

Unitas: sondaggio di soddisfazione 2023

SINTESI DEI RISULTATI

Questionari

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 (46%) sono stati completati dagli utenti del servizio tiflogico e dei mezzi ausiliari (ST), 52 (54%) dagli utenti di entrambi i servizi tiflogico e informatica (STI), 9 (24%) dagli utenti del servizio giovani (SG). 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 tiflogico sono stati aggregati: nel totale pari a 332 sono comprese le 52 persone che hanno risposto anche al questionario sul servizio informatica.

Interviste

Il totale di 341 comprende le **7** persone che hanno risposto al sondaggio tramite intervista telefonica (condotta da una persona in formazione presso *inclusione handicap ticino*): 4 sono utenti del servizio tiflogico, 3 del servizio tiflogico e del servizio informatica.

Servizio Completati Inviati %

| Servizio | Completati | Inviati | % |
|-------------------------|------------|------------|-----------|
| Tiflogico | 280 | 603 | 46 |
| Tiflogico e informatica | 52 | 96 | 54 |
| Giovani | 9 | 37 | 24 |
| Giovani e informatica | 0 | 6 | 0 |
| Totale | 341 | 742 | 46 |

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

Partecipanti

Età Servizio tiflogico (ST) e Servizio tiflogico e informatica (STI)

| | ST | | STI | |
|---------------|------------|------------|-----------|------------|
| | Freq. | % | Freq. | % |
| 21-35 | 2 | 1 | 1 | 2 |
| 36-50 | 11 | 4 | 8 | 15 |
| 51-65 | 32 | 11 | 14 | 27 |
| 66-80 | 71 | 25 | 16 | 31 |
| >80 | 161 | 58 | 13 | 25 |
| no risp. | 3 | 1 | 0 | 0 |
| totale | 280 | 100 | 52 | 100 |

Età Servizio giovani (SG)

| | SG | |
|---------------|----------|------------|
| | Freq. | % |
| 0-3 | 0 | 0 |
| 4-8 | 2 | 22 |
| 9-15 | 6 | 67 |
| 16-20 | 1 | 11 |
| totale | 9 | 100 |

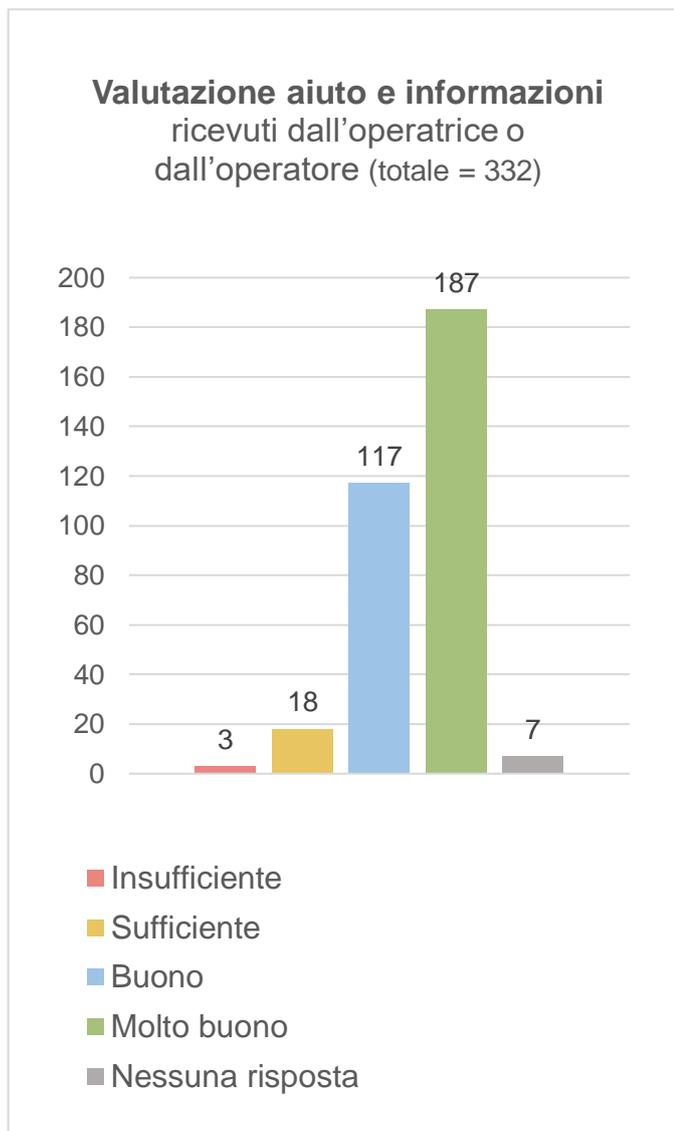
Disabilità visiva (ST, STI, SG)

| | ST | | STI | | SG | |
|---------------------|------------|------------|-----------|------------|----------|------------|
| | F | % | F | % | F | % |
| Cecità | 37 | 13 | 10 | 19 | 0 | 0 |
| Ipovisione | 231 | 83 | 41 | 79 | 5 | 56 |
| No risposta | 12 | 4 | 1 | 2 | 0 | 0 |
| Visive o percettive | | | | | 4 | 44 |
| totale | 280 | 100 | 52 | 100 | 9 | 100 |

Servizio tiflogico e dei mezzi ausiliari

Sintesi dei risultati

La maggior parte dei 332 utenti del servizio tiflogico 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 (1%). Infine, 7 persone non hanno risposto (2%).



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, ossia 34 persone (10%), 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 medicinali; 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 minori.
- **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

Presenza di prestazioni che il servizio potrebbe fornire in modo diverso.

| | Freq. | % |
|---------------|------------|------------|
| No | 265 | 80 |
| Sì | 34 | 10 |
| No risposta | 33 | 10 |
| Totale | 332 | 100 |

Presenza di altre prestazioni che il servizio potrebbe fornire.

| | Freq. | % |
|---------------|------------|------------|
| 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 tiflogico e dei mezzi ausiliari. La domanda è a risposta multipla. La percentuale fa riferimento al totale di 332.

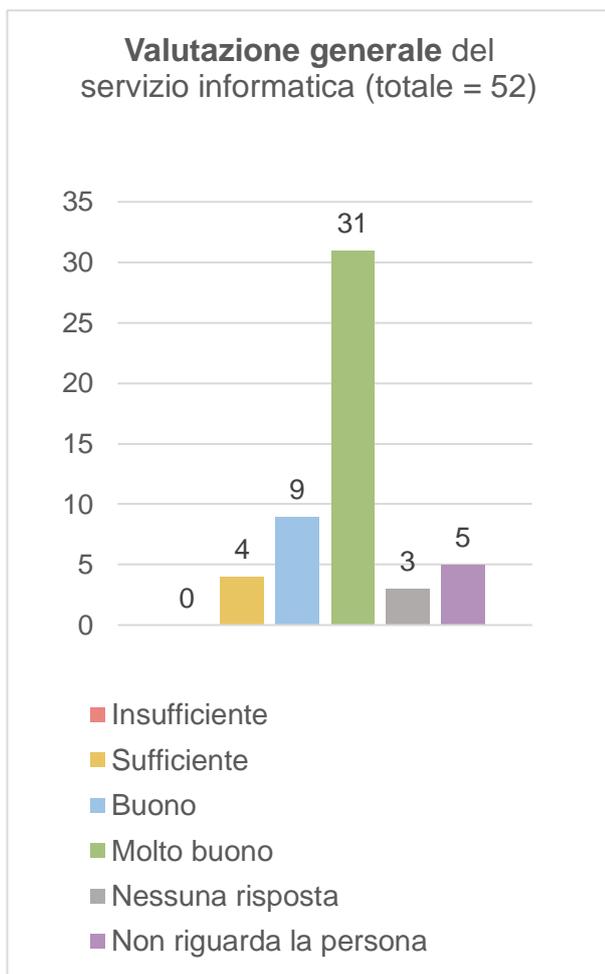
| | Freq. | % |
|---|-------|----|
| Richiesta mezzi ausiliari | 293 | 88 |
| Conoscere/far capo ad attività e servizi Unitas | 125 | 38 |
| Conoscere/far capo agli aiuti | 121 | 36 |
| Conoscere persone con disabilità simile | 60 | 18 |
| <u>Altro</u> | 16 | 5 |
| Richiesta aiuto economico | 13 | 4 |
| Richiesta supporto psicologico | 13 | 4 |
| Nessuna 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

Sintesi dei risultati

La maggior parte dei 52 partecipanti 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%).



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%).

- **Il 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

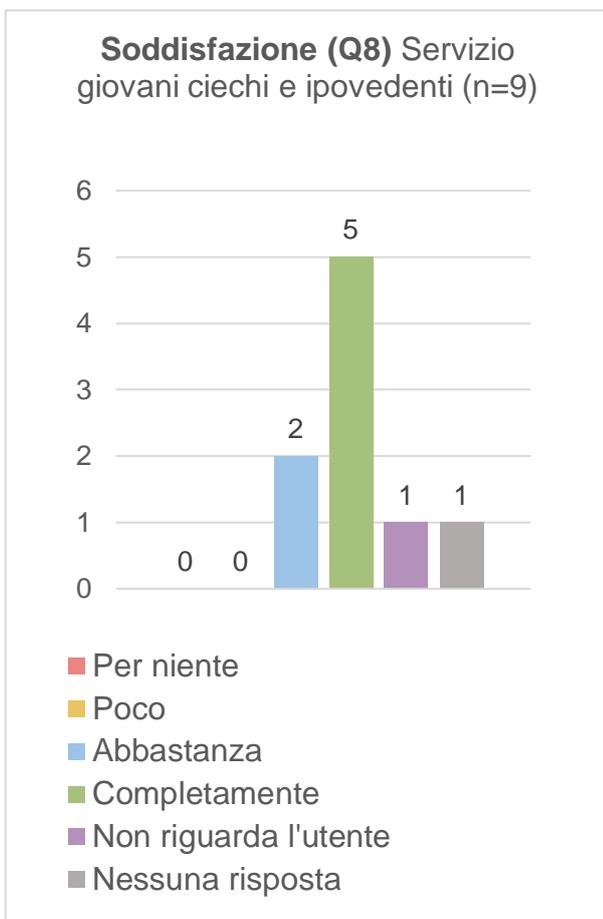
Di seguito, sono riportati i dettagli sull'ambito in cui l'utente utilizza il suo PC. La percentuale fa riferimento al totale di 52 (risposta multipla).

| | | SI | |
|------------------------------|--|-------|-----|
| | | Freq. | % |
| 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.



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.

| | SG | |
|--|-------|----|
| | Freq. | % |
| 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 |