



**Regione Toscana**

## **PIANO SANITARIO SOCIALE INTEGRATO REGIONALE 2018-2020**

**SCHEDA OPERATIVA N. 13**

### **IL SISTEMA DI ASCOLTO, INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE**

#### **- Il Sistema di partecipazione**

##### **Messaggio chiave**

La partecipazione costituisce uno degli elementi della governance del Servizio sanitario regionale. La capacità di coinvolgimento, la responsabilità e il senso di appartenenza dei cittadini favoriscono lo sviluppo di un sistema sanitario e sociale coerente con i bisogni dell'utenza, accessibile, equo e appropriato.

##### **Motivazione**

La partecipazione è il principio fondante del nostro modello di welfare, e del servizio sanitario nazionale, sin dalla sua istituzione. Nel corso degli anni, la partecipazione - autonoma o strutturata all'interno di enti associativi - si è qualificata fino a diventare un tratto ineludibile delle forme di programmazione, organizzazione, gestione e valutazione dei servizi sanitari, portando all'interno del sistema quelle che sono l'iniziativa, le competenze e i punti di vista non professionali e politici, ma propri dei cittadini, coerentemente con il principio di sussidiarietà richiamato dall'art.118, comma 4, della nostra Costituzione. Il Servizio sanitario regionale, come indicato dalla legge regionale 40/2005, ispira la propria azione alla centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale. La legge regionale 75/2017 "Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla L.R. n. 40/2005" ha previsto il riordino degli organismi di partecipazione dei cittadini, disciplinando gli strumenti di partecipazione di livello regionale, aziendale e di zona distretto, con la costituzione del Consiglio dei cittadini per la salute e dei Comitati di partecipazione aziendali e di zona distretto.

Si vuole promuovere la cultura della partecipazione dei cittadini ai processi di sviluppo dei servizi socio sanitari, raccogliendo i bisogni di salute delle comunità locali, coinvolgendoli nel processo decisionale e di monitoraggio e progettando l'offerta più adeguata, assicurando un processo integrato di consultazione, dialogo e confronto tra istituzioni e cittadini, per pianificare e programmare servizi socio sanitari di qualità.

L'obiettivo è avere "cittadini competenti", cioè in grado di partecipare in modo preparato e collaborativo alle scelte nelle politiche sociali e sanitarie. I cittadini possono contribuire all'efficacia

della sanità pubblica attraverso la promozione di pratiche e stili di vita salutari, e possono intervenire per ridurre il gap informativo e di accesso alle cure e alle pratiche di prevenzione dei diversi strati della popolazione.

Lo sviluppo di “comunità competenti”, attraverso i processi di empowerment, può contribuire a creare un diffuso senso di coesione sociale, una sensibilizzazione sulle problematiche rilevanti per tutti i cittadini nel proporre obiettivi e azioni comuni, costruendo una rete di relazioni stabili strutturate tra istituzioni, sistema socio-sanitario e associazionismo.

Il cittadino non solo deve essere messo al centro di qualsiasi processo di assistenza e cura, ma anche essere messo in condizione di essere parte attiva di tale processo, nella prospettiva di una “medicina partecipativa” intesa come percorso di cura condiviso tra medici, professionisti sanitari, pazienti, caregiver.

Anche le associazioni di volontariato e tutela, di promozione e sostegno attivo sono chiamate a diventare un interlocutore nel processo di diffusione e realizzazione di una cultura di “engagement” in sanità.

## Descrizione

Con la L.R. n. 75/2017 si vuole rafforzare il ruolo degli organismi di partecipazione non solo in termini di rappresentanza, ma anche di capacità di dialogo con i cittadini e le comunità locali promuovendo il coinvolgimento attivo delle associazioni attraverso iniziative di empowerment individuale e di comunità. Con azioni di informazione, comunicazione ed educazione si può rafforzare il concetto di salute come “responsabilità diffusa”, migliorando il coordinamento con le istituzioni e il coinvolgimento delle comunità per agire a livello locale in un’ottica globale.

Nella legge si stabilisce che sia i comitati di partecipazione aziendali che i comitati di partecipazione di zona contribuiscano alla definizione dei bisogni di salute, alla programmazione delle attività ed alla progettazione dei servizi avanzando proposte per la predisposizione degli atti di programmazione e di governo. Svolgono attività di monitoraggio in merito al rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla carta dei servizi, con particolare riferimento ai percorsi di accesso e di fruibilità dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità.

Il Consiglio dei cittadini per la salute svolge funzioni consultive e propositive relativamente alla tutela dei diritti, fornisce contributi all'Organismo toscano per il governo clinico per la redazione dei percorsi diagnostici terapeutici assistenziali e partecipa a tavoli regionali che si occupano di tematiche di forte interesse per i cittadini, come ad esempio i tempi di attesa.

A circa due anni dall’approvazione, Regione Toscana intende consolidare il sistema ed effettuare delle sperimentazioni, coinvolgendo gli organismi di partecipazione previsti, per individuare eventuali aspetti di miglioramento di quanto previsto nella norma, al fine di favorire un loro maggiore e più efficace coinvolgimento. Si avverte la necessità di individuare progettualità specifiche che possano valorizzare il contributo dei comitati di partecipazione come vettori di attivazione civica, dando piena attuazioni alle previsioni normative della L.R. n. 75/2017.

### **Elementi di trasversalità/integrazione**

Il sistema è strutturale e integrato nell’organizzazione del SSR su tre livelli, (regionale, aziendale, ZD/SdS) collegati in modo funzionale e non gerarchico, e che devono garantire fra loro circolarità di comunicazione e azione.

In particolare il sistema di partecipazione è integrato con la rete Care di ascolto, informazione e orientamento per sviluppare strumenti di relazione/comunicazione ed accompagnare e orientare i pazienti nell'orientarsi nella fruizione dei servizi sanitari, in maniera efficace ed appropriata e sviluppare strumenti di monitoraggio sistematico

## Beneficiari

Tutti i Cittadini

Categorie di malati

Associazioni di volontariato, promozione sociale e altri soggetti del Terzo Settore

Operatori, professionisti

Istituzioni

## Azioni da sviluppare

Consolidamento del sistema di partecipazione e rafforzamento dei Comitati con:

- un programma di formazione rivolto a cittadini e operatori per sviluppare specifiche aree di competenza in termini di conoscenze e strumenti utili per incidere sulla qualità dei servizi socio-sanitari locali, aumentare l'effettività ed efficacia della partecipazione e l'ascolto.
- un piano di comunicazione interna ed esterna per far conoscere il Sistema di partecipazione ai professionisti, cittadini e istituzioni territoriali, potenziare la rete dei comitati e coinvolgere i cittadini in iniziative di informazione e sensibilizzazione sulle tematiche socio sanitarie.
- lo sviluppo di iniziative territoriali di empowerment individuale e di comunità (progetti di area vasta bando III settore).
- lo sviluppo di sperimentazioni territoriali, in collaborazione con ANCI, volte a individuare possibili modelli efficaci di funzionamento dei Comitati coinvolti, eventualmente da trasferire a tutti i Comitati di SdS/Zona distretto, ed in grado di creare processi di co-programmazione e co-progettazione dei servizi.
- lo sviluppo di un progetto di ricerca sull'engagement del paziente, in collaborazione con l'Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano, con il forte coinvolgimento degli organismi di partecipazione.

## Matrice delle responsabilità ed indicatori connessi

Azioni	Livello responsabilità regionale	Livello responsabilità Zona Distretto/SdS	Indicatori di risultato
<b>Elaborazione di un piano formazione e di comunicazione a supporto del Sistema di partecipazione</b>	programmazione -indirizzo -coordinamento -monitoraggio e valutazione esiti	-programmazione e attuazione - connessione con livello aziendale/regionale -monitoraggio e verifica	Realizzazione azioni previste
<b>Sviluppo iniziative progetti/sperimentazioni sul territorio</b>	-programmazione e indirizzo -coordinamento -monitoraggio e valutazione esiti	-Progettazione e attuazione - Monitoraggio e verifica del modello di intervento	Realizzazione azioni previste

## - Rete Regionale di Ascolto

### Messaggio chiave

La Rete Regionale di Ascolto orienta i cittadini ai servizi socio-sanitari favorendo la comunicazione tra utenti, istituzioni e operatori.

### Motivazione

La Rete Regionale di Ascolto viene istituita con la Delibera Regionale 910/2018 (punto N 51) con l'obiettivo di creare uno spazio fisico e virtuale di accoglienza dedicato al cittadino che consenta, al contempo, di raccogliere informazioni e segnalazioni utili per il monitoraggio e il miglioramento dei percorsi socio-sanitari. La Rete è coordinata dal Centro di Ascolto Regionale (CARE) che, attraverso attività di ascolto e counselling e una stretta collaborazione con i servizi socio sanitari e con gli altri punti di ascolto della Rete, fornisce al cittadino risposte ritagliate sul bisogno specifico espresso. Tale impostazione permette di garantire:

- L'informazione e l'orientamento ai cittadini: tramite informazioni organiche sulla tipologia di richieste che arrivano ai servizi di supporto al cittadino, sui bisogni che vengono manifestati, sulle risposte che il sistema è in grado di offrire al fine di migliorarle nel tempo nonché di monitorare e comprendere maggiormente le criticità esistenti.
- L'ascolto e il supporto psicologico: operato da professionisti psicoterapeuti permette la comprensione del bisogno specifico, oltre alla richiesta esplicita, il contenimento del possibile disagio psicologico.
- L'orientamento nei complessi ed articolati percorsi di presa in carico, individuando una risposta aderente alle esigenze dell'utente.
- La promozione dell'empowerment e della partecipazione: le associazioni di pazienti e di tutela costituiscono una risorsa essenziale nel supportare i malati e i loro familiari per affrontare le difficoltà che si presentano nel "muoversi" all'interno di realtà complesse quali le organizzazioni sanitarie. La collaborazione con l'associazionismo permette di attivare circoli virtuosi di messa in circolo di esperienze positive.

### Descrizione

La Rete Regionale di Ascolto si sviluppa a partire dai punti di ascolto e orientamento delle Aziende Sanitarie, dalle Associazioni del territorio e dal terzo settore e viene coordinata dal Centro di Ascolto Regionale.

Il CARE risponde a numeri verdi dedicati attraverso cui i cittadini possono ricevere risposte costruite a partire dall'analisi della domanda effettuata dagli operatori. Orienta la persona nella rete dei percorsi socio sanitari, ascolta e supporta laddove emergano bisogni psicologici.

La modalità operativa del CARE prevede, dunque, un'attività di ricezione e gestione delle chiamate in ingresso da parte dei cittadini (in bound) e un'attività di contatto con la Rete di ascolto e quella dei Referenti Aziendali (back office) volta a co-costruire con i servizi stessi una risposta migliorativa dell'esperienza di accesso e utilizzo del sistema socio-sanitario. Al termine del processo è previsto il ri-contatto con l'utente (outbound) che ha il significato di restituire al cittadino non solo la risposta al bisogno espresso, ma anche la percezione di una relazione strutturata e costruttiva con i servizi e di fiducia in essi. Per ogni utente che si rivolge al CARE si apre una pratica di gestione del caso che prevede la registrazione delle attività previste e dei passaggi attuati per la risoluzione del caso. Il CARE, attraverso l'orientamento ai servizi, il counselling e il raccordo con la rete dei Referenti Aziendali, i Settori regionali e la rete dei Referenti esterni favorisce il perseguimento dei seguenti obiettivi:

- favorire processi di comunicazione fra cittadini, istituzioni e gli operatori socio-sanitari permettendo una migliore accessibilità alle informazioni e ai percorsi socio-sanitari
- arricchire la rete dei servizi avvicinandola ai bisogni dell'utenza, riducendo la distanza tra cittadini e sistema socio sanitario regionale
- contribuire ad attuare azioni mirate di prevenzione e promozione della salute
- favorire un processo di ricaduta positiva delle segnalazioni raccolte sull'organizzazione dei percorsi, ma anche delle modalità di accoglienza del cittadino e di comunicazione con esso
- rendere costruttive e ravvicinate le relazioni tra i diversi Punti di Ascolto della Rete al fine di uno scambio prolifico per la costruzione e la condivisione di soluzioni operative

Nello specifico il CARE svolge la propria funzione attraverso le seguenti tipologie di attività:

- ✓ **Front line:** il servizio Infosanita risponde a richieste di chiarimento su aspetti amministrativi e segnalare problemi di accesso ai percorsi sanitari. Si interfaccia con i punti di ascolto ed orientamento territoriali ed i referenti aziendali per specifici percorsi (es. Team di GO per i tempi di attesa della chirurgia programmata e prestazioni ambulatoriali, facilitatori PASS, ecc.).
- ✓ **Centri di ascolto e counselling:** rivolti a percorsi con forte impatto sulla qualità della vita (Oncologia, Malattie Rare, Situazioni di disagio psicosociale) offrono alle persone che vivono difficoltà personali in contesti di malattie a forte impatto psicofisico o di disagio psicosociale (Bullismo, Gioco d'azzardo patologico), una prima relazione di aiuto con professionisti dedicati per far sì che la percezione non sia di disorientamento e di abbandono. Svolgono anche funzione di accesso, orientamento e informazione in tutte le fasi del percorso clinico (screening, diagnosi, follow up, cronicità, terminalità, sostegno sociale) attraverso una relazione di ascolto e di empowerment.  
I link al sito istituzionale [www.regione.toscana.it](http://www.regione.toscana.it):

- <https://www.regione.toscana.it/-/centro-di-ascolto-per-le-malattie-rare-1>
- <https://www.regione.toscana.it/-/centro-di-ascolto-oncologico>
- <https://www.regione.toscana.it/-/filo-diretto>

- ✓ **Attività formative** rivolte agli operatori del CARE stesso, dei Punti di Ascolto della Rete regionale di Ascolto e ai Referenti Aziendali al fine di integrare le attività e favorire una loro organicità
- ✓ **Attività di ricerca** applicata in ambito sociologico e psicologico a fini conoscitivi e di utilità sociale attraverso l'utilizzo e lo studio epidemiologico dei dati raccolti all'interno del software gestionale del CARE. Tale sistema di raccolta e codifica dei dati quali-quantitativi delle attività svolte vengono utilizzati a scopo di **monitoraggio** per verificare l'efficacia degli interventi. Viene, inoltre, prodotto un report settimanale per la Direzione regionale per le finalità connesse alla programmazione e organizzazione dei percorsi di cura e assistenza ed una relazione trimestrale per le aziende sanitarie ed i referenti esterni anche per iniziative di comunicazione e informazione rivolte alla cittadinanza.

I Referenti del CARE sono nominati dalle Direzioni delle Aziende Sanitarie in base alla competenza professionale, alla conoscenza dei percorsi della propria Azienda e alla capacità relazionale e di collaborazione. Tali caratteristiche sono fondamentali e propedeutiche per la ri-connessione del percorso del paziente all'interno della propria Azienda di cura.

I referenti vengono contattati dal CARE sia in forma scritta tramite software gestionale sia

telefonicamente dagli operatori al fine di condividere non solo la problematica e il bisogno espresso dal cittadino, ma anche la lettura emotiva e psicologica emersa dall'analisi della domanda e dalla relazione stabilita con l'utente. Il Referente si incarica, dunque, di individuare una risposta che riallacci le fila del percorso laddove esso si è interrotto o reso non percorribile. A questo primo e fondamentale feedback segue l'attività intra- aziendale volta al miglioramento del percorso stesso.

I Referenti partecipano a incontri periodici di aggiornamento sulle attività della Rete e del CARE al fine di condividere punti di forza, elementi di criticità ed eventuali attività interne volte al miglioramento della presa in carico dell'utenza.

Il CARE si avvale di un Comitato tecnico scientifico nominato con decreto del Presidente della Giunta regionale ai sensi della L.R. n. 5/2008.

Il Comitato Tecnico scientifico è un organo tecnico cui compete la predisposizione delle proposte per la programmazione e lo sviluppo della rete da sottoporre, per l'approvazione, alla Direzione regionale competente in materia di assistenza socio-sanitaria.

Il Comitato svolge una funzione di coordinamento tecnico della Rete in attuazione delle linee strategiche e di programmazione definite dalla Direzione regionale.

Può inoltre promuovere e interfacciarsi con community e canali social riservati alla condivisione delle esperienze fra persone con una specifica patologia.

## Azioni da sviluppare

Implementazione dell'area dedicata al disagio con particolare attenzione alla Linea 5 dell'accordo ANCI -RT volta allo sviluppo del Network di comunità al fine di ampliare e consolidare la rete territoriale dei percorsi socio-sanitari integrandosi con le reti dei comuni e delle comunità.

In particolare le azioni da sviluppare in macrobiettivi sono:

- supporto e integrazione alle attività del Centro di Ascolto Regionale sul Disturbo da Gioco d'Azzardo (DGA)
- estensione delle attività della Rete Regionale di Ascolto al fenomeno del Bullismo/Cyberbullismo
- prevenzione del disagio e promozione del benessere psicofisico in gravidanza
- interventi di supporto alle azioni di contrasto alla violenza verso le fasce deboli della popolazione
- formazione degli operatori dei comuni e delle comunità e degli operatori sociosanitari sulle tematiche promosse dalla Rete Regionale di Ascolto.
- azioni di sensibilizzazione e informazione sulle tematiche promosse dalla linea 5 dell'accordo
- implementazione degli strumenti gestionali e di comunicazione.

Implementazione di tutte le progettualità dell' area oncologica affidate al CARE dal Comitato tecnico scientifico riguardante le problematiche sui percorsi e il loro monitoraggio.

Raccordo con la Help-line nazionale e quelle regionali per le Malattie Rare per lo sviluppo della Rete di Ascolto e la condivisione di linee guida per la presa in carico degli utenti.

## Beneficiari

Pazienti oncologici

Familiari e rete amicale di pazienti oncologici  
 Pazienti affetti da malattie rare  
 Familiari e rete amicale di pazienti affetti da malattie rare  
 Pazienti affetti da dipendenza da gioco d'azzardo  
 Familiari e rete amicale di persone affette da dipendenza da gioco di azzardo  
 Cittadini con necessità di ascolto in merito a criticità di percorso socio sanitario  
 Specialisti e altri operatori del Sistema Socio Sanitario Regionale, Nazionale e territoriale  
 Comuni ed Enti locali  
 Albi professionali  
 Professionisti, Associazioni ed Enti Scolastici della Regione Toscana che si occupano di Gioco d'Azzardo  
 Associazioni Toscane Malattie Rare  
 Sistemi di partecipazione della cittadinanza

### ***Elementi di trasversalità/integrazione***

La Rete Regionale di Ascolto si sviluppa a partire dalle Aziende Sanitarie Territoriali, Ospedaliere e Universitarie integrandosi con Regione Toscana e interfacciandosi con enti, amministrazioni e istituzioni del territorio. La trasversalità delle comunicazioni sia tra il cittadino e la Rete che tra quest'ultima e i suoi stessi punti di connessione, rafforza la possibilità di uno scambio di informazioni, connessioni e competenze di ascolto volte a mirare al miglioramento della relazione dell'utente con i servizi socio sanitari.

CARe svolge quindi una funzione di filtro raccogliendo le segnalazioni pervenute genera un flusso di informazioni fruibile a vari livelli compresi gli organismi del nuovo sistema di partecipazione regionale con particolare riferimento al Consiglio regionale dei cittadini per la salute.

La Rete Regionale di Ascolto nella sua mission contribuisce al sistema di partecipazione integrandosi con esso. L'orientamento dei cittadini tramite i servizi di ascolto e informazione, infatti, consente di monitorare e comprendere le criticità e le risposte che il sistema è in grado di offrire, in un ottica di ottimizzazione dei percorsi sociosanitari.

### **Matrice delle responsabilità ed indicatori connessi**

<b>Azioni</b>	<b>Livello responsabilità regionale</b>	<b>Livello responsabilità Zona Distretto/SdS</b>	<b>Indicatori di risultato</b>
<b>Miglioramento processi di comunicazione fra cittadini, istituzioni e gli operatori socio-sanitari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Miglioramento accessibilità alle informazioni e ai percorsi socio-sanitari</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Implementazione della connessione tra i nodi della rete dei servizi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>



<b>Attuazione azioni mirate di prevenzione e promozione della salute</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Stimolazione di un processo di ricaduta positiva delle segnalazioni sull'organizzazione dei percorsi, sulle modalità di accoglienza del cittadino e di comunicazione con esso</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Stimolazione di approcci costruttivi nelle relazioni tra i diversi Punti di Ascolto della Rete per la costruzione e la condivisione di soluzioni operative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Attività formative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>
<b>Attività di ricerca applicata in ambito sociologico e psicologico a fini conoscitivi, di utilità sociale e di monitoraggio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione</li> <li>• coordinamento</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programmazione attraverso coordinamento tra livello regionale e territoriale</li> <li>• monitoraggio e valutazioni esiti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Costruzione o utilizzo di strumenti di valutazione appropriati in merito alla tematica trattata</li> </ul>

## Indicatori già previsti nel piano

Indicatore relativo all'obiettivo specifico n.9 (pag.224 PSSIR 2018-2020) e n.13 (pag. 225 PSSIR 2018-2020)