- La diffusione e il radicamento in Lombardia avviene a partire dal 2005 con la stagione dei Programmi Innovativi, in cui sono state utilizzate varie sigle...che significano tutte un'unica cosa, coinvolgimento alla pari, (e quando tutti ci si mette, a pari dignità, attorno a un tavolo la qualità cambia per tutti!)
- *Esempi di Attività: front- office presso servizi di salute mentale, affiancamento degli operatori in attività riabilitative di gruppo, in laboratori, facilitazione in gruppi di mutuo aiuto, co-produzione e analisi della qualità dei servizi...*
- Dall'esperienza personale ad una **FUTURA PROFESSIONE.**

Ruolo attivo di utenti e familiari esperti

OGGI 5 DICEMBRE 2016  
IN QUESTA CONFERENZA DELLA SALUTE MENTALE

UN ESPERTO IN SUPPORTO TRA PARI DI BRESCIA  
(ESP)

PORTA LA SUA TESTIMONIAZA

ISABELLA

Un augurio per tutti:

Sii il cambiamento che vuoi vedere nel mondo!

(Gandhi)