



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

Revisione della Relazione conclusiva del Servizio

inviata al ministero della Salute,

ai sensi della relativa Convenzione,

per la gestione del 2° livello

del Numero Verde dal Ministero predisposto



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

Il Servizio Lègami/Legàmi, preesistente alla gradita richiesta di partecipazione inoltrata dal Ministero della Salute per la gestione del 2° livello del Numero Verde 800833833, è stato organizzato secondo un criterio di orientamento della stessa richiesta diretta e/o indiretta (attraverso mail dei colleghi del primo livello). Si è ritenuto, infatti, che potesse essere funzionale alla stessa presa in carico degli utenti, prevedere uno step brevissimo tra l'invio del primo livello e l'avvio del percorso da parte dei professionisti coinvolti, che aiutasse l'utente a "mettere ordine" nella propria "domanda", avviando una vera e propria relazione d'aiuto; relazione che si sarebbe e si è sviluppata nel senso della promozione di specifici "confini" (avere la percezione di essere all'interno di un contesto in cui sentirsi al sicuro), così come nel senso della mobilitazione di uno specifico meccanismo di protezione interna, quale è quello della "interruzione dei meccanismi negativi a catena", che l'emergenza ha spesso attivato nella condizione di ansia. L'ansia ha verosimilmente messo in moto una sorta di "somma e moltiplicazione" nella percezione di aspetti di rischio reali e/o fantasticati e/o "fantasmatizzati"; si è pensato ad una relazione d'aiuto che promuovesse l'assunzione di un senso di responsabilità (una sorta di agency) da parte dell'utente, nel momento in cui gli si chiedeva di scegliere il professionista all'interno di un elenco che veniva corredato dai contatti e dal calendario dei diversi colleghi disponibili per quella tipologia di utenza, senza conoscerne l'appartenenza territoriale.

La consultazione del professionista e il percorso avviato muoveva così da una condizione in cui l'utente si presentava più orientato, in un setting che lo avrebbe aiutato come persona, rispetto a meccanismi, possibilità di affrontare le proprie criticità, fragilità, difficoltà, e, non ultimo, cominciando a sviluppare anche la costruzione di resilienza.



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

I professionisti

I dati ex ante relativi a questo questionario saranno pubblicati contestualmente a quelli dell'intervista rivolta ai professionisti subito dopo la conclusione del periodo di attivazione previsto dalla Convenzione con il Ministero (27 aprile-27 giugno 2020).

Ai professionisti che hanno dato disponibilità è stato somministrato un questionario, che tendeva a rilevare Motivazioni, Rappresentazioni e Aspettative, e, nello stesso tempo, l'autoconsapevolezza di una specifica e particolare condizione relazionale tra l'emergenza posta e vissuta dall'utente e quella personale, all'interno di un unico tempo storico creato dalla pandemia. La percezione di questa particolare condizione relazionale, per dirla in termini psicodinamici, portava, come più volte rilevato nelle riunioni, ad agire alcune "pratiche" nell'intervento professionale, quali il "Cum-patire" con l'utente, per le compromissioni, per la sofferenza, per la paura del COVID; la "Commozione", intesa come possibilità di entusiasinarsi con l'utente e sintonizzarsi con le sue risorse emotive, fare il tifo per lui; il "Coraggio", inteso come sentire il rischio con l'utente, sopportare con lui/lei il senso di solitudine e di abbandono ... Si è ritenuto, pertanto, di ottenere un profilo di riferimento del professionista proprio per quanto attiene ai tre fattori indicati (Motivazioni, Rappresentazioni e Aspettative), che hanno orientato la costruzione del questionario e una sua prima valutazione di contenuto. I tre fattori sono stati esplorati attraverso gli indicatori di seguito riportati, che hanno orientato gli item del questionario. Pertanto, vengono identificati come indicatori del fattore **Motivazione**:

- obiettivi di rendimento, nel senso di risultati che il professionista si pone
- esperienza flow, che ci consente di rilevare se il professionista è interessato alla prestazione professionale in riferimento all'importanza del Servizio per la S.I.P.Ped. e non solo all'esito per l'utente;
- consapevolezza di avere spazi di autodeterminazione e quindi di potere fare scelte di approccio, di tecniche, ecc.

Società Italiana di Psicologia pediatrica (S.I.P.Ped.) Accreditata dal Ministero della Salute in "Elenco delle Società Scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie" (D.M. 6/11/2018)

Componente Consulta Società Scientifiche di Ambito Psicologico (Delib. CNOP del 21/6/2019)

Iscritta alla Federazione Italiana delle Associazioni e Società Scientifiche dell'Area Pediatrica

Sede legale: Via Croce Rossa, 42 – Palermo; sito ufficiale : www.sipped.it ; e-mail: s.psicologiapediatricaitalia@gmail.com

Codice Fiscale : 97318450828 ; Partita IVA : 06626780826



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

Per quanto attiene al fattore **Rappresentazione**, il modello va rintracciato nella seguente identificazione: il Servizio Lègami/Legàmi è un Servizio che, promuovendo una relazione d'aiuto insita nel prendersi cura, *Ascolterà, Accoglierà, Accompanerà, Affiancherà.*

In tal senso, il Servizio viene identificato come un **Servizio psico-socio-assistenziale**.

Il fattore **Aspettative** risulta da una modellizzazione dei seguenti indicatori: anticipazione, attesa, previsione; in tal senso, l'aspettativa diviene la previsione ragionevolmente realistica dell'individuo circa la condotta degli altri membri della Società, in un contesto di incertezza.

Si ritiene, infatti, che nella gestione delle prestazioni professionali, e ancor prima nella gestione dello stesso Servizio, non si possa prescindere da una particolare spinta cognitiva ed emotiva, che configura il profilo motivazionale e la motivazione. Dall'altra parte, si è assolutamente consapevoli dell'influenza che le rappresentazioni dei professionisti, che gestiscono le azioni portate avanti dal Servizio, hanno il potere di orientare, al di là delle competenze squisitamente tecniche e professionali, le scelte e la contestualizzazione della stessa azione professionale.

Sono stati coinvolti 40 professionisti, di cui 8 hanno gestito l'aspetto della diffusione e della comunicazione e 32 la presa in carico diretta, con la presenza di un solo uomo e con una distribuzione relativa alla variabile strutturale età, prevista secondo cinque fasce, che vede la prevalenza della fascia da 36 a 46 anni e ancora quella di soggetti che hanno un'età da 58 a 68 anni. Questo dato sembra rispecchiare la realtà societaria, che risulta essere orientata, per un verso, dalla presenza di giovani che pensano di acquisire informazioni, potenziare la propria formazione, in questo caso all'interno del Servizio Lègami/Legàmi, e per altro da professionisti che sembrano essere orientati da aspetti motivazionali di rinforzo e sviluppo del sé personale e professionale. Questi ultimi dati sembrano confermati dall'aver visto nella partecipazione al Servizio la possibilità di autodeterminazione, nel senso di avere trovato stimoli nuovi per la

Società Italiana di Psicologia pediatrica (S.I.P.Ped.) Accreditata dal Ministero della Salute in "Elenco delle Società Scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie" (D.M. 6/11/2018)

Componente Consulta Società Scientifiche di Ambito Psicologico (Delib. CNOP del 21/6/2019)

Iscritta alla Federazione Italiana delle Associazioni e Società Scientifiche dell'Area Pediatrica

Sede legale: Via Croce Rossa, 42 – Palermo; sito ufficiale : www.sipped.it ; e-mail: s.psicologiapediatricaitalia@gmail.com

Codice Fiscale : 97318450828 ; Partita IVA : 06626780826



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

professione e per quanto attiene allo sviluppo del sé, così come dall'opportunità, offerta dalla partecipazione al Servizio, d'individuare prioritariamente, come aspetti motivazionali, la possibilità di orientare l'utente. Interessante appare, in termini di rinforzo, l'occasione indicata dai professionisti, di confermare gli strumenti, così come ulteriormente interessante risulta l'attenzione alla possibilità di innovazione.

La motivazione dei professionisti sembra completarsi con l'intenzione di dare la propria disponibilità ad operare nel Servizio, come possibilità di rispondere alla situazione di emergenza. Viene inoltre sottolineata l'importanza del confronto anche attraverso la partecipazione a forme di contatti organizzati dal Servizio o direttamente ricercati tra i colleghi coinvolti. Quest'ultimo dato costituisce un nucleo importante dell'autodeterminazione, che assume rilievo nella complessità delle scelte, che hanno o avrebbero potuto avere ricadute sul piano personale e su quello della relazione d'aiuto. I professionisti sentono il pericolo dell'indifferenza nazionale come minaccia prioritaria per il Servizio. Va ancora sottolineata un'aspettativa, che risulta confermata dall'andamento delle chiamate, relativa ad un flusso di utenti costituito prevalentemente da adulti; anche se la previsione di una scarsa presenza di un'utenza femminile non viene confermata dal flusso reale degli utenti del Servizio. I professionisti sostengono, inoltre, che il Servizio potrà essere maggiormente utile sul piano del supporto piuttosto che della consulenza e sottolineano, rispetto alla previsione della domanda posta dall'utente, la possibilità che questa sia maggiormente collegata al disagio personale pregresso così come al disagio indotto dal COVID. Relativamente alla previsione delle problematiche che sarebbero potute emergere, vengono individuate in maniera massiva le condizioni di disagio personale, mentre la paura per il futuro e il disagio dei sistemi di riferimento vengono indicati da percentuali molto più basse di risposte.

Le previsioni che attengono alla tipologia del Servizio e alla sua promozione, sembrano essere ricondotte a una dimensione sociale, tanto da identificare lo stesso prioritariamente come



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

servizio territoriale e come una sorta di sportello sociale, utile alla promozione dell'informazione, dell'ascolto, della risposta all'emergenza.

La complessità delle Motivazioni, delle Aspettative, della Rappresentazione dei professionisti trova, infatti, nell'asse sociale-personale la visione culturale e professionale del Servizio; una visione che vede una sintesi nelle risposte al questionario, relativamente ai modelli di sostegno che i professionisti pensavano di poter utilizzare, sottolineando le scelte professionali di:

- riabilitazione psicosociale, come sviluppo di alternative, come guarigione sociale, come riappropriazione di ruoli e compiti;
- supporto sociale, come trasmissione di informazione, promozione di protezione e di reti relazionali.

La riabilitazione psicologica diventa poi il filo conduttore della pratica professionale, secondo le previsioni dei professionisti.

Strumenti e dati della presa in carico

Gli interessanti dati ottenuti relativamente all'utenza, trattati con tecniche parametriche e non parametriche, sottoposti in alcuni casi all'applicazione del test di significatività delle differenze mettono in evidenza alcuni dati interessanti; questi, in attesa di specifica pubblicazione, vengono di seguito proposti nelle linee essenziali (vd Appendice). I dati sono stati rilevati attraverso l'applicazione di specifici strumenti, che vanno identificati in una Scheda di presa in carico e intervento del Servizio Lègami/Legàmi e in un questionario di Human Satisfaction per gli utenti adolescenti/adulti e per i bambini

La scheda può essere sintetizzata come la possibilità di descrivere il setting della presa in carico, focalizzando l'utente con la sua domanda e lo sviluppo di questa, così come sottolineando le caratteristiche psicologiche che fanno riferimento alle risorse, criticità, etc. Viene, inoltre, esplorato il contesto strutturale, quindi tipo di piattaforma, numero e tipo di consultazioni rivolte



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

all'utente, scelte del professionista in termini di metodi, modelli, etc. Va ricordato che, per quanto attiene alle motivazioni, alle aspettative e alle rappresentazioni del professionista, il Servizio aveva già predisposto e somministrato lo specifico questionario di cui sopra. La funzione di questo strumento, compilato dal professionista è stata prevista, intanto, per definire in modo sistematico il profilo della presa in carico individuale da presentare al Ministero all'interno dei dati aggregati; tali dati sono relativi non solo al flusso e alla condizione di emergenza presentata dall'utente, ma anche alla rilevazione sociale della territorialità di tale flusso. La definizione della scheda, inoltre, è servita per disegnare il quadro della complessità del funzionamento psicologico del singolo utente, sia in termini di criticità ma anche di risorse; in tal senso, inizialmente la caratterizzazione sociale del Servizio sembra sostenuta da una rappresentazione dello stesso come servizio promotore di azioni volte a migliorare il benessere psicologico; una promozione che viene collegata dai professionisti alla possibilità di accordi interistituzionali.

In tal senso, la Convenzione con il Ministero diventa già testimonianza dell'acutezza della rappresentazione che i professionisti hanno avuto e hanno del Servizio.

Sono stati presi in carico 193 utenti, di cui 33 hanno usufruito solo del colloquio di accoglienza. Sono stati gestiti 733 colloqui.

La scheda, dopo la sezione relativa alle variabili strutturali (sesso, età, stato civile, appartenenza regionale, titolo di studio, professione), indica lo sviluppo della domanda, dal motivo della chiamata, alla tipologia di aiuto richiesto, alla domanda implicita. Tale percorso ha tenuto presente:

- l'importanza del motivo, come elemento più esplicito, causale, spiegonista del perché della telefonata, che dal primo livello era stata passata al secondo livello (arrivo all'accoglienza: "*ho chiamato perché*");



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

- il tipo di aiuto, che dopo l'approccio con i colleghi dell'accoglienza, veniva presentato ben definito ed evidenziato, es. essere ascoltati (arrivo al professionista: "*chiamo poichè*");
- la tipologia di domanda implicita che, dopo il primo incontro con il professionista, si andava evidenziando ("*sono qui per*").

La scheda continua con un completamento del profilo dell'utente, nel senso della rilevazione della complessità del suo funzionamento psicologico, individuando le risorse e le criticità; a questa sezione della scheda segue quella relativa all'intervento, nel senso della scelta del modello così come del metodo, delle tecniche e degli strumenti. Tale indicazione ha consentito anche di tratteggiare il contesto e le relazioni. Segue l'annotazione della possibilità dell'invio ai servizi, interni al Servizio Lègami/Legàmi (follow-up o gruppi), o territoriali. La scheda si conclude con le considerazioni del professionista, in termini di discontinuità, attraverso la sottolineatura del cambiamento e/o la continuità del permanere di uno stato di disagio.

Un ulteriore strumento è stato poi costruito per la rilevazione del gradimento, scegliendo, piuttosto che una Customer satisfaction, una Human Satisfaction, che consente di esplorare il gradimento sul piano dei valori, sul piano delle emozioni, sul ragionamento intenzionale. I dati relativi al gradimento sembrano confermare positivamente la qualità del Servizio erogato.

Palermo, 08/07/2020

Il Gruppo di lavoro

Dott.ssa Viviana Beninati

Dott.ssa Valeria Ilarda

Prof.ssa Giovanna Perricone

Dott.ssa Ilenia Rotolo

Nicolò Billeci, tirocinante-laureando del Corso di Laurea in Scienze e Tecniche psicologiche,
Università degli Studi di Palermo

Il Presidente

Prof.ssa Giovanna Perricone

Società Italiana di Psicologia pediatrica (S.I.P.Ped.) Accreditata dal Ministero della Salute in "Elenco delle Società Scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie" (D.M. 6/11/2018)

Componente Consulta Società Scientifiche di Ambito Psicologico (Delib. CNOP del 21/6/2019)

Iscritta alla Federazione Italiana delle Associazioni e Società Scientifiche dell'Area Pediatrica

Sede legale: Via Croce Rossa, 42 – Palermo; sito ufficiale : www.sipped.it ; e-mail: s.psicologiapediatricaitalia@gmail.com

Codice Fiscale : 97318450828 ; Partita IVA : 06626780826



S.I.P.Ped. - Società Italiana di Psicologia Pediatrica

SERVIZIO LÈGAMI/LEGÀMI

Tel. 3669396334

E-mail: serviziolegami@gmail.com

APPENDICE

Tabella n.1. Numerosità dell'utenza e dei colloqui effettuati

Numero degli utenti presi in carico	193
Numero di utenti che hanno effettuato solo il colloquio di Accoglienza	33
Numero dei colloqui effettuati comprensivi dei colloqui di Gruppo	733

**TRATTAMENTO DEI DATI RILEVATI ATTRAVERSO LA
SCHEDA DI CONSULTAZIONE COMPILATA A CURA DEL PROFESSIONISTA**

MOTIVO DELLA CHIAMATA

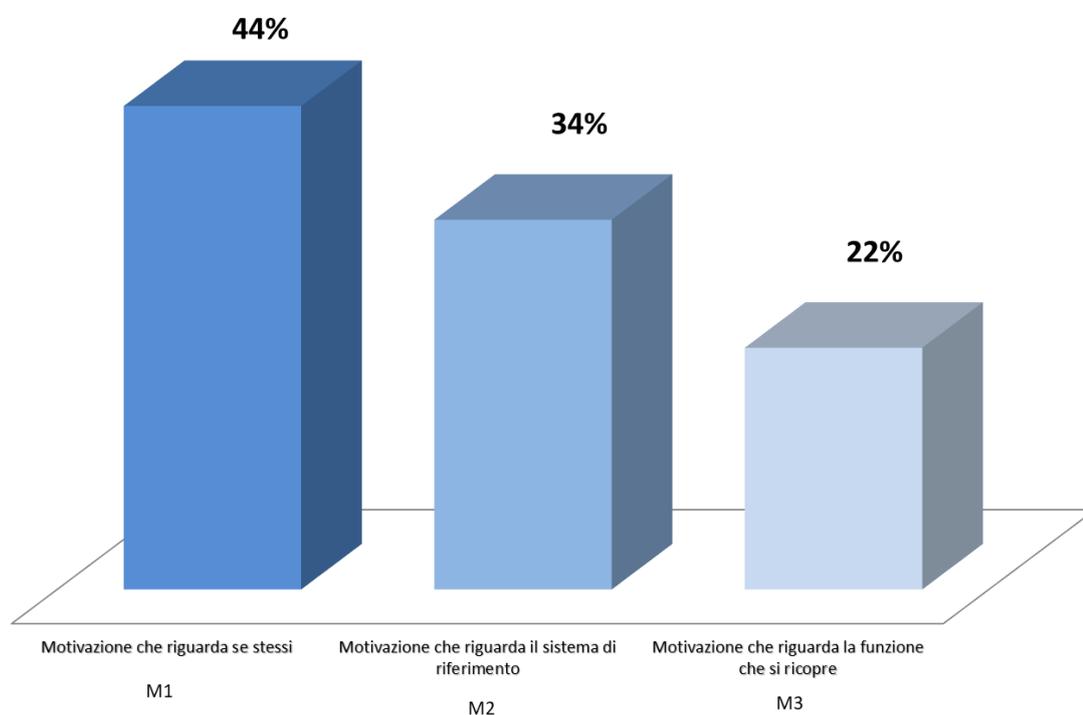


Grafico n.1 – Distribuzione percentuale dei motivi della chiamata dichiarati all'Accoglienza

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

Il grafico mette in evidenza la prevalenza dei motivi riconducibili a se stessi (44%).

TIPOLOGIA DI AIUTO RICHIESTO

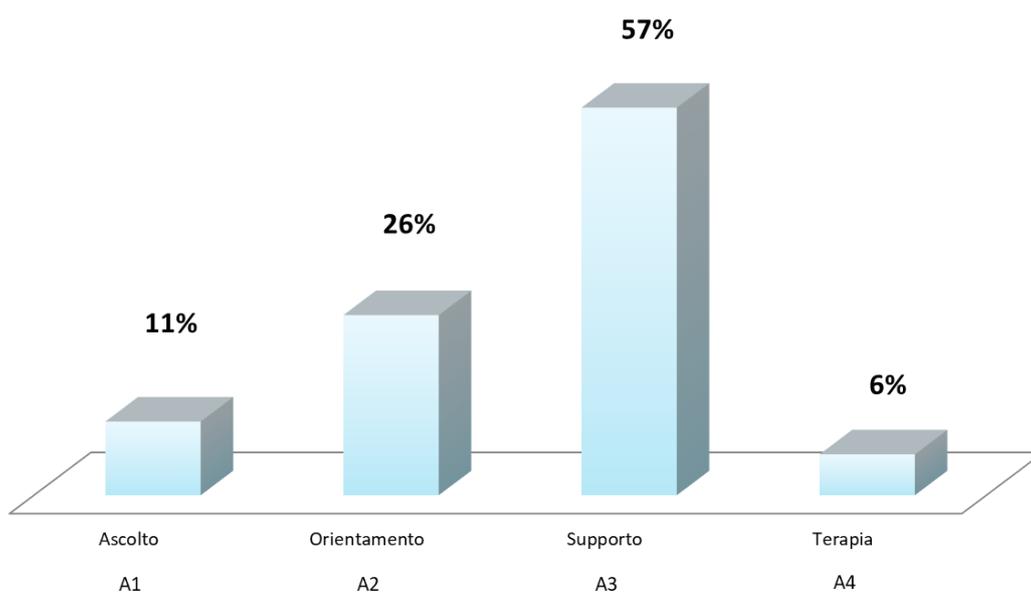


Grafico n.2 – Distribuzione percentuale della Tipologia di aiuto richiesto

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

I dati mettono in evidenza che l'utenza sembra aver chiamato prevalentemente per una richiesta di supporto (57%).

SVILUPPO DELLA DOMANDA

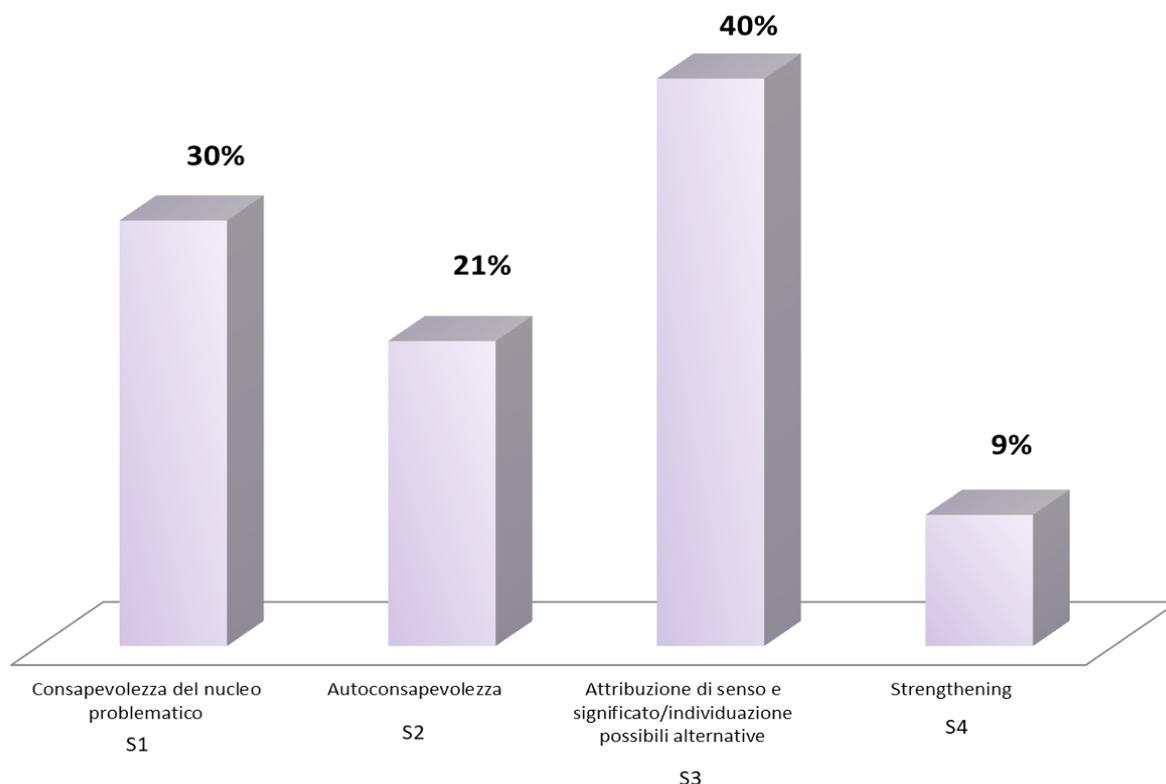


Grafico n.3 – Distribuzione percentuale dello Sviluppo della domanda dell’utente

I valori percentuali sono stati considerati sull’ “universo” dei contenuti espressi.

La distribuzione percentuale mette in evidenza la trasformazione della domanda dell’utente nel senso prioritario di una attribuzione di senso e significato agli eventi e alla propria condizione di difficoltà così come la capacità di individuare possibili alternative (40%). Non meno rilevante appare il dato dello sviluppo della consapevolezza relativo al nucleo problematico (30%) che, insieme all’autoconsapevolezza (21%) è ipotizzabile siano andati a costituire importanti risorse nel percorso promosso dai professionisti.

RISORSE

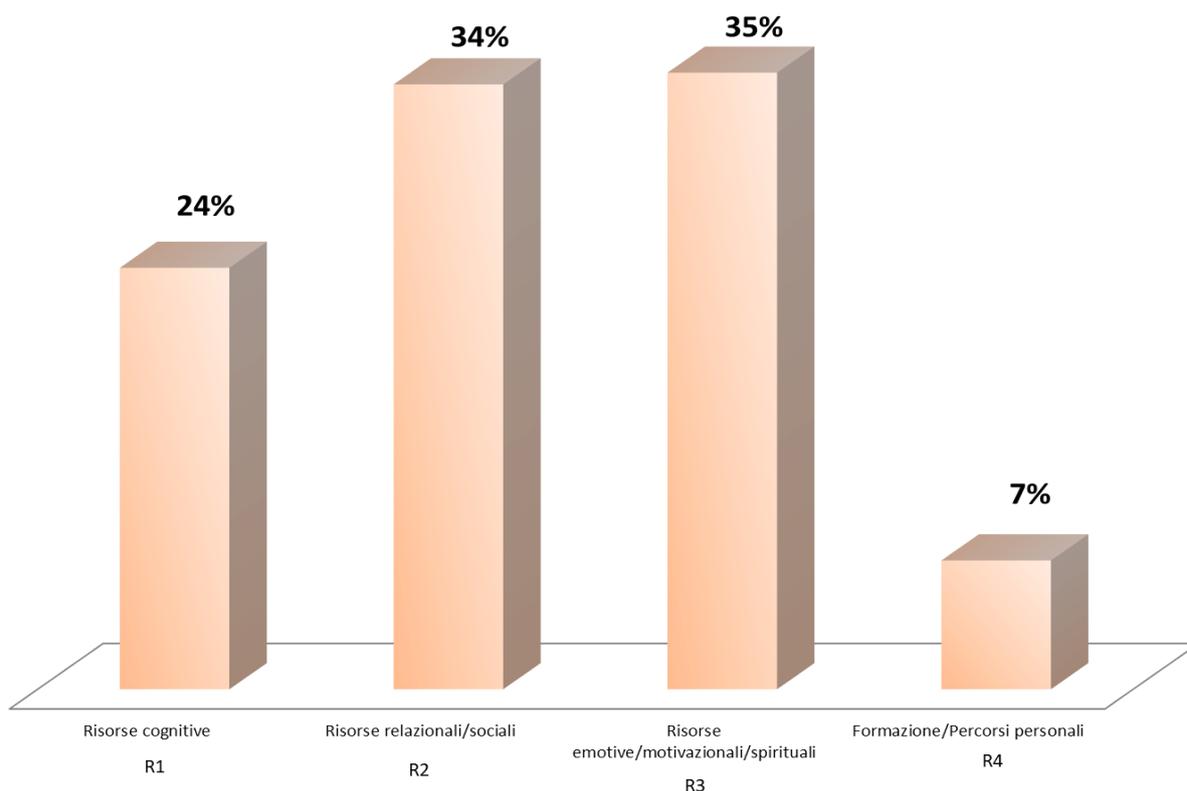


Grafico n.4 – Distribuzione percentuale delle tipologie di risorse dell'utente

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

I dati percentuali mettono in evidenza la varietà delle risorse degli utenti sia su un piano di risorse sociali (34%) che di risorse motivazionali, intime e di spiritualità (35%); anche il dato relativo alle risorse cognitive risulta essere abbastanza rilevante (24%).

CRITICITA'

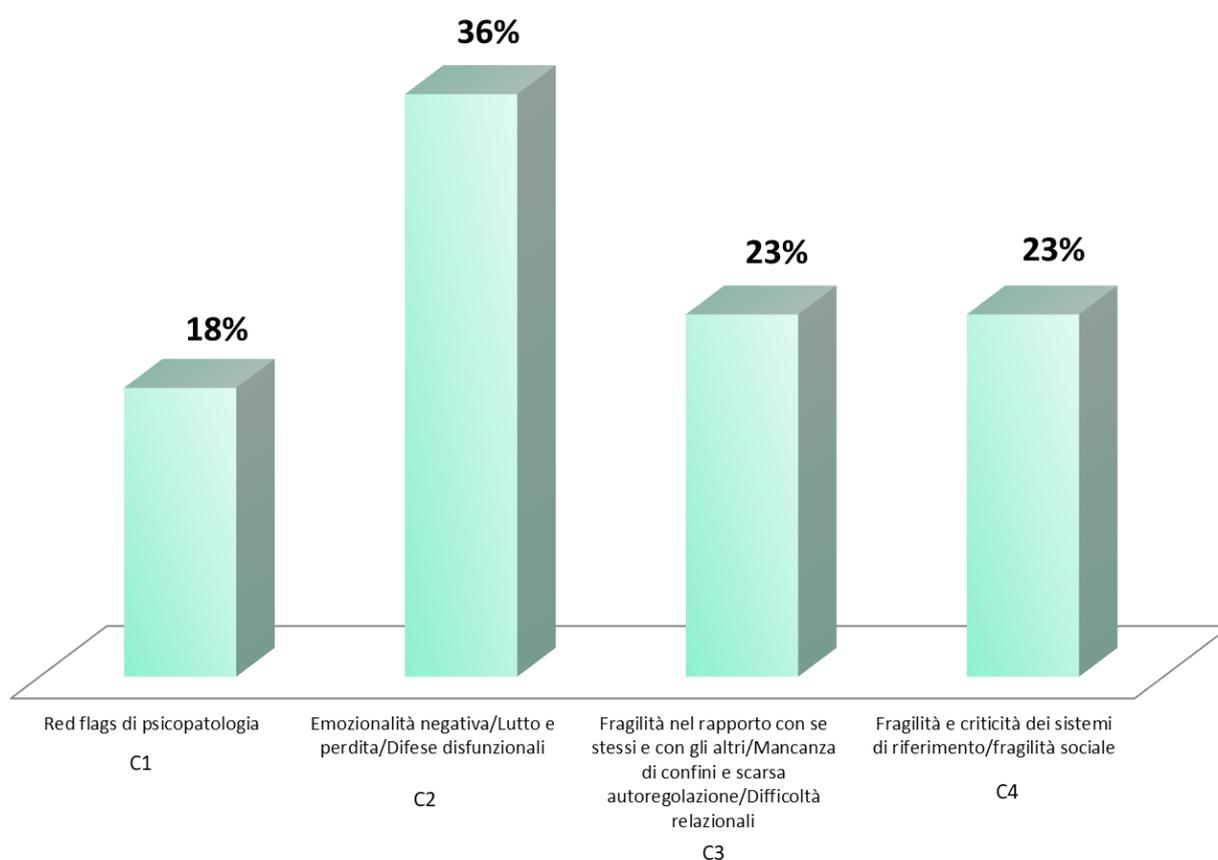


Grafico n.5 – Distribuzione percentuale delle tipologie di criticità dell'utente

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

I dati percentuali evidenziano in modo rilevante le disfunzionalità emotive (36%) così come, anche se con percentuali diverse, le fragilità relative al rapporto con se stessi e ai propri sistemi di riferimento (23%). Meno rilevante appare il dato che attiene alle red flags di psicopatologia (18%).

MODELLO DI INTERVENTO

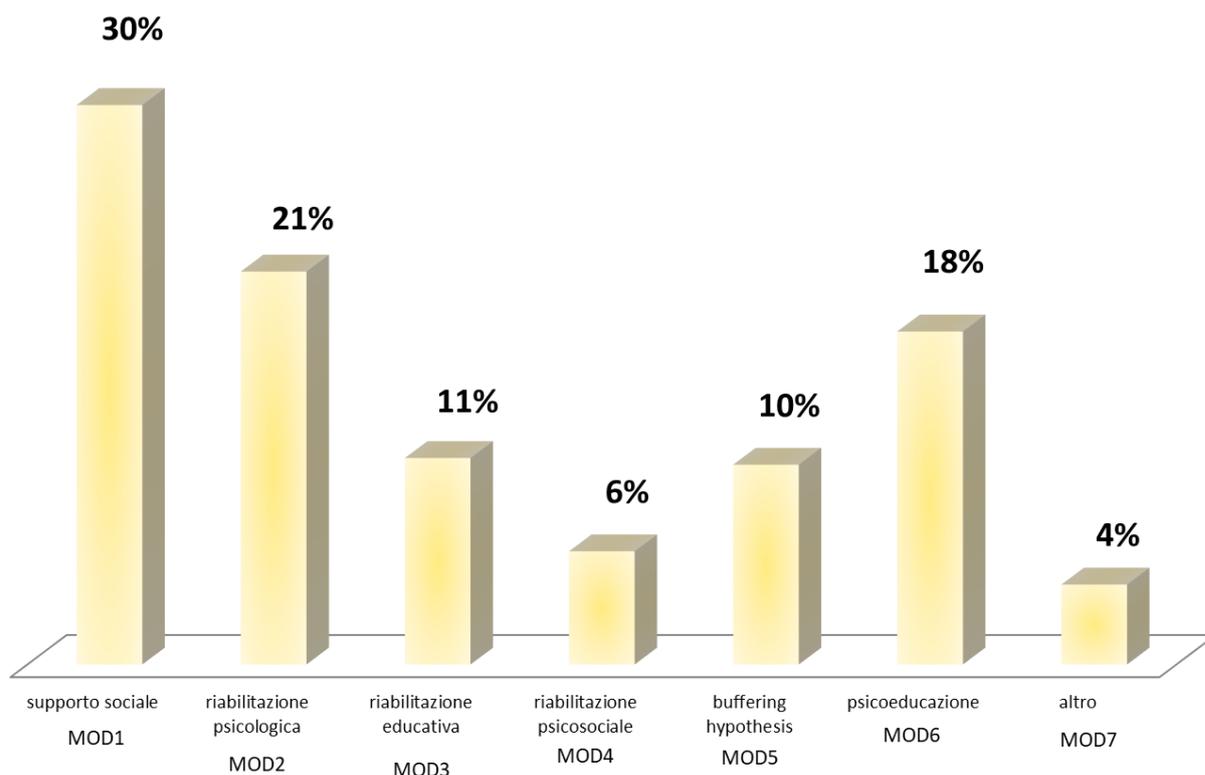


Grafico n.6 – Distribuzione percentuale relativo al Modello di intervento

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

Rispetto al Modello di intervento, i dati percentuali evidenziano una rilevanza del supporto sociale (30%) e quindi evidentemente di una pratica assunta dal professionista fondata sulla corretta informazione, sulla promozione di attivazione di reti relazionali e di confini, sulla messa in gioco dell'operatore etc. Così come si evidenzia anche un valore percentuale significativo relativo alla riabilitazione psicologica (21%) nel senso della promozione e assunzione di visioni prospettive e di condotte alternative, etc.

Società Italiana di Psicologia pediatrica (S.I.P.Ped.) Accreditata dal Ministero della Salute in "Elenco delle Società Scientifiche e delle associazioni tecnico-scientifiche delle professioni sanitarie" (D.M. 6/11/2018)

Componente Consulta Società Scientifiche di Ambito Psicologico (Delib. CNOP del 21/6/2019)

Iscritta alla Federazione Italiana delle Associazioni e Società Scientifiche dell'Area Pediatrica

Sede legale: Via Croce Rossa, 42 – Palermo; sito ufficiale : www.sipped.it ; e-mail: s.psicologiapediatricaitalia@gmail.com

Codice Fiscale : 97318450828 ; Partita IVA : 06626780826

CONSIDERAZIONI FINALI DEL PROFESSIONISTA

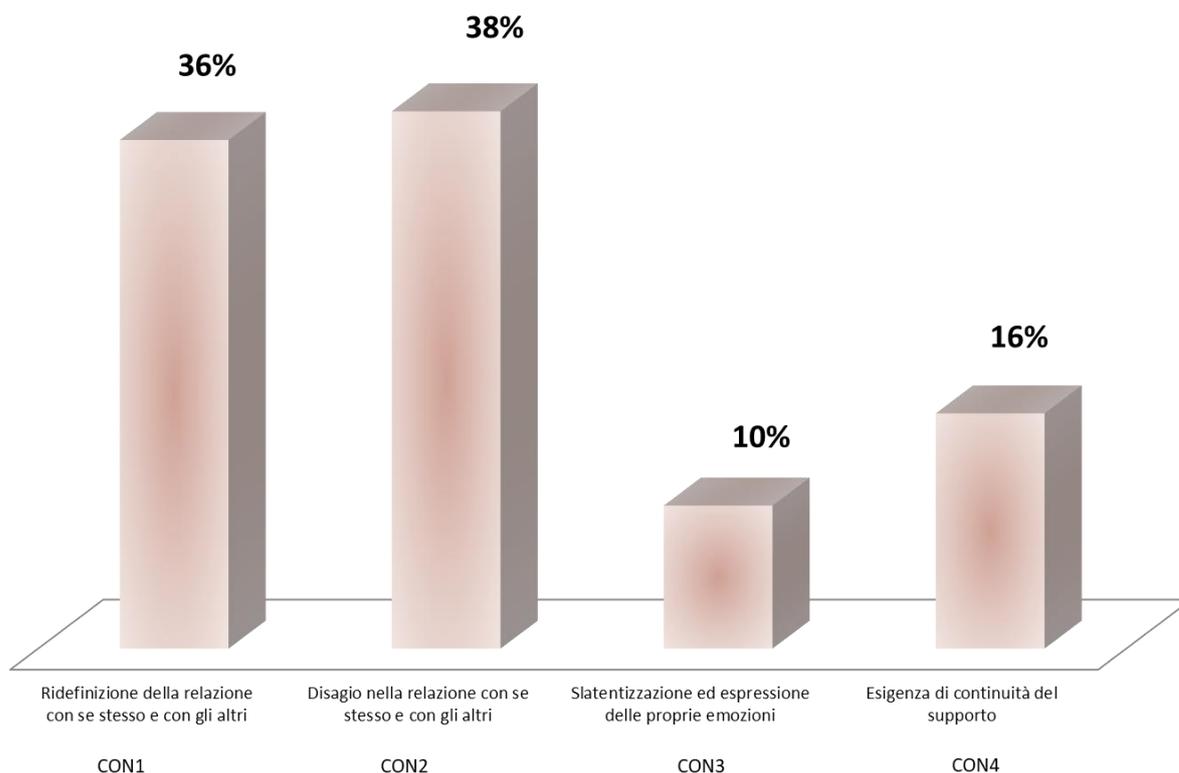


Grafico n.7– Distribuzione percentuale relativo alle Considerazioni finali del Professionista

I valori percentuali sono stati considerati sull' "universo" dei contenuti espressi.

I dati percentuali mettono in evidenza da un lato la capacità degli utenti di ridefinire la relazione con se stessi e con gli altri (36%) così come la slatentizzazione e l'espressione delle proprie emozioni (10%), dall'altro i dati sottolineano la presenza di condizioni di disagio nella relazione con se stessi e con gli altri (38%). I dati rilevano inoltre l'esigenza della continuità del supporto (16%).