

GENERARE CAMBIAMENTO

FAMIGLIA E SALUTE AL CENTRO
ANCHE NELL'EMERGENZA



REPORT
DI MISURAZIONE
DELL'IMPATTO
GENERATO IN FASE
DI LOCKDOWN

FAMIGLIA
E SALUTE
AL CENTRO



Fondazione
Centro
per la famiglia
Cardinal Carlo Maria Martini Onlus



Indice

GENERARE CAMBIAMENTO

Report di misurazione dell'impatto
generato in fase di lockdown

4

LA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA

La ricerca di una "dimensione di normalità"
in un periodo di totale incertezza

6

ESITO DELLA MISURAZIONE | AREA GRUPPI

8

ESITO DELLA MISURAZIONE | AREA PSICOLOGICA

20

APPENDICE 1

Analisi delle prestazioni erogate dai Consultori
Familiari FeLCeAF durante l'emergenza COVID-19
(Abstract di alcuni dati)

34

RINGRAZIAMENTI

39

GENERARE CAMBIAMENTO



REPORT DI MISURAZIONE DELL'IMPATTO GENERATO IN FASE DI LOCKDOWN

Il 18 febbraio 2020 entrerà nella storia. All'Ospedale di Codogno in Provincia di Lodi viene identificato il primo caso italiano di trasmissione secondaria da Covid-19. Da quel momento la vita di ciascuno di noi, in tutte le sue sfumature, ha subito un drastico e impensabile stravolgimento, con ricadute importanti in ambito affettivo, relazionale, sociale, culturale, antropologico, economico e professionale. Se il cambiamento è un processo insito nell'essere umano, questa pandemia globale non ha lasciato scampo: tutti noi, grandi e piccini, ci siamo trovati a "cambiare". La domanda è: "come siamo cambiati" o "come stiamo cambiando"?

Come Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus abbiamo voluto provare a capire, chiedendo, indagando, analizzando e raccontando, se si sia riusciti, in piena emergenza da Coronavirus, a generare benessere nelle persone che hanno continuato a rivolgersi ai nostri Consulitori familiari, potendo contare su servizi di ascolto di carattere psicopedagogico in una modalità diversa: online.

Il web, nella fase di lockdown, è diventato infatti il "tramite" nelle relazioni e i Consulitori di Fondazione, convertendo da subito in remoto l'erogazione delle proprie prestazioni sociosanitarie, hanno garantito assistenza e ascolto a minori, adolescenti, adulti, singoli, coppie, famiglie, anziani, personale sanitario, medico e paramedico in trincea negli ospedali. Solo gli ambulatori di ginecologia e ostetricia, per ovvi motivi e per non affossare i nosocomi, hanno proseguito nel proprio lavoro in presenza.

Questa nuova modalità di lavoro e approccio alla persona necessitava di essere considerata, capita, metabolizzata, misurata e raccontata. Proviamo a farlo oggi, rendendo pubblica la Misurazione di Impatto di Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus.

L'indagine è stata effettuata, somministrando questionari con domande aperte e chiuse di carattere quantitativo e qualitativo a 2.315 utenti che hanno avuto accesso ai nostri servizi online dell'area gruppi e dell'area psicosociale, nei mesi di marzo, aprile e maggio 2020.

La ricerca, condotta all'interno della parentesi temporale coincidente con la fase di chiusura del Paese, seppur riferita a un periodo "statisticamente breve", ha portato alla luce dati estremamente interessanti che ci permettono di cogliere anzitutto la capacità che abbiamo avuto di generare benessere negli altri, nonché di comprendere come l'uso della tecnologia, in questo particolare frangente, sia stata essenziale nel processo di "cura" di sé e delle relazioni.

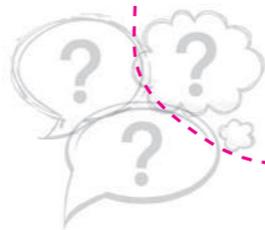
È stato confermato inoltre l'elevato apprezzamento per la qualità dei servizi erogati e l'altrettanta competenza degli operatori. Ha dato spunti per poter comunicare all'esterno con modalità e linguaggi nuovi che certamente faciliteranno la narrazione della missione di Fondazione agli stakeholders con timbri e sfumature differenti. Ha fatto emergere anche qualche criticità, ma nulla che non sia modificabile e migliorabile nel tempo. *Da ultimo, questo report traccia la strada perché costituisca il primo passo della Fondazione nell'utilizzo della misurazione di impatto come sistema di rilevazione da estendersi a tutte le aree di lavoro dell'Organizzazione, allargando al coinvolgimento degli operatori, dei volontari, della governance e degli stakeholders in senso più ampio possibile.*

In termini metodologici abbiamo adottato il principio dell'**outcome harvesting**¹, ovvero di una valutazione ex-post stakeholders-centered, finalizzata a evidenziare i cambiamenti generati nell'individuo che ha avuto accesso ai servizi di supporto psicopedagogico individuali o di gruppo. Abbiamo di fatto provato, secondo quanto definisce lo *United Nations Development Programme*², a raccogliere le prove di ciò che è stato realizzato, lavorando a ritroso per determinare se e come (outcome) i nostri Consulitori abbiano contribuito a generare cambiamento.

Fonti:

1. 'Outcome Harvesting: Principles, Steps, and Evaluation Applications' di Ricardo Wilson-Grau 2019 Information Age Publishing Inc.
2. UNDP Evaluation Guidelines Gennaio 2019 http://web.undp.org/evaluation/guideline/documents/PDF/UNDP_Evaluation_Guidelines.pdf

LA PSICOLOGIA DELL'EMERGENZA



LA RICERCA DI UNA "DIMENSIONE DI NORMALITÀ" IN UN PERIODO DI TOTALE INCERTEZZA

L'emergenza che abbiamo vissuto a causa del Coronavirus ha stravolto la nostra quotidianità, costringendoci all'isolamento in casa e, per molti, all'interruzione dell'attività lavorativa. Le restrizioni imposte dal Governo per contenere la diffusione del virus, ci hanno portato a dover rinunciare ai contatti umani e alle relazioni sociali, bisogni fondamentali per l'uomo.

L'isolamento che ha caratterizzato questo periodo ha creato disagio e stress in molti di noi, vivendolo come una costrizione, una limitazione della libertà, un cambiamento profondo della propria routine.

Come rispondiamo di fronte ad una situazione di emergenza?

L'emozione primaria è la paura, fondamentale per la nostra difesa e sopravvivenza. Una paura persistente però può sfociare in comportamenti impulsivi e irrazionali che rischiano di essere controproducenti. Anche l'ansia e l'angoscia sono emozioni che ci hanno accompagnato nel periodo di lockdown, mettendo a dura prova la nostra salute mentale.

Secondo i fondamenti della psicologia dell'emergenza³, in situazioni come quella che abbiamo vissuto, si possono sviluppare diversi disturbi psicologici quali ansia, depressione o che inducono all'uso di sostanze. Per questo motivo è importante chiedere aiuto a esperti al fine di prevenire l'insorgenza delle possibili conseguenze negative.

Come ha risposto la nostra Fondazione con i propri Consulenti?

Durante tutta l'emergenza Covid-19 gli operatori di Fondazione si sono mobilitati al fine di garantire una assidua presenza attraverso percorsi di sostegno psicologico per supportare le persone che si trovavano in un momento di grande disagio o a proseguire i propri percorsi personali/familiari in un modo completamente nuovo. Nel medesimo, è stata incrementata l'offerta delle attività di gruppo, proponendola online. Nel contempo, sono state fornite indicazioni utili sulla gestione della situazione facilitando lo spostamento dell'attenzione dal tema 'Coronavirus' ad argomenti di confronto in famiglia, all'improvviso mai così "presente" nelle giornate e nella quotidianità.

Normalità
 Incertezza



Non è un caso, pertanto, che l'adesione abbia trovato un gran seguito su tematiche non strettamente correlate alla pandemia, ma che viceversa affrontavano aspetti legati al ruolo genitoriale, alle problematiche connesse con la crescita del bambino, ai corsi/gruppi preparto, allo svezzamento o legati al tema del postparto, fino alla gestione dello stress, all'acquisizione di tecniche e strumenti di rilassamento piuttosto che correlati all'uso di abilità ludico-sportive per gestire le relazioni in famiglia, specie se presenti anche minori.

In ogni caso, indipendentemente dalla tematica trattata, la partecipazione ai gruppi ha permesso alle persone di sentirsi meno sole, di confrontarsi, di condividere esperienze e distogliere l'attenzione dalla minaccia presente. C'è stato un impegno comune da parte dei nostri operatori che ha consentito di far vivere, anche se per uno spazio di tempo limitato, una dimensione di "normalità" in periodo di totale incertezza.



ESITO DELLA MISURAZIONE **AREA GRUPPI**

» [Link al questionario somministrato](#)

A tutti i 261 utenti dei Consultori che hanno scelto di partecipare ai gruppi di ascolto e accompagnamento in ambito psicopedagogico da marzo a maggio secondo la nuova modalità online, è stato somministrato un questionario di 16 domande tra aperte e chiuse. L'analisi, a carattere sperimentale, è avvenuta ex-post a metà giugno 2020, con l'obiettivo di misurare il grado di cambiamento percepito e di benessere personale generatosi, grazie alla partecipazione ad attività di gruppo online, nonché di comprendere gli effetti psicologici e relazionali che potevano scaturire dall'uso del web e delle terapie da remoto.

La valutazione tiene conto del periodo e della fase estremamente particolare della vita sociale degli individui che è stata caratterizzata da forte limitazione delle relazioni, periodo di pandemia con emergenza sanitaria globale, utilizzo del web quale unico strumento di socializzazione e di (psico)terapia.



Il campione è costituito prevalentemente da donne, in linea con la tipologia di utenza che accede abitualmente ai servizi consultoriali di Fondazione ogni anno. Questo fa emergere alcune considerazioni rispetto all'utenza maschile, ovvero: come possiamo raggiungerla? Quali mezzi utilizzare? Quali temi proporre per favorire la partecipazione dell'uomo? Come trasmettere l'importanza e l'utilità della partecipazione ai gruppi?



ETÀ

Del campione che ha partecipato all'indagine, aderisce ai percorsi di gruppo l'adulto, prevalentemente donna.

L'età minima è di 22 anni, mentre la massima è di 70 anni. Osservando le percentuali viene da considerare che **l'uso della tecnologia non ha limiti di età**, confermando che la scelta di Fondazione di convertirsi online è stata vincente e funzionale ad accompagnare le persone, rispondendo ai loro bisogni anche in periodo di lockdown.



✓ **HIGHLIGHTS AREA GRUPPI**

In evidenza i dati relativi al campione degli utenti intervistato



✓ **AREE DI APPARTENENZA DEI GRUPPI/CORSI**

La partecipazione ai gruppi è vincente anche online

Il dato interessante che emerge è relativo all'area dei neogenitori ove il 55% del campione intervistato ha scelto di partecipare a gruppi quali svezzamento, il sonno del bambino, massaggio del bambino, spazio pesata, papà al tempo del Covid e 118 pediatrico. Hanno riscosso un significativo consenso nonostante, per tradizione e necessità, siano stati sempre proposti in presenza. Inoltre, dalle risposte ricevute, è emerso che più di una persona ha partecipato a più di un gruppo, dato altrettanto esplicativo del fatto che possa essere una modalità funzionale per cercare risposte a più bisogni individuali.



Il 10% del campione non ha specificato il gruppo



Domanda 9 dell'indagine relativa all'Area Gruppi

✓ LA PARTECIPAZIONE AI GRUPPI ONLINE GENERA BENESSERE E PORTA BENEFICI

La domanda che avevamo posto, ovvero *'pensando ai benefici riscontrati in seguito alla partecipazione al gruppo/serata indica il grado di accordo con le seguenti affermazioni'*, aveva come obiettivo quello di cominciare a misurare l'impatto generato con gli interventi di gruppo.

Abbiamo ottenuto risultati sorprendenti in termini di "beneficio positivo e concreto percepito" di cui si dà evidenza delle risposte più significative.

Anzitutto, interessante che in tempo di lockdown il 55% dichiarò di **"essere molto soddisfatto della socializzazione avvenuta nei gruppi online"**.

Osserviamo inoltre che l'affermazione con la quale gli utenti sono maggiormente d'accordo (67% molto d'accordo) è la seguente: **"Ho compreso di non essere l'unica/o a vivere determinate difficoltà"**. Questo risultato sottolinea l'importanza del processo di normalizzazione, ovvero l'aiutare le persone a comprendere che alcune situazioni, dinamiche relazionali, sensazioni ed emozioni sono "normali" e che altre persone le vivono e le provano. Questa consapevolezza permette di vedere le cose da una prospettiva differente, modificando i pensieri e i modi di reagire.

Altro elemento interessante è **l'aspetto del confronto**. Il gruppo consente alle persone di sentirsi meno sole, di acquisire diversi punti di vista rispetto ad una medesima situazione e aumentare la propria consapevolezza. Ancor più rilevante in questo caso se si considera la modalità di partecipazione ai gruppi online che non ha impedito di favorire il confronto e la libertà di condivisione del proprio vissuto.

93 %

Ho compreso di non essere l'unica/o a vivere determinate difficoltà

67% Molto d'accordo
 26% Abbastanza d'accordo

91 %

Ho percepito un cambiamento positivo del mio stato d'animo

50% Molto d'accordo
 41% Abbastanza d'accordo

83 %

Ho acquisito strumenti pratici per gestire determinate situazioni

44% Molto d'accordo
 39% Abbastanza d'accordo

87 %

Sono riuscita a vedere con più chiarezza determinate situazioni

52% Molto d'accordo
 35% Abbastanza d'accordo

83 %

È stato importante socializzare

55% Molto d'accordo
 28% Abbastanza d'accordo

84 %

Ho percepito maggiore sicurezza in me stessa/o

41% Molto d'accordo
 43% Abbastanza d'accordo

82 %

È stato importante il confronto con gli altri partecipanti

54% Molto d'accordo
 28% Abbastanza d'accordo



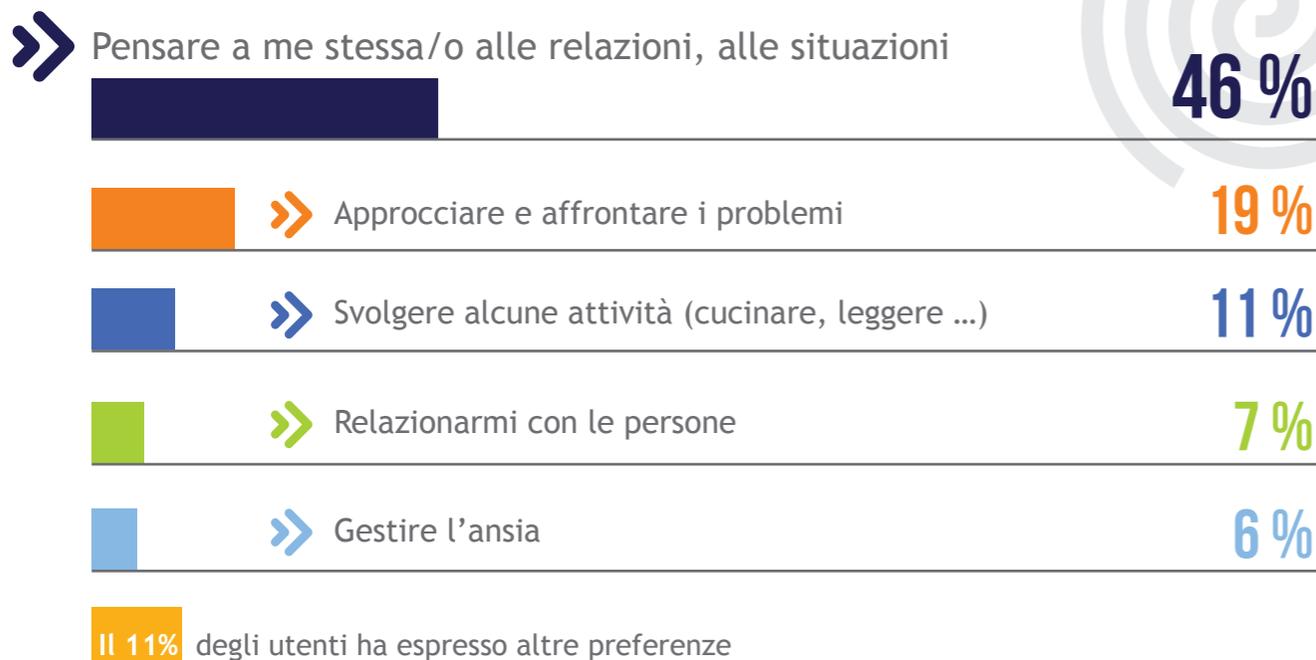


Domande 10 e 10.1 dell'indagine relativa all'Area Gruppi

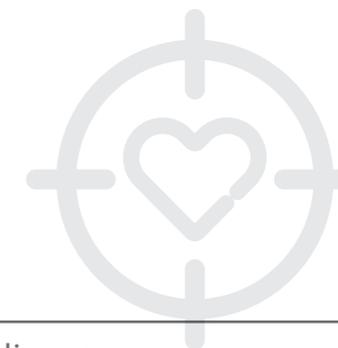
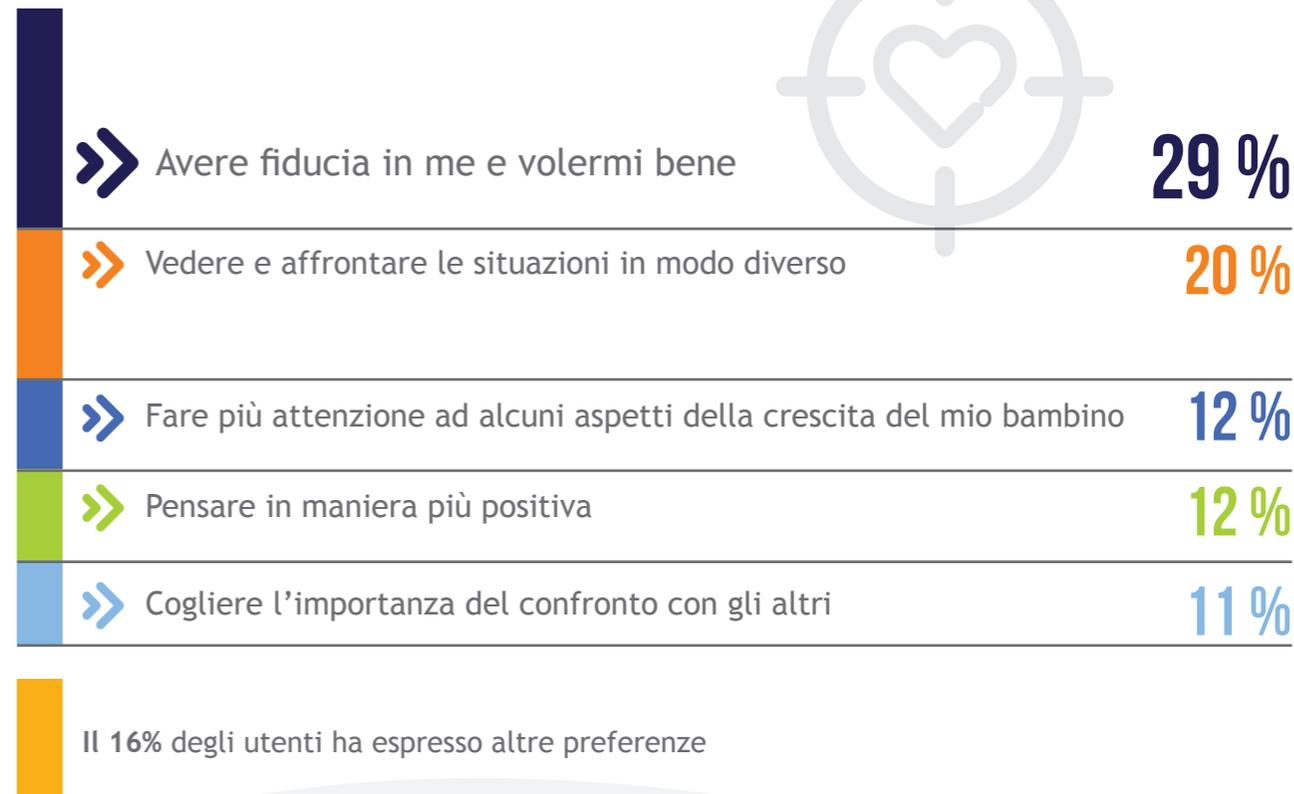
✓ DAL CAMBIAMENTO DI PENSIERO E PROSPETTIVA A UNA NUOVA MODALITÀ DI AGIRE

Due le domande aperte poste al target, ovvero *“Pensando a dei cambiamenti concreti che ha osservato in lei in seguito alla partecipazione al gruppo/corso, provi a concludere le seguenti frasi”*:

HO CAMBIATO IL MODO DI ...



HO INIZIATO A ...



Essendo domande aperte rileviamo uno spettro di risposte molto simili che abbiamo provato a raggruppare per analogia, definendo le macro categorie di appartenenza.

Facendo riferimento a cambiamenti più concreti, dai risultati emerge che la partecipazione ai gruppi ha modificato principalmente il modo delle persone di pensare a loro stesse, alle relazioni e alle situazioni (cambiamento di pensiero) e di vedere loro stesse, le situazioni e i problemi (cambiamento di prospettiva). Questo ha consentito agli utenti di cambiare il proprio modo di agire.

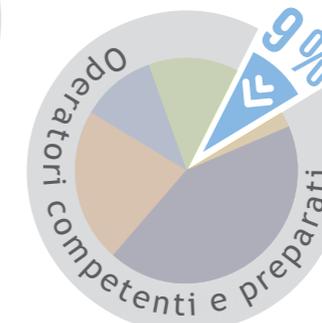
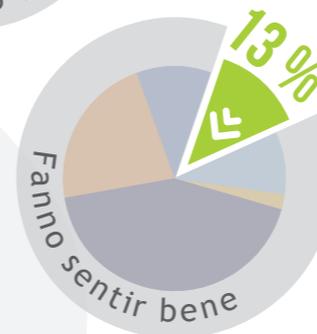
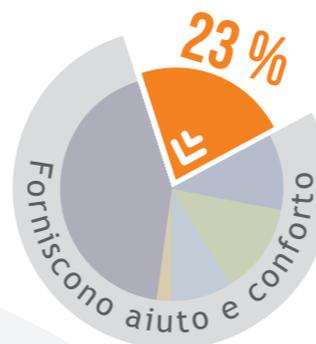


Domande 11 e 11.1 dell'indagine relativa all'Area Gruppi

**✓ I PUNTI DI FORZA DELLA PARTECIPAZIONE AI "GRUPPI":
 MIGLIORE GESTIONE DEGLI ASPETTI DELLA VITA QUOTIDIANA,
 AIUTO E CONFORTO.**

Con la domanda 'Suggeriresti ad altri di partecipare a questo/i incontro/i?' abbiamo provato ad indagare il grado di propensione degli utenti nel consigliare ad altre persone i percorsi proposti.

Considerando che il 96% consiglierebbe ad altri di prendervi parte, evidenziamo il gradimento percepito e l'utilità riscontrata nel recepire consigli ed acquisire informazioni utili per gestire aspetti della vita quotidiana. Il gruppo assume così un ruolo "mitigante", in grado di assicurare aiuto e conforto.



L'1% degli utenti ha espresso altre preferenze

Segnaliamo tra tutti un dato interessante: il 13% del campione ha dichiarato che i gruppi "hanno fatto sentir bene; sono stati momenti piacevoli"; la percentuale è da non sottovalutare se si considera la dimensione virtuale della realizzazione dell'attività di gruppo.

Provando ad interpretare ulteriormente questo item, si può presumere che il periodo di lockdown abbia talmente acutizzato il bisogno di relazioni sociali che anche lo strumento informatico è stato vissuto come un mezzo efficace per evitare o contenere lo stato di isolamento e frustrazione, preservando o attivando nuove relazioni anche con persone mai conosciute prima.



Sono una neomamma che come tutte si è trovata a vivere questa nuova esperienza meravigliosa in un contesto diverso da quello che si sarebbe immaginata... Il Consultorio e tutti i suoi collaboratori sono stati una presenza costante. Un aiuto reale e concreto, una spalla su cui sfogarsi, ma anche con il quale ridere e scherzare. Mi ha regalato competenze con le quali prendermi cura del mio bambino, dal corso di distruzione al massaggio. E mi ha regalato altre mamme, con le quali confrontarsi e supportarsi. Ma soprattutto mi ha regalato del tempo. Tempo per me. Tempo per il mio bambino. Tempo per imparare. Tempo per parlare e tempo per ascoltare. Ci ha aiutato a scandire le nostre giornate e soprattutto non ci ha fatto sentire soli. Grazie davvero per ogni sorriso, non vedo l'ora di abbracciarvi di persona.

(Lidia)



Domande 12 e 13 dell'indagine relativa all'Area Gruppi

✓ IN EMERGENZA LA DIMENSIONE "ONLINE" OTTIENE CONSENSO E AIUTA AD EVITARE L'ISOLAMENTO, SEBBENE LA VICINANZA FISICA RESTI UN BISOGNO ESSENZIALE

Abbiamo sottoposto al target di riferimento due domande aperte legate alla dimensione "virtuale e a distanza" della partecipazione ai gruppi, solitamente vissuti in presenza, in contesti neutri all'interno dei Consultori. Questi i quesiti: *'Pensando alla modalità online utilizzata in questi mesi, quale è stato almeno un aspetto positivo? E uno negativo?'*

ASPETTI POSITIVI



ASPETTI NEGATIVI



+ Le percentuali più significative sulla positività della partecipazione online ai gruppi sono state: la comodità nello stare a casa non dovendosi spostare; la possibilità di continuare gli incontri anche durante il periodo di lockdown; la possibilità di sentire la vicinanza delle persone nonostante la distanza fisica. In queste risposte si coglie la funzionalità dell'elemento "virtuale" quale strumento per ottimizzare i tempi da parte dell'utente e agevolare l'operatore nella migliore gestione del proprio tempo lavoro.

In parallelo abbiamo chiesto di individuare almeno un elemento negativo: emerge una sorta di parallelismo tra coloro che hanno dichiarato la propria propensione all'uso del virtuale come elemento di comodità, vicinanza, continuità e coloro che dichiarano elemento penalizzante la mancanza di contatto e presenza fisica (aspetto predominante). A seguire, altro fattore inibente, la difficoltà di connessione alla rete internet domestica. Nel medesimo resta comunque una percentuale elevata quella correlata al fatto che non venga riportata nessuna negatività.



Domanda 14 dell'indagine relativa all'Area Gruppi

✓ **LUOGHI "VIRTUALI", LUOGHI DI QUALITÀ.
 CASA, PRESENZA E BENESSERE:
 LE IMMAGINI DI UN'ESPERIENZA VISSUTA IN LOCKDOWN**

Con la domanda aperta *'Pensando a questi mesi prova a descrivere il Consultorio con una immagine'* abbiamo voluto lasciar spazio creativo all'utente, chiedendogli, sulla base dell'esperienza vissuta e del benessere generatosi o percepito, di provare a definire i Consultori. Emergono tre dimensioni semantiche: la presenza quale punto di riferimento/sicurezza; la casa a rappresentare i legami familiari; il benessere come elemento positivo.

PRESENZA
 39 %

AIUTO CONCRETO
 ALBERO ANCORA FARO
 MANO PROTESA OASI PORTO SICURO
 PUNTO DI RIFERIMENTO QUALCOSA DI UTILE
 RETE SALVAGENTE SCUOLA
 STANZA SICURA SOSTEGNO
 PUNTO DI RISTORO PRESENZA

PRESENZA = punto di riferimento/sicurezza
 Immagine che rimanda all'idea di Consultorio come ad un luogo a cui attribuire e riconoscere competenza e presenza.

CASA
 35 %

CASA = legami familiari
 Immagine molto positiva del Consultorio perché rimanda ad una dimensione affettiva costruita comunque nonostante l'assenza dei corpi.

CASA
 35 %

ABBRACCIO ACCOGLIENZA
 AMICO CASA FAMIGLIA
 MAMMA NIDO TAVOLA
 UMANITÀ VOCE FAMILIARE
 CERCHIO DI PERSONE

BENESSERE
 16 %

ARCOBALENO
 CAMPO DI FIORI GIRASOLE
 MACCHIE DI COLORE NUVOLA
 QUADRO COLORATO SCATOLA REGALO
 SERENITÀ SOLE

BENESSERE = elemento positivo
 Immagine che richiama ai legami forti, alla sicurezza, alla stabilità.

Il 10% degli utenti ha espresso altre preferenze



ESITO DELLA MISURAZIONE **AREA PSICOLOGICA**

» [Link al questionario somministrato](#)

A tutti i 2054 utenti dei Consultori che hanno trovato supporto in ambito psicologico, da marzo a maggio secondo la nuova modalità online, è stato somministrato un questionario di 20 domande tra aperte e chiuse.

L'analisi, a carattere sperimentale, è avvenuta ex-post a metà giugno 2020, con l'obiettivo di misurare il grado di cambiamento percepito e di benessere personale generatosi, grazie all'aiuto di psicologi e psicoterapeuti dei Consultori di Fondazione in modalità online, nonché di comprendere gli effetti psicologici e relazionali che potevano scaturire dall'uso del web e dalle terapie da remoto. La valutazione tiene conto del periodo e della fase estremamente particolare della vita sociale degli individui che è stata caratterizzata da forte limitazione delle relazioni, periodo di pandemia con emergenza sanitaria globale, utilizzo del web quale unico strumento per garantire supporto psicologico.



Femmine
86 %

✓ **GENERE**

Il campione è costituito prevalentemente da donne, in linea con la tipologia di utenza che accede abitualmente ai servizi consultoriali di Fondazione ogni anno. Questo dato porta ad alcune considerazioni relativamente all'utenza maschile, ovvero: come possiamo raggiungerla? Quali mezzi utilizzare? Come trasmettere l'importanza e l'utilità del supporto psicologico?

Maschi
14 %

✓ **ETÀ**

L'accesso al supporto psicologico online del campione che ha partecipato all'indagine è prevalentemente donna.

L'età minima è di 7 anni, mentre la massima è di 85 anni. Il 64% dell'utenza ha un'età maggiore o uguale a 40 anni. Gli utenti minorenni sono 4.



✓ **HIGHLIGHTS AREA PSICOLOGICA**

In evidenza i dati relativi al campione degli utenti intervistato

Numero di utenti presi in carico da marzo a maggio

2.054

Numero questionari compilati

221

Percentuale di compilazione

10,75 %

✓ **MOTIVO DEL SOSTEGNO**

Il 57% del campione ha chiesto aiuto per sé ad un terapeuta, in periodo di lockdown

Difficoltà individuali
57 %

Difficoltà genitori-figli
29 %

Difficoltà di coppia
14 %

Il 57% degli utenti che ha risposto al questionario si è rivolto ad un terapeuta di Fondazione in periodo di lockdown per far fronte a difficoltà individuali. A seguire la richiesta di aiuto per difficoltà correlate alla relazione genitori-figli e a problemi di coppia.



Domanda 2 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ IL LOCKDOWN FACILITA L'EMERSIONE DEL BISOGNO DI AIUTO

La domanda che avevamo posto ovvero “Hai già intrapreso un percorso di sostegno psicologico in passato?” aveva l'obiettivo di comprendere se il campione intervistato avesse già vissuto momenti di supporto psicologico, precedenti al periodo Covid. Il 60% degli utenti che ha compilato il questionario risponde affermativamente, mentre il 40% dichiara di averne sentito il bisogno, per la prima volta, durante il lockdown. Questa seconda percentuale ci fa ipotizzare che sia stata proprio la particolarità del momento ad aver favorito l'esplicitazione del bisogno di aiuto.



Domanda 3 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ IL SOSTEGNO PSICOLOGICO TROVA PIENO CONSENSO NEL CAMPIONE

Alla domanda “Quanto ritieni che il percorso di sostegno psicologico ti sia stato utile?” Il 95% del campione ha dichiarato un significativo 56% “molto d'accordo” e un 39% “abbastanza d'accordo”. Questa valutazione trova conferma nell'interpretazione delle risposte date nelle domande successive e che danno la dimensione del cambiamento generato.

95 %



Ritiene che il percorso di sostegno psicologico sia stato utile

56% Molto d'accordo
 39% Abbastanza d'accordo



... L'esperienza presso il Consultorio Ceaf mi ha aperto un mondo nuovo, tanto da portarmi ad intraprendere gli studi universitari nell'ambito della psicologia. Il percorso intrapreso mi ha aiutato moltissimo e mi sento di consigliarlo a chi ha bisogno di trovare un valido supporto psicologico. Lì ho trovato uno spazio accogliente e senza pregiudizi.

(Giulia)





Domande 8 e 9 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ IL SOSTEGNO PSICOLOGICO ONLINE ACCRESCE LO STATO DI BENESSERE E RIDUCE LA DIMENSIONE STRESSOGENA E DEGLI STATI D'ANIMO NEGATIVI

Due le domande chiuse che abbiamo sottoposto al campione, composte da cinque aggettivi con accezione positiva e cinque con accezione negativa, che necessitano di essere lette insieme.

La prima domanda aperta era: *“Nel mese che ha preceduto l’inizio del percorso di sostegno, quante volte ti sei sentito/a ...”*. La seconda: *“Nelle due settimane successive alla conclusione del percorso, quante volte ti sei sentito/a ...”*.

Facendo un confronto tra gli stati d'animo sperimentati prima e dopo il percorso di sostegno psicologico, emerge un incremento delle volte in cui gli utenti si sono sentiti sereni e propositivi e un decremento delle volte in cui hanno sperimentato stati d'animo negativi, soprattutto delle volte in cui si sono sentiti spaventati e scoraggiati.

Il percorso di sostegno ha permesso alle persone di sentirsi più serene e propositive, mantenendo alto il livello di curiosità, interesse e motivazione, fondamentali per scoprirsi e migliorarsi.

In via generale possiamo dire che il lockdown e la presenza del Covid-19 hanno sicuramente influito nel mantenere presenti gli stati d'animo negativi, sebbene tutti quelli analizzati siano diminuiti in maniera significativa in termini percentuali a riprova del fatto che la persona non abbia di per sè rimosso lo stato d'animo negativo vissuto, ma abbia iniziato a gestirlo.



CURIOSA/O

NEL MESE CHE HA PRECEDUTO L'INIZIO DEL PERCORSO

38% Qualche volta
36% Spesso

NELLE DUE SETTIMANE SUCCESSIVE ALLA CONCLUSIONE DEL PERCORSO

37% Spesso
37% Qualche volta

SERENA/O

45% Qualche volta
18% Spesso

46% Spesso
37% Qualche volta

MOTIVATA/O

34% Qualche volta
34% Spesso

48% Spesso
35% Qualche volta

INTERESSATA/O

37% Spesso
33% Qualche volta

44% Spesso
32% Qualche volta

PROPOSITIVA/O

43% Qualche volta
29% Spesso

41% Spesso
38% Qualche volta



CONFUSA/O

39% Qualche volta
38% Spesso

47% Qualche volta
13% Spesso

AGITATA/O

34% Qualche volta
31% Spesso

42% Qualche volta
11% Spesso

NERVOSA/O

34% Qualche volta
32% Spesso

43% Qualche volta
14% Spesso

SPAVENTATA/O

31% Qualche volta
24% Spesso

33% Qualche volta
6% Spesso

SCORAGGIATA/O

32% Qualche volta
32% Spesso

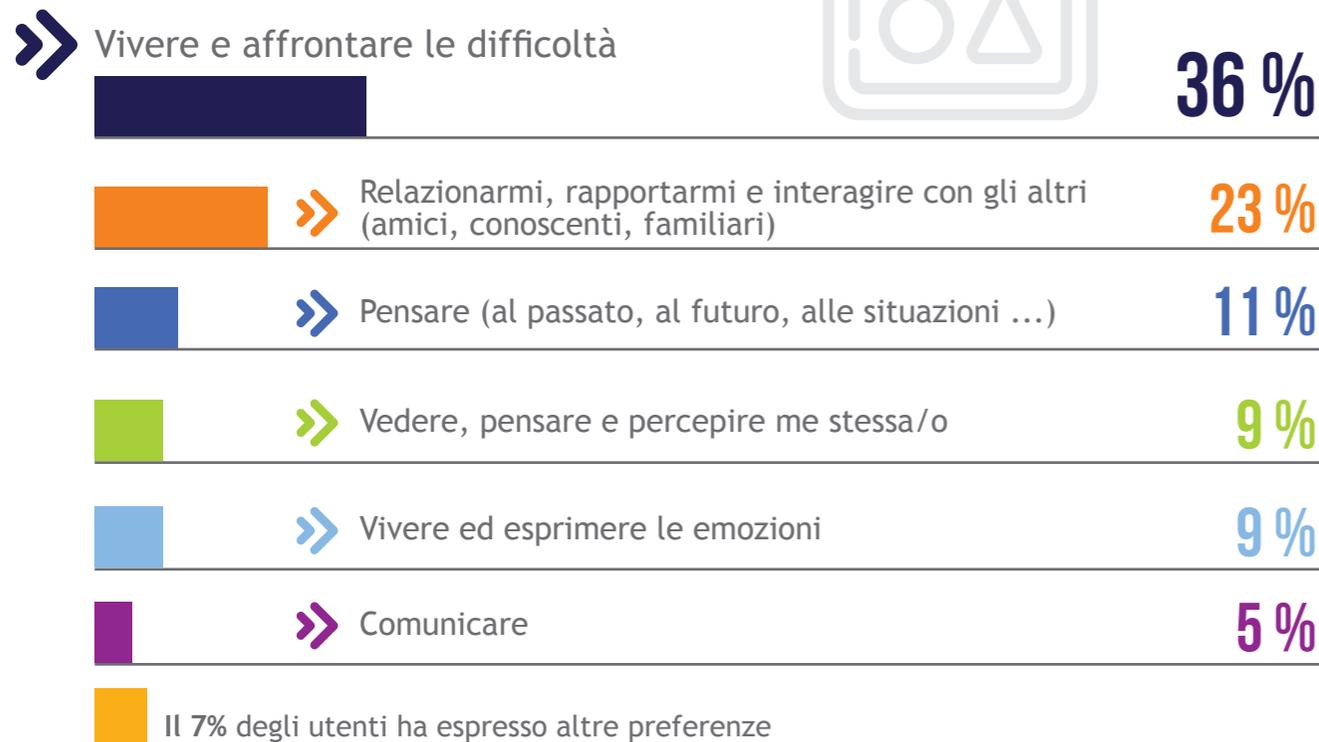
32% Qualche volta
12% Spesso

Domande 12 e 12.1 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

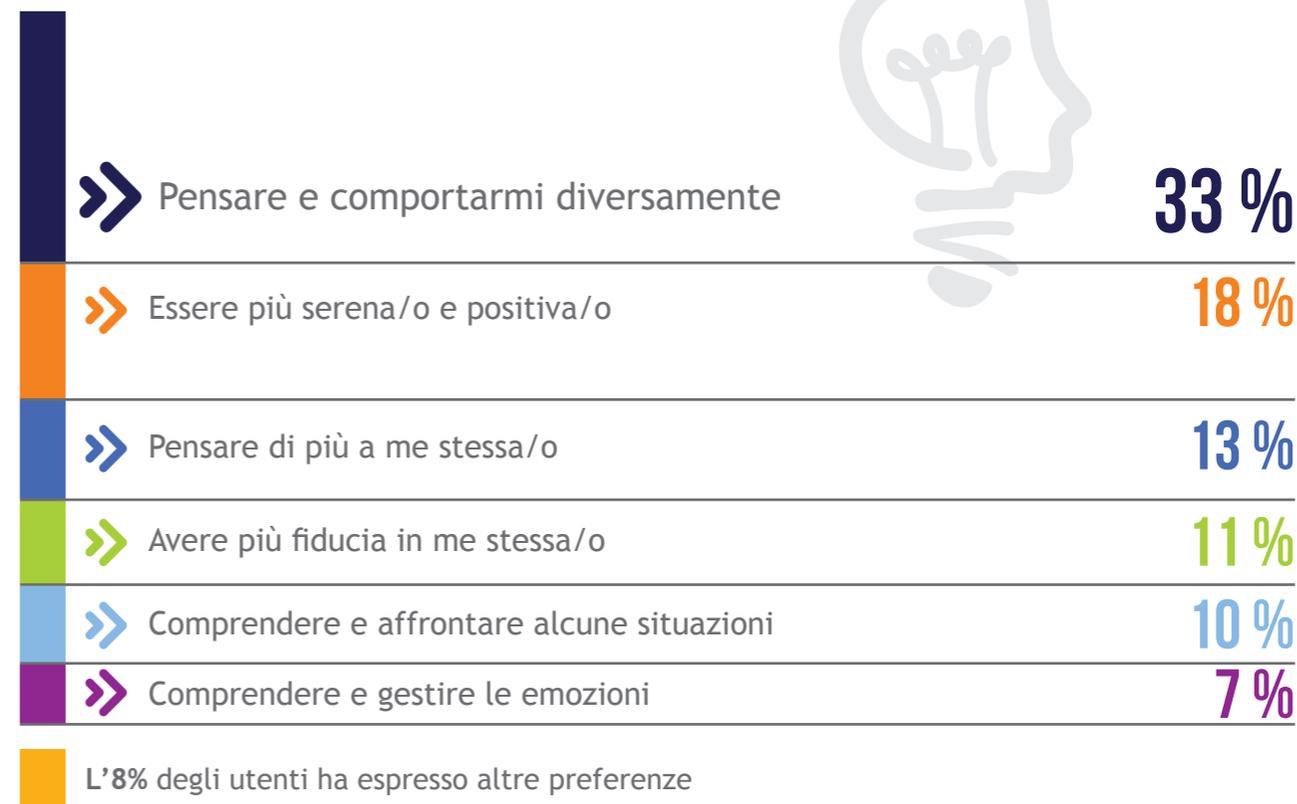
✓ DAL CAMBIAMENTO DI PENSIERO E PROSPETTIVA, AD UNA NUOVA MODALITÀ DI AGIRE

Due le domande aperte poste al campione, ovvero *“Pensando ai cambiamenti concreti che ha osservato in lei in seguito al sostegno psicologico, provi a concludere le seguenti frasi”*:

HO CAMBIATO IL MODO DI ...



HO INIZIATO A ...



Per quanto riguarda la prima domanda: *“Ho cambiato il modo di...”* emerge che il percorso di sostegno psicologico ha modificato principalmente il modo delle persone di relazionarsi e interagire con gli altri, di affrontare i problemi e le difficoltà quotidiane, di pensare (al passato, al futuro, alle situazioni) e di reagire agli eventi.

Le risposte alla domanda: *“Ho iniziato a...”* ci raccontano di un cambiamento significativo che ad esempio trova corrispondenza nel 33% del campione che dichiara di aver iniziato a *“pensare e comportarmi diversamente”* a seguito del percorso di supporto psicologico vissuto.



Domande 15 e 16 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ UTILE, SEMPLICE E COMODO. ANCHE I NON NATIVI DIGITALI ESPRIMONO SODDISFAZIONE PER LE TERAPIE TENUTE DA REMOTO

Al campione dell'indagine abbiamo chiesto quanto segue: *“Facendo riferimento alla modalità online, indica il tuo grado di accordo/disaccordo con le seguenti affermazioni”*, sintetizzate graficamente a lato.

Dai risultati possiamo anzitutto rilevare un giudizio positivo nei confronti della modalità online utilizzata in questi mesi. Il 91% racconta della facilità di utilizzo dello strumento a distanza, dato ancor più rilevante se si tiene conto dell'età media del campione, sicuramente non propriamente nativo digitale.

Pensando a questo risultato, all'interno della dimensione organizzativa e lavorativa di Fondazione, si potrebbe ipotizzare di proporre la modalità online anche a termine della pandemia, lasciando alla persona la libertà di scegliere il modo con cui partecipare ai sostegni psicologici: a distanza o in presenza.

In evidenza l'89% e l'87% del campione che descrive l'utilizzo dello strumento online come efficace nel preservare la relazione con l'operatore. Lo strumento informatico sembrerebbe non aver impedito di intessere una relazione di fiducia e di sintonia, rendendo efficace il lavoro di sostegno che ha facilitato nel paziente la verbalizzare delle emozioni e degli stati d'animo.

L'84% del campione è riuscito a ritagliare per sé tempo e spazi per accedere comunque al sostegno psicologico di cui necessitava, riuscendo a preservare la propria privacy, nonostante il contesto familiare in cui si era inseriti.

Il 71%, leggendo i dati *“al contrario”* riporta di una tranquillità di fondo nel vivere il sostegno psicologico online, senza il timore di essere limitato nella propria sfera privata.

91%

Ho preso facilmente familiarità con lo strumento online

47% Molto d'accordo
44% Abbastanza d'accordo

89%

Ho sentito la vicinanza dell'operatore

49% Molto d'accordo
40% Abbastanza d'accordo

87%

Sono riuscita/o a far emergere le mie emozioni

39% Molto d'accordo
48% Abbastanza d'accordo

84%

Sono riuscita/o a ritagliarmi del tempo per me

32% Molto d'accordo
52% Abbastanza d'accordo

84%

Sono riuscita/o a trovare uno spazio per me (stanza...)

38% Molto d'accordo
46% Abbastanza d'accordo

71%

Ho avuto il timore che gli altri mi potessero ascoltare

23% Poco
48% Per niente

Con la domanda aperta *“Utilizzare lo strumento per partecipare ai colloqui è stato...”* abbiamo lasciato lo spazio al campione di esprimersi liberamente spiegando l'esperienza attraverso aggettivi. Riportiamo quelli più curiosi e, ai nostri occhi, meno attesi.

BUON MEZZO
ALTERNATIVO

UN'OPPORTUNITÀ

UNA PIACEVOLE
SORPRESA

UN RISPARMIO DI TEMPO

FONDAMENTALE
E GENIALE



Domande 18 e 18.1 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ I PUNTI DI FORZA DEL SUPPORTO PSICOLOGICO: AIUTO, SOSTEGNO E CONFRONTO

Con la domanda 'Suggeriresti il percorso di sostegno psicologico ad altri?' abbiamo provato ad indagare il grado di propensione degli utenti nel consigliare ad altre persone il supporto psicologico.

Considerando che il 98% del campione che ha partecipato all'indagine consiglierebbe di usufruirne, evidenziamo l'utilità riscontrata nel recepire aiuto e sostegno, nonché la possibilità di avvalersi di un confronto qualificato con operatori competenti, professionali e disponibili.

In particolare, dai grafici riportati a lato, ci pare vengano ad individuarsi tre macro aree all'interno delle quali far convergere i risultati e le percentuali espresse:

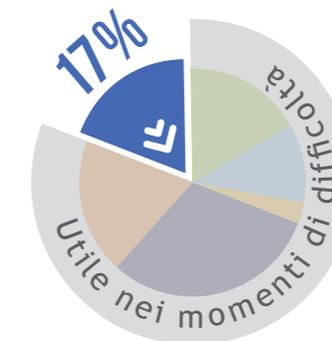
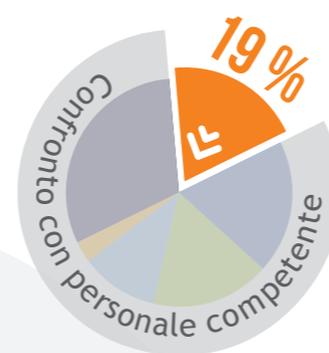
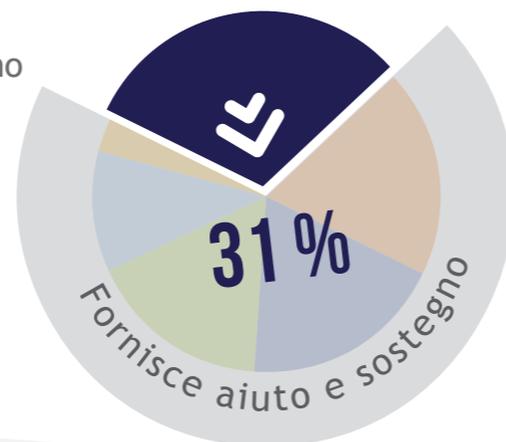
area dell'aiuto e del sostegno: il 31% e il 17% del campione che ha partecipato all'indagine ha ritenuto il sostegno psicologico utile e foriero di sostegno e aiuto;

area del confronto: il 19% del campione ha trovato negli operatori figure di riferimento con cui potersi confrontare e facilitanti il percorso di comprensione del proprio momento di difficoltà (11%);

area dei benefici positivi: il 19% del campione dichiara di avere tratto benefici positivi dal supporto psicologico.

Una riflessione in più potrebbe essere fatta sul tema del "passa parola".

Se il 98% lo consiglierebbe, potremmo ritenere che la testimonianza di chi ha vissuto l'esperienza dell'ascolto e del supporto psicologico nei Consultori di Fondazione sia un buon mezzo per stimolare le persone più restie nel chiedere aiuto ad un professionista.



Il 3% degli utenti ha espresso altre preferenze



... Sono stata presa per mano da persone competenti che si sono prese cura di me con delicatezza e fermezza allo stesso tempo, mi hanno accompagnata fuori dalla tempesta e mi hanno incoraggiata ad affrontare la vita con coraggio e determinazione, condividendo la mia gioia quando sono riuscita a realizzare il mio grande sogno di diventare mamma. Io e mio marito non abbiamo poi esitato a rivolgerci ancora al CE.A.F nel momento in cui siamo diventati genitori e ancora una volta abbiamo trovato pedagogiste davvero preparate che ci hanno aiutato tantissimo nel compito difficile di genitori. Quando qualcuno mi chiede un parere o un consiglio su a chi rivolgersi in caso di bisogno, io non esito e racconto la mia esperienza vissuta con il CE.A.F. e su come mi abbiano aiutata e mi abbiano resa una maestra, una moglie e una mamma migliore.

(Elena)





Domanda 17 dell'indagine relativa all'Area Psicosociale

✓ **LUOGHI "VIRTUALI", LUOGHI DI QUALITÀ.
 AFFETTI, LUOGHI SICURI, BENESSERE, SICUREZZA:
 LE IMMAGINI DI UNA ESPERIENZA
 VISSUTA IN LOCKDOWN**

Con la domanda aperta 'Pensando a questi mesi prova a descrivere il Consultorio con una immagine' abbiamo voluto lasciar spazio creativo all'utente, chiedendogli, sulla base dell'esperienza vissuta e del benessere generatosi o percepito, di provare a definire i Consultori.

Emergono quattro aree semantiche in cui è forte la dimensione legata allo spazio, inteso come luogo di comfort (oasi, porto sicuro...) e la dimensione degli elementi naturali che suggeriscono benessere. Inoltre, rispetto a quanto emerso dalla stessa domanda somministrata per l'area "gruppi", qui emerge una dimensione meno legata alla sfera dell'intimità familiare, ma più di carattere amicale o di accompagnamento.

ORIENTAMENTO 14%

AIUTO ANCORA ATTENZIONE
 BARCA BOA BUSSOLA
 CASSETTO FARO MANI PROTESE
 PRESENZA RETE
 RISORSA SICUREZZA

COMFORT 15%

BOLLA VIRTUALE DIVANO
 GIARDINO ZEN ISOLA LUOGO ACCOGLIENTE
 LUOGO DI ASCOLTO LUOGO DI RISPOSTE
 LUOGO FAMILIARE LUOGO INCONTAMINATO
 LUOGO SICURO OASI PARLATOIO PORTO SICURO
 SALOTTO SPAZIO DI SFOGO SPIAGGIA STANZA
 TAVOLO IN UN BISTROT PARIGINO

Il 13% degli utenti ha espresso altre preferenze

RELAZIONE 36%

ABBRACCIO ACCOGLIENZA AMICO
 ANGELO CUSTODE CASA COMPAGNO DI SVENTURA
 CONFIDENTE FAMIGLIA MAMMA NIDO PORTA APERTA
 RIFUGIO SOSTEGNO UMANITÀ
 UNA SCRITTA: "NOI CI SIAMO E NON SEI SOLA"
 UNIONE VICINANZA

BENESSERE 22%

ALBA ALBERO ARCOBALENO BAR IN RIVA AL LAGO
 CALMA/QUIETE CERCHIO CHIMERA CIELO AZZURRO
 COLLINA CUORE ELEMENTO MANCANTE FIORE FIUME
 IMMAGINE NOSTALGICA LUCE IN FONDO AL TUNNEL
 MARE CALMO PAGINA PASSEGGIATA NEL VERDE POSITIVITÀ
 PRATO FIORITO/VERDE/DI MONTAGNA RESPIRO SOLE
 SORRISO SPERANZA SQUARCIO NEL CIELO TÈ CALDO
 TRAMONTO UN MOMENTO PER ME UNA COSA BELLA

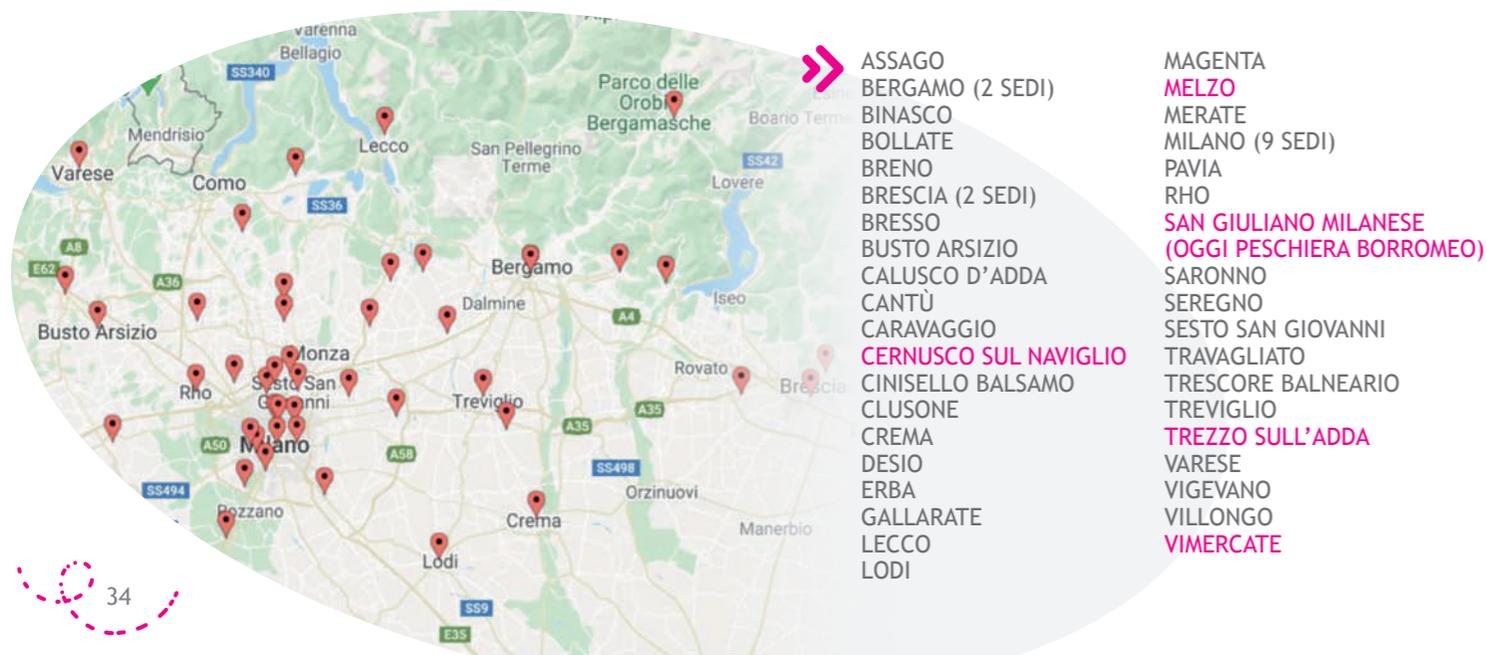
APPENDICE 1

ABSTRACT DI ALCUNI DATI DERIVANTI DALL'ANALISI DELLE PRESTAZIONI EROGATE DAI CONSULTORI FAMILIARI FELCEAF DURANTE L'EMERGENZA COVID-19. INDAGINE EX POST – LUGLIO 2020

I Consulteri della nostra Fondazione afferiscono, a livello regionale, alla Federazione Lombarda dei Centri di Assistenza alla Famiglia - FeLCeAF che consta di una rete di 48 Consulteri federati. Con una indagine ex post da essa realizzata nel luglio 2020 ha provato a comparare i trend delle prestazioni erogate in tutte le aree consultoriali (psicosociale, ostetrico-ginecologica, gruppi, prevenzione ed educazione alla salute), nei mesi di marzo 2019/marzo 2020 e aprile 2019/aprile 2020.

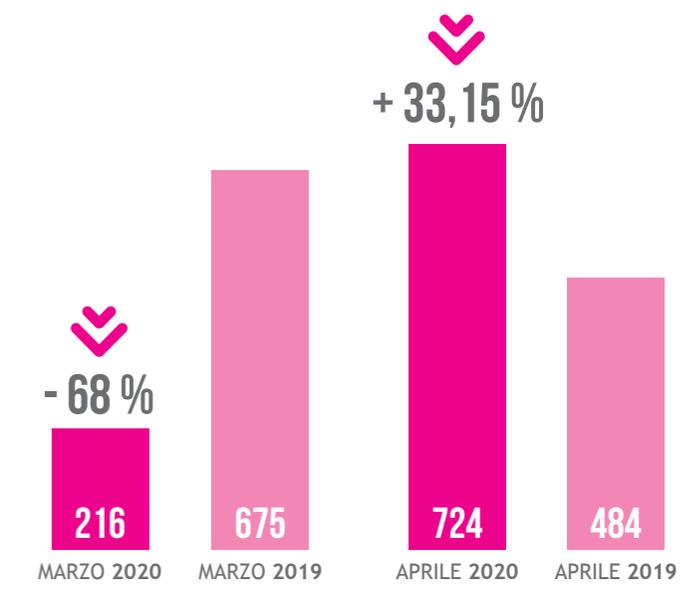
Come Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus, riteniamo coerente riportare in questa Appendice i dati federativi a carattere quantitativo relativi all'Area Gruppi e all'Area Psicosociale, attribuendo così una dimensione regionale a quanto la nostra Fondazione ha rilevato in termini quantitativi e qualitativi, con la presente misurazione di impatto, a livello più locale.

In particolare, riportiamo i dati dei Consulteri che rispondono alle ATS (Agenzia di Tutela della Salute) di Milano e Monza Brianza, provincie all'interno delle quali sono collocati i Consulteri della nostra Fondazione, ovvero: **Cernusco sul Naviglio, Melzo, Peschiera Borromeo, Trezzo sull'Adda e Vimercate.**



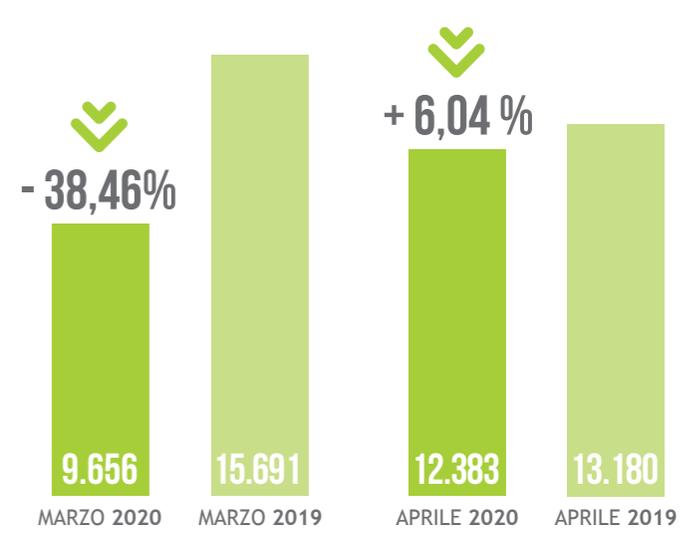
AREA GRUPPI

Raffronto delle prestazioni effettuate dai Consulteri FeLCeAF a livello regionale, nei mesi di Marzo 2019 - Marzo 2020.



AREA PSICOSOCIALE

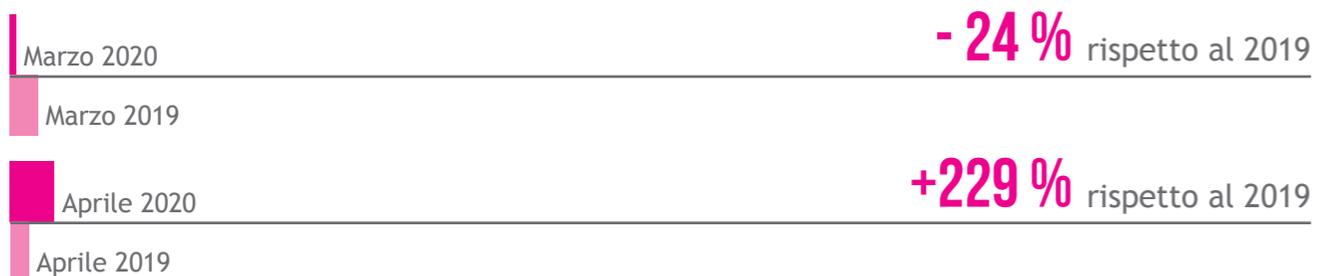
Raffronto delle prestazioni effettuate dai Consulteri FeLCeAF a livello regionale, nei mesi di Marzo 2019 - Marzo 2020.



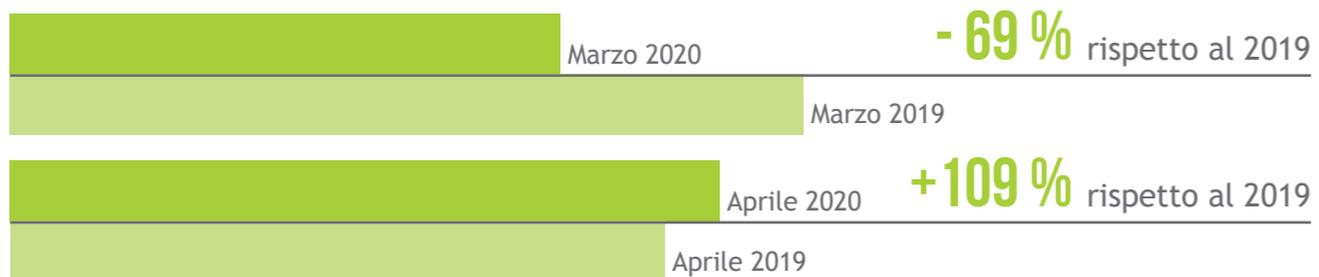
✓ **ANALISI E RAFFRONTO PRESTAZIONI CONSULTORI FELCEAF
ATS MILANO**

Raffronto delle prestazioni effettuate dai Consulori FeLCeAF di ATS Milano, nei mesi di Marzo 2019 - Marzo 2020.

» Prestazioni area gruppi



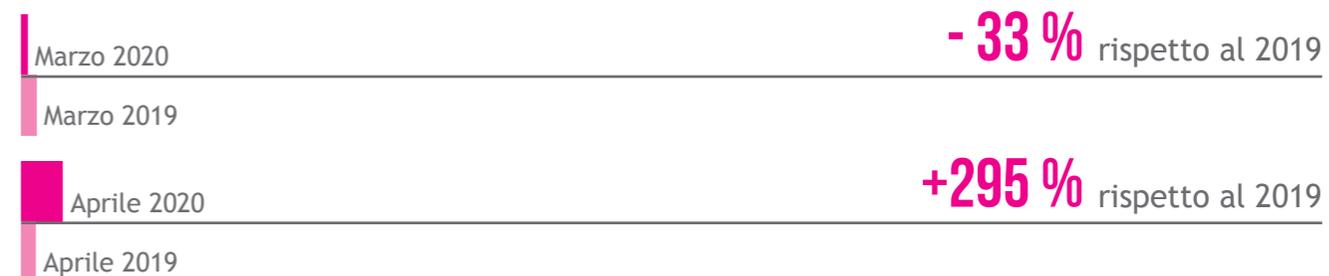
» Prestazioni area psicosociale



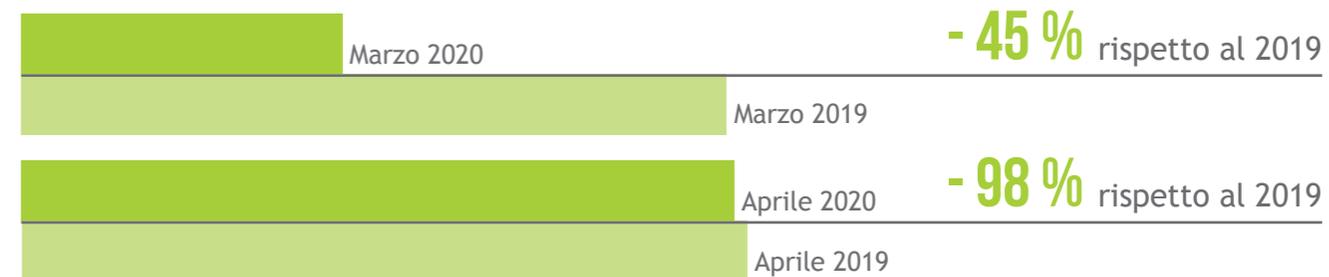
✓ **ANALISI E RAFFRONTO PRESTAZIONI CONSULTORI FELCEAF
ATS BRIANZA**

Raffronto delle prestazioni effettuate dai Consulori FeLCeAF di ATS Brianza, nei mesi di Marzo 2019 - Marzo 2020.

» Prestazioni area gruppi



» Prestazioni area psicosociale



Ringraziamenti



I risultati di questo lavoro sono frutto della dedizione, competenza e passione di tutti gli operatori e i volontari dei Consultori di Fondazione che, ancor più in periodo Covid-19, hanno saputo non solo adattarsi, ma reinventarsi per permettere alla nostra organizzazione di resistere e conseguire i risultati che vi raccontiamo in questo report.

Da un punto di vista realizzativo, il progetto è stato ideato e coordinato da *Simona Mori*, Referente dell'Area Comunicazione, progettazione e raccolta fondi di Fondazione con il contributo prezioso e dovizioso degli operatori: *Giada Sempione*, Dottore in Psicologia ed *Elena Scotti*, docente a contratto del Dipartimento di Scienze Pedagogiche dell'Università degli Studi di Milano-Bicocca e operatrice del Consultorio di Trezzo sull'Adda, prodigatesi nella stesura dei questionari e della relativa analisi dei dati; *Claudia Salvioni*, web designer e grafica di Fondazione, per lo straordinario apporto creativo; *Ivana Comelli*, *Mariateresa Garri*, *Laura Gatelli*, *Laura Mattavelli* e *Grazia Viganò* che, in qualità di coordinatrici, hanno concorso nel definire il target di analisi e i contenuti degli item.

Un grazie particolare al Direttore Generale, *Gabriele Pirola*, che ha creduto nel progetto e nella sensatezza dell'idea.

Don Carlo Mantegazza - Presidente



Un grazie particolare a **Fondazione di Comunità Milano** che, attraverso il contributo erogato alla nostra organizzazione, con il bando #MilanoAiuta, ha consentito di coprire in parte i costi sostenuti per la conversione da remoto del lavoro dei nostri Consultori, finanziando altresì questa indagine.

A *Christian Elevati*, fondatore di Mapping Change, per la formazione in tema di Theory of Change.



CONSULTORIO “LA FAMIGLIA” DI **TREZZO SULL’ADDA**



CONSULTORIO CEAF DI **PESCHIERA BORROMEO**



CENTRO PER LA FAMIGLIA DI **CERNUSCO SUL NAVIGLIO**



CONSULTORIO CEAF DI **VIMERCATE**



CONSULTORIO FAMILIARE DECANALE DI **MELZO**



Fondazione
**Centro
per la famiglia**
Cardinal Carlo Maria Martini Onlus

🏠 **Fondazione Centro per la Famiglia Cardinal Carlo Maria Martini Onlus**
Piazza Nazionale, 9 - 20056 Trezzo sull’Adda (MI)

☎ 02 90 90 495 📠 02 90 98 0812 **DONA IL TUO 5X1000: CF. 91581890158**

✉ direzione@fondazionemartini.org

🌐 www.fondazionemartini.org