

# Case di Comunità

*luoghi di partecipazione  
e co-produzione di servizi*

**Una proposta operativa  
dall'esperienza di  
Cantieri della Salute**



Un progetto di



Regione Toscana

Coordinato da



Con il supporto  
metodologico di



Case di Comunità - luoghi di partecipazione e co-produzione di servizi è un documento prodotto da Federsanità ANCI Toscana e Sociolab Impresa Sociale nell'ambito del progetto Cantieri della Salute di Regione Toscana realizzato con la partecipazione e il contributo di:

- Settore "Assistenza ospedaliera, qualità e reti cliniche" di Regione Toscana
- Consiglio dei cittadini per la salute di Regione Toscana
- Comitati di partecipazione, Consulte del Terzo settore, Direttori, Direttrici e referenti dei Servizi che hanno partecipato alle attività dei Cantieri della Salute nelle Società della Salute e Zone Distretto Alta val di Cecina - Valdera, Alta Valdelsa, Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana, Amiata Senese e Val d'Orcia e Valdichiana Senese, Fiorentina Nord-Ovest, Fiorentina Sud-Est, Livornese, Lunigiana, Pisana, Pistoiese, Pratese, Valdichiana Aretina e Valli Etrusche
- Assessorato al Diritto alla salute e sanità di Regione Toscana
- Assessorato a Politiche sociali, edilizia residenziale pubblica e cooperazione internazionale di Regione Toscana

Per i contenuti relativi a sperimentazioni e best practice si ringraziano:

- Unicoop Firenze
- Neuropeculiar aps
- ARCO - Action Research for Co-development, PIN Polo Universitario "Città di Prato"

# Indice

2 Premessa

3 Introduzione

4 Cosa contiene questo documento

5 Sommario

## Luoghi inclusivi e intergenerazionali

7 Conoscere il contesto

10 Progettare gli spazi e i servizi insieme a chi li userà

13 Una Casa per tutti e tutte

15 Invitare alla partecipazione

18 Far sentire le persone accolte fin dal primo contatto

## Luoghi collaborativi

21 Aprirsi al confronto può essere una festa

24 Collaborare nella pratica

## Luoghi che offrono servizi di qualità

28 Migliorare le qualità con il contributo degli utenti

# Premessa

La riforma della sanità territoriale rappresenta nello scenario odierno una delle sfide più importanti per il nostro intero Paese, perché tocca un tema centrale – ovvero la Salute di tutte e tutti – e perché richiede, per la sua concreta realizzazione, un lavoro sinergico tra diversi livelli istituzionali e professionali, fino ad arrivare al coinvolgimento attivo della comunità.

Con la Dgr 1508/2022 Regione Toscana ha recepito e attuato le indicazioni del Dm 77/2022, espandendo la dimensione dell'integrazione socio-sanitaria quale tratto distintivo del modello territoriale toscano. Questo fondamentale atto di programmazione, funzionale alla realizzazione del nuovo modello di assistenza territoriale, declina secondo la "storia" e le peculiarità del modello toscano le indicazioni ministeriali, beneficiando inoltre dei tanti positivi contributi emersi dalla consultazione pubblica degli Stati Generali della Salute, cui pure l'intera governance della partecipazione civica in Sanità – Consiglio dei Cittadini, Comitati di partecipazione aziendali e di Zona distretto, Consulte del Terzo settore – ha dato un contributo rilevante e competente.

In questo quadro di riforma le Case di Comunità costituiscono un punto di particolare attenzione, perché destinate a diventare i luoghi fondamentali di costruzione di una maggiore integrazione e multidisciplinarietà tra i professionisti delle reti sanitarie, sociosanitarie e socioassistenziali. Le Case di Comunità avranno lo scopo di avvicinare i servizi ai cittadini, a partire da quello di cui hanno bisogno i malati cronici e gli anziani, facendo della prossimità il concetto chiave che punta a valorizzare sia la presenza diffusa e capillare di servizi sul territorio, sia il contributo che può arrivare dalle nuove tecnologie.

Nell'idea toscana di Casa di Comunità, però, un ruolo fondamentale è riconosciuto alla partecipazione e al ruolo che i cittadini e le associazioni di tutela dei pazienti possono rivestire nella programmazione dei servizi e delle attività e nella valutazione dei risultati ottenuti. Non solo: la partecipazione attiva, il coinvolgimento di associazioni di cittadini, associazioni sportive e culturali e volontariato devono essere orientati verso la creazione di opportunità di salute e benessere per la comunità, attraverso la partecipazione ad attività anche volte a promuovere comportamenti salutari. È quindi evidente il nesso tra i bisogni di salute espressi da un territorio e la caratterizzazione che assumeranno le proprie Case di Comunità, e in questo processo anche il Terzo settore è chiamato a svolgere un importante compito anche attraverso la co-programmazione di alcuni Servizi.

Questo documento, frutto della partecipazione delle comunità nelle Agorà promosse dai Cantieri della Salute, può allora tracciare alcuni interessanti percorsi di maggiore radicamento nel tessuto sociale della Toscana delle Case di Comunità, per renderle sempre più strutture prossime ai bisogni del territorio e attente alla Salute di tutte e tutti.

**Simone Bezzini**

Assessore Diritto alla salute e sanità

# Introduzione

Nel Decreto Ministeriale 77/2022 (regolamento recante la definizione di “modelli e standard per lo sviluppo dell’assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale”) la Casa della Comunità (CdC) è definita come [...]“il luogo fisico e di facile individuazione al quale i cittadini possono accedere per bisogni di assistenza sanitaria, socio-sanitaria a valenza sanitaria e il modello organizzativo dell’assistenza di prossimità per la popolazione di riferimento. Oltre a tali principi, il documento ministeriale afferma il ruolo cruciale della partecipazione della Comunità, nelle sue forme associative e di Terzo settore; tale aspetto viene rilanciato con forza anche all’interno della Delibera regionale 1508/2022 (La programmazione dell’assistenza territoriale in Toscana), quando afferma che la CdC [...] “deve rappresentare il luogo della partecipazione dove i cittadini e le associazioni di tutela dei pazienti contribuiscono alla programmazione dei servizi e delle attività e sono chiamati a valutare i risultati ottenuti”.

Tali strutture, che per certi aspetti rappresentano un’evoluzione delle Case della Salute già presenti da anni in Toscana, riconoscono quindi sin dai propri atti istitutivi l’importanza e il valore della partecipazione comunitaria, intesa tanto negli aspetti di coprogrammazione, coprogettazione e valutazione dei servizi, che in quelli relativi alla loro erogazione.

Durante l’autunno del 2022 il progetto regionale Cantieri della Salute, dedicato alla partecipazione civica sui temi della Salute, ha affrontato in alcuni territori proprio la questione di come declinare la partecipazione della Comunità all’interno delle CdC. Attraverso la discussione e il dialogo che hanno arricchito le Agorà in quattro Società della Salute - coinvolgendo cittadini, associazioni, operatrici e operatori dei Servizi, Amministratori locali e regionali - sono quindi emerse una serie di indicazioni concrete per valorizzare il ruolo della Comunità sin dalle fasi di progettazione di queste strutture, per renderle luoghi attraenti e accessibili, una casa di tutte e tutti dove poter sperimentare la collaborazione tra Pubblica Amministrazione e Terzo settore, e dove creare sinergie all’interno del mondo del volontariato locale, avendo come riferimento costante i bisogni in tema di Salute del proprio territorio.

Senza alcuna pretesa di esaustività, questo documento rappresenta allora una raccolta di idee e raccomandazioni emerse dall’ascolto di coloro che sono chiamati a vivere le CdC, ovvero utenti, associazioni, operatori e/o manager dei servizi sanitari, sociosanitari e socioassistenziali, amministratori. Una sorta di “cassetta degli attrezzi” in grado di guidare quelle scelte funzionali a rendere questi luoghi inclusivi, stimolanti per la collaborazione tra i Servizi e tra questi e il Terzo settore, mai perdendo di vista la qualità di interventi sempre più orientati alla prossimità, alla prevenzione e all’integrazione sociosanitaria.

# Cosa contiene questo documento

In questo documento è possibile trovare contenuti pensati per facilitare il lavoro delle persone e delle organizzazioni che abiteranno le Case di Comunità. Nella fattispecie:

**3 sezioni tematiche** che affrontano ciascuna una dimensione che le persone coinvolte negli eventi organizzati da Cantieri della Salute hanno ritenuto centrali per le future Case di Comunità:

**Luoghi inclusivi e intergenerazionali**

**Luoghi collaborativi**

**Luoghi che offrono servizi di qualità**

**9 raccomandazioni** utili per chi dovrà implementare le Case di Comunità in modo che diventino luoghi di partecipazione e co-produzione di servizi e che sono riunite nel sommario alla pagina seguente



**7 buone pratiche** nate dall'esperienza dei Cantieri della Salute e da replicare o utilizzare come fonte di ispirazione; per ciascuna buona pratica sono disponibili ulteriori contenuti multimediali di approfondimento



**6 schede con approfondimenti metodologici** utili per migliorare la partecipazione, la collaborazione e la qualità dei servizi all'interno delle Case di Comunità.

# Sommario

Il confronto tra le persone che hanno partecipato alle Agorà è stato raccolto ed opportunamente rielaborato per fornire una serie di raccomandazioni pensate per essere quanto più possibile operative ed utili a quante e quanti nei prossimi anni dovranno animare la partecipazione e la co-produzione di servizi all'interno delle Case di Comunità, e che sono:

- 1 Progettare gli spazi a partire dai dati a disposizione sul contesto di riferimento.**
- 2 Creare momenti di ascolto e confronto dedicati agli operatori del Terzo settore.**
- 3 Far precedere la fasi di allestimento e organizzazione degli spazi da laboratori partecipati ispirati all'approccio del "design antropocentrico".**
- 4 Allestire gli spazi in modo da renderli accoglienti, adattabili e personalizzabili.**
- 5 Mappare i luoghi di incontro e aggregazione e coinvolgere chi li gestisce.**
- 6 Individuare figure professionali formate all'interazione, anche con utenti neurodivergenti.**
- 7 Intercettare nuovi pubblici creando occasioni di incontro e socialità di natura non strettamente sanitaria.**
- 8 Investire sulle associazioni di volontariato in quanto componente generativa delle infrastrutture sociali di un territorio.**
- 9 Aprirsi alla collaborazione dell'utenza per monitorare e valutare la qualità dei servizi.**

Case di Comunità

# Luoghi inclusivi e inter generazionali

Come rendere le case di  
comunità spazi attraenti,  
inclusivi e intergenerazionali?

---



# Conoscere il contesto

Le CdC ambiscono a essere un luogo in cui la comunità locale si riconosce e partecipa alle politiche di salute del territorio. Le CdC saranno quindi, almeno nell'ambito dei servizi socio-sanitari, un contenitore per sua natura multiforme, differenziato e in continua evoluzione.

Nessuno penserebbe di dare a un oggetto la forma della scatola che lo conterrà. Allo stesso modo, anche nel progettare e nel dare forma agli spazi e alle funzioni della CdC è importante tenere conto della forma della comunità locale: quali sono le caratteristiche socio-demografiche della popolazione che vive nel territorio? Quali sono i bisogni sociali e di salute? Quali sono le tematiche più sentite a livello locale?

Per rispondere a queste domande è indispensabile conoscere bene la propria utenza. In questo senso il Profilo di salute è un documento che, oltre a essere utile per pianificare le politiche ed i servizi socio-sanitari, può dare indicazioni anche sugli elementi che la progettazione della Casa di Comunità dovrà tenere presente in termini di accessibilità e attrattività. Potrebbero esserne un esempio: la presenza nel territorio di significative minoranze linguistiche o religiose, o particolari esigenze legate a persone con disabilità o a ridotta mobilità.

Raccomandazione 1

**Progettare gli spazi a partire dai dati a disposizione sul contesto di riferimento.**

Un altro fondamentale vettore di conoscenza del contesto di riferimento può essere offerto dall'ascolto di associazioni e altri soggetti del Terzo settore: organizzazioni che spesso fanno per proprio conto attività che potrebbero trovare spazio all'interno delle Case di Comunità. Nei diversi territori è facile trovare Enti del Terzo settore (ETS) che organizzano sportelli di ascolto aperti al pubblico, giornate della prevenzione in cui vengono realizzati gratuitamente screening ed esami diagnostici, attività di sensibilizzazione ed educazione, servizi di assistenza o accompagnamento psicologico durante il percorso di cura. Senza contare che spesso volontari e operatori di Enti del Terzo settore hanno una conoscenza molto avanzata dei bisogni e delle difficoltà vissute da persone con problemi di natura sanitaria e/o sociale.

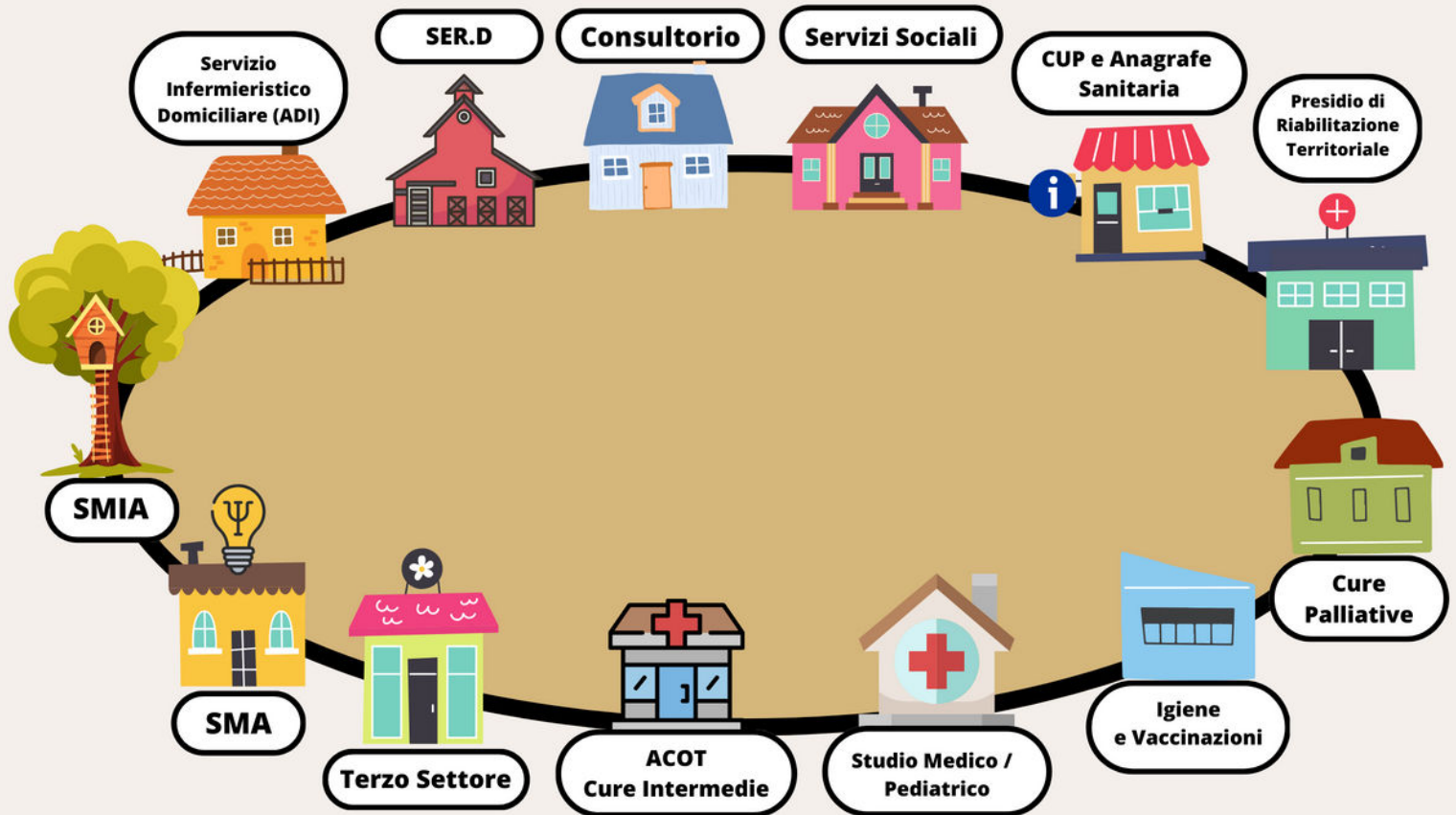
Ciononostante, la comunicazione tra servizi socio-sanitari e la rete del Terzo settore a livello locale può non essere sempre efficace, con riferimento alle rispettive attività e modalità operative, pur operando nello stesso territorio. Questa situazione ha ricadute negative e limitanti sulla capacità del territorio di agire in modo sinergico e coordinato, e sull'accesso ai servizi da parte dei cittadini.

Organizzare occasioni di incontro e di conoscenza reciproca tra i servizi pubblici e quelli del privato sociale, così come con altre realtà e strutture del territorio, può rappresentare una prima azione concreta per aprire il mondo socio-sanitario istituzionale alla collaborazione ed al protagonismo della comunità locale. Un modello in questo senso può essere la Bussola dei Servizi (vedi scheda).

### Raccomandazione 2

# Creare momenti di ascolto e confronto dedicati agli operatori del Terzo settore.

# LA MAPPA



[Guarda il video de La Bussola dei Servizi](#)

[Scopri di più](#)

## La Bussola dei Servizi: un “gioco serio” per raccontare i servizi

Un format per le Società della Salute e le Zone Distretto della Toscana

Come fare a garantire una partecipazione informata della comunità locale alla nuova organizzazione dei servizi territoriali prevista dal D.M. 77 affinché questa possa dare un contributo significativo allo sviluppo delle Case di Comunità?

Proprio con questo obiettivo è nato nell’ambito di Cantieri della Salute la Bussola dei Servizi: un’attività di “gioco serio” pensata come occasione per fare informazione sui servizi a partire da casi concreti, ma anche per promuovere l’incontro e il confronto tra enti pubblici e cittadinanza attiva in un contesto diverso da quello della semplice conferenza.

Giocando alla Bussola dei Servizi, i partecipanti vengono coinvolti in una simulazione di presa in carico territoriale, e sono così invitati a esplorare i diversi servizi di natura sanitaria, sociale, socio-sanitaria e socio-assistenziale, e incontrare gli operatori che li animano ogni giorno. La Bussola si è rivelata un’occasione per fare informazione sui servizi di ogni zona-distretto, ma il lavoro di preparazione della Bussola è stato tanto importante per la salute delle comunità quanto l’attività di gioco in sé e per sé. I e le referenti dei servizi territoriali sono stati alleati straordinari, diventando veri e propri co-produttori di contenuti quando hanno condiviso i profili di utenza meno conosciuti e ricostruito i diversi passaggi dei percorsi di presa in carico a partire dalle singole storie di vita. Un grande sforzo di riflessione collettiva che in alcuni casi ha anche fatto emergere aree di miglioramento nei reali percorsi di presa in carico.

# Progettare gli spazi e i servizi insieme a chi li userà

Lavorare sulla forma e sull'aspetto degli spazi delle Case di Comunità e renderle luoghi belli e accoglienti, è essenziale per attrarre nuovi pubblici e favorire la partecipazione della comunità.

Da questo punto di vista le Case di Comunità devono essere progettate e realizzate come luoghi accessibili e fruibili a tutte e tutti, a prescindere dalla funzionalità fisica, mentale e sensoriale di chi le frequenta. Ma dovranno anche comunicare, a partire dalla dimensione estetica, l'idea di uno spazio in cui sentirsi accolti, sicuri e a proprio agio.

Per questo motivo realizzare una Casa di Comunità significa progettare gli spazi con gli utenti per definire insieme accessibilità, comfort, usabilità. Per farlo è indispensabile coinvolgere le associazioni, ma anche andare a cercare attivamente potenziali utenti meno propensi a sentirsi chiamati in causa, come persone giovani e/o persone di origine straniera.

***“Luoghi che allontanano le persone nella loro individualità, sono luoghi che allontanano le comunità”.***

## Raccomandazione 3

**Far precedere la fasi di allestimento e organizzazione degli spazi da laboratori partecipati ispirati all'approccio del “design antropocentrico”.**

SCHEDA

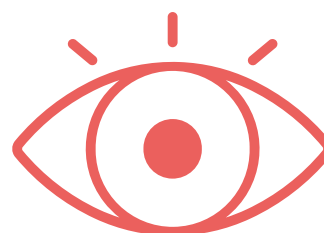
# IL DESIGN ANTROPOCENTRICO

Progettare è una delle funzioni fondamentali del pensiero umano. Che si tratti di un ospedale o di quello che mangeremo a cena, la capacità di produrre e riorganizzare informazioni spesso provenienti dalla nostra esperienza diretta è insita nella nostra natura.

L'approccio antropocentrico al design parte da questo presupposto per realizzare artefatti progettati proprio a partire da comportamenti, abitudini, preferenze ed emozioni delle persone che ci si immagina li dovranno utilizzare.

Ci sono diversi modi che consentono a chi progetta di raccogliere informazioni dalle persone per cui sta progettando:

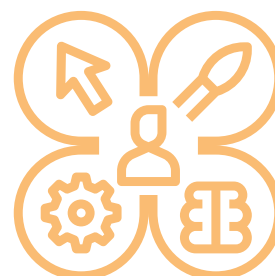
**l'osservazione** di comportamenti e abitudini delle persone mentre interagiscono con prodotti, servizi o ambienti simili a quelli che si stanno progettando



**l'osservazione partecipante** in cui chi progetta interagisce con l'utenza facendo domande, condividendo riflessioni e approfondendo aspetti più intimi dell'utenza come opinioni, convinzioni personali e stati d'animo



**il co-design** in cui il processo di progettazione viene aperto all'utenza, questa non solo viene coinvolta per produrre informazioni, ma si vede riconosciuta un ruolo anche nell'ideazione e nell'affinamento delle soluzioni sviluppate.







## Scopri di più

### **Praticare il design antropocentrico per pensare a tutte e tutti** Una sperimentazione in Fiorentina Nord-Ovest

Ancora troppo spesso alle persone con disabilità è precluso l'accesso a luoghi e servizi che vorrebbero essere generalisti, ma che vengono disegnati assumendo una prospettiva 'abilista' - immaginando cioè fruitori con specifiche abilità fisiche, sensoriali e cognitive. Come fare allora a permettere a tutte le persone di accedere e fruire degli spazi pubblici, senza discriminare nessuno?

A questo tema si sono dedicati il Comitato di Partecipazione e la Consulta del Terzo settore della SdS Fiorentina Nord-Ovest, coinvolgendo altri attori del territorio in un'attività sperimentale con l'obiettivo di rendere servizi e spazi comuni accessibili e fruibili a tutti e tutte, a prescindere dalla loro funzionalità fisica, sensoriale e cognitiva.

In particolare il gruppo di lavoro, composto da associazioni e responsabili dei servizi UniCoop Firenze, ha ideato nuove soluzioni per rendere fruibile la spesa quotidiana. Lo ha fatto a partire da un'attività di sopralluogo in un punto vendita Unicoop Firenze nel comune di Sesto Fiorentino, per esplorare lo spazio del punto vendita ed identificare tutti gli ostacoli da rimuovere per garantire la piena accessibilità e fruibilità del punto vendita.

Sforzandosi di assumere il punto di vista di persone con disabilità, il gruppo di lavoro si è confrontato su temi come la mobilità per le carrozzine, la collocazione dei prodotti, la riduzione della luminosità e dei rumori di sottofondo. Questa indagine sul campo ha permesso di formulare indicazioni puntuali per adeguare gli spazi del punto vendita visitato e potenzialmente di altri punti vendita commerciali.

# Una Casa per tutti e tutte

Dov'è che ci sentiamo a casa? Di sicuro la casa è un luogo a cui diamo una forma pensata sulla base di quello che ci piace e che ci serve e che, al contempo, parla di noi.

Come si fa allora a rendere casa un luogo che è stato pensato per contenere funzioni specifiche e, nel migliore dei casi, progettato con il contributo di una pluralità di persone e realtà diverse?

Soprattutto per le categorie sottorappresentate nel mondo dei servizi socio-sanitari come persone giovani o persone con background linguistici e culturali diversi, è necessario percepire di trovarsi in luoghi sicuri, accoglienti e in cui sia possibile veder rappresentati elementi familiari e coerenti con la propria identità. Sarà quindi importante mantenere un equilibrio tra la capacità degli spazi di adattarsi alle esigenze di utilizzo di utenze anche molto diverse tra loro - basti pensare al diverso uso che potrebbero fare di una stanza e delle sue dotazioni un gruppo di persone che fanno attività fisica adattata e persone che fanno un doposcuola per bambini e ragazzi - potendosi riconfigurare velocemente, e la possibilità per l'utenza di personalizzare gli spazi e di lasciare una traccia della propria presenza

A questo scopo è utile prevedere arredi e dotazioni modulari come sedie e tavoli pieghevoli ed arredi leggeri o dotati di ruote in modo che siano facili da spostare nello spazio, ma anche la possibilità per l'utenza di lasciare traccia delle proprie attività e della presenza all'interno della Casa di Comunità (vedi box).

## Raccomandazione 4

**Allestire gli spazi in modo da renderli accoglienti, adattabili e personalizzabili.**

SCHEDA

# FARE UNA CASA...IN 5 MOSSE

## 1 - Identificare gli spazi

La Casa di Comunità contiene tante funzioni, molte delle quali necessitano di spazi dedicati e a uso esclusivo - pensiamo ad ambulatori o ai laboratori per la diagnostica. È importante identificare e comunicare fin da subito quali sono gli spazi messi a disposizione per l'uso esclusivo e condiviso di ETS, ed eventualmente di singoli cittadini.

## 2 - Definire modalità d'uso condivise

In questi spazi avverrà una convivenza tra realtà diverse che spesso non si conoscono tra loro e che, a volte, potrebbero avere esigenze difficilmente conciliabili. È importante stabilire e condividere fin da subito qualche regola di condotta per facilitare questa convivenza.

## 3 - Superfici ed espositori

Le nostre case sono piene di foto, disegni e oggetti che ricordano a noi e agli altri chi siamo e quello che ci piace. E' possibile lasciare la possibilità di personalizzare gli spazi prevedendo bacheche, lavagne ed espositori a disposizione delle realtà che frequentano la CdC così come alcuni semplici materiali di lavoro: pennarelli, post-it, fogli di carta, cartelloni e nastro adesivo.

## 4 - Cose di cui prendersi cura

La casa è anche un luogo di cui prendersi cura. È quindi importante che gli utenti delle CdC vengano responsabilizzati nell'utilizzo e nella gestione degli spazi, anche promuovendo iniziative autoprodotte come piccoli lavori di manutenzione o la cura di un angolo verde.

## 5 - Chi custodisce gli spazi?

Avere un'utenza responsabilizzata è una cosa molto bella ma, a volte, non basta a tenere tutto in ordine. Prevedere il ruolo di custode degli spazi - magari da ricoprire secondo un principio di rotazione - aiuta gli utenti ad avere un punto di riferimento e a prevenire incomprensioni e problemi di gestione.



# Invitare alla partecipazione

Non solo lasciare la porta aperta...

Per fare sì che le CdC siano effettivamente luoghi aperti e partecipati, non è sufficiente preparare spazi accoglienti e lasciare simbolicamente “la porta aperta”. Occorrerà mettere in atto azioni e strategie per invitare le persone ad entrare, specialmente con riferimento a quelle categorie che difficilmente si sentono chiamate direttamente in causa, quali ad esempio le persone giovani o le persone con background migratorio, ma anche coloro che vivono in luoghi decentrati. A questo scopo occorrerà uno spostamento sia fisico che simbolico, alla ricerca di un contatto diretto con i soggetti verso i quali intendiamo rivolgerci. Al momento di organizzare i servizi e promuoverli sarà quindi necessario farsi una serie di domande chiave: a chi ci rivolgiamo? Perché? Come lo raggiungiamo?

A questo fine può essere utile:

- Attivare relazioni e collaborazioni con le scuole secondarie e i Centri per l’Istruzione degli Adulti (CPIA). In questo modo la Casa di Comunità potrà inserirsi come parte della comunità educante per favorire una lettura dei bisogni più articolata e per co-programmare interventi preventivi adatti a diversi target, incluso quello giovanile.
- Mappare i possibili ‘alleati’ sul territorio, individuando gli altri centri di aggregazione con cui stabilire collaborazioni e sinergie a seconda dei target che si vogliono coinvolgere (biblioteche, centri giovani, società sportive).
- Promuovere iniziative di presentazione dei servizi presso i luoghi di aggregazione delle comunità straniere, ad esempio i luoghi di culto.
- Incoraggiare l’uso degli spazi per iniziative di peer education.

Raccomandazione 5

## Mappare i luoghi di incontro e aggregazione e coinvolgere chi li gestisce.

SCHEDA

# OUTREACH

Abbiamo detto che la comunità locale è multiforme. In essa cioè possono essere presenti persone e gruppi sociali anche molto diversi tra loro, ciascuno dei quali può avere più o meno facilità ad accedere alle informazioni e ad interagire con i servizi.

Ogni attività pensata per coinvolgere persone o gruppi specifici, o per portare un servizio quanto più vicino possibile all'utenza, è un'attività di outreach.

Due semplici passi per iniziare un processo di outreach finalizzato a coinvolgere componenti della comunità locale sono:

**1 - Mappare i luoghi di aggregazione e le proposte che fanno al territorio**, per capire cosa succede nella comunità al di fuori dei servizi erogati dalle istituzioni.

**2 - Invitare tutte le realtà aggregative del territorio e i servizi socio-sanitari a un incontro di presentazione dei rispettivi servizi.**

***“Se la Casa di Comunità vuole aprirsi ai giovani  
deve uscire dalle sue mura, ed entrare nelle  
scuole di ogni ordine e grado.”***



# Connettiamoci!

**Cerca l'Antenna della Salute più vicina per esprimere i tuoi dubbi!  
Molte Antenne fanno parte di associazioni di volontariato e del Terzo Settore: puoi contattarle direttamente per trovare l'Antenna più vicina**



[Scopri di più](#)

## **Antenne della Salute: fare informazione a partire dall'ascolto**

Una sperimentazione in Amiata Senese e Val d'Orcia – Valdichiana Senese

Nelle comunità locali sono presenti persone e gruppi sociali anche molto diversi tra loro, ciascuno dei quali può avere più o meno facilità ad accedere alle informazioni e a interagire con i servizi. Come venire incontro ai bisogni informativi di ciascuno, e comunicare con chiarezza i servizi sanitari?

Una risposta l'ha trovata il Comitato di Partecipazione della zona Amiata Senese e Val d'Orcia – Valdichiana Senese che ha deciso di dedicarsi alla diffusione di informazioni corrette in materia di vaccinazione anti-Covid19 a partire dall'ascolto diretto dei dubbi e dei timori dei cittadini. Il gruppo di lavoro, composto da Comitato, insieme agli Attivatori di comunità e a nuove associazioni chiamate a raccolta, ha ideato Antenne della Salute: una campagna di informazione fondata sul raggiungimento dei cittadini in luoghi informali per raccogliere in prima persona domande da sottoporre ad esperti in materia di salute.

A farlo sono state proprio le *Antenne della Salute*: comuni cittadini, membri di associazioni, professionisti e volontari del settore sanitario.

Queste persone hanno partecipato a una formazione su come raccogliere attivamente dubbi e preoccupazioni delle persone attraverso un formulario online. A queste stesse domande il progetto ha poi dato risposta attraverso appositi eventi pubblici, online e offline, coinvolgendo dei professionisti medici e sanitari. In questo modo i professionisti hanno avuto l'opportunità di offrire al pubblico informazioni verificate e calibrate sullo specifico bisogno informativo delle persone.

# Far sentire le persone accolte fin dal primo contatto

Perché tutte e tutti si sentano a casa, la relazione resta la prima forma di accoglienza. Il primo contatto per molti utenti è determinante per sentirsi nel posto giusto. Sentirsi trattati con umanità ed empatia, da persone che sanno prendere in carico il bisogno dal punto di vista relazionale ancora prima che sanitario o sociale, è fondamentale per stabilire tra servizi e utenti una connessione improntata ad ascolto e fiducia reciproca.

Per raggiungere questi obiettivi occorre promuovere all'interno della Casa di Comunità la crescita di competenze orientate alla facilitazione, e l'individuazione di una figura dedicata alla gestione delle relazioni con la Comunità. Questa figura, come nei casi degli Operatori di strada, potrebbe essere utile a svolgere non solo funzioni di front office, ma anche facilitare il rapporto dei servizi della Casa di Comunità con gli abitanti della zona-distretto, e con altri attori di interesse del territorio. Il Facilitatore di Comunità garantisce alla Casa di Comunità un volto umano e riconoscibile su più livelli: da un lato conosce personalmente gli utenti dei servizi e ne ascolta i bisogni, dall'altro facilita il lavoro di rete e partnership delle CdC con altri attori e servizi territoriali.

In questa prospettiva può essere centrale il ruolo del volontariato che, se opportunamente formato all'accoglienza, può svolgere una determinante funzione di supporto ai servizi curando i primi contatti con gli utenti all'insegna dell'ascolto e dell'empatia.

**“Nelle nuove case di comunità dovremmo pensare ad una accoglienza alberghiera per far sentire le persone a casa.”**

Raccomandazione 6

## Individuare figure professionali formate all'interazione, anche con utenti neurodivergenti.



## Ascolta

### **Una figura di mediazione per far sentire tutti e tutte a casa** Una sperimentazione in Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana

Come fare ad abbattere le disuguaglianze nell'accesso ai servizi sanitari e socio-sanitari? Nella zona "Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana", il Comitato di Partecipazione e la Consulta del Terzo settore hanno scelto di dedicarsi a questo tema, affrontandolo da due punti di vista: quello delle disuguaglianze territoriali e quello delle disuguaglianze di riconoscimento.

Il gruppo di lavoro ha coinvolto altri attori territoriali nell'ideazione di più soluzioni per rispondere a questo problema. Si è scelto così di cimentarsi nella sperimentazione di una nuova figura professionale: il mediatore neuroculturale.

Questa figura è pensata per collocarsi in una posizione equidistante tra utenza e operatori dei servizi. L'obiettivo è quello di agevolare la reciproca comprensione, aiutare entrambe le parti a prendere consapevolezza dell'esperienza di vita dell'altra persona, e garantire così l'erogazione di servizi che rispettino i bisogni di tutte le persone - a prescindere dalla loro funzionalità fisica, sensoriale e cognitiva.

Come primo passo in questa direzione il gruppo di lavoro si è dedicato alla progettazione e all'erogazione di un percorso formativo modulare il cui obiettivo è stato trasferire competenze di mediazione e ascolto, portare a conoscenza le peculiarità connesse alle neurodivergenze con particolare attenzione allo spettro autistico e alle disabilità visive, ed esplorare le dinamiche utili alla mediazione neuroculturale.

Case di Comunità

# Luoghi collaborativi

**Come rendere le case di  
comunità spazi che  
favoriscono la collaborazione  
tra Terzo settore e Servizi  
socio-sanitari?**

---



# Aprirsi al confronto può essere una festa

Perché le nuove Case di Comunità siano non solo i luoghi della sanità di prossimità, in termini di diagnosi e cura, ma diventino sempre di più spazi riconosciuti dalla popolazione come punti di riferimento per rispondere a bisogni sociali e socio-assistenziali, è importante promuovere iniziative e occasioni che diano motivo alle persone di avvicinarsi ad esse a prescindere dal bisogno strettamente sanitario.

Offrire occasioni di contatto e confronto improntate alla socialità e alla relazione può essere un buon modo per accompagnare la costruzione dell'immagine di questi luoghi. Si offre così l'immagine di Case di Comunità non come luoghi medicalizzati focalizzati solo sui servizi sanitari e socio-sanitari, ma come spazi di comunità che fanno perno su un'idea di salute ampia e integrata, che parte dagli stili di vita per arrivare alle reti sociali come determinante di salute.

In questo senso è utile immaginare che le Case di Comunità possano essere traino di iniziative quali:

- Incontri tra cittadinanza e personale delle CdC nell'ambito di iniziative di natura sociale o ricreativa (es: Infermiere di famiglia che organizza il “gruppo di camminata”; iniziative sull'ambiente e il tempo libero; uscite nella natura; biciclettate...)
- Eventi che non appartengono all'idea stereotipica di “sanità” ma che possano interessare per approfondire argomenti, conoscere meglio i servizi o anche solo offrire occasioni di incontro a persone con problemi simili.
- Occasioni di partecipazione, replicando con maggiore frequenza format come le Agorà (vedi scheda Fiorentina Sud-Fest) in modo da stabilire forme di dialogo continuativo e strutturale tra servizi, cittadinanza attiva e istituzioni.

## Raccomandazione 7

**Intercettare nuovi pubblici creando occasioni di incontro e socialità di natura non strettamente sanitaria.**

SCHEDA

# ORGANIZZARE OCCASIONI DI INCONTRO

Organizzare un evento per far incontrare le persone che vivono nello stesso territorio può essere un'ottima opportunità per creare comunità e coesione sociale.

Ecco alcune cose da tenere a mente nell'organizzazione:

- **Avere chiaro l'obiettivo da raggiungere** permette di organizzare un evento con più attenzione agli aspetti che ne aumentano l'efficacia. Ad esempio, per le nascenti CdC un primo obiettivo importante potrebbe essere quello di creare tra le comunità locali un senso di identificazione in questo luogo

- **Definire il pubblico**, e cioè chi ci si aspetta che partecipi all'evento. Nel caso delle CdC il pubblico potrebbe essere, genericamente, l'intera comunità locale. Ma anche alcune categorie specifiche interessate a particolari tematiche di salute, come le persone anziane nel caso della sensibilizzazione verso la prevenzione delle malattie croniche, o le famiglie con figli piccoli nel caso di attività educative su temi socio-sanitari

- **Trovare un luogo adatto**, nel caso della CdC va fatta una valutazione sull'adeguatezza degli spazi disponibili ad ospitare un evento e, in caso, identificare spazi alternativi, anche all'aperto, disponibili nel territorio

- **Progettare attività interessanti per la tipologia di utenza che si vuole coinvolgere**, quali ad esempio approfondimenti su temi specifici, oppure attività più coinvolgenti come giochi, laboratori, o attività di natura culturale

- **Dare modo alle persone di conoscere l'iniziativa e di organizzarsi per partecipare**, che significa organizzare e pubblicizzare l'evento con un anticipo adeguato e sfruttando i canali più efficaci per raggiungere il pubblico individuato, dai social network al passaparola

- **Coinvolgere la comunità**, avere un ruolo organizzativo responsabilizza e coinvolge le persone, sia nella fase preparatoria che in quella di promozione di una iniziativa e nella effettiva partecipazione in presenza.





[Scopri di più](#)

## Una festa per conoscersi e riconoscersi

### La Fiorentina Sud-Fest della SdS Fiorentina Sud-Est

Come progettare un momento di apertura, coinvolgimento, ascolto e partecipazione delle associazioni e organizzazioni attive a livello locale? A questa domanda ha trovato risposta il Comitato della SdS Fiorentina Sud-Est progettando l'evento Fiorentina Sud-Fest - Il territorio non dimette.

La giornata di festa è stata progettata proprio dal Comitato di Partecipazione della SdS Fiorentina Sud-Est di recente costituzione, che in questo modo ha potuto presentarsi alle altre organizzazioni del territorio e promuovere forme di partecipazione più ampia. Durante la Fiorentina Sud-Fest il Comitato di Partecipazione, i referenti dei servizi territoriali e l'associazionismo locale sono stati infatti parte attiva di momenti di confronto per realizzare insieme le Missioni 5 e 6 del PNRR e farsi trovare pronti a raccogliere la nuova sfida delle Case di Comunità.

L'evento ha combinato metodi e strumenti diversi, come interventi di ispirazione da parte di esperti ed esperte, ma anche tavoli di lavoro e attività di gioco serio per fare informazione e partecipare alla sanità territoriale e si è concluso con un pranzo.

Dopo il successo dell'evento, il format di questa iniziativa è stato replicato in altre zone-distretto coinvolte da Cantieri della Salute, con il lancio delle "Agorà della Salute" nelle SdS Alta Valdelsa, Pratese e Valli Etrusche.

# Collaborare nella pratica

L'istituzione delle Case di Comunità come previsto dal D.M. 77/2022 e dalla DGR 1508/2022 rappresenta una formidabile occasione per consolidare e valorizzare il rapporto tra servizi socio-sanitari e Terzo settore. Per questa ragione appare indispensabile tracciare dei percorsi di collaborazione tra mondo del volontariato e istituzioni sanitarie, al fine di raccogliere i bisogni di salute della popolazione e rafforzare la capacità del sistema di offrire risposte tempestive ed efficaci alle persone in situazioni di vulnerabilità.

A questo fine sono diverse le azioni che possono essere messe in campo.

Tra queste:

- Mappare in modo puntuale e sistematico gli ETS presenti sul territorio e soprattutto i servizi dotandosi di una sorta di carta dei servizi del Terzo settore;
- Formare e attrezzare il volontariato per sostenere i cittadini nell'accesso ai servizi sanitari a distanza;
- Trovare modalità di coinvolgimento del Terzo settore anche nella fase di co-programmazione e non solo in quella di co-progettazione;
- Organizzare gli spazi della Casa di comunità in modo che lo spazio per il Terzo settore non sia residuale ma permei la caratterizzazione del luogo.

Raccomandazione 8

**Investire sulle associazioni di volontariato in quanto componente generativa delle infrastrutture sociali di un territorio.**

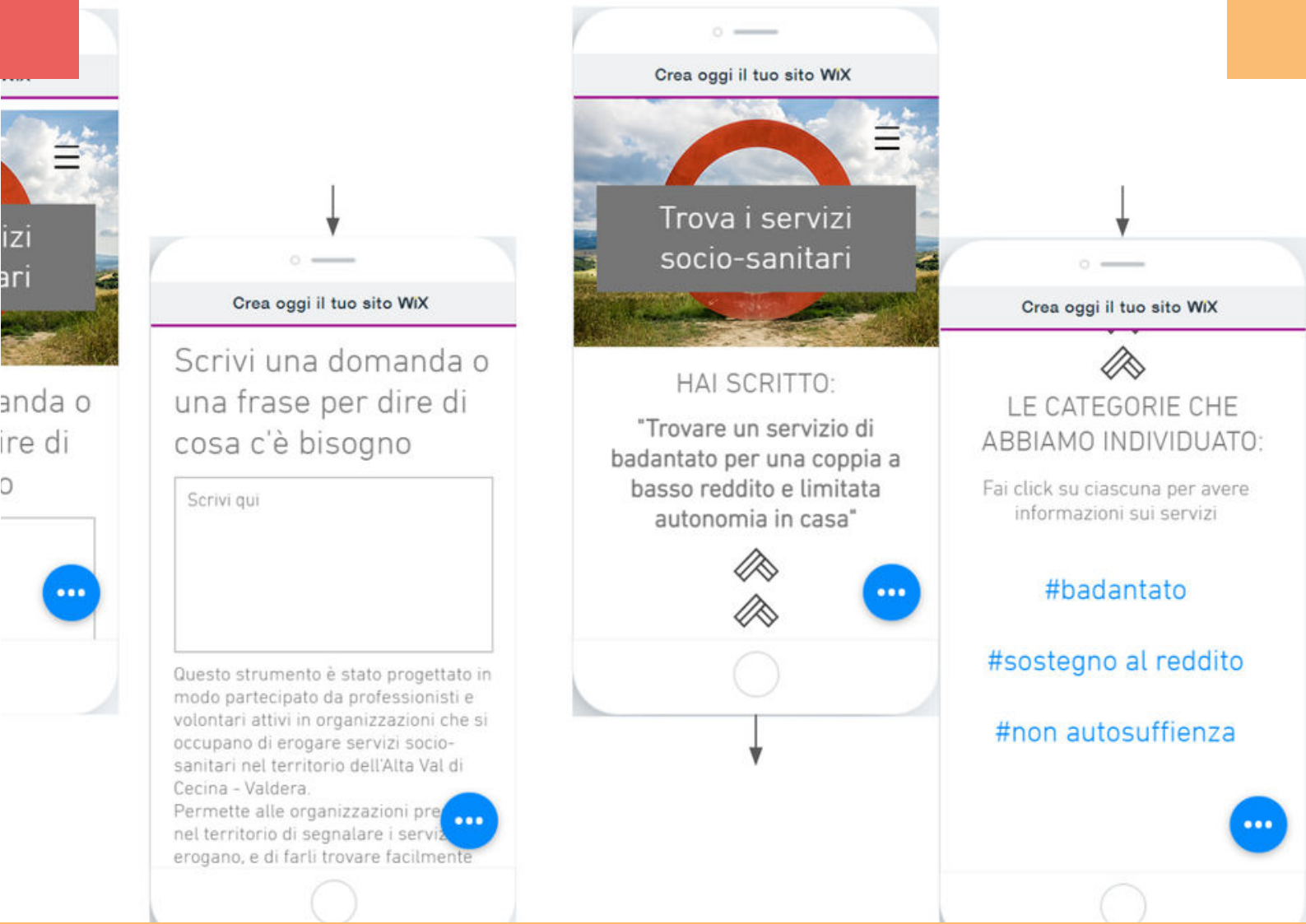
SCHEDA

# SPERIMENTARE PER IMPARARE

L'approccio "learning by doing" è un metodo di apprendimento attivo che prevede l'apprendimento attraverso l'esperienza pratica. Utilizzare un approccio "learning by doing" per aumentare la capacità di associazioni e istituzioni di collaborare implica un processo continuo di apprendimento, implementazione e miglioramento. La chiave del successo è lavorare insieme, imparare dagli errori e migliorare costantemente.

Per aumentare la capacità di associazioni e istituzioni di collaborare utilizzando questo approccio, è necessario:

- **Definire obiettivi comuni**, questo aiuterà a creare un senso di appartenenza e a motivare tutti i partecipanti a lavorare insieme
- **Pianificare attività pratiche** in cui le organizzazioni coinvolte possano lavorare insieme per raggiungere gli obiettivi comuni. Ad esempio, si possono organizzare workshop, incontri di lavoro, progetti pilota, ecc
- **Implementare le attività** per dare alle organizzazioni coinvolte l'opportunità di lavorare insieme, acquisire nuove conoscenze e sviluppare nuove competenze
- **Valutare i risultati** dopo che le attività sono state implementate. Questo aiuterà a identificare gli aspetti positivi e negativi della collaborazione e a identificare eventuali aree di miglioramento
- **Continuare a migliorare** basandosi sui risultati della valutazione. Ciò potrebbe implicare l'identificazione di nuove attività pratiche da implementare, o l'adozione di nuovi strumenti o tecniche per migliorare la collaborazione.



[Scopri di più](#)

## La rete del Terzo settore, a portata di click

Una sperimentazione in Alta Val di Cecina - Valdera

In Toscana sono già molte le organizzazioni del Terzo settore che offrono i propri servizi in collaborazione con l'azienda USL, la SdS ed enti locali del proprio territorio, ricevendo nuovi utenti proprio su segnalazione dell'ente pubblico.

Una collaborazione importante questa, che tuttavia non sempre basta a tutelare la salute di tutti i cittadini e le cittadine delle proprie comunità. E allora come mettere il Terzo settore nelle condizioni di raggiungere ed essere raggiunto da più persone possibile, ed estendere le proprie attività di tutela e intervento anche a persone estranee alla presa in carico pubblica? A questo tema si sono dedicati il Comitato di Partecipazione e la Consulta del Terzo settore della SdS Alta Val di Cecina - Valdera, coinvolgendo altri attori del territorio in un'attività sperimentale.

Obiettivo della progettazione è stato trovare soluzioni per informare e orientare i cittadini nel panorama dell'offerta associativa e del Terzo settore, fondata sulla messa in rete di competenze e conoscenze di ciascuna associazione. In particolare, il gruppo di lavoro si è confrontato per definire nel dettaglio il funzionamento di un sistema informativo che permettesse agli operatori di ciascuna organizzazione di reindirizzare un potenziale utente al servizio più adatto a rispondere alle esigenze di quest'ultimo. La app che ne potrebbe nascere risponderebbe così ai bisogni emergenti di persone anziane che già frequentano i centri ricreativi, oppure persone che sono già vicine a un'associazione a carattere sanitario ma che incorrono in una nuova patologia che richiede un'expertise diverso.

Case di Comunità

# Luoghi che offrono servizi di qualità

Come monitorare e migliorare  
la qualità dei servizi?

---



# Migliorare la qualità con il contributo degli utenti

Se l'ascolto di chi usa un servizio o uno spazio è fondamentale per progettarlo in modo che sia effettivamente accessibile e corrispondente ai bisogni di chi ne fruirà, non meno importante è l'osservazione di come il servizio effettivamente funziona. La capacità di monitorare, apprendere dall'esperienza e adattare i servizi e la modalità con cui vengono erogati ai bisogni degli utenti è centrale per garantire qualità e impatto. Per raggiungere questo obiettivo la partecipazione degli utenti ad attività di monitoraggio e valutazione è un passaggio essenziale. Questo significa fornire più spazio ai cittadini per ricevere informazioni, esprimere il proprio punto di vista e farli contribuire alle decisioni. In questo senso è importante che né gli utenti né i servizi vivano il processo di valutazione come un momento indagatorio, ma piuttosto come una componente irrinunciabile di un processo evolutivo/migliorativo che riconosce la qualità come il risultato di tre fattori principali: chiarezza, trasparenza e ascolto. Azioni utili in questo senso possono essere:

- Prevedere forme di valutazione che accompagnino tutto il processo, dalla progettazione all'erogazione del servizio, al fine di recepire indicazioni dagli utenti per poter continuare a migliorare il servizio;
- Coinvolgere gli utenti fin dalla fase di disegno degli strumenti valutativi, secondo l'approccio di "costruzione partecipata della qualità";
- Prevedere occasioni regolari di ascolto degli utenti sia in forma quantitativa (es. questionari) che qualitativa (es. focus group), per raccogliere riscontri sull'andamento del servizio e sulla sua capacità di adattarsi a target e bisogni in continuo mutamento.

Raccomandazione 9

## Aprirsi alla collaborazione dell'utenza per monitorare e valutare la qualità dei servizi.

SCHEDA

# RACCOGLIERE FEEDBACK PER FAR CRESCERE LA RELAZIONE

Raccogliere feedback è importante per migliorare un servizio, perché permette di capire come gli utenti lo percepiscono e lo utilizzano. Il feedback ci fornisce informazioni preziose sulle aspettative degli utenti, sulle loro esperienze e sulle aree in cui il servizio può essere migliorato identificando eventuali problemi o carenze.

Raccogliere feedback può anche migliorare la fiducia degli utenti nel servizio, poiché dimostriamo di essere aperti alle opinioni degli utenti e di lavorare per migliorare il servizio sulla base di tali feedback.

Ci sono diverse modalità per raccogliere feedback dagli utenti di un servizio, tra cui:

- **Sondaggi online**, utilizzando strumenti come Google Form (gratuito), Typeform o SurveyMonkey
- **Social media** pubblicando sondaggi o richiedendo commenti e suggerimenti attraverso i canali social del servizio
- **Email** da inviare per chiedere di fornire feedback scritti sul servizio
- **Focus group** con piccoli gruppi di utenti per raccogliere feedback più dettagliati e approfonditi
- **Feedback analogici** lasciando agli utenti la possibilità di scrivere un feedback su un supporto (lavagna, post-it, etc...) presente nello spazio in cui viene erogato il servizio.



Regione Toscana



Federazione Toscana



Cantieri  
della  
salute

# Cantieri della Salute Rapporto di Valutazione Secondo ciclo

Febbraio 2023

[Leggi il primo report di valutazione](#)

[Leggi il secondo report di valutazione](#)

## **Prestare attenzione a ogni passo, per imparare dall'esperienza** Il monitoraggio e la valutazione di Cantieri della Salute

Trovare soluzioni per prendersi cura delle persone è una cosa complicata. Il percorso che va dall'ideazione di un progetto alla sua attuazione è pieno di sfide e imprevisti, che spesso rendono necessario adattare i propri strumenti alle esperienze specifiche, imparando via via dai propri errori. Lavorare in un'ottica sperimentale può essere quindi un'occasione di crescita, ma soltanto per chi ha tempo, risorse e volontà di riconoscerla come tale.

In questa direzione ha lavorato anche il team di Cantieri della Salute, scegliendo di avvalersi della collaborazione di un soggetto terzo e indipendente chiamato a monitorare e valutare le attività svolte lungo tutta la durata del progetto: il Centro di Ricerca ARCO - Action Research for Co-development del Polo Universitario "Città di Prato" che eroga servizi didattici e scientifici per l'Università di Firenze.

Nei tre anni del progetto Cantieri della Salute, i ricercatori e ricercatrici di ARCO hanno seguito da vicino il lavoro di Federsanità Anci Toscana e Sociolab, raccogliendo evidenze che hanno permesso di verificare rilevanza, coerenza, efficacia, efficienza, impatto e sostenibilità dei diversi interventi. I dati sono stati prodotti non solo con l'osservazione diretta, ma anche con l'ascolto diretto del punto di vista di partecipanti e beneficiari del progetto, adottando una metodologia partecipativa.

Grazie a questa collaborazione il team di progetto ha potuto identificare le condizioni di replicabilità, scalabilità e trasferibilità delle attività progettuali, rivedendo in corso d'opera strumenti e modalità di lavoro per andare dritti al cuore degli obiettivi prefissati.





Un progetto di



Regione Toscana

Coordinato da



Con il supporto  
metodologico di

