



Bando
Oscar della Salute 2014
Premio Nazionale Rete Città Sane – OMS
MODULO PRESENTAZIONE PROGETTO

Titolo del progetto	A CASA LONTANI DA CASA (Area "Ambienti favorevoli alla Salute")
Ente proponente	<i>Comune di Milano</i>
Referente del progetto	<i>Laura Agalbato Via San Tomaso, 3 20121 Milano Tel. 02.88454226 e-mail : laura.agalbato@comune.milano.it</i>
Città in cui ha avuto luogo il progetto	<i>Milano e Provincia</i>
Durata del progetto:	Prima fase: 18 mesi
Descrizione di sintesi del progetto: Max 30 righe	<p>La migrazione sanitaria spinge ogni anno migliaia di persone a viaggiare e vivere lontani da casa per ricevere tutte le cure di cui hanno bisogno. Preso atto che questo fenomeno andrà a crescere in futuro, il Comune di Milano ed alcune associazioni di volontariato (Prometeo, Lega Tumori, AVO, CasAmica, Casa Marta Nurizzo), si sono alleati per un progetto con due obiettivi ambiziosi.</p> <p>La conoscenza del fenomeno: Censimento su numerosi ospedali milanesi e i loro pazienti per avere una valutazione effettiva del fenomeno e delle sue caratteristiche e per valorizzare le risorse già presenti sul territorio. Conoscendo non solo l'entità, ma anche le difficoltà di trovare un alloggio nel momento in cui scatta il bisogno e le esigenze psicologiche e materiali (compagnia, attrezzature degli alloggi di cui si sente la carenza) collegate si cercherà di distribuire le conoscenze acquisite per sensibilizzare, coinvolgere e responsabilizzare adeguatamente i cittadini e la comunità locale.</p> <p>La creazione in rete delle attuali realtà di alloggio sociale: Si sono progettati strumenti e servizi che permettano la creazione di una rete di housing sanitario sul territorio milanese ed un sistema per l'individuazione "da lontano" dei posti letto disponibili per ottimizzare domanda e offerta</p>
Obiettivi del progetto	<p>Secondo una elaborazione da dati forniti dalla Regione Lombardia ogni anno a Milano per motivi di salute si trasferiscono circa 100.000 persone. E' stato questo il punto di partenza di questo progetto.</p> <p>La città e i suoi cittadini dovevano reagire e agire a questa ondata di pazienti e famigliari per rendere Milano il più accogliente possibile, per garantire ai nuovi arrivati una</p>

adeguata qualità di vita e per conservare gli standard qualitativi della città anche per gli abitanti abituali, in particolare dei quartieri nelle vicinanze dei grandi ospedali.

Dimostrando ottime doti di resilienza, la comunità cittadina ha trasformato un problema in opportunità.

Occorreva, infatti, un'idea nuova e innovativa di accoglienza per far fronte a questa realtà. Così nasce il progetto "A casa lontani da casa".

Il progetto nella sua interezza, agisce e reagisce nei confronti della problematica della migrazione sanitaria e si sviluppa in cinque obiettivi puntuali coordinati che raggruppano insieme di attività coerenti.

Il primo obiettivo è il censimento delle risorse (Case di Accoglienza e altri alloggi) presenti sul territorio milanese. Questo nella convinzione che prima di costruire nuove risorse occorra una conoscenza del patrimonio già attivo costituito da una offerta per lo più di piccole realtà scollegate e disomogenee. La sola messa a fattor comune di queste risorse costituisce un effettivo salto di qualità dell'offerta.

Il secondo obiettivo è la conoscenza del fenomeno della migrazione sanitaria nelle principali strutture specialistiche milanesi. Pur essendo un fenomeno vastissimo, su cui poggia molto della realtà sanitaria di Milano, è sostanzialmente ignoto al pubblico ed alle autorità.

Il terzo obiettivo è la diffusione dei risultati alla comunità scientifica, agli specialisti più direttamente interessati al tema oggetto d'indagine ed alle pubbliche istituzioni.

Quarto obiettivo è il come raggiungere le risorse di Housing sociale al momento del bisogno.

La costruzione di strumenti comuni per informazioni e prenotazioni è necessaria per massimizzare l'accessibilità informativa ed economica dei servizi di ospitalità e di alloggio alle persone in difficoltà.

Quinto obiettivo è invece quello di creare soluzioni per il miglioramento della Accoglienza anche per diffondere nel patrimonio di housing sanitario censito una strategia di soluzioni migliorative.

Azioni realizzate

Identificazione di un modello di riferimento per l'accoglienza:

Sono stati costituiti due panel di esperti: l'uno focalizzato sulla domanda di accoglienza e l'altro sull'offerta di accoglienza. I due momenti di discussione hanno prodotto una serie di punti significativi da inserire in questionari che, quindi, contenessero gli aspetti da validare dei modelli di accoglienza.

Sono stati così strutturate delle prime versioni di questionari da sottoporre l'uno a pazienti o famigliari bisognosi di alloggio e l'altro da somministrare alle case di accoglienza. Sono state

effettuate due fasi, una prima quale test di prova con pazienti e case di accoglienza, la seconda definitiva e di indagine pubblica con questionari finali.

Validazione del modello sull'offerta e sulla domanda:

I questionari finali sono stati somministrati a circa 1200 pazienti all'interno di 6 strutture ospedaliere di eccellenza ed in 41 strutture di accoglienza selezionate. In questo ultimo caso più precisamente, la somministrazione del questionario è stata preceduta da un'indagine con visite di volontari a circa 50 strutture di accoglienza. Si è poi proceduto ad escludere alcune delle strutture già visitate, perché ritenute non coerenti con il modello sostenuto dalle associazioni. Ne sono state censite ed indagate altre fino a raggiungere il numero sopra espresso.

Costruzione delle linee guida delle case di accoglienza secondo il modello validato:

Particolarmente oneroso è stata la costruzione di un data base delle strutture di accoglienza presenti sul territorio milanese. Si è costruito un primo elenco di circa 60 case di accoglienza partendo da liste presenti presso i volontari operanti negli ospedali o sui siti degli ospedali stessi. A seguire si è controllato la tipologia degli enti che gestiscono le case per valutare se erano di organizzazioni "no profit" e se gli alloggi messi a disposizione erano di standard adeguati. Il terzo passo è stato quello di censire altre associazioni che nuovamente sono state sottoposte ad indagine e visitate da volontari fino ad avere l'elenco finale delle case da sottoporre ad indagine approfondita. Seguendo questa modalità si è attuato un processo di controllo ed arricchimento dei dati destinati a costruire la prima centralizzazione informativa. Questi dati sono stati inseriti in un data base e rappresentano il primo riferimento per le informazioni fornite ai malati e famigliari che ne avessero necessità.

Diffusione dei risultati della ricerca:

La diffusione ai vari stakeholders interessati dei risultati del progetto è avvenuta in occasione del convegno *"Ospedali e dintorni. Un'offerta di servizi per la salute capace di connettere territorio e ospedali"* tenutosi il 23 ottobre 2013.

Le attività di pubblicizzazione del progetto e gli strumenti approntati a copertura dello stesso, sono state protagoniste anche di una conferenza stampa tenuta il 27 di giugno 2013 a Palazzo Marino, sede del Comune di Milano, alla presenza dell'Assessore Pierfrancesco Majorino. La conferenza è stata ripresa da molte testate dei diversi mezzi di comunicazione (sia stampa che televisione).

Messa in rete delle strutture considerate di qualità secondo il modello individuato:

E' stato costruito il sito www.acasalontanidacasa.it Il sito è dotato di un software, particolarmente complesso, che permette la ricerca delle case di accoglienza da parte dell'utenza tramite molteplici parametri come distanza

	<p>dall'ospedale, tipologia di alloggio ecc. E' stata impostata e stampata una Guida cartacea "A casa lontani da casa: rete milanese e lombarda di Case di Accoglienza per malati e familiari" pronta per la distribuzione. È stato istituito, attraverso la collaborazione con Filo diretto Onlus, un call center attivo 24 ore su 24 al numero verde 800 16 19 52 che fornisce direttamente le informazioni contenute nella guida e nel sito e attraverso il quale è possibile verificare la disponibilità delle strutture e velocizzare la prenotazioni.</p> <p>Ad oggi questa è la prima risposta al bisogno di informazioni precise e dettagliate sulle case di accoglienza che rispettino il modello validato con le indagini. Attualmente questi strumenti raccolgono case di accoglienza presenti sul territorio milanese ma sono state inserite case di accoglienza attorno ad ospedali rilevanti insediati in comuni limitrofi (S. Raffaele, San Donato ecc.).</p> <p>In aggiunta sono stati selezionati circa 40 ospedali di riferimento verso cui è stata attuata una campagna informativa e di richiesta di inserimento sui loro siti del link al sito www.acasalontanidacasa.it e molti hanno già risposto positivamente a questa opportunità.</p> <p>In un futuro prossimo l'intenzione è di espandere il sistema a fuori Milano.</p>
<p>Beneficiari finali del progetto e numero</p>	<p>Ogni anno, secondo una valutazione che si basa sui dati forniti dalla Regione Lombardia quasi 100.000 persone giungono da fuori regione a Milano per motivi di cura. Ma i beneficiari indiretti del progetto sono tutti i cittadini della città di Milano. Questa migrazione massiccia, infatti, va ad influire sulla qualità di vita non solo dei pazienti trasferiti ma, anche di tutti gli abitanti del capoluogo lombardo. Questo progetto innovativo e innovatore ha dimostrato la capacità di resilienza e accoglienza di cittadini, associazioni, volontari e struttura cittadina al fenomeno della migrazione sanitaria.</p>
<p>Risultati attesi</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Censimento Case di Accoglienza 2. Ricerca sul fenomeno della migrazione sanitaria 3. Diffusione dei risultati alla comunità scientifica, agli specialisti più direttamente interessati al tema oggetto d'indagine, alle pubbliche istituzioni. 4. Costruzione e messa in rete di strumenti utili per informazioni e prenotazioni 5. Soluzioni per il miglioramento della Accoglienza da proporre e condividere con le case e le strutture messe in rete.
<p>Risultati raggiunti</p>	<p>I risultati raggiunti sono in linea con quelli previsti e in alcuni</p>

	<p>casi hanno superato le più ottimistiche previsioni.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Effettuato il Censimento visitando una cinquantina di strutture con il supporto dei volontari delle associazioni partner. 2. Effettuate la raccolta dati e la sistematizzazione di tutti i dati raccolti sulla migrazione sanitaria raccolti durante lo sviluppo del progetto (vedi allegati). 3. Presentazione della ricerca sia con una conferenza stampa sia con un convegno dedicato alla presenta dei cittadini, delle istituzioni e della comunità scientifica. 4. La scoperta che la città stava già rispondendo al problema della migrazione sanitaria e la messa in rete di circa 1000 posti letto nella città di Milano e provincia disponibili per i pazienti e i loro famigliari sono il risultato più importante di questo progetto. La creazione di un call center, di un sito internet e di una guida cartacea con i dati di tutte le strutture di accoglienza che partecipano al progetto (caratteristiche, localizzazione, costo, disponibilità di posti ecc) hanno dato concretezza ai servizi offerti ai beneficiari. Questi servizi hanno, inoltre, permesso di trasformare questa realtà sommersa e dispersa in una rete coerente, efficiente, visibile e gestita. 5. Relazione del Politecnico di Milano sulle caratteriste standard delle strutture di accoglienza condivise tra tutte le case che fanno parte della rete creata dal progetto.
<p>Apprendimenti nella realizzazione del progetto</p>	<p>I risultati delle indagini tra i pazienti e i suoi famigliari: fondamentale per gli ospiti è presenza di volontari e la creazione di rapporti relazionali durante la loro permanenza.</p> <p>E' emersa una concreta e capillare realtà cittadina di accoglienza. Città e cittadini che rispondevano già al bisogno di accoglienza creato dalla migrazione sanitaria ma che potevano riuscire a farlo in maniera organizzata e collaborativa.</p> <p>Grande capacità di resilienza da parte di tutte le strutture di accoglienza coinvolte nel progetto.</p> <p>La costruzione di un modello replicabile in altre realtà, in altri settori, in altre città e regioni.</p>
<p>Costo totale del progetto (euro)</p>	<p>100.000 Euro</p>
<p>Finanziamenti ottenuti</p>	<p>Fondazione Cariplo* TEVA* Filo Diretto Onlus*</p>

	<p>Caritas Ambrosiana* Fondazione Fernando Peretti Ubi Banca S.C. Johnson Italy srl 8x1000 Chiesa Valdese</p> <p>*Contributo anche di tipo competenziale</p>
<p>Sostenibilità del progetto</p>	<p>A questo livello di sviluppo del progetto l'apporto delle associazioni e l'operato dei volontari permette di continuare la progettualità senza problematiche dal punto di vista di sostenibilità economica e operativa.</p> <p>Per le successive fasi progettuali (aggiunta di servizi per le famiglie accolte, ampliamento della rete, piano di comunicazione per la diffusione ancora più capillare del progetto) si sta costruendo un business plan per valutare le risorse necessarie.</p>
<p>Strumenti di comunicazione utilizzati</p>	<p>Sito www.acasalontanidacasa.it</p> <p>Link del progetto nei siti delle varie associazioni e del Comune di Milano</p> <p>Pagina Facebook dedicata al progetto</p> <p>Guida Cartacea</p> <p>Conferenza Stampa di presentazione realizzata a Palazzo Marino il 27 giugno 2013</p> <p>Convegno realizzato il 23 ottobre 2013</p> <p>Numerose uscite su organi di stampa e televisioni locali e nazionali.</p> <p>Materiali cartacei informativi</p> <p>Incontri di presentazione e comunicazione nei grandi ospedali milanesi</p> <p>Comunicazione mirata alle sedi regionali e locali delle associazioni di volontariato partner su tutto il territorio italiano</p>
<p>Punti di forza del progetto</p>	<p>Trasferibilità e replicabilità della metodologia e degli strumenti utilizzati a qualsiasi altra realtà cittadina</p> <p>Aver individuato e fatto emergere una diffusa realtà di accoglienza e la creazione di una rete di associazioni di volontariato e di strutture di accoglienza diffusa su tutto il territorio che lavorano in sinergia e coinvolgono i volontari e i cittadini.</p> <p>La concretezza degli strumenti creati dal progetto (sito e call center che risponde 24 ore su 24) La messa in rete di servizi</p>

	<p>di supporto per i pazienti delle strutture sanitarie di Milano e Provincia.</p> <p>La creazione nel Comune, in LILT e PROMETEO di un punto di riferimento per tutte le case di accoglienza del territorio.</p>
<p>Problematicità sorte durante l'attuazione del progetto</p>	<p>Difficoltà nel far emergere la realtà nascosta delle case di accoglienza e metterla in rete.</p> <p>Non esistono una definizione precisa e degli <i>standard</i> per quanto riguarda il mondo delle case di accoglienza.</p> <p>Difficoltà nel dialogo tra il territorio e le strutture sanitarie.</p>
<p>Allegati</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Guida "A casa lontani da casa" - Percorso progettuale - Progetto - Mobilità Sanitaria: Identificazione del modello di riferimento per l'accoglienza - Parlano di noi

Modalità di partecipazione:

Ogni Comune partecipante potrà presentare al massimo un solo progetto per ognuna delle tre aree tematiche. Il "Modulo presentazione progetti" (scaricabile all'indirizzo www.retecittasane.it) opportunamente compilato, con gli eventuali allegati, dovrà pervenire entro le ore 12,00 del 7 marzo 2014 esclusivamente al seguente indirizzo e-mail: cittasane@comune.modena.it