# Unitas: sondaggio di soddisfazione 2023. Sintesi dei risultati.

## Questionari e interviste

Sono **341** (46%) i questionari completati e validi su un totale di 742 questionari inviati a tutti gli utenti che hanno fatto capo ai tre servizi nel corso del 2023: 280 (il 46%) sono stati completati dagli utenti del servizio tiflologico e dei mezzi ausiliari, 52 (54%) dagli utenti di entrambi i servizi tiflologico e informatica, 9 (il 24%) dagli utenti del servizio giovani. Nessun utente del servizio giovani che fa capo anche al servizio informatica ha risposto al questionario. Nella successiva presentazione dei risultati, i dati del servizio tiflologico sono stati aggregati: nel totale pari a 332 sono comprese le 52 persone che hanno risposto anche al questionario sul servizio informatica. Il totale di 341 comprende le **7** persone che hanno risposto al sondaggio tramite intervista telefonica (condotta da una persona in formazione presso *inclusione andicap ticino*): 4 sono utenti del servizio tiflologico, 3 del servizio tiflologico e del servizio informatica.

La tabella seguente riassume tutti i dati descritti in precedenza: per ogni servizio, il numero di questionari completati, inviati e la percentuale di risposta.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| *Servizio* | *Completi* | *Inviati* | *Percentuale di risposta* |
| Servizio Tiflologico | 280 completati | 603 inviati | 46 % |
| Servizi Tiflologico e informatica | 52 completati | 96 inviati | 54 % |
| Servizio Giovani | 9 completati | 37 inviati | 24 % |
| Servizi Giovani e informatica | 0 completati | 6 inviati | 0 % |
| **In totale** | **341 completati** | **742 completati** | **46 %** |

Le risposte che fanno riferimento esplicito ad altri servizi non sono state incluse.

## Dettagli sui partecipanti

Età

La tabella seguente riassume i dati sull’età dei partecipanti al sondaggio: per ogni età è indicata la frequenza (quante persone) e la percentuale.

Questionari servizio tiflologico:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fascia di età** | **Frequenza** | **Percentuale** |
| 21-35 anni | 2 | 1 % |
| 36-50 anni | 11 | 4 % |
| 51-65 anni | 32 | 11 % |
| 66-80 anni | 71 | 25 % |
| Più di 80 anni | 161 | 58 % |
| Nessuna risposta | 3 | 1 % |
| **Totale** | **280** | **100 %** |

Questionari servizio tiflologico e informatica:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Fascia di età** | **Frequenza** | **Percentuale** |
| 21-35 anni | 1 | 2 % |
| 36-50 anni | 8 | 15 % |
| 51-65 anni | 14 | 27 % |
| 66-80 anni | 16 | 31 % |
| Più di 80 anni | 13 | 25 % |
| Nessuna risposta | 0 | 0 % |
| **Totale** | **52** | **100 %** |

Questionari servizio giovani ciechi e ipovedenti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Frequenza | Percentuale |
| 0-3 anni | 0 | 0 % |
| 4-8 anni | 2 | 22 % |
| 9-15 anni | 6 | 67 % |
| 16-20 anni | 1 | 11 % |
| **Totale** | **9** | **100 %** |

Disabilità visiva o percettiva

Le tabelle seguenti riassumono i dati relativi al tipo di disabilità visiva o percettiva delle persone che hanno partecipato.

Questionari servizio tiflologico:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Disabilità visiva | Frequenza | Percentuale |
| Cecità | 37 | 13 % |
| Ipovisione | 231 | 83 % |
| Nessuna risposta | 12 | 4 % |
| **Totale** | 280 | 100 % |

Questionari servizio tiflologico e informatica:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Disabilità visiva | Frequenza | Percentuale |
| Cecità | 10 | 19 % |
| Ipovisione | 41 | 79 % |
| Nessuna risposta | 1 | 2 % |
| **Totale** | 52 | 100 % |

Questionari servizio giovani ciechi e ipovedenti:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Disabilità visiva o percettiva | Frequenza | Percentuale |
| Cecità | 0 | 0 % |
| Ipovisione | 5 | 56 % |
| Nessuna risposta | 0 | 0 % |
| Visive o percettive | 4 | 44 % |
| **Totale** | **9** | **100 %** |

# Servizio tiflologico

## Sintesi dei risultati

La maggior parte dei 332 utenti del servizio tiflologico e dei mezzi ausiliari ha valutato l’aiuto e le informazioni ricevute soprattutto in modo positivo. Infatti, il giudizio è molto buono per 187 persone (56%) e buono per 117 (35%). È invece sufficiente per 18 persone (5%) e insufficiente per 3 (l’1%). Infine, 7 persone non hanno risposto (2%).

La tabella seguente riassume i risultati.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valutazione aiuto e informazioni ricevute | Frequenza | Percentuale |
| Insufficiente | 3 | 1 % |
| Sufficiente | 18 | 5% |
| Buono | 117 | 35% |
| Molto buono | 187 | 56% |
| Nessuna risposta | 7 | 2% |
| **Totale** | 332 | 100 % |

Secondo la maggior parte dei partecipanti, ossia 265 persone (80%), non ci sono prestazioni a favore delle persone con disabilità visiva che il servizio potrebbe fornire in modo diverso. I commenti di chi pensa il contrario (10%), ossia 34 persone, evidenziano anche prestazioni ulteriori che il servizio potrebbe offrire. Le risposte sono sintetizzate qui di seguito insieme a quelle della domanda successiva, ossia delle 41 persone (12%) che ritengono vi siano altre prestazioni che il servizio potrebbe offrire, contro le 224 persone che pensano il contrario (67%). Infine, sono state integrate nella sintesi anche alcune note e suggerimenti. Va evidenziato che non tutti gli aspetti sono di diretta competenza del servizio in questione.

* **Accompagnamento, aiuti.** Richiesta di accompagnatori in generale, per fare la spesa, per passeggiare, per compagnia, per chiacchierare; aiuti a casa, per le pulizie, per cucinare, per l’economia domestica, il cucito, per piccoli lavori, per attività della vita quotidiana; badanti; aiuto con i bambini piccoli; pulmino amico; assistenza nei pagamenti e per la firma di documenti; lettura di testi individuale; visite periodiche a domicilio, assistenza personalizzata individuale per i più anziani.
* **Contatti e interazioni.** Dare seguito agli incontri o alle consulenze, contatti diretti, mantenere contatto costante e interattivo, interessarsi anche dopo l’incontro, chiedere a chi ha bisogno, istruzioni più approfondite, seguire chi ha acquistato mezzi ausiliari con visite a domicilio regolari, organizzare visita annuale a Tenero per vedere i mezzi o portarli al pranzo di zona, più dialogo, più contatti personali e telefonate; organizzare pranzi in compagnia come prima della pandemia.
* **Aspetti economici.** Prezzi troppo alti, mezzi costosi; aiuti e contributi per gli accompagnatori delle vacanze; aiuto finanziario.
* **Aiuto mezzi ausiliari e tecnologie:** telefono più adatto/semplice, supporto nell’uso di tecnologie, apparecchi e cellulare, migliore formazione iPhone; Indicare se esistono apparecchi più performanti che il servizio può offrire e indicare l'indirizzo del fornitore.
* **Cambiamento orari e luoghi attività**: andare a nuoto di giorno; maggiore presenza in Leventina, organizzare gite oltre Gottardo; Unitas è lontana per chi abita a Vacallo; più momenti culturali.
* **Informazione e sostegno:** sostegno psicologico; consigli su maculopatia; informazioni su cani guida, malattie, nuove terapie o medicamenti; offerte e novità dei mezzi ausiliari; informazioni sulla vita in autonomia in casa; informare sulle tecniche più recenti di lettura.
* **Possibili consulenze/collaborazioni con terzi:** sensibilizzare gli uffici competenti (stampa di documenti accessibili, apparecchi domestici e cartelli, segnaletica stradale, ostacoli in altezza; numeri per l’attesa parlati; riviste); maggior collaborazione con la consulenza giuridica;miglior coordinamento con altri enti come UCBC; fare in modo che il servizio 1145 sia esteso anche a compagnie telefoniche minori7.
* **Ripristinare accordi per la tessera di legittimazione** Alliance Swiss Pass per spostarsi con i mezzi pubblici.

Oltre alle espressioni di gratitudine e ai ringraziamenti per il lavoro svolto, per l’aiuto o il sostegno ricevuto, emergono altri aspetti positivi nelle note:

* **Importanza incontri e momenti di socializzazione:** incontrarsi con chi ha ugual disabilità visiva e confrontarsi aiuta psicologicamente e fisicamente; apprezzamento attività e pranzi di zona, della visita del presidente e del suo ascolto.
* **Almanacco** a grandi caratteri come aiuto indispensabile.

Dati nel dettaglio

Le tabelle riassumono i risultati precedenti.

Ci sono prestazioni che il servizio potrebbe fornire in modo diverso?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Risposta | Frequenza | Percentuale |
| No | 265 | 80 % |
| Sì | 34 | 10 % |
| Nessuna risposta | 33 | 10 % |
| **Totale** | **332** | **100 %** |

Ci sono altre prestazioni che il servizio potrebbe fornire?

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Risposta | Frequenza | Percentuale |
| No | 224 | 67 % |
| Sì | 41 | 12 % |
| No risposta | 67 | 20 % |
| **Totale** | **332** | **100 %** |

## Dettagli supplementari

Di seguito, in ordine dalla più scelta alla meno scelta, sono riportate le ragioni per cui gli utenti hanno contattato il Servizio tiflologico e dei mezzi ausiliari. La domanda è a risposta multipla. La percentuale fa riferimento al totale di 332.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ragione del contatto** | **Frequenza** | **Percentuale** |
| Richiesta di mezzi ausiliari | 293 | 88 % |
| Conoscere/far capo ad attività e servizi Unitas | 125 | 38 % |
| Conoscere/far capo agli aiuti | 121 | 36 % |
| Conoscere persone con disabilità simile | 60 | 18 % |
| *Altro* | 16 | 5 % |
| Richiesta aiuto economico | 13 | 4 % |
| Richiesta supporto psicologico | 13 | 4 % |
| No risposta | 2 | 1 % |

Chi ha risposto “*altro” ha indicato i seguenti motivi:*

* Pasto caldo
* Volontariato al bar
* Mezzi ausiliari per la lettura (software e hardware)
* Gruppo di parola Retina Suisse (utile)
* Informazioni generali sulla patologia
* Aiuto per pratiche burocratiche e amministrative
* Informazioni sui costi
* Comprensione e sostegno
* Formazione bastone bianco
* Imparare a vivere in autonomia
* Aiuto informatico

# Servizio informatica

**Servizio informatica**

La maggior parte delle 52 persone ha espresso un giudizio positivo sul servizio informatica in generale, giudicato da 31 persone come molto buono (60%) e da 9 come buono (17%). Per 4 persone è sufficiente (8%), mentre per nessuno è insufficiente (0%).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valutazione soddisfazione generale | Frequenza | Percentuale |
| Insufficiente | 0 | 0 % |
| Sufficiente | 4 | 8 % |
| Buono | 9 | 17 % |
| Molto buono | 31 | 60 % |
| Nessuna risposta | 3 | 6 % |
| Non riguarda la persona | 5 | 10 % |
| **Totale** | 52 | 100 % |

La tendenza positiva si riflette anche nei diversi ambiti che caratterizzano il servizio:

* La **raggiungibilità telefonica** è molto buona per 27 persone (52%), buona per 12 (23%). È sufficiente per 4 persone (8%), insufficiente per 1 (2%). 4 persone non hanno risposto (8%) e la domanda non riguarda 4 persone (8%). La **consulenza telefonica** è molto buona secondo la maggior parte (il 63%, 33 persone), buona per 7 persone (13%). Per 2 persone è sufficiente (4%), per 1 persona insufficiente (2%). 4 persone non hanno risposto (8%) e la domanda non riguarda 5 persone (10%).
* Per la maggior parte, 28 persone, (54%) la **consulenza di persona** è molto buona; è buona per 11 persone (21%). In 2 la valutano sufficiente (4%), 1 persona insufficiente (2%). 4 non hanno risposto (8%), la domanda non riguarda 6 persone (12%).
* Per nessuno la **qualità dei prodotti** è insufficiente, per 6 è sufficiente (12%). È invece molto buona per 21 utenti (40%), buona per i restanti 17 (33%). 4 persone non hanno risposto (8%) e la domanda non riguarda 4 persone (8%).
* La loro **consegna e installazione** è giudicata molto buona dalla maggior parte (58%, 30 persone), buona da 13 (25%). Per 1 utente è sufficiente (2%) o insufficiente (2%). 4 persone non hanno risposto (8%) e la domanda non riguarda 3 persone (6%).
* Poco meno della metà (24 persone) considera l’**assistenza post fornitura** molto buona (46%), per 16 è buona (31%), per 4 è sufficiente (8%), per 1 persona è insufficiente (2%). 5 persone non hanno risposto (10%) e la domanda non riguarda 2 persone (4%).
* Per la metà degli utenti (26 persone) è molto buona la **formazione all’uso dei mezzi ausiliari**; buona (21%) per 11 persone, sufficiente per 4 (8%), insufficiente per i restanti 2 (4%). 5 persone non hanno risposto (10%) e la domanda non riguarda 4 persone (8%).
* **I**l **tempo d’attesa per la risoluzione del problema** è molto buono per 25 utenti (48%), buono per 14 (27%), sufficiente per 3 (6%), insufficiente per 2 persone (4%). 4 persone non hanno risposto (8%) e la domanda non riguarda 4 persone (8%).
* **Svolgimento pratiche burocratiche**: quest’ultimo elemento è molto buono per 27 utenti (52%), buono per 11 (21%), sufficiente per 2 (4%), insufficiente per 1 persona (2%). 5 persone non hanno risposto (10%) e la domanda non riguarda 6 persone (12%).

Le **note e i suggerimenti** degli utenti sottolineano altri aspetti:

* **Servizio informatica**: informazione regolare individuale o collettiva tramite newsletter sulle versioni aggiornate di programmi già installati e su nuovi programmi; formare operatore per il Mac.
* **Suggerimento per Unitas:** introdurre questionari in formato digitale o invii per e-mail.

## Dettagli supplementari

Di seguito, sono riportati i dettagli sull’ambito in cui l’utente utilizza il suo PC. La percentuale fa riferimento al totale di 52 (risposta multipla).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Frequenza | Percentuale |
| Privato | 52 | 100 % |
| Scolastico, professionale | 16 | 31 % |

# Servizio giovani ciechi e ipovedenti

**Sintesi dei risultati**

5 dei 9 giovani utenti che hanno partecipato sono completamente soddisfatti dei servizi offerti (56%). 2 utenti lo sono abbastanza (22%), mentre nessuno lo è poco o per niente.

La tabella seguente riassume i risultati.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Valutazione soddisfazione generale | Frequenza | Percentuale |
| Per niente | 0 | 0 % |
| Poco | 0 | 0 % |
| Abbastanza | 2 | 22 % |
| Completamente | 5 | 57 % |
| Nessuna risposta | 1 | 11 % |
| Non riguarda la persona | 1 | 11 % |
| **Totale** | **9** | **100 %** |

Il giudizio è tendenzialmente positivo anche per gli altri elementi valutati.

* Tutti i 9 utenti sono completamente d’accordo sul fatto che è semplice **contattare le operatrici del servizio**.
* Il servizio ha **risposto ai bisogni e/o alle esigenze** dell’utente? La maggior parte, 7 persone (il 78%), è completamente d’accordo, 1 persona (l’11%) lo è abbastanza. 1 persona non ha risposto (l’11%).
* Tutti coloro che hanno risposto (l’89%) concordano completamente sul fatto che l'operatrice è stata d’**aiuto nel comprendere la diagnosi medica**. 1 persona non ha risposto (l’11%).
* “Vorrei che venissero organizzati (più) **incontri ricreativi** con coetanei seguiti da Unitas”: 1 persona (l’11%) è completamente d’accordo, 3 (il 33%) lo sono poco, 2 (il 22%) per niente. 1 persona non ha risposto (l’11%).
* Infine, 4 persone non desiderano **incontri informativi** (44%), 4 persone invece li desiderano (44%). 1 persona non ha risposto (l’11%).
* I temi di questi potenziali incontri, in ordine dal più al meno scelto, sono i seguenti:

1. Nuove tecnologie (44%, scelto da 4 persone).
2. Risvolti psicologici (33%, scelto da 3 persone).
3. Aspetti assicurativi (22%, scelto da 2 persone).
4. Scelta professionale (22%, scelto da 2 persone).
5. Testimonianze di persone con disabilità visive (11%, scelto da 1 persona).
6. Malattie dell’occhio (0%).
7. Altro (0%).

## Dettagli supplementari

Di seguito, in ordine dalla più scelta alla meno scelta, sono riportati i **servizi** che **sono già stati utilizzati dalla persona seguita dal servizio giovani**.

La domanda è a risposta multipla. La percentuale fa riferimento al totale di 9.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Servizi già utilizzati | Frequenza | Percentuale |
| Valutazione low vision | 6 | 67 % |
| Mezzi ausiliari | 6 | 67 % |
| Consulenza alla famiglia e alla scuola | 5 | 56 % |
| Terapia low vision | 4 | 44 % |
| Biblioteca | 2 | 22 % |
| Attività aggregative | 1 | 11 % |
| Ergoterapia | 1 | 11 % |
| Altro | 1 | 11 % |
| Istruzione orientamento e mobilità | 0 | 0 % |