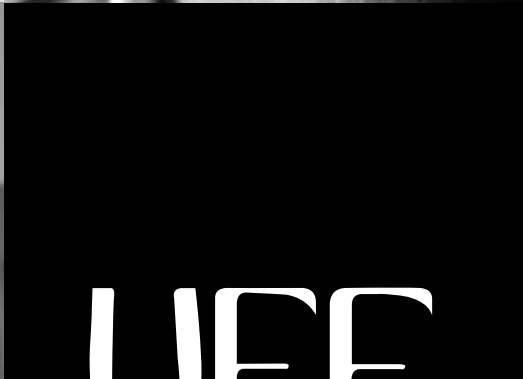






Alessio Coser, fotografo libero professionista, collabora come fotoreporter con il quotidiano l'Adige. È docente di corsi di formazione fotografica. Da anni si occupa di ricerca fotografica tesa a raccontare temi di carattere sociale e storie legate al territorio.

Alessio Coser, free lance photographer, collaborates as press photographer with the newspaper l'Adige. He works as teacher in photography training courses. He has devoted himself to photographic research projects aiming at illustrating social issues and territory-bound stories.

(www.alessiocoser.it)

Tutti i diritti riservati
All rights reserved

Progetto grafico a cura di
Graphic design by

Do.it / Ambiente Trentino
(www.doitonline.it)

Traduzioni a cura di
Translation by

Studio Acoma, Trento

Stampa
Printed by

Litotipografia Alcione, Lavis (TN)

Questo progetto è stato realizzato grazie alla collaborazione e al contributo di:
The project was implemented with the collaboration and support of:



Presidenza del Consiglio regionale
Presidency of the Trentino-Alto Adige Regional Council

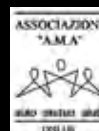


Assessorato alla salute e politiche sociali della
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Councillorship for Health and Social Policy of the AUTONOMOUS PROVINCE OF TRENTO



Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari
Provincia Autonoma di Trento

Provincial Health Services Authority
Autonomous Province of Trento



Associazione
Auto Aiuto

UFE

Utenti Familiari Esperti
nella Salute Mentale
di Trento

*Expert Users
and Family Members
in Trento's Mental Health*



Adriana

Mi chiamo Adriana, mamma di un ragazzo che è seguito dal Centro di salute mentale. Mio figlio oggi si occupa di diverse attività lavorative che gli sono state proposte dagli operatori e questo ha portato un netto miglioramento alla sua vita e al nostro rapporto. Sono UFE dal novembre del 2009 quando, dopo alcuni mesi passati a godermi la meritata pensione, ho sentito l'esigenza di dedicare il mio tempo agli altri. Mi sembrava giusto, inoltre, fare qualcosa per il Centro, che ha dato molto aiuto a mio figlio. Mi è stato proposto di occuparmi dell'accoglienza al front office.

Al front office si controllano gli appuntamenti, si accolgono gli utenti, si offre loro ascolto e un aiuto per passare il tempo nell'attesa di un colloquio o della terapia. L'utente mostra di apprezzare

la nostra presenza: *"Una volta c'era solo il campanello, meno male che ora ci siete voi!"*. Si costruisce un rapporto di amicizia, ci si affeziona alle persone che arrivano, ci si preoccupa se non si presentano da un po' di tempo. Con i colleghi c'è un ottimo rapporto, e così anche con gli operatori, che riconoscono e apprezzano il nostro lavoro. E' un bell'ambiente, in cui mi trovo bene e che mi fa sentire utile e gratificata.

My name is Adriana, my son is followed by the Mental Health Centre. He is now involved in different working activities proposed by operators and this significantly contributed to improve his life and our relationship. I am a UFE since November 2009 when, after a few months spent enjoying retirement, I felt the need to

dedicate my time to others. I moreover considered it right to do something for the Centre, which concretely helped my son. I was asked to work at the front office.

My tasks at the front office include checking the appointments, receiving the users, listening to them and helping them pass the time when they wait for an interview or a therapy. Users evidently appreciate our presence: "Once there was only a bell, luckily there is you now!"

Friendly relationships are established, you feel close to people coming to the centre and get worried when they do not come for a while. We have very good relationships with colleagues and with operators as well, who acknowledge and appreciate our work. There is a nice working environment, where I feel well, useful and satisfied.







Anita



Mi chiamo Anita e sono una familiare. La mia storia di UFE prende avvio molti anni fa quando accettai volentieri di essere coinvolta in qualche attività del Servizio di salute mentale e questo nell'intento di essere più vicina al percorso di cura che mia figlia aveva intrapreso. In particolare mi sono resa disponibile quale facilitatrice nei cicli di incontro per familiari. In quei percorsi il mio intento è quello di trasmettere vicinanza, solidarietà e la fiducia che lavorando tutti assieme, familiari e operatori, la salute dei nostri cari può migliorare o addirittura ristabilirsi.

La possibilità di essere coinvolta in qualche attività del Servizio mi consente, anche, di prestare ascolto alle tante storie di fatica e solitudine di molte famiglie, come pure di provare una grande gioia nell'apprendere che qualcuno è riuscito a riprendersi e gustare ancora la vita. Sono convinta, inoltre, che se come UFE cerchiamo di contribuire ad un clima più disteso e sereno nei vari ambiti del Servizio, non saremo visti come 'UFO', ma come persone che accettano di fare un po' di strada assieme a chi fa più fatica a camminare.

My name is Anita and I am a family member. My history as UFE began many years ago when I accepted to be involved in several activities of the Mental Health Service with the aim of being closer to the treatment path followed by my daughter. In particular, I work as facilitator during the meetings with family members. My aim is transmitting a sense of closeness, solidarity and confidence in the fact that working all together, family members and operators, the health of our dear ones may improve and they can even recover.

Through my involvement in the activities of the Service I also have the opportunity to listen to stories of hard work and loneliness of many families, as well as to rejoice when I hear that someone was able to recover and fully live his/her life.

I am convinced that if we, as UFE, try to contribute to create a more relaxed environment in the different departments of the Service, we will no longer be seen as UFO, but rather as persons willing to walk together with those who find it more difficult to go along.







Anna

Mi chiamo Anna, ho 24 anni e sono un utente del Centro di salute mentale. Inizialmente frequentavo il Centro per i colloqui con lo psichiatra. Col passare del tempo ho iniziato a partecipare ad attività sportive come la pallavolo, la barca a vela e il calcetto. Poter socializzare con persone che come me soffrono di un disagio psichico mi ha aiutato molto ad accettare il mio stato di salute. Due anni fa mi è stato chiesto di portare la mia testimonianza nelle scuole e così sono diventata un UFE. La sensibilizzazione ha lo scopo di combattere lo stigma ed il pregiudizio per far capire che non bisogna aver paura di ammettere uno stato di difficoltà e lasciarsi aiutare. Le prime volte che mi trovavo a raccontare la mia storia, ero un po' emozionata in quanto ero di fronte a ragazzi che pressappoco avevano la mia

età e quindi potevano immedesimarsi in me. Adesso sono più disinvolta perché mi sento più sicura nel portare la mia testimonianza. Affrontare lo stigma e il pregiudizio è stato utile anche a me per imparare a non aver timore di quello che può pensare la gente del disagio psichico e delle persone che ne soffrono. Consiglio di fare l'UFE. Può veramente dare delle soddisfazioni e aiutare a stare meglio.

My name is Anna, I am 24 years old and I am an user of the Mental Health Centre. At first I came to the Centre to meet my psychiatrist. With the passing of time I began to participate in sports activities such as volleyball, sailing and five-a-side football. Having the opportunity to establish relationships with people with mental disorders like me greatly helped me in

accepting my health conditions. Two years ago I was asked to speak about my experience in schools and I became a UFE. This awareness raising campaign aims at fighting the stigma and prejudice in order to help people understand that they must not be afraid of admitting a situation of difficulty and to accept help. The first times I told my story I was quite nervous because I had to speak to people of my age, who could identify themselves with me. Now I am more relaxed and at ease and I can speak about my experience with confidence. Fighting the stigma and prejudice taught me not to fear what people may think of mental disorders and of people affected by them. I really recommend to become a UFE, because it is a gratifying activity that helps you feeling better.







Maria Flora

Sono Maria Flora, mamma di Anna, una ragazza seguita dal Centro di salute mentale. L'invito delle operatrici a tenermi informata e lo stimolo a partecipare a riunioni, conferenze ed eventi mi ha "aperto gli occhi" sulla realtà del disagio psichico, che ritenevo appartenesse solo ad altri. Ho accettato di fare l'UFE perché è stato molto importante per me aver potuto ascoltare la testimonianza di altri familiari che avevano già affrontato le stesse difficoltà. Come UFE mi occupo dello sportello "Famiglia in-forma" per dare notizie a familiari riguardo le possibilità che il Centro offre a loro. Partecipo ai cicli di incontro per familiari per cercare di trasmettere l'utilità ed il beneficio delle informazioni che avevo anch'io ricevuto.

A volte mi sento inadeguata, ricevo critiche sul Servizio e mi sento a disagio. A volte,

invece, constato quanto è di sollievo poter aiutare con qualche informazione e con qualche sorriso. Altre volte provo un sentimento di impotenza, mentre altre riesco a trasmettere la mia disponibilità. Dagli utenti e dai familiari ricevo molto: mi fanno imparare, mi fanno capire, mi spiegano, mi trasmettono, mi rispondono, mi sorridono ed io mi sento meglio. Grazie!

I am Maria Flora, Anna's mother, a girl followed by the Mental Health Centre. The invitation made by operators to keep informed and to participate in meetings, conferences and events "opened my eyes" on the reality of mental disorders, that I thought was something that did not belong to me.

I accepted to become a UFE because it has been extremely important for me to have the opportunity of listening to



the stories of other family members who had to face the same difficulties. As UFE, I work at the "Famiglia in-forma" desk (Information for the family) that provides information to families regarding the services offered by the Centre. I participate in meetings with family members, and try to explain the usefulness and the benefits of information that I had obtained too. I sometimes feel inadequate, criticism is levelled against

the Service and I feel bad. Other times I am relieved, when I see how helpful information and smiles may be. Sometimes I feel powerless and some other times I am able to provide support and demonstrate my willingness to help. Users and family members give me a lot: I learn from them, they explain things, they transmit something to me, they answer my questions, they smile and I feel better. Thank you!









Claudia



Sono Claudia, moglie di Giuseppe e mamma di Cristian. Nel 1986 Giuseppe ha avuto uno scompenso psicotico durato 20 anni che ora fortunatamente si è risolto permettendo anche a lui di fare l'UFE. Anche Cristian è seguito dal Servizio e questo ha migliorato la qualità di vita di tutti noi.

Il *fareassieme* e fare l'UFE hanno trasformato le nostre vite. In questo momento sono UFE nel reparto psichiatrico da ben tre anni. La mia figura nel reparto è stata vissuta all'inizio faticosamente dal personale medico e dagli operatori, però la nostra perseveranza ed il nostro credo erano talmente grandi da rendere questa figura ora fondamentale.

Partecipo attivamente, con tutto il personale, alle attività e alle riunioni; con tanta umiltà e semplicità e risolvendo sovente situazioni difficili. Mi relaziono con gli utenti in modo empatico e scopro, entrando in relazione di fiducia con loro, episodi o situazioni che sarebbero rimaste estranee alla *équipe* medica. Gli utenti mi cercano e mi aspettano sapendo che mi pongo senza pregiudizi e con apertura d'animo. L'UFE non porta un sapere medico, ma un'esperienza di vita vissuta che costituisce il suo principale sapere.

I am Claudia, wife of Giuseppe and mother of Cristian. In 1986, Giuseppe had a psychotic disorder that lasted for 20 years and that has luckily been solved, so that he can work as UFE as well. Cristian is followed by the Service too and this helped to improve the quality of life of us all.

fareassieme (doing together) and being a UFE radically changed our lives. I have been a UFE at the psychiatric ward for three years. At first, my presence was not easily accepted by the medical staff and by operators, but our perseverance and our commitment were so strong that now our presence is considered essential.

I actively take part, together with the personnel, in activities and meetings, with humility and simplicity, and often contribute to solve difficult situations. I establish empathic relationships with users and thanks to trustfulness I am able to find out episodes or situations that otherwise would have been ignored by physicians. Users look for me and talk to me because they know that I have no prejudices and that I am willing to listen to them. Being a UFE does not give you medical competences, but it is a real life experience that incredibly enhances your knowledge.



Giuseppe

Mi chiamo Giuseppe e nel 1986 mi sono ammalato di una forte forma di psicosi paranoide. La mia malattia mi ha perseguitato per 14 anni, tra ricadute e riprese, questo anche a causa della mia cattiva gestione della terapia e al fatto che vivevo in una realtà di vita tutta mia. L'ultimo ricovero è stato nel 2000 nel reparto psichiatrico di Trento.

Da 11 anni la qualità di vita mia e dei miei familiari è cambiata in meglio e questo ha fatto sì che io potessi mettere a disposizione degli altri il mio vissuto e la mia esperienza.

Da tre anni faccio l'UFE, ultimamente nell'ambito della crisi. Al mattino sono presente alla riunione di équipe con

i medici e gli operatori, che decidono di coinvolgermi in base alle situazioni di crisi. Opero in collaborazione con loro, ma anche con la libertà di agire in base al mio sapere esperienziale. Tutto ciò mi appaga perché ricevo molto più di quello che riesco a dare, mi rafforzo nel mio percorso di vita e la qualità del mio vivere è migliorata molto.

My name is Giuseppe and in 1986 I suffered from a serious form of paranoid psychosis. The disease plagued me for 14 years, with relapses and recoveries, also due to my bad adherence to therapies and to the fact that I lived in my own world. My last hospitalisation in the

psychiatric ward of Trento dates back to 2000.

Eleven years ago my quality of life and that of my family began improving and I was able to share my experience with others.

I have been working as UFE for three years and I recently began to deal with critical situations. In the morning I participate in the meetings with doctors and operators, who decide to involve me according to specific crisis situations. I collaborate with them but I am free to act according to my personal experience. I am extremely satisfied with what I am doing, I receive more than I can give, I feel strengthened and the quality of my life has notably improved.















Donatella

Salutandovi tutti caramente, mi presento. Sono Donatella una persona semplice che fa l'UFE nel reparto di psichiatria. Sono diventata UFE dopo essermi lasciata alle spalle un dedalo scuro senza uscite apparenti, con l'aiuto di specialisti, il sostegno di persone che mi vogliono bene, ma anche con tutta la forza che mi rimaneva. Avevo perso tutto, la stima di me stessa, l'orgoglio, il mio amor proprio.

Il mio apporto in reparto non ha nulla a che fare con la medicina. Il mio compito consiste nell'approcciarmi agli utenti come amica, una persona pronta a dar loro una mano, ascoltandoli quando sentono il bisogno di sfogarsi, consigliandoli quando sono in grado di farlo, sollevandoli dalla monotonia del ricovero con qualche gioco di società o semplicemente intrattenendo-

li con argomenti ilari distraendoli per un po' dai cupi pensieri che li attanagliano. La cosa più importante è che non traggono vantaggio solo i pazienti, ma anche noi UFE. Dopo ogni servizio ci sentiamo più rafforzati, aumenta la nostra autostima, ma soprattutto il nostro cuore è gonfio di gioia per aver rallegrato, seppur per breve tempo, le vite di queste persone che di felicità e amore ne hanno estremo bisogno.

I warmly greet you all and introduce myself. I am Donatella, an unassuming woman working as UFE at the psychiatric ward. I became a UFE after overcoming a difficult period when I thought there were no apparent solutions, thanks to the help of specialists, the support of people who love me, but also with my residual strength. I had

lost everything: self-esteem, proud, and self-respect.

My contribution at the ward has nothing to do with medicine. My task is approaching to users as a friend, a person ready to help them, to listen to them when they feel the need to talk to someone, to advice them when I can, to cheer them up during their stay in hospital, with games or simply by talking about funny things in order to take their minds off painful thoughts.

The most important thing is that this activity is not only beneficial for users, but for us UFE as well. After every shift we feel stronger, our self-esteem is enhanced and our hearts are full of joy at the thought of having contributed, although for just a while, to cheer up these people, who greatly need happiness and love.



Enzo F.

Sono Enzo, ho 59 anni, sono sposato e ho una figlia di 24 anni.

Ho cominciato a frequentare il Servizio dopo un arresto cardiaco. La paura di morire era talmente forte che non riuscivo più ad uscire di casa. La svolta, dopo un anno di dolore e depressione, è stato l'incontro con la mia psichiatra che mi ha convinto a frequentare l'associazione La Panchina. Per due anni ho aiutato a preparare i pranzi, imparando sulla mia pelle il *fareassieme* e accorgendomi che valeva ancora la pena vivere.

Da allora sono passati 5 anni. Ora faccio l'UFE in una équipe territoriale e in un appartamento protetto per trenta ore alla settimana.

Per me tornare ad avere un 'lavoro' dopo anni di malattia è stato molto importante.

Ora sono felice, ho tanti amici nuovi (che a volte sono un po' strani, ma chi non lo è?) e una vita piena.

Di recente mi hanno trovato un male abbastanza serio, ma non mi sono sentito solo e inutile come mi era capitato in passato. Sono stati proprio loro a starmi vicino, con i loro pensieri per addolcirmi il ricovero, le telefonate e sapere che i miei ragazzi in appartamento mi stavano aspettando. Per la prima volta, nonostante tutto, il mio bicchiere è sempre mezzo pieno, mai mezzo vuoto.

I am Enzo, I am 59 years old, I am married and I have a 24-year-old daughter.

*I first came to the Centre after a heart attack. The fear of dying was so strong that I was not able to go out from home. Things changed, after one year of pain and depression, when I met my psychiatrist who convinced me to go to the association called "La Panchina". For two years I helped to arrange for meals and I was able to understand the meaning of *fareassieme* (doing together) and realised that life was still worth living.*

Five years have elapsed. Now I work as UFE with a territorial team in a protected flat for 30 hours a week. Going back to "work" after years of illness has been extremely important for me. Now I am happy. I have many new friends (who sometimes are a little bit "odd", but who isn't?) and a life full of satisfactions.

I was recently diagnosed with a quite serious disease, but I did not feel alone as happened in the past. They were close to me, their support helped me during my stay in hospital, their telephone calls and the thought they were waiting for me in the flat helped me a great deal. For the first time in my life, despite everything, the glass is half full and never half empty.





Erica

Mi chiamo Erica e faccio l'UFE da circa 2 anni. Da ragazzina ho incominciato a capire che cosa vuol dire stare accanto ad una persona che vive con difficoltà. Era mia madre. Lei in seguito ad una malattia difficile da sopportare ed alla morte precoce di mio padre è caduta in una depressione che l'ha tormentata fino alla fine della sua giovane vita. Ho molto sofferto specialmente durante i suoi tanti ricoveri in ospedale. Per alcuni anni sono stata vicina a mio cognato durante il cammino lungo e difficile per uscire dal tunnel dell'alcol. Ci siamo riusciti, ma poi una ricaduta l'ha portato alla morte. Personalmente, mi sono trovata a combattere contro la depressione durante la mia vita matrimoniale finita con una separazione. Queste esperienze hanno arricchito

la mia maturità. Da 2 anni collaboro come UFE al percorso di cura di persone in difficoltà che vivono in appartamenti del Centro. Il mio impegno è ricompensato da soddisfazioni emotive, specialmente nei momenti in cui percepisco serenità forse dovuta a dei loro miglioramenti. Il confronto con gli altri mi rende felice e più sicura di me stessa e per questo sono grata di vivere giornalmente queste esperienze.

My name is Erica and I have been a UFE for about 2 years. When I was a young girl I began to understand what it meant living next to a person with problems. It was my mother. Because of a difficult disease and my father's untimely death she fell into depression that tormented her till the end of her young life. I suffered

greatly, especially during her many hospitalisations. For years I have been close to my brother in law in his fight against alcoholism. It has been a successful fight, but then a relapse led him to death.

I personally found myself to fight against depression during my matrimonial life, which ended up with a divorce. With these experiences I acquired maturity. As UFE, I have been involved for 2 years in the treatment path of people with difficulties, living in flats belonging to the Centre. I am emotionally rewarded for my commitment, especially when I feel that the guests are improving and serene. Sharing my days with others makes me happy and more self-confident and I am grateful to have the opportunity of living these experiences.











Cristina

Sono approdata al Centro di salute mentale nel 1987 dopo aver fatto un ciclo di sedute di psicoterapia presso uno studio privato di psicoanalisi. Ero una "abbandonica", ammalata sin dai primi giorni di vita, e poi, più tardi, la diagnosi era "schema corporeo mobile in paziente borderline". Ho una vita normalissima, due figli meravigliosi e un compagno. Circa 3 anni fa la mia psichiatra mi propose di collaborare con il Centro e così...eccomi UFE! Presto la mia collaborazione al front office e debbo dire che è un'esperienza del tutto appagante. Accolgo le persone che si presentano con tanto calore umano, con il sorriso, la dolcezza e il tatto che vengono dal cuore e dall'esperienza di molti anni di sofferenza. Gli utenti comprendono che li capisco e sentono la fiducia che voglio trasmettere loro e cioè che ce la si può fare. Si guarisce. Magari con un po' di fragilità e sensibilità in più, ma si guarisce.

I came to the Mental Health Centre in 1987 after several cycles of psychotherapy in a private psychoanalysis practice. I was an "abandonic", ill since my very first years of life. Later on the diagnosis was "unstable borderline personality". I have a normal life, two wonderful children and a partner. About three years ago my psychiatrist asked me to collaborate with the Centre and now I am a... UFE!

I work at the front office and I must say that it is a very gratifying experience. I welcome people with human warmth, with a smile, the sweetness and understanding that come straight from my heart and from the experience of many years of suffering. Users know that I understand them and they feel the sense of confidence that I try to transmit to them, i.e. confidence in the fact that recovery is possible. You can recover. You may be a little bit more fragile and sensitive, but you can recover.





Gianna

Io sono Gianna e sono UFE al call center da 3 anni. Nella mia vita sono purtroppo passata attraverso tante malattie. Circa 7 anni fa sono caduta in una forte depressione, ho girato in lungo e in largo per trovare un rimedio, chiedendo aiuto a psichiatri e psicologi, investendo anche molto denaro, senza gran rimedio. Sono stata ricoverata 3 volte in una clinica di Verona. Ho poi finalmente trovato la soluzione a lungo cercata, attraverso il Centro di salute mentale di Trento. Ho iniziato a frequentarlo per diversi mesi e mi sono trovata veramente bene. La depressione per me è stata un'esperienza terribile, però mi conforta il fatto che uscirne è possibile con l'aiuto umano di chi la comprende, in special modo la famiglia. Ho recuperato la mia salute e mi è stato proposto di col-

laborare con il Centro. Il mio lavoro al call center consiste nel rispondere alle telefonate, passarle alle operatrici e in caso di bisogno ai dottori. Mi intrattengo a parlare con gli utenti, diventiamo in parte amici e ci rincuoriamo a vicenda. Il mio operato mi sta dando molte soddisfazioni. Il parlare con le persone, il confrontarsi, lo stesso sfogarsi crea molta familiarità che qualche volta diventa pure amicizia.

I am Gianna and I have been working as UFE at the call centre for 3 years. I have suffered from many diseases in my life. Seven years ago I fell into depression, I looked for a treatment everywhere, I consulted psychiatrists and psychologists, I spent a lot of money too, but in vain. I was hospitalised three times in a clinic in Verona. Finally

I found the solution I was looking for in the Mental Health Centre of Trento. I attended it for months and I really felt well. Depression has been a terrible experience for me, but now I know that recovery is possible with the human support of those who understand the problem, and in particular of the family.

I recovered and I was asked to collaborate with the Centre. My tasks at the call centre include answering phone calls, pass them to operators and if necessary to doctors. I talk to users, we become friends in a way and support each other. This activity is extremely rewarding. Talking to people, exchanging the experiences and relieving your feelings help creating a strong relationship that sometimes turns into real friendship.









Enzo M.

Sono Enzo, faccio il cuoco e l'UFE alla Casa del Sole. Nella mia vita ho sofferto molto di depressione, sono caduto tante volte che ormai non ricordo neanche più quante. La più rovinosa e dolorosa è stata dopo il fallimento del mio matrimonio, dal quale però è rimasto un piccolo gioiello che ora ha 10 anni. Nonostante tutto, con tanta fatica, sono riuscito ogni volta a rialzarmi, anche grazie all'aiuto degli altri e a molta forza di volontà. Da 3 anni svolgo l'attività di UFE alla Casa del Sole dove qualche sera alla settimana preparo la cena, il mercoledì sono presente durante la notte, mentre la domenica sera aiuto gli ospiti della Casa a prendere la terapia. Sono molto affezionato alla Casa e ai suoi abitanti. Con alcuni in particolare ho legato molto. Alcune volte mi innervosisco quando vedo che non hanno voglia di fare nulla, ma poi capisco che stanno male, mi fanno pensare ai miei momenti di sofferenza e mi sento felice di poterli aiutare. Anche se non sempre lo dicono esplicitamente, so che apprezzano quello che cucino e questo mi dà tanta soddisfazione.

I am Enzo, I am the cook and UFE at the Casa del Sole. In my life I have suffered a lot from depression and I fell back into depression so many times that I can't count them. The most painful and devastating moment was the end of my marriage, that however left me with a jewel who is now ten years old. Despite everything, I was always able to start again, also with the help of others and great force of will. I have been working as UFE at the Casa del Sole for 3 years now. I prepare dinner a few days a week, I spend the night there on Wednesdays and on Sundays I help the guests with their therapies. I feel very close to the guests of the Casa del Sole and with some of them I have established a very intense relationship. Sometimes I feel angry when I see that they do not want to do anything, but then I understand that they are ill, I think of my periods of great suffering and I am happy to be able to help them. Even if they do not say it openly, I know that they appreciate what I do for them and this is extremely gratifying.

















Mara

Mi chiamo Mara e sono un UFE del Centro di salute mentale. Mi sono ammalata nel 1975 in seguito a due eventi dolorosi: la separazione dei miei genitori e la rottura del fidanzamento con un ragazzo dopo 6 anni di frequentazione. Dopo queste perdite mi è mancata la terra sotto i piedi e sono entrata in una grave depressione, e poi in un disturbo bipolare. In seguito ho sofferto di attacchi di panico.

Per ritrovare l'equilibrio mi è servito molto fare l'UFE al front office. Un lavoro che è riuscito ad aumentare la mia autostima, mi ha fatta sentire molto utile ed importante e mi ha responsabilizzata in un impegno piacevole. Nella pratica si tratta soprattutto di mediare fra le esigenze degli utenti e l'intervento degli operatori.

Inoltre mi occupo della sensibilizzazione nelle scuole superiori con il gruppo "Giù

la maschera" composto da utenti, familiari, volontari ed operatori. Nelle classi ci si trova a raccontare la propria storia a studenti ed insegnanti.

Tutto questo mi è servito per fare il punto della mia situazione e diventare consapevole che la mia è una storia simile a quella di tante altre persone e a sdrammatizzarla ai miei occhi, ma soprattutto agli occhi dei miei ascoltatori.

My name is Mara and I am a UFE of the Mental Health Centre. I became ill in 1975 following two painful events: my parents' divorce and the breaking of the engagement with my boyfriend after 6 years of relationship. After these losses I felt abandoned and I fell into depression, followed by a bipolar disorder. I then suffered from panic attacks.

Working as UFE at the front

office greatly helped me in finding a new balance. This job contributed to increase my self-esteem, I feel useful and important and I have acquired a new sense of responsibility, while carrying out a pleasant work. In practice, I have to mediate between the needs of users and the intervention of operators.

I am also involved in an awareness raising campaign conducted in secondary schools with the group "Giù la maschera", formed by users, family members, volunteers and operators. During these meetings we tell our stories to students and teachers.

All this helped me to thoroughly analyse my situation and to become aware that my experience is similar to those of many others and to make my situation less dramatic for me and above all for people listening to my story.

Maria Elena

Mi chiamo Maria Elena, sono UFE da quando è stato inventato questo acronimo, ma la mia attività di sensibilizzazione nelle scuole inizia nel 2000 quando nasce il gruppo *Giù la maschera*.

Il nostro impegno è la lotta allo stigma e al pregiudizio verso chi soffre di un disturbo psichico. Raccontando la nostra storia vogliamo trasmettere agli studenti che chi ha un problema psichico è una persona come gli altri, con pregi e difetti, con difficoltà ma anche con risorse che vanno scoperte e valorizzate. Spieghiamo che il pregiudizio sull'inguaribilità del disturbo mentale è ingiustificato. Guarire si può. "Anch'io sono guarita".

Prima di ogni incontro c'è sempre un po' di emozione: riuscirò a trovare le parole giuste? Ad essere chiara? Come reagiranno gli studenti? Cosa penseranno di noi? Ma dopo essermi raccontata mi sento sempre bene, affaticata ma sollevata, alleggerita. I ragazzi ascoltano in religioso silenzio, si commuovono, vogliono sapere. Io ascolto e riascolto le storie degli amici del gruppo e provo un grande affetto per loro, i miei compagni di avventura, di sventura, di guarigione: come me, innamorati – paradossalmente e nonostante tutto – della vita e della sua misteriosa bellezza.

*My name is Maria Elena, I have been a UFE since the very beginning, when the acronym was used for the first time, but my awareness raising activity in schools began in 2000, when the group *Giù la maschera* was founded. Our aim is fighting the stigma and prejudices towards people with mental disorders. With our stories we help students understand that people with psychic problems are exactly like others, with their qualities and faults, with difficulties but also with resources that must be discovered and enhanced. We explain that the prejudice on the incurability of mental disorders is not justified. Recovery is possible. "I recovered as well". Before every meeting I feel nervous: Will I be able to find the right words? Will I be clear enough? How will students react? What will they think of us? At the end I always feel well, tired but relieved, at ease. Students listen in silence, they are moved, they want to know. I listen to them and listen to the stories of the friends of my group and I feel close to them, my companions of adventure, of misfortune, of recovery. They are exactly like me, paradoxically and despite everything, in love with life and its mysteriously beautiful ways.*









Maurizio

Mi chiamo Maurizio e ho 48 anni. Sei anni fa ho cominciato a soffrire di depressione e non accettavo di dover essere aiutato e soprattutto la malattia. La mia famiglia soffriva e solo dopo molta insistenza ed amore ho iniziato un percorso al Centro. Dopo alcune ricadute ho ritrovato un mio equilibrio e ho chiesto di poter fare l'UFE nel reparto di psichiatra.

La mia attività era semplice: andare a prendere il caffè con gli utenti, accompagnarli nei permessi di uscita, giocare a dama o a carte e portare la mia esperienza del mio nuovo star bene. La mattina partecipavo all'equipe con medici ed infermieri e alla riunione delle 11 con tutti i pazienti.

Oggi faccio l'UFE nell'equipe di crisi del Centro. La mattina partecipo alla riunione dello staff dove ci si aggiorna sulle diverse situazioni e si decide assieme quali persone dovrò seguire durante la

giornata. L'esperienza di UFE mi aiuta molto e mi sostiene nell'accettazione del mio disagio. La mia esperienza come utente del Servizio mi fa capire meglio le persone che vivono il disturbo e mi aiuta ad avere pazienza e a mettermi in discussione. Io mi dico che stare meglio si può. Mi piace quando i miei bambini mi dicono che sono grosso e non grasso, ma anche un campione!

My name is Maurizio and I am 48 years old. Six years ago I began suffering from depression and I was not able to accept the fact that I needed help and that I was ill. My family suffered and only with their urging and love I finally accepted to begin my path at the Centre. After some relapses I found my balance and I was asked to become a UFE in the psychiatric ward. The activities I carried out were simple: having a cup of coffee with users, staying

with them when they were allowed to go out, playing draughts or cards, and telling them about my experience and my new well-being. In the morning, I took part in the meetings with doctors and nurses and in the meeting at 11.00 a.m. with all the patients.

At present I am a UFE at the crisis unit of the Centre. In the morning I take part in the staff meeting when we get updated information about different situations and decisions are made about the patients I will have to follow during the day. This UFE experience is extremely useful and helps me accepting my problems. My experience as user of the Service helps me to better understand people with similar problems and to be patient and put myself in question. I am convinced that feeling better is possible. I like when my children tell me that I am big and not fat and that I am a champion!





Mery

Mi chiamo Mery e sono un UFE. Nel 2001 ho avuto il primo contatto con il Centro di salute mentale, dopo un anno trascorso chiusa in casa per colpa di alcuni disturbi che non capivo, che mi paralizzavano. Erano crisi di ansia che sfociavano in veri e propri attacchi di panico. Avevo un bambino di 4 mesi e non avevo un compagno. Ho fatto un percorso di cura con uno psicologo ma mi rifiutavo di assumere farmaci. Dopo 2 anni di calvario ho deciso di affidarmi agli psichiatri del Centro e ho iniziato una terapia farmacologica che mi ha dato subito beneficio. Ho ripreso ad uscire di casa con il mio bimbo e a respirare di nuovo senza paure. Negli anni ho avuto 2 ricadute, ho frequentato un corso sulla depressione, ho conosciuto altre persone e sono entrata nel mondo degli UFE.

Io sono un UFE di reparto, collaboro con gli operatori in un ambiente che, seppur ospedaliero, non è per niente asettico né spaventoso. Ci sono molti colori, persino le porte sono colorate. Il mio compito è quello di sostenere i pazienti: raccontando la mia esperienza, facendoli parlare e sfogare e magari, con un caffè in mano, riuscire a strappar loro un sorriso, senza però essere invadente e voler entrare a tutti i costi nel loro dolore.

My name is Mery and I am a UFE. In 2001 I had my first contact with the Mental Health Centre, after one year spent closed at home because of disorders that I could not understand and that paralysed me. I suffered from anxiety crises that turned into real panic attacks. I had a 4-month old child and no partner. I un-

derwent a treatment with a psychologist but did not want to take drugs. After 2 painful years I decided to consult the psychiatrists of the Centre and I started a pharmacological therapy that was immediately beneficial. I went out with my child and began breathing again without fear. In the years I suffered relapses twice, I attended a course on depression, I met other people and got involved in the UFE world. I am a ward UFE, I collaborate with operators in a hospital setting that is neither cold nor frightful. There are so many colours, even doors are coloured. My task is supporting patients, telling them about my experience, having them talk and listening to them and, with a cup of coffee in our hands, having them smile if I can, without being pushy and too curious of their painful situations.





Michele



Di fronte ai disturbi psichici di mio figlio ho impiegato 15 anni per riuscire a capire il mio bisogno, per trovare il coraggio e l'umiltà necessari per chiedere aiuto. Anni di tormento e di solitudine in cui non sono riuscito a vedere e riconoscere e quindi ad accogliere e affrontare la malattia mentale di mio figlio.

Infine, l'ascolto della mia difficoltà mi ha portato a chiedere aiuto per me, nel luogo dove mio figlio ancora non era riuscito a trovarne per sé: il Centro di salute mentale. Ho incontrato familiari che hanno fatto sì che non mi sentissi solo e utenti che mi hanno aiutato a comprendere i comportamenti di mio figlio e a sbloccare dinamiche relazionali che ci imprigionavano in un'apparente ostilità. Ho conosciuto psichiatri e operatori che vedevano in me e in mio figlio delle risorse e ci chiedevano di riconoscerle, impiegarle e metterle a disposizione di tutti.

Abbiamo accettato la scommessa. Da allora stiamo bene. Da allora la vita e i sentimenti hanno ripreso a scorrere naturalmente. Da allora non posso fare a meno di impiegare un po' del mio tempo fra gli UFE: come Garante dei Percorsi di Cura Condivisi e come facilitatore

di un gruppo di auto mutuo aiuto di familiari.

Confronted with my son's mental disorders it took 15 years to understand my needs, to find the courage and humility necessary to ask for help. Years of pain and loneliness when I was not able to see and recognise, and therefore accept and face, the mental illness of my son.

I was finally able to acknowledge my difficulties and look for help, in the place where my son had not yet been able to find help for himself, i.e. the Mental Health Centre. I met family members who helped me not to feel alone and users who helped me to understand my son's behaviours and to unlock the relational dynamics that trapped us in an apparent hostility. I had the chance to meet psychiatrists and operators who considered my son and me as resources and asked us to recognise them, to use them and put them at the disposal of others.

We accepted and now we are feeling well. Life and feelings have begun to flow naturally again. Since then I spend part of my time with UFEs: As guarantor of shared treatment paths and as facilitator of a mutual help group of family members.











Mirella

Eccomi! Sono Mirella e sono un UFE da 8 anni. Prima di diventare UFE ho fatto diversi anni di volontariato presso l'Associazione La Panchina e in particolare alla Casa dell'Auto Mutuo Aiuto. Sono una familiare, mamma di una figlia seguita dal Centro di salute mentale, e da quasi 30 anni conosco questo bruttissimo disagio. Ma in questi anni, grazie ai medici, agli operatori e al *fareassieme*, le cose sono cambiate: se ogni persona da un piccolo aiuto i nostri utenti si sentono meno soli. Anche noi familiari riusciamo ad essere più sereni e io penso che quando non ci saremo più con loro avremo la sicurezza che altri continueranno a offrirgli un importante sostegno. Io svolgo la mia attività di

UFE presso la Casa del Sole, dove una volta in settimana sono presente con i 14 ragazzi che vi abitano dalle 20 e 30 alle 8 e 30. Questo mio piccolo aiuto da loro sicurezza nella notte e io sono molto contraccambiata da loro con un 'grazie'. E alla fine sono forse più le cose che danno loro a me di quelle che riesco a dare io a loro.

Hello! I am Mirella and I have been a UFE for 8 years. Before becoming a UFE, I worked as volunteer at the Association La Panchina for several years and in particular at the Casa dell'Auto Mutuo Aiuto (the house of mutual help). I am a family member, the mother of a daughter followed by the Mental Health Centre and I

first came into contact with this serious problem about 30 years ago. In these years, thanks to doctors, operators and to fareassieme (doing together), things have changed: if everyone gives his/her contribution, users feel less lonely. Family members may be more serene and I think that when we will no longer be with our dear ones we may be certain that someone else will continue to support them. I work as UFE at the Casa del Sole, where once a week I spend a night with the 14 guests of the centre, from 8.30 p.m. to 8.30 a.m. My little contribution makes them feel safe during the night and I am rewarded with a "thank you". And what they can offer me is probably more that I can give to them.









Ornella

Sono Ornella e la mia storia con il disagio psichico è iniziata quando ero ancora bambina: vicino alla mia mamma ho potuto cogliere molti aspetti della sua sofferenza, ma allora pochi erano gli strumenti per poterla aiutare!

È grazie a tutti gli anni vissuti nell'impotenza e nell'angoscia che ho accettato con entusiasmo di diventare UFE dando il mio contributo in varie attività del Servizio.

Ho iniziato con il front office del Centro, ho collaborato ai cicli per i familiari in qualità di familiare esperto, ho partecipato al gruppo di sensibilizzazione nelle scuole per abbattere lo stigma e il pregiudizio rispetto alla malattia mentale, ed infine in Reparto stando vicino a chi sta vivendo un momento di forte crisi. Ho partecipato a vari incontri a livello nazionale ed internazionale per far conoscere il

mondo del *fareassieme*. In ognuna di queste esperienze la cosa più importante è il rapporto che si crea fra le persone. La sincerità, il rispetto e la condivisione sono fondamentali per riuscire a costruire rapporti di vera empatia. Essere UFE mi ha dato la possibilità di trasformare un'esperienza dolorosa in qualcosa di positivo dando alla sofferenza un valore e un significato diverso.

I am Ornella and my history with mental disorders began when I was a child. Next to my mother I had the chance of seeing many aspects of her suffering, but then tools to help her were limited! It is because of all those years spent with that sense of powerlessness and anguish that I accepted with enthusiasm to become a UFE, and to be involved in several activities of the Service.

I began at the Centre's front office, I participated in cycles for family members as an expert, I was member of the awareness raising group speaking in schools in order to fight the stigma and prejudice towards mental disorders and I worked in the ward, trying to be close to people living difficult moments. I participated in several meetings at national and international level to introduce the world of fareassieme (doing together). The most important thing in all these experiences is the relationship that is established between people. Honesty, respect and a sense of sharing are indispensable elements to create really empathic relationships. Being a UFE gave me the opportunity to turn a painful experience into something positive and to give suffering a different meaning and value.









Paolo

Mi chiamo Paolo e sono un UFE. La mia conoscenza l'ho acquistata vivendo dentro e accanto al disagio mentale. Frequentando il Centro di salute mentale ho trovato aiuto e mi è parso giusto a mia volta dare quel che potevo. In questi anni ho svolto la mia attività di UFE in più ambiti del Servizio. Nel reparto ospedaliero, per 2 anni, mi sono avvicinato agli utenti ascoltandoli e facendo loro compagnia rappresentando una figura diversa e complementare agli operatori. È stata in assoluto l'esperienza più coinvolgente e ricca di emozioni che ho vissuto. Con il gruppo 'Giù la maschera', nato per abbattere il pregiudizio e lo stigma impresso sulla pelle degli utenti, ci rechiamo nelle scuole e ci raccontiamo. Ogni volta per me questo rappresenta ricordare gli sbagli e

il dolore passato, ma anche la consapevolezza che ora lo posso fare per aiutare qualcuno a capire. Seguo inoltre i Percorsi di Cura Condivisi come garante, figura che stimola la condivisione paritaria, gli obiettivi, gli impegni e la comunicazione tra utente, familiari ed operatori. Mi ha stupito che spesso da questi incontri sono emerse cose mai dette. E la vita continua!

My name is Paolo and I am a UFE. I acquired my knowledge by living inside and close to mental disorders. At the Mental Health Centre I found the help I needed and I felt it right to give what I could in return. Over the years I worked as UFE in several fields of the Service. I worked for 2 years in the hospital ward, where I met users, listened to them

and stayed with them, playing a different, yet complementary, role from operators. That was the most involving and highly emotional experience I have ever lived. With the group "Giù la maschera", set up in order to fight the stigma and prejudice against users, we go in schools and tell our stories. Each time, this means living again the mistakes I made and the pain I felt, but I am aware that this way I can help people understand. I am also involved in shared treatment paths as guarantor, i.e. someone that promotes the sharing, the establishment of objectives, the commitment and communication between users, family members and operators. I find it surprising that often these meetings give the opportunity of saying things that were never said before. And life goes on!







Piergianni

Mi chiamo Piergianni, ho 35 anni, sono un UFE ed ho il problema della ciclotimia che sarebbe una schizofrenia bipolare. È una delle malattie più difficili da curare, ma da qualche anno ho trovato la terapia più idonea grazie ai dottori che mi hanno assistito. Ho avuto anche problemi con l'alcol ma adesso ho smesso di bere. Ho una famiglia affidataria che mi aiuta su molti fronti. Mi sono iscritto all'Università ed ho esordito con un bel 30 e lode. Ho iniziato a suonare il basso in tenera età ed il mio mito è sempre stato Saturnino Celani, il bassista di Jovanotti che considero tra i più grandi del Novecento. Sono un UFE da 4 anni e mi occupo di sensibilizzare i ragazzi sui problemi del disagio psichico. Entrare nelle classi mi permette di attenuare i miei sensi di colpa verso una

vita che è tutta da rivivere, sapendo e sperando che i ragazzi non se ne vadano annoiati, ma che possano ragionare o almeno riescano a capire le cose che possono giovare alla loro vita. Ho problemi affettivi anch'io, essendo di natura una persona tenera che ha molto bisogno d'affetto. Questo mi dà la forza di provare ad aiutare gli altri con tutti i miei limiti e le speranze per una vita diciamo possibile.

My name is Piergianni, I am 35 years old and I am a UFE. I suffer from cyclothymia, i.e. a bipolar schizofrenia. It is a disease particularly difficult to treat, but I found the most appropriate therapy thanks to the doctors who assisted me. I had problems with alcohol too but now I have overcome them. I enrolled at the university and

I passed my first exam with full marks. I began playing bass guitar when I was young and my idol has always been Saturnino Celani, the bass player of Jovanotti's band, who is one of the best bass players of the 20th century in my opinion.

I have been a UFE for 4 years and I try to make young people aware of mental problems. Talking in schools helps me overcoming the sense of guilt that I feel for my spoilt life and I know and hope that students are not bored by what I say, and that they may think and understand that there are things that improve their lives.

I have relational problems too, I am very sensitive and I need lots of affection. For this reason I found the strength to help others, with all my limits and hope in a "possible" life.









Rosa

Sono Rosa, abito a Trento e sono utente del Centro di salute mentale da 33 anni. Quando ho varcato la prima volta la soglia del Centro, ero serena, avevo la certezza che avrei ricevuto le giuste cure, il giusto ascolto. E così fu. Inizialmente credevo solo nelle cure farmacologiche, nell'incontro con lo psichiatra, nell'ascolto dell'operatrice, ma poi, accettando il percorso che mi hanno proposto, ho scoperto che ero capace di disegnare, cantare, scrivere, sapevo donare ascolto e sorrisi a chi ne aveva bisogno. Ho cominciato a star meglio con me stessa e con la mia famiglia che inizialmente aveva stigmatizzato la mia malattia, ma che con il tempo l'ha accettata.

Sono stata la prima, assieme ad un altro utente, a chiedere di andare nelle scuole per raccontare la nostra storia e il nostro vissuto. In questi

anni sono entrata in moltissimi istituti superiori. I ragazzi si sono dimostrati capaci di donarci amicalità, solarità e disponibilità.

Sono fiera di far parte del gruppo di sensibilizzazione 'Giù la maschera', amo entrare nelle scuole e parlare di me stessa, ma soprattutto adoro ciò che gli studenti mi regalano ogni volta che mi incontrano.

I am Rosa, I live in Trento and I have been a user of the Mental Health Centre for 33 years. When I first went to the Centre I was serene, I knew that I would have received the appropriate treatment and found people able to listen to me. And so it was. At first I only believed in pharmacological treatments, in meetings with a psychiatrist and with operators, but then I accepted the path that they proposed to me and I found that I was able

to draw, sing, write. I was able to listen to others and to support them with a smile. I began to feel better with myself and with my family that had first stigmatised my disease but was finally able to accept it.

I was the first, together with another user, to ask to go in schools to tell our stories

and speak about our experiences. I visited many schools over the years. Students have revealed friendly and open. I am proud of being part of the awareness raising group "Giù la maschera", I love going in schools and talk about myself, but above all I love what students give us every time we meet them.







Salvatore

Sono entrato in contatto con il Centro di salute mentale di Trento nel novembre 2005 ed ho cominciato a frequentare il Centro diurno. Questo mi aiutava ad uscire di casa e ad avere delle relazioni. Successivamente la mia dottoressa mi ha proposto di partecipare al viaggio in treno fino a Pechino dove ho potuto conoscere tanti utenti ed operatori. Poi mi è stato proposto di partecipare alla vita della Casa del Sole. Ho iniziato a coprire un pomeriggio alla settimana, cosa che faccio anche ora. Faccio parte anche di un gruppo di volontari che da più di un anno rispondono ad una linea telefonica che si chiama "Invito alla vita – per la prevenzione del suicidio". Per me che ho sofferto il disagio mentale queste attività sono importanti. Anzitutto so che non sono solo e che la malattia mentale si può

curare e questo cerco di trasmetterlo a chi attraversa un momento di disagio e ha bisogno di aiuto, di relazioni significative che possono fargli intravedere una via d'uscita. Credo che questa attività sia la migliore dimostrazione contro lo stigma e il pregiudizio. Dimostriamo che siamo persone a tutti gli effetti, con dei problemi, ma anche con delle risorse da mettere a disposizione di chi ne ha bisogno.

I came into contact with the Mental Health Centre of Trento in November 2005 when I started to attend the daily centre. This helped me to go out from home and to establish relationships. My doctor then asked me to participate in the journey to Beijing by train, where I met many users and operators. I was then asked to be involved in the life

of the Casa del Sole. I began with an afternoon a week, as I still do. I am also member of a volunteer group which has been working for a dedicated telephone line called "Invito alla vita – per la prevenzione del suicidio" (invitation to life – suicide prevention) for over one year.

These activities are extremely important for a person like me who has suffered from mental disorders. First of all I know that I am not alone and that mental disorders may be cured and this is exactly what I try to tell to people who live difficult moments and need help and significant relationships in order to find their way out. I think that this activity is the best answer to stigma and prejudices. We demonstrate that we are real persons, with problems, but also with resources that we put at the disposal of those in need.





Sara

Dopo un periodo di situazione lavorativa, tra virgolette normale, mi sono ritrovata ad attraversare l'ennesimo periodo buio della mia vita. Per mesi sono rimasta inattiva fino a quando sono stata contattata dalle operatrici dell'ufficio empowerment che mi hanno proposto di rispondere al loro centralino. Mi sono trovata molto bene e ho avuto modo di risollevarmi.

Sono stata ancora più contenta quando qualche mese dopo mi è stato chiesto se volevo fare l'UFE al call center del Centro di salute mentale. Qui mi sono ritrovata come utente ad avere un nuovo rapporto con operatori e infermieri con cui collaboro ormai da mesi in un clima sereno.

Lavorando al call center sono a contatto tutti i giorni con altri utenti che presentano varie richieste, a volte può esserci qualche inghippo, ma se posso essere d'aiuto ben venga, aiuta a stare meglio anche me!

After a period of "normal" working activity I found myself confronted with another dark period of my life. I did nothing for months but then I was contacted by the operators of the empowerment office who asked me to work in their call centre. I found myself very well and I was able to recover.

I was even happier when a few months later I was asked to work as "UFE" at the call centre of the Mental Health Centre. As user, I had the opportunity of establishing a different kind of relationship with operators and nurses, with whom I have been collaborating for months now, in a serene working environment. Thanks to my job at the call centre I have the opportunity to speak every day with users who have different needs. Sometimes there are problems, but I am happy to provide help, as this helps me feeling better too!









Roberto

Sono Roberto. Sono nato e sono vissuto a Bergamo fino al 1991 quando, per motivi di lavoro, con la mia famiglia, siamo venuti a Trento. Il disagio psichico di mio fratello Giuseppe mi ha portato ad avere una esperienza di familiare nel mondo della salute mentale, ed ormai sono 10 anni che sono approdato nel *fareassieme* della salute mentale di Trento.

Perché mi trovo qui in codesta piacevole compagnia umana? Da quando è nato il *fareassieme* in salute mentale a Trento, mi sono trovato sempre più coinvolto, fino a svolgere un ruolo di coordinamento nei vari ambiti dove operano queste bellissime persone, gli UFE.

Voglio approfittare di questo spazio per condividere alcuni pensieri con voi. Il primo è che questa avventura ufologica mi sta mostrando in tutta la sua evidenza che chi riesce ad essere vicino alla sofferenza, in modo positivo e costruttivo, si trova ad avere tanti benefici nella propria di salute e una maggiore consapevolezza sulla malattia. Un altro pensiero è che il maggiore livello di disponibilità verso gli altri, frutto di una elevata responsabilità, produce anche un piacere e infine, cosa molto importante, che tutto ciò ci rende *'esperti'* per esperienza nella

salute mentale. Ciao a tutti.

I am Roberto. I was born in Bergamo and lived there until 1991 when my family moved to Trento for working reasons. Mental disorders affecting my brother Giuseppe led me to acquire experience in the world of mental health as a family member, and I have been involved in the fareassieme initiative in Trento for 10 years now. Why am I part of this pleasant group? When the fareassieme initiative for mental health was launched in Trento I became more and more involved and now I coordinate the different services where these wonderful people, i.e. the UFEs, work. I would like to share my thoughts with you. First of all, I think that this experience has evidently shown that if you are able to be close to people suffering, in a positive and constructive way, you are rewarded in terms of health and of awareness about the disease. Secondly, the willingness to do something useful for others, which is the result of a sense of responsibility, leaves you with a pleasant feeling and, last but not least, that we are "expert" because of our experience with mental health. Goodbye to everybody.











L'Italia 40 anni fa ha iniziato nella salute mentale una rivoluzione appassionata e controversa, nota in tutto il mondo, e che ha avuto in Franco Basaglia e nella Legge 180 le sue icone più note.

Oggi, tutte le volte che cerchiamo di tracciarne un bilancio, ci troviamo di fronte la fotografia di un paese a pelle di leopardo che mescola esperienze di grande innovatività a situazioni dove le persone che vivono la malattia e i loro familiari faticano ancora molto a trovare risposte appropriate ai loro disagi.

Le nostre comunità, per fortuna, sono oggi più disponibili ad accogliere al proprio interno la persona con il disturbo psichico, ma ancora troppo spesso non sono supportate e accompagnate da chi ha al riguardo responsabilità primarie: i servizi di salute mentale, le aziende sanitarie, gli interlocutori politici.

In questo panorama complesso le esperienze maturate a Trento negli ultimi 10 anni sono ritenute tra le più interessanti e innovative, sia sul fronte delle risposte organizzate ai bisogni primari del malato e della sua famiglia che su quelle frontiere più avanzate dove la voce e la partecipazione attiva di utenti e familiari trovano cittadinanza particolarmente forte.

L'esperienza innovativa trentina va sotto il nome di 'fareas-sieme' e comprende tutte le attività promosse dal Servizio di salute mentale di Trento in cui sono coinvolti alla pari utenti, familiari, operatori e cittadini. L'esempio più significativo di questo mondo è quello degli UFE, gli Utenti Familiari Esperti. Gli UFE sono utenti e familiari che dalla malattia hanno tratto consapevolezza del loro sapere esperienziale e capacità di trasmetterlo. Gli UFE spendono il loro sapere nelle attività del Servizio, a fianco degli operatori, aggiungendo valore alle attività svolte. Promuovono la qualità delle prestazioni perché favoriscono la condivisione, il protagonismo attivo e la centralità dell'utente nel percorso di cura.

Gli UFE sono nati a Trento all'inizio del secolo. Attualmente sono più di 40 a 'lavorare' nel Servizio di salute mentale di Trento e sono riconosciuti sia sotto il profilo amministrativo che sotto quello economico. Si stanno diffondendo in altri Servizi italiani e in alcune realtà estere (Pechino, Berlino, Svezia).

Gli UFE hanno ricevuto importanti riconoscimenti:

- Regione Emilia Romagna, Premio Gulliver, come esperienza più innovativa in salute mentale 2008
- Cittadinanza attiva, Best practice, 2009
- Agenas (Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali, Roma), miglior esempio di empowerment organizzativo, 2009



- Azienda sanitaria di Jönköping, Svezia, Best practice 'qualitologica' presentata al Clinical Microsystems Festival, 2010

Vedere in questo libro i volti degli UFE e leggerne i brevi cenni storici ci stimola a trovare sempre nel disagio mentale non solo il problema, ma anche la bellezza della risorsa, della responsabilità e del cambiamento possibile.

Carissimi UFE, grazie a nome dei tantissimi che hanno avuto e che avranno il piacere di incontrarvi nel nostro Servizio e in tante altre realtà in Italia e all'estero!

Renzo De Stefani

**Responsabile Servizio di salute mentale di Trento
Azienda provinciale per i servizi sanitari**

Forty years ago, Italy started a passionate and controversial revolution in the field of mental health, known worldwide, especially with reference to Franco Basaglia and the Act no. 180.

If we try today to take stock of the results achieved we see a heterogeneous country where innovative initiatives are accompanied by situations where people with mental disorders and their families still have difficulties in finding appropriate answers to their needs.

Today our communities are fortunately more ready to accept people suffering from mental disorders than in the past, but too often they are not supported and helped by those who have the primary responsibilities in this sense, i.e. mental health services, health services authorities and politicians.

In this complex framework, the experiences made in Trento over the last 10 years are among the most innovative and interesting ones, with reference to both the organisational answers to the primary needs of patients and their families and to advanced solutions where the voice and active participation of users and family members are particularly important. The innovative initiative made in Trento under the name "fareassieme" includes a whole series of activities promoted by the Mental Health Service of Trento involving at the same level users, family members, operators and citizens. The most significant example of this world is represented by UFEs, i.e. Expert Users and Family Members in Trento's Mental Health. UFEs are users and family members that have acquired awareness of their knowledge deriving from the disease and are able to transfer it. UFEs contribute with their experience to the activities of the Service, in collaboration with operators, thus adding value to the activities carried out. They promote the quality of services offered because they contribute to create a sense of sharing, of active participation and to put the user at the centre of the treatment path.

UFEs were set up in Trento at the beginning of the century. There are now more than 40 UFEs working within the Mental Health Service of Trento and they are recognised both from the administrative and economic point of view. They are spreading to other Italian Services and abroad as well (Beijing, Berlin, Sweden).



UFEs were awarded important prizes:

- *Emilia Romagna Region, Premio Gulliver, as the most innovative experience in the mental health sector in 2008*
- *Cittadinanza attiva (Active citizenship), Best practice, 2009*
- *Agenas (Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali – National Agency for Regional Health Services, Rome), as best example of organisational empowerment, 2009*
- *Health Services Authority of Jönköping, Sweden, Best quality practice presented at the Clinical Microsystems Festival, 2010*

The photographs of UFEs in this book and their short biography stimulate us to identify not only the problem in mental disorders but also a resource, a sense of responsibility and the awareness that changing is possible.

Dear UFEs, I would like to thank you all on behalf of all those who had and will have the pleasure of meeting you in our Service, as well as in other Italian services and abroad!!

Renzo De Stefani

**Head of the Mental Health Service of Trento
Provincial Health Services Authority**

Quando ho pensato a questo progetto l'obiettivo che mi sono posto è stato quello di far sorgere delle domande, piuttosto che offrire delle risposte. Il mio tentativo è stato quello di entrare nello spazio dell'individuo, rispettandone la sua unicità, non guardando dall'esterno, ma attraverso il rapporto tra il documentarista ed i soggetti. Insomma, una volta tanto usare "il mezzo" (fotografico) per entrare in relazione e non come filtro. Un fare autoriale e non solo documentativo, attraverso la sensibilità del sottoscritto e delle proprie esperienze personali che hanno incontrato le storie e le esperienze dei protagonisti del libro.

Devo confessare che in me sono sorte molte domande, grazie soprattutto a come le persone si sono messe in gioco con me e con la mia macchina fotografica. In modo libero, trasparente, comunque sempre chiaro e diretto. E di questo devo essere grato a tutti loro che, oltre a permettermi di realizzare questo lavoro, mi hanno ricordato molto bene, senza nessuna retorica, quanto importante sia il valore dell'essere umano, nelle individualità e specificità, senza pudore di apparire, ma semplicemente nell' "essere".

Alessio Coser
Fotografo

When I thought about this project, my aim was to pose questions, rather than give answers. I tried to enter the individual space, while respecting its uniqueness, not looking from the outside, but through the relationship established between a documentarist and his subjects. This meant using the



“means” (photographs) in order to establish a contact and not as a filter. The result is an authorial rather than documental book, combining my sensitivity and personal experiences with the stories and experiences of protagonists.

I must confess that many questions arose, especially for the attitude of people towards me and my camera. They got involved in a free and transparent way, always frank and straightforward. For this reason I am grateful to them all, who not only enabled me to realise this work, but who also reminded me, without rhetoric, about the value of human beings, with their uniqueness and specificity, without fear of appearing but by simply “being”.

Alessio Coser
Photographer

L'isolamento è il nemico peggiore di chi si trova in una situazione di disagio psichico. Fino a pochi decenni fa, chi era afflitto da questo tipo di problematiche spesso era vittima della società, prima che della malattia stesse. Oggi non è più così, grazie al lavoro di chi quotidianamente si impegna affinché chiunque ne abbia bisogno possa trovare vicino a sé una persona capace di essergli d'aiuto. Un compito che il Servizio Salute mentale di Trento sta svolgendo con grande efficacia, grazie a progetti innovativi che aprono la strada ad un nuovo modo di affrontare la malattia. Comunicare, condividere le proprie esperienze, rendere partecipi gli altri: utenti, operatori e familiari esperti sono oggi una realtà straordinaria che lavora insieme e che ora è un esempio per molte altre realtà italiane ed internazionali. È quindi con grande piacere che ho accolto l'invito a partecipare, a nome del Consiglio Regionale del Trentino-Alto Adige, a questa iniziativa e ringrazio quindi tutti coloro che l'hanno resa possibile, ed in particolare proprio gli UFE, ritratti in questo volume, che hanno reso il motto *Fareassieme* qualcosa di concreto e reale, al servizio dell'intera comunità.

Marco Depaoli
Presidente del Consiglio Regionale
del Trentino-Alto Adige

Isolation is the worst enemy for people with mental disorders. Until a few decades ago, people suffering from this kind of problems were often the victims of society, rather than of the disease itself. Things have changed now, thanks to the commitment of people who daily work in order to provide support and help to people in need. A task that the Mental Health Service of Trento is effectively carrying out, thanks to innovative projects that open the way to a different approach to mental diseases. Communication, sharing experiences, increasing the awareness: Users, operators and expert family members are now an extraordinary reality working together and they



represent a model for many other Italian and international experiences. It was therefore with great pleasure that I accepted the invitation to participate, on behalf of the Trentino-Alto Adige Regional Council, in this initiative and I would like to thank all those who made it possible, in particular UFEs, portrayed in this book, who turned the concept of Fareassieme (doing together) into something real, for the benefit of the community as a whole.

Marco Depaoli

Chairman of the Trentino-Alto Adige Regional Council

Un progetto ambizioso questo degli UFE che sta girando il mondo e che vede la nostra sanità e il nostro servizio di salute mentale pioniere in un campo così delicato e così importante per la vita delle persone. Con piacere abbiamo partecipato al progetto di dedicare una giornata al *fareassieme*, quel fare assieme che dovrebbe vederci protagonisti ogni giorno e in molti momenti della nostra vita, qualsiasi ruolo noi si ricopra. Ancora più importante e significativo se affrontiamo, anche nel ruolo di amministratori di bene comune, il tema della salute mentale e il disagio diffuso che colpisce non solo persone singole ma la famiglia e la comunità. L'esperienza di Trento è, ne siamo fieri, sicuramente una delle più innovative e interessanti e noi la sosteniamo con convinzione nella certezza che il lavorare insieme con obiettivi chiari e condivisi faccia crescere la comunità nel suo complesso.

Ugo Rossi

**Assessore alla salute e alle politiche sociali
della Provincia autonoma di Trento**

The project involving UFEs is an ambitious project worldwide and our health authorities and mental health services are pioneers in an extremely delicate and important field of human life. We were glad to participate in the project aiming at dedicating one day to fareassieme, i.e. that doing together that should involve us all every day and in several moments of our life, independently from the role we play. The concept of doing together is even more important and meaningful when we, as public administrators, have to face the issue of mental health, that does not only affect single individuals, but their families too and the community as a whole. We proudly believe that the experience of Trento is one of the most interesting and innovative initiatives and we fully support it with the firm belief that working together in order to achieve clear and shared objectives helps the entire community to grow.

Ugo Rossi

**Provincial councillor for health and social policy
of the Autonomous Province of Trento**



L'impegno forte dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari nel campo della salute mentale è sempre stato quello di far crescere la competenza e la voglia di innovazione non solo dal punto di vista professionale ma anche quello di essere in grado di rispondere ai bisogni diversi della comunità nel suo insieme. Gli Utenti Familiari Esperti, UFE, ai quali è dedicato questo libro fotografico, sono i veri protagonisti di un progetto ormai sempre più diffuso a livello nazionale e internazionale che vede un tentativo ben riuscito di risolvere il problema dello stigma che ha da sempre e storicamente messo in evidenza la diversità tra "il normale e il diverso". Concetti questi che con la sperimentazione trentina si stanno superando con un grande coinvolgimento di persone davvero "diverse" ma molto "normali" e che sono penetrati trasversalmente e diffusamente nella comunità sociale facendone crescere l'attenzione, la maturazione e la concretezza rivolta quest'ultima soprattutto ad un miglioramento collettivo dello stare insieme e del "fare assieme".

Franco Debiasi
Direttore Generale Azienda provinciale
Servizi Sanitari Trento

The objective of the Provincial Health Services Authority in the field of mental health has always been the enhancement of skills and the promotion of innovation, not only from a professional point of view, but also the desire of meeting the different needs of the community as a whole. Expert Users and Family Members, the UFEs, to whom this book is dedicated, are the real protagonists of a project which is becoming increasingly widespread at national and international level, aiming at fighting the stigma that has historically highlighted the difference between "the normal and the different". The project implemented by the Trentino region contributes to overcome these notions, by involving really "different" but absolutely "normal" people. These notions are widespread in the social community, but now awareness is increasing, together with understanding and concrete actions, aimed at an overall improvement, through the concept of staying together and "doing together".

Franco Debiasi
Provincial Health Services Authority
General Manager Trento

Credere nelle risorse e nella responsabilità di ognuno, coltivare la fiducia nella possibilità del cambiamento, dare valore all'esperienza. Sono questi i principi di comune sentire che hanno condotto all'incontro tra la Fondazione Cassa Rurale di Trento e il Servizio di Salute Mentale di Trento. La costanza e la determinazione del progetto di psichiatria di comunità *FareAssieme* e delle azioni degli UFE dimostrano



alla comunità che si può fare molto per combattere gli stereotipi intorno al disagio mentale e intervenire in concreto nella complessa struttura dei bisogni sociali di oggi.

Ai protagonisti di queste storie, utenti, familiari, operatori, va l'augurio della Fondazione di sempre maggiore soddisfazione nel far conoscere le proprie preziose esperienze di vita.

Giorgio Fracalossi

Presidente della Fondazione Cassa Rurale di Trento

Believing in the resources and sense of responsibility of each individual, increasing the confidence in the possibility of changing, enhancing the value of experience: These are the shared principles that led to the meeting between the Fondazione Cassa Rurale of Trento and the Mental Health Service of Trento.

The constant commitment and perseverance of the community psychiatric project FareAssieme and of UFEs demonstrate to the community as a whole that much can be done in order to fight stereotypes concerning mental diseases and that actions must be taken in order to meet today's complex social needs. To the protagonists of these stories, users, family members and operators, go the Foundation's best wishes of success in disseminating their valuable life experiences.

Giorgio Fracalossi

The Chairman of the Fondazione Cassa Rurale di Trento



