



Città metropolitana di Bologna  
Istituzione Gian Franco Minguzzi



## **Spazi di ascolto extrascolastici nella città metropolitana di Bologna**

Report luglio 2024

Report a cura di Elisabetta Mandrioli (collaboratrice area adolescenti/giovani, Istituzione G.F. Minguzzi della Città metropolitana di Bologna), con la consulenza di Bruna Zani (Presidente Consiglio di Amministrazione Istituzione G.F. Minguzzi della Città metropolitana di Bologna) e in collaborazione con il Coordinamento Infanzia e Adolescenza della Città metropolitana di Bologna

Si ringraziano:

per il distretto Appennino Bolognese:

*Angelo Rainone (responsabile Servizio innovazione sociale e welfare di comunità - Centro per le Famiglie dell'Appennino Bolognese - Istituzione Servizi Sociali, Educativi e Culturali dell'Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese)*

per il distretto Nuovo Circondario Imolese:

*Erika Brusa (psicologa Consultorio e Spazio Giovani di Imola, AUSL Imola), Erika Caregnato (pedagogista, responsabile Servizio Diritto allo Studio del Comune di Imola); Angelica Fabbri (educatrice, Coop. soc. Officina Immaginata); Chiara Giaquinta (psicologa Coop. soc. Officina Immaginata, Sportello di ascolto Ca' Vaina del Comune di Imola); Simona Marchetti (psicologa Consultorio e Spazio Giovani di Imola, AUSL Imola); Valentina Rocca (psicologa Spazio di ascolto Hub stazione di Medicina del Comune di Medicina)*

per il distretto Città di Bologna:

*Doriana Di Dio (psicoterapeuta e psicoanalista, associazione Dedalus; al momento dell'intervista referente Sportello d'ascolto PsyinBo e Psicologo online dell'Informagiovani del Comune di Bologna); Luca Ghedini (psicologo DSMDP UOC Psicologia Territoriale, Area 15, AUSL Bologna); Annalisa Masi (psicologa psicoterapeuta, Coordinatrice Spazio Giovani - UOC Psicologia Territoriale, AUSL Bologna); Novella Tarsi (operatrice Informagiovani Multitasking del Comune di Bologna); Silvana Grandi (docente universitaria, responsabile SAP - Servizio di Aiuto Psicologico a giovani adulti, Università di Bologna)*

per i distretti Pianura Est e Pianura Ovest:

*Marianna Bernardini (Coop. soc. La Carovana); Caterina Orlando (responsabile Area Infanzia, Adolescenza, Centro per le Famiglie e Immigrazione - Ufficio di Piano Distretto Pianura Est); Laura Pozzoli (referente Ufficio di Piano Distretto Pianura Ovest); Claudia Roma (referente AUSL Bologna per il SerDP di San Giorgio di Piano e per il progetto Loop)*

per il distretto Reno Lavino Samoggia:

*Giovanni Amodio (responsabile Coordinamento Pedagogico e Centro per le Famiglie dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino, Samoggia); Giorgia Simoni (coordinatrice pedagogica, Centro per le Famiglie e Coordinamento Pedagogico dell'Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia)*

per il distretto Savena Idice:

*Laura Giuliani (assistente sociale, Ufficio di Piano del Distretto Savena Idice), Martina Morici (Coordinatrice del Centro per le Famiglie Savena Idice)*

Note

Nel presente Report, per evitare duplicazioni e rendere la lettura più scorrevole, viene utilizzato il maschile plurale come genere grammaticale non marcato (onnicomprensivo e includente i diversi generi e le identità non binarie).

I link citati nel Report sono validi alla data di consultazione del 22/07/2024

Fonti da cui sono state estratte le mappe della città metropolitana e dei relativi distretti contenute nel report: [https://www.ctss.bo.it/I\\_componenti\\_e\\_la\\_governance/Mappa\\_della\\_governance\\_della\\_Citta\\_metropolitana\\_di\\_Bologna](https://www.ctss.bo.it/I_componenti_e_la_governance/Mappa_della_governance_della_Citta_metropolitana_di_Bologna) (aggiornamento: l'Unione dei Comuni Terre di Pianura comprende Baricella, Granarolo dell'Emilia, Malalbergo, Minerbio. A decorrere dal 01.01.2021 i Comuni di Budrio e Castenaso hanno deliberato il recesso dall'Unione); <https://it.wikipedia.org/wiki/File:QuartieriBologna2016.svg>

Bologna, luglio 2024

# Indice

<b>Premessa</b>	p.	4
<b>Obiettivi dell'indagine</b>	»	6
<b>Metodologia</b>	»	6
<b>Risultati</b>	»	8
<b>Parte prima: contenuti emersi</b>	»	8
A. Caratteristiche degli spazi di ascolto	»	8
B. Principali tematiche affrontate	»	10
C. Riflessioni e piste di lavoro	»	16
<b>Parte seconda: schede degli spazi di ascolto</b>	»	25
<b>Spazi di ascolto degli Enti locali</b>	»	25
Distretto Appennino Bolognese	»	25
Distretto Città di Bologna	»	28
Distretto Nuovo Circondario Imolese	»	32
Distretto Pianura Est	»	36
Distretto Pianura Ovest	»	37
Distretto Reno Lavino Samoggia	»	40
Distretto Savena Idice	»	43
<b>Spazi di ascolto dell'AUSL Bologna</b>	»	46
<b>Spazi di ascolto dell'AUSL Imola</b>	»	51
<b>Spazi di ascolto in cogestione AUSL Bologna e Comune di Bologna</b>	»	53
<b>Altri spazi di ascolto</b>	»	56

# Premessa

di Bruna Zani

Quest'anno accanto al *"Report sul funzionamento e le attività degli sportelli di ascolto, presenti negli istituti scolastici e CPIA della Città metropolitana di Bologna"*, pubblicato a novembre 2023, sui dati relativi all'anno scolastico 2022-23, si aggiunge un lavoro importante volto ad approfondire il quadro dei servizi rivolti a adolescenti e famiglie.

La richiesta di avere delle informazioni dettagliate sugli spazi d'ascolto extrascolastici presenti nel territorio distrettuale e metropolitano era emersa ed era stata approvata dai componenti del Coordinamento metropolitano Infanzia e Adolescenza, che nel discutere i risultati del monitoraggio periodico sugli sportelli scolastici avevano sottolineato il lavoro compiuto da altri servizi (sportelli o spazi di ascolto), alcuni gestiti dai diversi Centri per le famiglie, presenti ormai in tutto il territorio metropolitano. D'altra parte uno dei temi ricorrenti nel monitoraggio degli sportelli scolastici è sempre stato il rapporto con gli altri servizi territoriali, indicato come uno degli obiettivi del lavoro del coordinamento, oggetto di attenzione ma su cui si lamentava la carenza di informazioni.

Come Istituzione Minguzzi, ci siamo assunti il compito di condurre una prima indagine qualitativa, intervistando direttamente operatori e operatrici di servizi (alcuni qualificati come "sportelli", altri come "spazi" di ascolto) rivolti a adolescenti/giovani e alle famiglie, cercando di analizzare le caratteristiche organizzative, le prestazioni erogate, i professionisti impiegati, la tipologia dei beneficiari, le interazioni con gli sportelli d'ascolto scolastici e con gli altri servizi del territorio, al fine di fornire una prima valutazione dei punti di forza e di criticità, e di proporre suggerimenti per l'attività futura.

Va precisato doverosamente che la ricognizione effettuata non è esaustiva: ci siamo rivolti ai servizi pubblici, gestiti da enti locali, AUSL, Università, ma sappiamo che esistono anche servizi gestiti da privati e/o da associazioni del terzo settore. Tuttavia la mappa che emerge (v. pag. 9 del Report) offre anche graficamente un quadro ricco di ben 33 servizi (di cui 32 attivi e 1 in corso di attivazione), distribuiti per ambito distrettuale, che vengono poi presentati in modo dettagliato nelle schede della seconda parte del Report.

Alcune considerazioni:

- a. vi è una articolazione diffusa nel territorio metropolitano, non solo concentrata nel capoluogo o nelle cittadine principali, ma anche in località più "periferiche", in pianura come in montagna, con l'obiettivo di realizzare il principio della "prossimità";
- b. si amplia e si diversifica la tipologia di beneficiari, a seconda dei contesti, con un range di età che va dalla fascia dei pre-adolescenti (11-14 anni) ai giovani adulti (24-35 anni), oltre a rivolgersi anche a genitori e familiari;
- c. vi è attenzione ad alcune problematiche specifiche del singolo distretto, per cui si sono aperti sportelli "a tema" come risposta mirata (ad esempio, Ritiro sociale in Pianura Ovest, Adolescenti e famiglie queer in Appennino, Identità di genere e antidiscriminazione a Reno Lavino Samoggia, orientamento/ riorientamento scolastico a Savena Idice, consulenza psicoeducativa per DSA nel Circondario imolese);
- d. emerge chiaramente dalle parole delle persone intervistate la consapevolezza che la strada da percorrere è ancora lunga, perché sempre più numerosi e variegati sono i bisogni, le fragilità, le richieste anche implicite di aiuto, le aspettative di adolescenti, giovani, ma anche di adulti (genitori, docenti e operatori). È imperativo quindi lavorare in rete e rafforzare il collegamento tra sportelli

d'ascolto a scuola e spazi d'ascolto territoriali, a partire ovviamente da una maggior conoscenza reciproca;

- e. occorre puntare sulla prevenzione, intercettare precocemente i segnali di disagio, saper leggere i comportamenti degli adolescenti e le loro manifestazioni di fragilità, attuare interventi che sappiano coinvolgere ragazzi e ragazze, promuovendo l'empowerment e il loro protagonismo. In questo senso, la possibilità di accedere a servizi nel territorio può favorire un "aggancio" più facilitato, in un ambiente - anche fisico - forse percepito più "neutro", sottratto allo sguardo di compagni e docenti;
- f. infine, *last but not least*, gli intervistati evidenziano il tema della sostenibilità, la necessità che sia assicurata la continuità del servizio e dei professionisti impegnati, il che richiede saper costruire soluzioni organizzative all'insegna della flessibilità, in sintonia con i cambiamenti dei contesti, in grado di affrontare la complessità odierna con strumenti e metodologie di intervento adeguati. Un richiamo preciso alle istituzioni competenti perché assicurino una formazione continua degli operatori.

Una notazione: la richiesta di interviste e di dati è stata accolta da tutte/i referenti dei servizi con attenzione e interesse (nessun rifiuto!), contribuendo anche alla revisione finale del Report con osservazioni e integrazioni. Ci sembra di aver colto una esigenza dei nostri interlocutori di far conoscere più diffusamente il loro servizio, a livello metropolitano, al di là dell'orizzonte solo distrettuale e anche di ottenere maggior visibilità e soprattutto valorizzazione degli interventi proposti e effettuati. Questa lettura ci conferma della utilità del presente Report, ma ci suggerisce anche l'importanza di proseguire ed affinare il lavoro di indagine (ad es. con una raccolta più accurata di dati).

Da ultimo, un ringraziamento a Elisabetta Mandrioli, per la tenacia, la determinazione e la competenza mostrata nel condurre l'indagine e nel tessere la rete di relazioni a livello interpersonale e istituzionale.

# Obiettivi dell'indagine

L'esigenza di realizzare una prima mappatura degli sportelli di ascolto extrascolastici presenti sul territorio della città metropolitana di Bologna è emersa all'interno del Coordinamento metropolitano Infanzia e Adolescenza, che da diversi anni - in collaborazione con l'Istituzione Minguzzi - si occupa del monitoraggio annuale delle attività e delle funzioni degli sportelli di ascolto negli istituti scolastici di 1° e 2° grado, negli enti di formazione professionale e nei CPIA della Città metropolitana di Bologna. Da parte dei componenti del Coordinamento, infatti, è stata sottolineata la necessità di affiancare ai risultati del monitoraggio degli sportelli di ascolto scolastici un approfondimento sugli spazi extrascolastici presenti sul territorio distrettuale e metropolitano, sulle loro caratteristiche e sulle prestazioni erogate, al fine di avere un quadro più esaustivo delle opportunità a disposizione di adolescenti, giovani adulti e loro famiglie per la promozione e la cura del benessere psicofisico.

In questa prima indagine sono stati presi in esame gli spazi attivati dagli enti locali dell'area metropolitana (Comuni e Unioni di Comuni) e quelli gestiti dalle Aziende USL di Bologna e di Imola, oltre a un servizio dell'Ateneo di Bologna rivolto ai giovani adulti. Si tratta pertanto di una mappatura parziale, che certamente non esaurisce l'insieme dei servizi attivi a cui i ragazzi e le ragazze del nostro territorio possono rivolgersi per trovare sostegno - informativo/orientativo, educativo, psicologico - nel proprio percorso di crescita (si pensi, ad esempio, ai servizi attivati e/o gestiti, in forma privata o in altre forme, da enti ecclesiastici, da enti del terzo settore, ecc.).

Tale mappatura potrà quindi essere arricchita dall'apporto di ulteriori informazioni e integrata dai risultati di future indagini.

## Metodologia

Nel primo semestre 2024 sono state realizzate 13 interviste (alcune individuali, altre a due o di gruppo) semi-strutturate, in modalità telefonica/online, di circa 30-45 minuti l'una, che hanno coinvolto complessivamente 20 responsabili distrettuali e/o referenti degli spazi di ascolto extrascolastici presenti sul territorio metropolitano.

Agli intervistati è stato chiesto di descrivere:

1. le caratteristiche di tali spazi, in termini di:
  - gestione/finanziamenti
  - organizzazione/articolazione
  - professionisti impiegati, interventi/servizi offerti
  - la tipologia dei beneficiari (età, caratteristiche, principali problematiche portate)
2. le interazioni con gli sportelli d'ascolto scolastici e con gli altri servizi del territorio
3. gli eventuali punti di forza e di criticità, suggerimenti e sviluppi per il futuro.

Le interviste sono state audio-registrate e trascritte, al fine di non perdere informazioni di dettaglio. Successivamente, sui testi è stata condotta un'analisi del contenuto, che ha permesso di organizzare le informazioni disponibili in nuclei tematici, anche sulla base delle aree previste dalla traccia di intervista. Il criterio seguito nella fase di analisi è stato quello di classificare la maggior parte di informazioni presenti in ogni singola intervista, per non trascurare elementi significativi utili a descrivere sia i temi oggetto di indagine, sia i singoli servizi.

Il Report si compone di una prima parte nella quale vengono illustrate – anche attraverso alcuni estratti dalle interviste - le principali tematiche affrontate nel lavoro gli adolescenti e le loro famiglie, gli elementi emersi rispetto al collegamento con gli sportelli scolastici e i servizi territoriali, nonché alcuni suggerimenti e piste di lavoro a partire dalle riflessioni degli intervistati.

La seconda parte contiene le schede degli sportelli mappati, costruite con le informazioni emerse dalle interviste, con i materiali forniti dagli intervistati e con eventuali documenti disponibili in rete.

In linea con la metodologia adottata, prettamente qualitativa, nella stesura del Report si è preferito privilegiare la ricchezza dei punti di vista e la pluralità delle posizioni piuttosto che la ricorrenza dei contenuti emersi, al fine di dare spazio a tutte le diverse voci che - ciascuna dal proprio osservatorio - hanno fornito un contributo prezioso in termini di competenze, saperi ed esperienze sul tema oggetto di indagine. Il Report è stato inviato agli intervistati per una loro approvazione.

# Risultati

## Parte prima: contenuti emersi



### A. Caratteristiche degli spazi di ascolto

Complessivamente sono stati mappati 33 spazi (o sportelli) di ascolto extrascolastici distribuiti variamente sul territorio metropolitano: 17 degli enti locali (16 attivi e 1 in corso di attivazione), 11 dell'AUSL Bologna (6 Spazi Giovani e 5 spazi di ascolto territoriali del servizio LOOP), 1 in gestione AUSL Bologna e Comune di Bologna, 3 dell'AUSL di Imola sul territorio del Nuovo Circondario Imolese, 1 dell'Università di Bologna. Nella pagina seguente è illustrata la mappa con il prospetto degli spazi di ascolto censiti e la loro distribuzione territoriale<sup>1</sup>.

L'indagine realizzata ha permesso di mettere in luce alcuni elementi caratterizzanti. In primo luogo, le fasce di età cui si rivolgono sono piuttosto eterogenee, in un arco che va dagli 11 anni fino ai 35. La variabilità maggiore si riscontra negli sportelli degli enti locali, che in alcuni distretti (Appennino Bolognese, Pianura Ovest, Reno Lavino Samoggia, Savena Idice) sono dedicati a ragazzi dagli 11/12 anni fino a 22/24, e talvolta fino a 35 anni (Nuovo Circondario imolese); mentre a Bologna l'Informagiovani si rivolge alla fascia 14-35, ma i suoi sportelli di ascolto psicologico sono dedicati ai maggiorenni (18-35 anni). Gli Spazi Giovani delle AUSL di Bologna e di Imola si rivolgono ad adolescenti dai 14 ai 19 anni; il SAP (Servizio di Aiuto Psicologico a giovani adulti) si rivolge agli studenti dell'Università di Bologna e ai giovani 20-28 anni afferenti all'AUSL di Bologna.

Gli spazi/sportelli di ascolto attivati dagli enti locali rivolti agli adolescenti fanno capo essenzialmente ai Centri per le Famiglie<sup>2</sup> e sono nati per rispondere a un bisogno crescente e/o specifico del territorio e in base a tali esigenze si diversificano nell'articolazione organizzativa e nelle problematiche prioritariamente affrontate (discriminazioni di genere, ritiro sociale, ecc.). La maggior parte di questi sportelli di ascolto è gestito da personale con la qualifica di psicologo, anche se in alcuni casi è stata privilegiata la scelta di educatori (per esempio nel caso degli sportelli antidiscriminazione, in cui l'esigenza prioritaria è garantire l'accesso anche a ragazzi minorenni senza autorizzazione da parte dei genitori). Negli Spazi Giovani dell'AUSL di Bologna, in quelli dell'AUSL di Imola e in Area 15 operano équipe multiprofessionali che comprendono anche uno psicologo; l'équipe di lavoro del servizio LOOP è composta da operatori specializzati (educatori e psicologi) che svolgono interventi di tipo educativo; il SAP si avvale di psicologi psicoterapeuti.

Nella maggior parte dei casi, per l'accesso dei minori è richiesto il consenso da parte di genitori: talvolta è richiesto dopo il primo colloquio informativo, nel momento in cui si rende necessario l'avvio di un percorso di consultazione o di approfondimento della problematica portata.

---

<sup>1</sup> Il conteggio è stato effettuato considerando le sedi territoriali di erogazione del servizio. Nella mappa, ogni simbolo corrisponde a uno sportello/spazio di ascolto.

<sup>2</sup> La Regione Emilia-Romagna sostiene, con risorse dedicate, il consolidamento, lo sviluppo e la qualificazione dei Centri per le Famiglie, anche finanziando progetti dedicati ai temi dell'adolescenza e al sostegno di genitori e ragazzi adolescenti.

# Mappa spazi di ascolto extrascolastici

## PIANURA OVEST

CENTRO PER LE FAMIGLIE dell'Unione Terre d'Acqua "Casa Isora" (gestito da ASP Seneca)

- Sportello di ASCOLTO PSICOLOGICO SUL RITIRO SOCIALE (11-24 anni)
- Sportello UNA SCUOLA PER ME (ragazzi/e in obbligo scolastico/formativo)

AUSL BOLOGNA

- Spazi di ascolto SERVIZIO LOOP (14-30 anni e adulti significativi)
- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

## RENO LAVINO SAMOGGIA

CENTRO PER LE FAMIGLIE dell'Unione Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia

- Sportello di ASCOLTO (12-22 anni)
- Sportello PUNTO E BASTA? (12-18 anni)

AUSL BOLOGNA

- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

## APPENNINO BOLOGNESE

CENTRO PER LE FAMIGLIE dell'Unione dei Comuni dell'Appennino (2 sedi)

- Sportello di ASCOLTO PSICOLOGICO (adolescenti, giovani e adulti)
- Sportello OVER THE RAINBOW (adolescenti e famiglie queer)

AUSL BOLOGNA

- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

## PIANURA EST

CENTRO PER LE FAMIGLIE

- Sportello per ADOLESCENTI (in corso di attivazione)

AUSL BOLOGNA

- Spazi di ascolto SERVIZIO LOOP (14-30 anni e adulti significativi)
- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

## CITTA' DI BOLOGNA

INFORMAGIOVANI MULTITASKING del Comune di Bologna

- Sportello INFORMAGIOVANI (14-35 anni)
- Sportello PSYINBO (18-35 anni)
- Sportello PSICOLOGO ONLINE (18-35 anni)

AUSL BOLOGNA

• SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

AUSL BOLOGNA E COMUNE

- AREA 15 (13-24 anni per l'accesso Aust; fino a 29 per i servizi del Comune)

UNIVERSITA' DI BOLOGNA

- SAP - Servizio di Ascolto Psicologico a giovani adulti (20-28 anni)

## NUOVO CIRCONDARIO IMOLESE

COMUNE DI IMOLA

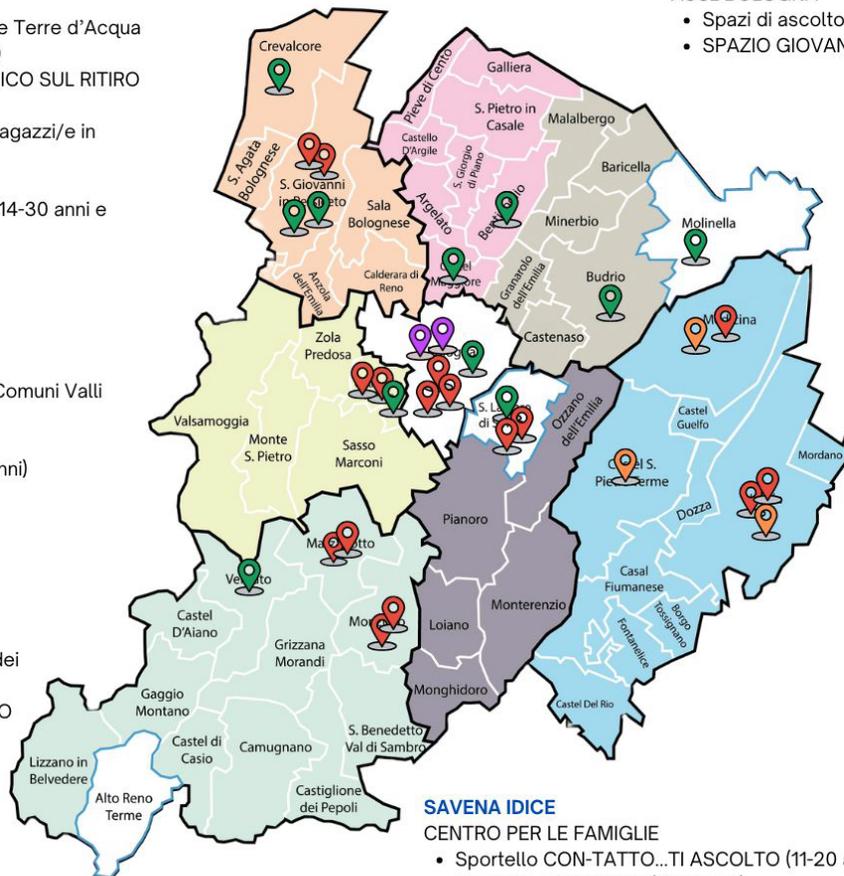
- Sportello di ASCOLTO PSICOLOGICO dell'Informagiovani - Centro Giovanile CA' VAINA (15-35 anni)
- Sportello di CONSULENZA PSICO-EDUCATIVA per DSA (studenti scuole secondarie di 2° grado del circondario; famiglie e docenti a partire dalle scuole primarie)

COMUNE DI MEDICINA

- Spazio di ASCOLTO PSICOLOGICO dell'Hub Stazione Medicina (15-35 anni)

AUSL IMOLA

- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)



## SAVENA IDICE

CENTRO PER LE FAMIGLIE

- Sportello CON-TATTO...TI ASCOLTO (11-20 anni)
- Sportello IO SCELGO (11-18 anni)

AUSL BOLOGNA

- SPAZIO GIOVANI (14-19 anni)

- Spazi Enti locali
- Spazi AUSL Bologna
- Spazi AUSL Imola
- Area 15, SAP

## B. Principali tematiche affrontate

Nel periodo storico-sociale attuale il benessere psicologico degli adolescenti e dei giovani adulti risulta fortemente compromesso da **condizioni di fragilità sempre più articolate e complesse** e da disturbi psicopatologici acuitisi in particolar modo durante la pandemia, come testimoniano gli addetti ai lavori e come emerge da una serie di studi e ricerche recenti sul tema<sup>3</sup>.

Il quadro che emerge dall'osservatorio dei referenti degli spazi di ascolto extrascolastici che sono stati intervistati per questa indagine non si discosta dalle tendenze generali.

- a) I ragazzi che si rivolgono agli spazi di ascolto extrascolastici presentano soprattutto **disturbi d'ansia**: ansia legata al percorso scolastico/formativo/universitario, non solo in termini di ansia da prestazione, ma anche di ansia per le decisioni rispetto al futuro (da cui l'importanza di interventi di supporto all'orientamento e al riorientamento scolastico e di accompagnamento alla scelta); ansia nelle relazioni (tra pari, con gli insegnanti, con il mondo adulto); ansia legata alla sessualità. In relazione ai disturbi specifici dell'apprendimento (DSA) vengono affrontate tematiche legate all'autostima, alla percezione di sé nel contesto scolastico, al senso di autoefficacia.
- b) Emergono problematiche legate all'**orientamento sessuale e/o all'identità di genere**, al coming out, a forme di discriminazione.
- c) I ragazzi sperimentano inoltre grandi difficoltà nelle **relazioni interpersonali, affettive e sentimentali**; presentano difficoltà nel riconoscimento e nella gestione delle emozioni; disregolazioni emotive che possono sfociare in atti di autolesionismo; disturbi dell'umore (soprattutto dello spettro depressivo); disturbi del comportamento alimentare; comportamenti a rischio. Riferiscono anche molestie, abusi sessuali, maltrattamento.
- d) Agli sportelli dello Spazio Giovani vengono trattati anche **temi prettamente consultoriali** riguardanti il corpo, la gravidanza, interruzione di gravidanza, contraccezione; nel tempo si è registrato un progressivo incremento della componente maschile, che oggi si rivolge allo Spazio giovani non solo per avere una consulenza contraccettiva, ma anche per un sostegno psicologico.

Da notare, come sottolineato in particolare da una intervistata, che oggi i ragazzi arrivano ai servizi di ascolto mostrando un'elevata "competenza" rispetto alle tematiche psicologiche, fondata su conoscenze

---

<sup>3</sup> Si vedano, per esempio:

Convegno della Regione Emilia-Romagna "Disagio e psicopatologia in preadolescenza e adolescenza", Bologna, 4 aprile 2023, <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/infanzia-adolescenza/temi/formazione-e-qualificazione/formazione/disagio-e-psicopatologia-in-preadolescenza-e-adolescenza>

"Tra presente e futuro. Essere adolescenti in Emilia-Romagna nel 2022" (Regione Emilia-Romagna, 2022), <https://sociale.regione.emilia-romagna.it/documentazione/pubblicazioni/prodotti-editoriali/2022/tra-presente-e-futuro>

Gruppo CRC – Gruppo di lavoro per la convenzione sui diritti dell'infanzia e dell'adolescenza, 13° Rapporto, Salute Mentale, 2023, <https://grupprocrc.net/area-tematica/la-salute-mentale/>

Save The Children, Atlante dell'infanzia a rischio in Italia 2023 - Tempi digitali, <https://www.savethechildren.it/cosa-facciamo/pubblicazioni/14-atlante-dell-infanzia-a-rischio-tempi-digitali>

Psicopatologia e adolescenza - Best practice tra urgenze e quotidianità dei servizi, «Sestante», n. 11, dicembre 2022, <https://salute.regione.emilia-romagna.it/salute-mentale/documentazione/la-rivista-sestante/i-numeri-pubblicati-dal-2015/psicopatologia-e-adolescenza-best-practice-tra-urgenze-e-quotidianita-dei-servizi>

Conferenza Stato Regioni, Linee di indirizzo sui disturbi neuropsichiatrici e neuropsichici dell'infanzia e dell'adolescenza, 2019,

<https://www.salute.gov.it/portale/saluteMentale/dettaglioContenutiSaluteMentale.jsp?lingua=italiano&id=5621&area=salute%20mentale&menu=azioni>

acquisite per lo più in rete; questa conoscenza spesso li porta ad avere già formulato una autodiagnosi etichettante che poi nel lavoro clinico occorre decostruire.

*Una tematica che arriva tantissimo sono i disturbi d'ansia, è un aspetto che risuona spesso insieme alle dinamiche familiari. Poi abbiamo avuto alcuni casi di disturbi alimentari, non proprio conclamati (...); è arrivato qualcosa sull'identità di genere, mentre sempre di più arriva – soprattutto da parte dei ragazzi di scuola superiore - un'ansia legata alla scuola e al sistema scolastico e alla prestazione, che arriva anche da ragazzi universitari. Ansia legata all'Università e all'incertezza del futuro, a cosa farò da grande e cosa li aspetta su questa parte più decisionale. Aspetti legati all'università più che al lavoro: è il percorso giusto, cosa si aspettano da me, l'ansia di dover fare gli esami. Poi sono arrivati alcuni casi gravi di umore molto molto basso (Nuovo Circondario Imolese, Sportello di ascolto Ca' Vaina)*

*A volte portano tematiche legate all'orientamento scolastico, capire cosa voglio fare nella mia vita, quale progetto formativo o progetto lavorativo portare avanti, a volte portano fatiche legate alle relazioni con i pari, con i genitori, con gli insegnanti, che stanno all'interno del macro tema del benessere, a livello relazionale ed emotivo. Lo sportello antidiscriminazione lo rivolgiamo anche a genitori, insegnanti ed educatori; lo spazio vuole essere appunto un'opportunità educativa per riconoscere discriminazioni di genere, culturali, razziali, sociali e sulle abilità, quindi è uno spazio di confronto, di primo ascolto "io sono un po' confuso, voglio capire meglio, mi rivolgo a questo spazio" (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*Il cambiamento che abbiamo visto negli ultimi anni è che è un servizio sempre più utilizzato anche dalla componente maschile. Molti ragazzi vengono per la contraccezione gratuita, ma anche per bisogni di genere emotivo e relazionale e per il disagio psichico. (...) Sono qui da 25 anni e mi ricordo che quando ho iniziato c'era un unico ragazzo maschio, mentre adesso gli appuntamenti della mia agenda sono il 60% di ragazze e il 40% di ragazzi (...).*

*Noi intercettiamo di tutto. Siamo il servizio che fa più segnalazioni rispetto alla violenza, abuso e maltrattamento. (...) I ragazzi portano temi relazionali all'interno della famiglia, disagio con se stessi, disregolazioni emotive importanti che possono portare anche ad attacchi al corpo, come i tagli; inizi di disturbi alimentari; disagi emotivi sia lievi che di una certa entità; disturbi comuni come ansia o depressione; inizi di ritiri scolastici, di abbandono scolastico; riorientamento scolastico... Poi ci sono ovviamente i temi consultoriali, come le gravidanze, le interruzioni di gravidanza, il sostegno a un percorso contraccettivo, con i ragazzi che hanno rapporti promiscui, rapporti sessuali non protetti, o ragazzi che cambiano spesso partner. Ci sono tutti questi temi (...). I ragazzi portano loro stessi. Ci sono le tematiche di genere, stiamo cominciando a vedere non delle vere e proprie disforie di genere, ma delle conflittualità rispetto al genere (AUSL Bologna, Spazio Giovani)*

*Ci sono state un po' due fasi: in quella peri-Covid arrivavano moltissime telefonate rispetto a disturbi d'ansia, situazioni di stress molto grande, tematiche anche un po' vaghe. Questa parte sta sfumando, e le problematiche che portano i ragazzi sono intanto di grande competenza, di grande complessità, per cui arrivano che spesso si sono fatti le diagnosi da soli, perché sono connessi tantissimo, e questo è problematico perché tende a etichettare. Quindi è un lavoro anche di smontare certe situazioni o, a volte, di dover fare degli invii veri e propri data la gravità delle situazioni. (...) Ci sono situazioni in cui già nel colloquio di accoglienza dobbiamo fare un invio a servizi specialistici, in Neuropsichiatria o a un Centro di salute mentale, perché le tematiche sono multiproblematiche, perché le famiglie*

sono sempre più in difficoltà, per cui arrivano e ti portano dei temi a 360° (AUSL Imola, Spazio Giovani)

*L'anno scorso varie ragazze sono venute a raccontarmi di abusi e di violenze sessuali (...). Un'altra cosa che posso rilevare, soprattutto l'anno scorso, è che ci sono tanti ragazzi giovani, magari al primo anno di Università, che mi raccontano di avere una serie di problematiche con la loro sessualità, soprattutto con la questione dell'accettazione della loro omosessualità, e che hanno scelto Bologna proprio perché è una città molto più aperta delle loro città di origine (...).*

*Un altro dato interessante, sempre di questi ultimi anni: mi è capitato qualche caso di ragazzi stranieri che sono venuti a raccontarmi delle loro situazioni di origine, nel senso delle difficoltà che hanno tra la loro cultura di origine e il vivere qui. Molti ragazzi mi sono venuti a raccontare la parte "nascosta" riguardo alle relazioni sentimentali: per es. mi è capitata una ragazza dello Sri Lanka che è venuta a raccontarmi che era obbligata a sposarsi con un determinato ragazzo... Lei voleva fare l'Università, voleva fidanzarsi con un ragazzo non scelto dai genitori e si domandava come fare per non litigare per sempre con la sua famiglia senza rinunciare ai suoi sogni (Bologna, PsynBo)*

- e) Le difficoltà sperimentate nelle **relazioni interpersonali** riguardano anche la **sfera familiare** e i **rapporti intergenerazionali**, laddove il mondo adulto sempre più spesso appare a sua volta fragile e impreparato nella gestione dei percorsi evolutivi adolescenziali. Agli spazi di ascolto arrivano quindi problematiche ascrivibili alla violenza nelle sue varie forme (psicologica, economica, di genere), al conflitto tra generazioni, tra mondi diversi, tra la cultura di origine e quella in cui si vive (frequente, per es. nei territori in cui si registra un'alta percentuale di persone con background migratorio).

*Una parte significativa degli interventi dello sportello di mediazione culturale è non tanto, e non più, nelle situazioni di integrazione, accoglienza e dialogo con persone di recente immigrazione, come negli anni scorsi, quanto in coppie o famiglie in cui vanno a coniugarsi provenienze culturali e geografiche diverse (famiglie composte da membri provenienti da mondi diversi) (...)*

*I temi più evidenti riguardano il conflitto nella sua declinazione anche in violenza. Non mi riferisco alle ferite esteriori, ma a quelle interiori. Conflitto e violenza. Il contesto familiare, nel dialogo che se ne fa qua, è molto condito di conflitti e di violenza, che può essere violenza economica, il conflitto tra mondi diversi, generazioni e generi diversi. Nelle situazioni di conflitto nella famiglia, che è di solito tra genitori, emerge spesso e volentieri una violenza che è violenza di genere e si esprime in termini di violenza economica. L'altro elemento che emerge, e che magari ai temi di cui accennavo prima arriva, ma arriva prima, è quello della difficoltà genitoriale di fronte a caratteristiche di percorsi adolescenziali che gli adulti fanno fatica a riconoscere, e tutto sommato anche a rispettare. La famiglia intesa come presidio educativo, dal quadro che risulta qui, è parecchio in discussione e in difficoltà. Sono presenti ragazzi di seconda generazione, il 14% della popolazione di questo distretto è immigrata (Appennino Bolognese, Centro per le Famiglie)*

- f) Per quanto riguarda le problematiche legate al **consumo di sostanze** (legali e illegali) e **delle nuove tecnologie/spazi digitali** (dispositivi elettronici, smartphone, tablet, computer, videogiochi), dalle interviste emerge un fenomeno difficile da descrivere, mobile, sfuggente, che vede un progressivo aumento della complessità delle casistiche affrontate. L'impressione di chi opera nel settore è che

stiano aumentando i “consumatori problematici”, ossia la fascia dei giovani per i quali l'uso di sostanze diventa una “comfort zone” in cui ci si rifugia per evitare sfide e compiti evolutivi percepiti sempre più insostenibili.

*Noi strada facendo abbiamo visto una casistica sempre più complessa. È aumentata la fetta di consumatori problematici, ossia situazioni che non sono gravissime, ma in cui i compiti evolutivi di questi ragazzi sono sorretti e anche aiutati dall'uso e dal consumo di sostanze o di spazi digitali. (...) La nostra impressione è di un aumento di questa zona grigia in cui i consumi diventano delle zone di comfort, zone di vita di questi ragazzi che evitano compiti e sfide evolutive che stanno diventando per loro difficilmente sostenibili. Aggiungiamo un dato tecnico: il mercato delle sostanze è diversamente organizzato rispetto a 20 anni fa; c'è purtroppo una banalizzazione del consumo (...), e una possibilità di raggiungere le sostanze tramite l'online che 20-25 anni fa non c'era. (...) Il quadro è molto variopinto, molto mobile (...) Cerchiamo di catturare un fenomeno che è difficile e sfuggente. La nostra impressione è che la questione si vada via via complicando. (...)*

*La tecnologia ha portato una serie di vantaggi, ma anche meccanismi che possono inserirsi nelle fasi di sviluppo e costituire zone di rifugio in senso compulsivo, di arresto dello sviluppo. (...) Qualsiasi adolescente ha delle transizioni di tipo depressivo: queste situazioni hanno un valore fondamentale se vengono affrontate in un contesto globale, familiare, sociale e dei servizi tale da costituire dei passaggi maturativi, ma alcuni giovani si incagliano in questi passaggi e chiaramente la tecnologia è un potente rifugio rispetto al lavorare questi aspetti più depressivi, evolutivi, di conflitto. In alcuni casi i ragazzi che arrivano da noi sono incagliati in questo arresto evolutivo. Spesso si riesce a dipanare questi nodi, altre volte il processo gira su se stesso ed è difficile da smontare perché (...) ormai è un'identità di questi ragazzi; un'identità che però produce anche dei guai, perché magari non vanno più a scuola, non riescono ad andare a lavorare, non riescono a costruire un progetto di vita e vanno in conflitto con i genitori, con la famiglia. Quelle sono le situazioni più evidenti su cui cerchiamo di intervenire ([Bologna, Area 15](#))*

*Alla base di tutto direi che c'è il consumo di cannabis, che è la sostanza che trattiamo di più. Vediamo genitori preoccupati per il consumo dei figli, ma anche ragazzi che si rivolgono a noi per capire come diminuire o cessare il consumo e avere dei consigli sulla sostanza, sulla legalità, sulla normativa e sui comportamenti a rischio in generale. Ultimamente stanno arrivando ragazzi anche per gioco d'azzardo, soprattutto a Crevalcore, e per dipendenza da videogiochi... Genitori preoccupati per le 6-7 ore giornaliere dei figli davanti ai dispositivi si rivolgono allo sportello di ascolto un po' per sedare l'ansia, un po' per gestire l'utilizzo di questi dispositivi. Alcuni ragazzi si sono rivolti per consumo di alcol, magari perché i genitori li hanno trovati più volte ubriachi (...). Per il gioco d'azzardo, i ragazzi non scommettono online: scommettono soprattutto le schedine. C'è tutto un rituale dietro al gioco d'azzardo delle schedine, non è solo fortuna, c'è dietro uno studio pazzesco e loro su questo sono molto preparati, studiano la Gazzetta, dedicano davvero molto tempo. (...) Sul versante scolastico abbiamo avuto diverse richieste che erano rivolte più sui problemi relazionali, anche della gestione del gruppo classe ([AUSL Bologna, Servizio Loop](#))*

- g)** Un'altra importante tematica riguarda le manifestazioni comportamentali e gli stati di disagio (a livello individuale e/o familiare) correlati al **ritiro scolastico e/o sociale**. In particolare in Pianura Ovest lo Sportello di ascolto psicologico dell'Unione Terre d'Acqua, che riceve presso gli spazi del

Centro per le Famiglie (individuato quale sede più idonea a contenere tale servizio), si connota per un'attenzione prioritaria alle problematiche di dispersione scolastica e ritiro sociale.

*Il nostro sportello [Sportello di ascolto del Centro per le Famiglie, ndr] si occupa prevalentemente, prioritariamente – lo dico senza una rigidità che sarebbe inopportuna di fronte al disagio dei ragazzi – di situazioni di casi di dispersione scolastica e/o sociale. Ribadisco che non c'è rigidità, nel senso che se viene segnalato un caso che non è né disperso dal punto di vista scolastico né ritirato sociale, ma ha un altro disagio si valuta lo stesso l'accoglimento del ragazzo, però abbiamo questa connotazione (...) sulla dispersione e ritiro, sia perché utilizziamo dei fondi dedicati, ma soprattutto perché questa era l'emergenza sul nostro territorio. È un'emergenza su tanti territori, ma nel nostro caso quel pezzettino lì rimaneva scoperto, perché sono ragazzi che non accedono ai servizi e avevamo bisogno di costruire un servizio ad hoc. (...) Quando c'è un ritiro scolastico o sociale, attorno ai comportamenti – che sono la manifestazione di un disagio più profondo – c'è sempre qualcos'altro, quindi a volte dobbiamo coinvolgere il SerDP o il LOOP perché ci può essere un problema di consumo di sostanze, oppure lo psicologo segnala spesso stati di ansia, però sono elementi correlati alla manifestazione esterna del disagio attraverso il ritiro. Essendo uno sportello così connotato sul ritiro – e con una casistica finora limitata – facciamo un po' fatica a isolare altre problematiche; spesso si tratta di nuclei multiproblematici (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

**h)** Infine, oltre a difficoltà di natura psico emotiva riguardanti le **scelte scolastiche, formative e/o lavorative**, i ragazzi possono incontrare scogli di tipo pratico - legati al sistema di comunicazione tipica del web, al linguaggio burocratico ecc. - nel reperire informazioni per accedere alle diverse opportunità (della formazione e/o del lavoro, ma non solo). Necessitano quindi del confronto con personale esperto che li orienti, fornendo le informazioni necessarie, a trovare una soluzione al loro bisogno.

*Quando i ragazzi arrivano qui io li ascolto semplicemente e cerco di mostrare loro un altro punto di vista della realtà. A volte mi arrivano ragazzi laureati con lauree magistrali, master e cv eccellenti, che hanno solo bisogno di confrontarsi con un adulto diverso dai propri genitori (...), di sapere quello che c'è, di orientarsi tra i servizi, soprattutto perché in internet l'informazione è orizzontale, non si capisce cosa è attuale e cosa non lo è, cosa è istituzionale e cosa non lo è; in più in una pagina tutta scritta con dieci link i ragazzi si perdono nel primo link e anche un bando di concorso faticano a leggerlo. Per loro sono ostici anche alcuni meccanismi della Pubblica Amministrazione (...). Le persone (...) cercano soluzioni al bisogno. Cercano qualcuno che le aiuti nel momento stesso in cui hanno bisogno di sapere una cosa (Bologna, Informagiovani)*

Figura riepilogativa delle principali tematiche affrontate



## C. Riflessioni e piste di lavoro

Dalle interviste realizzate sono emerse alcune riflessioni e suggerimenti che rappresentano indicazioni preziose per possibili azioni da intraprendere e piste di lavoro da sviluppare.

**1. Costruire reti.** Un primo elemento rilevato è la necessità di **potenziare maggiormente il collegamento tra gli spazi di ascolto gestiti dagli enti locali e gli sportelli d'ascolto scolastici**. Se in alcuni territori o con alcuni spazi dell'area sanitaria sono già presenti forme di collegamento più strutturate, in altri contesti sarebbe importante favorire il raccordo promuovendo incontri di approfondimento e scambi di esperienze sui rispettivi ambiti di intervento. I rapporti con gli sportelli scolastici sono agevolati dalla continuità degli operatori e dal conseguente consolidamento delle relazioni tra professionisti; la conoscenza reciproca, infatti, favorisce il lavoro di rete e rende più fluidi i passaggi tra servizi nelle diverse fasi di presa in carico.

*Non c'è il raccordo con gli sportelli di ascolto delle scuole, dovremmo recuperarlo perché anche solo come momento di confronto sugli andamenti sarebbe assolutamente utile, anche per rinforzare le relazioni tra gli sportelli di ascolto scolastico e i servizi del territorio. Avevamo cominciato facendo due incontri un paio di anni fa, ma poi non abbiamo mai tempo e si fa fatica a seguire le cose, invece dovremmo farlo (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

*Il rapporto con gli sportelli scolastici nel nostro distretto è strutturato perché ci sono i tavoli di coordinamento, ogni anno li convochiamo per favorire la rete. In alcune scuole gli psicologi cambiano spesso, e in questi casi si fa un po' fatica, perché quando cambiano le persone devi ricostruire la rete, far capire chi fa cosa, perché può essere utile il confronto, a chi rivolgersi a seconda delle diverse situazioni e bisogni ecc. Il turnover non aiuta. Il fatto di avere un coordinamento unitario che mantiene la regia e che conosce il territorio aiuta molto la rete tra servizi e scuole. Altrimenti devi ripartire tutte le volte da capo ed è faticoso (...). Anche con i dirigenti scolastici negli ultimi anni abbiamo avuto molto turnover, alcuni sono reggenti e quindi dirigenti in più di una scuola, non hanno tempo di partecipare agli incontri, (...) e serve anche ogni volta sensibilizzare rispetto all'importanza di stare in rete con i servizi del territorio, non solo per inviare ai servizi e "risolvere problemi", ma per lavorare e progettare insieme (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*Con gli sportelli cerchiamo il più possibile di fare rete, per quanto è possibile, quindi quando il collega che fa sportello è sempre il medesimo, abbiamo dei canali diretti e ci chiamiamo (...). Il Comune di Bologna tutti gli anni fa formazione a chi fa gli sportelli d'ascolto, quindi anche i colleghi che operano negli sportelli d'ascolto, o i docenti - perché a volte sono docenti, non sono psicologi - conoscono bene il servizio e come contattarci. La difficoltà subentra se in una scuola c'è quello psicologo o quell'insegnante che ci conosce meno, che magari non ha partecipato alla formazione... sono meccanismi e criticità che ancora ci sono, però è una situazione che è messa abbastanza a sistema e facendo queste formazioni poi i professionisti conoscono il servizio ed eventualmente anche la possibilità di contattarmi. (...) Poi dipende molto dal singolo professionista e dal tempo che ha, se vuole fare rete. (...). Però lì non abbiamo possibilità di intervenire: se non sono i professionisti a chiedere di entrare in rete con noi, chiamandoci, non possiamo andare a bussare alle singole scuole chiedendo se ci sono situazioni che li preoccupano (...). Il Comune di Bologna fa una*

*formazione tutti gli anni dove i servizi dell'AUSL vengono e si presentano; inoltre abbiamo fatto un pomeriggio di approfondimento dove eravamo a disposizione per chiarimenti e anche per discussione di situazioni che hanno trovato difficili da gestire, ma devo dire che questa opportunità è stata molto poco partecipata. Veniva in qualche modo riconosciuto anche un compenso orario, per un finanziamento che il Comune di Bologna aveva pensato di destinare proprio a sostenere gli sportelli di ascolto, ma si sono presentati - pensando a tutte le scuole bolognesi di primo e secondo grado - veramente in pochi. Momenti formali ci sono, poi c'è un numero che li coglie e un numero minore che non li coglie (AUSL Bologna, Spazio Giovani)*

*In rete ci siamo in modo abbastanza naturale, (...) c'è un tavolo adolescenza in cui ci incontriamo tutti, quindi [il nostro territorio] è abbastanza facilitato dal punto di vista della prossimità. (...) Quest'anno c'è già stato un primo incontro, online, in cui abbiamo incontrato tutti gli sportellisti, che sono numerosissimi, e ci siamo dati come obiettivo di iniziare a incontrarci una volta all'anno per parlare un po' di cose che per noi sono importanti, delle aree tematiche. Intanto abbiamo fatto quello per presentarci e perché loro si presentassero. Detto questo, lo Spazio giovani per gli adolescenti è uno di quei posti dove gli sportelli di ascolto inviano, per cui abbiamo avuto parecchi invii. A volte gli invii vengono un po' guidati, nelle situazioni un po' più importanti, in altre no... Però sicuramente tutti hanno in mente quello che facciamo, in modo più o meno diretto. Il fatto di essere dentro le scuole agevola tantissimo anche da questo punto di vista (AUSL Imola, Spazio Giovani)*

*Sono sempre gli stessi operatori che vanno nelle scuole e che vedono le famiglie e i ragazzi negli sportelli extrascolastici: questo è un valore aggiunto, (...) il fatto di conoscerci facilita molto l'accesso. (...). Inoltre, il punto degli sportelli di ascolto scolastici funziona molto bene, sia per la continuità che c'è stata negli anni, ma soprattutto perché agganciamo i ragazzi nello sportello di ascolto scolastico e quando a giugno finisce la scuola, piuttosto che rinunciare alla consulenza educativa, è più facile - essendo sempre noi gli stessi educatori - traghettarli presso il punto di ascolto territoriale. In questo caso garantiamo la continuità, una continuità che dura da tanti anni (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

*Il Comune gestisce su Bologna città tutta la parte della prevenzione sui consumi, quindi gli operatori che sono in Area 15 sono gli stessi operatori che hanno vinto il bando per i servizi di info-formazione nelle scuole. Gli operatori vanno nelle scuole, parlano di sostanze e di consumi e sono gli stessi che accolgono quei ragazzi, che una volta che hanno partecipato alle attività che fanno i colleghi nelle scuole, al bisogno possono rivolgersi direttamente in Area 15 (Bologna, Area 15)*

Più articolato e variabile, invece, il **rapporto con gli altri servizi del territorio**: gli sportelli di ascolto extrascolastici gestiti dagli enti locali si relazionano soprattutto con i servizi territoriali del sistema sanitario (Neuropsichiatria, servizi di salute mentale, Spazio giovani, SerDP o - laddove presente - servizio LOOP), ma anche con il Servizio sociale/ Servizio sociale minori e, nel caso di maltrattamenti o violenza, con i presidi antiviolenza (per es. gli sportelli di MondoDonna). Tali collegamenti, però, sono di intensità variabile a seconda dei territori, lungo un continuum che va dalla semplice indicazione/informazione di servizi a cui i beneficiari possono rivolgersi, a forme di collaborazione più strutturate. Difficile risulta anche tenere in rete i servizi attivati, per esempio, dagli enti ecclesiastici o da soggetti del terzo settore, soprattutto per la molteplicità delle organizzazioni che animano i territori.

Gli sportelli dell'area sanitaria sembrano operare all'interno di reti sostanzialmente più consolidate e si rapportano soprattutto con i vari servizi dell'AUSL e le istituzioni del territorio (enti locali, scuole).

*Alla fine dei 3 colloqui gratuiti (...) noi diamo soltanto indicazioni sui servizi presenti sul territorio. (...) La svolta sarebbe riuscire ad avere un collegamento con il SAP e con i vari CSM, dove il mio "dare informazioni" sia qualcosa di più di dare informazioni, ma fare proprio degli invii. Questo è il grande buco ed è sempre stato così purtroppo. Sono massimo 3 colloqui di mezzora in cui cerco di capire quali sono le questioni e o chiudo in 3 colloqui, se si risolve, o altrimenti do le indicazioni. (...) Per i casi gravi io non so che fine fanno. (...) Questo è un grandissimo peccato, perché sarebbe molto più bello riuscire a lavorare in sinergia e avrebbe molto più senso per tutti. Io sono una psicoanalista formata, facendo 3 colloqui iniziali potrei mandare al SAP direttamente senza che i ragazzi rifacciano i colloqui. (...) Il grandissimo punto debole è questa non comunicazione con gli altri servizi del territorio, (...) non riuscire a creare una rete (...), avere un canale attivo dove il ragazzo non ricominci a essere perso nel mondo. Questo manca. Non abbiamo mai fatto, in tutto il progetto, un incontro serio in cui gli operatori dello sportello del Comune incontrassero quelli del CSM, del SAP. Io non ho incontrato mai nessuno (Bologna, PsynBo)*

*Nel nostro sportello non si fa psicoterapia, è uno sportello di ascolto, quindi parliamo di un percorso di ascolto per aiutare il ragazzo e definire quale può essere lo step successivo. In virtù di questo abbiamo cercato di creare l'integrazione tra il nostro sportello di ascolto e lo Spazio giovani dell'AUSL. Non semplice, perché parliamo di due enti diversi e l'integrazione non è così scontata, però era una cosa da fare per dare risposte e anche per mantenere l'integrazione dei servizi. Non volevamo fare uno sportello di ascolto avulso dalla rete dei servizi con cui siamo abituati a lavorare (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

*Nel nostro territorio ci sono vari sportelli della Caritas che sono di supporto sul disagio e sono rivolti anche ad adolescenti. Sono organizzati in autonomia e prevalentemente nell'area disagio e promozione del benessere (...). Questo è il pezzo che facciamo fatica a tenere in rete (...). Sarebbe bello tenere in rete con i vari tavoli tutte le associazioni, ma sono tante le associazioni che nascono in ognuno dei cinque comuni (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*C'è una bella rete con i servizi territoriali. Ci sono i Tavoli adolescenza che sono diventati veri e propri gruppi clinici che si incontrano mensilmente, dove intervengono varie figure professionali che lavorano tutte nei servizi specialistici (Neuropsichiatria, CSM, Spazio giovani, Consultorio familiare, Ufficio di Piano...). Sono spazi e momenti dove ci si relaziona e si confronta anche sui vari possibili invii al servizio più opportuno per risolvere i problemi. Noi fungiamo anche da smistamento, nel senso che facciamo una prima valutazione, viene concordato insieme alla famiglia quale può essere il servizio che può accogliere la richiesta e inviamo con accompagnamenti ai servizi.*

*In Pianura Ovest, un po' per i numeri e un po' per la vicinanza – a San Giovanni è tutto nell'arco di pochi metri – questa rete tra servizi funziona molto bene ed è stata valorizzata negli anni. Proprio per questo il passaggio di casi è molto più veloce, poi nei servizi sono quasi sempre le stesse persone, quindi ci si conosce tutti ed è più facile garantire l'invio della persona.*

*In Pianura Ovest (...) si è creato questo Gruppo clinico adolescenza; sulla Pianura Est invece si chiama Tavolo adolescenza, all'interno del quale però facciamo anche un'opera di intervizione, nel senso che se dei professionisti dall'esterno hanno una difficoltà specifica rispetto a una situazione chiedono un appuntamento, ne vengono a parlare e cerchiamo di capire – nel gruppo allargato – chi può fare cosa o come possiamo collaborare (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

**2. Modalità di accesso.** Dalle parole degli intervistati emerge inoltre l'esigenza di promuovere una riflessione sulle **diverse modalità di accesso da parte degli adolescenti allo sportello di ascolto a scuola rispetto agli spazi di ascolto extrascolastici**, percepiti come più accessibili e, talvolta, meno "stigmatizzanti". Sebbene oggi il ricorso a servizi di sostegno psicologico sia più diffuso e considerato meno "etichettante" rispetto al passato, lo stigma non è ancora del tutto superato: nei contesti scolastici, così come nei piccoli paesi ad alto controllo sociale, i ragazzi e le loro famiglie possono sentirsi a disagio e quindi privilegiare servizi dove sono meno "conosciuti".

*Un motivo che abbiamo conosciuto e misurato rispetto al quale un adolescente può preferire, ed è capitato, la frequentazione dello psicologo del Centro per le Famiglie piuttosto che lo psicologo dello sportello scolastico è che è meno evidente e meno stigmatizzante: all'interno della scuola è più difficile rendere invisibile l'accesso; all'esterno è relativamente più facile (...). Le famiglie vengono anche dagli altri distretti: per un cittadino di Sasso Marconi è molto più vicino Marzabotto di Zola. Ma non è solo convenienza negli spostamenti: in contesti piccoli come i nostri paesini, ad altissimo controllo sociale, si preferisce rivolgersi a servizi di altri paesi, dove è meno probabile essere conosciuti (Appennino Bolognese, Centro per le Famiglie)*

*Il primo sportello, quello di ascolto "classico", è come quello che c'è dentro le scuole, ha le stesse finalità; abbiamo pensato di provare ad organizzarlo in uno spazio fuori da scuola proprio perché alcuni ragazzi e ragazze facevano fatica a rivolgersi a quello interno alla scuola, e abbiamo visto che in effetti alcuni preferiscono venire allo Sportello d'ascolto del Centro per le Famiglie (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*I ragazzi utilizzano molto gli sportelli delle scuole, ma c'è una fetta importante che non ci va perché si vergogna... per quanto possano essere garantite le procedure di tutela della privacy e di garanzia dell'anonimato, c'è sempre il rischio - percepito dal ragazzo - di essere visto come uno che frequenta quello sportello. Inoltre si tratta di sportelli che offrono certamente una prima risposta, ma che si esaurisce lì (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

*Era un po' la discussione che avevamo fatto all'inizio per fare partire lo sportello: l'accesso libero senza bisogno di autorizzazione firmata dai genitori. Avevamo fatto tutto un lavoro con il DPO<sup>4</sup>: non occorre l'autorizzazione, neanche se minorenni, proprio per lasciarli più liberi, perché è stato pensato proprio come un momento di "ho bisogno di informazioni, ho bisogno di parlare liberamente di questa cosa senza farmi vedere dai compagni che vanno a scuola, prendere l'appuntamento, avere l'autorizzazione, ma invio una mail o chiamo e io parlo liberamente con lo sportellista". Era nato così e tale è rimasto. Come anche i genitori... forse è questo - avere un consiglio subito invece di fare tutta la procedura richiesta dalla scuola - che li porta a rivolgersi lì (Savena Idice, Ufficio di Piano)*

*Poiché molti adolescenti che abitano nei distretti periferici vengono a scuola a Bologna, l'apertura più ampia su Bologna è anche per favorire il loro accesso, perché privilegiano la comodità e anche per l'anonimato. In città è più facile non essere identificati piuttosto che a Vergato, dove lo Spazio Giovani è collocato dentro all'Ospedale. Nei piccoli borghi è più alta la possibilità di essere identificati (AUSL Bologna, Spazio Giovani)*

---

<sup>4</sup> Responsabile della protezione dei dati a scuola.

Del resto viene sottolineata da più parti l'**importanza**, per l'aggancio degli adolescenti, **di luoghi facilmente accessibili**, non connotati dal punto di vista sociosanitario (per es. alcuni sportelli territoriali del servizio Loop sono ancora collocati dentro il SerDP e questo, a detta degli operatori, rappresenta una criticità). Le scelte organizzative e logistiche, infatti, possono avere un impatto sugli esiti degli interventi e agevolare o meno il raccordo tra servizi e i processi di presa in carico congiunta dei casi.

*L'unico problema è trovare degli spazi accoglienti, quindi provare, come ha fatto San Giorgio, ad entrare nei Centri per le Famiglie, o come noi a Crevalcore alla Casa della Salute, che sono luoghi non etichettanti, dove le persone si possono rivolgere senza troppi pensieri. Questa è una criticità perché in alcuni territori non sappiamo come farlo. Ci stiamo muovendo per staccarci dal SerDP, ma risulta difficile trovare spazi consoni per ricevere le famiglie (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

*È la scelta fatta di comune accordo tra Comune e CSM di trovare un luogo non connotato da un punto di vista sociosanitario (...); gli operatori non hanno camici e non hanno connotazioni di nessun tipo. (...) Qualsiasi ragazzo bussa, suona, entra dentro e viene visto subito, senza appuntamento. Accesso libero e diretto. Questo permette di non andare in un servizio dove ti chiedono chi sei, carta di identità, dove abiti, chi ti ha mandato, compila la scheda e ti vediamo la prossima settimana, che è un bel vantaggio (Bologna, Area15)*

*In alcuni distretti il Centro per le Famiglie è nell'area organizzativa del Servizio sociale, quindi è parte strutturale del servizio sociale e questo tende a correre il rischio – non dico che maturi il problema – di confondere. Mettere molto vicino agio e disagio, intendendo queste categorie come la mission dei rispettivi servizi – il Centro per le Famiglie lavora promuovendo l'agio; il servizio sociale interviene a tutela dei diritti dei cittadini, quindi minori, disagio in genere - rischia di non distinguerli. Una famiglia non potrebbe orientarsi sull'agio, sul trattarsi bene in un Centro per le Famiglie dove di fianco ci fosse il servizio tutela, l'assistenza sociale che deve agire un 403 e separare i genitori. Quindi nel nostro distretto – e questa è una geometria variabilissima nei vari distretti della città metropolitana – abbiamo fatto la scelta di distinguere molto i servizi per l'agio da quelli del disagio; noi siamo molto più collegati al mondo della cultura piuttosto che al mondo del servizio sociale (Appennino Bolognese, Centro per le Famiglie)*

*Sono molto contenta che abbiamo trovato la nostra collocazione dentro il Centro per le Famiglie, perché molte volte il ragazzino presenta un sintomo ma la questione è più complessa, per cui ridurlo solo a un discorso di dipendenza è sempre un po' riduttivo. Invece il fatto di poter avere nello sportello accanto gli psicologi del Consultorio, o l'aggancio della Neuropsichiatria o con altri tipi di servizi ci sembrava importante, perché non sempre la consulenza è fine a se stessa, a volte la consulenza ha senso che trovi la sua naturale prosecuzione in un altro tipo di servizio. Di solito le consulenze familiari coinvolgono i genitori e anche i ragazzi insieme; ci sono momenti separati e momenti assieme (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

**3. Importanza della prevenzione.** Dalle parole degli intervistati emerge l'indicazione di **lavorare in un'ottica di prevenzione** con azioni che consentano di intercettare precocemente potenziali condizioni di fragilità, per le quali risulta fondamentale la collaborazione con le scuole e il coinvolgimento dell'intera comunità educante. La scuola, infatti, rappresenta un presidio fondamentale per il lavoro educativo di

prossimità, specialmente nei territori che per caratteristiche geografiche e/o infrastrutturali offrono minori opportunità (socio-ricreative, educative, culturali) alle giovani generazioni.

*Abbiamo parlato dei laboratori a scuola, degli sportelli e in più svolgiamo attività di prossimità (...), attività di prossimità che vengono svolte all'interno delle scuole, ma anche nei paesi. Nei due distretti di Pianura non ci sono grandi discoteche, quindi per noi (...) la vera prossimità parte dalla scuola e per questo svolgiamo molti laboratori a scuola (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

*La nostra offerta è rivolta anche ad insegnanti, genitori. Quest'anno per noi sarà il primo anno in cui riusciamo a partire con un progetto molto bello (...) Dopo avere seminato lungamente, qualcuno ha accolto la nostra proposta di cercare di lavorare anche con gli adulti delle fasce dei piccoli. Noi non vogliamo lavorare con i bambini delle elementari, però riteniamo importante iniziare a lavorare con i genitori dei bambini che vanno alle elementari. Quindi c'è tutto un lavoro in collaborazione con le scuole, perché sono le scuole che permettono di incrociare i genitori di queste fasce di età (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

**4. Soluzioni organizzative.** È necessario altresì **individuare soluzioni organizzative e metodologie di intervento** che agevolino sia il lavoro educativo sulle persone, sia il lavoro di rete con gli altri servizi. Occorre inoltre continuare a promuovere l'integrazione tra servizi sociali e sanitari (enti locali e AUSL) per favorire il dialogo tra culture organizzative, metodi e linguaggi diversi; nonché investire nella **formazione degli operatori**, affinché possano affrontare con strumenti sempre aggiornati i rapidi mutamenti dei contesti (sociali, normativi ecc.) e la complessità delle situazioni che si trovano a dover gestire.

*La riflessione su cui sta lavorando il Dipartimento è quella di ragionare in quali termini, anche culturali, possiamo (...) creare un pool di professionisti che sono in rete con Area 15 a Bologna, che dalla provincia e nella città metropolitana condividano una cultura di intervento sui giovani consumatori che è diffusa in termini di formazione e supervisione. (...) Rispetto alla strutturazione dei servizi per le dipendenze, non credo sia immaginabile pensare di avere sportelli di Area 15 per tutta la città, però è immaginabile che l'area dipendenza ragioni - e lo stiamo già facendo (...) - affinché Area 15 possa essere un punto di riferimento per tutti gli operatori dell'area metropolitana, anche quelli che lavorano nei SerDP della provincia, che magari vedono pazienti giovani, e ogni tanto ci si trova tutti insieme per discutere i casi e stabilire delle buone pratiche (Bologna, Area15)*

*La criticità più grossa è che la rete c'è ma è sempre complicata da mantenere, nel senso che va mantenuta e questo non è facile, anche perché tra servizi abbiamo modalità di lavoro molto diverse, per esempio con l'AUSL facciamo diversi tavoli, però non è semplice darsi degli obiettivi condivisi e arrivare a una presa in carico condivisa, siamo ancora lontani da questo obiettivo e da un metodo di lavoro che sappia tenere la persona e la famiglia al centro. C'è ancora frammentazione. Abbiamo approcci e linguaggi diversi e nel confronto nei tavoli questo si sente; è necessario lavorare in un'ottica sistemica, tenere il ragazzo insieme alla famiglia, ragionare a livello di contesti (contesto famiglia, contesto scuola), in un'ottica di promozione dell'agio e del benessere dei componenti della famiglia. (...). Anche rispetto al ritiro sociale abbiamo fatto diverse formazioni congiunte, ma poi non è semplice costruire un metodo di lavoro condiviso, proprio per questo abbiamo creato un'equipe dedicata che lavora per andare in questa direzione. (...) Credo sia una*

*questione legata alla formazione professionale e predisposizione personale, ma anche a quanto i dirigenti delle varie istituzioni incentivano il raccordo. (...) Serve un mandato istituzionale forte per promuovere una rete effettiva nelle pratiche (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*Bisognerebbe investire di più sulla formazione degli operatori (...). Quello che a me è mancato, e che non era mancato alle colleghe dell'Informagiovani originario, è una formazione un po' più coerente. (...). Un tempo la realtà era meno complicata, i cambiamenti di normativa erano meno repentini e le opportunità meno numerose e variegate. Ci vorrebbe un aggiornamento costante, però più organico (Bologna, Informagiovani)*

**5. Aspetti critici.** Tra le criticità ascrivibili a un livello "sistemico", da più parti viene sottolineata la **carenza di servizi pubblici di sostegno psicologico "leggero"** per adolescenti/giovani adulti (soprattutto dopo i 18 anni) che si trovano in situazioni di fragilità non ancora sfociate in disagio conclamato, mentre quelli esistenti faticano a far fronte alla quantità di richieste in continuo aumento. Tale carenza finisce per delegare questo tipo di interventi all'offerta privata, lasciando la possibilità di usufruirne solo a chi possiede risorse economiche sufficienti e penalizzando le fasce più deboli della popolazione.

*Un pezzo che manca moltissimo, su cui non c'è risposta da parte dei servizi pubblici, perché non ci sono servizi pubblici che abbiano nel proprio core business il supporto, è quello dei giovani adulti, dai 19 anni in su. Non ci sono spazi, né servizi. Noi come Centro per le Famiglie non ce ne possiamo occupare perché sono maggiorenni; lo Spazio giovani nemmeno perché sono maggiorenni; il LOOP se ne occupa solo per le questioni legate all'utilizzo di sostanze o a stili di consumo patologici, invece è una popolazione che ultimamente è molto fragile e fatica molto... È intercettata anche dal sociale, ma uno spazio di supporto e accompagnamento psicologico – in questo caso più psicologico, leggero, per poi dopo fare passaggi più strutturati se c'è bisogno – non esiste, e non credo che esista in tutta l'AUSL di Bologna. È una carenza del nostro sistema. L'unico spazio pubblico che c'è che fa percorsi di psicoterapia per giovani adulti è quello dell'Università di Bologna, che però ha posti limitati e ha liste d'attesa lunghissime. Lì li mandano tutti, è l'unica risorsa che c'è, perché hanno fatto un accordo, una convenzione con l'AUSL di Bologna. AUSL e UNIBO hanno una convenzione per l'utilizzo di questo sportello, però ha dei posti limitati (Pianura Est, Ufficio di Piano)*

*Ci rendiamo conto che quando serve una presa in carico di tipo terapeutico, come un percorso di terapia familiare, a livello pubblico non ci sono servizi (...). Se un ragazzo ha bisogno di fare più incontri di consulenza psicologica si deve rivolgere a uno psicologo privato, perché non ci sono servizi pubblici che danno questo tipo di offerta (...). Nel momento in cui la problematica è grave e non bastano 3 consulenze – e magari serve anche qualcosa a livello di terapia familiare – facciamo fatica a rispondere a questo bisogno. Manca un settore che risponda a quelle situazioni di disagio che potrebbero beneficiare di un supporto psicologico e terapeutico di più lungo periodo (Reno Lavino Samoggia, Centro per le Famiglie)*

*Alcuni ragazzi avevano provato a fare accesso agli sportelli dell'Università, però hanno liste d'attesa davvero molto lunghe e quindi non riuscivano ad accedere. A volte mi capita che arrivino allo spazio d'ascolto e mi dicano "ho provato a fare quello dell'Università, però aveva una fila di 3 mesi, qui era*

*più veloce e quindi sono venuto qui”, oppure anche rispetto alle file del Consultorio. Il Consultorio ha file molto lunghe (Nuovo Circondario Imolese, Sportello di ascolto Ca' Vaina)*

*Alcuni arrivano per chiedere informazioni sui servizi che ci sono, perché non hanno un'idea, altri magari hanno già fatto richiesta al SAP, lì c'è una grande lista d'attesa per cui intanto vengono allo sportello. E questo mi capita tantissimo (Bologna, PsynBo)*

**6. Sostenibilità.** Infine, viene segnalato il tema della **sostenibilità a lungo termine**, cruciale per assicurare la continuità del servizio e dei professionisti/operatori. Questi due aspetti risultano particolarmente problematici per la generale carenza di risorse economiche del settore pubblico, ma anche per strumenti normativi - come il codice degli appalti - che non sembrano funzionali all'implementazione di servizi di qualità (soprattutto quando si parla di servizi alla persona, nei quali la relazione, la conoscenza, lo sviluppo di legami di fiducia sono elementi essenziali).

*La criticità è la sostenibilità a lungo termine, perché purtroppo - come il grosso di quello che fanno gli Uffici di Piano - si fonda sui finanziamenti che si riescono ad ottenere, o che vengono erogati, e quando finiscono i finanziamenti siamo punto a capo. Per ora cerchiamo di dargli una continuità proprio perché questo periodo storico post covid ha determinato questa emergenza che andava affrontata. L'idea è che si riescano a recuperare le risorse per dare continuità (...). Il problema "continuità" è un problema enorme, drammatico. Ce lo porremo senz'altro alla luce dell'andamento dei dati e delle trasformazioni sociali nei prossimi tre anni. Sappiamo che sono trasformazioni rapide e vedremo quali saranno le esigenze, comunque il problema c'è. Avere incastonato lo Sportello dentro il Centro per le Famiglie, che è un servizio che deve resistere perché è su mandato regionale, può rappresentare un piccolo salvagente. Se hai costruito un Centro per le Famiglie che dà anche quella risposta, dovrà continuare ad erogarla, sempre che permanga il bisogno. Si crea un'infrastruttura più difficile da demolire (...). Sulla continuità del professionista, invece, purtroppo non possiamo assicurarla, anche perché il codice degli appalti non ci aiuta. Rappresenta un problema gigante nei servizi (...). Tra l'altro per costruire questi servizi ci si mette mesi! Questo problema va evidenziato perché è strettamente connesso alla continuità (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

Come già sottolineato e come è noto, a fronte dell'aumento dei bisogni e la diminuzione strutturale di risorse, anche i servizi rivolti agli adolescenti, come tutti i servizi pubblici - nonostante l'impegno profuso dai professionisti che vi lavorano - si trovano in uno stato di sofferenza cronica. In un tale scenario, con i servizi già in affanno nell'erogazione delle prestazioni ordinarie, diventa sempre più difficile l'implementazione di sperimentazioni innovative.

*Al di fuori delle scuole ci sono i servizi dell'azienda USL che offrono risposte a casi specifici. (...) Lo Spazio giovani ha sicuramente una funzione preventiva, però ha già anche una connotazione molto precisa, inoltre è particolarmente oberato perché, come in altri territori, i nostri operatori ci parlano di un aumento di oltre il 30% delle situazioni dopo la pandemia, per cui anche i servizi esistenti offrono risorse preziose, ma in alcuni casi a situazioni specifiche già conclamate, in altri casi per quello che riescono (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

*Se penso a San Giovanni e Crevalcore, nel 2022 le richieste sono aumentate molto e siamo riusciti ad avere anche un'apertura dello spazio di ascolto più prolungata, per garantire a tutti la possibilità di venire al servizio; anche su Budrio erano aumentate in post Covid, ma adesso siamo tornati un po' ai livelli precedenti. Lo sportello afferente a San Giorgio ha sempre lavorato moltissimo; c'è stato un periodo in cui avevamo addirittura due giorni di apertura. (...). Possono rivolgersi a noi anche da altri distretti, ma non è la regola assoluta, perché abbiamo già molto da lavorare con i nostri, però finché ce la facciamo ci siamo! (AUSL Bologna, Servizio Loop)*

*Le problematiche sono quelle, ormai, di tutti i servizi pubblici: il personale purtroppo impegnato su plurimi fronti ed è quello che è. Sono i problemi di tutti i servizi - innovativi e non - rispetto alla sostenibilità della sanità che vediamo un pochino arrancare. Se ho i servizi di base già in difficoltà, faccio fatica ad alimentare a piena velocità servizi innovativi. Sono le difficoltà di tutti i servizi sanitari, in particolare di quelli nuovi, che sono un pochino più sfidanti e un po' meno inseriti in un'ottica routinaria e consolidata (Bologna, Area 15)*

*La criticità è sicuramente la parzialità di alcuni servizi, nel senso che lo Spazio giovani sarebbe un luogo fondamentale per gli adolescenti e per sostenerli rispetto alle loro fragilità, ma c'è un solo punto d'accesso per tutto il territorio del distretto, che è molto ampio: 15 comuni con più di 170mila abitanti e collegamenti interni molto difficili al di fuori direttrici canoniche (Pianura Est, Ufficio di Piano)*

**In sintesi**, questa prima indagine sugli sportelli di ascolto extrascolastici ha messo in luce l'eterogeneità di servizi presenti sul territorio metropolitano che hanno l'obiettivo di rispondere ai bisogni delle giovani generazioni – e degli adulti del contesto - le cui fragilità si fanno sempre più complesse e pressanti, con ripercussioni significative sul loro benessere psicofisico e sociale, nonché sui percorsi scolastici/formativi e professionali.

Le indicazioni emerse dalle interviste evidenziano soprattutto l'importanza di continuare a promuovere i collegamenti con gli sportelli di ascolto scolastici (ponendo attenzione alle modalità di accesso/aggancio) e gli altri servizi del territorio; di individuare soluzioni organizzative e metodologie di intervento che facilitino il lavoro di rete tra operatori/professionisti e tra servizi; di lavorare della prevenzione, che si realizza coinvolgendo l'intera comunità educante e rafforzando i servizi di ascolto psicologico "leggero", per evitare che, nel tempo, situazioni di fragilità esitino in forme di disagio conclamato. Sottolineano altresì la centralità del fattore sistemico della sostenibilità dei servizi, senza la quale non è possibile assicurare la necessaria continuità agli interventi, né la loro qualità.

## PARTE SECONDA: SCHEDE SPAZI DI ASCOLTO



### Spazi di ascolto degli Enti locali

#### Distretto Appennino Bolognese



#### **Sportello di ascolto e sostegno psicologico (Centro per le Famiglie)**

##### *Finanziamenti e gestione*

Finanziamenti regionali. Il piano economico di gestione del servizio prevede una compartecipazione da parte del territorio, quindi i Comuni sono in quota parte nel sostegno e nel mantenimento del servizio.

Le attività svolte da specialisti che non sono dipendenti dell'Unione dei Comuni avvengono in esito a percorsi di coprogettazione con enti del terzo settore.

##### *Destinatari*

Adolescenti, giovani e adulti (il 14% della popolazione del distretto è immigrata, pertanto l'utenza è composta anche da cittadini di origine straniera di prima e seconda generazione).

##### *Area territoriale*

Residenti dei Comuni dell'Appennino Bolognese. In alcuni casi l'utenza proviene anche dai comuni limitrofi del distretto confinante (Reno Lavino Samoggia), per la vicinanza con la sede di Marzabotto.

##### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Colloqui gratuiti individuali di ascolto psicologico per accogliere e sostenere le fragilità degli adolescenti e delle famiglie durante il percorso evolutivo e migliorare le relazioni familiari.

Accesso previo appuntamento (via telefono/mail) con il Centro per le Famiglie per un primo colloquio di orientamento con un operatore formato, competente rispetto alle attività svolte dal Centro per le Famiglie. Lo sportello di primo accesso "general-generico" è aperto 5 giorni a settimana per un totale di 36 ore. Per i minori è richiesta l'attivazione e l'autorizzazione da parte dei genitori.

### *Organizzazione del servizio*

Il servizio viene erogato presso il Centro per le Famiglie, che attualmente ha due sedi: Marzabotto e Vado di Monzuno (sono in fase di sviluppo due ulteriori sedi).

Il percorso di sostegno psicologico prevede tendenzialmente 8 incontri. I colloqui vengono svolti in presenza (online solo in rarissimi casi).

Attualmente non ci sono liste di attesa (servizio è giovane, nato da poco, quindi non ha ancora avuto il tempo di essere facilmente conosciuto e fruito da parte della comunità distrettuale).

### *Professionisti coinvolti*

Personale con qualifica di psicologo clinico.

### *Principali tematiche affrontate*

Il conflitto familiare, inteso anche come violenza nelle sue varie declinazioni (violenza psicologica, economica, di genere, conflitto tra generazioni e mondi diversi); difficoltà genitoriali, fragilità del mondo adulto nella gestione dei percorsi evolutivi adolescenziali.

### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Lo sportello di ascolto e sostegno psicologico è collegato, nel caso dei minori e degli adolescenti, alla rete degli sportelli scolastici. Il dialogo avviene tra i professionisti, nell'interesse del minore, nelle forme e nelle modalità previste dal codice deontologico dell'Ordine degli Psicologi.

### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Da un punto di vista sistemico, lo sportello di ascolto e sostegno psicologico è collegato con il Gruppo di coordinamento distrettuale degli psicologi che è coordinato dal responsabile del Consultorio distrettuale<sup>5</sup>, e in base al bisogno portato dall'utente dialoga con i presidi/servizi territoriali del sistema sanitario. Gli accompagnamenti più frequenti sono verso la neuropsichiatria (per gli adolescenti) e verso i servizi di salute mentale (per gli adulti).

Nei casi di violenza fisica il percorso è di accompagnamento (accompagnamento fisico e aiuto ad accedere) presso i presidi antiviolenza (sportelli "CHIAMA chiAMA" gestiti da MondoDonna); talvolta capita che gli sportelli antiviolenza chiedano una collaborazione alle psicologhe dello Sportello del Centro per le Famiglie.

### *Punti di forza*

Aver scelto di distinguere, dal punto di vista organizzativo, i servizi per l'agio da quelli del disagio (più collegamenti con il mondo della cultura piuttosto che con il mondo del servizio sociale). In una dimensione di comunità, il punto di forza è insistere sulla prevenzione, sul "promuovere l'agio" non solo nei confronti dei cittadini, ma anche nella rete dei servizi, laddove il contrasto al disagio emergenziale corre il rischio di attirare la totalità dell'attenzione.

### *Link e riferimenti utili*

<https://myportal-udcab-nrc-prod.apps.nrc.lepida.it/servizi-informazioni/centro-per-le-famiglie>

---

<sup>5</sup> Gli sportelli di sostegno relazionale/sistemico e psicologico del Centro per le Famiglie sono accessori a un sistema che ha il suo centro di gravità nella sanità, allo stesso modo in cui lo sportello di sostegno/ascolto pedagogico ha il suo centro di gravità nell'integrazione tra il territorio rappresentato dagli enti locali e il territorio rappresentato dagli istituti scolastici.

## Sportello Over The Rainbow – Arcobaleno (Centro per le Famiglie)

### *Finanziamenti e gestione*

Finanziamenti regionali. Il piano economico di gestione del servizio prevede una compartecipazione da parte del territorio, quindi i Comuni sono in quota parte nel sostegno e nel mantenimento del servizio.

Le attività svolte da specialisti che non sono dipendenti dell'Unione dei Comuni avvengono in esito a percorsi di coprogettazione con enti del terzo settore.

### *Destinatari*

Adolescenti e famiglie queer.

### *Area territoriale*

Residenti dei Comuni dell'Appennino Bolognese. In alcuni casi l'utenza proviene anche dai comuni limitrofi del distretto confinante.

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Spazio di ascolto e sostegno all'autodeterminazione, in termini di orientamento sessuale e/o di identità di genere, per affrontare difficoltà o timori legati al coming out, minority stress, conflitti, episodi di discriminazione o violenza di genere.

### *Organizzazione del servizio*

È l'unico sportello del Centro per le Famiglie che prevede un accesso diretto da parte degli adolescenti.

### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa LGBTQIA+ che ha la propria genesi professionale nell'ambito del Cassero.

### *Principali tematiche affrontate*

Orientamento sessuale e/o identità di genere, coming out, difficoltà/ conflitti nelle relazioni interpersonali e/o familiari, diversità culturali, discriminazioni.

### *Interazione con gli sportelli scolastici e con gli altri servizi del territorio*

v. Sportello di ascolto e sostegno psicologico

### *Link e riferimenti utili:*

[https://www.facebook.com/permalink.php?story\\_fbid=pfbid0TQajAj8q1fjDArAygGvvgg4tAYnual\\_MHc7HgsskSK4m9zT1jMb9Nmh3HQVXqDPHXhl&id=100075593246010](https://www.facebook.com/permalink.php?story_fbid=pfbid0TQajAj8q1fjDArAygGvvgg4tAYnual_MHc7HgsskSK4m9zT1jMb9Nmh3HQVXqDPHXhl&id=100075593246010)

Nell'ambito degli interventi condotti da personale con qualifica di psicologo clinico rientra anche lo **sportello autobiografico** (servizio di accesso al "Laboratorio autobiografico"), per piccoli gruppi di adolescenti (dai 12/13 ai 16 anni).

Nell'ambito dei servizi "non psicologici" del Centro per le Famiglie si segnala lo **sportello dei Gruppi di parola**, strettamente collegato alla mediazione familiare, dedicato ai figli di genitori separati o che si stanno separando. È pensato per bambini e per adolescenti (due fasce di età: 6-11 anni e 12-15 anni) che dialogano in piccolo gruppo (4/5 partecipanti), accompagnati da educatori formati con il titolo di "educatore di gruppi di parola" che, attraverso laboratori interattivi, promuovono il dialogo per prevenire il disagio e favorire un adattamento più sereno alla riorganizzazione familiare.

# Distretto

## Città di Bologna



### Sportello Informagiovani Multitasking del Comune di Bologna

#### *Finanziamenti e gestione*

Servizio comunale che gode di finanziamenti anche della Regione.

#### *Destinatari*

Adolescenti, giovani e giovani adulti dai 14 ai 35 anni (soprattutto giovani adulti post diploma e post laurea, poiché i servizi per gli adolescenti vengono gestiti dall'Unità Operativa Adolescenti del Comune di Bologna) che risiedono/abitano nel territorio metropolitano.

In alcuni casi vengono date informazioni anche ai genitori o agli adulti di riferimento (es. nei casi di genitori di ragazzi che hanno interrotto gli studi o che hanno avuto percorsi accidentati).

Rispetto al pre-pandemia si registra un calo dei ragazzi stranieri.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Servizio di informazione e primo orientamento, soprattutto sui temi della formazione professionale, del lavoro, del volontariato; distribuzione YoungERcard.

Organizzazione di incontri e workshop pubblici sui temi di cui sopra.

#### *Organizzazione del servizio*

La sede dell'Informagiovani si trova a Palazzo d' Accursio - Piazza Maggiore 6, Bologna. Aperture sportello: lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 13.00; martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00, preferibilmente su appuntamento.

Il servizio viene erogato in presenza oppure via telefono/online, a seconda delle esigenze.

I servizi dell'Informagiovani sono gratuiti.

Ad ampliare il servizio dell'Informagiovani, curato dagli operatori del Comune di Bologna, si aggiungono i colloqui individuali di informazione e orientamento, su temi specifici, previo appuntamento, realizzati da esperti del Terzo Settore:

- Sportello *Finestra sul mondo* (informazioni sulle opportunità all'estero)
- Sportello sull'autoimprenditorialità
- Sportello *PsynBO* (si v. scheda dedicata)
- Sportello del commercialista: orientamento di carattere burocratico-amministrativo e adempimenti correlati all'apertura e gestione della p.iva o alla fondazione di un'associazione

- Sportello dei consulenti del lavoro: informazioni e orientamento sulla normativa e sulla legislazione dei contratti di lavoro, comprensione di una busta paga e di un contratto di lavoro.

#### *Professionisti coinvolti*

1 collaboratore di ufficio e 1 esperto amministrativo.

#### *Principali tematiche affrontate*

Informazioni e orientamento sulle opportunità offerte dal territorio cittadino e metropolitano (e non solo), in particolare nell'ambito della ricerca del lavoro e della formazione professionale. Supporto nella comprensione dei meccanismi che regolano il funzionamento della Pubblica Amministrazione.

L'obiettivo del servizio è illustrare ai giovani utenti l'esistenza di sportelli e progetti a supporto dei loro bisogni, aspettative e aspirazioni.

Le persone cercano sempre più soluzioni al bisogno: l'Informagiovani intende rispondere a questa necessità.

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Non ci sono interazioni con gli sportelli scolastici.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

L'Informagiovani orienta ai servizi del Comune e del territorio rivolti a determinate fasce di età.

Nel caso di ragazzi a rischio dispersione scolastica, si attiva un collegamento con il SEST - Servizio Educativo Scolastico Territoriale del Quartiere e l'Area Adolescenti per individuare quali percorsi intraprendere.

Per i ragazzi che cercano lavoro, dopo un primo colloquio si propone una consulenza allo Sportello comunale per il lavoro<sup>6</sup>, al Centro per l'Impiego, agli uffici di Insieme per il Lavoro.

Per l'orientamento post-diploma, vengono fornite indicazioni rispetto ai servizi dell'Università e dei percorsi ITS grazie a varie collaborazioni, tra cui ANPAL servizi Bologna e le Fondazioni ITS<sup>7</sup>.

#### *Punti di forza*

Favorire la diffusione delle opportunità e dei servizi attivi sul territorio.

#### *Criticità*

Non sempre vi è una buona coordinazione tra servizi, a volte si rischia una sovrapposizione dell'offerta che può generare confusione negli utenti. La gratuità del servizio tende a deresponsabilizzare i giovani, che talvolta non si presentano agli appuntamenti e non avisano.

#### *Prospettive future*

Investire sulla formazione degli operatori affermando ulteriormente l'identità e la funzione dell'Informagiovani a servizio del territorio.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.flashgiovani.it/informagiovani-servizi>

---

<sup>6</sup> Lo Sportello Lavoro, pur essendosi spostato sull'area metropolitana, per il momento lavora ancora con chi è domiciliato/residente a Bologna.

<sup>7</sup> <https://formazione.lavoro.regione.emilia-romagna.it/rete-politecnica/approfondimenti/istituti-tecnici-superiori-its/fondazioni-its>

## Sportello PsyinBo (Informagiovani - Comune di Bologna)

### *Finanziamenti e gestione*

Il finanziamento è assegnato tramite avviso pubblico. È gestito da Dedalus APS.

### *Destinatari*

Giovani e giovani adulti dai 18 ai 35 anni che risiedono, abitano, studiano o gravitano nella zona di Bologna (la maggior parte dell'utenza è composta da studenti universitari, per lo più italiani, quasi tutti fuori sede. Dai dati del report 2021-2023, dal 2021 al 2023 sono stati ascoltati 304 giovani, di cui 205 femmine e 99 maschi, con età media 24 anni).

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Sportello di ascolto psicologico gratuito. Lo sportello è attivo dal 2012.

Si accede per appuntamento da richiedere via mail.

Oltre ai giovani della fascia di età sopra indicata, il servizio è rivolto anche agli operatori dell'Ufficio Giovani (fa parte di un pacchetto di servizi psicologici per l'Informagiovani).

### *Organizzazione del servizio*

Il servizio viene erogato in presenza presso la sede dell'Informagiovani (v. scheda), in centro a Bologna, tutti i mercoledì (durata dei colloqui 30 minuti, massimo 4 ragazzi a settimana). Il percorso prevede al massimo 3 colloqui, al termine del quale vengono fornite indicazioni sui servizi presenti sul territorio.

Attualmente – a differenza di periodi passati – non c'è lista di attesa.

### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa.

### *Principali tematiche affrontate*

Ansia e attacchi di panico (ansia da prestazione, ansia legata al percorso formativo e alle scelte); difficoltà di accettare la propria sessualità; difficoltà nelle relazioni affettive/sentimentali; stati depressivi; autolesionismo; disturbi del comportamento alimentare; molestie, abusi, violenze sessuali.

### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Non c'è interazione con gli sportelli di ascolto scolastici, anche perché il servizio si rivolge a ragazzi maggiorenni (in prevalenza universitari).

### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Se al termine dei 3 colloqui viene valutato che il giovane necessita di un percorso psicoterapeutico, lo Sportello dà indicazioni affinché si rivolga al SAP - Servizio di Aiuto Psicologico a Giovani Adulti; in caso di problematiche gravi, al CSM; per problemi legati alla sessualità, al Cassero; nelle situazioni di violenza e abusi sessuali, ai vari servizi dedicati (Casa delle Donne, MondoDonna). Tuttavia, non c'è un collegamento diretto tra lo Sportello PsyinBO e questi servizi.

### *Punti di forza*

Servizio gratuito offerto dal Comune di Bologna; ubicazione in Piazza Maggiore, presso l'Informagiovani. Queste caratteristiche permettono allo Sportello PsyinBO, a prescindere dalla sua specificità, di essere anche il primo spazio di contatto con la città a cui i giovani possono rivolgersi per chiedere informazioni rispetto a problemi che causano loro sofferenza.

È un presidio importante, da sostenere e da proteggere.

#### *Criticità*

Mancanza di collegamenti/comunicazioni tra lo Sportello e i servizi verso cui i giovani vengono inviati al termine dei 3 colloqui; assenza di feedback e della possibilità di avere un riscontro rispetto agli eventuali percorsi intrapresi; non essere in rete con altri servizi.

#### *Note*

Nel maggio 2023, dopo l'alluvione che ha colpito l'Emilia Romagna, l'Informagiovani ha aperto i servizi psicologici "PsyinBO" e "Psicologo online" senza limiti di età e di territorio per offrire uno spazio di ascolto e un eventuale primo supporto a chi avesse subito danni o si trovasse in condizione di fragilità psicologica a seguito dell'alluvione.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.flashgiovani.it/psyinbo>;

"Report Informagiovani Sportello d'ascolto PsyinBo, 21 luglio 2021 - 31 dicembre 2023"

## **Sportello Psicologo Online (Informagiovani - Comune Di Bologna)**

#### *Finanziamenti e gestione*

Il finanziamento è assegnato tramite avviso pubblico. È gestito da Dedalus APS.

#### *Destinatari*

Utenti del portale Flashgiovani. Essendo online, il servizio riceve richieste da tutta Italia; pur mantenendo una certa flessibilità, si rivolge prioritariamente a coloro che risiedono, abitano, studiano o gravitano nell'area di Bologna.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Consulenza psicologica online (utilizzato soprattutto durante l'emergenza pandemica).

#### *Organizzazione del servizio*

Il servizio si svolge totalmente online. È possibile inviare al massimo 3 mail, nelle quali la psicologa, sulla base delle informazioni disponibili, orienta rispetto alla richiesta /problematica portata e, se necessario, fornisce i riferimenti dei servizi presenti sul territorio a cui potersi rivolgere. Nonostante il servizio sia dedicato a giovani dai 18 ai 35 anni, spesso arrivano richieste anche da parte di adolescenti e genitori, ai quali viene fornita comunque una risposta.

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa.

#### *Principali tematiche affrontate*

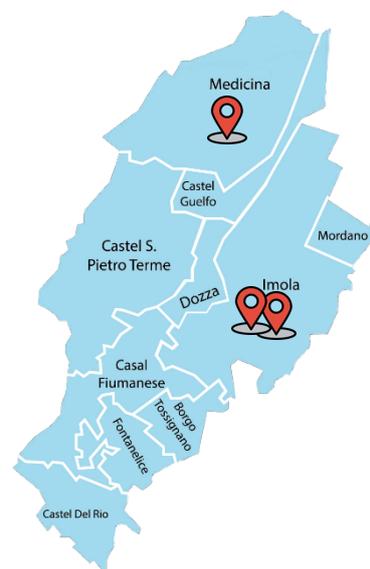
Ansia (legata allo studio, al futuro e alla sessualità), richiesta di informazioni (per esempio per intraprendere una psicoterapia), difficoltà relazionali e familiari.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.flashgiovani.it/psicologo-online>

# Distretto

## Nuovo Circondario Imolese



### Sportello di ascolto Centro Giovanile Ca' Vaina (Comune di Imola)

#### *Finanziamenti e gestione*

Finanziato dal Comune di Imola con i fondi della legge 14/2008, gestito dalla Cooperativa Officina Immaginata.

#### *Destinatari*

Adolescenti e giovani adulti dai 15 ai 35 anni (ma la maggior parte degli accessi riguarda i maggiorenni) del circondario imolese.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Spazio gratuito di ascolto, dialogo e confronto con uno psicologo per affrontare fragilità psicologiche, affettive, relazionali, sociali.

#### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello si trova a Imola, presso l'Informagiovani all'interno del Centro giovanile Ca' Vaina. Si accede su appuntamento (prenotazione online dal sito di Ca' Vaina o via telefono). Colloqui di sostegno psicologico della durata di 45-60 minuti (massimo 5 incontri) in cui si cerca di fornire strumenti per far fronte alla sofferenza e alle fragilità portate. Non viene fatta psicoterapia. Lo sportello è aperto 2 giorni a settimana (martedì e giovedì dalle 16.00 alle 17.00 e dalle 17.30 alle 18.30) per un totale di 4 ore settimanali. Poiché si rivolge a un'area territoriale molto vasta, si prevede di implementare il servizio anche con modalità online. Attualmente il tempo di attesa medio è di circa 2 settimane.

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa che in passato ha lavorato presso gli sportelli di ascolto scolastici.

#### *Principali tematiche affrontate*

Disturbi d'ansia, in particolare legati al sistema scolastico-formativo, anche universitario (ansia da prestazione, timori legati alla scelta e alla presa di decisioni, incertezza per il futuro); difficoltà familiari; talvolta disturbi alimentari, problematiche legate all'identità di genere, depressione.

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Non ci sono interazioni con gli sportelli di ascolto scolastici, ma in ogni caso gli accessi sotto i 18 anni sono rari (3-4 ragazzi delle scuole superiori nel 2023).

#### *Interazione con altri servizi del territorio*

Invio<sup>8</sup> al Consultorio/Spazio Giovani o al CSM nei casi in cui viene valutato che la problematica portata richieda una presa in carico da parte dei servizi territoriali. Per quanto riguarda invii verso servizi privati, vengono consigliate piattaforme su cui trovare professionisti dedicati (per es. quella dell'Ordine degli Psicologi).

#### *Punti di forza*

Si trova all'interno di un Centro giovanile molto frequentato dai ragazzi, di facile accesso, in cui non si avverte quella strutturazione tipica di contesti più terapeutici. I laboratori dell'Informagiovani favoriscono la conoscenza del servizio e l'aggancio di ragazzi e giovani che desiderano rivolgersi allo sportello di ascolto.

#### *Criticità*

Lo sportello si rivolge a un territorio molto vasto.

Difficoltà di follow-up e di monitoraggio al termine del percorso, che non consente di valutare l'impatto. In assenza di relazioni strutturate, difficoltà nell'avere informazioni durante il "traghetamento" dallo sportello a un altro servizio (perdita dei contatti).

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.cavaina.it/informagiovani/>

## **Sportello di consulenza psico-educativa per Disturbi Specifici di Apprendimento (DSA) e difficoltà di comportamento (Comune di Imola)**

#### *Finanziamenti e gestione*

Lo sportello è finanziato e gestito dal Comune di Imola, con un contributo dal CISS/T - Distretto per l'istruzione, la formazione e il lavoro del Territorio imolese.

#### *Destinatari*

Sul tema dei DSA: personale scolastico e famiglie delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado del circondario imolese; studenti delle scuole secondarie di secondo grado.

Sul tema dei disturbi del comportamento: docenti e famiglie delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie di primo e secondo grado del circondario imolese.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Sportello itinerante per i DSA, attivabile su richiesta degli istituti scolastici del circondario imolese, rivolto agli studenti delle secondarie di secondo grado (spazio gratuito di ascolto, confronto e sostegno psicologico sugli aspetti emotivi legati al disturbo specifico dell'apprendimento).

È possibile anche l'attivazione di laboratori destinati agli studenti, personalizzati in base alle specifiche necessità delle scuole che ne fanno richiesta.

---

<sup>8</sup> La psicologa dello Sportello consiglia e fornisce i riferimenti dei servizi, poi è la persona utente che deve effettuare la richiesta di accesso.

Sportello pomeridiano di consulenza psico-educativa dedicato a docenti e famiglie su problematiche collegate a disturbi specifici di apprendimento o disturbi del comportamento. Lo sportello è locato presso il Settore Scuole del Comune di Imola (plesso Sante Zennaro, Imola).

#### *Organizzazione del servizio*

Sportello per gli studenti delle secondarie di secondo grado: lo sportello è "itinerante" nei vari istituti (la psicologa è a disposizione in giorni e fasce orarie prestabilite). Si accede su appuntamento, previo rilascio dell'autorizzazione da parte dei genitori (che però è mediata dalla scuola).

Sportello pomeridiano di consulenza psico-educativa dedicato a docenti e famiglie: si accede su appuntamento (disponibile anche la modalità online).

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa (lavora sia nello sportello delle scuole rivolto ai ragazzi, sia in quello pomeridiano per famiglie e docenti).

#### *Principali tematiche affrontate*

Lo sportello è disponibile per accogliere, comprendere e condividere le difficoltà degli studenti, sostenendoli soprattutto nella gestione degli aspetti psicologici che possono essere collegati ai disturbi specifici dell'apprendimento (in termini di autostima, percezione di sé, senso di autoefficacia ecc.).

#### *Interazione con gli sportelli di ascolto scolastici*

Ottima collaborazione con gli sportelli di ascolto scolastici, soprattutto nelle scuole secondarie di secondo grado. Non c'è il rischio di sovrapposizione tra i due tipi di sportelli perché sono distinti e ben riconoscibili (gli insegnanti sono molto sensibili e competenti e sanno quale sportello attivare in base alle specifiche problematiche, ma anche i ragazzi hanno molto chiara la differenza tra i due servizi). È prassi consolidata il confronto e l'integrazione delle informazioni tra professionisti per la gestione dei casi.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Quando si profila la necessità di una presa in carico, il caso viene inviato alla Neuropsichiatria che ha la competenza rispetto ai disturbi specifici dell'apprendimento e alle difficoltà di comportamento (fare diagnosi non rientra tra i compiti dello sportello).

#### *Punti di forza*

Servizio molto richiesto, esistente ormai da diversi anni, conosciuto e riconoscibile, soprattutto negli istituti secondari di secondo grado (sia da parte dei docenti che dei ragazzi).

Il fatto di avere operatori all'interno degli istituti favorisce la conoscenza e la comunicazione con le scuole e si rivela molto utile per l'organizzazione delle attività.

Viene assicurata la continuità nei servizi nell'arco dei diversi gradi scolastici (pur avendo ogni grado scolastico un'offerta differente sui DSA).

#### *Criticità*

Rispetto agli istituti scolastici di secondo grado, nelle scuole di grado inferiore si registra maggiore difficoltà nel far comprendere l'obiettivo dei servizi offerti. Necessità di incontri tra operatori e dirigenti per incentivare la conoscenza reciproca.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.comune.imola.bo.it/novita/notizie/2021/diritto-allo-studio-un-sostegno-alle-famiglie-e-al-mondo-della-scuola>

Inoltre quest'anno il Centro per le Famiglie del Comune di Imola, in collaborazione con la coop. Officina Immaginata, ha attivato un progetto di **prevenzione al ritiro sociale** finanziato dal programma straordinario famiglie 2023-2024 della Regione Emilia-Romagna. Il progetto ha l'obiettivo di sensibilizzare i docenti delle scuole secondarie di primo grado sul tema del ritiro sociale e far conoscere la rete di servizi presenti sul territorio, al fine di aiutare le scuole a indirizzare le situazioni di maggiore fragilità, anche in un'ottica preventiva, verso le risorse e le opportunità già esistenti. Nel concreto, una volta a settimana, per un totale di 48 ore (pacchetto standard), il personale educativo di Officina Immaginata è a disposizione del personale scolastico per informare, sensibilizzare, formare, indirizzare sul tema del ritiro sociale e rispetto alla rete dei servizi del territorio. Al momento il progetto è partito all'interno di un istituto; nel prossimo anno scolastico si intende ampliarlo ad altre 3 scuole.

### **Sportello di ascolto Hub stazione Medicina (Comune di Medicina)**

#### *Finanziamenti e gestione*

Finanziato dal Comune di Medicina; il personale è della Cooperativa Officina Immaginata. È stato aperto nel mese di aprile 2024, sullo stile dello Spazio di ascolto del Centro Ca' Vaina, per implementare il servizio e raggiungere un maggior bacino di giovani (Ca' Vaina intercetta soprattutto ragazzi del territorio di Imola e paesi limitrofi).

#### *Destinatari*

Adolescenti e giovani adulti dai 15 ai 35 anni.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Spazio gratuito di ascolto di natura psicologica – non psicoterapica – per affrontare fragilità psicologiche, affettive, relazionali, sociali.

#### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello si trova a Medicina, presso l'Hub stazione di Medicina (negli spazi dell'ex stazione dei treni che è stata riqualificata). Si accede su appuntamento previa prenotazione. Il servizio di ascolto prevede un massimo di 5 colloqui.

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa.

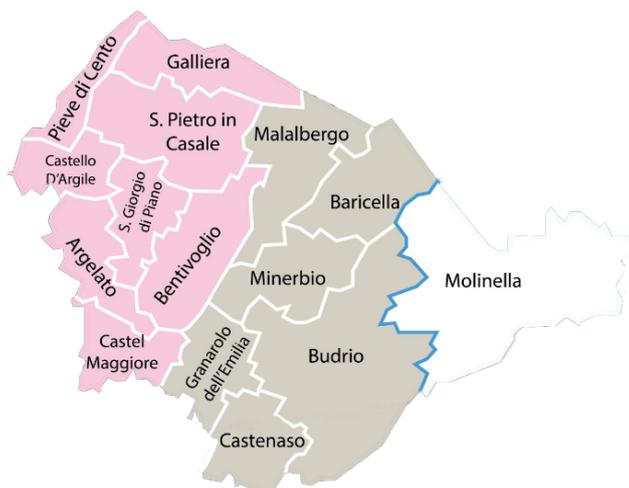
#### *Principali tematiche affrontate*

Disturbi d'ansia e nella sfera relazionale.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.comune.medicina.bo.it/luogo/hub-stazione>

## Distretto Pianura Est



Il **Centro per le Famiglie** sta per indire la gara per attivare lo **sportello per gli adolescenti**.

Sarà rivolto prevalentemente a una fascia di età pre-adolescenziale e adolescenziale

Il focus sarà di sostegno educativo, lavoro sulle emozioni, supporto a quelle fragilità che, se non affrontate preventivamente, possono sfociare in un disagio conclamato.

### *Interazione tra gli sportelli di ascolto scolastici e gli altri servizi del territorio*

Storicamente l'ente locale ha sempre lavorato per costruire un'identità degli sportelli della scuola come "luoghi ponte" tra scuola e territorio (in Pianura Est gli sportelli d'ascolto delle scuole sono finanziati dal Piano di Zona), creando connessioni e reti tra i servizi e gli sportelli. C'era un gruppo di lavoro servizi/sportelli che si incontrava 3-4 volte l'anno (interrotto l'anno scorso, ma c'è l'intenzione di riattivarlo).

### *Link e riferimenti utili*

<https://www.informafamiglie.it/distretto-pianura-est/servizi-alle-famiglie/servizi-alle-famiglie/centro-per-le-famiglie-del-distretto-pianura-est>

Sul territorio del distretto di Pianura Est sono presenti **2 CIOP** (Centro di informazione e orientamento professionale), uno a San Pietro in Casale e uno a Budrio. Si rivolgono a preadolescenti, adolescenti e adulti ed offrono consulenza su orientamento e accompagnamento nelle aree del lavoro, dell'istruzione e della formazione professionale<sup>9</sup>.

Non sono presenti servizi di Informagiovani.

<sup>9</sup> <https://www.informafamiglie.it/distretto-pianura-est/verso-ladolescenza/orientamento-scolastico/ciop-centro-informazione-orientamento-professionale-castel-maggiore-e-san-pietro-in-casale>

# Distretto Pianura Ovest



## Sportello di ascolto psicologico sul ritiro sociale (Centro per le Famiglie)

### *Finanziamenti e gestione*

Lo Sportello è finanziato con risorse dei Piani di zona, nello specifico risorse finalizzate del Fondo sociale che la Regione Emilia-Romagna dedica a progetti di contrasto alla povertà educativa e in particolare al fenomeno del ritiro sociale. È gestito tramite appalto ad un professionista esterno ed è collocato all'interno del Centro per le Famiglie.

### *Destinatari*

Preadolescenti, adolescenti e giovani adulti dagli 11 ai 24 anni in condizione di dispersione scolastica e/o ritiro sociale e loro famiglie (l'intervento che si costruisce attorno al ragazzo prevede sempre il coinvolgimento delle famiglie e degli altri adulti di riferimento), residenti nei Comuni di Terre d'Acqua.

Aperto nella primavera 2023, lo Sportello fino ad oggi ha gestito 18 casi (9 segnalati dai servizi e 9 provenienti da richiesta spontanea).

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Servizio gratuito di ascolto psicologico volto a promuovere il benessere emotivo e relazionale, prevalentemente e prioritariamente (ma non esclusivamente) in situazioni a rischio di dispersione scolastica e/o ritiro sociale. Non è un percorso psicoterapeutico.

Le situazioni possono essere segnalate spontaneamente dalle famiglie (tramite contatto mail/telefono e appuntamento con lo psicologo), oppure dagli operatori dei servizi (soprattutto assistenti sociali e professionisti dello Spazio giovani).

### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello ha sede a San Giovanni in Persiceto, presso il Centro per le Famiglie dei Comuni di Terre d'Acqua (Casa Isora). È aperto tutti i giovedì dalle 9.00 alle 13.00 e due martedì pomeriggio al mese, su appuntamento. Alle aperture si accompagna un'ulteriore modalità operativa che è la visita a domicilio (trattandosi di ragazzi ritirati o comunque con difficoltà relazionali sono necessarie particolari modalità di aggancio). In caso di necessità è prevista anche la possibilità di colloqui presso sedi decentrate messe a disposizione dai Comuni del distretto ("sportello itinerante").

Date la complessità della problematica e la natura dell'intervento, i percorsi sono molto flessibili (sono previste tendenzialmente 8 consultazioni), con possibilità di utilizzo della modalità online.

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologo.

#### *Principali tematiche affrontate*

Manifestazioni e stati di disagio (a livello individuale e/o familiare) correlati al ritiro sociale (date la connotazione dello sportello e la casistica finora limitata, è difficile isolare singole problematiche).

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Attualmente non c'è raccordo tra gli sportelli di ascolto delle scuole e il territorio. Era stato avviato un lavoro di rete che sarebbe proficuo riprendere.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Forte alleanza di coordinamento/integrazione delle prese in carico con lo Spazio giovani dell'Ausl per assicurare percorsi continuativi. Nella pratica: i ragazzi accedono allo Spazio giovani nelle modalità del servizio definite dall'AUSL e se la referente dello Spazio giovani lo ritiene utile può indirizzarli al servizio di sostegno e consulenza psicologica dello sportello di ascolto. Nel passaggio di consegna del caso - la cui titolarità rimane comunque in capo allo Spazio giovani - e durante tutte le successive fasi del percorso, c'è un costante raccordo tra lo psicologo dello sportello e i professionisti dello Spazio giovani, che si confrontano rispetto alla gestione del caso.

Nel caso di problemi di consumo di sostanze vengono coinvolti il SerDP o il LOOP.

#### *Punti di forza*

Collocazione fisica presso la sede del Centro per le Famiglie (a differenza degli spazi dell'AUSL, non è un luogo connotato sul disagio e quindi viene percepito meno stigmatizzante).

Contiguità fisica e collegamento operativo con l'altro sportello "Una scuola per me".

Avere implementato il servizio all'interno di un'infrastruttura che esiste per mandato regionale.

#### *Criticità*

Garantire sostenibilità a lungo termine, assicurare continuità al servizio.

La possibilità di dare continuità di incarico ai professionisti è ostacolata dal codice degli appalti.

#### *Prospettive future/sostenibilità*

L'idea è che si riescano a recuperare le risorse per dare continuità.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.terredacqua.net/NOTIZIE-E-AVVISI/Apre-lo-Sportello-di-ascolto-per-i-giovani#:~:text=Il%20servizio%20%C3%A8%20gratuito%20e,San%20Giovanni%20in%20Persiceto%20BO>

## **Sportello "Una Scuola per Me" (Centro per le Famiglie)**

#### *Finanziamenti e gestione*

Erogato e gestito direttamente dal Centro per le Famiglie.

#### *Destinatari*

Ragazzi in obbligo scolastico/formativo e loro genitori residenti nei Comuni di Terre d'Acqua.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

servizio gratuito di consulenza e sostegno in tema di orientamento/riorientamento scolastico e accompagnamento alla scelta, al fine di favorire il reinserimento e l'assolvimento dell'obbligo di istruzione e formazione in situazioni a forte rischio di dispersione o abbandono scolastico. Interviene su segnalazione delle scuole, delle famiglie o dei servizi.

#### *Organizzazione del servizio*

Colloqui in presenza (residuale l'online), previo appuntamento.

#### *Professionisti coinvolti*

1 educatore professionale che è già uno dei referenti del Centro per le Famiglie di ASP Seneca.

#### *Principali tematiche affrontate*

Difficoltà legate alla motivazione allo studio, alle scelte, alle relazioni con il contesto scolastico.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Lavora in sinergia con lo sportello di ascolto psicologico sul ritiro sociale e con gli altri servizi del territorio.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.informafamiglie.it/unione-terre-acqua-casa-isora/verso-ladolescenza/orientamento-scolastico/una-scuola-per-me-sportello-di-orientamento>

Inoltre, nel distretto di Pianura Ovest si sta portando avanti l'idea concreta di ampliare il Punto Unico Caregiver rafforzando le risposte da destinare ai **giovani caregiver**. Il distretto partecipa infatti al progetto "Giovani caregiver", coordinato dalla Città metropolitana di Bologna, volto a guidare comunità professionali, scolastiche, educative e non solo per individuare e sostenere i giovani che, per necessità e responsabilità, si prendono cura dei loro cari e svolgono in prima persona una quota di welfare<sup>10</sup>.

*È una problematica che sta venendo fuori, c'è un progetto coordinato dalla Città metropolitana, noi ci abbiamo tenuto molto perché in particolare il Consultorio familiare, ma anche la Neuropsichiatria e il CSM hanno cominciato a segnalare una serie di situazioni che presentavano carichi di cura in capo al minore, e di annullamento dell'adolescenza, che forse si sarebbero potute prevenire se si fosse intervenuto prima. Allora siamo partiti con la rilevazione con un lavoro fatto con le scuole, anche per costruire una scheda di osservazione funzionale agli insegnanti, che sono le prime antenne su queste problematiche. Sono situazioni che hanno bisogno di un'attenzione specifica, perché spesso sono ragazzini che non percepiscono nemmeno il carico di cura, per loro è la normalità, poi però gli effetti di questo carico si manifestano. Per questo il Punto Unico Caregiver del nostro distretto si sta attrezzando per destinare il servizio anche ai giovani caregiver (Pianura Ovest, Ufficio di Piano)*

---

<sup>10</sup> [https://www.cittametropolitana.bo.it/portale/Comunicazione/Comunicati\\_stampa/Sostegno\\_ai\\_giovani\\_Caregiver](https://www.cittametropolitana.bo.it/portale/Comunicazione/Comunicati_stampa/Sostegno_ai_giovani_Caregiver)

# Distretto Reno Lavino Samoggia



## Sportello di ascolto per adolescenti (Centro per le Famiglie)

### *Finanziamenti e gestione*

Finanziamento regionale.

### *Destinatari:*

Ragazzi/e dai 12 ai 22 anni che risiedono nei 5 Comuni del distretto Reno Lavino Samoggia (la maggior parte degli accessi riguarda ragazzi delle scuole secondarie di primo e secondo grado; pochissimi gli universitari).

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Sportello di ascolto individuale e gratuito volto a promuovere il benessere emotivo e relazionale dei ragazzi e in particolare a sostenerli nell'orientamento, nelle scelte e nelle difficoltà legate a percorsi scolastici/formativi o ad altre attività sociali e ricreative.

Si accede su appuntamento; per i ragazzi minorenni è necessaria l'autorizzazione di entrambi i genitori. Il servizio è attivo da un anno.

### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello si trova a Casalecchio (sede distaccata del Centro per le Famiglie del distretto Reno Lavino Samoggia). La psicologa è disponibile 1 giorno (3-4 ore) a settimana.

Il percorso prevede massimo 3 colloqui<sup>11</sup>, in presenza oppure online (la modalità online non viene quasi mai utilizzata dai ragazzi).

Attualmente non c'è lista di attesa, la frequenza del servizio permette di rispondere al bisogno. Si è pensato di potenziare il servizio a partire da settembre 2024 (1 giorno a settimana) perché nell'ultimo periodo le richieste sono aumentate e i tempi di attesa si sono allungati.

### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa.

### *Principali tematiche affrontate*

Orientamento e scelte per il futuro; difficoltà relazionali (con i pari, i genitori, gli insegnanti); problematiche legate all'ansia.

<sup>11</sup> Il Centro per le Famiglie ha uno sportello unico di primo accesso per l'orientamento ai servizi; in base alla richiesta vengono prospettati diversi percorsi e opportunità.

### *Interazione con gli sportelli scolastici*

L'obiettivo è quello di favorire il raccordo e l'interazione tra scuola e territorio attraverso la partecipazione a tavoli istituzionali, incontri di coordinamento e iniziative mirate (per esempio, nel 2023 è stato fatto un incontro specifico solo per gli psicologi degli sportelli di ascolto delle scuole). Con gli sportellisti "storici" delle scuole l'interazione è più agevole; viceversa, il turnover frequente rende più difficile la costruzione di rapporti di fiducia.

Il confronto con gli sportelli scolastici si rivela particolarmente utile nei casi in cui è necessario trovare soluzioni per la gestione di conflitti all'interno delle scuole.

### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Se al termine dei 3 colloqui la situazione lo richiede, l'operatore di Sportello invia ai servizi del territorio. Nella pratica è molto più frequente che siano i servizi (Servizio sociale, Neuropsichiatria, Spazio giovani) ad effettuare invii allo Sportello; a volte si sono verificati invii anche da parte degli psicologi degli sportelli scolastici.

Il collegamento più frequente è tra la psicologa dello sportello (che vede i ragazzi) e i pedagogisti del Centro per le Famiglie (che fanno il colloquio di sportello pedagogico di consulenza genitoriale), che spesso permette di impostare un lavoro a livello sistemico.

Il Centro per le Famiglie è in rete con gli altri servizi del territorio (Neuropsichiatria, Servizio sociale) attraverso il Tavolo sul ritiro sociale e il Tavolo di Coordinamento infanzia adolescenza.

### *Punti di forza*

Continuità/stabilità degli operatori del Centro per le Famiglie; si cerca di assicurare la massima continuità anche alle figure esterne.

### *Criticità*

Assenza di servizi di sostegno psicologico/psicoterapeutico rivolti agli adolescenti, utili per quelle situazioni di fragilità che non presentano caratteristiche tali da giustificare il ricorso alla Neuropsichiatria, ma che trarrebbero giovamento da un percorso più duraturo di sostegno psicologico.

Difficoltà di tenere in rete la parte di servizi gestiti da realtà private o da soggetti del terzo settore (per es. sportelli gestiti da associazioni, o dalle Caritas).

Scarsa integrazione tra servizi educativi, sociali e sanitari (formazione, metodologie di lavoro, linguaggi diversi).

### *Link e riferimenti utili*

<https://www.unionerenolavinosamoggia.bo.it/index.php/archivio-notizie/3871-sportello-d-ascolto-per-ragazze-i-dai-12-ai-22-anni>

## **Sportello "Punto e basta?" (Centro per le Famiglie)**

### *Finanziamenti e gestione*

Finanziamento regionale.

### *Destinatari*

Ragazzi/e dai 12 ai 18 anni che risiedono nei 5 Comuni del distretto Reno Lavino Samoggia, genitori, insegnanti ed educatori.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Spazio gratuito di ascolto e confronto individuale sulle tematiche di genere, volto ad offrire un'opportunità educativa per riconoscere e contrastare discriminazioni di genere, culturali, razziali, sociali, e accompagnare i ragazzi nel percorso di conoscenza della propria identità, scoprendo le proprie abilità e trovando strategie per esprimere se stessi.

Si accede su appuntamento; non è necessaria l'autorizzazione dei genitori.

Il servizio è attivo da febbraio 2024.

#### *Organizzazione del servizio*

il percorso prevede al massimo 3 colloqui. L'educatrice è disponibile 1 giorno a settimana (3-4 ore).

#### *Professionisti coinvolti*

1 educatrice professionale della coop. CADIAI che ha già lavorato sui temi antidiscriminazione.

#### *Punti di forza*

Anonimato, possibilità di accedere senza necessità di autorizzazione da parte dei genitori.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.unionerenolavinosamoggia.bo.it/index.php/archivio-notizie/4119-punto-e-basta>

# Distretto Savena Idice



## Sportello Con-tatto... ti ascolto (Centro per le Famiglie)

### *Finanziamenti e gestione*

Lo Sportello è finanziato dai fondi finalizzati del Centro per le Famiglie, che ha un progetto che si chiama Progetto Adolescenza (fondi di provenienza regionale).

### *Destinatari*

Ragazzi/e dagli 11 ai 20 anni residenti nei comuni del distretto di Savena Idice (San Lazzaro di Savena, Loiano, Monghidoro, Monterenzio, Ozzano dell'Emilia e Pianoro), loro genitori e insegnanti. Gli accessi più frequenti riguardano le famiglie e i ragazzi (dati relativi all'anno 2023: sono stati fatti 84 colloqui con 38 famiglie e sono stati accolti 10 tra ragazzi/e; non ci sono stati accessi da parte di insegnanti).

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Sportello di ascolto, informazione e orientamento. Si accede su appuntamento telefonando o scrivendo una mail al Centro per le Famiglie. L'accesso è libero, senza bisogno di autorizzazione firmata dai genitori (anche se i ragazzi sono minorenni).

### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello si trova a San Lazzaro di Savena presso la sede del Centro per le Famiglie. Il servizio viene erogato sia in presenza che online, a scelta. I due professionisti (psicologi) sono disponibili due pomeriggi a settimana (lunedì e martedì pomeriggio, un giorno uno e un giorno l'altro o, in caso di necessità, entrambi). Se necessario, si spostano presso i punti del Centro per le Famiglie degli altri comuni del distretto. Sono previsti massimo 4 colloqui della durata di 50'.

Le richieste vengono gestite senza particolari liste di attesa.

### *Professionisti coinvolti*

2 psicologi che conoscono il territorio.

### *Principali tematiche affrontate*

Soprattutto aspetti relazionali, educativi (regole, limiti), scolastici, conflittualità familiari; qualche caso di disturbi dell'alimentazione e comportamenti a rischio (autolesionismo, sostanze) e conflittualità di coppia.

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

L'interazione avviene a livello di operatori. Gli psicologi dello sportello dialogano soprattutto con gli operatori "storici" degli sportelli d'ascolto, grazie alla costruzione di una relazione pregressa; più difficile instaurare e mantenere collegamenti con gli sportellisti di più recente incarico. In questi casi il legame viene creato soprattutto dal Servizio educativo minori, che funge da riferimento per le scuole e fa da snodo alle richieste, mettendo in relazione lo sportellista "nuovo" con gli operatori dello Sportello d'ascolto del Centro per le Famiglie o altri servizi.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Inviati soprattutto al Servizio sociale minori, Servizio sociale e qualche caso anche alla Neuropsichiatria (in quest'ultimo caso, però, sempre in collegamento con il servizio minori).

#### *Punti di forza*

Continuità degli operatori di sportello (da quando è stato avviato lo sportello sono rimasti gli stessi operatori), la loro esperienza pregressa presso gli sportelli di ascolto scolastici e la conoscenza della rete dei servizi.

In questi 3-4 anni dall'avvio, lo sportello si è strutturato come vero e proprio servizio; attualmente è parte integrante del Centro per le Famiglie ed è conosciuto sul territorio.

La modalità online consente di raggiungere facilmente i residenti di tutti i comuni del distretto.

#### *Criticità*

L'andamento altalenante delle richieste non consente di programmare al meglio.

#### *Prospettive future*

Si intende proseguire il servizio anche negli anni futuri con la medesima strutturazione/organizzazione (modalità, tempi ecc.).

#### *Link e riferimenti utili*

[https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro\\_famiglie/spazi-di-ascolto-e-di-consulenza/con-tatto-ti-ascolto](https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro_famiglie/spazi-di-ascolto-e-di-consulenza/con-tatto-ti-ascolto);

<https://www.informafamiglie.it/savena-idice/servizi-alle-famiglie/sostegno-psicologico/con-tatto-ti-ascolto>

## **Sportello "Io Scelgo" (Centro per le Famiglie)**

#### *Finanziamenti e gestione*

Finanziato dal Fondo straordinario del Centro per le Famiglie (fondi regionali).

#### *Destinatari*

Studenti/studentesse dagli 11 ai 18 anni residenti nel distretto Savena Idice e/o che frequentano le scuole secondarie di I e di II grado del distretto Savena Idice, loro genitori, docenti e personale educativo delle scuole.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Sportello, spazio di consulenza, informazione di orientamento e riorientamento scolastico. Si tratta di una sperimentazione (è stato avviato a settembre 2023 fino a giugno 2024). Studenti, famiglie, scuole possono chiedere informazioni, orientamento, consulenza su problematiche riguardanti l'orientamento o il riorientamento scolastico.

Al servizio si accede su appuntamento telefonando o scrivendo una mail al Centro per le Famiglie (in questo caso non c'è una giornata dedicata, giorno e orario vengono concordati in fase di prenotazione).

#### *Organizzazione del servizio*

Lo sportello si trova a San Lazzaro di Savena presso la sede del Centro per le Famiglie. Il servizio si svolge sia in presenza che online.

#### *Professionisti coinvolti*

1 psicologa.

#### *Principali tematiche affrontate*

Orientamento e riorientamento scolastico (essendo una sperimentazione avviata da pochi mesi, i dati a disposizione sono limitati).

#### *Raccordo con gli istituti scolastici*

Lo sportello è nato sulla base della richiesta degli istituti scolastici del territorio, che avvertivano il bisogno di un maggiore sostegno ai ragazzi in termini di orientamento/riorientamento scolastico, in particolare nei passaggi dalla primaria alla secondaria di primo grado, e da questa alla secondaria di secondo grado. È stato fatto un intenso lavoro di informazione con i referenti dell'orientamento scolastico di tutte le scuole.

#### *Prospettive future*

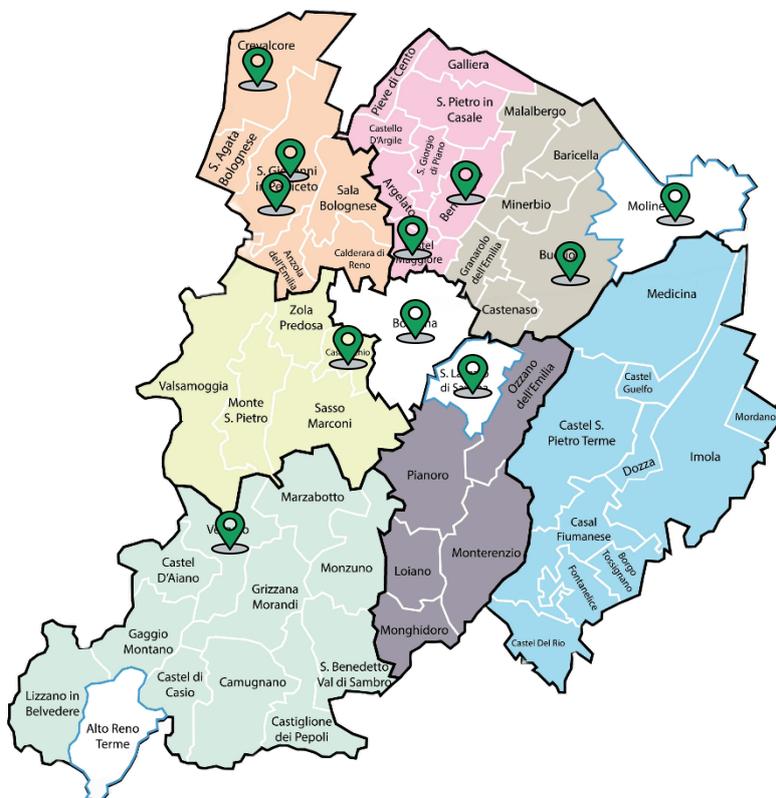
Trattandosi di una sperimentazione, l'eventuale prosecuzione sarà oggetto di valutazione, anche in base ai fondi disponibili.

#### *Link e riferimenti utili*

[https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro\\_famiglie/strumenti-per-lorientamento-e-il-riorientamento-scolastico](https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro_famiglie/strumenti-per-lorientamento-e-il-riorientamento-scolastico);

[https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro\\_famiglie/strumenti-per-lorientamento-e-il-riorientamento-scolastico/io-scelgo](https://www.comune.sanlazzaro.bo.it/argomenti/centro_famiglie/strumenti-per-lorientamento-e-il-riorientamento-scolastico/io-scelgo)

# Spazi di ascolto dell'AUSL Bologna



## Spazio Giovani

### *Finanziamenti e gestione*

AUSL Bologna.

### *Destinatari*

Adolescenti dai 14 ai 19 anni e adulti del contesto (genitori, insegnanti, educatori, allenatori sportivi ecc.).

L'utenza è composta sia da adolescenti italiani/e, sia da ragazzi e ragazze di recente immigrazione, di seconda o terza generazione (vengono a conoscenza del servizio principalmente attraverso il mondo della scuola e della formazione professionale).

Nel corso degli anni c'è stato un notevole incremento della componente maschile (sia per consulenze riguardanti la contraccezione, sia per bisogni emotivo-relazionali o disagio psichico).

Nel 2022<sup>12</sup>, in tutti gli Spazi Giovani dell'area metropolitana di AUSL Bologna hanno avuto accesso complessivamente 2844 adolescenti (nell'area psicologica 1005).

### *Area territoriale*

Per AUSL Bologna è presente uno Spazio Giovani in ogni distretto, escluso il Nuovo Circondario Imolese il cui Spazio Giovani è competenza dell'AUSL di Imola (si veda scheda dedicata).

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Progetti di promozione/educazione alla salute; consultazioni/consulenze per sessualità, prevenzione infezioni sessualmente trasmesse, vita affettiva e relazionale, contraccezione gratuita, gravidanza, interruzione volontaria di gravidanza, disagio psicologico, alimentazione (solo a Bologna), sostegno alla genitorialità.

Attività clinica (in presenza, online solo in casi particolari) per fragilità/vulnerabilità psicologica, crisi evolutive legate alla crescita, problematiche relazionali, rapporto con il corpo e sessualità (no

<sup>12</sup> Non sono ancora disponibili i dati 2023.

psicopatologia conclamata): colloquio di accoglienza per raccogliere la domanda dell'adolescente non mediata dall'adulto; consultazione psicologica con il coinvolgimento dei genitori; attività cliniche di gruppo per adolescenti (per lungo tempo è stato attivo un gruppo di psicodramma, terminato nel 2023) e gruppi di psicoterapia (focalizzati, limitati nel tempo) per i genitori.

L'accesso è libero, senza necessità di appuntamento e impegnativa del PLS/MMG (non occorre aderire alla territorialità, è possibile scegliere a quale Spazio Giovani rivolgersi).

Per i minorenni, se il bisogno è relativo alla contraccezione non è richiesto il consenso del genitore; il genitore viene coinvolto in caso di gravidanza o di interruzione di gravidanza. Per tutte le altre situazioni (per es. accesso allo psicologo, o al nutrizionista), il consenso del genitore non occorre al primo colloquio informativo, ma diventa necessario nel momento in cui si avvia un percorso di consultazione o di approfondimento sulla problematica portata.

#### *Organizzazione del servizio*

La sede di Bologna è presso la Casa della Salute Porto Saragozza, con apertura da lunedì a giovedì dalle 14.00 alle 18.00. Negli altri distretti (sedi: Vergato, Castel Maggiore, San Giovanni in Persiceto, Casalecchio di Reno, San Lazzaro di Savena) le aperture sono pomeridiane, ma con orario ridotto (2 ore a settimana). La prima accoglienza è sempre a cura di un'ostetrica.

Sull'area psicologica la risposta solitamente avviene entro 15 giorni, ma in alcuni momenti dell'anno ci può essere un tempo d'attesa differibile, in tutti i distretti, per il numero elevato di richieste.

#### *Professionisti coinvolti*

L'équipe multidisciplinare di base è composta da 1 ostetrica, 1 ginecologo/a e 1 psicologo/a; nella sede di Bologna c'è anche la possibilità di 1 nutrizionista.

#### *Principali tematiche affrontate*

Temi consultoriali, come le gravidanze, le interruzioni di gravidanza, il sostegno a un percorso contraccettivo. Tematiche inerenti a disturbi emotivi (es. ansia e disturbi dell'umore), difficoltà relazionali (all'interno della famiglia, con i pari), disregolazioni emotive che possono sfociare anche in attacchi al corpo (come i tagli); intercettazione di disturbi alimentari; intercettazione di ritiro/abbandono scolastico; problemi di riorientamento scolastico; tematiche legate al genere e all'orientamento affettivo e sessuale; violenza, abuso e maltrattamento.

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Con gli sportelli di ascolto scolastici c'è una rete costruita nel tempo, rafforzata dalla conoscenza diretta tra operatori (soprattutto quando il professionista di sportello è sempre il medesimo).

Ci sono inoltre momenti strutturati, formali, dedicati agli operatori degli sportelli di ascolto delle scuole – per es. percorsi annuali di formazione a cura del Comune di Bologna, o incontri di approfondimento ad hoc - durante i quali gli sportellisti hanno la possibilità di conoscere lo Spazio Giovani ed entrare in contatto con i suoi professionisti.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Lo Spazio Giovani collabora con gli altri servizi dell'AUSL e le istituzioni del territorio (enti locali, scuole secondarie di primo e di secondo grado, corsi di formazione professionale...) per progetti di promozione della salute rivolti agli adolescenti e agli adulti di riferimento (es. laboratori sulla genitorialità). Realizza progetti sperimentali anche nella scuola primaria.

Gli invii allo Spazio Giovani provengono da tutte le possibili afferenze di chi è in contatto con gli adolescenti (pediatri, medici di medicina generale, allenatori sportivi, insegnanti, educatori).

È un servizio che, date le sue caratteristiche, fa diverse segnalazioni rispetto a violenza, abuso e maltrattamento.

### *Punti di forza*

Servizio molto conosciuto e molto utilizzato, facilità di contatto/accesso, buona comunicazione con le scuole.

### *Criticità*

Ci sono scuole molto attive e altre più "silenti" nel cogliere le opportunità formali dedicate alla conoscenza e all'incontro con gli operatori dello Spazio Giovani. Al fine di consolidare la rete con gli sportelli di ascolto, sarebbe importante trovare strategie per dialogare in modo più uniforme con tutte le scuole.

### *Link e riferimenti utili*

<https://www.ausl.bologna.it/servt/dipt/dcp/spazio-giovani>;

<https://www.saperidoc.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/928>;

<https://www.comune.bologna.it/centro-riesco/formazione/adolescenti/la-rete-degli-sportelli-dascolto-scolastici-due-incontri-formativi/> (*I materiali dell'incontro - "Spazio Giovani si presenta"*);

[www.wlamore.it](http://www.wlamore.it) (sito regionale a cura dello Spazio Giovani, ricco di materiale e informazioni utili per gli adolescenti e gli adulti)

## **Servizio LOOP - Laboratorio Osservazione e Prevenzione**

### *Finanziamenti e gestione*

Il progetto LOOP è finanziato dall'AUSL di Bologna ed è un'attività del Servizio Dipendenze Patologiche, gestito dalle cooperative La Carovana e CADIAL.

È attivo dal 2002 sui territori dei distretti Pianura Est e Pianura Ovest.

### *Destinatari*

Preadolescenti, adolescenti, giovani e adulti significativi (insegnanti, genitori, allenatori, ecc.); scuole, istituzioni, associazioni, gruppi informali, scuole guida, locali di intrattenimento.

Spazio di ascolto: adolescenti e giovani (14-30 anni) e adulti significativi.

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Il Servizio Loop è un servizio di prevenzione del SerDP (Servizio Dipendenze Patologiche) dell'AUSL di Bologna. Il focus principale è sulla prevenzione primaria, non solo rispetto alle sostanze stupefacenti, ma anche all'utilizzo delle nuove tecnologie (dispositivi elettronici, smartphone, tablet, computer, videogiochi), gioco d'azzardo, alcol. Le attività si articolano essenzialmente in tre macro-aree: sportelli di ascolto, lavoro con le scuole (secondarie di primo e secondo grado), azioni di prossimità.

Il servizio è gratuito, ad accesso diretto (per i minorenni, dopo il primo colloquio è richiesta l'autorizzazione dei genitori), preferibilmente su appuntamento.

Nello specifico, il servizio offre:

- spazio di ascolto e consulenza info-educativa, garantendo tempi rapidi di accesso
- consulenze a genitori sui comportamenti a rischio dei propri figli favorendo il confronto e dando sostegno al ruolo educativo
- informazioni corrette sul tema della legalità
- pratiche di prevenzione all'uso e all'abuso di sostanze psicoattive in contesti e per target differenti: Scuole, Centri di Formazione Professionale, Territorio (Sportelli d'ascolto e presenza ad eventi)

- orientamento e accompagnamento verso altri servizi del territorio
- consulenze e colloqui su invii della Prefettura art 121, art 122 (ex art 75).

Totale accessi agli sportelli in un anno (considerando gli sportelli di entrambe le Pianure): 70-100 persone, per un totale di circa 800-1000 prestazioni (ogni persona viene vista più di una volta).

#### *Organizzazione del servizio*

Il servizio ha 5 spazi di ascolto territoriali che fanno capo ai 3 SerDP dei due distretti di Pianura (Budrio, San Giorgio di Piano, San Giovanni in Persiceto).

Afferiscono al SerDP di Budrio:

- Budrio e Molinella (la cui sede è attualmente spostata a Budrio per questioni gestionali), ubicati all'interno del SerDP di Budrio

Afferisce al SerDP di San Giorgio di Piano:

- Bentivoglio, ubicato presso il Centro per le Famiglie di Bentivoglio

Afferiscono al SerDP di San Giovanni in Persiceto gli sportelli di:

- San Giovanni in Persiceto, ubicato sopra il SerDP, ma con ingresso separato
- Crevalcore, ubicato presso la Casa della Salute

I ragazzi e le loro famiglie possono scegliere la sede a cui rivolgersi in base alle proprie preferenze. Le aperture sono tutte pomeridiane.

Sono previste orientativamente 3 consulenze educative di base, flessibili in base al bisogno (spesso diventano di più in quanto vengono effettuati incontri anche con le figure di riferimento, es. genitori, allenatori), preferibilmente in presenza.

Liste d'attesa: mediamente entro un paio di settimane si riesce ad intraprendere la prima consulenza.

#### *Professionisti coinvolti*

L'équipe di lavoro è composta da operatori specializzati - educatori e psicologi (gli interventi sono comunque di tipo educativo) - che si occupano del mondo delle sostanze psicoattive (legali e illegali) e delle dipendenze comportamentali.

Ogni SerDP ha a disposizione, in media, 2-3 educatori a cui fare riferimento.

#### *Principali tematiche affrontate*

Sul versante degli sportelli di ascolto: consumo di cannabis (informazioni sulla sostanza, stili di consumo, legalità) e comportamenti a rischio in generale; gioco d'azzardo (soprattutto a Crevalcore); dipendenza da videogiochi; consumo di alcol.

Sul versante scolastico: problemi relazionali, gestione del gruppo classe; prevenzione rispetto agli stili di consumo (sostanze, utilizzo delle nuove tecnologie), stili educativi.

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Stretta e costante interazione con le scuole.

Il servizio garantisce la continuità con l'intervento dello sportello di ascolto scolastico quando a giugno la scuola finisce.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Il servizio Loop collabora in rete con i servizi dell'AUSL e le istituzioni del territorio (per es. il SerDP, Consultorio, la Neuropsichiatria) per invii/accompagnamenti nei casi in cui la consulenza trova la sua naturale prosecuzione in un altro tipo di servizio.

Partecipazione a momenti di incontro interistituzionali (Tavolo adolescenza in Pianura Est, Gruppo clinico adolescenza in Pianura Ovest) per intervizione, confronto sui casi e possibili invii ai servizi più opportuni.

La collaborazione con le scuole è fondamentale per promuovere progetti/interventi che coinvolgano anche i genitori dei più piccoli, in un'ottica di prevenzione precoce.

#### *Punti di forza*

La continuità del servizio negli anni, con gli stessi operatori che realizzano i laboratori all'interno degli istituti scolastici ed operano negli sportelli di ascolto extrascolastici, favorisce la conoscenza e lo sviluppo di fiducia da parte dei ragazzi e delle loro famiglie, facilitando l'aggancio e l'accesso in caso di necessità.

Quando la rete tra servizi funziona bene ed è stata valorizzata negli anni, il passaggio di casi risulta molto più veloce e gli invii sono facilitati.

Gli sportelli costituiscono uno spazio di accoglienza e ascolto sul territorio, in grado di orientare rispetto al bisogno e – in caso di richiesta impropria – rispetto al servizio giusto cui rivolgersi.

#### *Criticità*

Trovare spazi accoglienti, consoni per ricevere le famiglie, che allo stesso tempo non siano etichettanti (in alcuni territori gli sportelli sono ancora legati al SerDP).

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.informafamiglie.it/distretto-pianura-est/verso-ladolescenza/consultori-giovani/sportello-loop>



I colloqui si svolgono in presenza e non seguono gli orari di apertura, ma vengono presi in base alla disponibilità delle psicologhe dell'équipe (che per 9 mesi all'anno, quelli del periodo scolastico, sono impegnate anche in tutte le numerose attività di promozione della salute all'interno delle scuole del circondario). Un colloquio dura 45-50 minuti.

Si registra una notevole affluenza sulla parte ostetrica e ginecologica, in particolare da quando è stata istituita la contraccezione gratuita.

Anche le richieste sull'area psicologica sono molto numerose (a fronte di personale impegnato su molteplici fronti, non solo Spazio Giovani, ma anche Consultorio familiare).

#### *Professionisti coinvolti*

Ostetriche, ginecologhe, psicologhe.

#### *Principali tematiche affrontate*

Nella fase della pandemia e nel periodo immediatamente successivo erano prevalenti i disturbi dell'area ansiosa. Attualmente queste problematiche stanno sfumando, a fronte di situazioni che si presentano sempre più complesse e multiproblematiche (e rispetto alle quali i ragazzi spesso hanno già formulato un'autodiagnosi).

Sono presenti tematiche legate all'identità di genere, sulle quali però non c'è vaghezza (le idee sono già molto strutturate; in alcuni casi sono in essere percorsi di transizione).

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

Il territorio, pur essendo esteso, è abbastanza facilitato dal punto di vista della prossimità: il lavoro di rete funziona. Quest'anno c'è già stato un primo incontro online di presentazione reciproca con tutti gli sportellisti delle scuole del circondario, l'obiettivo è di continuare a incontrarsi una volta all'anno per confrontarsi su temi di interesse comuni.

Lo Spazio Giovani riceve numerosi invii dagli sportelli di ascolto scolastico. In generale il servizio è conosciuto, anche grazie all'attività svolta nelle scuole che agevola le relazioni tra professionisti.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Servizi specialistici della rete sanitaria (soprattutto Neuropsichiatria e Centro di salute mentale).

#### *Punti di forza*

Essere un servizio molto conosciuto e riconoscibile, anche da parte dei ragazzi. Il lavoro capillare nelle scuole è un volano per tutta l'attività dello Spazio Giovani pomeridiana.

Molti giovani, pur abitando lontano, vengono a scuola vicino a una delle tre sedi e quindi hanno la possibilità di usufruire dello spazio di ascolto.

Stabilità del team di operatrici (un aspetto su cui l'AUSL di Imola negli ultimi anni ha lavorato molto).

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.ausl.imola.bo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/33>

# Spazi di ascolto in cogestione AUSL Bologna e Comune di Bologna



## Area 15

### *Finanziamenti e gestione*

Servizio sperimentale integrato gestito in partnership da Comune di Bologna - Area Welfare e Benessere di Comunità (appalto coop. sociali Open Group e La Carovana) e AUSL Bologna - DSMDP.

### *Destinatari*

Adolescenti e giovani residenti/domiciliati nel comune di Bologna dai 13 ai 24 anni per l'accesso AUSL (fino a 29 anni per la parte del Comune in libero accesso e per le iniziative).

Sono esclusi i consumatori di eroina e le dipendenze da alcol già instauratesi (casi necessitanti di valutazione e/o terapia medica e/o farmacologica immediata).

Il servizio offre uno spazio informativo di ascolto/consulenza anche agli adulti del contesto (genitori, insegnanti, educatori).

### *Area territoriale*

Il modello Area 15 è stato costruito sulle dimensioni del comune di Bologna.

### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Servizio integrato per la promozione della salute, prevenzione e consulenza/trattamento di adolescenti e giovani che manifestano prossimità e/o abitudinarietà al consumo di sostanze (legali e illegali) o delle nuove tecnologie/spazi digitali.

### *Organizzazione del servizio*

La sede è in via de' Castagnoli 10 a Bologna, nel cuore della zona universitaria. Orari di apertura: lunedì, mercoledì e venerdì ore 14.00-18.00 martedì e giovedì ore 15.00 -18.00.

Servizio a due 'entrate' comunicanti, in grado di intercettare i bisogni assistenziali, pesando le singole casistiche e modulando i livelli di ingaggio indicati e possibili, nonché gli invii alla rete dei servizi specialistici.

Riposizionamento delle azioni su una utenza giovane - minori inclusi - non più indirizzata ai SerDP. Servizio 'smart', non connotato, flessibile, teso alla prossimità ma non a bassa soglia, a forte connotazione sociosanitaria integrata, innovativo. Ottica stepped-care.

AUSL: parte clinica. Accesso su appuntamento programmato o invio di altri servizi quali SerDP, CSM, Spazio Giovani, Sociale, NPI, Medico di medicina generale, Pediatra di libera scelta (telefono, mail dedicati). Primi colloqui e valutazione diagnostica, con possibilità di analisi delle urine. Non si somministrano farmaci. Casi a minor gravosità assistenziale: trattamento leggero in loco. Counseling psicologico e motivazionale, attività psicoeducative, gruppi: interventi brevi a ripresa

delle funzioni socioaffettive. Casi a maggior peso assistenziale: interventi previsti e validati in area tossicodipendenze (terapie farmacologiche, ricoveri brevi, centri osservazione e diagnosi, comunità...).

COMUNE: parte info-educativa e consulenziale. Accesso libero/diretto pomeridiano o su appuntamento, counseling, attività di prevenzione, welfare culturale, iniziative. Open Group e Carovana: informazione, prevenzione ed accesso libero anche per un primo counseling immediato (logica push and pull).

Gruppo di lavoro integrato nel promuovere massima continuità tra prevenzione e trattamento. 'Travaso' dei casi tra le due porte di accesso, valutati i bisogni assistenziali.

Spazio separato per le consulenze ai genitori e caregivers.

Accesso da parte di minori: prima accoglienza libera e diretta, al fine di scongiurare condizioni sanitarie o ambientali di pregiudizio/rischio; per gli incontri successivi è richiesto il consenso dei genitori.

#### *Professionisti coinvolti*

Operatori AUSL-UOC Dipendenze DSMDP e Comune di Bologna. Psicologo, Educatore, Infermiere. Medico, Assistente sociale in subentro e consulenza. Équipe congiunta con gli altri operatori del Comune (educatori e psicologi) ogni settimana.

#### *Principali tematiche affrontate*

Nel tempo l'utenza si è irrobustita, la casistica è diventata sempre più complessa. È aumentata la quota di consumatori problematici, per i quali i consumi (di sostanze, di spazi digitali...) diventano "zone di comfort" funzionali ad evitare sfide e aspetti evolutivi, di conflitto, percepiti come troppo impegnativi e difficilmente sostenibili (è un fenomeno che attraversa tutte le fasce sociali, non riguarda solo casi di bassa soglia o di svantaggio socio-economico).

#### *Interazione con gli sportelli scolastici*

I casi che arrivano su invio degli sportelli scolastici sono pochi. Area 15 partecipa alla giornata annuale di incontro con gli sportelli scolastici organizzata dal Comune per la presentazione dei servizi, ma occorre tempo, probabilmente non è ancora una realtà chiaramente individuata da tutti.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Raccordo i servizi sanitari, con l'educativa di strada del Comune e con tutti i servizi di prossimità sugli adolescenti.

#### *Punti di forza*

Posizione strategica, nel cuore della città, della zona universitaria, della movida e dei consumi giovanili.

Il luogo e gli operatori non sono connotati da un punto di vista sociosanitario; facilità di accesso, riservatezza.

Filiera circolare ad ascendere verso interventi che vanno dall'informazione/prevenzione al trattamento (gli operatori che svolgono i servizi di info-formazione nelle scuole secondarie di primo e secondo grado sono gli stessi operatori che poi accolgono i ragazzi che si rivolgono ad Area 15). Cogestione AUSL e Comune, servizio sociosanitario unico avente sia una componente clinica/diagnostica, sia una componente info-formativa/socioeducativa. Capacità dell'AUSL di innovare, di aprirsi a una visione diversa, ispirandosi anche ai modelli presenti in altre realtà.

#### *Criticità*

Problematiche comuni a tutti i servizi sanitari pubblici: personale impegnato su fronti plurimi, sostenibilità.

### *Prospettive*

La riflessione su cui sta lavorando il Dipartimento è ragionare in quali termini, anche culturali, si possa creare un pool di professionisti in rete con Area 15 a Bologna, che dalla provincia e nella città metropolitana condividano una cultura di intervento sui giovani consumatori diffusa in termini di formazione e supervisione.

### *Link e riferimenti utili:*

[http://www.area15.it/;](http://www.area15.it/)

[https://opengroup.eu/news/news-fragilita/adolescenti-e-sostanze-servizi-e-innovazione/;](https://opengroup.eu/news/news-fragilita/adolescenti-e-sostanze-servizi-e-innovazione/)

[https://www.comune.bologna.it/centro-riesco/formazione/adolescenti/la-rete-degli-sportelli-](https://www.comune.bologna.it/centro-riesco/formazione/adolescenti/la-rete-degli-sportelli-dascolto-scolastici-due-incontri-formativi/)

[dascolto-scolastici-due-incontri-formativi/](https://www.comune.bologna.it/centro-riesco/formazione/adolescenti/la-rete-degli-sportelli-dascolto-scolastici-due-incontri-formativi/) (*I materiali dell'incontro - "Area 15 e Guida la notte"; "Cos'è Area 15 - Cultura, Consumi, Consulenza"*)

## Altri spazi di ascolto

### SAP - Servizio di Aiuto Psicologico a giovani adulti

#### *Finanziamenti*

Il Servizio riceve un finanziamento da parte dell'Alma Mater Studiorum - Università di Bologna e attualmente ha in essere una convenzione con l'AUSL di Bologna.

#### *Destinatari*

Studenti dell'Università di Bologna (indipendentemente dall'età e dal corso di studi) e tutti i giovani dai 20 ai 28 anni afferenti all'AUSL di Bologna.

#### *Tipologia di intervento/servizio offerto*

Interventi gratuiti di sostegno psicologico (anche psicoterapeutico, a breve termine) per problemi di tipo emotivo e relazionale, disturbi affettivi e comportamentali, difficoltà nella vita universitaria e/o lavorativa.

#### *Organizzazione del servizio*

Per accedere è necessario contattare telefonicamente o via mail la segreteria, compilare un questionario e il modulo di consenso informato per la privacy. A seguito di una prima consultazione sui motivi della richiesta, viene valutato se si tratta di una situazione che può beneficiare degli interventi del SAP - nel qual caso può essere proposto un percorso psicoterapeutico focalizzato, a breve termine, individuale o di gruppo - o se la problematica evidenziata necessita di indirizzare il giovane presso un altro servizio. Non vengono presi in carico casi di dipendenza (da sostanze, ma neanche comportamentali), né casi di disagio conclamato o che necessitano di un'assistenza prettamente psichiatrica. Per urgenze e per emergenze è necessario rivolgersi ai Centri di Salute Mentale dell'AUSL di appartenenza, al Pronto soccorso, al medico di base. I colloqui possono avvenire sia in presenza che online.

#### *Professionisti coinvolti*

Psicologi psicoterapeuti. Lo staff è composto da operatori del Dipartimento di Psicologia "Renzo Canestrari" che offrono la loro disponibilità per l'attività di organizzazione e di supervisione clinica (l'équipe si confronta su ogni caso in riunioni settimanali).

#### *Principali tematiche affrontate*

Problematiche di tipo emotivo e relazionale, disturbi sul versante ansioso/depressivo, difficoltà nella vita universitaria, disturbi dell'adattamento.

In linea con le tendenze generali e con le trasformazioni socioculturali in atto, si evidenzia un aumento della complessità della sofferenza e delle modalità con cui viene espressa.

Già dagli anni pre-Covid si registra una crescita costante delle richieste di accesso al servizio.

#### *Interazione con gli altri servizi del territorio*

Non ci sono modalità strutturate di interazioni con altri servizi. La convenzione con l'AUSL prevede la possibilità di una consulenza psichiatrica, il cui esito funge da connessione per l'appoggio verso un altro servizio.

#### *Link e riferimenti utili*

<https://www.unibo.it/it/studiare/vivere-luniversita-e-la-citta/salute-e-assistenza/servizio-di-aiuto-psicologico-a-giovani-adulti-sap>