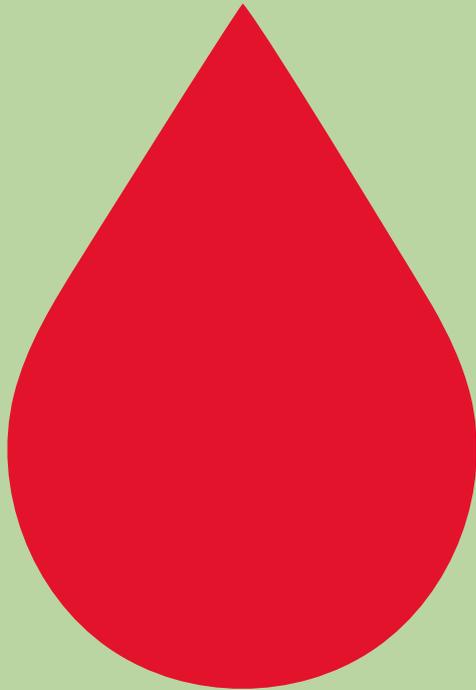


STUDIO DI VALUTAZIONE D'IMPATTO SOCIALE 2020-2021



La Valutazione **SROI** dei **Servizi di Supporto dei Volontari** presso l'Istituto "L. e A. Seràgnoli" durante l'emergenza COVID-19 e del **Servizio di Assistenza Psicologica** di AIL Bologna.

A cura di
Human Foundation

Maggio 2021



Bologna

ASSOCIAZIONE ITALIANA
CONTRO LEUCEMIE
LINFOMI E MIELOMA

Attività evaluande realizzate da:



Valutazione a cura di:



Lavoro di ricerca coordinato da: Marta Rossi

Realizzato da: Elena Forgione e Alessio Vittori

Sommario

Introduzione	6
Oggetto, approccio e metodologia della valutazione	7
La definizione del campo di analisi	9
<i>Il contesto e i bisogni degli stakeholder</i>	9
<i>Il modello di intervento di AIL Bologna</i>	10
<i>Gli input e gli output</i>	13
<i>Gli stakeholder coinvolti nell’analisi</i>	14
Teorie del Cambiamento	17
<i>Il Servizio di supporto dei volontari AIL presso l’Istituto Seràgnoli durante l’emergenza COVID-19</i>	17
<i>Il Servizio di Assistenza Psicologica</i>	19
Analisi dei risultati	21
<i>Servizio di supporto dei volontari AIL presso l’Istituto Seràgnoli durante l’emergenza COVID-19</i>	21
<i>Il Servizio di Assistenza Psicologica</i>	34
<i>Analisi qualitativa della collaborazione tra AIL Bologna e Istituto Seràgnoli</i>	48
Stima del valore sociale	54
Il calcolo dell’impatto: i tassi di sconto dello SROI	71
Il ratio SROI	74
<i>Analisi di sensitività</i>	76
Conclusioni e raccomandazioni	79
Bibliografia	82
Appendici	84



*“Dare speranza nei momenti bui.
Aprirci all'altro anche quando non c'è nessuna certezza nel futuro...”*

È questa la Risposta che maggiormente desideriamo generare.

È questa la ragione principale per cui AIL Bologna esiste”.

*Sante Tura
Presidente di AIL Bologna, dal 2004 al 2021*

AIL Bologna ODV è una delle **82 sezioni autonome di AIL**, Associazione Italiana contro le Leucemie - Linfomi e Mieloma.

È un' **Associazione di Volontariato**, senza fini di lucro. **Costituita nel 1992**, ha sede all'interno dell'Istituto di Ematologia e Oncologia Medica “L. e A. Seràgnoli” del Policlinico S. Orsola-Malpighi di Bologna.

Oltre 500 Volontari collaborano alle campagne di raccolta fondi di AIL Bologna, offrono supporto organizzativo alle attività dell'Associazione e mettono il loro tempo a disposizione dei Servizi che vengono offerti ai Pazienti e ai loro familiari.

In questo modo, **i Volontari sono fondamentali nel rendere possibili i progetti** che AIL Bologna, anno dopo anno, realizza e consolida.

Il Presidente, i Vice-Presidenti, il Segretario-Tesoriere e i membri del Consiglio di Amministrazione e del Collegio dei Revisori di AIL Bologna hanno potere per la gestione ordinaria e straordinaria dell'Associazione e operano su base Volontaria.

La VISION di AIL Bologna

Un mondo in cui tutti i Tumori del Sangue siano **GUARIBILI**.

La MISSION di AIL Bologna

MIGLIORARE LA VITA dei Pazienti onco-ematologici e dei loro familiari.

CURARE la malattia e **PRENDERSI CURA** della Persona. In passato, ora, in futuro.

Gli OBIETTIVI STRATEGICI

RICERCA: AIL Bologna finanzia la **RICERCA SCIENTIFICA** sulle Leucemie, sui Linfomi e sul Mieloma.

ASSISTENZA: AIL Bologna offre gratuitamente **SERVIZI DI ASSISTENZA SANITARIA E SOCIALE** di supporto ai Pazienti onco-ematologici e alle loro famiglie.

SENSIBILIZZAZIONE: AIL Bologna **SENSIBILIZZA** la società civile sulla Cultura del Dono e sull'impegno nel Volontariato.

Il secondo Studio di Valutazione dell'Impatto Sociale (VIS) di AIL Bologna

Conoscere più a fondo AIL Bologna; **comprendere** ancora meglio l'impatto che il nostro impegno ha nella vita delle persone che desideriamo aiutare e nel territorio in cui operiamo; **mettere a fuoco il Valore Sociale** generato dal lavoro della nostra Associazione e poter condividerlo con tutti i nostri Stakeholder... Sono queste alcune delle ragioni che, nel 2019, ci hanno spinto a intraprendere un appassionante **Studio sulla Valutazione d'Impatto Sociale (VIS)** della nostra Associazione.

Il **Bilancio d'Esercizio** ci fornisce informazioni sulla nostra Raccolta Fondi, sulle fonti e sugli impieghi della nostra Associazione.

Il **Bilancio di Missione**, che pubblichiamo dal 2008, ci permette di mettere a fuoco l'utilizzo dei proventi nella realizzazione degli obiettivi istituzionali, di individuare (ad esempio) quante sono le persone che beneficiano dei nostri progetti di Assistenza e quanti i giovani Ricercatori che sono sostenuti dai fondi raccolti dall'Associazione.

Lo **Studio di VIS** ci aiuta a compiere un passo in più e a mettere a fuoco in che modo l'impegno della nostra Associazione cambi la vita delle persone che affrontano la malattia (che siano Pazienti o familiari) e in che modo trasformi il territorio in cui operiamo.

Lo studio di VIS ci permette di analizzare meglio il **Valore Sociale** che il nostro impegno genera.

In molti chi chiedono se questo studio serva a misurare l'intangibile, se serva a misurare il bene. La nostra risposta è "No"! Abbiamo infatti deciso di adottare, in questo cammino, un approccio che ci permetta di misurare ciò che può essere misurato senza pretendere di misurare... ciò che non può esserlo.

Abbiamo scelto un approccio che fa riferimento alla **Teoria del Cambiamento (ToC)** e che si serve del **framework metodologico del Social Return of Investment (SROI)**.

Non essendo in grado di svolgere questo studio da soli, ci siamo rivolti a **Human Foundation** che ci ha guidato in modo sistematico in questo nuovo percorso.

Nel primo anno di indagine abbiamo deciso di concentrare l'analisi su tre Servizi di Assistenza che caratterizzano il nostro lavoro: l'Assistenza Domiciliare Ematologica, Casa AIL e il Servizio Navetta.

Nel secondo anno di Studio, i cui risultati sono racchiusi in questo fascicolo, abbiamo preso in esame altri due ambiti del nostro impegno: **il Servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna e il Servizio di Supporto svolto dai nostri Volontari** all'interno dell'Istituto "L. e A. Seràgnoli".

Dalla ricerca su tutti questi ambiti è risultato un **Ratio SROI** estremamente positivo che sottolinea l'efficacia del nostro impegno e che corrisponde **per il Servizio di Assistenza Psicologica a 3,27:1 e per il Servizio di Supporto svolto dai Volontari a 4,41:1.**

La media del Ratio SROI dei 5 Servizi analizzati negli ultimi due anni è 3,27:1 ovvero per ciascun Euro raccolto e investito in tali azioni, il Valore Sociale generato da AIL Bologna è di oltre 3 Euro.

Ciò che abbiamo ottenuto è una formula, è vero... eppure il significato va oltre questa breve espressione. Tale lavoro ci ha permesso di mettere a fuoco il risultato del nostro impegno in modo più concreto soprattutto grazie alle interviste rivolte agli Stakeholder, domande dirette sull'efficacia dei Servizi rivolte ai portatori di interessi in queste sfere di azione. Le loro risposte sono state tradotte in valori che possiamo conoscere e utilizzare per comunicare al meglio la nostra capacità di trasformare in meglio la vita delle persone a che affrontano una patologia onco-ematologica.

Da questo momento, possiamo dire con ancora maggior convinzione di essere **l'anello** fra il desiderio di tanti Sostenitori di agire in ambito sociale e **la garanzia** che questo desiderio abbia un impatto concreto, misurabile, positivo.

Adesso possiamo mostrare con chiarezza ancora maggiore qual è l'effetto generato **dai fondi che ci vengono donati con fiducia e quindi "affidati" da Persone, Aziende e Fondazioni.**

Possiamo conoscere e condividere qual è **il risultato del tempo, dell'energia e dell'aiuto immenso che ci viene donato dai nostri oltre 580 meravigliosi Volontari.**

Ora possiamo comunicare con maggiore consapevolezza alle **Istituzioni** qua è il nostro apporto al welfare del territorio e descrivere a tutti i nostri **Sostenitori**, già attivi e nuovi, qual è il cambiamento che il nostro impegno crea.

Vi lasciamo alla lettura del dettagliato e interessante report realizzato da Human Foundation.

Nei prossimi anni studieremo l'Impatto Sociale di altri ambiti del nostro lavoro, alcuni ancora legati all'Assistenza (come il **Servizio di Assistenza Psicologica**), altri più immateriali (come l'importantissimo ambito del **Volontariato**).

"Se vuoi avere qualcosa che non hai mai avuto, devi fare qualcosa che non hai mai fatto" afferma Thomas Jefferson.

Abbiamo scelto di avere una conoscenza della nostra Associazione che non avevamo mai avuto.

Stiamo dunque percorrendo una nuova strada che ci porterà lontano, nella conoscenza di noi stessi, nella potenzialità di farci conoscere dagli altri, nel miglioramento della nostra attività affinché il nostro modo di sostenere e aiutare le Persone che affrontano una Leucemia, un Linfoma o un Mieloma possa essere sempre migliore.

E affinché possiamo compiere passi sempre più efficaci verso quel mondo al centro della nostra visione, un mondo in cui i Tumori del Sangue siano, un giorno, TUTTI guaribili.

Introduzione

AIL Bologna ODV è un'Associazione di Volontariato, ricompresa tra le 81 sezioni autonome di AIL, Associazione Italiana contro le Leucemie-Linfomi e Mieloma. La sua missione consiste nel migliorare la vita dei pazienti onco-ematologici e dei loro familiari, curare la malattia e prendersi cura della persona.

Per rispondere a tale missione, AIL Bologna opera su tre fronti: finanzia la **ricerca scientifica** su leucemie, linfomi, mielomi e le altre emopatie neoplastiche, offre servizi di **assistenza sanitaria e sociale** a pazienti onco-ematologici e **sensibilizza** la società sulla lotta contro le malattie onco-ematologiche.

Nel 2019, nell'ottica di un apprendimento strategico da parte dell'associazione e di un rafforzamento della comunicazione esterna e interna dei propri risultati, AIL Bologna ha avviato una collaborazione con **Human Foundation, Do & Think Tank per l'Innovazione Sociale**. La **prima indagine** condotta dall'ente di ricerca è consistita nella valutazione dell'impatto sociale di tre servizi chiave dell'area assistenziale dell'ODV: l'Assistenza Domiciliare Ematologica, Casa AIL e il Servizio Navetta.

Nel solco di tale esperienza, la collaborazione tra AIL Bologna e Human Foundation si è rinnovata nel 2020, questa volta concentrandosi sull'analisi della *rilevanza*, del *processo*, dell'*efficacia* e dell'*impatto* di due ulteriori servizi: da un lato, l'ormai pluriennale **Servizio di Assistenza Psicologica**, offerto a pazienti, familiari, volontari e membri dello staff di AIL Bologna; dall'altro, il **Supporto garantito dai volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19**, un'attività nata per fronteggiare l'emergenza pandemica, in parte sostituendo e in parte rimodulando le diverse modalità di aiuto a pazienti e familiari già erogate da AIL presso l'ospedale.

La ricerca ha adottato un approccio **theory based**, studiando la teoria sottostante al modello di intervento, per poi identificare i cambiamenti (outcome) verosimilmente generati da AIL Bologna per i suoi principali beneficiari diretti ed indiretti. Tali cambiamenti sono poi stati misurati e compresi attraverso l'utilizzo di **metodi misti, quali-quantitativi**, che hanno consentito di indagare i criteri valutativi sopra menzionati.

Il valore sociale ed economico di tali cambiamenti è stato stimato tramite il framework metodologico dello **SROI (Social Return On Investment)**, che ha permesso di monetizzare i benefici generati nell'annualità 2020 dai servizi evaluandi per gli stakeholder compresi nel campo di analisi, mettendoli in rapporto con le risorse investite per la realizzazione di tali attività.

Infine, la valutazione relativa all'annualità 2020 ha ricompreso anche una nuova linea di analisi, necessariamente rimasta inespressa nel precedente lavoro di ricerca proprio a causa dell'insorgere dell'emergenza sanitaria: l'**analisi qualitativa del rapporto tra AIL Bologna e l'Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli"**, del supporto specifico garantito dall'ODV all'Istituto, in particolare in relazione alle due attività evaluande, nonché degli effetti di tale collaborazione sull'ospedale.

Oggetto, approccio e metodologia della valutazione

La valutazione si pone come oggetto di studio due specifici servizi di assistenza socio-sanitaria promossi da AIL Bologna nel corso del 2020. Nello specifico i servizi di Supporto dei Volontari AIL presso l'Istituto Seragnoli durante l'emergenza COVID-19 e il Servizio di Assistenza Psicologica sono presi in esame attraverso la metodologia del Social Return On Investment.

Tale metodologia permette di determinare se e quanti "euro" di valore "sociale" sono stati generati per ogni euro investito nell'implementazione dei servizi osservati.

L'obiettivo è quello di comprendere e misurare i cambiamenti vissuti dai principali beneficiari coinvolti direttamente o indirettamente nei servizi, in un'ottica di apprendimento strategico dell'organizzazione finalizzato a una comprensione e un efficientamento delle attività implementate.

La valutazione, inoltre, è stata integrata da un approfondimento qualitativo relativo al rapporto tra AIL Bologna e l'Istituto Seragnoli e al supporto specifico garantito dall'ODV all'Istituto, in particolare in relazione alle due attività evaluande.

Seguendo la logica dell'approccio *theory based* (Weiss, 1997), i servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza Psicologica sono stati valutati osservando i seguenti criteri metodologici e utilizzando le fonti e gli strumenti descritti in tabella.

Critério	Fonte e Strumento metodologico
Rilevanza: analisi della congruenza tra i servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza Psicologica promossi da AIL Bologna e le necessità dei beneficiari.	Si è verificata la rilevanza attraverso l'utilizzo delle fonti primarie, ovvero dati raccolti tramite la realizzazione dei workshop partecipati rivolti ai beneficiari dei servizi presi in analisi.
Processo: definizione dei punti di forza e debolezza dei servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza Psicologica di AIL Bologna.	Il processo è stato osservato attraverso l'analisi dei dati raccolti tramite la somministrazione dei questionari rivolti ai beneficiari diretti; l'osservazione dei dati raccolti tramite le interviste qualitative; i workshop partecipati, lo strumento metodologico dell'analisi testuale dei risultati; i bilanci sociali dell'associazione.
Efficacia: osservazione e misurazione del cambiamento nei confronti dei beneficiari dei servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza Psicologica di AIL Bologna.	L'efficacia è stata analizzata tramite un'approfondita ricerca bibliografica; la definizione della Teoria del Cambiamento; la raccolta di dati tramite la somministrazione dei questionari.

<p>Impatto sociale: definizione di quanta e quale parte del cambiamento osservato è attribuibile ai servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza psicologica promossi da AIL Bologna.</p>	<p>L'impatto sociale è stato valutato utilizzando la metodologia del Social Return On Investment sui servizi di AIL Bologna presi in analisi.</p>
---	---

Il metodo SROI è una metodologia applicata per pianificare e valutare attività o progetti che promuovono il cambiamento sociale, attraverso la partecipazione e il coinvolgimento dei principali stakeholder dell'intervento analizzato.

Esamina la dimensione degli output, ovvero i prodotti attesi, tangibili e specifici e focalizza l'attenzione sugli outcome, ossia i cambiamenti attesi e inattesi dell'intervento. Partendo dalla mappa del cambiamento, ad ogni outcome rilevato è possibile associare un valore finanziario corrispondente, determinando così il valore monetario complessivo ed evidenziando il rapporto tra investimenti e valore generato.

I principi e le principali fasi di attività previste dalla metodologia SROI, sono le seguenti¹:

PRINCIPI DELLO SROI

1. *Coinvolgere gli stakeholder*
2. *Capire quale cambiamento viene generato*
3. *Valutare gli aspetti necessari al fine di restituire il valore monetario del cambiamento generato*
4. *Determinare, grazie al coinvolgimento degli stakeholder, quali dati devono essere inclusi nell'analisi*
5. *Non sovrastimare*
6. *Essere trasparenti*
7. *Verificare il risultato per mitigare l'inevitabile elemento di soggettività dell'analisi*

FASI DELL'ANALISI SROI

8. *Stabilire il campo di analisi e identificare i principali stakeholder*
9. *Mappare i cambiamenti e costruire le Teorie del Cambiamento*
10. *Evidenziare i cambiamenti e attribuire loro valore*
11. *Definire l'impatto generato*
12. *Calcolare il ratio SROI*
13. *Presentare, restituire, utilizzare e condividere i risultati ottenuti*

¹ Per ulteriori approfondimenti sul framework SROI, si rimanda all'apposita guida redatta nel 2012 da The SROI Network: *A guide to Social Return on Investment*, cfr. <http://www.socialvalueuk.org/resources/sroi-guide/>.

La definizione del campo di analisi

Il contesto e i bisogni degli stakeholder

Le malattie onco-ematologiche quali le leucemie, i linfomi e i mielomi colpiscono ancora in misura importante la popolazione italiana. Secondo fonti AIOM (2020), il numero di decessi in Italia nel 2017 è stato di 5.318 per il morbo di Hodgkin e altri linfomi, 6.251 per le leucemie, 3.582 per i tumori maligni del sistema linfatico ed ematopoietico. Per il 2020, erano attese circa 7.967 nuove diagnosi di leucemie, 2.151 di linfomi di Hodgkin, 13.182 di linfomi non-Hodgkin e 5.759 di mielomi multipli (AIOM et al., 2020a).

Il benessere dei pazienti onco-ematologici può essere seriamente compromesso dalle patologie e dai relativi percorsi terapeutici. Tra gli effetti più rilevanti si registrano affaticamento, alterazioni nelle abitudini alimentari, nella qualità del sonno, nel benessere psicologico, che può essere compromesso da ansia e depressione, nell'autonomia nel condurre attività quotidiane e nella possibilità di portare avanti la propria vita sociale e di relazione (Goswami. et al., 2016; Andrade et al., 2013).

Allo stesso tempo, occorre rilevare come i progressi compiuti negli ultimi anni dalla ricerca rispetto alla conoscenza e al contrasto delle malattie onco-ematologiche abbiano fatto sì che alcune patologie un tempo letali vedano oggi molte persone guarite o lunghi sopravvissuti con una vita di relazione accettabile. Secondo le stime AIOM, infatti, le probabilità di sopravvivenza dopo i 5 anni dalla diagnosi risultano oggi più favorevoli rispetto agli anni passati: 96% linfomi di Hodgkin, 87% linfomi non-Hodgkin, 63% mielomi, 80% leucemie (AIOM et al., 2020a).

Questo dato estremamente positivo pone contemporaneamente delle sfide al Sistema Sanitario Nazionale, che deve oggi prendere in carico per un lungo periodo di tempo i pazienti onco-ematologici. Allo stesso tempo, si riscontrano ulteriori problematiche, legate all'inclusione sociale e lavorativa dei pazienti e dei loro familiari, impegnati spesso in misura importante nelle attività di assistenza dei propri cari. La patologia ha infatti un impatto rilevante anche sulle famiglie e, più in generale, su coloro che si prendono cura del paziente, i cosiddetti caregiver. L'assistenza prestata alla persona affetta da malattia onco-ematologica e le responsabilità a questa connesse possono incidere sulla salute fisica, sociale ed emotiva dei caregiver (Stenberg et al., 2010). In particolare, per coloro che assistono persone con patologie onco-ematologiche si registrano elevati livelli di depressione e di ansia (Lambert et al 2012).

Per quanto riguarda più specificamente il benessere psicologico di pazienti e familiari, si riscontrano preoccupazioni, ansie e paure relative al decorso della patologia e allo stato di salute del paziente che portano sia l'assistito sia il familiare ad affrontare un carico emotivo e psicologico complesso. In tal senso, il supporto psicologico individuale o di coppia diviene uno strumento fondamentale per fronteggiare il momento di crisi instaurato dalla diagnosi, mettere in atto delle strategie di riappropriazione del proprio vissuto ed elaborare i problemi connessi all'esperienza quotidiana della malattia. Tra questi, per esempio, si segnalano i cambiamenti nella gestione del lavoro e del tempo, la redistribuzione dell'energia da dedicare ai diversi membri della famiglia, l'aumento di responsabilità nella cura del proprio caro da parte del familiare-caregiver, la nuova definizione e divisione dei ruoli familiari, i possibili problemi economici ed infine l'accettazione dell'eventuale lutto (Istituto Toscano Tumori, 2010).

In Italia, come in molti altri Paesi, la diffusione del COVID-19 e la conseguente crisi sociosanitaria legata alla gestione della pandemia sono andate ad incidere negativamente nel quadro finora descritto, evidenziando

alcuni bisogni specifici dei pazienti onco-ematologici. Nello specifico, nei primi mesi di emergenza sanitaria si è registrato un generale ritardo del SSN nell'erogazione di cure ai pazienti oncologici (AIOM et al., 2020a).

Sebbene ad oggi non sia possibile definire una stima precisa della diffusione del COVID-19 nei pazienti oncologici (AIOM et al., 2020a) e le fonti riportate in letteratura che citano l'incidenza di infezione da SARS-CoV-2 debbano essere considerate in relazione al luogo e al periodo in cui gli studi sono condotti, alla scelta delle persone da sottoporre a test e alle metodiche di laboratorio, in Italia nel 2020 è ipotizzabile che tra il 5% e il 10% delle persone con tumore possa essere stato contagiato da SARS-CoV-2 (AIOM et al., 2020a). Inoltre, si stima che il rischio di morte nei pazienti con tumore e infezione da COVID-19 risulti particolarmente marcato per i pazienti con tumori ematologici: si registra un aumento di tale rischio pari a 2,25 volte per i pazienti con leucemia e a 2,09 volte per i pazienti con tumori ematologici trattati con chemioterapia (Lennard et al., 2020). In tale contesto, nel corso dei mesi passati membri della comunità scientifica hanno indicato delle linee guida atte a favorire un'assistenza completa ai pazienti oncologici: da un lato, garantire la continuità e la tempestività dei trattamenti per i pazienti in fase di malattia acuta, dall'altro, tutelare le attività ambulatoriali di follow-up per coloro che presentino la malattia in fase di remissione e dunque procedere tramite un triage telefonico e/o telematico dei pazienti programmati così da evitare i rischi legati al contagio da COVID-19 (AIOM et al., 2020b).

Il modello di intervento di AIL Bologna

Coerentemente alla strategia di AIL a livello nazionale, le attività della sezione di Bologna mirano a migliorare la vita di pazienti onco-ematologici e delle loro famiglie, a curare la malattia e a prendersi cura di chi vive tale condizione di vita. Per perseguire la propria mission, AIL Bologna opera attraverso tre linee di attività: la ricerca scientifica su leucemie, linfomi e mieloma; l'assistenza sanitaria e sociale per pazienti e famiglie; la sensibilizzazione della società civile sulla lotta contro le patologie onco-ematologiche.

Complessivamente, dunque, l'impegno di AIL Bologna procede su un doppio binario, quello della cura e quello della ricerca, tra loro collegati nella prospettiva di una ricerca traslazionale (Woolf, 2008), che va dal laboratorio, al letto del paziente, fino ad arrivare all'intera comunità.

AIL Bologna collabora strettamente con l'Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli", presso il Policlinico Sant'Orsola, che ospita i laboratori di ricerca in cui lavorano oltre 30 ricercatori finanziati ogni anno da AIL Bologna, gli uffici dell'associazione, nonché un punto di accoglienza gestito dai volontari di AIL per aiutare i pazienti a livello informativo. I volontari sono presenti anche nel Day Hospital, nei reparti di degenza e da giugno 2020, nel rispetto delle norme contro il contagio da COVID-19, supportano gli operatori sanitari dell'Istituto nella gestione del flusso di pazienti e accompagnatori che accedono alla struttura².

² Le attività ordinarie in cui sono impegnati i volontari AIL sono: 1) il Punto di Accoglienza e di Informazione presso l'Istituto dove essi sono presenti ogni settimana dalla mattina fino al pomeriggio con il compito di dare informazioni e supportare familiari e pazienti durante il loro accesso nella struttura ospedaliera; 2) Il prolungamento dell'orario del Day Hospital (o Day Service Ambulatoriale) grazie al quale i volontari garantiscono l'accesso al servizio anche nel pomeriggio e il sabato mattina, consentendo agli oltre 100 pazienti giornalieri seguiti in ospedale di effettuare accertamenti diagnostici e proseguire il percorso terapeutico; 3) I volontari sono presenti anche all'interno del reparto di degenza dell'Istituto e svolgono servizio di compagnia (es., conversazione, letture, disegno creativo, servizi alla persona come un taglio di capelli o piccoli interventi estetici) ai pazienti ricoverati (Bilancio di Missione

La presente valutazione si concentra sull'area di intervento dell'Assistenza Sanitaria, Sociale e Psicologica e più nello specifico sulle seguenti attività erogate da AIL Bologna:

- a. Supporto dei Volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19;
- b. Servizio di Assistenza Psicologica.

a. Il supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19, o Servizio Triage, è un servizio erogato da AIL Bologna nel 2020 dal 15/06 al 31/07 e dal 07/09 al 23/12 per garantire ai pazienti e ai loro accompagnatori l'accesso in sicurezza presso la struttura ospedaliera per visite di controllo, analisi e terapie farmacologiche.

Il servizio, attualmente inquadrato in una convenzione stipulata tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli, attivo tutte le mattine dal lunedì al venerdì³, prevede la presenza ed il supporto dei volontari in tre punti specifici della struttura:

- 1) il triage: due volontari posti fuori dal padiglione sono incaricati dell'accoglienza dei pazienti e dei familiari attraverso la misurazione della temperatura e della saturazione e la compilazione del questionario per il tracciamento dei contagi da SARS-CoV-2;
- 2) l'ingresso in Istituto: un volontario staziona presso l'ingresso al padiglione e gestisce il contingentamento delle entrate presso la struttura, indirizzando i pazienti presso i vari servizi erogati dall'ospedale (es., visite ambulatoriali, esami di laboratorio, ritiro referti, ritiro cartella) ;
- 3) il Day Hospital: un volontario presente all'interno del padiglione agevola il contingentamento degli ingressi dei pazienti nelle sale visita del Day Hospital ed è incaricato di comunicare il turno visita ai pazienti presenti nella sala d'attesa.

La collaborazione tra gli operatori sanitari dell'Istituto Seràgnoli e i volontari AIL è un aspetto centrale nel servizio, fondamentale nel garantire un'assistenza terapeutica adeguata alle esigenze del paziente. Il servizio di supporto dei volontari, infatti, agevola il lavoro del personale medico-infermieristico in quanto riduce il tempo destinato da questi ultimi alle richieste dei pazienti legate ad attività collaterali rispetto alla dimensione puramente clinica. Al tempo stesso, la presenza dei volontari in ospedale durante l'emergenza COVID-19 offre un importante supporto pratico e morale ai pazienti e ai loro familiari, per rispondere al meglio sia alle loro necessità emotive legate al tempo di attesa tra l'ingresso in Istituto e la visita medica, sia alle loro richieste burocratiche.

b. Il servizio di Assistenza Psicologica, offerto da AIL Bologna dal 2010 sia ai pazienti onco-ematologici e ai familiari in cura presso l'Istituto Seràgnoli, sia ai volontari e allo staff AIL impegnati nelle diverse attività dell'Associazione, nasce con l'intento di fornire un supporto gratuito in grado di far fronte all'impatto psicologico dell'esperienza di malattia o dell'assistenza al paziente.

I pazienti che usufruiscono del servizio provengono da tutta Italia e non hanno limiti di età; questa varia mediamente dai 16 fino anche ai 90 anni. Qualsiasi paziente dell'Istituto Seràgnoli può aderire al servizio. Per

AIL Bologna 2019). Ad oggi, questi servizi sono momentaneamente interrotti a causa delle norme igienico-sanitarie istituite per prevenire il contagio da COVID-19.

³ Nei mesi di settembre ed ottobre 2020 il Servizio è stato attivo anche nelle ore pomeridiane.

i più giovani, l'Assistenza Psicologica viene richiesta generalmente a causa delle conseguenze fisiche e psicologiche dell'oncoematologia pediatrica e dell'adesione a trattamenti già notevolmente invasivi in termini fisici e psicologici che risultano di difficile gestione anche in persone di età adulta. I pazienti possono essere seguiti in fasi diverse: nel momento iniziale, di scoperta della malattia, durante la fase di diagnosi o, successivamente, quando già sono in fase di aderenza alle terapie o sono in corso trattamenti invasivi come, ad esempio, i trapianti. A differenza di molte altre attività similari, nel servizio di Assistenza Psicologica offerto da AIL Bologna, un altro momento in cui il paziente può richiedere l'accesso al servizio è quello successivo alla conclusione della terapia e alla presa in carico attiva da parte dell'Istituto ospedaliero.

Le stesse modalità di accesso al servizio per i pazienti, sono garantite anche per i familiari o per chi altro svolge la funzione di caregiver nei loro confronti. Tendenzialmente a richiedere la possibilità di accedere all'Assistenza Psicologica sono genitori, figli, coniugi o partner; questi ultimi seguiti di sovente anche nella difficile fase di elaborazione del lutto del proprio caro.

Il servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna si attiva tramite segnalazione da parte del personale ospedaliero, dello staff AIL, del caregiver o dal paziente stesso, e si struttura individualmente in sostegno psicologico, consulenza psicofarmacologica e/o counselling tanatologico. Gli ambiti di intervento dell'Assistenza Psicologica spaziano dalle sindromi ansioso-depressive, ai disturbi dell'adattamento, del comportamento alimentare e del sonno, dalle fobie, alle sindromi da stress post traumatico, fino all'accettazione del lutto. Il servizio è attivo continuamente durante tutto l'anno, vi si accede senza limiti di età e si articola in un primo colloquio di inquadramento in cui si definisce l'intervento, seguito da un percorso terapeutico dalla durata e dalla frequenza degli incontri variabile a seconda delle necessità del soggetto.

Per i pazienti e i familiari le aree di assistenza riguardano ogni fase della malattia, dalla diagnosi, alle terapie farmacologiche, al trapianto, al percorso successivo alla remissione della patologia o, nel caso contrario, all'elaborazione del lutto del proprio caro. Il servizio viene erogato in presenza presso Casa AIL⁴ o nel reparto di degenza del paziente o, ad oggi, tramite consulto da remoto (online o da telefono) secondo le nuove disposizioni di prevenzione del contagio da COVID-19.

Per i volontari e lo staff AIL, invece, l'Assistenza Psicologica aiuta nel fronteggiare il possibile impatto emotivo legato al proprio contributo. Nel caso dei volontari, tale supporto si realizza anche grazie ad una formazione permanente. Il supporto della dottoressa responsabile dell'Assistenza Psicologica, infatti, offre ai volontari e allo staff AIL un sostegno professionale per contrastare situazioni emotivamente complesse, offrendo strumenti specifici per integrare il bagaglio personale del singolo.

⁴ Casa AIL è la Casa di Accoglienza di AIL Bologna, situata vicino l'Istituto Seràgnoli, offre ospitalità gratuita ai pazienti e ai loro familiari in cura presso il Policlinico Sant'Orsola e che risiedono fuori la città di Bologna. Casa AIL dispone di 27 posti letto, per un totale di 12 stanze, e al suo interno oltre ai dipendenti sono presenti anche i volontari AIL incaricati del supporto della gestione della Casa e del sostegno ai pazienti e familiari che vi soggiornano (Bilancio Sociale AIL Bologna, 2020).

Gli input e gli output

Nel corso del 2020, AIL Bologna ha messo in campo una serie di risorse (*input*), materiali e immateriali, che hanno consentito di implementare i due servizi evaluandi e di realizzare una serie di risultati tangibili (*output*). I principali *input* ed *output* del Supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 e del Servizio di Assistenza Psicologica relativi al 2020 sono riportati nella seguente tabella.⁵

Servizio	Tipologia di risorsa	Esempio voci di spesa	Importo	Output
Supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 (Servizio Triage)	Costi sostenuti da AIL Bologna per l'erogazione delle attività nel 2020	<ul style="list-style-type: none"> · Mascherine · Tamponi · Formazione per i Volontari (gestione del loro contributo nel periodo di Emergenza Coronavirus) · Personale AIL Bologna per il coordinamento dei Servizi 	€ 51.146	<ul style="list-style-type: none"> - 8.796 accessi all'Istituto Seràgnoli da parte di pazienti registrati nel periodo di attività del servizio - 722 pazienti hanno usufruito del supporto dei volontari AIL Bologna presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 nel 2020 - 331 familiari hanno usufruito del supporto dei volontari AIL Bologna presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 nel 2020
	1.776 ore totali dedicate dai 39 volontari attivi nel servizio nel 2020 (€ 15/h, media tra livelli 1-4 della "Tabella per la valorizzazione dell'impegno volontario", CESVOT, 2008)	-	€ 26.490	

⁵ Fonti: Bilancio Sociale AIL Bologna 2020 e dati di monitoraggio interni di AIL Bologna. Il numero di beneficiari diretti del Supporto dei volontari presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 è stato stimato a partire da: a) i dati del Dipartimento di Oncologia e di Ematologia dell'AOSP relativi al numero di accessi effettuati dai pazienti nel periodo di attività del servizio; b) la frequenza con cui i pazienti hanno dichiarato di essersi recati in Istituto e di essere stati accompagnati durante tale periodo nei questionari valutativi.

Servizio di Assistenza Psicologica	Costi sostenuti da AIL Bologna per l'erogazione delle attività nel 2020	Compensi per personale specialistico	€ 39.515	<ul style="list-style-type: none"> - 160 persone seguiti (pazienti e familiari) - 736 colloqui realizzati - 106 pazienti seguiti - 43 volontari e membri dello staff di AIL Bologna seguiti
---	---	--------------------------------------	----------	---

Gli stakeholder coinvolti nell'analisi

Gli stakeholder sono quei soggetti o enti che influenzano, o sono influenzati da, l'oggetto della valutazione, ossia il Servizio Triage e il Servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna. Seguendo i principi dello SROI, vengono inclusi nel campo di analisi quegli stakeholder che grazie a tali servizi vivono cambiamenti materiali, ossia rilevanti (importanti dal punto di vista dell'attore sociale) e significativi (importanti a livello di quantità di soggetti impattati, durata, valore e attribuzione diretta del cambiamento ad AIL Bologna). Nella seguente tabella si illustra l'inclusione o esclusione dal campo di analisi dei principali stakeholder, motivandola in base al principio di materialità.

Stakeholder	Inclusione/ Esclusione dal campo di analisi	Motivazione	Strumento di rilevazione	N. di soggetti coinvolti
Pazienti dei due servizi evaluandi	Inclusi nell'analisi SROI	Beneficiari diretti dei servizi di AIL Bologna che, in quanto tali, vivono un cambiamento rilevante e significativo.	<ul style="list-style-type: none"> ● Questionario semi-strutturato ● Workshop di validazione della TOC di pazienti e familiari 	<ul style="list-style-type: none"> ● 272 rispondenti ai questionari⁶ (Servizio Triage) ● 3 partecipanti ai workshop ● 39 rispondenti ai questionari (Servizio di Assistenza Psicologica)

⁶ Per tutti i questionari, il periodo di somministrazione è stato compreso tra gennaio e marzo 2021. Gli strumenti dedicati al Servizio Triage sono stati somministrati in formato cartaceo dai volontari che nella somministrazione hanno prestato la massima attenzione a garantire l'anonimato dei rispondenti. Gli strumenti rivolti ai beneficiari dell'Assistenza Psicologica sono stati inoltrati via email per compilazione anonima tramite link dalla responsabile del Servizio. È stato previsto il coinvolgimento della totalità degli utenti dei due servizi durante la finestra delle rilevazioni e dei volontari attivi nel Servizio Triage nello stesso periodo. Ciò ha consentito di riproporzionare i risultati dei questionari all'intera popolazione che ha usufruito direttamente o indirettamente dei due servizi evaluandi (cfr. La stima del valore sociale).

				<ul style="list-style-type: none"> 1 partecipante al workshop
Familiari e accompagnatori dei due servizi evaluandi	Inclusi nell'analisi SROI	Beneficiari diretti dei servizi di AIL Bologna che, in quanto tali, vivono un cambiamento rilevante e significativo data l'intensità del loro coinvolgimento.	<ul style="list-style-type: none"> Questionario semi-strutturato Workshop di validazione della TOC di pazienti e familiari 	<ul style="list-style-type: none"> 100 rispondenti ai questionari (Servizio Triage) 1 partecipante al workshop 13 rispondenti ai questionari (Servizio di Assistenza Psicologica) 3 partecipanti al workshop
Volontari impegnati nel Servizio Triage	Inclusi nell'analisi SROI	Stakeholder chiave per l'erogazione dei servizi di assistenza di AIL Bologna e beneficiari indiretti delle attività, che vivono un cambiamento rilevante e significativo data l'intensità del loro coinvolgimento.	<ul style="list-style-type: none"> Questionario semi-strutturato Workshop di validazione della TOC dei volontari 	<ul style="list-style-type: none"> 14 rispondenti ai questionari 6 partecipanti al workshop
Volontari e membri dello Staff AIL beneficiari del Servizio di Assistenza Psicologica	Inclusi nell'analisi SROI	Beneficiari diretti del servizio, che vivono un cambiamento rilevante e significativo data l'intensità del loro coinvolgimento.	<ul style="list-style-type: none"> Questionario semi-strutturato Workshop di validazione della TOC di volontari e membri dello staff 	<ul style="list-style-type: none"> 23 rispondenti ai questionari 4 partecipanti al workshop
Altri membri dello Staff di AIL Bologna	Esclusi dall'analisi SROI	Stakeholder chiave per l'erogazione dei servizi di assistenza di AIL Bologna che non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna. Hanno contezza dei cambiamenti vissuti da beneficiari diretti e indiretti dei servizi.	<ul style="list-style-type: none"> Workshop di validazione della TOC di pazienti, familiari del Servizio Triage Call di allineamento rispetto al processo valutativo 	<ul style="list-style-type: none"> 1 partecipante al workshop per il Servizio Triage

<p>Personale medico e infermieristico dell'Istituto di Ematologia e Oncologia Medica "L. e A. Seràgnoli", dell'AOSP</p>	<p>Esclusi dall'analisi SROI</p> <p>Inclusi nell'analisi qualitativa</p>	<p>Stakeholder chiave per l'erogazione dei servizi, che non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna. Hanno contezza dei cambiamenti vissuti da beneficiari diretti e indiretti dei servizi e vivono indirettamente dei benefici dalla collaborazione tra Istituto Seràgnoli e AIL Bologna.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Interviste semi-strutturate 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 medico partecipante alle interviste ● 2 caposala partecipanti alle interviste ● 2 infermiere partecipanti alle interviste
<p>Board (Consiglio di amministrazione) e Assemblea dei Soci di AIL Bologna</p>	<p>Esclusi</p>	<p>Hanno un ruolo di direzione e di indirizzo rispetto all'operato di AIL Bologna. Non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna.</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>AIL Nazionale e altre sezioni provinciali</p>	<p>Esclusa</p>	<p>AIL Nazionale ha un ruolo di direzione e di indirizzo rispetto all'operato delle sezioni provinciali. L'organizzazione centrale e le altre organizzazioni territoriali non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna.</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>Altre organizzazioni non profit</p>	<p>Escluse</p>	<p>Partner di AIL Bologna, fanno rete con l'organizzazione per rispondere ai bisogni di pazienti e famiglie. Non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna.</p>	<p>-</p>	<p>-</p>
<p>Sostenitori di AIL Bologna</p>	<p>Esclusi</p>	<p>Aziende private e cittadini che sostengono con donazioni AIL Bologna. Stakeholder chiave per il finanziamento dei servizi,</p>	<p>-</p>	<p>-</p>

		non vivono un cambiamento significativo ai fini della monetizzazione degli effetti dei servizi di assistenza di AIL Bologna.		
--	--	--	--	--

Teorie del Cambiamento

Attraverso lo studio della letteratura accademica di settore e la raccolta di dati primari, sono state elaborate le Teorie del Cambiamento relative ai servizi erogati da AIL Bologna oggetto dell'attività valutativa (Cfr. Appendici 1 e 2 per le relative mappature grafiche). Il processo di validazione delle Teorie del Cambiamento (ToC) riferite ai servizi di Supporto dei Volontari AIL durante l'emergenza COVID-19 e di Assistenza Psicologica è avvenuto tramite il diretto coinvolgimento degli stakeholder durante lo svolgimento di appositi workshop con i principali beneficiari diretti ed indiretti e la realizzazione di interviste qualitative con le referenti dei servizi. Le ToC possono essere descritte come la rappresentazione ideale dei percorsi che pazienti, familiari/caregiver, volontari e personale ospedaliero percorrono grazie alla partecipazione alle attività di AIL Bologna in termini di cambiamenti vissuti individualmente (outcome). Questi percorsi definiscono la sequenza della relazione tra i benefici generati dai servizi nei loro fruitori attraverso una mappatura grafica della connessione tra risorse, attività, risultati e cambiamenti. Le dimensioni di cambiamento sono mappate attraverso la definizione di diverse fasce temporali: breve, medio e lungo periodo e possono considerarsi come precondizioni necessarie al verificarsi degli outcome successivi. Lo scopo prioritario delle ToC è quello di fornire una descrizione puntuale dei cambiamenti, successivamente misurati tramite l'utilizzo degli strumenti di rilevazione, al fine di comprovare l'efficacia di AIL Bologna nel generare benefici attraverso la realizzazione delle proprie attività.

Il Servizio di supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19

I pazienti e i loro accompagnatori

Per quanto riguarda i pazienti e i familiari il Servizio di supporto dei volontari AIL ha come obiettivo comune la **migliorata esperienza e convivenza con la condizione di malattia e con l'attività di assistenza**. Le tre fasi del servizio, ovvero l'accoglienza in triage, il contingentamento degli ingressi presso l'atrio dell'Istituto e l'accompagnamento del paziente nella sala visita del Day Hospital, vanno ad agire su dimensioni rilevanti per raggiungere questo obiettivo: la facilitazione a livello organizzativo per l'accesso alle cure e il sostegno emotivo e burocratico nel percorso terapeutico.

Nel breve periodo, innanzitutto, il Supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 consente ai pazienti di avere una **migliore accessibilità** alle cure dell'Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli" tramite una supervisione attenta degli ingressi nella struttura e del tracciamento dei possibili contagi da SARS-CoV-2, agevolando così il lavoro degli operatori sanitari. In particolare, tale servizio consente ai pazienti e ai loro accompagnatori di **ridurre lo stress e l'ansia** associati sia al **tempo di attesa** che intercorre

tra l'ingresso in ospedale e la visita specialistica o l'esame medico sia alla **ricerca di informazioni e orientamento**. La presenza dei volontari, infatti, aiuta ad alleviare il peso dell'attesa tra l'ingresso in ospedale e la visita o l'esame, umanizzando il percorso terapeutico. Al tempo stesso, il supporto dei volontari è fondamentale per i pazienti che si recano in ospedale senza accompagnatore e necessitano di sostegno nel trovare l'ambulatorio o nel ritirare i risultati delle analisi o le cartelle sanitarie.

Nel medio periodo, tale organizzazione del servizio permette ai pazienti e familiari di **ridurre lo stress e l'ansia** legati al **follow up** e al **rischio del contagio COVID-19** in Istituto. Infatti, da un lato, la presenza costante dei volontari in ospedale può far instaurare delle relazioni di fiducia tra i pazienti, i familiari e il personale AIL tali da alleviare il carico emotivo delle visite di controllo legate allo stadio della malattia. Dall'altro, l'attenzione dei volontari nel rispettare le norme igienico-sanitarie per prevenire la diffusione del COVID-19 può diminuire l'ansia di essere contagiati percepita da molti utenti dell'ospedale.

Complessivamente, il supporto prestato in Istituto dai volontari AIL a partire da giugno 2020, agendo positivamente sulle dimensioni finora illustrate, può **ridurre lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale** vissuti di pazienti e familiari, tramite l'alleggerimento dei fattori di stress legati sia al percorso ospedaliero in generale, sia all'attuale situazione pandemica.

Sul piano sociale, le tre fasi del servizio consentono ai pazienti e ai familiari di entrare in contatto con soggetti esterni al nucleo familiare, sia che si tratti di volontari sia di altri beneficiari dei servizi che vivono esperienze simili alle proprie. Questo contesto relazionale favorisce la **creazione di nuovi legami** (volontari, staff ospedaliero e altri pazienti) che, da un lato, possono far percepire a pazienti e familiari **un senso di sicurezza, di cura e di attenzione nei loro confronti**, e, dall'altro, permettono loro di condividere e **socializzare la propria esperienza di malattia o di caregiving**.

Nel lungo periodo, infine, la possibilità di confronto sul proprio vissuto di malattia o assistenza e il senso di sicurezza legato al sostegno attento dei volontari durante le varie fasi dell'accesso in ospedale possono poi aiutare i pazienti e familiari a **sentirsi meno soli** nell'affrontare la difficile condizione di vita e l'esperienza legata all'accesso alle cure in ospedale.

I volontari

Il percorso ideale vissuto dai volontari si configura come una **crescita personale**, che ha avvio con l'inserimento di quest'ultimi nel servizio di supporto presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19. Tale inserimento può avvenire tramite call to action destinata alle nuove reclute o nel passaggio nel nuovo servizio di collaboratori volontari già attivi in altre aree di assistenza di AIL Bologna.

I volontari impegnati nel servizio di supporto presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 apprendono come relazionarsi con i pazienti, i familiari e i membri dello staff AIL, migliorando la capacità di comprendere e di rispettare i bisogni altrui, di essere consapevoli delle emozioni di altre persone (empatia), di ascoltare e di comunicare efficacemente. Queste consolidate **competenze relazionali**, inoltre, consentono loro di instaurare nuove relazioni, **rafforzando la propria rete sociale**. Al tempo stesso, l'impegno nel servizio di supporto consente ai volontari di mettere in pratica o sviluppare **competenze utili alla realizzazione delle attività**, come la gestione e l'organizzazione di lavori pratici, la capacità di lavorare in gruppo, di pianificare azioni e di risolvere situazioni problematiche.

Rafforzando attraverso l'esperienza le competenze operative e relazionali sopra descritte, i volontari riescono ad essere efficaci nel proprio supporto a pazienti e familiari **sentendosi utili** nel sostegno da loro offerto ai beneficiari del servizio.

L'acquisizione di competenze utili alla gestione e organizzazione delle attività del servizio e lo scambio più o meno intenso con vissuti di fragilità e di dolore dei beneficiari consente ai volontari di imparare **a gestire il coinvolgimento emotivo** del contesto d'intervento e, al contempo, di **riconoscere i propri limiti e punti di forza** (Manetti et al., 2015).

Nel lungo periodo, il conoscersi maggiormente, unitamente al sentirsi utili per l'altro e all'ampliare la propria rete sociale aiutano i volontari a **sentirsi maggiormente appagati**.

Il Servizio di Assistenza Psicologica

I pazienti e i familiari

Il servizio di Assistenza Psicologica offerto da AIL Bologna, attivo da più di dieci anni, si rivolge in via prioritaria a tutti i pazienti oncoematologici affetti da leucemie, linfomi e mielomi seguiti presso l'Istituto Seràgnoli e ai loro familiari o altre figure di caregiver che rivestono la funzione di cura nei loro confronti durante il percorso legato alla malattia. Altre tipologie di beneficiari del servizio sono i volontari e lo staff di AIL Bologna

Emerge come, sia per i pazienti che per i familiari/caregiver, il percorso delineato dalla ToC sia finalizzato a un **miglioramento dell'esperienza e della convivenza con la condizione di malattia**. Il servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna può infatti determinare una serie di dimensioni di cambiamento che, ponendosi in relazione tra loro in diverse fasce temporali, garantiscono il raggiungimento di questo obiettivo specifico.

Nel breve periodo, la presenza e il sostegno garantiti dalla professionista del servizio di Assistenza Psicologica permettono a pazienti e caregiver di **percepire un senso di sicurezza, cura e attenzione** nei propri confronti, riuscendo poi a **ridurre la loro percezione di solitudine** e, parallelamente, a **migliorare negli utenti del servizio la gestione delle proprie emozioni**. Quest'ultima dimensione di cambiamento determina in entrambi la possibilità di **migliorare le proprie relazioni personali**, spesso compromesse dalla condizione di malattia o di assistenza al proprio caro. Nel medio periodo, inoltre, i pazienti sono in grado di **umentare l'aderenza alle terapie**. Tali miglioramenti possono poi consentire in ultima analisi a pazienti e familiari di **ridurre il disagio psicologico** alla base della richiesta di intervento, un disagio che spesso, per le figure caregiver, si configura come percezione del carico assistenziale e come rischio di burn out. Inoltre, nel lungo periodo entrambi i beneficiari possono **umentare la propria resilienza**, ossia la capacità di utilizzare le proprie risorse per fronteggiare le difficoltà legate alla malattia, propria o del proprio caro.

I volontari e i membri dello staff AIL

Per quanto riguarda le altre tipologie di richiedenti del servizio, ossia i **volontari e lo staff AIL Bologna**, le rispettive Teorie del Cambiamento evidenziano il raggiungimento di ulteriori obiettivi specifici. Per questi beneficiari, infatti, il servizio è in grado di generare la possibilità di vivere un percorso di **crescita personale**.

Per staff e volontari, il servizio si basa sull'implementazione di riunioni periodiche, generalmente a cadenza mensile, e corsi di formazione e supervisione mirati all'acquisizione di competenze funzionali a migliorare il rapporto con il paziente. Questi sono aperti a tutti i volontari e allo staff impegnato nelle molteplici attività organizzate dall'Associazione sul territorio bolognese. Anche per lo staff e i volontari di AIL Bologna, c'è la possibilità di richiedere l'accesso a colloqui terapeutici individuali.

Dalla ToC emerge come i volontari e lo staff di AIL Bologna sperimentino, nel breve periodo, un **miglioramento nella capacità di gestione del coinvolgimento emotivo del contesto dell'intervento** imparando, al contempo, a **riconoscere maggiormente i propri limiti e i propri punti di forza**. Entrambi, inoltre, imparano a **riconoscere** con più consapevolezza l'esperienza **legata alla malattia sentendosi più utili** e, nel lungo periodo, anche **maggiormente soddisfatti e appagati**.

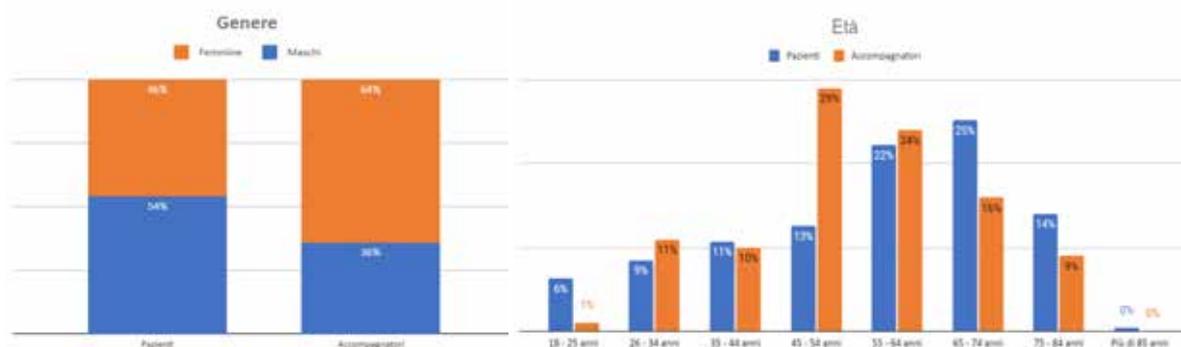
Analisi dei risultati

Coerentemente all'adozione di metodi misti quali-quantitativi (Creswell, Plano Clark, 2011) l'analisi dei risultati incrocia i dati raccolti tramite i questionari dei beneficiari e dei volontari dei servizi di assistenza evaluandi e i dati rilevati tramite le interviste e i workshop condotti con gli stakeholder chiave. Tale triangolazione permette non solo di misurare l'efficacia dei servizi di AIL Bologna nel generare gli outcome ipotizzati nelle due Teorie del Cambiamento, ma anche di comprendere come questi si sviluppino e per chi possano essere maggiormente rilevanti.

Servizio di supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 I pazienti e i loro accompagnatori

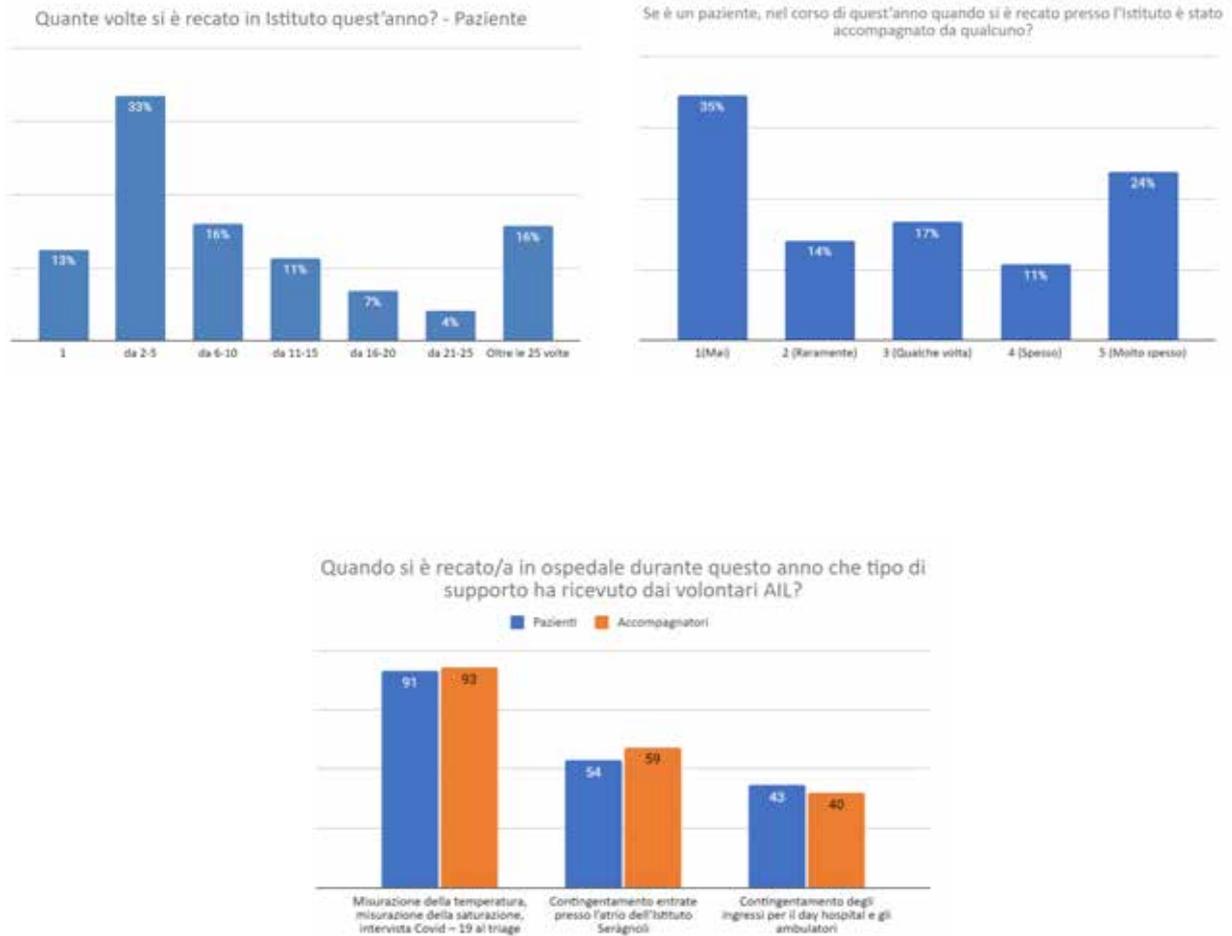
La popolazione oggetto di analisi

Ai questionari hanno risposto 272 pazienti, in leggera prevalenza di genere maschile, e 100 accompagnatori, con una prevalenza di genere femminile. La maggior parte dei pazienti ha un'età compresa tra le fasce di età 55-64 anni e 65-74 anni, mentre tra i rispondenti per gli accompagnatori risulta prevalente una fascia d'età più giovane compresa tra i 45-54 anni.



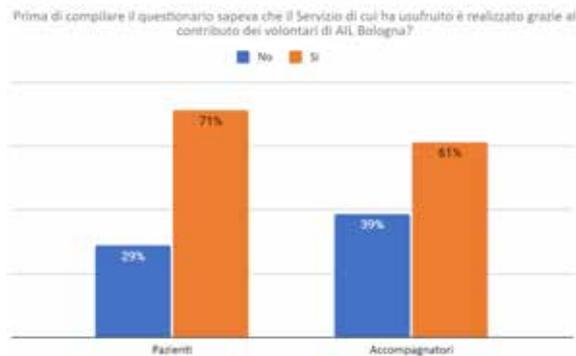
Il 59% dei pazienti che ha risposto al questionario è **in cura presso l'Istituto Seràgnoli da meno di un anno**; della totalità dei rispondenti, il 33%, nel corso del 2020, ha avuto **accesso in ospedale tra le 2 e le 5 volte** e il 65% vi si è **recato con un accompagnatore**, sebbene abbia potuto contare su questo sostegno con frequenza diversa, mentre il 35% ha dichiarato di essersi **recato in Istituto autonomamente**.

Dai dati raccolti è emerso come la quasi totalità dei pazienti (91%) e degli accompagnatori (93%) che si è recata nel 2020 in ospedale abbia ricevuto maggiormente il **supporto dei volontari AIL Bologna nel Servizio Triage**, nello specifico nelle attività volte a prevenire il contagio da SARS-CoV-2 come la misurazione della temperatura e della saturazione o la compilazione dell'intervista utile nel tracciamento dei contagi.



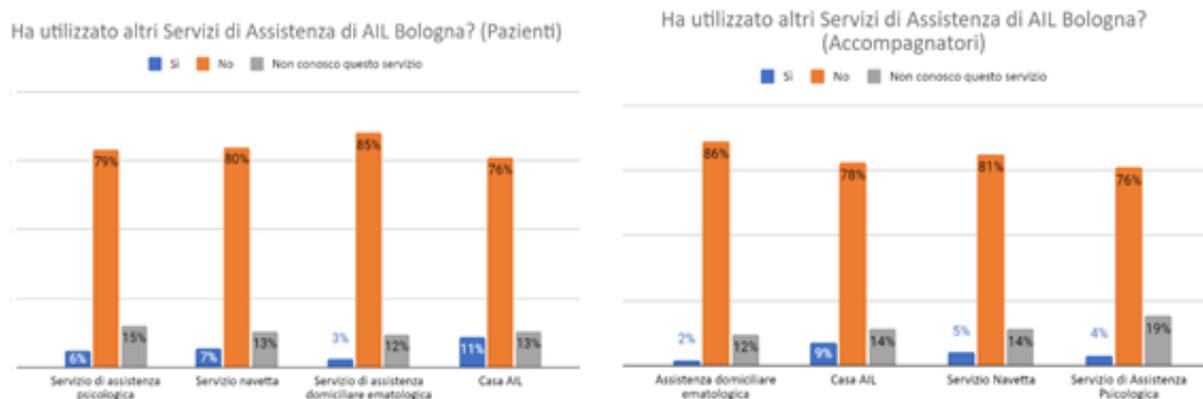
Conoscenza e accesso ai servizi

Il grafico in basso mostra come la maggioranza dei pazienti (71%) e degli accompagnatori (61%) sia a conoscenza di come il servizio di supporto nel Triage e nel Day Hospital sia stato erogato grazie ai volontari AIL.



Infine, in linea con il dato relativo agli anni di presa in carico dei pazienti presso l'Istituto Seràgnoli, sia quest'ultimi che gli accompagnatori dichiarano di **non aver usufruito degli altri servizi offerti da AIL Bologna**: infatti, questo dato può essere letto in relazione alla fase iniziale di presa in carico terapeutica in

ospedale, durante la quale il paziente e l'accompagnatore ancora non necessitano di supporto ulteriore per ricevere assistenza. Inoltre, il dato potrebbe essere legato all'emergenza sociosanitaria e alla sua influenza sull'andamento dei servizi offerti da AIL Bologna (es., Casa AIL è stata chiusa per alcune settimane).



I principali risultati a livello di outcome

Il Servizio dei Volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19, o Servizio Triage, nasce con l'obiettivo di garantire ai pazienti e ai loro accompagnatori una completa accoglienza in ospedale, sia in merito alle informazioni necessarie per raggiungere gli ambulatori dedicati al bisogno del paziente, sia riguardo all'accesso in sicurezza presso la struttura ospedaliera tramite il rispetto delle norme anti-contagio (distanziamento fisico, ingressi contingentati, misurazione dei parametri fisiologici indici di possibile infezione). Il Servizio Triage presenta un alto grado di preparazione, infatti tutti i volontari vengono precedentemente formati da AIL Bologna rispetto al contesto del loro intervento e alcuni di loro hanno diversi anni di esperienza nel campo del volontariato, in particolare, nel supporto ai pazienti onco-ematologici e ai loro familiari. Dunque, i volontari guidano i pazienti e gli accompagnatori lungo le tre fasi del Servizio Triage (accoglienza ai pazienti, ingresso in Istituto, Day Hospital), rappresentando per questi una rete di supporto socio-assistenziale in grado sia di fornire supporto pratico e morale durante la permanenza nella struttura, sia di garantire un'assistenza terapeutica adeguata alle esigenze del paziente grazie alla collaborazione con gli operatori sanitari dell'Istituto Seràgnoli. L'efficacia di questo modello di intervento è attestata dai questionari di pazienti e accompagnatori, che registrano **livelli di efficacia pari o superiori a 3 su 5** per la quasi totalità degli outcome mappati nella ToC, con frequenze di migliorati particolarmente elevate per le dimensioni relative alla **percezione di sicurezza, cura e attenzione** nei loro confronti e alla **diminuzione del senso di solitudine**. Per quanto riguarda quest'ultimo outcome, è interessante notare come percentuali significative di pazienti e di accompagnatori abbiano vissuto un cambiamento forte, come riportato nella seguente tabella.

Servizio Triage	I pazienti riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale	I pazienti socializzano la propria esperienza di malattia	I pazienti si sentono meno soli*	I pazienti percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti	Gli accompagnatori riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale	Gli accompagnatori socializzano la propria esperienza di assistenza	Gli accompagnatori si sentono meno soli*	Gli accompagnatori percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti
% di chi vive un cambiamento ≥ 3	84%	87%	96%	91%	91%	93%	94%	97%
% di chi vive un cambiamento ≥ 4	51%	49%	80%	49%	54%	71%	72%	66%
Punteggio medio	3,45	3,45	1,74	3,46	3,63	3,8	1,95	3,78

* Per l'outcome della riduzione della percezione del senso di solitudine, la scala Likert 1-5 ha valori inversi, ossia quanto più il punteggio si avvicina a 1, quanto più il rispondente ha percepito questo cambiamento

È stato poi realizzato un approfondimento dell'analisi dei dati dei questionari esaminando l'efficacia del servizio alla luce delle seguenti variabili: a. pazienti in cura presso l'Istituto Seràgnoli prima dell'emergenza socio-sanitaria e pazienti che frequentano la struttura ospedaliera da meno di un anno; b. pazienti che sono stati accompagnati alle visite e agli esami e coloro che invece vi si sono recati da soli.

Per quanto riguarda la prima linea di analisi, si nota una maggiore efficacia del Servizio Triage per i beneficiari in cura presso l'Istituto da meno di un anno per i tre outcome relativi alla **riduzione dello stress e dell'ansia associati all'esperienza in ospedale** (54%), alla **socializzazione della propria esperienza di malattia** (54%) e alla **percezione di un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti** (54%). Riguardo alla **riduzione della percezione di solitudine** invece, si nota un livello di efficacia leggermente maggiore per i pazienti in cura presso l'Istituto Seràgnoli da più di un anno (81%). Tale cambiamento è stato inoltre riportato anche dai partecipanti al workshop, i quali riconoscono l'importanza della presenza dei volontari sia nel percorso di accesso al Padiglione sia nella compagnia offerta a quanti sono in attesa di entrare in visita.

"Sapere che proprio AIL come Associazione c'è, esiste per aiutare pazienti e i loro cari, aiuta a sentirsi meno soli." –

Accompagnatore

In linea generale, emerge che i pazienti presi in carico dall'Istituto Seràgnoli da meno di un anno percepiscono una maggior efficacia del Servizio Triage nella quasi totalità degli outcome, data probabilmente una conoscenza minore dell'Istituto e delle modalità di accesso ai suoi servizi rispetto invece a quanti sono in cura presso l'ospedale da più anni.



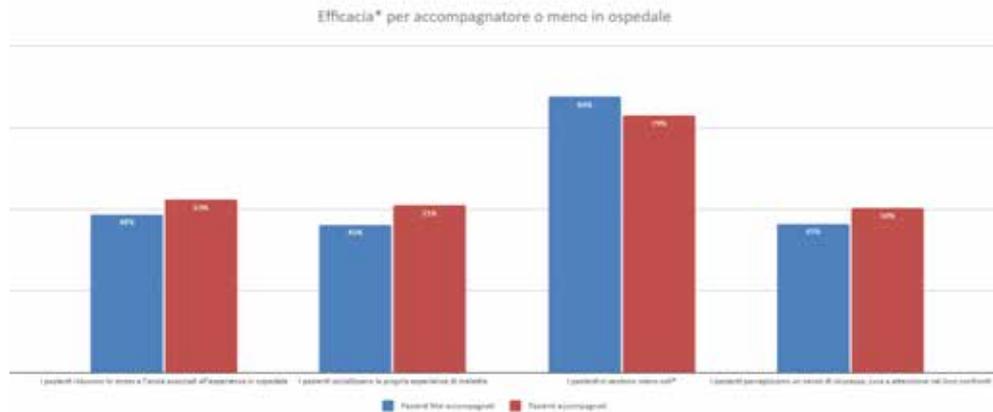
*Frequenza di risposte \geq 4⁷

Il secondo approfondimento dell'analisi si concentra sui cambiamenti vissuti dai pazienti che sono stati o meno accompagnati in ospedale nel corso del 2020. L'analisi ha evidenziato come il Servizio Triage sia risultato particolarmente efficace nella **riduzione della percezione di solitudine** per quanti si sono recati in Istituto senza un familiare o conoscente (84%) e di poco inferiore per chi invece è stato accompagnato presso la struttura ospedaliera (79%). Anche per i pazienti intervistati durante i workshop è emerso infatti come il sentirsi soli durante la permanenza in ospedale sia una percezione provata maggiormente da quanti non presentano al loro fianco un accompagnatore, il quale può risultare una figura importante nell'alleviare il tempo di attesa e la frustrazione provata prima di effettuare la visita.

*"Pensando a chi non ha un accompagnatore, l'esperienza di un volontario può essere fondamentale." -
Accompagnatore*

Rispetto alle altre dimensioni di cambiamento entrambi i gruppi di rispondenti considerano la presenza dei volontari durante l'emergenza COVID-19 efficace quasi al medesimo livello, con una lieve polarizzazione dei punteggi verso i valori più bassi della scala Likert per coloro che non sono stati accompagnati nel corso dell'anno.

⁷ Nel grafico i punteggi dell'outcome sulla riduzione della solitudine sono stati allineati a quelli degli altri outcome mappati nella ToC, dunque sono stati riportati in una scala 1-5 in cui 5 rappresenta il massimo punteggio positivo.



*Frequenza di risposte ≥ 4 ⁸

Volendo approfondire la comprensione dei risultati di outcome, dai questionari è emerso che il supporto dei volontari offerto nel Servizio Triage ha avuto un effetto positivo sia per i pazienti che sui loro accompagnatori riguardo al livello di **ansia e stress associati all'esperienza in ospedale**: l'84% dei pazienti e il 91% degli accompagnatori hanno indicato di aver vissuto un cambiamento pari o superiore a 3 su 5 in termini di diminuzione della percezione di tali sensazioni di malessere.

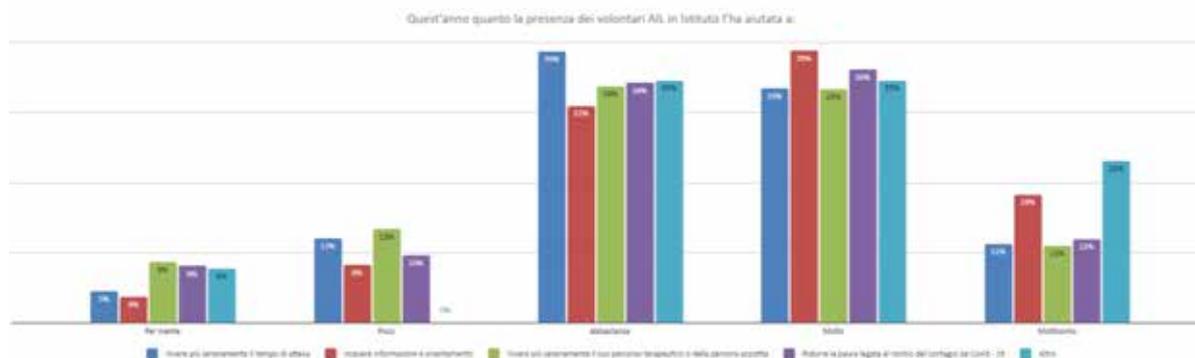
Come riportato da una paziente durante i workshop, la presenza dei volontari in qualità anche di ex-pazienti o comunque di persone che conoscono il contesto di riferimento e che vengono percepite come propri "pari" favorisce una sensazione di rilassamento e, di conseguenza, la possibilità di affrontare più serenamente l'esperienza all'interno della struttura ospedaliera.

"Il fatto di avere delle persone alla pari [è importante], perché quando si entra in ospedale il paziente si sente quasi sottomesso all'operatore che deve prendersi cura di lui; per noi trovarci come primo impatto delle persone come noi è effettivamente molto importante. [...] Non ho mai visto reazioni di rabbia o altro, quindi questo servizio e le persone che lo gestiscono sono importanti." – Paziente 1

"Con i volontari, soprattutto con gli ex pazienti poi si hanno degli scambi di vita vissuti, su questo possono aiutare molto i volontari." – Paziente 2

Nello specifico, il sostegno ricevuto dai volontari nel 2020 è risultato "molto" efficace per il 36% dei **pazienti** nel ridurre **la paura legata al rischio del contagio da COVID-19** e per il 39% nel **ricevere informazioni** riguardo alle disposizioni per accedere in Istituto e **all'orientamento** all'interno della struttura sanitaria e ai servizi da essa offerti. Riguardo a quest'ultimo aspetto, anche gli operatori sanitari partecipanti ai workshop sottolineano l'impatto diretto sul paziente del servizio di *orientering*, consentendogli di **raggiungere più facilmente gli ambulatori e i servizi** di cui necessita.

⁸ Cfr. nota 4.



"Vedo la possibilità effettiva dei volontari di supportare il malato e la famiglia soprattutto se uno è solo, avere qualcuno che si occupa di te e sollecita certe informazioni credo sia importante." - Accompagnatore

"E' un grande aiuto perché il paziente arriva lì e i volontari permettono il rispetto delle norme, quindi di entrare in sicurezza nella struttura e se non ci fosse una barriera chiunque potrebbe entrare, potrebbe non avere la mascherina, la febbre." - Infermiera 1, Reparto degenza Ematologia

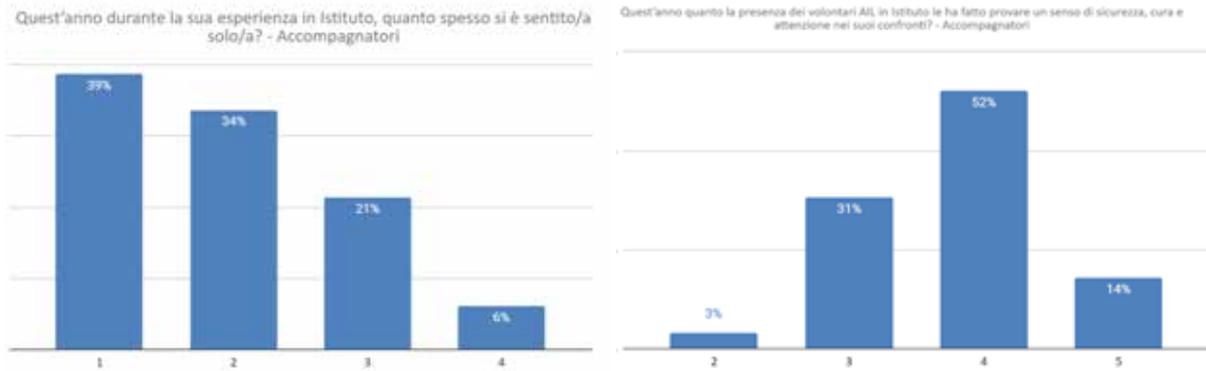
"In più il paziente che entra non gira come un pazzo alla ricerca della cartella che non sa dove andare [a trovare]. [I volontari offrono] veramente un servizio di orienteering non indifferente. Questo [è un] servizio di aiuto al paziente, perché alcuni entrano per la cartella, alcuni per fare una visita, alcuni per fare un esame, alcuni per una richiesta. È un servizio che aiuta ad orientare [perché] l'Istituto è molto labirintico." - Infermiera 1, Reparto degenza Ematologia

Al contempo, sebbene ad un livello leggermente minore, l'impatto del lavoro svolto dai volontari risulta "abbastanza" positivo anche per gli outcome relativi al **vivere più serenamente il tempo di attesa** (39%) passato in ospedale prima di entrare nel Day Hospital e al **vivere più serenamente il proprio percorso terapeutico** (34%). Rispetto al tempo di attesa, i pazienti partecipanti ai workshop hanno segnalato l'opportunità di comunicare ai pazienti e loro accompagnatori che per accedere ai servizi dell'Istituto è necessario aspettare un periodo di tempo variabile, il quale, a volte, può risultare anche molto lungo.

"Mi è capitato un paio di volte di aspettare anche 3 o 4 ore la visita, però io sapevo come andava quindi non mi ponevo il problema, però tante persone, anche in condizioni abbastanza precarie le ho viste aspettare parecchio. Magari proprio già al primo accesso [può essere utile] informarli sul fatto che a volte possono verificarsi lunghi tempi di attesa dovuti a varie problematiche per cui forse se le persone lo sanno magari si accetta di più aspettare." - Paziente 1

"Dipende anche dalla tipologia di rapporto che un paziente riesce a instaurare con il volontario, se è qualcuno che fa terapia cinque giorni a settimana ci stringe un rapporto di fiducia." - Paziente 2

In linea con i dati dei pazienti, anche per gli accompagnatori il Servizio Triage ha contribuito efficacemente a diminuire il **senso di solitudine** esperito durante il tempo trascorso in ospedale, infatti il 72% ha indicato di non aver percepito la mancanza di compagnia, mentre nessuno ha risposto di essersi sentito solo "molto spesso". Infine, il 52% dei rispondenti tra gli accompagnatori ha dichiarato di aver provato un maggior **senso di sicurezza, cura e attenzione nei propri confronti** riguardo al supporto ricevuto nel percorso di accesso alla struttura, al conoscere le disposizioni anti-contagio e alla relazione di dialogo e compagnia che si può instaurare con i volontari durante il tempo di attesa.



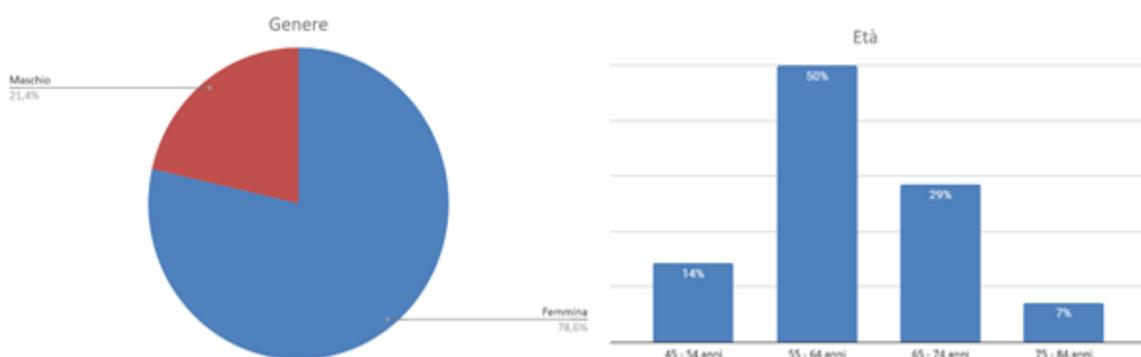
A livello di sviluppo futuro del Servizio Triage, dalla ricerca qualitativa è emerso che il servizio così organizzato, unito alle qualità dei volontari, è fondamentale nel fornire al paziente l'assistenza di cui necessita. In tal senso secondo gli operatori intervistati questo supporto all'Istituto e all'equipe medico-infermieristica dovrebbe essere mantenuto anche qualora l'emergenza sanitaria dovesse essere risolta così da continuare ad agevolare la salute dei pazienti onco-ematologici in cura presso il Sant'Orsola.

"[Il servizio di supporto dei volontari è come] una sorta di front office, appena arrivano sia i pazienti che i parenti, hanno persone con cui interagire e a cui chiedere informazioni o altro. Ed è una cosa che magari potrebbe continuare in un futuro al di fuori dell'emergenza sanitaria, mantenere poi giù [fuori del Padiglione 8] un front office, magari anche in una fascia oraria nei giorni festivi o del sabato e della domenica solo." - Infermiera 2, Reparto degenza Ematologia

I volontari

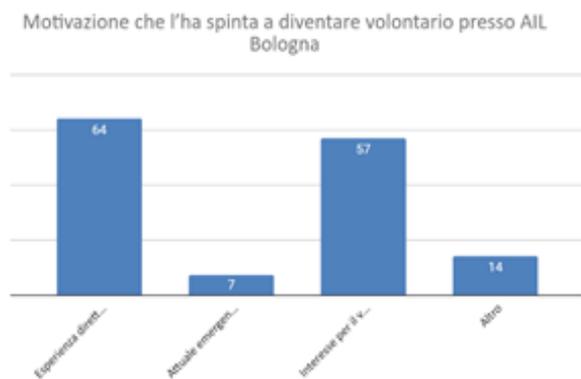
La popolazione oggetto di analisi

Ai questionari hanno risposto 14 volontari con prevalenza di genere femminile, ricompresi per la maggior parte nella fascia d'età 55-64 anni, un dato in linea con il 71% dei rispondenti che indica di essere pensionato. Tra i volontari che hanno risposto al questionario, il 62% svolge volontariato presso AIL Bologna da più di tre anni.

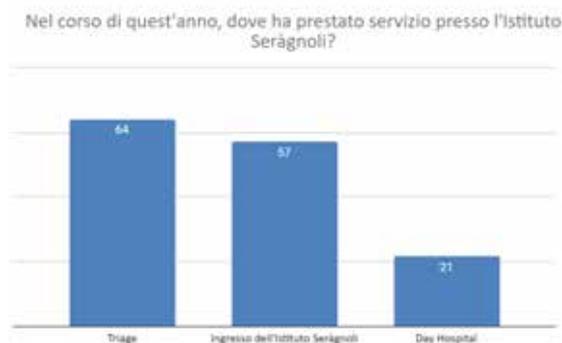




Nel 64% delle risposte viene indicata come principale motivazione alla base del proprio impegno nel volontariato aver avuto un'esperienza diretta con la malattia, mentre più della metà (57%) è spinta dall'interesse per il volontariato. Inoltre, rispetto alle precedenti esperienze di volontariato in AIL Bologna all'interno dell'Istituto Seràgnoli, il 36% ha già prestato supporto nel Punto di Accoglienza all'ingresso della struttura, mentre il 29% è stato impegnato nel Servizio di Supporto ai pazienti nei reparti e nel Day Hospital.



Infine, a fronte della possibilità di dedicarsi a rotazione alle diverse attività che compongono il Servizio Triage, la maggioranza dei rispondenti si è occupata dell'accoglienza dei pazienti e degli accompagnatori attraverso la misurazione della temperatura e della saturazione e la compilazione del questionario per il tracciamento dei contagi da SARS-CoV-2. In media i volontari hanno dichiarato di aver dedicato 5 ore a settimana al supporto presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza socio-sanitaria.



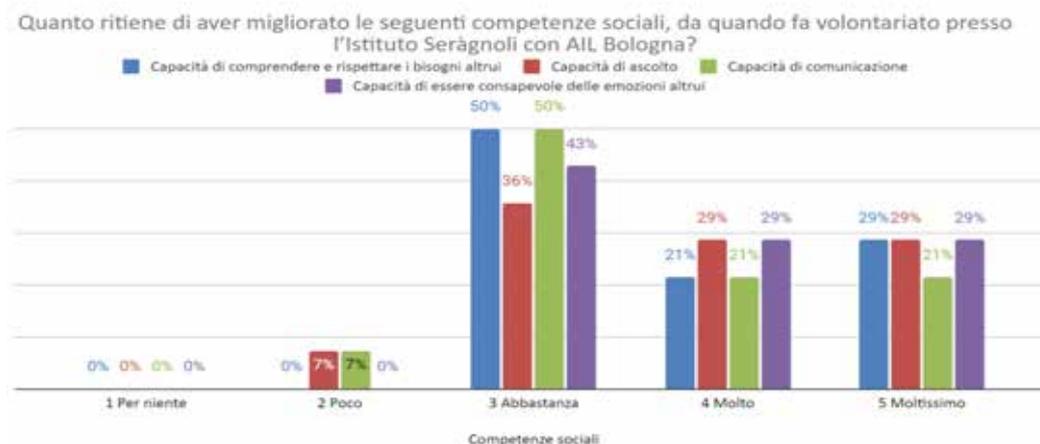
I principali risultati a livello di outcome

I questionari dei volontari registrano dei punteggi medi di efficacia con un range che va da 3,15 a 4,07 su 5. A livello generale, l'outcome che ha ottenuto il punteggio medio maggiore è il **senso di soddisfazione verso se stessi e il benessere personale** generato dall'attività di volontariato, che viene vissuto intensamente per l'86% dei rispondenti.

Servizio	I volontari acquisiscono competenze utili alla realizzazione dell'attività	I volontari acquisiscono competenze relazionali	I volontari ampliano e rafforzano la propria rete sociale	I volontari imparano a gestire il peso emotivo del contesto dell'intervento	I volontari imparano a conoscere i propri limiti e i propri punti di forza	I volontari si sentono utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari	I volontari sono più soddisfatti di se stessi e provano benessere personale
% di chi vive un cambiamento ≥ 3	92%	93%	100%	93%	100%	100%	93%
% di chi vive un cambiamento ≥ 4	0%	43%	57%	29%	43%	57%	86%
Punteggio medio	3,15	3,75	3,79	3,29	3,43	3,79	4,07

Il volontariato AIL è una **rete** che supporta il paziente e i suoi cari nelle varie fasi di convivenza con la malattia. Ciascun Servizio erogato ha dunque le sue **specificità** a livello pratico, organizzativo e relazionale, che da un lato li rendono adatti e utili a rispondere a specifici bisogni dei pazienti e delle loro famiglie, dall'altro possono influenzare la tipologia o l'intensità di cambiamenti vissuti dai volontari del servizio evaluando. In tal senso, a livello delle *social-emotional skills*, i volontari impegnati nel Servizio Triage hanno vissuto un cambiamento

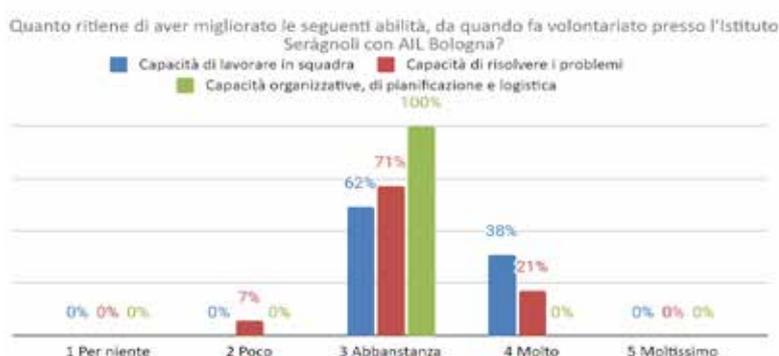
molto intenso (pari o superiore a 4 su 5) soprattutto riguardo alle loro **capacità di comprendere e rispettare i bisogni altrui** (50%), di **ascolto** (57%) e **dell'essere consapevoli delle emozioni altrui** (57%), mentre si osserva, ad un livello di punteggio leggermente inferiore (pari a 3 su 5), un miglioramento delle **capacità di comunicazione** nel 50% dei rispondenti.



"Devi entrare più in empatia con le persone, comprendendo la loro situazione momentanea e di conseguenza hai [come volontario] un valore aggiunto notevole." – Volontario "Triage"

"Mi sono trovata ad affrontare delle situazioni con i pazienti che hanno messo alla prova la mia capacità di comprensione della situazione." – Volontaria "Ingresso in Istituto"

Allo stesso modo, le frequenze relative alle abilità migliorate dai volontari grazie al Servizio Triage risultano polarizzate sui valori medi (pari a 3 su 5) per quanto riguarda le **capacità organizzative, di pianificazione e logistica** (100%) e, in misura minore, anche per le **capacità di risolvere i problemi** (71%) e di **lavorare in squadra** (62%).

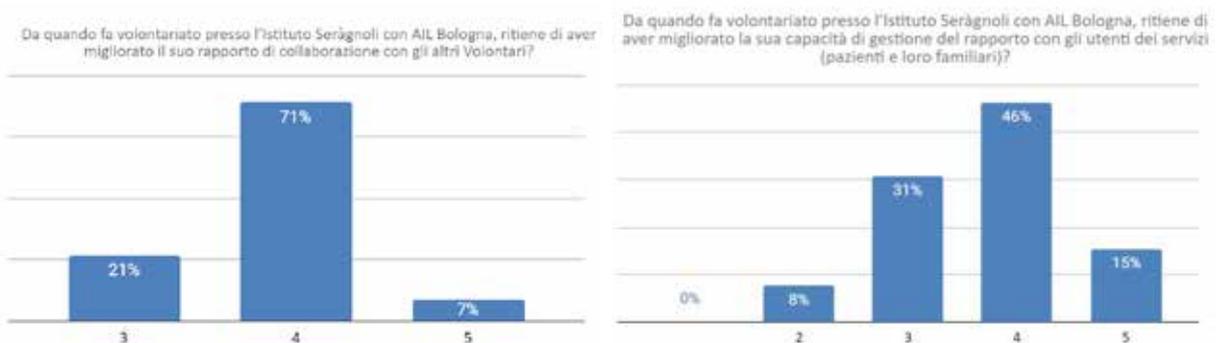


Nei workshop con i volontari, infatti, è emerso come l'**acquisizione di competenze utili alla realizzazione delle attività** risulti uno degli effetti positivi generati dalla partecipazione alle attività del Servizio Triage poiché il lavoro sul campo e la relazione costante con gli altri volontari, gli utenti del servizio e gli operatori sanitari facilitano l'apprendimento di nuove capacità, in particolare nel *problem solving*.

"C'è stata data un'infarinatura generale all'inizio molto utile, però in corso d'opera abbiamo migliorato la competenza venendo messi a confronto con le situazioni ogni giorno e il problem solving è diventato pane quotidiano, adesso so fare un po' più di cose di quante ne sapevo fare a giugno." – Volontaria "Ingresso in Istituto"

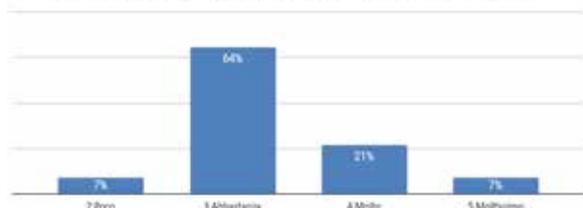
Tali abilità, inoltre, consentono ai rispondenti di esperire un miglioramento molto intenso (79%) nel **rapporto di collaborazione con gli altri volontari** impegnati nel supporto ai pazienti e ai loro accompagnatori nelle tre fasi del Servizio Triage. Allo stesso modo, la partecipazione al servizio e il consolidamento delle competenze operative e relazionali risultano fortemente efficaci nel migliorare le capacità di **gestione del rapporto con i pazienti e gli accompagnatori** (62%). Questi ultimi non potendo accedere in sala d'attesa prima della visita dal medico restano fuori dal Padiglione 8 così i volontari cercano di rassicurarli sull'esperienza ospedaliera del paziente una volta eseguito l'accesso in Istituto, al fine di alleviare l'ansia o la frustrazione provata nel non poter essere vicini ai propri cari:

"Cerchiamo di rassicurare gli accompagnatori che ci siamo noi all'interno [della sala d'attesa con il paziente] che se [i pazienti] hanno bisogno di una mano, se hanno bisogno di essere portati, seduti, l'accettazione, ci siamo noi. Tutte piccole cose che li possono anche un attimo tranquillizzare su quello che stanno facendo in questo momento." – Volontaria "Sala d'attesa Servizio Triage"

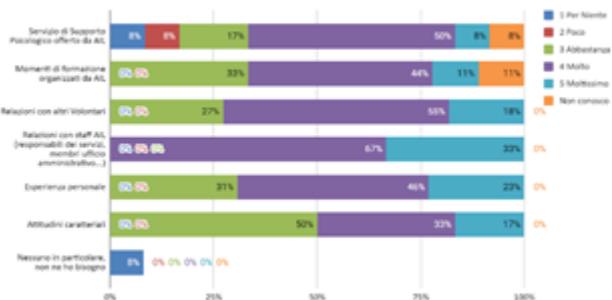


L'esperienza personale, intesa sia come vissuto personale di malattia, sia come esperienza nel volontariato e nell'assistenza al paziente aiuta inoltre i volontari a **gestire il carico emotivo** sollecitato dal rapporto con gli utenti dei servizi, pazienti e loro familiari. In particolare, dai questionari emerge che la capacità di limitare il sovraccarico emotivo che può generarsi nella relazione con i pazienti, gli accompagnatori e le loro personali esperienze di malattia dipende fortemente da: le **relazioni con lo staff AIL** (es., responsabili dei servizi, membri ufficio amministrativo, etc.) con cui i volontari si interfacciano frequentemente sia nella gestione del servizio, sia per la risoluzione di eventuali problematiche che possono sorgere durante le attività; i **rapporti** instaurati con il **personale volontario** impiegato nel Servizio Triage; e **l'esperienza personale** maturata negli anni nell'assistenza a pazienti onco-ematologici. Quest'ultima, in particolare, risulta centrale nella gestione del carico emotivo per i volontari con più anni di servizio in AIL Bologna e che prima di portare il proprio supporto nel Servizio Triage hanno avuto esperienza in altri servizi offerti dall'Associazione considerati più impegnativi a livello emotivo.

Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, ritiene di aver migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo sollecitato dal rapporto con gli utenti dei servizi (pazienti e loro familiari)?



Quanto ritiene che questi fattori la aiutino a superare i momenti di sovraccarico emotivo?



"Non è coinvolgente come il servizio in reparto dove avevo a che fare con delle persone che stavano attraversando una fase molto critica, con delle persone che sono morte dopo che le hai visitate. Quindi come coinvolgimento emotivo per me l'esperienza in reparto è stata più faticosa, più difficile. Questo servizio tutto sommato richiede poco coinvolgimento emotivo perché il contatto è più veloce e fugace." – Volontario "Sala d'attesa Servizio Triage"

"Bisogna a volte sia empatizzare oppure cercare di distaccarsi un attimo a seconda delle situazioni perché effettivamente anche se sono contatti fugaci, comunque bisogna fare appello a un minimo di professionalità e dopo dirsi 'ho gestito bene la situazione' o 'la prossima volta bisogna che stia più attento'." - Volontaria "Ingresso in Istituto"

Inoltre, la formazione ricevuta da AIL Bologna, da un lato, sul sostegno al paziente in Istituto, dall'altro sui dispositivi di protezione e le misure di sicurezza da adottare per prevenire il contagio da COVID-19 consentono ai volontari di **non percepire la paura di contrarre il virus (79%)** o la **paura associata alla prognosi delle patologie onco-ematologiche e il loro decorso (62%)**.

Come ipotizzato nella Teoria del Cambiamento dei volontari, l'esperienza di volontariato risulta capace di generare un **senso di utilità nei confronti di pazienti e familiari**, una percezione che viene validata sia dai beneficiari diretti del servizio, sia dagli operatori sanitari dell'Istituto:

"Personalmente preferisco il servizio che sto svolgendo adesso piuttosto che quello nei reparti perché qua mi mette a contatto con più persone e mi sembra di essere più utile. Il fatto che ci sia il paziente che ti offre qualcosa, un caffè, personalmente ha un valore che è gratificante." – Volontario "Sala d'attesa Servizio Triage"

"Persino il personale [ospedaliero] ci ringrazia." – Volontaria "Sala d'attesa Servizio Triage"

"Vedere i pazienti che non sono tesi per la situazione mi fa sentire utile." – Volontaria "Ingresso in Istituto"

Di conseguenza, ciò si evolve in una **soddisfazione e un benessere personale** quotidiano che i partecipanti ai workshop hanno detto di percepire soprattutto nei momenti in cui si relazionano ai pazienti e agli accompagnatori:

"Vedo quanto le persone apprezzano quello che facciamo come volontari" – Volontaria "Sala d'attesa Servizio Triage"

"Vedere che qualcuno esce con un sorriso, con la faccia un po' meno tirata, personalmente mi permette di portare a casa un sorriso anche mio, quindi è una bella sensazione." – Volontaria "Ingresso in Istituto"

Infine, dai questionari è emerso come i volontari considerino la **collaborazione con gli operatori sanitari dell'Istituto Seràgnoli estremamente efficace ed efficiente** riportando un punteggio medio pari a 8,50 su 10. Ciò si verifica maggiormente nei casi di pazienti con particolari vulnerabilità che necessitano di un accompagnamento da parte del personale ospedaliero o per quanti manifestino dei sintomi connessi al COVID-19 e che devono seguire un percorso alternativo così da prevenire la diffusione del contagio tra gli altri pazienti e familiari presenti.

"Ad esempio se un paziente ha dei problemi alla pelle e non può disinfettarsi chiami l'infermiera e glielo dici e ci aiuta moltissimo soprattutto per gestire situazioni un po' borderline avere un buon coordinamento con il personale del reparto." – Volontario "Triage"

"Se il paziente ha la febbre non segue il percorso, ma viene chiamato l'infermiere che lo fa accedere in struttura da un altro ingresso." Volontaria "Ingresso in Istituto"

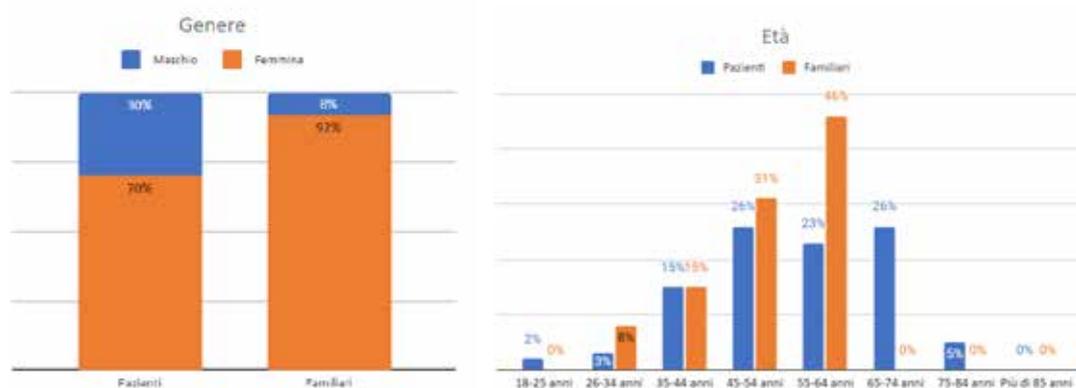
Il Servizio di Assistenza Psicologica

I pazienti e i familiari

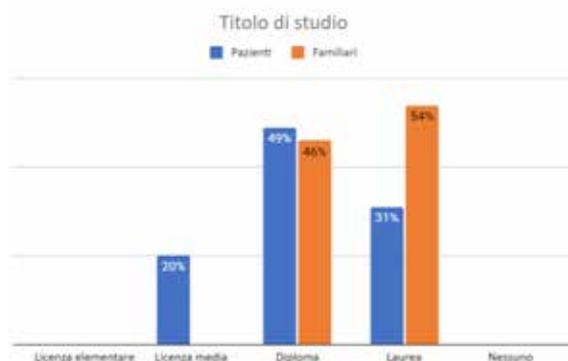
La popolazione oggetto di analisi

Ai questionari somministrati per il Servizio di Assistenza Psicologica hanno risposto 39 pazienti e 13 familiari. Di seguito si riporta la descrizione delle caratteristiche anagrafiche dei rispondenti comprendenti il genere, l'età, il titolo di studio e altre caratteristiche utili alla comprensione della tipologia di beneficiari del Servizio promosso e implementato da AIL Bologna.

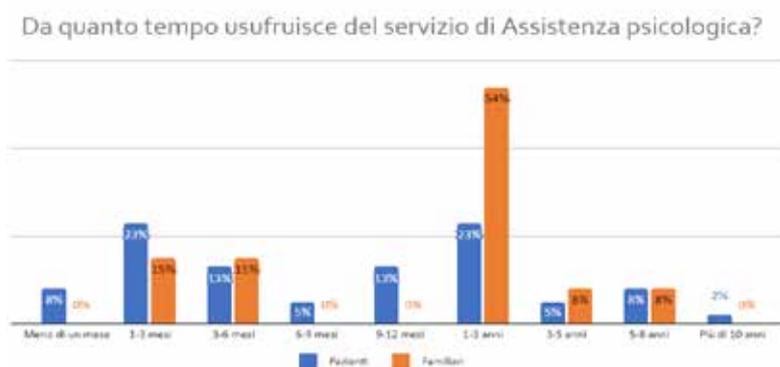
Come si può osservare dai grafici elaborati, la popolazione osservata è in prevalenza di genere femminile; la maggior parte dei pazienti ha un'età compresa tra i 45 e i 74 anni mentre i familiari rientrano in misura prevalente nella fascia di età compresa tra i 55 e i 64 anni (46%).



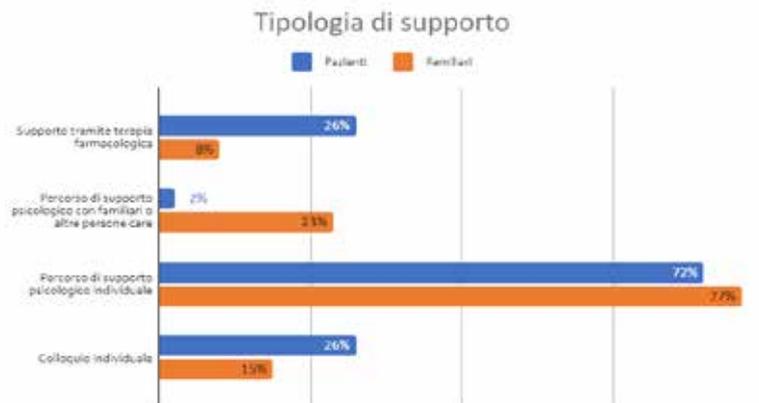
Di seguito i dati riferiti al titolo di studio del campione che risulta suddiviso in maniera alquanto omogenea tra laurea e diploma, sebbene nel caso dei pazienti sia presente una percentuale significativa di persone con la licenza media (20%), anche in coerenza con l'età mediamente più alta di questo gruppo di beneficiari.



Per quanto riguarda le caratteristiche del Servizio di Assistenza Psicologica, si può osservare nel grafico seguente come la maggior parte dei rispondenti usufruisca dell'Assistenza già da almeno 1 anno (il 38% dei pazienti e il 70% dei familiari). Tra questi, inoltre, l'8% dei familiari e il 10% dei pazienti risulta beneficiario del servizio da almeno 5 anni. L'insieme di questi dati suggerisce come, soprattutto nel caso dei familiari, il Servizio non risulti complessivamente una consulenza sporadica una tantum ma un percorso strutturato nel medio-lungo termine.

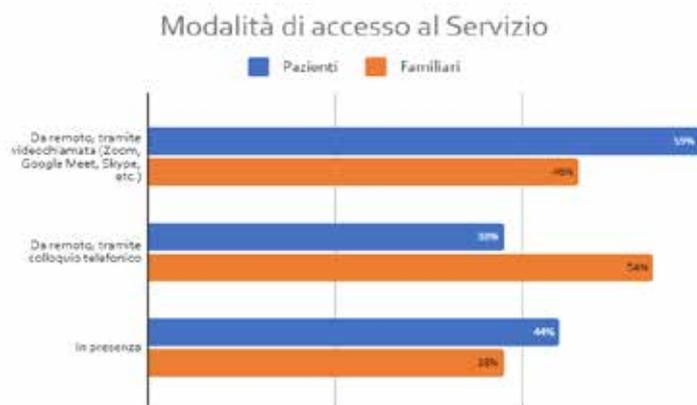


Una delle caratteristiche del Servizio promosso da AIL Bologna è quella di essere strutturato secondo diverse modalità di supporto che vanno dal colloquio psicologico individuale al percorso di supporto con familiari e altre persone care. La maggior parte dei rispondenti al questionario (percentuale superiore al 70%) ha usufruito del **percorso di supporto psicologico individuale**. Una percentuale non trascurabile di pazienti ha però anche fatto ricorso al **supporto con terapia farmacologica** (26%) e al **colloquio individuale** (26%) mentre il 23 % dei familiari dei pazienti rispondenti ha intrapreso un percorso di **supporto psicologico con familiari o altre persone care**.



Una delle caratteristiche del Servizio di Assistenza Psicologica nell'anno 2020 è stata quella di rimodularsi in base al contesto e alle esigenze dovute all'emergere della crisi sanitaria legata al COVID-19. Come si evince dal grafico, un'alta percentuale dei rispondenti ha usufruito del servizio non in presenza ma attraverso **videochiamata tramite piattaforma digitale o attraverso colloquio telefonico**.

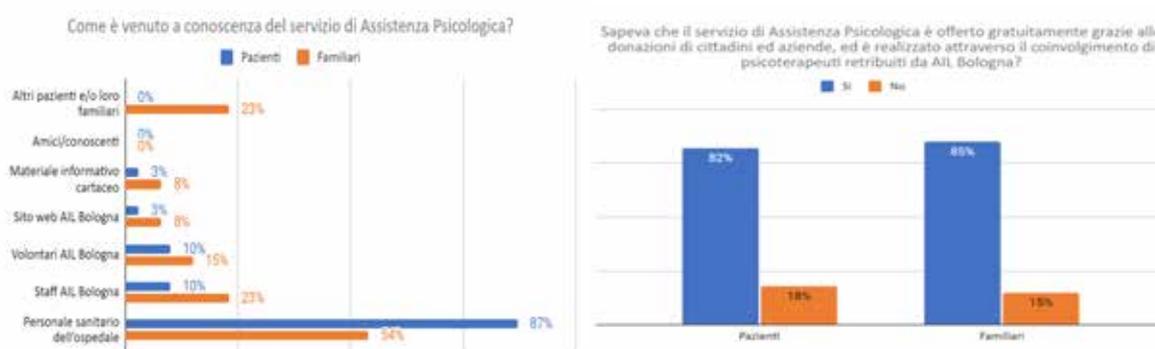
Soprattutto durante i mesi caratterizzati dalle maggiori restrizioni di movimento e diffusione del contagio, queste modalità si sono rese necessarie per raggiungere i beneficiari in maniera più sicura e immediata. Un'alta percentuale del campione (44% dei pazienti; 38% dei familiari) ha comunque avuto la possibilità di usufruire anche in presenza del Servizio promosso da AIL Bologna.



Conoscenza e accesso ai servizi

Un dato rilevante ai fini dell'analisi condotta riguarda la modalità attraverso la quale i beneficiari sono venuti a conoscenza del servizio; alla domanda posta nel questionario, la gran parte dei pazienti (87%) e oltre la metà dei familiari (54%) ha risposto di aver conosciuto il servizio tramite il personale ospedaliero dell'Istituto. Il dato, poi confermato dall'analisi qualitativa, conferma la stretta collaborazione esistente tra l'Istituto Seràgnoli e AIL Bologna.

Un'altissima percentuale dei rispondenti, omogenea e simile in entrambe le tipologie di beneficiari, era a conoscenza del ruolo di AIL nell'erogazione del Servizio e delle sue modalità di funzionamento.



I grafici seguenti forniscono un quadro dettagliato sull'accesso dei beneficiari agli altri Servizi implementati da AIL Bologna. I risultati sono simili anche in questo caso ed evidenziano come i servizi maggiormente conosciuti siano quelli che hanno, o hanno avuto luogo in Istituto.

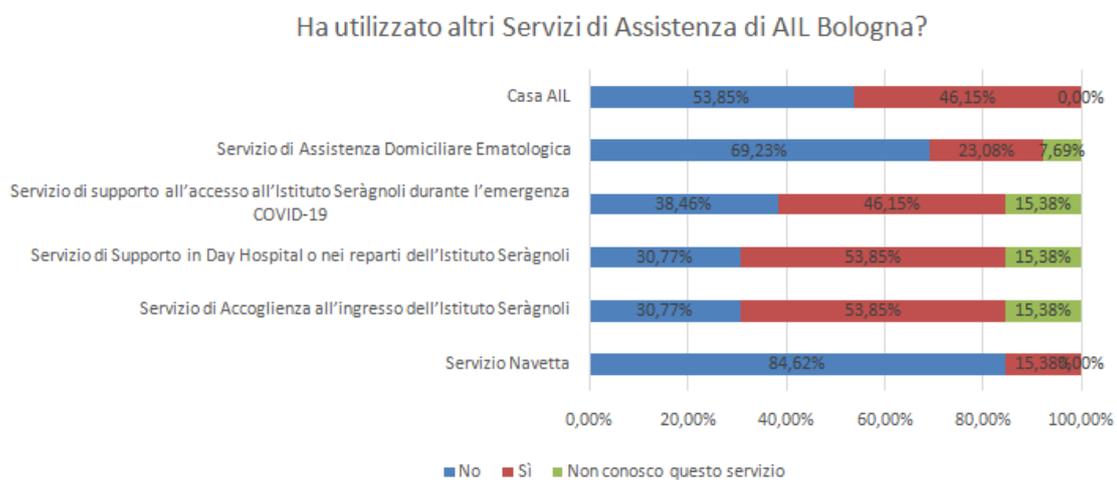
I servizi più conosciuti dai pazienti risultano essere il **Servizio di Accoglienza all'ingresso dell'Istituto Seràgnoli** (67 %) e il **Servizio di supporto all'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19** (62%). Nel caso degli accompagnatori invece i Servizi conosciuti dal maggior numero di beneficiari sono il **Servizio di supporto in Day Hospital o nei reparti dell'Istituto Seràgnoli** e il **Punto di accoglienza all'ingresso dell'Istituto Seràgnoli** (54%).

Il servizio meno utilizzato da entrambi è il Servizio Navetta (quasi 8 rispondenti su 10 infatti non risultano aver usufruito del Servizio promosso da AIL).

Pazienti



Familiari



I principali risultati a livello di outcome

Servizio di Assistenza Psicologica	I pazienti si sentono meno soli*	I pazienti percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti	I pazienti riescono a gestire meglio le proprie emozioni	I pazienti migliorano le proprie relazioni interpersonali	I pazienti aumentano la propria aderenza alle terapie	I pazienti riducono il disagio psicologico o oggetto del percorso di supporto psicologico	I pazienti aumentano la propria consapevolezza del senso di impermanenza	I pazienti aumentano la propria resilienza
% di chi vive un cambiamento ≥ 3	97%	95%	92%	90%	90%	95%	95%	90%
% di chi vive un cambiamento ≥ 4	54%	72%	41%	38%	49%	54%	51%	44%
Punteggio medio	2,18	3,97	3,49	3,31	3,46	3,56	3,56	3,44

Servizio di Assistenza Psicologica	I familiari si sentono meno soli*	I familiari percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti	I familiari riescono a gestire meglio le proprie emozioni	I familiari migliorano le proprie relazioni interpersonali	I familiari riducono il disagio psicologico oggetto del percorso di supporto psicologico	I familiari aumentano la propria consapevolezza del senso di impermanenza	I familiari aumentano o la propria resilienza
% di chi vive un cambiamento ≥ 3	92%	100%	100%	92%	100%	100%	100%
% di chi vive un cambiamento ≥ 4	54%	77%	62%	38%	54%	62%	46%
Punteggio medio	2,54	3,92	3,77	3,54	3,62	3,62	3,46

* Per l'outcome della riduzione della percezione del senso di solitudine, la scala Likert 1-5 ha valori inversi, ossia quanto più il punteggio si avvicina a 1, quanto più il rispondente ha percepito questo cambiamento

L'analisi degli outcome permette di osservare l'efficacia del Servizio nei termini dell'emersione e dell'intensità dei cambiamenti mappati nella ToC delle due principali tipologie di beneficiari del Servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna: pazienti e familiari.

L'analisi complessiva dell'efficacia nell'emersione degli outcome evidenzia come il Servizio implementato da AIL Bologna riesca a rispondere alle esigenze degli utenti in maniera significativa andando ad agire nel conferire supporto concreto e intervenendo in maniera capillare sulla quasi totalità degli utenti.

Osservando in prima battuta l'indicazione di efficacia pari o maggiore di 3 le percentuali di chi vive il cambiamento sono molto alte per entrambi i gruppi di beneficiari, in quanto per tutti gli outcome viene superata la soglia del 90%. Nel caso dei familiari le percentuali sono leggermente superiori arrivando a una percentuale pari al 100% di efficacia per 5 outcome su 7.

In particolare, le dimensioni che hanno registrato frequenze più elevate di cambiamento medio-alto (pari o superiore a 3 su 5) sono la **maggiore percezione di un senso di sicurezza, cura e attenzione nei propri confronti**, **l'aumento della propria consapevolezza del senso di impermanenza** e **la riduzione del disagio psicologico oggetto del percorso di supporto psicologico** (95% per i pazienti; 100% per i familiari).

Riguardo a quest'ultimo outcome, nelle interviste del personale sanitario emerge anche la disponibilità della Psicologa responsabile del servizio nell'andare incontro alle **molteplici e variegata esigenze** espresse dai

numerosi pazienti e familiari che usufruiscono del servizio. Un fattore che rende il servizio efficace nel fronteggiare la varietà di necessità psico-emotive vissute dai pazienti:

"E' una persona molto disponibile, per qualsiasi cosa va in reparto per dare un supporto, perché molti pazienti sono ricoverati e adesso con il COVID sono state bloccate anche queste consulenze in presenza, ma la dottoressa ha comunque avuto la possibilità di utilizzare un telefono per effettuare queste consulenze, richieste di aiuto, di bisogno da parte dei pazienti ricoverati." - Caposala 1

Nel caso dei pazienti, l'outcome che ha registrato il punteggio medio più elevato (pari a 3,97 su 5) è la **riduzione del senso di solitudine** (con il 97% di beneficiari che vivono il cambiamento). L'ampia percentuale di chi vive questo cambiamento evidenzia come il Servizio non permetta la riduzione della percezione di solitudine solo nei casi di necessaria integrazione di socialità in individui inseriti in una rete sociale fragile o assente, ma riesca a fornire un'assistenza necessaria affinché tutte le tipologie di pazienti interiorizzino dinamiche di supporto emotivo tese proprio a valorizzare la propria rete sociale e ridurre il senso di isolamento portato dall'esperienza e dal vissuto della malattia.

"Il Servizio aiuta soprattutto chi ha una rete sociale meno solida, mentre va ad aggiungersi ai punti di riferimento di chi ha già famiglia, amici, conoscenti." - Paziente Istituto Seràgnoli

Come emerso nei workshop, infatti, l'Assistenza permette di creare un'esperienza condivisa consolidando il nucleo familiare e amicale di riferimento.

"Più che un'aggiunta, il Servizio rappresenta un unicum tra tutti i membri della propria rete sociale, perché è in grado di offrire un tipo di comprensione speciale." - Familiare

Andando poi ad osservare le frequenze relative a chi ha vissuto un cambiamento forte (pari o superiore a 4 su 5), l'analisi dell'efficacia in relazione a una maggiore intensità del cambiamento consente di evidenziare alcuni dati interessanti, in particolare rispetto all'importanza del servizio per i familiari. Per quest'ultimi, infatti, si registrano per la quasi totalità degli outcome percentuali di efficacia leggermente superiori, suggerendo come il Servizio di Assistenza Psicologica sia particolarmente utile per coloro che, nel proprio ruolo di caregiver, spesso pongono in secondo piano le proprie necessità personali, pratiche ed emotive.

Buona parte sia dei pazienti sia dei familiari registra un cambiamento forte nella **riduzione del senso di solitudine** a riprova della capacità del Servizio di andare a interagire come fonte di supporto su questa necessità dei richiedenti. Nel caso dei familiari, oltre la metà dei rispondenti (62%, a fronte del 41% registrato per i pazienti) afferma che il Servizio di Assistenza riesca a intervenire in maniera intensa ed efficace anche nel **migliorare la gestione delle proprie emozioni**.

"Ho affrontato negli anni grandi sbalzi di umore e la terapia mi ha permesso di controllare le emozioni altalenanti che richiedevano una gestione molto complessa. Il Servizio in questo è stato molto utile" - Familiare.

Un altro cambiamento registrato in misura maggiore dai familiari è poi l'**aumento della propria consapevolezza del senso di impermanenza** (62% a fronte del 51% dei pazienti), che riescono a rafforzare affrontando grazie al Servizio l'esperienza traumatica della perdita, possibile o effettiva, della persona cara.

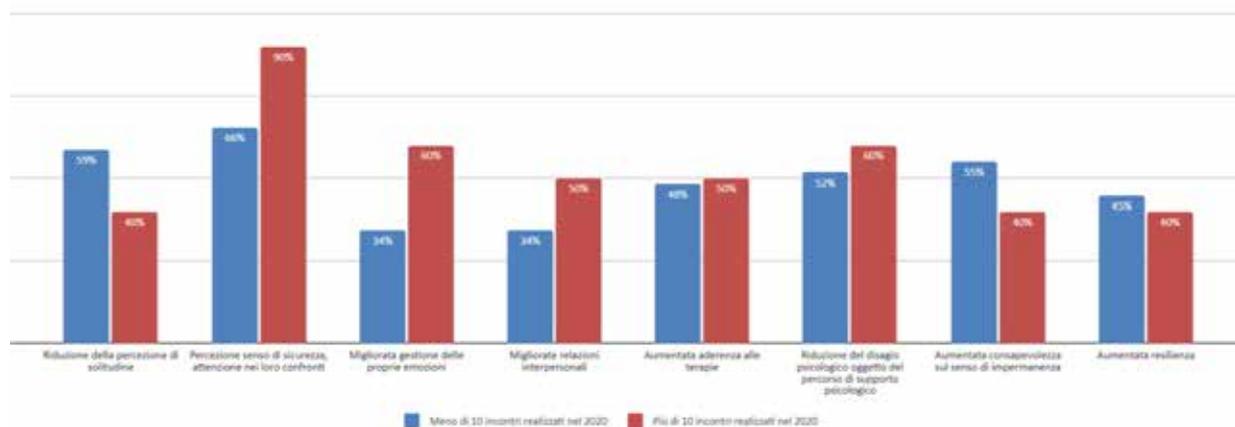
Infine, l'efficacia maggiore si ricollega per entrambi i gruppi di beneficiari all'**aumento della percezione di un senso di sicurezza, cura e attenzione nei propri confronti** (72% dei pazienti; 77% dei familiari).

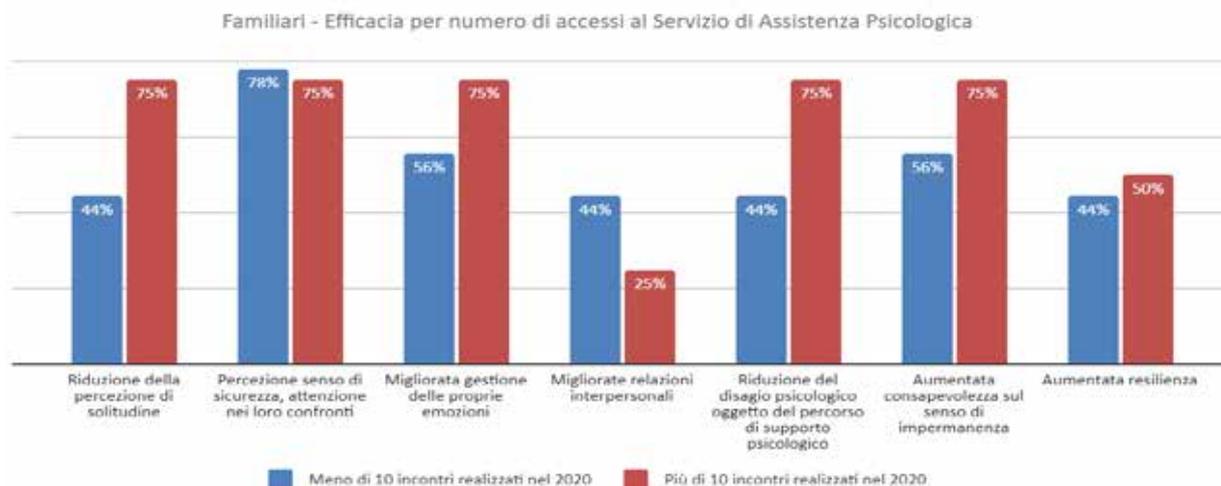
"La cura clinica risponde ai sintomi del corpo, ma nel corso della malattia si vivono momenti di sconforto, paura, difficoltà esistenziale da parte del paziente e dei suoi familiari e amici; il Servizio di supporto psicologico rinforza il senso di cura e attenzione in maniera molto costante e consistente. Se il Servizio non ci fosse taglieresti un pezzo molto importante della tua esperienza di paziente." - Paziente Istituto Seràgnoli

Come ipotizzato nella Teoria del Cambiamento, l'outcome, nelle sue declinazioni di sicurezza, cura e attenzione, permette di cogliere una funzione estremamente rilevante che il Servizio riveste per i beneficiari; l'esperienza della malattia, vissuta direttamente o in forma indiretta, infatti, si declina nella richiesta, per pazienti e familiari, di un punto di riferimento costante al quale rivolgersi e con il quale confrontarsi durante il percorso.

Infine, l'efficacia del servizio appare legata positivamente alla durata della permanenza dei beneficiari nel Servizio. Infatti, per la quasi totalità degli outcome, l'analisi dei questionari ha consentito di riscontrare come quanti più incontri di supporto psicologico sono stati realizzati, quanto più pazienti e familiari hanno vissuto un cambiamento forte (pari o superiore a 4 su 5).

Pazienti - Efficacia per numero di accessi al Servizio di Assistenza Psicologica





*Frequenza di risposte ≥ 4

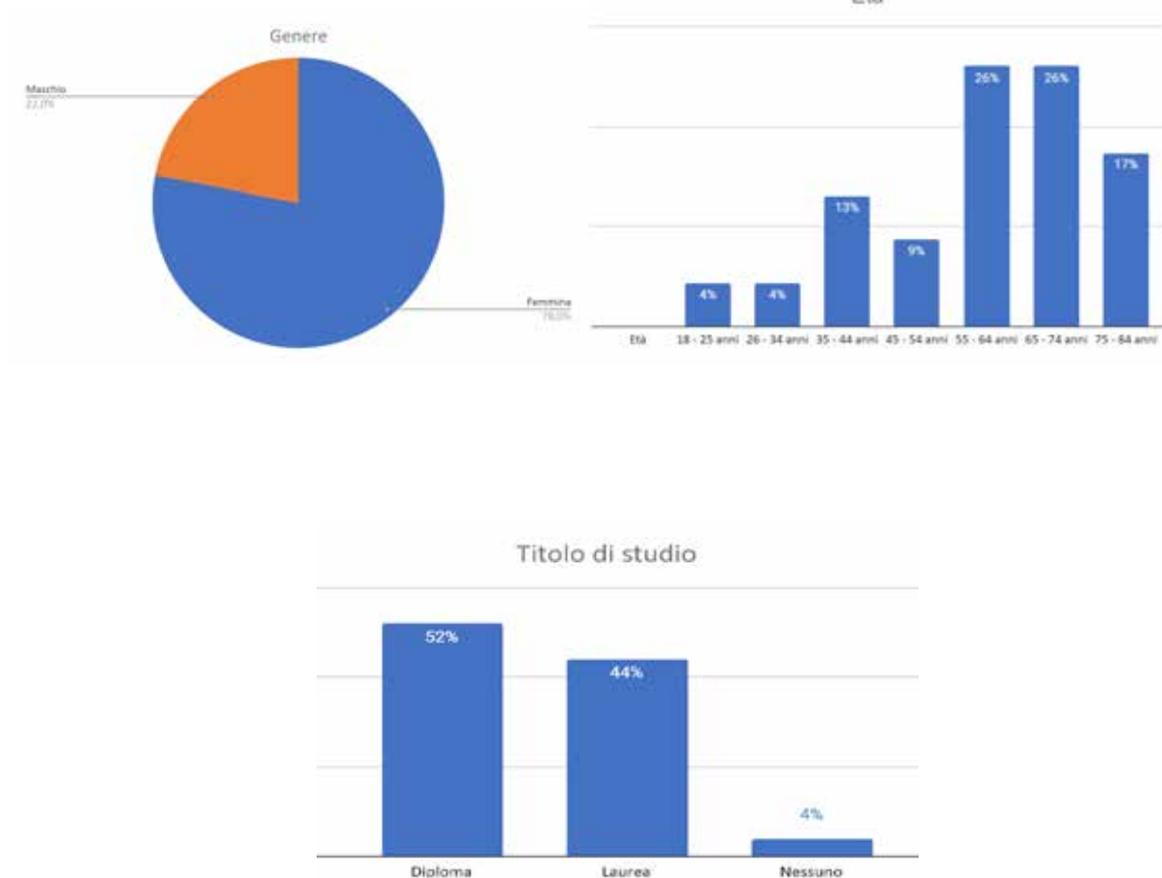
Per quanto riguarda gli aspetti del servizio che potrebbero essere potenziati, infine, il personale sanitario intervistato conviene sulla **necessità di aumentare le risorse e ampliare un servizio** la cui richiesta è sempre molto presente non soltanto da parte di pazienti e familiari ma anche del personale stesso.

"Penso che possa essere implementato perché c'è una richiesta molto forte, però come tutte le cose che funzionano e vanno bene c'è bisogno di qualcosa in più. È un servizio di cui usufruiscono i pazienti e funziona molto bene. Probabilmente negli anni è una richiesta che è stata sottovalutata e di cui adesso si ha coscienza piena". - Ematologo

I volontari e i membri dello staff AIL

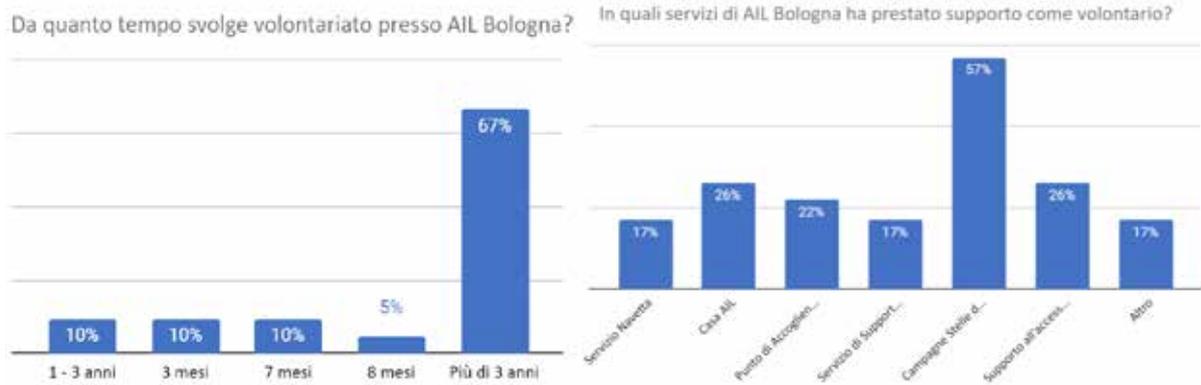
La popolazione oggetto di analisi

Altra tipologia di beneficiari del Servizio di Assistenza generale è quella comprendente i volontari e lo staff AIL. Ai questionari di valutazione hanno risposto 18 volontari e 5 membri del personale che hanno usufruito del Servizio di Assistenza Psicologica nel 2020. Le caratteristiche anagrafiche dei rispondenti descrivono un gruppo di netta prevalenza femminile le cui fasce di età, come si può evincere dal grafico riportato, rientrano prevalentemente nel gruppo 55 – 74 anni, un dato, quest'ultimo, che appare in linea con quello del 48% dei rispondenti attualmente in pensione; il titolo di studio, invece, è mediamente suddiviso tra laurea e diploma



Un dato interessante ai fini dell'analisi riguarda la risposta alla domanda posta ai beneficiari "Da quanto tempo svolge volontariato presso AIL Bologna?". Quasi il 70 % dei rispondenti dichiara di **svolgere attività di volontariato presso AIL da più di 3 anni**. Il dato evidenzia in maniera lineare e non trascurabile la capacità della struttura associativa di fidelizzare i volontari delineando per molti un percorso duraturo all'interno dell'organizzazione.

Il dato è rafforzato anche dall'analisi dei Servizi all'interno dei quali i volontari sono inseriti; più di un rispondente infatti svolge o ha svolto la sua attività di volontario all'interno di diversi Servizi promossi e implementati da AIL. I Servizi nei quali il maggior numero di volontari ha svolto o svolge la sua attività sono: la **campagna Stelle di Natale e Uova di Pasqua AIL (57%)**, il **supporto all'accesso nell'Istituto Seràgnoli (26%)** e **Casa AIL (26%)**.

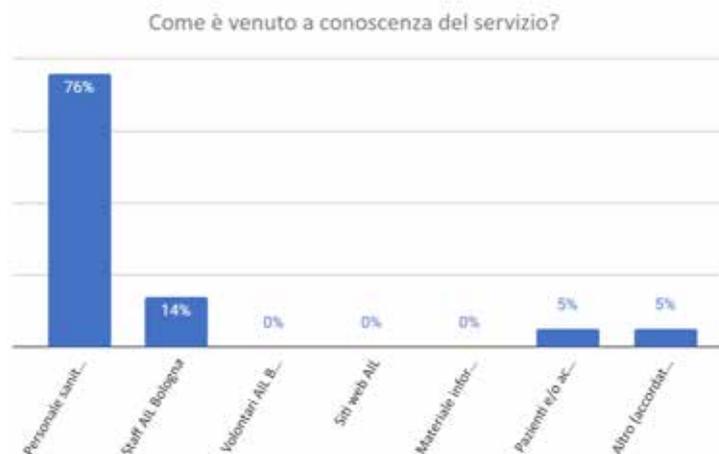


Per quanto concerne la tipologia di supporto psicologico ricevuto, oltre il 70% dei rispondenti ha partecipato a **corsi di formazione e aggiornamento**, ma una non trascurabile porzione di beneficiari ha usufruito del Servizio gestito da AIL Bologna tramite **colloquio individuale su richiesta** (22%). In riferimento alle tempistiche con cui i beneficiari usufruiscono del Servizio si nota un quadro variegato; l'analisi permette comunque di osservare come più della metà del campione coinvolto usufruisca del Servizio promosso da AIL Bologna da **almeno un anno**.



Un dato interessante, poiché conferma quanto già osservato per i pazienti e i familiari, riguarda le modalità tramite le quali i volontari e i membri dello staff sono venuti a conoscenza del Servizio. Anche nel loro caso gran parte dei rispondenti è venuta a conoscenza del Servizio di Assistenza Psicologica tramite il **personale sanitario** dell'Istituto Seràgnoli.

Il dato può essere osservato, anche in questo caso, alla luce della radicata e prolungata collaborazione tra AIL e l'Istituto. Come emerso dall'analisi dei risultati delle altre tipologie di utenti e, come si vedrà, dall'indagine qualitativa sul rapporto tra AIL Bologna e Istituto, infatti, i Servizi presi in considerazione evidenziano una radicata stima reciproca e un lavoro sinergico e collaborativo tra l'ospedale e l'organizzazione.



I principali risultati a livello di outcome

Servizio di Assistenza Psicologia	I volontari e i membri dello staff AIL acquisiscono competenze relazionali	I volontari e i membri dello staff AIL imparano a gestire il peso emotivo del contesto dell'intervento	I volontari e i membri dello staff AIL imparano a conoscere i propri limiti e i propri punti di forza	I volontari e i membri dello staff AIL si sentono utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari	I volontari e i membri dello staff AIL sono più soddisfatti di se stessi e provano benessere personale	I volontari e i membri dello staff AIL aumentano la propria comprensione della patologia e dell'esperienza della malattia
% di chi vive un cambiamento ≥ 3	86%	87%	74%	96%	86%	78%
% di chi vive un cambiamento ≥ 4	45%	57%	43%	48%	64%	48%
Punteggio medio	3,56	3,43	3,17	3,48	3,59	3,3

L'analisi degli outcome emersi per volontari e staff AIL che hanno usufruito dell'Assistenza Psicologica offerta da AIL Bologna evidenzia un'elevata e diffusa efficacia del servizio nel generare i diversi cambiamenti presi in considerazione.

Innanzitutto, a livello di cambiamento medio-alto (pari o superiore a 3 su 5), la percentuale di beneficiari che percepisce un miglioramento supera quasi in tutti gli outcome la soglia dell'80%. Nel caso del cambiamento inerente la **percezione di sentirsi utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari**, ben il 96% dei rispondenti evidenzia la suddetta indicazione di efficacia. I beneficiari ritengono molto gratificante l'esperienza a contatto con i pazienti e evidenziano la stretta correlazione tra il Servizio di Assistenza Psicologica e l'introspezione della consapevolezza di essere e percepirsi utili nell'attività svolta tramite l'Associazione. L'utilità del Servizio sta proprio nel chiarire a staff e Volontari quali siano le reali competenze

e gli strumenti indispensabili allo svolgimento della loro attività rendendo maggiormente consapevoli gli utenti di quanto possa essere utile fare il bene del paziente non solo da un punto di vista terapeutico ma anche emotivo.

"Penso che l'utilità del servizio sia anche quella di chiarire le nostre competenze, i nostri strumenti; quando qualcuno riesce a mettere in luce i tuoi strumenti riesci a capire che a quel punto puoi sentirti molto utile". - Membro Staff AIL Bologna

*"Si percepisce il benessere di tutti nel fare il benessere del paziente. Lavorare a 360 gradi dal punto di vista terapeutico ma anche psicologico rende felici se questo determina benessere nel paziente" -
Operatrice sanitaria Istituto Seràgnoli*

Percentuali molto elevate si registrano anche per l'emersione di outcome come **imparare a gestire il peso emotivo del contesto dell'intervento** (87%), **acquisizione di competenze relazionali** (86%) e **aumento della soddisfazione di se stessi e percezione di benessere personale** (86%).

L'adesione al Servizio di Assistenza Psicologica conferisce ai beneficiari spunti di riflessione e aumenta il proprio livello di soddisfazione e appagamento.

"Gli incontri previsti dal Servizio mi danno soddisfazione nel sentirmi parte di una comunità e mi permettono di prendere in considerazione aspetti fondamentali della mia attività di volontaria" - Volontaria AIL Bologna

Se si prende in considerazione la percentuale di beneficiari che vivono il cambiamento in misura ancora più intensa, in questo caso pari o superiore a 4 su 5, si registrano delle variazioni rispetto all'emersione di alcuni cambiamenti. L'outcome che emerge con maggiore efficacia, come si evince dalla tabella, è collegato a una **maggiore soddisfazione di se stessi e percezione di benessere personale**; in questo caso il 64% dei beneficiari esprime di vivere il cambiamento in maniera molto intensa. Come osservato anche durante la realizzazione dei workshop finalizzati alla definizione della rilevanza degli outcome, emerge infatti come i beneficiari colleghino la percezione di soddisfazione personale al sentirsi utili.

Come definito in fase previsionale attraverso la definizione della ToC, molto evidente risulta la capacità del Servizio di generare nei beneficiari la capacità di promuovere un **apprendimento nella gestione del peso emotivo del contesto dell'intervento**.

*"Avere questo supporto e questo punto di vista medico è fondamentale. Gli incontri sono un contenimento molto importante per quello che riguarda l'emozione, l'empatia che noi mettiamo nell'incontro con pazienti e familiari" -
Volontaria AIL Bologna*

"Il tema della gestione del peso emotivo è stato centrale in diversi incontri; il Servizio mi ha permesso di avere degli strumenti per attribuire dei confini alle emozioni e considerarle tutte giuste, sia quelle positive che quelle negative e gestire quella sensazione di sentirsi un po' spiazzati" - Membro Staff AIL Bologna

Gli incontri e i colloqui organizzati nell'ambito del Servizio di Assistenza Psicologica permettono di affrontare le emozioni, gestire l'empatia e l'emotività derivante da un contesto complesso caratterizzato dall'incontro con i pazienti e i loro cari. Il tema è spesso centrale in percorsi formativi organizzati da AIL Bologna e permette a staff e volontari di acquisire strumenti utili ad essere consapevoli delle proprie emozioni e gestire il

coinvolgimento caratterizzato dalle molteplici e fisiologiche criticità derivanti dall'incontro con la malattia. L'accesso al Servizio da parte di staff e volontari, permettendo di comprendere maggiormente la patologia e il significato e il vissuto dell'esperienza della malattia, permette ai beneficiari qui presi in analisi di svolgere la loro attività professionale e volontaria in maniera più idonea e consapevole.

Infine, in ottica di ricezione e valorizzazione di suggerimenti e commenti e relativi al Servizio, si riporta di seguito un contributo rilasciato nei questionari di valutazione, che può offrire spunti interessanti per i possibili sviluppi del Servizio di Assistenza Psicologica e la massimizzazione dell'impatto sociale da questo generato:

"Aumentare le ore del servizio soprattutto all'interno dell'Ospedale, incentivare gli aspetti formativi per tutti gli operatori, anche all'interno dell'ospedale, approfondire l'importanza dell'ascolto e della comunicazione, aumentare i momenti formativi per i dipendenti a stretto contatto con il disagio emotivo dei pazienti e delle loro famiglie, organizzare tavole rotonde con altre assistenze psicologiche di AIL Nazionale e con gli operatori a contatto con il servizio-" - Membro dello Staff AIL

Analisi qualitativa della collaborazione tra AIL Bologna e Istituto Seràgnoli

L'analisi valutativa condotta ha voluto approfondire la relazione che lega AIL Bologna all'Istituto Seràgnoli, coinvolgendo attraverso apposite interviste semi-strutturate le principali figure professionali (ematologo, caposala e infermiere) che forniscono assistenza al paziente e ai suoi familiari all'interno della struttura ospedaliera. Nello specifico, la ricerca qualitativa ha permesso di indagare le modalità di collaborazione tra l'Associazione e l'Istituto e gli effetti indiretti che il Servizio di Supporto dei volontari durante l'emergenza COVID-19 e il Servizio di Assistenza Psicologica hanno avuto sia sull'Istituto Seràgnoli sia per i professionisti sanitari nella presa in carico del paziente.

I processi di collaborazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli

La collaborazione tra AIL Bologna e Istituto Seràgnoli si avvia agli inizi degli anni Novanta per volontà di alcuni operatori dell'Istituto e di un gruppo di volontari composto da pazienti onco-ematologici, ex pazienti e loro familiari, le cui attività principali riguardavano la raccolta fondi e la sensibilizzazione pubblica sulle leucemie, i linfomi e i mielomi. Nel corso degli anni, la collaborazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli si è strutturata maggiormente attraverso l'Assistenza al paziente nei Reparti di Degenza e nel DH, il Servizio Navetta per l'accompagnamento del paziente da casa all'ospedale, il Punto di Accoglienza e di Informazione presso il Padiglione 8 dell'Istituto, Casa AIL come servizio di alloggio per pazienti in cura in Istituto e i loro familiari, l'Assistenza Domiciliare Ematologica e le numerose campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi⁹ per la ricerca scientifica. Inoltre, gli operatori intervistati riportano come la **presenza costante e continuativa dei volontari** nei servizi di assistenza abbia favorito una **migliore interazione con il personale ospedaliero** dell'Istituto Seràgnoli, garantendo ai medici e agli infermieri **una maggiore capacità di gestione dei bisogni dei pazienti** presi in carico nella struttura sanitaria.

"Nel corso degli anni, la collaborazione e l'interazione con l'associazione è quotidiana ed è al 100%, nel senso che se non ci fosse avremmo grande difficoltà a gestire queste cose che sembrano piccole, ma che per i nostri pazienti sono invece dei punti di riferimento molto importanti." - Caposala 1, Reparto Ematologia

Alla base di tale collaborazione, infatti, vi sono sia la forte motivazione dei **volontari** nel fornire supporto ai pazienti e ai familiari in cura presso la struttura, sia lo **staff** di AIL Bologna in grado di sostenere e mantenere attiva la spinta motivazionale dei volontari stessi.

⁹ Le campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi "Uova di Pasqua AIL" e "Stelle di Natale AIL" sono state ideate dall'Associazione tra la fine degli anni Ottanta e l'inizio dei Novanta. Nell'ultima edizione pre-pandemica delle due campagne (Bilancio di Missione 2019), queste iniziative erano presenti nelle piazze 4 giorni per la campagna Natalizia e 3 giorni per quella Pasquale, per un totale circa 4.000 piazze italiane e 22.000 Volontari attivi. Sempre nel 2019, nel territorio di Bologna e provincia, sono stati oltre 500 i Volontari che hanno gestito circa 100 postazioni dedicate alle campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi per la Ricerca Scientifica. Negli anni, sono state ideate altre campagne di raccolta fondi, come "Adotta un ricercatore", nata nel 2014 per sostenere i giovani Biologi, Data Manager e Tecnici di Laboratorio impegnati nella Ricerca in onco-ematologia all'interno dell'Istituto Seràgnoli. E "Un'Ora di Ricerca" grazie alla quale con un contributo simbolico pari a 30 euro, si sostiene un'ora di lavoro nella Ricerca in campo onco-ematologico.

Altro fattore abilitante per la collaborazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli espresso dal personale è sicuramente l'**affidabilità** e la **professionalità** di AIL Bologna e AIL nazionale, considerate come realtà in grado di assicurare la buona riuscita nell'operazione di mantenimento e ampliamento del servizio osservato.

"...credo che l'AIL abbia un vantaggio rispetto ad altri servizi di volontariato perché è molto professionale. Noi possiamo contare su un servizio di volontariato, ma anche la struttura dell'AIL in generale, perché a livello nazionale è una struttura veramente professionale, più che di volontariato. E questo è un vantaggio grosso, perché un conto è avere ogni tanto qualcuno che ti tiene la porta, un conto è avere una struttura che ha un organigramma, un'organizzazione, dei mezzi, insomma sono cose che fanno la differenza." - Ematologo

L'**emergenza sociosanitaria** dovuta alla diffusione del COVID-19, ha avuto un impatto anche sull'interazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli. La difficoltà maggiormente riscontrata da tutti gli operatori intervistati è stata infatti garantire ai volontari le adeguate misure di sicurezza anti-contagio durante le attività di supporto in Istituto e nell'assistenza al paziente.

"C'è stato un momento di dubbio da parte dei volontari sulla loro sicurezza [...] e c'erano momenti in cui non c'era nulla di definito, nulla di chiaro. Abbiamo superato [...] questo momento garantendo le stesse situazioni che garantivamo a noi professionisti, quindi fornendoli di tutti i dispositivi e dandogli il materiale informativo e mettendogli a disposizione la nostra medicina del lavoro che si era resa disponibile a dare qualunque tipo di spiegazione. Una volta che sono state chiarite anche ai livelli centrali le indicazioni necessarie per gestire i percorsi, le persone e i dispositivi necessari per la protezione individuale, a quel punto questo tipo di difficoltà è stata superata, tanto che dopo è diventata una collaborazione continua." - Caposala 2, Reparto Ematologia

Al contempo, anche le attività dei volontari sono state rimodulate secondo le disposizioni governative nel contrasto alla diffusione del virus: il servizio di compagnia ai pazienti ricoverati nei reparti è stato sostituito da un supporto nell'acquisto e consegna di beni di prima necessità (es., medicinali da comprare in farmacia), il Servizio Navetta è stato garantito con un numero di pazienti contingentato ed assicurando l'adeguato distanziamento, il Punto di Accoglienza è stato sostituito dal Servizio Triage, attivato da AIL in via eccezionale per supportare con i propri volontari pazienti ed accompagnatori durante l'emergenza COVID-19.

"Siamo riusciti anche in epoca di COVID a ridisegnare insieme alle figure AIL, ai volontari, ai professionisti, alcune delle loro attività per renderle compatibili con l'emergenza pandemica. Per cui la Navetta è stata mantenuta come servizio garantendo tutti i criteri di safety per il paziente e per l'operatore. Abbiamo sostituito temporaneamente l'accoglienza nei reparti chiedendo l'accoglienza in Triage ben delineata e strutturata, [questa] è stata preceduta da una formazione breve, ma comunque efficace su quelle che erano le indicazioni ministeriali e le linee guida sulla gestione della pandemia." - Caposala 2, Reparto Ematologia

"Adesso purtroppo [i volontari] non possono più entrare nel reparto e fanno assistenza al Triage. Prima del COVID loro facevano anche un servizio di volontariato anche per compagnia, con delle attività, con un piccolo progetto di estetica di massaggio e di disegno che si è interrotto. Adesso un'altra cosa molto importante per i pazienti è che i volontari possono acquistare fuori dall'Istituto perché i parenti non possono venire e, se c'è necessità di comprare cose personali, fanno servizio di acquisto, di lavanderia e qualsiasi necessità noi abbiamo verso il paziente." - Infermiera 1, Reparto Degenza

Effetti del Servizio Triage sull'Istituto Seràgnoli e sugli operatori sanitari

Prima della pandemia, le attività condotte in Istituto dai volontari AIL Bologna riguardavano, da un lato, il supporto nei reparti, sia come compagnia ai pazienti ricoverati sia come gestione del flusso dei parenti negli orari di visita; dall'altro, il Punto di Accoglienza presso l'atrio del Padiglione 8, ovvero il servizio di accoglienza e orientamento del paziente che accedeva presso la struttura.

Da giugno 2020, per agevolare l'assistenza fornita da medici e infermieri ai pazienti onco-ematologici, il supporto fornito dai volontari presso l'Istituto durante l'emergenza COVID-19 è stato catalizzato nel Servizio Triage. Secondo gli operatori intervistati impiegati al Sant'Orsola, tale servizio ha potenziato il sostegno già garantito dai volontari presso la struttura, i quali sono attualmente incaricati della gestione dei flussi di pazienti e parenti che si recano ogni giorno in Istituto, di accompagnare il paziente con difficoltà all'interno del Padiglione 8, di confortare sia i pazienti che i familiari durante il tempo di attesa.

"[I volontari] Sono fondamentali, vanno a prendere le cartelle, dirigono i pazienti, dicono una parola di conforto ai parenti che sono costretti a rimanere fuori ed è un lavoro complesso." - Infermiera 1, Reparto degenza Ematologia

In particolare, un primo punto di forza che emerge con frequenza dalle interviste è il loro **ruolo di "filtro" nell'accesso al Day Service e agli altri ambulatori**, un ruolo attivo già nel periodo antecedente all'emergenza e ora potenziato, poiché garantiscono le misure di sicurezza anti-contagio, il contingentamento delle entrate e l'ingresso del paziente nella sala visita all'orario prefissato. Ciò consente di rispondere ai bisogni della struttura sanitaria in materia di **prevenzione del contagio**, così come riportato da un'infermiera partecipante ai workshop:

"Mantengono un ordine al Triage più che altro per i pazienti che devono accedere al Day Service perché essendoci questa zona di filtro i pazienti vengono al loro orario prefissato, non vengono molto tempo prima e cercano di essere puntuali." - Infermiera 2, Reparto degenza Ematologia

Come ulteriore punto di forza del servizio, i volontari **alleggeriscono il lavoro degli operatori sanitari** aiutando ad evitare di disperdere le risorse dell'ospedale tra i reparti e il Servizio Triage. Innanzitutto, infatti, viene favorita una **completa presa in carico del paziente da parte dell'equipe medico-infermieristica** che può dedicare totalmente il proprio tempo all'assistenza terapeutica del paziente senza subire interruzioni, per esempio per dare informazioni al paziente sui servizi dell'ospedale o sulle norme da seguire contro il COVID-19.

"Sicuramente [il supporto dei volontari ha comportato] un alleggerimento, perché portando una sorta di ordine, di riflesso c'è anche una sorta di alleggerimento sia per i medici che per gli altri operatori sanitari perché magari le persone che già hanno avuto un primo grado di informazioni al punto di Triage magari non tendono a richiedere." - Infermiera 2, Reparto degenza Ematologia

In secondo luogo, si determina un'**adeguata risposta dell'Istituto all'emergenza sociosanitaria**, in quanto il lavoro svolto dai volontari consente di monitorare il flusso dei pazienti e dei loro parenti che quotidianamente si recano presso il Sant'Orsola e di gestirne le singole necessità, quali l'accompagnamento dei pazienti con difficoltà di deambulazione presso le sale visite, avvisare i familiari in sala d'attesa del turno visita del paziente, accogliere le frustrazioni dei pazienti legate al vissuto della malattia e al tempo di attesa trascorso presso il Triage.

"Nell'epoca COVID [i volontari] hanno un ruolo fondamentale perché senza l'aiuto dei volontari non avremmo gestito il Triage e l'impatto dell'emergenza sull'Istituto. [...] L'aspetto fondamentale è stato di poter contare su persone che hanno sicuramente permesso a una struttura complessa come il Triage di andare avanti. Il supporto lo definirei indispensabile. I volontari hanno rappresentato lo strato di assorbimento dell'urto, nel senso che al di là del singolo paziente che viene monitorato all'ingresso in Istituto, hanno dovuto gestire una parte difficile e delicata della tensione e della frustrazione di chi deve accedere in Istituto, che ha un doppio problema perché ha emergenza pandemica e la propria malattia. [...] Più di una volta la loro posizione è stata utilissima ad attutire uno sfogo e una rabbia positiva, una frustrazione che altrimenti sarebbe stata molto difficile da gestire col solo personale tecnico o amministrativo o con solo gli infermieri che devono fare anche altro." - Ematologo

Infine, il servizio di supporto dei volontari in Istituto può generare degli effetti positivi anche a **livello economico-finanziario**, in quanto il servizio dei volontari, garantito gratuitamente, può consentire all'Azienda Ospedaliera di risparmiare nell'impiego di operatori sanitari nello svolgimento delle attività di Triage garantendo una maggior efficienza nella presa in carico dei pazienti da parte dell'Istituto.

"Il servizio di Triage adesso è fondamentale, o l'azienda assume del personale o se non ci fossero loro sarebbe il caos. Loro ricoprono un ruolo di cui non si può fare a meno. [...] Non c'è una figura che fa questo e quando loro non ci sono togliamo degli operatori dai reparti sguarnendo i reparti, una cosa che però puoi fare un giorno." - Infermiera 1, Reparto degenza Ematologia

"[I volontari] possono rappresentare anche un risparmio economico per la struttura, perché il volontario per definizione non può fare tutto, altrimenti non sarebbe un volontario, però alcune cose poi vengono a sollevare anche da un impegno economico." - Ematologo

Infine, il servizio di supporto dei volontari presso l'Istituto durante l'emergenza COVID-19, secondo gli intervistati, risulta particolarmente efficace ed efficiente nel rispondere ai bisogni dell'ospedale e del personale medico-infermieristico, non solo grazie alla forte **motivazione** che contraddistingue i volontari AIL Bologna, ma anche per le loro **conoscenze in merito al contesto di intervento** e alle loro **capacità di accoglienza del paziente**. Innanzitutto, grazie alla formazione ricevuta da AIL Bologna sull'assistenza al paziente e sulle strategie relative alla prevenzione del contagio da Sars-Cov-2, insieme alle esperienze personali di alcuni di loro in qualità di ex pazienti o familiari di pazienti onco-ematologici, i volontari riescono a fornire un servizio **professionale** capace di rispondere ai bisogni dei pazienti e contemporaneamente di sostenere il personale ospedaliero nell'espletamento del percorso terapeutico. Gli intervistati concordano nel riconoscere ai volontari una grande **capacità comunicativa** verso il paziente, in grado di ascoltare le emozioni connesse all'esperienza in ospedale e al tempo di attesa. Infatti, grazie alla loro **presenza costante**, i volontari rappresentano una **fase interlocutoria** importante che precede l'incontro con il medico e che consente al paziente di ricevere le informazioni necessarie relative alle misure di protezione da COVID-19, ai tempi di attesa, al percorso per arrivare agli ambulatori. Inoltre, i volontari svolgono il loro lavoro di supporto con **discrezione**, rappresentando per i pazienti un punto di riferimento nei momenti di frustrazione, ansia e preoccupazione per la malattia o l'ingresso in ospedale. Allo stesso tempo, in alcune interviste e nei workshop è stato sottolineato come si potrebbe rafforzare il processo di scambio di informazioni tra lo staff AIL Bologna (che coordina le attività dei volontari in Istituto) e l'ospedale, sia tra gli operatori sanitari e i volontari del Triage, rendendo ancora più efficace il supporto offerto ai pazienti e agli accompagnatori nella loro esperienza ospedaliera.

Effetti del Servizio di Assistenza Psicologica sull'Istituto Seràgnoli e sugli operatori sanitari

A detta degli intervistati il servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna si contraddistingue per la sua capacità di andare incontro non soltanto ai **bisogni del paziente** ma anche a quelli **del personale ospedaliero**, seppure in quest'ultimo caso al momento si tratti di un supporto veicolato per lo più in maniera indiretta.

Dalle interviste condotte è possibile comprendere come il servizio di Assistenza Psicologica abbia degli effetti nella capacità di **determinare dinamiche positive nell'interazione degli operatori sanitari con i pazienti** e riesca a generare per il personale benefici indiretti dovuti alla presa in carico del paziente. Una delle infermiere intervistate evidenzia, infatti, come il lavoro svolto possa diventare più agevole se il paziente si sente maggiormente sereno e dispone di più adeguati strumenti per affrontare il percorso legato alla malattia. Questa condizione determina molto spesso processi di facilitazione anche nella presa in carico e nel percorso terapeutico.

"Se il paziente è sereno o riesce a gestire le sue frustrazioni o difficoltà, per noi è più facile gestire l'assistenza. Anche per avere noi uno strumento, per come approcciarci. Si lavora meglio se il paziente è sereno, le cure vengono gestite meglio. A volte ci sono delle camere in cui faccio fatica ad entrare, è chiaro che se il paziente è più sereno anche noi lo siamo. Anche per la gestione dei parenti, anche questo non è facile." - Infermiera 1, Reparto di degenza Ematologia

Il servizio di Assistenza Psicologica facilita l'apertura e la predisposizione mentale del paziente nei confronti del personale medico creando interazioni positive che, soprattutto in pazienti con un'età avanzata e in condizione di maggiore fragilità, non sempre risultano facili da creare. L'adesione al servizio facilita la comunicazione tra il personale ospedaliero e il paziente in quanto quest'ultimo riesce a gestire in maniera più efficace il carico emozionale dovuto al percorso terapeutico e all'esperienza di malattia.

"A prescindere dalla mia esperienza personale, anche in letteratura molti studi evidenziano come la presenza di uno psicologo sia favorevole per tutto l'iter terapeutico, ma anche per gli operatori perché spesso il paziente fa delle domande particolari che mettono in difficoltà anche noi. La presenza di uno psicologo porta a rivolgere alcune domande a chi è esperto di quel settore e comporta la possibilità di sviscerare meglio quella problematica." - Infermiera 2, Reparto di degenza Ematologia

L'analisi qualitativa condotta sull'Assistenza Psicologica promossa da AIL Bologna ha portato all'emersione di potenziali ulteriori benefici per il personale ospedaliero dell'Istituto Seràgnoli qualora usufruisse in maniera diretta del servizio.

L'accesso diretto potrebbe determinare una serie di **benefici** tanto nella **relazione con il paziente** quanto per **il lavoro e il benessere socio-emotivo del personale stesso**.

L'Assistenza Psicologica potrebbe incrementare la capacità degli operatori di affrontare le complessità derivanti dal carico emotivo della relazione costante con la morte e la malattia, migliorare la capacità comunicativa con pazienti e familiari in relazione al percorso terapeutico e stabilizzare maggiormente l'interazione con l'utente.

"Sarebbe ottimo se anche il personale fosse supportato a livello emotivo perché tutti i giorni si interfaccia con delle problematiche di vita e di morte. Parliamo di vita, di guarigione o di fine vita e tutto quello che riguarda magari anche le cure palliative o delle dinamiche particolari che si vengono a creare. Sicuramente avere una psicologa che segue gli operatori sanitari avrebbe il suo motivo di essere; l'operatore saprebbe con chi parlare. Spesso anche tra noi infermieri

o con i medici parliamo di queste situazioni un po' più critiche, però parlare con un professionista della sfera psicologica sarebbe di grande aiuto". - Infermiera 2, Reparto di degenza Ematologia

La presenza costante di una figura di riferimento in ambito di assistenza psicologica rappresenterebbe, a detta del personale, uno strumento necessario a una **maggiore serenità e stabilità emotiva** nell'affrontare le mansioni professionali all'interno dell'Istituto.

"Se dopo il turno di lavoro o durante il turno, quando hai un momento di debolezza professionale, se sai che all'interno del padiglione c'è una figura di riferimento sicuramente ti senti più sereno perché puoi andare a porre delle domande che ti possono aiutare ad interagire poi con il paziente." - Infermiera 2, Reparto di degenza Ematologia

Rispetto ai fattori abilitanti che potrebbero agevolare l'attivazione e la buona riuscita dell'ampliamento del servizio, più intervistati esprimono la possibilità di incrementare la promozione e divulgazione del servizio al fine di mettere maggiormente a conoscenza gli operatori di questa possibilità.

Un altro operatore osserva come uno dei fattori abilitanti potrebbe consistere nella possibilità di **delineare un calendario fisso di incontri** almeno mensile al fine di creare continuità e facilitare la partecipazione del personale presente nell'istituto. A tal proposito, i referenti coinvolti nelle rilevazioni qualitative hanno sottolineato che precedenti sperimentazioni nell'attivazione di un supporto psicologico specificamente rivolto al personale dell'Istituto non hanno avuto seguito proprio a causa della difficoltà di coinvolgere il personale in questo tipo di incontri.

Un fattore disabilitante, invece, come osservato in precedenza, viene identificato nella presenza di un'unica figura di riferimento che da sola avrebbe molte difficoltà ad implementare il servizio, mentre la presenza di ulteriori professionisti sarebbe sicuramente d'aiuto al rafforzamento del supporto psicologico diretto agli operatori sanitari.

"Un fattore di ostacolo potrebbe essere che è una sola psicologa; si potrebbe potenziare in qualche modo questa figura con altre figure di aiuto." Caposala 1

Stima del valore sociale

L'analisi SROI è stata condotta attraverso la **monetizzazione degli outcome più materiali** delle due Teorie del Cambiamento elaborate, ossia i cambiamenti emersi come maggiormente importanti e significativi per ciascun beneficiario e volontario coinvolto nelle rilevazioni quali-quantitative condotte sull'annualità 2020. Per gli outcome più materiali si è proceduto ad identificare delle proxy finanziarie, ossia un'approssimazione monetaria del valore economico e sociale del cambiamento, per il quale non è possibile determinare a priori un valore monetario certo. Le proxy utilizzate hanno avuto infatti la funzione di approssimare il valore dei cambiamenti attraverso la definizione del costo di un servizio o di un'attività alternativa capace di generare gli outcome individuati nei diversi target di beneficiari coinvolti.

Di seguito sono illustrati gli elementi presi in considerazione nel processo di monetizzazione degli outcome. Coerentemente al principio SROI del "non sovrastimare", il numero dei migliorati è stato calcolato determinando la percentuale dei rispondenti ai questionari somministrati che hanno rilevato un cambiamento significativo (valori 4 e 5 della scala Likert a 5 punti) e proporzionandola al numero totale dei beneficiari dei Servizi evaluandi nel 2020 e al numero totale dei volontari attivi nello stesso periodo di riferimento.

Servizio Triage

OUTCOME BENEFICIARI DEI SERVIZI	INDICATORE E FONTI	N. DI MIGLIORATI NEL 2020	PROXY	VALORE PROXY
I pazienti riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale	N. di pazienti che riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale grazie al servizio Triage e Day Hospital Fonte: Questionario Pazienti Servizio Triage e DH (D. 1.2)	369	Costo di un corso di intelligenza emotiva e gestione dello stress erogato in aula della durata di due giorni (€ 250 + IVA) Fonte: https://www.emagister.it/corso_intelligenza_emotiva_e_gestione_dello_stress-ec2797369.htm	€ 305,00

<p>I pazienti si sentono meno soli</p>	<p>N. di pazienti che dichiarano una riduzione del senso di solitudine, grazie al servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Servizio Triage e DH (D. 3)</p>	<p>579</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo (n.14*€30)</p> <p>N. di sessioni calcolato in base al N. medio di accessi in Istituto per paziente nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 420,00</p>
<p>I pazienti percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti</p>	<p>N. di pazienti che dichiarano di aver percepito un senso di sicurezza, cura e attenzione nella loro esperienza del servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Servizio Triage e DH (D. 4)</p>	<p>354</p>	<p>Esperienza di ritiro e workshop meditativi della durata di 4 giorni (€ 497)</p> <p>Fonte:https://www.mariagraziasstomeo.ch/ritiri-e-workshop/flow-through-your-heart-amore-consapevolezza-vita2</p>	<p>€ 497,00</p>

<p>I familiari riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale</p>	<p>N. di accompagnatori che riducono lo stress e l'ansia associati all'esperienza in ospedale grazie al servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Accompagnatori Servizio Triage e DH (D. 1.2)</p>	<p>179</p>	<p>Costo di un corso di intelligenza emotiva e gestione e gestione dello stress erogato in aula della durata di due giorni (€ 250 + IVA)</p> <p>Fonte: https://www.emagister.it/corso_intelligenza_emotiva_e_gestione_dello_stress-ec2797369.htm</p>	<p>€ 305,00</p>
<p>I familiari si sentono meno soli</p>	<p>N. di accompagnatori che dichiarano una riduzione del senso di solitudine, grazie al servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Accompagnatori Servizio Triage e DH (D. 3)</p>	<p>240</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo (n.8*€30)</p> <p>N. di sessioni calcolato in base al N. medio di accessi in Istituto per familiare nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 240,00</p>

<p>I familiari percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti</p>	<p>N. di accompagnatori che dichiarano di aver percepito un senso di sicurezza, cura e attenzione nella loro esperienza del servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Accompagnatori Servizio Triage e DH (D. 4)</p>	<p>220</p>	<p>Esperienza di ritiro e workshop meditativi della durata di 4 giorni (€ 497)</p> <p>Fonte:https://www.mariagraziasstomeo.ch/ritiri-e-workshop/flow-through-your-heart-amore-consapevolezza-vita2</p>	<p>€ 497,00</p>
<p>I volontari acquisiscono competenze relazionali</p>	<p>N. di volontari che dichiarano un miglioramento nelle proprie competenze relazionali grazie alla partecipazione al Servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH (D. 2)</p>	<p>17</p>	<p>Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA).</p> <p>Fonte:https://www.olympos.it/catalogo_corsi_comunicazione.html</p> <p>https://www.olympos.it/corsi-a-catalogo-informazioni-sedi-orari-costi-docente.html</p>	<p>€ 671,00</p>

<p>I volontari ampliano e rafforzano la propria rete sociale</p>	<p>N. di volontari che dichiarano un ampliamento e rafforzamento della propria rete sociale grazie alla partecipazione al Servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH</p>	<p>22</p>	<p>Costo di un laboratorio teatrale sulle relazioni sociali, 2 lezioni a settimana per 6 mesi (€ 150 a trimestre + € 10 per tessera di iscrizione)</p> <p>Fonte:https://www.laboratorio41.it/corso-teatro-bologna-relazioni/</p>	<p>€ 310,00</p>
<p>I volontari imparano a gestire il peso emotivo del contesto dell'intervento</p>	<p>N. di volontari che dichiarano un miglioramento nella gestione delle proprie emozioni e del carico emotivo grazie alla partecipazione al Servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH (D. 5)</p>	<p>11</p>	<p>Costo di un corso online per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress.</p> <p>Costo di un corso online (€ 35) specifico per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout + Costo di un ciclo di 6 sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress (€ 105), 1 seduta al mese per sei mesi.</p> <p>Fonti: https://www.e-learningbs.com/it/corso-burn-out-settore-sanitario http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 665,00</p>

<p>I volontari imparano a conoscere i propri limiti e i propri punti di forza</p>	<p>N. di volontari che dichiarano un miglioramento nella consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza grazie al Servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH (D. 6)</p>	<p>17</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale per aumentare la consapevolezza di sé, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di 6 sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (€ 75 a seduta), per aumentare la consapevolezza di sé</p> <p>Fonti: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 450,00</p>
<p>I volontari si sentono utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari</p>	<p>N. di volontari che dichiarano un aumento dell'autoefficacia nel contribuire al miglioramento del benessere di pazienti e familiari grazie alla partecipazione al Servizio Triage e Day Hospital</p> <p>Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH (D. 7)</p>	<p>22</p>	<p>Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie, per il tempo di volontariato medio dichiarato.</p> <p>Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (46 h)</p> <p>Fonte:http://www.lavoro.gov.it/archivio-doc-pregressi/AreaLavoro_Tutela/130411_coopsociali_NAZ_mar_2013.pdf</p>	<p>€ 781,54</p>

I volontari sono più soddisfatti di se stessi e provano benessere personale	N. di volontari che dichiarano un aumento della soddisfazione di se stessi e del benessere personale grazie alla partecipazione al Servizio Triage e Day Hospital Fonte: Questionario Volontari Servizio Triage e DH (D. 8)	33	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA). Fonte: https://www.olympos.it/catalogo_corsi_formazione_sviluppo_personale.html	€ 671,00
---	--	----	---	----------

Servizio di Assistenza Psicologica

OUTCOME BENEFICIARI DEI SERVIZI	INDICATORE E FONTI	N. DI MIGLIORATI NEL 2020	PROXY	VALORE PROXY
I pazienti si sentono meno soli	N. di pazienti che percepiscono una riduzione della solitudine grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 1)	28	Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo, secondo tariffario degli psicologi. Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo (n.7*€30) N. di sessioni calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per paziente nel 2020 Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore	€ 210,00

<p>I pazienti percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti</p>	<p>N. di pazienti che percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 2)</p>	<p>37</p>	<p>Costo medio di una seduta di consulenza e/o sostegno psicologico individuale.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (n.7 sedute*€75)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per paziente nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 525,00</p>
<p>I pazienti riescono a gestire meglio le proprie emozioni</p>	<p>N. pazienti che migliorano la gestione delle proprie emozioni grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 3)</p>		<p>Costo medio di una seduta di psicoterapia individuale, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di psicoterapia individuale (n.7 sedute*€90)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per familiare nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 630,00</p>

<p>I pazienti migliorano le proprie relazioni interpersonali</p>	<p>N. pazienti che migliorano le proprie relazioni interpersonali grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 4)</p>	<p>20</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia (n.7*€105)</p> <p>N. sedute calcolato per il N. medio di colloqui individuali per paziente nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 735,00</p>
<p>I pazienti aumentano la propria aderenza alle terapie</p>	<p>N. pazienti che aumentano l'aderenza alle terapie grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 5)</p>	<p>25</p>	<p>Costo di un Programma di Supporto ai Pazienti (PSP).</p> <p>Programmi erogati in forma gratuita</p> <p>Fonte: https://www.domedica.com/strategie-per-migliorare-laderenza-alla-terapia-dei-pazienti/</p>	<p>€ 0,00</p>

<p>I pazienti riducono il disagio psicologico oggetto del percorso di supporto psicologico</p>	<p>N. pazienti che riducono il disagio psicologico oggetto del percorso di supporto grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 6)</p>	<p>28</p>	<p>Costo medio di una prestazione di somministrazione, scoring e interpretazione di inventario o questionario per la valutazione globale della personalità, del disagio psicologico o della psicopatologia, dei costrutti interpersonali e delle relazioni, dello sviluppo psicosociale e il comportamento adattivo, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo medio di un ciclo sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo medio di una prestazione di somministrazione, scoring e interpretazione di inventario o questionario per la valutazione globale della personalità, del disagio psicologico o della psicopatologia, dei costrutti interpersonali e delle relazioni, dello sviluppo psicosociale e il comportamento adattivo (€157,5) + Costo di un ciclo di 7 sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (€75*7)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per paziente nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 682,50</p>
<p>I pazienti aumentano la propria consapevolezza del senso di impermanenza</p>	<p>N. pazienti che aumentano la propria consapevolezza sul senso di impermanenza grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario</p>	<p>27</p>	<p>Costo corso di meditazione annuale (€453,84) calcolato per 12 mesi di assistenza del paziente nel servizio di Assistenza Psicologica.</p> <p>Fonte: https://corsi.mylifedesign.online/</p>	<p>€ 453,84</p>

	Pazienti Assistenza Psicologica (D. 7)			
I pazienti aumentano la propria resilienza	N. familiari che aumentano la propria consapevolezza sul senso di impermanenza grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Pazienti Assistenza Psicologica (D. 8)	52	Costo corso di "Resilienza personale" (€549). Fonte: https://www.olympos.it/corso_di_formazione_resilienza_personale.html	€ 549,00
I familiari si sentono meno soli	N. di familiari che percepiscono una riduzione della solitudine grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 1)	11	Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo. Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno al gruppo (n.6*€30) N. medio di colloqui (6) individuali per familiare nel 2020 Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore	€ 180,00

<p>I familiari percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti</p>	<p>N. di familiari che percepiscono un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 2)</p>	<p>16</p>	<p>Costo medio di una seduta di consulenza e/o sostegno psicologico individuale, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (n.6 sedute*€75)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per familiare nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 450,00</p>
<p>I familiari riescono a gestire meglio le proprie emozioni</p>	<p>N. familiari che migliorano la gestione delle proprie emozioni grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 3)</p>	<p>13</p>	<p>Costo medio di una seduta di psicoterapia individuale, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di psicoterapia individuale (n.6 sedute*€90)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per familiare nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 540,00</p>

<p>I familiari migliorano le proprie relazioni interpersonali</p>	<p>N. familiari che migliorano le proprie relazioni interpersonali grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 4)</p>	<p>8</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico alla coppia e alla famiglia (n.6*€105)</p> <p>N. sedute calcolato per il N. medio di colloqui individuali per paziente nel 2020</p> <p>Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 630,00</p>
<p>I familiari riducono il disagio psicologico oggetto del percorso di supporto psicologico</p>	<p>N. familiari che riducono il disagio psicologico oggetto del percorso di supporto grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 5)</p>	<p>11</p>	<p>Costo medio di una prestazione di somministrazione, scoring e interpretazione di inventario o questionario per la valutazione globale della personalità, del disagio psicologico o della psicopatologia, dei costrutti interpersonali e delle relazioni, dello sviluppo psicosociale e il comportamento adattivo, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo medio di un ciclo sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo medio di una prestazione di somministrazione, scoring e interpretazione di inventario o questionario per la valutazione globale della personalità, del disagio psicologico o della psicopatologia, dei costrutti interpersonali e delle relazioni, dello sviluppo psicosociale e il comportamento adattivo (€157,5) + Costo di un ciclo di 6 sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (€75*6)</p> <p>N. sedute calcolato in base al N. medio di colloqui individuali per familiare nel 2020</p>	<p>€ 607,50</p>

			Fonte: http://www.psy.it/nomenclatore	
I familiari aumentano la propria consapevolezza del senso di impermanenza	N. familiari che aumentano la propria consapevolezza sul senso di impermanenza grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 7)	13	Costo corso di meditazione annuale (€453,84) calcolato per 12 mesi di assistenza del familiare nel servizio di Assistenza Psicologica. Fonte: https://corsi.mylifedesign.online/	€ 453,84
I familiari aumentano la propria resilienza	N. familiari che aumentano la propria consapevolezza sul senso di impermanenza grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Familiari Assistenza Psicologica (D. 8)	10	Costo corso di "Resilienza personale" (€549). Fonte: https://www.olympos.it/corso_di_formazione_resilienza_personale.html	€ 549,00

<p>I volontari e i membri dello staff AIL acquisiscono competenze relazionali</p>	<p>N. di volontari e di membri dello staff AIL che dichiarano un miglioramento nelle proprie competenze relazionali grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL Assistenza Psicologica (D. 1)</p>	<p>20</p>	<p>Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di 2 giorni (€ 1.100 + IVA).</p> <p>Fonte:https://www.olympos.it/catalogo_corsi_comunicazione.html</p> <p>https://www.olympos.it/corsi-a-catalogo-informazioni-sedi-orari-costi-docente.html</p>	<p>€ 1.342,00</p>
<p>I volontari e i membri dello staff AIL imparano a gestire il peso emotivo del contesto dell'intervento</p>	<p>N. di volontari e di membri dello staff AIL che dichiarano un miglioramento nella gestione del proprio coinvolgimento emotivo grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL Assistenza Psicologica (D. 2)</p>	<p>24</p>	<p>Costo di un corso online per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout.</p> <p>Costo di un ciclo di sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress.</p> <p>Costo di un corso online (€ 35) specifico per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout + Costo di un ciclo di 12 sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress (€ 105), 1 seduta al mese per dodici mesi.</p> <p>Fonti:https://www.e-learningbs.com/it/corso-burn-out-settore-sanitario http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 1.295,00</p>

<p>I volontari e i membri dello staff AIL imparano a conoscere i propri limiti e i propri punti di forza</p>	<p>N. di volontari e di membri dello staff AIL che dichiarano un miglioramento nella consapevolezza dei propri punti di forza e di debolezza grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL Assistenza Psicologica (D. 3)</p>	<p>19</p>	<p>Costo medio di un ciclo di sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale per aumentare la consapevolezza di sé, secondo tariffario degli psicologi.</p> <p>Costo di un ciclo di 12 sedute di consulenza e/o sostegno psicologico individuale (€ 75 a seduta), per aumentare la consapevolezza di sé</p> <p>Fonti: http://www.psy.it/nomenclatore</p>	<p>€ 900,00</p>
<p>I volontari e i membri dello staff AIL si sentono utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari</p>	<p>N. di volontari e di membri dello staff AIL che dichiarano un aumento dell'autoefficacia nel contribuire al miglioramento del benessere di pazienti e familiari grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL</p>	<p>21</p>	<p>Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie, per il tempo di volontariato medio dichiarato.</p> <p>Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (207 h)</p> <p>Fonte: http://www.lavoro.gov.it/archivio-doc-pregressi/AreaLavoro_Tutela/130411_coopsocialiNAZ_mar_2013.pdf</p>	<p>€ 3.516,93</p>

	Assistenza Psicologica (D. 4)			
I volontari e i membri dello staff AIL sono più soddisfatti di se stessi e provano benessere personale	N. di volontari e di membri dello staff AIL che dichiarano un aumento della soddisfazione di se stessi e del benessere personale grazie al Servizio di Assistenza Psicologica Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL Assistenza Psicologica (D. 5)	27	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di 2 giorni (€ 1.100 + IVA). Fonte: https://www.olympos.it/catalogo_corsi_formazione_sviluppo_personale.html	€ 1.342,00

<p>I volontari e i membri dello staff AIL aumentano la propria comprensione della patologia e dell'esperienza della malattia</p>	<p>N. di volontari e di membri dello staff AIL che aumentano la propria comprensione della patologia e dell'esperienza di malattia grazie al Servizio di Assistenza Psicologica</p> <p>Fonte: Questionario Volontari e Staff AIL Assistenza Psicologica (D. 6)</p>	<p>21</p>	<p>Costo di partecipazione di un seminario introduttivo su patologie onco-ematologiche.</p> <p>In via prudenziale e con riferimento alla letteratura, si attribuisce alla proxy valore pari a € 0 o in quanto molti seminari su queste tematiche sono erogati gratuitamente da enti di ricerca e di istruzione.</p> <p>Fonte:(Manetti et al., 2015)</p>	<p>€ 0,00</p>
--	--	-----------	---	---------------

Il calcolo dell'impatto: i tassi di sconto dello SROI

Per calcolare il ratio SROI, la metodologia prevede di identificare il valore sociale realmente creato da AIL Bologna grazie al Servizio Triage e al Servizio di Assistenza Psicologica, attraverso dei "tassi di sconto" concepiti per rendere conto di:

- Ciò che sarebbe avvenuto comunque, indipendentemente dalle attività analizzate (deadweight);
- Ciò che è avvenuto grazie al contributo di realtà o fattori esterni alle attività analizzate (attribution);
- Possibili effetti negativi generati altrove dalle attività analizzate (displacement);
- L'intensità che il valore generato dalle attività analizzate perde con il passare del tempo (drop-off).

Deadweight

Per il calcolo del deadweight dei cambiamenti vissuti dai beneficiari diretti dei servizi evaluandi, si è fatto riferimento all'opinione espressa dai rispondenti ai questionari tramite un'apposita domanda, tesa a indagare con quale probabilità, in assenza dei servizi di assistenza di AIL Bologna, pazienti, familiari, membri dello staff

e volontari AIL sarebbero riusciti comunque ad aver accesso ad attività capaci di generare i cambiamenti ipotizzati nella Teoria del Cambiamento.

Modalità di risposta	Percentuale di deadweight
Sì, senza nessuna difficoltà	100%
Sì, ma con alcune difficoltà	75%
Sì, ma con difficoltà	50%
Sì, ma con molte difficoltà	25%
Assolutamente no	0%

Per ciascuno dei due servizi di AIL Bologna questa opinione è stata riportata nella mappa SROI sotto forma di valore percentuale medio delle risposte di ciascuna categoria di beneficiari diretti.

Servizio Triage

- Pazienti: 46%
- Accompagnatori: 41%

Ai volontari impegnati nell'erogazione del servizio e che ne beneficiano indirettamente, è stato assegnato in via prudenziale un deadweight del 20% per cogliere gli elementi inattesi e inesplorati che avrebbero potuto contribuire alla generazione dei cambiamenti misurati, anche senza l'esperienza con AIL Bologna.

Servizio di Assistenza Psicologica

- Pazienti: 34%
- Familiari: 19%
- Volontari e Staff: 60%

Attribution

Nei questionari, i pazienti, i familiari, i membri dello staff e i volontari AIL hanno espresso la propria opinione rispetto a quanto, da 1 a 10, gli outcome indagati fossero attribuibili all'azione specifica di AIL Bologna. La loro opinione è stata riportata sotto forma percentuale nella mappa SROI.

% Attribution media per il Servizio Triage	Riduzione stress e ansia associati all'esperienza in ospedale	Riduzione solitudine	Senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti
Pazienti	26%	37%	26%
Accompagnatori	23%	29%	23%

% Attribution media per il Servizio Triage	Competenze e relazionali	Rafforzamento della propria rete sociale	Gestione del carico emotivo	Consapevolezza propri limiti e punti di forza	Autoefficacia per il benessere degli utenti	Soddisfazione e benessere personale
Volontari	25%	10%	25%	29%	24%	15%

% Attributi media per il Servizio di Assistenza Psicologica	Riduzione e solitudine	Senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti	Gestione proprie emozioni	Relazioni interpersonali	Aderenza alle terapie	Riduzione e disagio psicologico oggetto del percorso di supporto psicologico	Consapevolezza del senso di impermanenza	Aumentata resilienza
Pazienti	33%	19%	20%	24%	28%	22%	23%	21%
Familiari	23%	22%	19%	23%	-	22%	24%	22%

% Attribution media per il Servizio di Assistenza Psicologica	Competenze e relazionali	Gestione del carico emotivo	Consapevolezza propri limiti e punti di forza	Autoefficacia per il benessere degli utenti	Soddisfazione e benessere personale	Comprensione della patologia e dell'esperienza della malattia
Volontari e Staff	26%	28%	24%	27%	27%	28%

Displacement

Si ipotizza che gli outcome generati da servizi socio-sanitari quali quelli di AIL Bologna non generino effetti di spiazzamento materiali, ovvero non causino altrove effetti negativi tali da abbassare il livello di successo del raggiungimento degli outcome positivi. Pertanto, la percentuale di displacement di tutti gli outcome monetizzati è stimata allo 0%.

Drop-off e durata degli outcome

Trattandosi di servizi temporanei dalla durata variabile, tutti gli outcome sono stimati durare quanto il tempo di permanenza nel servizio. Pertanto, per questi stakeholder il drop-off è stimato al 100%, in quanto l'impatto generato si verifica solo nella prima unità di tempo presa in considerazione dall'analisi (pari a 6 mesi totali per il Servizio Triage e a 1 anno per il Servizio di Assistenza Psicologica).

Il ratio SROI

L'analisi SROI evidenzia come i Servizi promossi da AIL Bologna siano riusciti a creare un valore sociale netto positivo per i beneficiari e in generale per la comunità.

Per calcolare il valore sociale di ciascuno dei due servizi evaluandi, il numero di rispondenti ai questionari che ha vissuto un cambiamento significativo, riproporzionato sulla popolazione totale di utenti e volontari del 2020, è stato moltiplicato per il valore monetario (proxy) abbinato a ciascun outcome. La somma di queste cifre, corrette con i tassi di sconto e proiettate su un periodo di tempo considerato realistico per ciascuna categoria di stakeholder coinvolta nell'analisi, rappresenta l'insieme dei benefici sociali generati dai Servizi Triage e Assistenza Psicologica nel 2020.

Servizio Triage

<p>BENEFICIO SOCIALE GENERATO nell'anno di attività 2020 <i>(Valore attuale totale)</i></p>	<p>€ 342.611,87</p>
<p>BENEFICIO SOCIALE NETTO GENERATO nell'anno di attività 2020 <i>(Valore attuale netto = Valore attuale totale – Input)</i></p>	<p>€ 264.975,87</p>

Servizio di Assistenza Psicologica

<p>BENEFICIO SOCIALE GENERATO nell'anno di attività 2020 <i>(Valore attuale totale)</i></p>	<p>€ 129.088,52</p>
<p>BENEFICIO SOCIALE NETTO GENERATO nell'anno di attività 2020 <i>(Valore attuale netto = Valore attuale totale – Input)</i></p>	<p>€ 89.573,52</p>

Il valore sociale generato da AIL Bologna nel 2020 viene infine posto in rapporto all'insieme di risorse messe in campo per realizzare le attività oggetto della valutazione.

$$\text{Ratio SROI} = \frac{\text{Valore attuale}}{\text{Valore degli input}} = \frac{\sum(\text{Benefici} - \text{Costi})_t}{\text{Valore degli input}}$$

I due I ratio SROI che emergono dall'analisi consentono di evidenziare come per ogni euro investito, AIL Bologna ne abbia generati oltre il triplo in termini di beneficio sociale per entrambi i Servizi presi in analisi.

Servizio Triage

Per ogni euro investito nelle attività del Servizio Triage, sono stati generati 4,41 euro di beneficio sociale.

RATIO SROI: € 4,41: € 1

Servizio di Assistenza Psicologica

Per ogni euro investito nelle attività del Servizio di Assistenza psicologica, sono stati generati 3,27 euro di beneficio sociale.

RATIO SROI: € 3,27: € 1

Analisi di sensitività

L'analisi di sensitività intende testare la credibilità del risultato, studiando la variabilità del ratio SROI quando sono alterate:

- A. quelle ipotesi fondate su giudizi che hanno meno evidenza a supporto;
- B. quelle ipotesi che hanno maggiore impatto sul risultato.

Pertanto, l'analisi di sensitività si concentra sulle seguenti variabili, frutto di giudizi basati su fonti di ricerca secondarie e non sul coinvolgimento degli stakeholder:

Servizio Triage

Variabile	Ipotesi di partenza	Nuova ipotesi	Ratio Sroi
Tassi di sconto	Il displacement di pazienti, familiari e volontari è ipotizzato allo 0%	Il displacement di pazienti, familiari e volontari è ipotizzato al 40 %	2,65 : 1
	Il deadweight dei volontari è ipotizzato al 20%	Il deadweight dei volontari è ipotizzato al 60%	4,12: 1
Proxy monetarie dal valore più alto	Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (46 h - € 781,54)	Costo orario del lavoro per le professioni socio sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (23 h- €390,77)	3,43: 1
	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA).	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di mezza giornata (€ 225 + IVA).	

	Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA).	Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di mezza giornata (€ 225 + IVA).	
	Esperienza di ritiro e workshop meditativi della durata di 4 giorni - pazienti e familiari (€ 497,00)	Esperienza di ritiro e workshop meditativi della durata di 2 giorni - pazienti e familiari (€ 248,5)	

Servizio di Assistenza Psicologica

Variabile	Ipotesi di partenza	Nuova ipotesi	Ratio Sroi
Tassi di sconto	Il displacement di pazienti, familiari, staff e volontari è ipotizzato allo 0%	Il displacement di pazienti, familiari, volontari e staff è ipotizzato al 40 %	1,96: 1
Proxy monetarie dal valore più alto	Costo orario del lavoro per le professioni socio-sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (207 h - € 3.516,93)	Costo orario del lavoro per le professioni socio-sanitarie (€/h 16,99) * H. medie di volontariato per persona nel 2020 (207 h - € 1.758,465)	2,65: 1
	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di 2 giorni (€ 1.100 + IVA).	Costo di un corso in ambito "Formazione sviluppo personale", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA).	

	Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di 2 giorni (€ 1.100 + IVA).	Costo di un corso in ambito "Comunicazione", erogato in aula, della durata di 1 giorno (€ 550 + IVA).	
	Costo di un corso online (€ 35) specifico per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout + Costo di un ciclo di 12 sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress (€ 105), 1 seduta al mese per dodici mesi (€1.295,00)	Costo di un corso online (€ 35) specifico per le professioni socio-sanitarie per la gestione dello stress e la riduzione del rischio di burnout + Costo di un ciclo di 6 sedute psicologiche individuali per la gestione dello stress (€ 105), 1 seduta al mese per sei mesi (€ 647,00)	

L'analisi di sensitività conferma la validità del risultato, poiché in nessuno degli scenari alternativi ipotizzati e descritti in tabella il rapporto del ratio SROI scende sotto la soglia di € 1: € 1. Il dato evidenzia come le risorse impiegate per le attività di AIL Bologna prese in analisi in un anno restituirebbero il capitale investito in termini di valore sociale generato.

Conclusioni e raccomandazioni

L'analisi valutativa qui presentata ha permesso di evidenziare come ALL Bologna tramite il Servizio Triage e il Servizio di Assistenza Psicologica sia in grado di rispondere in modo **particolarmente efficace** ai bisogni dei pazienti onco-ematologici e dei loro familiari o accompagnatori, facilitando la loro esperienza di malattia sia da un punto di vista di accesso alle cure presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19, sia di gestione del carico emotivo e dei rapporti umani.

La rilevanza dell'impatto sociale generato dal **Servizio Triage** trova riscontro nel ratio SROI, dal quale emerge come per ogni euro investito nell'intervento il valore sociale generato sia quadruplicato. Tale ratio segnala inoltre la particolare **efficienza** del servizio che, a fronte di risorse relativamente limitate, riesce a raggiungere un elevato numero di beneficiari e ad impattare positivamente nella loro esperienza ospedaliera.

Dall'analisi presentata, il Servizio Triage facilita l'ingresso in Istituto tramite il rispetto delle norme di sicurezza anti-contagio, generando in pazienti e accompagnatori una **diminuzione nella paura di contrarre il Coronavirus** durante la permanenza in ospedale; al contempo, la preparazione dei volontari sui servizi della struttura ospedaliera e sui bisogni dei pazienti onco-ematologici consente a questi ultimi di **informarsi e orientarsi** più facilmente rispetto ai servizi offerti dall'Istituto. In generale, si osserva una **diminuzione dello stress e dall'ansia associati all'esperienza in ospedale**, un effetto che in particolare per gli accompagnatori è legato all'**alleggerimento del tempo di attesa** trascorso nella struttura. In tal senso, il servizio di supporto dei volontari permette a pazienti e accompagnatori di **aumentare la percezione di cura, attenzione e sicurezza** nei loro confronti e di **ridurre la solitudine** provata durante la permanenza in ospedale. Il sostegno dei volontari si rivela particolarmente prezioso per coloro che hanno cominciato il proprio percorso terapeutico più recentemente ed hanno verosimilmente meno familiarità con l'ambiente ospedaliero, e per chi non ha la possibilità di recarsi in Istituto con una persona cara.

Al contempo, per i volontari le attività svolte nel Servizio Triage consentono di migliorare la loro crescita personale, generando in loro un **senso di soddisfazione e di appagamento**. I fattori che maggiormente contribuiscono a tale cambiamento riguardano le **migliorate capacità** di ascolto e di comprensione delle emozioni dei beneficiari del servizio, così come di comunicazione sia con i pazienti e i loro accompagnatori che con gli altri volontari del servizio. Grazie alle esperienze pregresse nell'assistenza ai pazienti onco-ematologici e alla formazione ricevuta da ALL Bologna, i volontari aumentano le loro capacità di problem solving, in particolare attraverso la rete di collaborazione instaurata con gli altri volontari e con il personale medico-infermieristico dell'Istituto Seràgnoli. Questi elementi forniscono ai volontari gli strumenti per comprendere i bisogni dei pazienti e dei loro accompagnatori, e permettono loro di **relazionarsi e supportare più efficacemente** coloro che si recano in Istituto per ricevere assistenza.

In riferimento al Servizio di Assistenza Psicologica, invece, risulta evidente l'impatto positivo generato dal Servizio sui beneficiari e la comunità nel suo complesso, così come emerso anche dal ratio SROI, che evidenzia come il valore sociale in rapporto all'investimento venga più che triplicato. Se si osservano gli outcome, ne va descritta la capacità di emergere per gran parte degli utenti e la mancanza di particolari esternalità negative derivanti dall'implementazione del Servizio denota la capacità delle attività di rispondere in modo efficace e puntuale ai bisogni degli utenti. Il valore dell'attribution permette inoltre di osservare come ALL Bologna, attraverso l'erogazione del Servizio di Assistenza Psicologica, sia in grado di determinare importanti cambiamenti negli utenti, fornendo un **supporto costante e significativo** durante il percorso legato

all'esperienza ospedaliera e al rapporto con la malattia, garantito anche nel difficile anno di emergenza pandemica.

Le ipotesi elaborate tramite la Teoria del Cambiamento hanno trovato riscontro nelle rilevazioni quali-quantitative permettendo di osservare come le attività di supporto e assistenza psicologica siano efficaci e in grado di determinare l'emergere di numerosi cambiamenti sia nei pazienti e nei loro cari che nei volontari e nei membri dello staff di AIL Bologna. Grazie al Servizio, e quanto più frequenti sono gli incontri di supporto effettuati, pazienti e familiari riescono ad ottenere gli **strumenti per affrontare l'esperienza legata alla malattia** gestendo meglio le loro emozioni, riducendo il senso di solitudine e il disagio psicologico oggetto del percorso di assistenza e aumentando in misura notevole la percezione di un senso di sicurezza, cura e attenzione nei loro confronti. Il Servizio è capace di generare cambiamenti particolarmente intensi per i familiari, suggerendone l'utilità per coloro che, per il proprio ruolo di caregiver, spesso pongono in secondo piano le proprie necessità personali, pratiche ed emotive. Anche i volontari e i membri dello staff di AIL Bologna, usufruendo dell'Assistenza, apprendono gli **strumenti importanti per** una migliore gestione delle proprie emozioni e, al contempo, si sentono più utili nel migliorare il benessere di pazienti e familiari, grazie alla messa in evidenza dei propri punti di forza e delle proprie competenze. Questo senso di utilità nei confronti di pazienti e familiari, inoltre, porta i volontari e i membri dello staff che beneficiano del Servizio di Assistenza Psicologica ad essere più soddisfatti e provare un maggior benessere personale.

Parallelamente, l'**analisi qualitativa** ha permesso di evidenziare come i **processi di collaborazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli** siano estremamente facilitati dalla **presenza costante e continuativa dei volontari** sia all'interno della struttura ospedaliera che al suo esterno, tramite le campagne di sensibilizzazione. Inoltre, l'elevata strutturazione e organizzazione dell'ODV si configura come un valore aggiunto e un fattore abilitante nella collaborazione tra questa e l'Istituto.

Per ciò che riguarda il Servizio Triage, gli operatori sanitari dell'Istituto sottolineano l'importante **ruolo di "filtro" dei volontari**: da un lato, il loro intervento **previene la diffusione del COVID-19** tramite la gestione dei pazienti e degli accompagnatori nell'accesso in sicurezza al Day Service e agli altri reparti, dall'altro, favorisce una completa e più attenta assistenza del paziente grazie all'**alleggerimento del carico di lavoro** del personale medico-infermieristico e della struttura ospedaliera. Il supporto dei volontari risulta infatti generare un impatto positivo nella risposta ai bisogni sanitari e terapeutici dei pazienti da parte del personale dell'Istituto e, al tempo stesso, **nel carico economico-finanziario della struttura**, la quale viene alleggerita dei costi da sostenere in termini di risorse umane e materiali da impiegare nel mantenimento del Servizio Triage.

L'**analisi qualitativa** ha permesso di osservare come il **Servizio di Assistenza Psicologica** riesca ad andare incontro alle esigenze del personale ospedaliero **generando una serie di benefici**. Seppure indirettamente il servizio contribuisce in misura considerevole a un **miglioramento nelle dinamiche legate all'interazione degli operatori con i pazienti** agevolando il lavoro del personale e facilitando la loro **presa in carico** durante il percorso terapeutico. Infatti, beneficiando dell'Assistenza Psicologica, il paziente si sente maggiormente sereno e predisposto alla comunicazione con il personale dell'Istituto; il Servizio, inoltre, fornendo al paziente gli strumenti per la **gestione del carico emozionale** legato all'esperienza con la malattia, riesce a facilitare nel personale l'adempimento delle mansioni professionali legate alla presa in carico e al percorso terapeutico.

Nelle interviste, infine viene riportata una serie di ulteriori benefici che potrebbe emergere qualora il personale ospedaliero usufruisse **in maniera diretta** del Servizio; questo, infatti, faciliterebbe ulteriormente la relazione con il paziente e migliorerebbe il **benessere socio-emotivo degli operatori sanitari**.

In previsione di una riflessione strategica interna all'organizzazione e per aiutare a massimizzare ed efficientare l'impatto generato dai Servizi osservati, di seguito vengono proposte alcune raccomandazioni, elaborate a partire dall'analisi condotta:

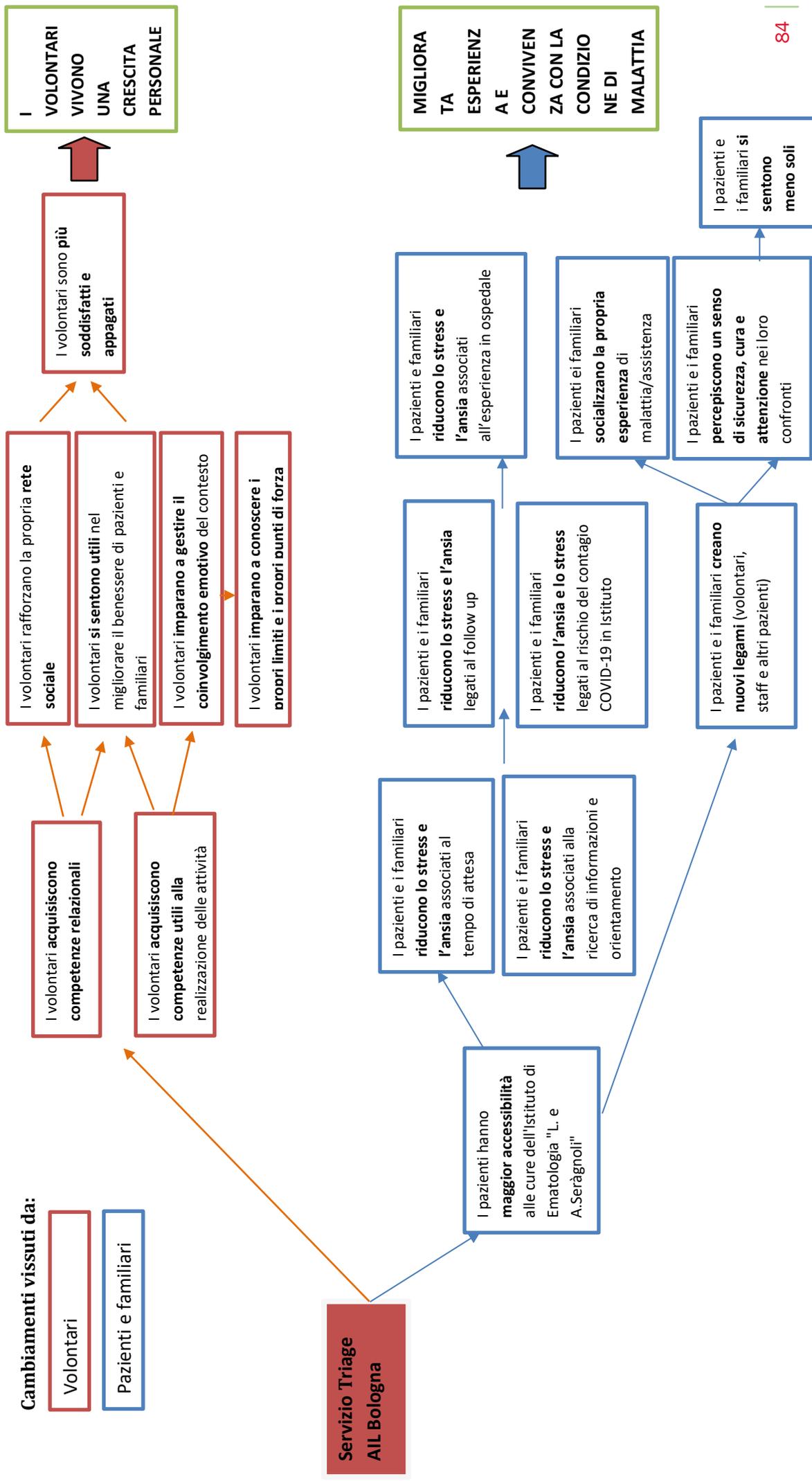
1. Valorizzare la componente sociale e umana del volontariato in relazione ai servizi di orientamento, informazione e accoglienza ideati e realizzati nel corso dell'emergenza sanitaria, integrandoli nei servizi di assistenza implementati da AIL Bologna da lungo periodo all'interno dell'Istituto Seràgnoli. I dati raccolti tramite la ricerca qualitativa con gli operatori sanitari suggeriscono infatti di **mantenere il Servizio Triage** anche successivamente alla pandemia da COVID-19 in quanto la sistematizzazione del supporto dei volontari ai pazienti e ai loro accompagnatori nell'accesso in Istituto garantirebbe a coloro che si recano in ospedale di ricevere in forma ancor più efficace un supporto relazionale e umano oltre che sanitario e terapeutico.
2. Rafforzare il coordinamento tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli attraverso il **potenziamento dei processi comunicativi** tra i due soggetti, andando a strutturare delle prassi relazionali e gestionali che possano rendere permanenti i servizi offerti dall'ODV durante l'emergenza COVID-19. L'analisi qualitativa suggerisce di sistematizzare in strategie di intervento le pratiche di supporto al personale medico-infermieristico che nella pratica possono realizzarsi ad oggi in via relativamente informale, al fine di migliorare ulteriormente la collaborazione tra AIL Bologna e l'Istituto Seràgnoli e, di conseguenza, la presa in carico e di assistenza del paziente e dei suoi cari.
3. Rafforzare il Servizio di Assistenza Psicologica. La raccolta dei dati quantitativi e l'approfondimento qualitativo hanno permesso di osservare l'opportunità di **ampliare in termini di ore e/o di personale dedicato** il Servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna, per permettere ad un'ulteriore quota di potenziali beneficiari di usufruire del Servizio. Alla base del suggerimento i dati, infatti, hanno evidenziato come la richiesta di accesso al Servizio sia costante e riguardi un ampio numero di beneficiari richiedenti. Proprio in linea con questa osservazione, la possibilità di ampliare il Servizio permetterebbe di **massimizzare la risposta all'ampia richiesta e l'impatto generato** per la larga platea di beneficiari che necessitano di assistenza e supporto psicologico.
4. Ampliare il Servizio di Assistenza Psicologica al supporto del **personale ospedaliero dell'Istituto Seràgnoli**. Dall'analisi qualitativa è emerso come il servizio di Assistenza Psicologica possa essere ulteriormente ampliato andando a coinvolgere in maniera diretta gli operatori dell'Istituto Seràgnoli. Suddetta raccomandazione si basa sull'evidenza che l'accesso diretto al Servizio da parte degli operatori sanitari potrebbe determinare una serie di benefici rilevanti per questo gruppi di stakeholder e, indirettamente, per i pazienti da loro seguiti. Il Servizio potrebbe infatti **umentare il benessere socio-emotivo** del personale e **migliorare la comunicazione** con il paziente e i familiari in relazione al percorso terapeutico. Una calendarizzazione di incontri fissi per il personale potrebbe agevolare l'ampliamento del servizio e favorirne l'accessibilità da parte degli operatori dell'Istituto.

Bibliografia

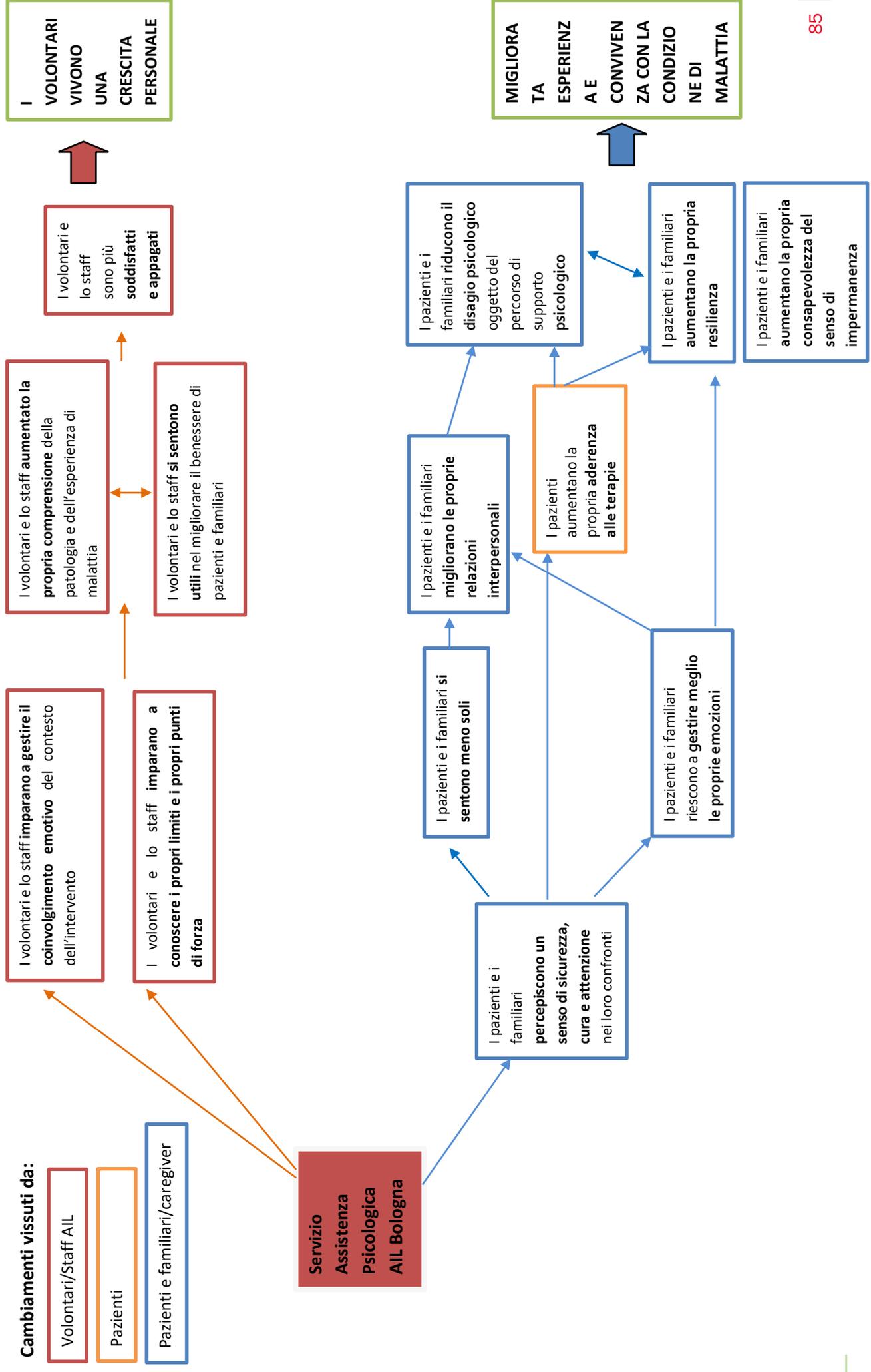
- AIL Bologna, (2021) *Bilancio Sociale 2020. Insieme abbiamo condiviso valore con il territorio*.
- AIL Bologna, (2020) *Bilancio di Missione 2019. Il coraggio nella lotta ai tumori del sangue*.
- AIOM, AIRTUM, SIAPEC, (2020a) *I numeri del cancro in Italia 2020*, Intermedia Editore.
- AIOM, AIRO, SICO, SIPO, FNOPI, FAVO, (2020b) *Le proposte di AIOM, AIRO, SICO, SIPO, FNOPI e FAVO per superare l'emergenza COVID-19*. 14 maggio 2020, disponibile al link: <https://www.favo.it/news/1921-aiom-airo-sico-sipofnopi-con-favo-in-un-documento-programmatico-leproposte-per-affrontare-la-fase-2.html>.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., (2011) *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.), Sage.
- Goswami, P. et al., (2016) *Development of a Novel Patient-Reported Outcome Measure in Haematological Malignancy for Use in Routine Clinical Practice: Item Generation*, in "Blood", vol. 128 (22), 5985, disponibile al link: <https://ashpublications.org/blood/article/128/22/5985/95420/Development-of-a-Novel-Patient-Reported-Outcome>.
- Istituto Toscano Tumori, (2010) *Psiconcologia. Percorsi, strumenti prospettive di ricerca*, (a cura di) Amunni G., Fioretto L..
- Lambert, S. d., Girgis, A., Lecathelinais, C., Stacey, F., (2013) *Walking a Mile in Their Shoes: Anxiety and Depression among Partners and Caregivers of Cancer Survivors at 6 and 12 Months Post-Diagnosis*, in "Support Care Cancer", vol. 21, pp. 75–85.
- Lennard Y. W. Lee et al., (2020) *COVID-19 prevalence and mortality in patients with cancer and the effect of primary tumour subtype and patients demographics: a prospective cohort study*. Lancet Oncology 2020, August 24.
- Manetti, G., Bellucci, M., Como, E., Bagnoli, L., (2015) *Investing in Volunteering: Measuring Social Returns of Volunteer Recruitment, Training and Management*, in "VOLUNTAS: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations", vol. 26(5), pp. 2104–2129.
- Stenberg, U., Ruland, C. M., Miaskowski, C., (2010) *Review of the Literature on the Effects Of Caring for a Patient with Cancer*, in "Psychooncology", vol. 19(10), pp.1013–1025.
- The SROI Network, (2012) *A guide to Social Return on Investment*, disponibile al link: <http://www.socialvalueuk.org/resources/sroi-guide/>.
- Weiss, C., (1997) *Theory Based Evaluation: Past, Present and Future*, in Rog, D.J., Fournier, D. (a cura di), *Progress and Future Directions in Evaluation: Perspective on Theory, Practice and Methods*, San Francisco, Jossey Bass (trad. it. *La valutazione basata sulla teoria: passato presente e futuro*, in Stame, N. (a cura di), *Classici della valutazione*, Franco Angeli, Milano, 2007).
- Woolf, S. H., (2008) *The Meaning of Translational Research and Why It Matters*, in "JAMA", January 9/16, vol. 299(2), pp. 211-213.

Appendici

1. La Teoria del Cambiamento del Servizio di supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19



1.b La Teoria del Cambiamento del Servizio di Assistenza Psicologica



2.a. Questionari Servizio di supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 – Pazienti ed accompagnatori



QUESTIONARIO PAZIENTI E ACCOMPAGNATORI ISTITUTO SERÀGNOLI

Human Foundation è una fondazione che svolge ricerca sociale. La fondazione collabora con AIL Bologna per comprendere e misurare gli effetti che i servizi di assistenza di AIL hanno sui pazienti e sui loro familiari e persone care.

Le domande che sta per leggere si riferiscono alla sua esperienza con il servizio dei volontari AIL a supporto all'Istituto Seràgnoli. Il questionario è totalmente anonimo, pertanto lo preghiamo di rispondere a tutte le domande, sentendosi libero/a di esprimere la sua opinione. Le sue risposte ci permetteranno di comprendere come il supporto offerto da AIL Bologna influenzi l'esperienza di pazienti e famiglie, e di rafforzare sempre più i servizi loro offerti. I dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy e conformemente alle norme di legge.

*Grazie della collaborazione!
Il team di Human Foundation*

a) Indicare se il rispondente è:

Paziente Accompagnatore

b) Genere: Maschio Femmina Altro _____

c) Età:

Meno di 18 anni 18-25 anni 26-34 anni 35-44 anni 45-54 anni 55-64 anni 65-74 anni 75-84 anni Più di 85 anni

d) Titolo di studio:

Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea

e) Quando si è recato/a in ospedale durante questo anno che tipo di supporto ha ricevuto dai volontari AIL?

Misurazione della temperatura, misurazione della saturazione, intervista Covid – 19 al triage
 Contingentamento entrate presso l'atrio dell'Istituto Seràgnoli
 Contingentamento degli ingressi per il day hospital e gli ambulatori

f) Se è un paziente, nel corso di quest'anno quando si è recato presso l'Istituto è stato accompagnato da qualcuno?

Mai Raramente Qualche volta Spesso Sempre



g) Da quanto lei/la persona che assiste è in cura presso l'Istituto Seràgnoli?
 Da meno di un anno Indicare numero di anni: _____

h) Quante volte si è recato in Istituto quest'anno?
 Indicare numero di volte (se non si ricorda numero esatto indicare un numero approssimativo): _____

Di seguito troverà delle domande relative alla sua esperienza con il servizio di supporto offerto dai volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza Covid-19:

1.1. Quest'anno quanto la presenza dei volontari AIL in Istituto l'ha aiutata a:

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Vivere più serenamente il tempo di attesa	<input type="checkbox"/>				
Ricevere informazioni e orientamento sui servizi dell'Istituto	<input type="checkbox"/>				
Vivere più serenamente il suo percorso terapeutico o obita persona assistita	<input type="checkbox"/>				
Ridurre la paura legata al rischio del contagio da Covid - 19	<input type="checkbox"/>				
Altro _____	<input type="checkbox"/>				

1.2. Complessivamente quanto ritiene che la presenza dei volontari AIL in Istituto quest'anno l'abbia aiutata a ridurre lo stress e l'ansia associati alla sua esperienza in ospedale?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

1.3 - Se si è sentito/a meno stressato/a durante la sua esperienza in ospedale, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla presenza dei volontari AIL?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

2- Quest'anno durante la sua esperienza in Istituto, quanto ha sentito il supporto dei volontari AIL?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

2.b Questionari Servizio di supporto dei volontari AIL presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza COVID-19 – Volontari



QUESTIONARIO VOLONTARI PRESSO L'ISTITUTO SERÀGNOLI

Human Foundation è una fondazione che svolge ricerca sociale. La fondazione collabora con AIL Bologna per comprendere e misurare gli effetti che i servizi di assistenza di AIL hanno su pazienti, familiari e Volontari coinvolti.

Le domande che sta per leggere si riferiscono alla sua esperienza di **Volontariato presso l'Istituto Seràgnoli durante l'emergenza Covid-19**. Il questionario è totalmente anonimo, pertanto la preghiamo di rispondere a tutte le domande, sentendosi libera/a di esprimere la sua opinione. Le sue risposte ci permetteranno di comprendere come la partecipazione ai servizi di assistenza di AIL Bologna influenzi l'esperienza dei Volontari, e di rafforzare sempre più i servizi offerti a pazienti e famiglie. I dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy e conformemente alle norme di legge.

Grazie della collaborazione!
Il team di Human Foundation

a) Genere: Maschio Femmina Altro _____

b) Et : Meno di 18 anni 18-25 anni 26-34 anni 35-44 anni 45-54 anni 55-64 anni 65-74 anni 75-84 anni Pi  di 85 anni

c) Titolo di studio: Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea Studente/essa Disoccupato/a Occupato/a Pensionato/a

Altro (specificare): _____

e) Qual   la motivazione che l'ha spinto a diventare volontario presso AIL Bologna? (  possibile selezionare pi  di una risposta)
 Esperienza diretta/indiretta con la malattia (sono un paziente o ex paziente, familiare/amico di un paziente, ecc.)
 Attuale emergenza socio-sanitaria
 Interesse per il volontariato
 Altro (Specificare) _____

f) Da quanto tempo svolge volontariato con AIL Bologna?
 Meno di un mese 1 mese 2-3 mesi 4 mesi 5 mesi 6 mesi 7 mesi 8 mesi 9 mesi 10 mesi 11 mesi 1 anno 1-3 anni Pi  di 3 anni

g) Prima dell'emergenza COVID-19 svolgeva gi  volontariato con AIL Bologna? (  possibile selezionare pi  di una risposta)
 No S , per il Servizio Navetta S , per Casa AIL S , per il Punto di Accoglienza all'ingresso dell'Istituto Seràgnoli S , per il Servizio di Supporto nei reparti e nel day hospital S , per le Campagne Stelle di Natale e Uova di Pasqua AIL S , Altro (specificare): _____

h) Nel corso di quest'anno, dove ha prestato servizio presso l'Istituto Seràgnoli?
 Triage
 Ingresso dell'Istituto Seràgnoli
 Day Hospital

i) Nell'ultimo anno, quante ore a settimana ha dedicato di media al volontariato presso l'Istituto Seràgnoli? (inserirne numero di ore): _____

l) Attualmente, oltre a AIL Bologna,   impegnato come volontario in altre realt ?
 No S  (specificare): _____

Di seguito trover  delle domande relative alla sua esperienza di volontario con AIL Bologna per i servizi di emergenza Covid-19:

1. Quanto ritiene di aver migliorato le seguenti abilit , da quando fa volontariato presso l'Istituto Seràgnoli con AIL Bologna?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Capacit� di lavorare in squadra	<input type="checkbox"/>				
Capacit� di risolvere i problemi	<input type="checkbox"/>				
Capacit� organizzative, di pianificazione e logistica	<input type="checkbox"/>				

1.1- Se ha migliorato queste abilit , quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato presso l'Istituto Seràgnoli con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											



2. Quanto ritiene di aver migliorato le seguenti competenze sociali, da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Capacità di comprendere e rispettare i bisogni altrui	<input type="checkbox"/>				
Capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>				
Capacità di comunicazione	<input type="checkbox"/>				
Capacità di essere consapevole delle emozioni altrui	<input type="checkbox"/>				

2.1.- Se ha migliorato queste competenze, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

3. Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, ritiene di aver migliorato il suo rapporto di collaborazione con gli altri Volontari?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

4. Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, ritiene di aver migliorato la sua capacità di gestione del rapporto con gli utenti dei servizi (pazienti e loro familiari)?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

5. Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, ritiene di aver migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo sollecitato dal rapporto con gli utenti dei servizi (pazienti e loro familiari)?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

5.1.- Se ha migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

5.2 Quanto ritiene che questi fattori la aiutino a superare i momenti di sovraccarico emotivo?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo	Non conosco
Servizio di Supporto Psicologico offerto da AIL	<input type="checkbox"/>					
Momenti di formazione organizzati da AIL	<input type="checkbox"/>					
Relazioni con altri Volontari	<input type="checkbox"/>					
Relazioni con staff AIL (responsabili dei servizi, membri ufficio amministrativo...)	<input type="checkbox"/>					
Esperienza personale	<input type="checkbox"/>					
Attitudini caratteriali	<input type="checkbox"/>					
Nessuno in particolare, non ne ho bisogno	<input type="checkbox"/>					

6. Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, ritiene di aver migliorato la sua consapevolezza rispetto ai suoi limiti e punti di forza?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

6.1- Se ha migliorato questa consapevolezza, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

7. Da quando fa volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, quanto si sente utile nel contribuire a migliorare il benessere di pazienti e familiari?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

7.1- Se ha migliorato questo senso di efficacia, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

8. Quando pensa all'esperienza di volontariato presso l'Istituto Seragnoli con AIL Bologna, si sente soddisfatto di sé e prova un senso di benessere personale?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

8.1- Se si sente soddisfatto e prova un senso di benessere, quanto ritiene di attribuire questo risultato alla sua esperienza di volontariato con AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											



9. Durante il suo impegno come volontario, le capita di provare:

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Pausa per le malattie ematologiche e il loro impatto sulla vita dei pazienti e dei loro familiari	<input type="checkbox"/>				
Pausa di contrastare il COVID-19	<input type="checkbox"/>				
Senso di frustrazione per non riuscire a dare una risposta ottimale ai bisogni dei pazienti e dei loro accompagnatori	<input type="checkbox"/>				
Altro _____	<input type="checkbox"/>				

10. Quanto ritiene efficace ed efficiente la collaborazione con gli operatori dell'Istituto Seragnoli durante quest'anno?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

m – Quanto ha trovato semplice la comprensione e la compilazione di questo questionario?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

n – Desidera aggiungere suggerimenti e/o commenti relativi al servizio di volontariato AIL presso l'Istituto Seragnoli?

2.c Questionari Servizio Assistenza Psicologica – Pazienti



QUESTIONARIO PAZIENTI – SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Human Foundation è una fondazione che svolge ricerca sociale. La fondazione collabora con AIL Bologna per comprendere e misurare gli effetti che i servizi di assistenza di AIL hanno sui pazienti e sui loro familiari e persone care.

Le domande che sta per leggere si riferiscono alla sua esperienza del servizio di Assistenza Psicologica. Il questionario è totalmente anonimo, pertanto la preghiamo di rispondere a tutte le domande, sentendosi libero/a di esprimere la sua opinione. Le sue risposte ci permetteranno di comprendere come il servizio di Assistenza Psicologica influenzi l'esperienza dei suoi utenti, e di rafforzare sempre più i servizi offerti a pazienti e famiglie. I dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy e conformemente alle norme di legge.

Grazie della collaborazione!

Il team di Human Foundation

a) Genere: Maschio Femmina Altro _____

b) Et : Meno di 18 anni 18-25 anni 26-34 anni 35-44 anni 45-54 anni 55-64 anni 65-74 anni 75-84 anni Pi  di 85 anni

c) Titolo di studio: Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea

d) Che tipo di supporto ha ricevuto grazie ad AIL Bologna?
 Colloquio individuale su richiesta una tantum
 Percorso di supporto psicologico individuale
 Percorso di supporto psicologico con familiari o altre persone care
 Supporto tramite terapia farmacologica
 Altro _____

e) Da quanto tempo usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?
 Meno di un mese 1 - 3 mesi 3 - 6 mesi 6 - 9 mesi 9 - 12 mesi 1 - 3 anni 3 - 5 anni 5 - 8 anni 8 - 10 anni Pi  di 10 anni



f) Durante quest'anno quante volte ha usufruito del servizio di Assistenza Psicologica? (Indicare numero di volte, se non lo ricorda pu  indicare un numero approssimativo) _____

g) Durante quest'anno in che modalit  ha usufruito del servizio di Assistenza Psicologica? (Se possibile selezionare pi  di una risposta)
 In presenza
 Da remoto, tramite colloquio telefonico
 Da remoto, tramite videochiamata (Zoom, Google Meet, Skype, etc.)

h) Come   venuto a conoscenza del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?
 Personale sanitario dell'ospedale Staff AIL Bologna Volontari AIL Bologna Sito web AIL Bologna Materiale informativo cartaceo Amici/conoscenti Altri pazienti e/o loro familiari Altro (specificare): _____

Di seguito trover  delle domande relative alla sua esperienza del servizio di Assistenza Psicologica:

1.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto spesso si   sentito/a solo/a?
 Mai Raramente Qualche volta Spesso Molto spesso

1.1.- Se si   sentito/a meno solo/a, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

2.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto ha provato un senso di sicurezza, cura e attenzione nei suoi confronti?
 Per niente Poco Abbastanza Molto moltissimo

2.1 Se ha provato questo senso di sicurezza, cura e attenzione nei suoi confronti, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											



1 – Ha utilizzato altri Servizi di Assistenza di ALL Bologna?

	Non conosco questo servizio		SI	NO
Servizio Navetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Accoglienza all'ingresso dell'Istituto Seragnoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Supporto in Day Hospital o nei reparti dell'Istituto Seragnoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di supporto all'accesso all'Istituto Seragnoli durante l'emergenza COVID-19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Assistenza Domiciliare Ematologica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa ALL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

m – Quanto ha trovato semplice la comprensione e la compilazione di questo questionario?
 Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

n – Desidera aggiungere suggerimenti e/o commenti relativi al servizio di Assistenza Psicologica e/o alle tecniche utilizzate nel percorso di supporto psicoterapeutico?



3.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto ritiene di aver migliorato la capacità di gestire le sue emozioni, i suoi pensieri e il carico emotivo sollecitato dall'esperienza di malattia della persona cara?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

3.1.- Se ha migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

4.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto ritiene di aver migliorato le proprie relazioni (con i familiari, amici, colleghi, etc.)?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

4.1.- Se ha migliorato le proprie relazioni, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

5.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, ritiene di saper affrontare più efficacemente le problematiche psicologiche che l'hanno spinto ad accedere al servizio? (Es.: carico assistenziale, burnout, elaborazione del lutto, etc.)

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

5.1.- Se ritiene di saper affrontare più efficacemente le sue problematiche psicologiche, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

6.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, ritiene di saper apprezzare maggiormente alcuni aspetti della sua quotidianità che prima tendeva a trascurare o a dare per scontati?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

6.1.- Se ritiene di aver aumentato questa consapevolezza, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											



7.- Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, ritiene di saper meglio affrontare e superare periodi di difficoltà ed esperienze negative?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

7.1.- Se ritiene di saper affrontare e superare meglio tali situazioni, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

8.- Se non avesse avuto accesso al servizio di Assistenza Psicologica, ritiene che sarebbe riuscito/a comunque a migliorare il suo benessere psicologico ed emotivo?

Sì, senza nessuna difficoltà Sì, ma con alcune difficoltà Sì, ma con difficoltà Sì, ma con molte difficoltà Assolutamente no

8.1.- Se non avesse avuto accesso al servizio di Assistenza Psicologica, come pensa che avrebbe affrontato le sue problematiche psicologico-emotive?

Ricorso a psicologo nel privato Ricorso a psicologo nel pubblico Sostegno da parte di persone vicine Non so Altro (specificare): _____

9.- Sapeva che il servizio di Assistenza Psicologica è offerto gratuitamente grazie alle donazioni di cittadini ed aziende, ed è realizzato attraverso il coinvolgimento di psicoterapeuti retribuiti da AIL Bologna?

Sì No

10.- Ha utilizzato altri Servizi di Assistenza di AIL Bologna?

	Non conosco questo servizio	Sì	No
Servizio Navetta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Accoglienza all'ingresso dell'Istituto Seragnoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Supporto in Day Hospital o nei reparti dell'Istituto Seragnoli	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di supporto all'accesso all'Istituto Seragnoli durante l'emergenza COVID-19	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Servizio di Assistenza Domiciliare Ematologica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Casa AIL	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



m – Quanto ha trovato semplice la comprensione e la compilazione di questo questionario?

- Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

n – Desidera aggiungere suggerimenti e/o commenti relativi al servizio di Assistenza Psicologica e/o alle tecniche utilizzate nel percorso di supporto psicoterapeutico?

2.d Questionari Servizio Assistenza Psicologica – Volontari e membri dello staff AIL



QUESTIONARIO VOLONTARI PER IL SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Human Foundation è una fondazione che svolge ricerca sociale. La fondazione collabora con AIL Bologna per comprendere e misurare gli effetti che i servizi di assistenza di AIL hanno su pazienti, familiari, Volontari e membri dello Staff AIL coinvolti.

Le domande che sta per leggere si riferiscono alla sua esperienza del Servizio di Assistenza Psicologica. Il questionario è totalmente anonimo, pertanto la preghiamo di rispondere a tutte le domande, sentendosi libero/a di esprimere la sua opinione. Le sue risposte ci permetteranno di comprendere come la partecipazione ai servizi di assistenza di AIL Bologna influenzi l'esperienza dei Volontari e dei membri dello Staff AIL, e di rafforzare sempre più i servizi offerti a pazienti e famiglie. I dati raccolti saranno trattati nel pieno rispetto della privacy e conformemente alle norme di legge.

Grazie della collaborazione!
Il Team di Human Foundation

a) Indicare se il rispondente è:
 Volontario AIL
 Membro dello Staff AIL (Specificare ruolo) _____

b) Genere:
 Maschio Femmina Altro _____

c) Et :
 Meno di 18 anni 18-25 anni 26-34 anni 35-44 anni 45-54 anni 55-64 anni
 65-74 anni 75-84 anni Pi  di 85 anni

d) Titolo di studio:
 Nessuno Licenza elementare Licenza media Diploma Laurea

e) Attualmente qual   la sua occupazione?
 Studente/essa Disoccupato/a Occupato/a Pensionato/a
 Altro (specificare): _____

f) Da quanto tempo collabora come volontario/membro dello staff di AIL Bologna?
 Meno di un mese 1 mese 2 mesi 3 mesi 4 mesi 5 mesi 6 mesi 7 mesi
 8 mesi 9 mesi 10 mesi 11 mesi 1 anno 1 - 3 anni Pi  di 3 anni



g) Se   un/a volontario/a, in quali servizi di AIL Bologna presta o ha prestato supporto? (  possibile selezionare pi  di una risposta)
 Servizio Navetta Casa AIL Punto di Accoglienza all'ingresso dell'Istituto Segrainoli (prima dell'emergenza COVID-19) Servizio di Supporto nei reparti e nei day hospital (prima dell'emergenza COVID-19) Campagne Stelle di Natale e Uova di Pasqua AIL (prima dell'emergenza COVID-19) Supporto all'accesso in Istituto Segrainoli di pazienti e accompagnatori (durante l'emergenza COVID-19) Altro (specificare): _____

h) Che tipo di supporto psicologico ha ricevuto grazie ad AIL Bologna?
 Corsi di formazione
 Colloquio individuale su richiesta una tantum
 Percorso di supporto psicologico individuale
 Supporto tramite terapia farmacologica
 Altro _____

i) Da quanto tempo usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?
 Meno di un mese 1 - 3 mesi 3 - 6 mesi 6 - 9 mesi 9 - 12 mesi 1 - 3 anni 3 - 5 anni
 5 - 8 anni 8 - 10 anni Pi  di 10 anni

j) Durante quest'anno, quante volte ha usufruito del servizio di Assistenza Psicologica? (Indicare numero di volte, se non lo ricorda pu  indicare un numero approssimativo)

m) Durante quest'anno in che modalit  ha usufruito del servizio di Assistenza Psicologica? (  possibile selezionare pi  di una risposta)
 In presenza
 Da remoto, tramite colloquio telefonico
 Da remoto, tramite videochiamata (Zoom, Google Meet, Skype, etc.)

n) Come   venuto a conoscenza del servizio di Assistenza Psicologica?
 Personale sanitario dell'ospedale Staff AIL Bologna Volontari AIL Bologna Sito web AIL Bologna Materiale informativo cartaceo Pazienti e/o loro accompagnatori
 Altro (specificare): _____



Di seguito troverà delle domande relative alla sua esperienza con il servizio di Assistenza Psicologica:

1. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto ritiene di aver migliorato le seguenti competenze sociali?

	Per niente	Poco	Abbastanza	Molto	Moltissimo
Capacità di comprendere e rispettare i bisogni altrui	<input type="checkbox"/>				
Capacità di ascolto	<input type="checkbox"/>				
Capacità di comunicazione	<input type="checkbox"/>				
Capacità di essere consapevole delle emozioni altrui	<input type="checkbox"/>				

1.1 - Se ha migliorato queste competenze, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

2. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto ritiene di aver migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo sollecitato dai rapporti con gli utenti dei servizi (pazienti e loro familiari)?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

2.1 - Se ha migliorato la capacità di gestire le sue emozioni e il carico emotivo, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

3. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, ritiene di aver migliorato la sua consapevolezza rispetto ai suoi limiti e punti di forza?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

3.1 - Se ha migliorato questa consapevolezza, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											



4. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto si sente utile nel contribuire a migliorare il benessere di pazienti e familiari?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

4.1 - Se ha migliorato questo senso di efficacia, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

5. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, quanto si sente soddisfatto di sé e prova un senso di benessere personale?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

5.1 - Se si sente soddisfatto e prova un senso di benessere, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

6. Da quando usufruisce del servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna, ritiene di aver aumentato la propria comprensione delle patologie che colpiscono i pazienti e della loro esperienza di malattia?

Per niente Poco Abbastanza Molto Moltissimo

6.1 - Se ha migliorato questa comprensione, quanto ritiene di attribuire questo risultato al servizio di Assistenza Psicologica di AIL Bologna?

Per niente	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Del tutto
<input type="checkbox"/>											

7. - Se non avesse avuto accesso al servizio di Assistenza Psicologica, ritiene che sarebbe riuscito/a comunque a migliorare il suo benessere psicologico ed emotivo?

Sì, senza nessuna difficoltà Sì, ma con alcune difficoltà Sì, ma con difficoltà Sì, ma con molte difficoltà Assolutamente no

7.1 - Se non avesse avuto accesso al servizio di Assistenza Psicologica, come pensa che avrebbe affrontato le sue problematiche psicologico-emotive?

Ricorso a psicologo nel privato Ricorso a psicologo nel pubblico Sostegno da parte di persone vicine Non so Altro (specificare): _____



o – Quanto ha trovato semplice la comprensione e la compilazione di questo questionario?

Per niente Poco Abbastanza Molto moltissimo

p – Desidera aggiungere suggerimenti e/o commenti relativi al servizio di Assistenza Psicologica?

3. Traccia di intervista per il personale ospedaliero dell'Istituto Seràgnoli

<p>a) LA COLLABORAZIONE TRA ISTITUTO SERAGNOLI ED AIL BOLOGNA</p>
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mi potrebbe spiegare come è nata la collaborazione tra il suo istituto e AIL? <ol style="list-style-type: none"> a. Bisogni e fattori abilitanti che hanno favorito la nascita della collaborazione 2. Potrebbe descrivere la collaborazione? <ol style="list-style-type: none"> a. Quali sono i diversi ambiti della collaborazione? (ossia, per quali servizi collaborano nel concreto Istituto ed AIL, ad es., presenza di volontari in Istituto, segnalazione del Servizio di Assistenza Psicologica, del Servizio Navetta, di Casa AIL...) b. La collaborazione tra Istituto e AIL è formalizzata? c. Quali sono le implicazioni della formalità/informalità del rapporto? 3. Durante la collaborazione sono emerse delle difficoltà? (Se sì, differenziare pre/post covid) 4. Cosa rende facile/incentiva la collaborazione / cosa potrebbe servire per facilitarla?
<p>b) I SERVIZI DI ASSISTENZA DI AIL BOLOGNA</p>
<ol style="list-style-type: none"> 5. <ol style="list-style-type: none"> a. Secondo lei, quali sono i punti di forza e i punti di debolezza del servizio di Supporto dei volontari promosso da AIL Bologna presso l'Istituto precedentemente all'emergenza Covid? b. Secondo lei, quali sono i punti di forza e i punti di debolezza del servizio di Supporto dei volontari promosso da AIL Bologna presso l'Istituto durante l'emergenza Covid? c. Secondo lei, quali sono i punti di forza e i punti di debolezza del servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna? 6. <ol style="list-style-type: none"> a. Ritieni che il servizio di Supporto dei volontari presso l'Istituto promosso da AIL Bologna abbia aiutato a rispondere ai bisogni dell'Istituto precedentemente all'emergenza sanitaria? Quali e come? b. Ritieni che il servizio di Supporto dei volontari presso l'Istituto durante l'emergenza Covid-19 promosso da AIL Bologna aiuti a rispondere ai bisogni dell'Istituto? Quali e come? c. Ritieni che il servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna aiuti a rispondere ai bisogni del personale ospedaliero? Quali e come?

7. Quali sono stati, secondo lei, gli effetti del servizio di Supporto dei volontari presso l'Istituto precedentemente all'emergenza Covid-19?
8. Quali sono, secondo lei, gli effetti del servizio di Supporto dei volontari presso l'Istituto durante l'emergenza Covid-19 promosso da AIL Bologna:
 - a. Sull'interazione dell'ospedale con i pazienti (Ad es. Sui percorsi di cura offerti?)
 - b. Sul lavoro del personale medico
 - c. Sui servizi dell'ospedale, ad. es AIL li alleggerisce?
 - d. Il servizio può rappresentare un risparmio per la sua struttura?
9. Quali sono, secondo lei, gli effetti del servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna:
 - a. Sull'interazione degli operatori sanitari con i pazienti (ad. es. nella presa in carico e nel percorso terapeutico)
 - b. Per il personale ospedaliero in merito ai benefici indiretti dovuti alla presa in carico del paziente nel servizio di Assistenza Psicologica
10.
 - a. Quali ritiene potrebbero essere i benefici per il personale ospedaliero qualora usufruisse direttamente del servizio di Assistenza Psicologica promosso da AIL Bologna?
 - b. Quali ritiene siano i fattori che potrebbero facilitare od ostacolare l'attivazione del servizio di Assistenza Psicologica per il personale ospedaliero?

AIL Bologna ODV, sezione bolognese di AIL, Associazione Italiana contro le Leucemie - Linfomi e Mieloma.

Il codice fiscale dell'Associazione è: 92029750376.

DOVE SIAMO

Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli"

Policlinico S. Orsola - Malpighi Via Massarenti, 9 - 40138 Bologna

COME SOSTENERCI

INTESA SANPAOLO - IBAN: IT 02 0 030 6902 4861 0000 0009568

BANCA DI BOLOGNA - IBAN: IT 37 I 08883 024080 340 003 41962

C. C. Postale: n° 21632401

5 PER MILLE: C.F. 80102390582

Per un Lascito Testamentario: C.F. 92029750376

PER MAGGIORI INFORMAZIONI

E-mail: info@ailbologna.it

Tel.: 051 397483

www.ailbologna.it

STUDIO DI VALUTAZIONE D'IMPATTO SOCIALE 2020-2021

La Valutazione **SROI** dei **Servizi di Supporto dei Volontari** presso l'Istituto "L. e A. Seràgnoli" durante l'emergenza COVID-19 e del **Servizio di Assistenza Psicologica** di AIL Bologna.

A CURA DI

HUMAN FOUNDATION

Lavoro di ricerca coordinato da Nicola Cabria e realizzato da Marta Rossi

AIL BOLOGNA:

Barbara Degli Esposti

Alessandra La Palombara

Serena Varani

Sara Zago

Silvia Zini

CON LA COLLABORAZIONE DI

Volontari di AIL Bologna

Staff del Servizio di Assistenza Psicologica

Staff dell'Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli"

STAMPA

Azeta.Print Service Bologna

Stampato nel mese di novembre 2021



AIL BOLOGNA ODV

c/o Istituto di Ematologia "L. e A. Seràgnoli"
Policlinico S. Orsola - Malpighi - Via Massarenti, 9 - 40138 Bologna
tel. 051 397483 - fax 051 346509 - e-mail: info@ailbologna.it

www.ailbologna.it

Inquadra il QR Code
con il tuo Smart Phone
e visita il sito web
di AIL Bologna

