

QuaTheSI

Soddisfazione dell'utenza di istituzioni per l'aiuto alle persone con dipendenze

Rapporto 2023



Infodrog

La Centrale nazionale di coordinamento Infodrog è stata istituita dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) in applicazione della legge federale sugli stupefacenti. Su mandato dell'UFSP, Infodrog mette in atto la politica sviluppata dalla Confederazione per far fronte alle dipendenze. Questa politica è fondata sui quattro pilastri che sono la prevenzione, la terapia, la riduzione del danno e la repressione. Negli scambi e nella cooperazione con diversi gruppi di interlocutrici e interlocutori, Infodrog promuove in particolare la diversità, l'accessibilità, la trasparenza, il coordinamento e la qualità dei diversi servizi di prevenzione, consulenza, terapia e riduzione del danno. In modo mirato e in funzione delle esigenze, fornendo documentazione e informazioni scientificamente fondate e di prima qualità, Infodrog sostiene le esperte e gli esperti, i servizi specializzati, le autorità e le istituzioni che accompagnano persone con problemi di dipendenza.

Impressum

Editore

Infodrog

Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze

CH-3007 Berna, Eigerplatz 5

+41(0)31 376 04 01

office@infodrog.ch

www.infodrog.ch

Autrice

Sandra Bärtschi

Revisione

Lucia Galgano

Traduzione

Agata Vetterli

© Infodrog 2023

Sommario

1	Introduzione	4
1.1	Partecipazione al sondaggio 2023.....	5
1.2	Il campione di utenza	9
2	La soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti.....	12
2.1	In che modo l'utenza valuta il proprio stato d'animo	12
2.2	In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione.....	13
2.3	Bilancio.....	15
3	Conclusione	20
4	Fonti	21

1 Introduzione

Svolgere sondaggi periodici tra l'utenza, così da valutarne il grado di soddisfazione, è un importante strumento di gestione della qualità per ogni istituzione attiva nell'accompagnamento di persone che vivono con una dipendenza, poiché consente di delineare e di sviluppare ulteriormente i diversi servizi in funzione dei bisogni. Nel 2023, il sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'utenza è stato condotto per la seconda volta ricorrendo a QuaTheSI online. Si tratta di uno strumento digitale della norma QuaTheDA,¹ che offre a tutte le istituzioni attive in questo settore l'opportunità di far valutare dall'utenza i loro diversi servizi, così da individuare i possibili miglioramenti. I questionari per l'utenza sono redatti in un linguaggio semplice e accessibile e possono essere compilati via smartphone, tablet o computer come anche in forma cartacea.

Il presente rapporto riassume i risultati del sondaggio 2023 e permette alle istituzioni che vi hanno preso parte di stabilire paragoni a livello nazionale con altre istituzioni del loro settore e non solo. Anche questa volta sono stati proposti nove questionari in funzione dei servizi specifici offerti dalle varie istituzioni, ossia: Terapia residenziale e reinserimento; Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali; Lavoro sociale di prossimità; Sostegno al reinserimento professionale; Accompagnamento a domicilio; Appartamenti protetti; Centri d'accoglienza a bassa soglia; Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia (mense sociali, luoghi d'incontro); Terapia sostitutiva.

Per ogni tipo di servizio, le istituzioni hanno potuto scegliere tra un questionario breve (sette domande e, se necessario, domande interne previste dall'istituzione stessa) oppure il questionario già usato in precedenza, più dettagliato. Ogni questionario registra la situazione personale dell'utente e il suo grado di soddisfazione riguardo al servizio o ai servizi offerti dall'istituzione, al contesto nel quale essa opera, nonché ai risultati della consulenza, dell'assistenza e dell'accompagnamento di cui l'utente beneficia. Infine, l'utente può formulare con parole sue ciò che apprezza particolarmente e ciò che invece l'infastidisce. In questo modo, le istituzioni ricevono riscontri individualizzati, come mostrano le seguenti citazioni tratte dal sondaggio 2023:



¹ QuaTheDA (Qualità Terapia Droga Alcol) è la norma destinata ai servizi di prevenzione o di promozione della salute adottata dall'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) per promuovere in tutta la Svizzera la qualità dei servizi offerti alle persone che vivono con una dipendenza. In merito rimandiamo anche al sito <https://www.quathedda.ch/it/>.

1.1 Partecipazione al sondaggio 2023

Al sondaggio sulla soddisfazione dell'utenza 2023 hanno partecipato 43 istituzioni. Di queste, 35 si trovano nella Svizzera germanofona (81 %), 7 nella Svizzera francofona (16 %) e 1 nella Svizzera italoфона (2 %).

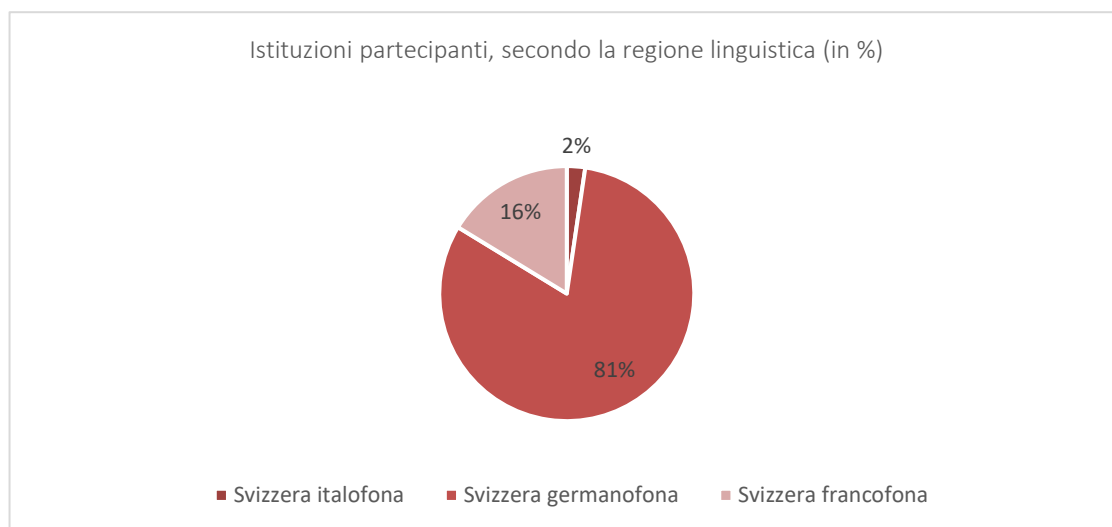


Figura 1: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %).

Complessivamente, tenendo conto di tutti gli ambiti, sono stati condotti 84 sondaggi. Di questi, 56 nella Svizzera germanofona (67 %), 19 nella Svizzera francofona (23 %) e 9 nella Svizzera italoфона (11 %).

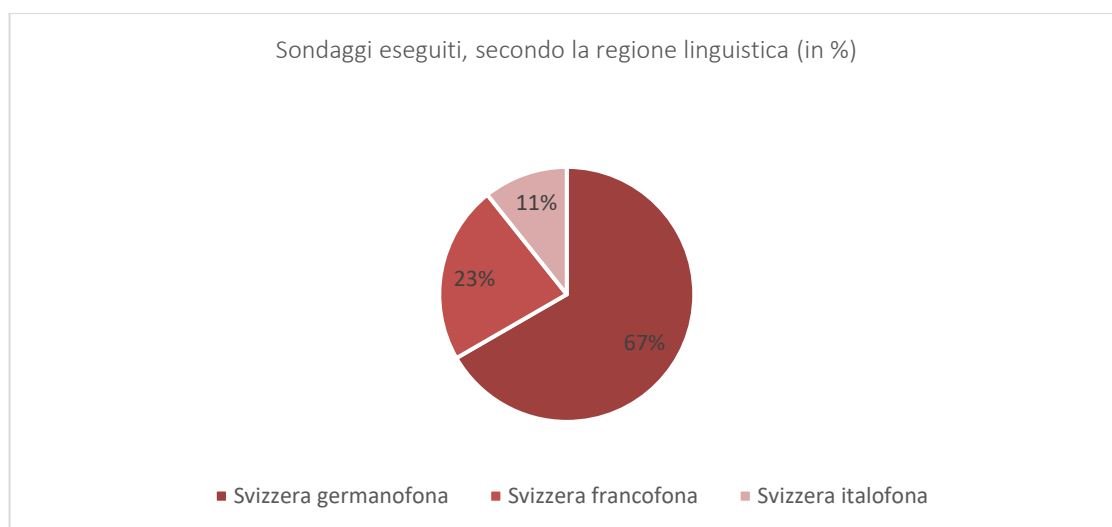


Figura 2: Sondaggi eseguiti, secondo la regione linguistica (in %).

Nel 2023 la partecipazione al sondaggio nazionale QuaTheSI è stata inferiore rispetto al 2022, in parte a causa del fatto che alcune istituzioni organizzano il sondaggio solo ogni due anni anziché a ritmo annuale. La figura 3 mostra il numero di istituzioni che hanno partecipato nel corso dell'ultimo decennio (dal 2014)

rispetto al numero di istituzioni certificate QuaTheDA.¹ Prima dell'anno scorso i sondaggi avevano luogo a ritmo biennale.

Inoltre, va notato che fino al 2018 gli ambiti erano suddivisi in modo diverso, motivo per cui un confronto diretto dei risultati è possibile solo a partire dal sondaggio eseguito nel 2022.²

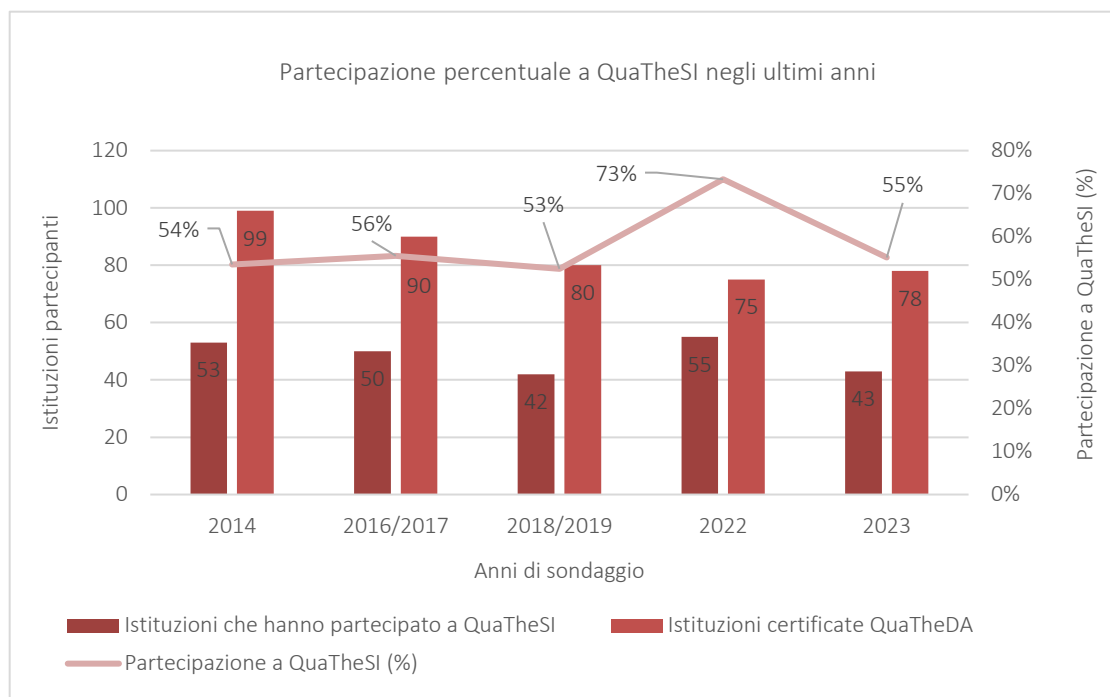


Figura 3: Partecipazione percentuale a QuaTheSI negli scorsi anni (statistica interna di Infodrog).

L'analisi dei dati raccolti nel 2023 ha potuto fondarsi su un totale di 1681 questionari. La tabella 1 propone una panoramica più dettagliata e schematica della partecipazione al sondaggio QuaTheSI 2023, come anche un confronto con la partecipazione al sondaggio QuaTheSI 2022.³ Le istituzioni sono suddivise in base alla regione linguistica e al tipo di servizio. Le diverse unità specializzate di una stessa istituzione sono prese in considerazione singolarmente. Le unità specializzate bilingui sono considerate parte della regione linguistica germanofona, francofona o italo-fona a seconda del maggior numero di questionari compilati. La partecipazione massima è stata registrata negli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriale» (466 questionari) e «Terapia residenziale e reinserimento» (472 questionari). La partecipazione è stata elevata anche negli ambiti «Terapia sostitutiva» (214 questionari) e «Appartamenti protetti» (201 questionari). Per quanto riguarda l'ambito «Accompagnamento a domicilio» sono entrate in considerazione 10 unità specializzate, con 119 questionari; per gli ambiti «Sostegno al reinserimento professionale» e «Centri d'accoglienza a bassa soglia», 4 unità specializzate ciascuno, con 81 e 58 questionari rispettivamente. Per gli ambiti «Lavoro sociale di prossimità» e «Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia», la partecipazione è stata più bassa, con 2 unità specializzate per ambito e un totale di 70 questionari.

¹ Ulteriori informazioni sulle istituzioni certificate figurano sul sito di QuaTheDA. Le informazioni riportate nella fig. 3 sul numero di istituzioni certificate negli ultimi anni si basano su dati interni di Infodrog, non pubblicati. Inoltre, i dati sulla partecipazione delle istituzioni dopo il 2014 sono stati tratti dai precedenti rapporti QuaTheSI (cfr. anche nota 2).

² I rapporti generali QuaTheSI degli ultimi anni sono accessibili sul sito di QuaTheDA alla pagina <https://www.quatheda.ch/it/sondaggio/quathesi.html>.

³ I dati riguardanti il 2022 provengono dal relativo rapporto generale presentato da Infodrog. Nelle pagine seguenti, i confronti tra i risultati del 2022 e quelli del 2023 si riferiscono sempre a questo rapporto generale, che può essere consultato alla pagina <https://www.quatheda.ch/it/pubblicazioni.html>.

Rispetto all'anno precedente, il numero di questionari pervenuti dall'ambito «Terapia residenziale e reinserimento» è aumentato, portandosi da 345 a 472; i questionari provenienti dall'ambito «Appartamenti protetti» sono passati da 56 a 201 e quelli dall'ambito «Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia» da 14 a 24. Nei restanti ambiti, il numero di questionari pervenuti nel 2023 è stato inferiore a quello del 2022 (cfr. tab. 1), anche a causa del fatto che alcune istituzioni conducono il sondaggio solo una volta ogni due anni.

Tabella 1: Partecipazione al sondaggio 2023

Sondaggi eseguiti per ambito e numero di unità specializzate che hanno partecipato	2023	2022	Numero di questionari considerati 2023	Numero di questionari considerati 2022
Totale complessivo dei sondaggi per tutti gli ambiti				
Totale complessivo	84	111	1681	2610
Svizzera germanofona	56	91	1134	2139
Svizzera francofona	19	13	270	314
Svizzera italoфона	9	7	277	157
Terapia residenziale e reinserimento				
Totale	29	26	472	345
Svizzera germanofona	19	20	355	250
Svizzera francofona	8	4	70	64
Svizzera italoфона	2	2	47	31
Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali				
Totale	16	31	466	895
Svizzera germanofona	9	26	292	758
Svizzera francofona	4	3	41	88
Svizzera italoфона	3	2	133	49
Sostegno al reinserimento professionale				
Totale	4	12	81	183
Svizzera germanofona	3	10	34	131
Svizzera francofona	1	2	47	52
Svizzera italoфона	0	0	0	0
Appartamenti protetti				
Totale	13	7	201	56
Svizzera germanofona	12	6	173	45
Svizzera francofona	1	1	28	11
Svizzera italoфона	0	0		0
Accompagnamento a domicilio				
Totale	10	12	119	247
Svizzera germanofona	6	10	65	164
Svizzera francofona	3	2	49	83
Svizzera italoфона	1	0	5	0
Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia				
Totale	2	2	24	14
Svizzera germanofona	1	1	6	5
Svizzera francofona	1	1	18	9
Svizzera italoфона	0	0	0	0
Centri d'accoglienza a bassa soglia				
Totale	4	14	58	378
Svizzera germanofona	2	13	16	350
Svizzera francofona	1	0	17	7
Svizzera italoфона	1	1	25	21
Terapia sostitutiva				
Totale	4	5	214	450
Svizzera germanofona	3	4	183	430
Svizzera francofona	0	0	0	0
Svizzera italoфона	1	1	31	20
Lavoro sociale di prossimità				
Totale	2	2	42	46
Svizzera germanofona	1	1	6	36
Svizzera francofona	0	0	0	0
Svizzera italoфона	1	1	36	10

1.2 Il campione di utenza

La tabella 2 offre una panoramica complessiva di tutti gli ambiti e indica l'età e il sesso delle persone che hanno risposto al sondaggio.¹

Il 66% dell'utenza che ha risposto al sondaggio 2023 è costituito da uomini, il 33% da donne, mentre l'1% delle persone intervistate si considera altro. La ripartizione tra i sessi nei singoli ambiti varia dal 61% di uomini registrato per «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» al 20% e 22% di donne per, rispettivamente, «Sostegno al reinserimento professionale» e «Lavoro sociale di prossimità» (cfr. tab. 2 e fig. 4).

Il 67% delle persone che hanno risposto al sondaggio ha un'età compresa fra 30 e 59 anni: è pertanto questa la fascia di età numericamente più importante. Ciò corrisponde all'incirca a quanto rilevato dal sondaggio precedente, poiché nel 2022 il 70% circa dell'utenza che aveva risposto rientrava nella fascia d'età compresa fra 34 e 63 anni (cfr. fig. 4).

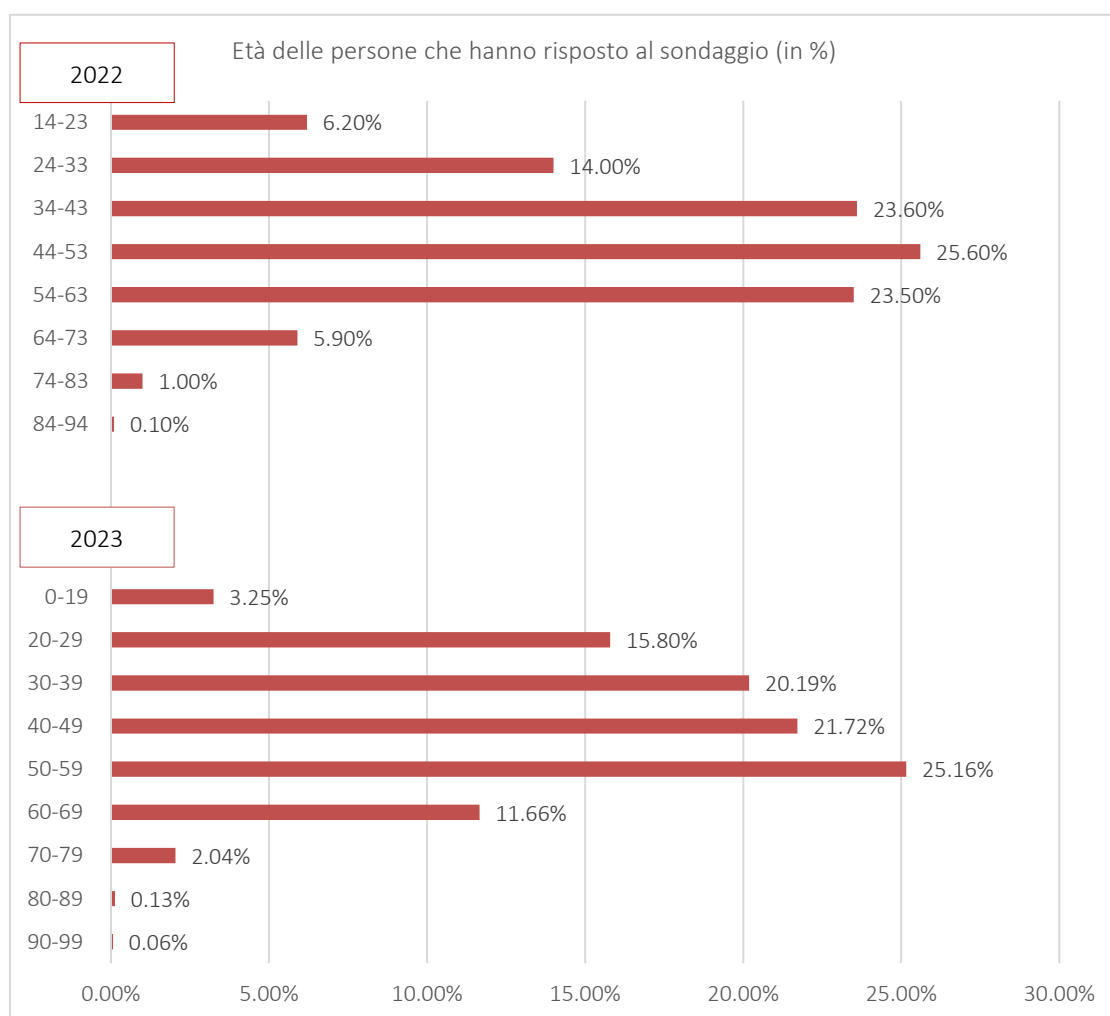


Figura 4: Età delle persone che hanno risposto ai sondaggi 2022 e 2023 (in %).

La partecipazione della fascia d'età compresa fra 20 e 29 anni in tutti gli ambiti è stata del 15.8%, quindi leggermente superiore a quella del 2022, che aveva registrato un 14% per la fascia di età fra 24 e 33 anni.

¹ Il totale dei questionari presi in considerazione nella tab. 2 non corrisponde sempre al totale della tab. 1. Ciò è dovuto al fatto che le persone intervistate hanno avuto la possibilità di evitare domande alle quali non desideravano rispondere. È così che, ad es., nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» il relativo questionario è stato compilato da un totale di 466 utenti, ma solo 429 di queste/i hanno risposto all'invito «Indichi il Suo sesso».

La fascia di età fra 60 e 69 anni è aumentata rispetto all'anno precedente, passando dal 5.9% del 2022 all'11.66% del 2023 (v. fig. 4).

Nel sondaggio 2023 la fascia d'età più giovane (0 – 19 anni) è stata maggiormente presente negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» e «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali». Anche i giovani adulti di età compresa fra 20 e 29 anni sono più presenti negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (25%), «Accompagnamento a domicilio» (24%) e «Appartamenti protetti» (19%). È invece aumentata l'età delle persone che fanno capo a servizi a bassa soglia, poiché le più numerose a rispondere sono state le persone fra 50 e 59 anni, con un 35% per i «Centri d'accoglienza a bassa soglia» e un 43% per gli «Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia». Questa fascia di età è molto presente anche negli ambiti «Terapia sostitutiva» (44%) e «Accompagnamento a domicilio» (32%) (v. tab. 2).

Negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Sostegno al reinserimento professionale», «Appartamenti protetti» e «Terapia sostitutiva» è stato chiesto se la presenza nell'istituzione fosse dovuta a una decisione di autorità amministrative o penali. Per la maggior parte delle persone che formano l'utenza di questi ambiti (79%) la risposta è stata «no». Le persone che sono oggetto di una decisione di questo tipo si trovano per la maggior parte negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (19%), «Sostegno al reinserimento professionale» (15%) e «Appartamenti protetti» (11%). Nell'ambito «Terapia sostitutiva», solo il 7% dell'utenza è toccato da un provvedimento penale (v. tab. 2).

Tabella 2: Il campione di utenza 2023

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Indichi il Suo sesso																				
Uomo	1105	66%	303	64%	278	61%	36	78%	63	79%	78	66%	130	65%	43	74%	21	88%	153	72%
Donna	550	33%	166	35%	176	39%	10	22%	16	20%	39	33%	68	34%	15	26%	2	8%	58	27%
Altro	14	1%	3	1%	3	1%	0	0%	1	1%	2	2%	2	1%	0	0%	1	4%	2	1%
Totale	1669		472		457		46		80		119		200		58		24		213	
Età delle persone intervistate																				
0-19	51	3%	29	6%	13	3%	0	0%	0	0%	2	2%	7	4%	0	0%	0	0%	0	0%
20-29	250	15.8%	111	25%	44	10%	3	7%	11	16%	26	24%	38	19%	0	0%	3	13%	14	7%
30-39	319	20%	119	26%	96	22%	7	16%	21	30%	16	15%	24	12%	8	15%	3	13%	25	12.2%
40-49	343	22%	90	20%	105	24%	11	26%	12	17%	18	17%	31	16%	16	29%	4	17%	56	27%
50-59	399	25%	67	15%	100	23%	12	28%	18	26%	35	32%	48	25%	19	35%	10	43%	90	44%
60-69	186	12%	30	7%	62	14%	10	23%	7	10%	11	10%	36	18%	9	16%	2	9%	19	9.3%
70-79	32	2%	7	2%	9	2%	0	0%	0	0%	0	0%	11	6%	3	5%	1	4%	1	0.5%
80-89	2	0.1%	0	0%	2	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
90-99	1	0.1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Totale	1583		453		431		43		69		108		195		55		23		205	
Lei è oggetto di una misura amministrativa? Di una misura penale?																				
Sì	101	14%	66	19%					5	15%			16	11%					14	7%
No	580	79%	263	75%	Domanda non posta	Domanda non posta			24	73%	Domanda non posta		117	79%	Domanda non posta	Domanda non posta			176	85%
Non so	56	8%	21	6%					4	12%			15	10%					16	8%
Totale	737		350						33				148						206	

2 La soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti

Il capitolo 2 offre una sintesi della soddisfazione espressa dall'utenza, valutata in base alle domande comuni a tutti gli ambiti. Le singole domande sono presentate sotto forma di diagrammi e la tabella 3 riassume tutti i risultati delle domande comuni a tutti gli ambiti.

2.1 In che modo l'utenza valuta il proprio stato d'animo

Nel 2023, alla domanda «Come si sente oggi?» il 56% delle persone intervistate, tutti gli ambiti compresi, ha detto di sentirsi bene, il 37% né bene né male e il 7% male, ciò che corrisponde grosso modo a quanto rilevato nel 2022. Negli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» e «Lavoro sociale di prossimità», le valutazioni del proprio stato d'animo sono state migliori rispetto alla media generale, rispettivamente con 65% e 60% di persone che hanno detto di sentirsi bene. Nell'ambito «Terapia sostitutiva», invece, solo il 41% dell'utenza ha detto di sentirsi bene: un valore sotto la media di tutti gli ambiti e analogo a quanto già osservato nel 2022 (cfr. fig. 5).

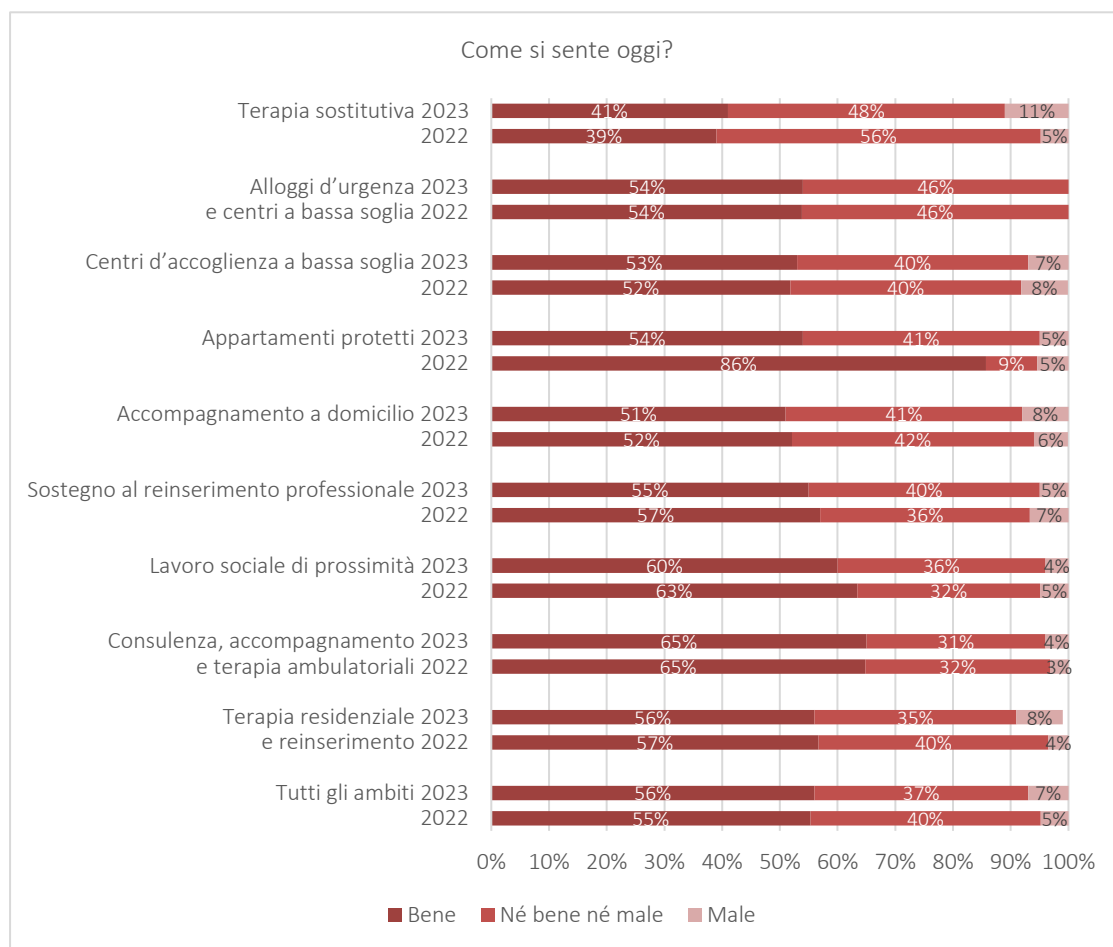


Figura 5: Stato d'animo delle persone che hanno risposto al sondaggio 2023 e al sondaggio 2022.

2.2 In che misura l'utenza è soddisfatta del personale dell'istituzione

Il 94% delle persone si è detto soddisfatto del personale che lavora presso le istituzioni alle quali fa capo (63% «molto» e 31% «abbastanza»), mentre solo il 5% si è detto «non molto» o «per nulla» soddisfatto. Questi risultati sono analoghi a quelli emersi dal sondaggio 2022: l'anno scorso la soddisfazione nei confronti del personale era leggermente più alta, pari al 96%, con una distribuzione leggermente diversa tra persone «molto soddisfatte» (2022: 70%) e «abbastanza soddisfatte» (26%) rispetto al 2023 (v. fig. 6). Nel 2023 i risultati migliori (risposta «molto soddisfatta/o») sono stati registrati dagli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapie ambulatoriali» (83%), «Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia» (83%) e «Accompagnamento a domicilio» (74%). La stessa risposta è stata data meno sovente negli ambiti «Sostegno al reinserimento professionale» (46%), «Terapia residenziale e reinserimento» (50%) e «Terapia sostitutiva» (54%), con un risultato leggermente inferiore oppure al di sotto della media di tutti gli ambiti (63%).

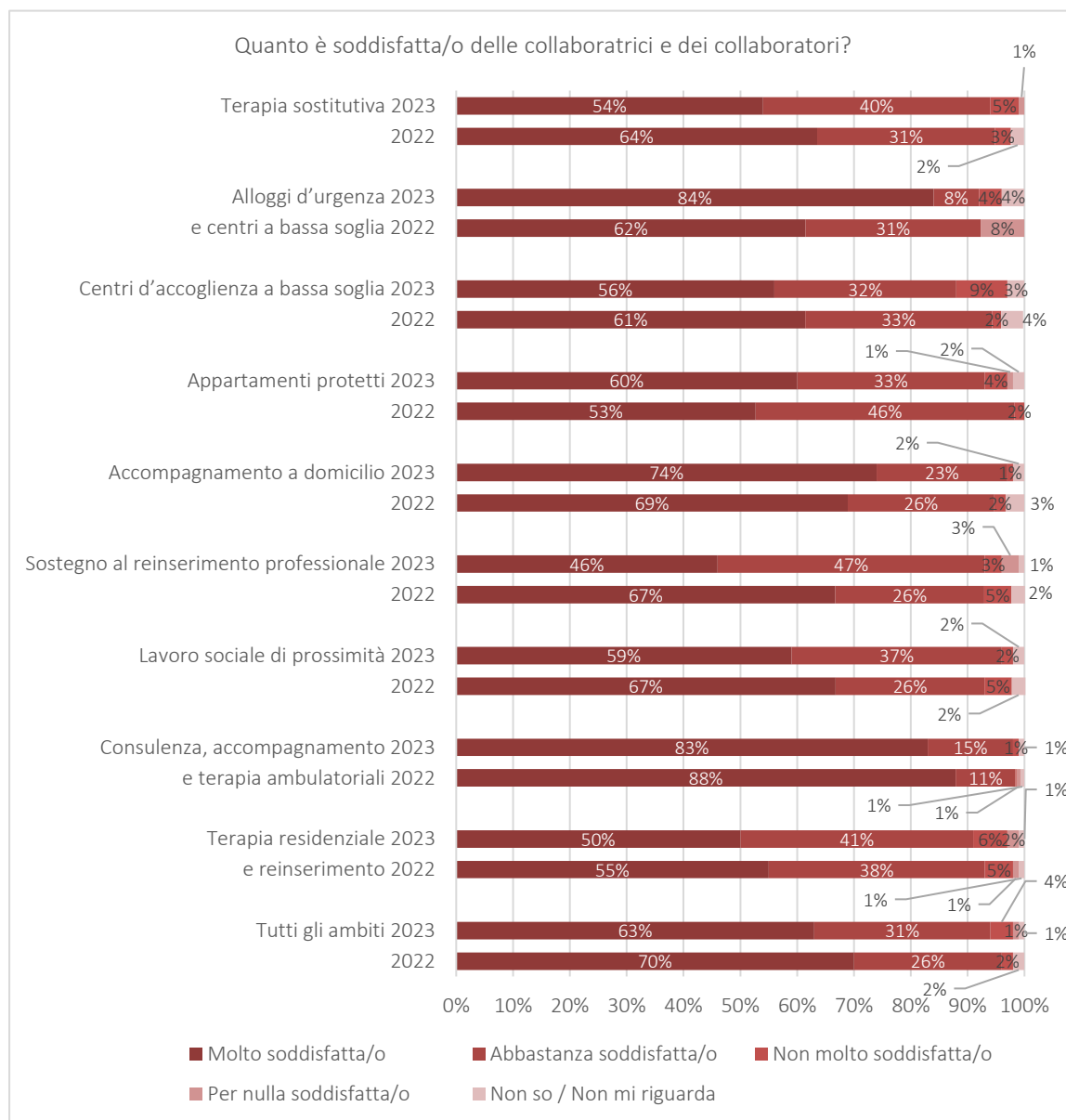


Figura 6: Soddisfazione per quanto concerne il personale dell'istituzione (tutti gli ambiti) per il sondaggio 2023 e 2022.

Rispetto alla soddisfazione per il lavoro del personale, la soddisfazione per l'istituzione nel suo insieme si situa a un livello inferiore. Le persone sono «molto soddisfatte» per il 58%, «abbastanza soddisfatte» per il 36% e «non molto soddisfatte» o «per nulla soddisfatte» per il 5% (v. fig. 7). Nel 2022 l'utenza si era dichiarata un po' più soddisfatta delle rispettive istituzioni, con il 64.5% di persone «molto soddisfatte» e il 29.7% «abbastanza soddisfatte». La valutazione varia a seconda dell'ambito: nel 2023, ad esempio, poco più del 40% si sono dette «molto soddisfatte» dei servizi offerti negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» e «Sostegno al reinserimento professionale». Negli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» e «Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia», invece, la soddisfazione è stata superiore alla media generale, con 83% e 75% rispettivamente (cfr. tab. 3 e fig. 7).

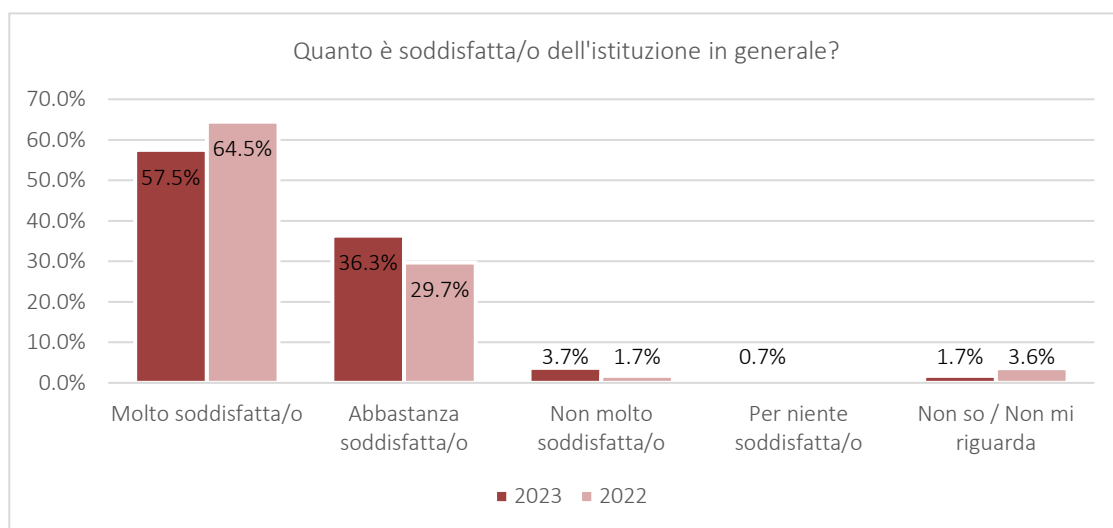


Figura 7: Soddisfazione complessiva per l'istituzione, dati 2023 e 2022 (tutti gli ambiti).

Nel 2023 il primo contatto con l'istituzione è stato valutato in termini leggermente migliori. In tutti gli ambiti, il 64% dell'utenza ha trovato il primo contatto piacevole e ha provato fiducia. Tenendo conto tanto dei «sì» quanto dei «piuttosto sì», oltre il 90% delle persone che hanno risposto a questa domanda ha provato fiducia al suo primo contatto con l'istituzione. Questi risultati sono analoghi a quelli emersi dal sondaggio 2022 (cfr. fig. 8).

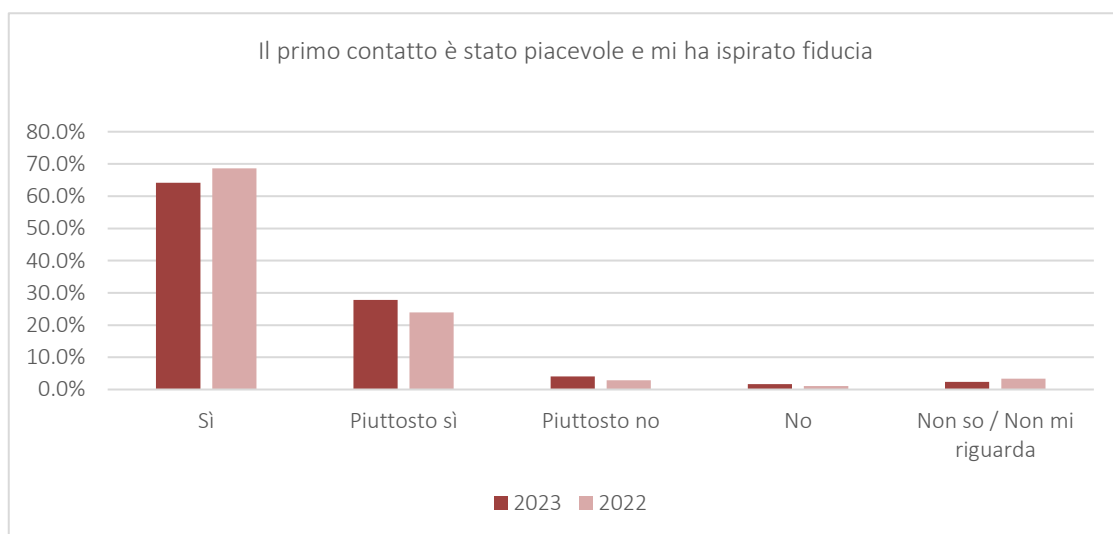


Figura 8: Soddisfazione per il primo contatto con l'istituzione, dati 2023 e 2022 (tutti gli ambiti).

2.3 Bilancio

Secondo il sondaggio QuaTheSI 2023 l'utenza è molto soddisfatta delle istituzioni alle quali fa capo e dei loro servizi. Il 94% si dice soddisfatto sia del personale sia dell'istituzione. Per oltre il 90%, il primo contatto con l'istituzione è stato piacevole e tale da infondere fiducia. Inoltre, le persone che hanno risposto al sondaggio ritengono in larga misura (90%) che le loro esigenze e preoccupazioni siano prese sul serio (66% «sì» e 24% «piuttosto sì»). Per quanto riguarda quest'ultima domanda, sono emerse differenze in funzione dell'ambito nel quale operano le singole istituzioni. Ad esempio, l'utenza delle istituzioni di «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» ritiene che i suoi desideri e le sue esigenze siano compresi meglio rispetto a quanto affermato dall'utenza dell'ambito «Terapia sostitutiva». I risultati del sondaggio negli ambiti «Terapia sostitutiva» e «Centri d'accoglienza a bassa soglia» mostrano anche che queste istituzioni non possono sempre soddisfare i desideri di persone che si trovano sovente in situazioni di vita e di consumo difficili quando iniziano a rivolgersi a loro. Il confronto con i dati dell'anno precedente mostra che anche nel 2022 era emersa la stessa differenza tra i servizi ambulatoriali e quelli residenziali. In generale, tuttavia, si può affermare che sia nel 2022 sia nel 2023 la metà o più dell'utenza sente che le sue esigenze e i suoi desideri sono presi sul serio, ciò che costituisce un risultato soddisfacente per le istituzioni che hanno preso parte al sondaggio (cfr. fig. 9).

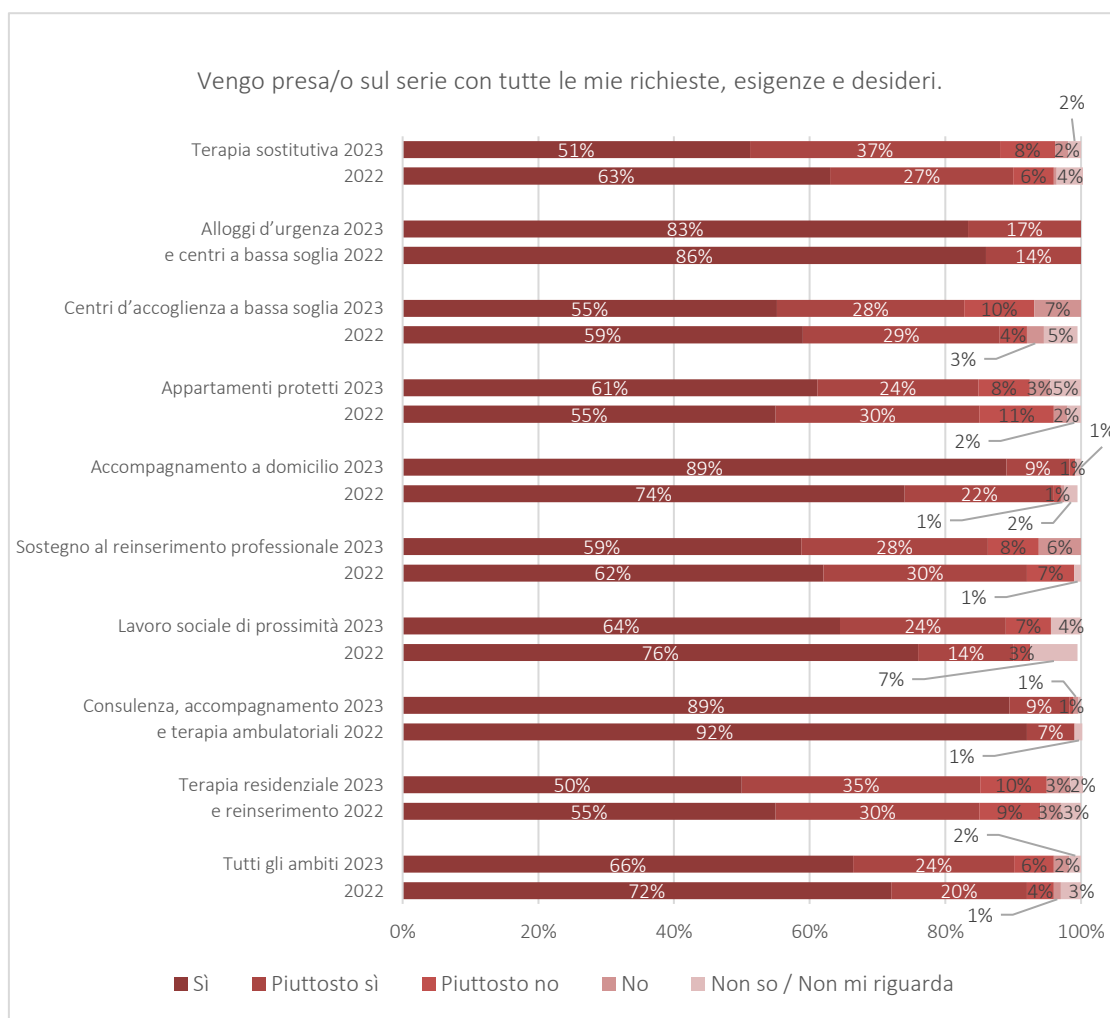


Figura 9: Valutazione della misura in cui l'utente si sente preso/o sul serio in merito alle sue esigenze, alle sue richieste e ai suoi desideri, paragone tra il sondaggio 2023 e il sondaggio 2022.

Un quadro simile si delinea anche per quanto riguarda la soddisfazione generale nei confronti dell'istituzione e quella nei confronti del personale. Anche qui i servizi residenziali tendono a ottenere risposte meno soddisfatte rispetto ai servizi ambulatoriali (cfr. tab. 3), ciò che era già emerso dal sondaggio QuaTheSI 2022 (Infodrog 2022). Poiché nei servizi ambulatoriali la presa a carico o la consulenza sono fornite in modo puntuale, il confronto con l'utenza è meno intenso rispetto ad un contesto stazionario e sorgono quindi meno attriti nella collaborazione professionale. Nei servizi residenziali, invece, la vita delle utenti e degli utenti è gestita sull'arco di 24 ore, ciò che aumenta i potenziali conflitti, come dimostrano anche i riscontri individuali, con critiche rivolte, ad esempio, ai pasti, alle regole concernenti gli animali domestici o all'organizzazione del tempo libero.

Come già nel 2022, una larga parte delle utenti e degli utenti in tutti gli ambiti ha risposto che consiglierebbe l'istituzione a una persona bisognosa di un aiuto analogo (74% «sì» e 18% «piuttosto sì»; cfr. fig. 10). Questa valutazione dimostra che le persone che hanno risposto al sondaggio sono da soddisfatte a molto soddisfatte della qualità delle istituzioni alle quali fanno capo, e ciò in tutti gli ambiti, e che ne raccomanderebbero i servizi, anche se nel loro singolo caso alcune esigenze non hanno potuto essere soddisfatte o il loro stato d'animo al momento dell'indagine non era sempre dei migliori. In particolare, la valutazione del proprio stato d'animo è fortemente influenzata dalla struttura della giornata e dal processo di consulenza, trattamento e terapia al quale la persona è confrontata (cfr. fig. 10).

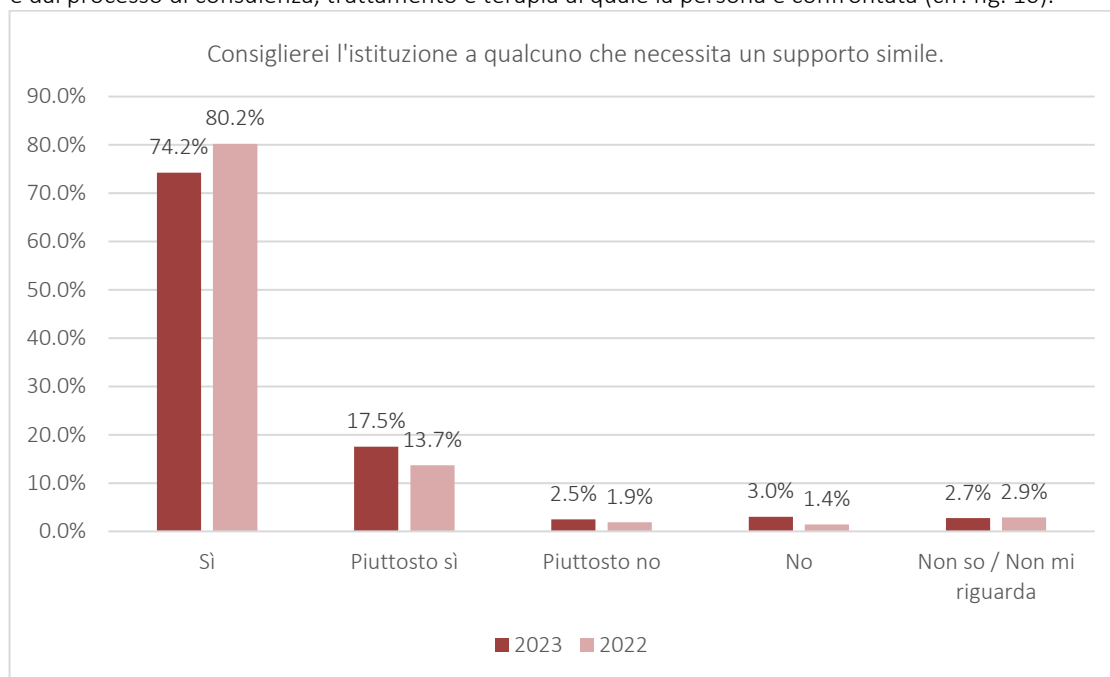


Figura 10: L'utente consiglierebbe l'istituzione a qualcun altro? Risposte espresse nel 2023 e nel 2022 (tutti gli ambiti).

Per concludere, va sottolineata una particolarità che emerge con evidenza quando si confrontano le istituzioni che hanno preso parte al sondaggio tra il 2016 e il 2023. Negli ultimi anni, un numero significativamente maggiore di unità specializzate attive negli ambiti «Appartamenti protetti» e «Accompagnamento a domicilio» ha aderito ai sondaggi e, di conseguenza, è stato possibile valutare un numero maggiore di questionari (cfr. fig. 11).

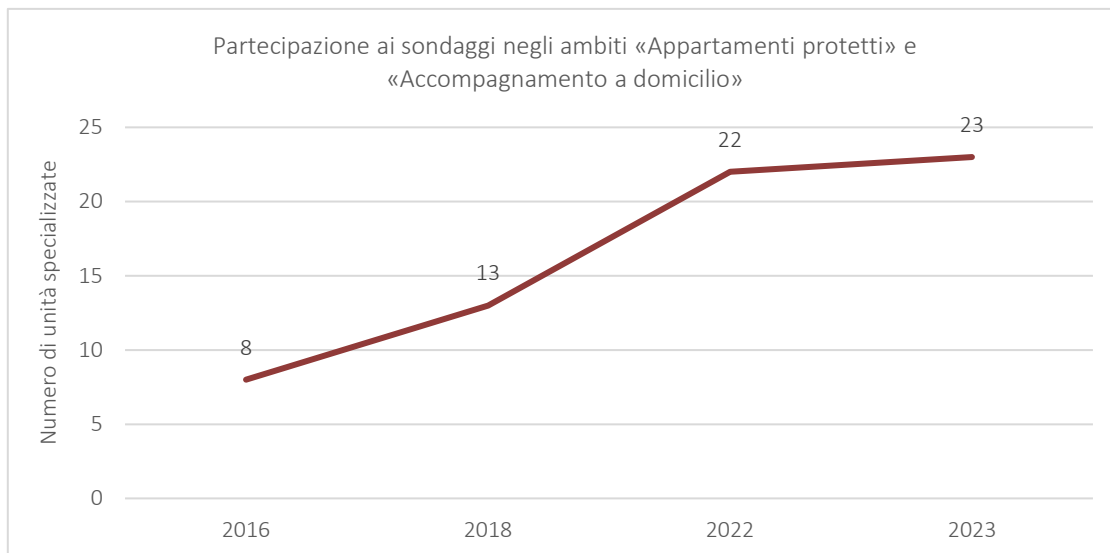


Figura 11: Partecipazione ai sondaggi negli ambiti «Appartamenti protetti» e «Accompagnamento a domicilio» dal 2016 al 2023.

Tabella 3: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2023 (parte 1)

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapie ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'urgenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Come si sente oggi?																					
Bene	903	56%	261	56%	284	65%	27	60%	43	55%	59	51%	105	54%	31	53%	13	54%	80	41%	
Né bene né male	600	37%	164	35%	135	31%	16	36%	31	40%	47	41%	79	41%	23	40%	11	46%	94	48%	
Male	106	7%	39	8%	17	4%	2	4%	4	5%	9	8%	10	5%	4	7%	0	0%	21	11%	
Quanto è soddisfatta/o delle collaboratrici e dei collaboratori?																					
Molto soddisfatta/o	1044	63%	232	50%	376	83%	27	59%	37	46%	88	74%	119	60%	32	56%	20	83%	113	53.6%	
Abbastanza soddisfatta/o	515	31%	193	41%	69	15%	17	37%	38	48%	28	24%	66	33%	18	32%	2	8%	84	40%	
Non molto soddisfatta/o	59	4%	27	6%	3	1%	1	2%	2	3%	1	1%	8	4%	5	9%	1	4%	11	5%	
Per nulla soddisfatta/o	16	1%	11	2%	0	0%	0	0%	2	3%	0	0%	1	1%	0	0%	0	0%	2	1%	
Non so	19	1%	3	1%	3	1%	1	2%	1	1%	2	2%	5	3%	2	4%	1	4%	1	0.4%	
Il primo contatto è stato piacevole e mi ha ispirato fiducia.																					
Sì	1060	64%	269	57%	359	79%	24	53%	55	71%	84	71%	107	54%	33	57%	19	83%	110	52%	
Piuttosto sì	460	28%	156	33%	81	18%	19	42%	20	26%	31	26%	59	30%	15	26%	2	9%	77	37%	
Piuttosto no	67	4%	24	5%	7	2%	2	4%	2	3%	3	3%	14	7%	4	7%	1	4%	10	5%	
No	27	2%	11	2%	2	0%	0	0%	0	0%	0	0%	7	4%	3	5%	1	4%	3	1%	
Non so	39	2%	9	2%	3	1%	0	0%	1	1%	1	1%	12	6%	3	5%	0	0%	10	5%	

Tabella 3: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2023 (parte 2)

Domande	Tutti gli ambiti		Terapia residenziale e reinserimento		Consulenza, accompagnamento e terapie ambulatoriali		Lavoro sociale di prossimità		Sostegno al reinserimento professionale		Accompagnamento a domicilio		Appartamenti protetti		Centri d'accoglienza a bassa soglia		Alloggi d'emergenza e centri a bassa soglia		Terapia sostitutiva		
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Vengo presa/o sul serio con tutte le mie richieste, esigenze e desideri.																					
Sì	1098	66%	231	49%	406	89%	29	64%	47	59%	105	89%	121	61%	32	55%	20	83%	107	51%	
Piuttosto sì	392	24%	164	35%	40	9%	11	24%	22	28%	11	9%	47	24%	16	28%	4	17%	77	37%	
Piuttosto no	97	6%	46	10%	3	1%	3	7%	6	8%	1	1%	15	8%	6	10%	0	0%	17	8%	
No	38	2%	16	3%	3	1%	0	0%	5	6%	0	0%	6	3%	4	7%	0	0%	4	2%	
Non so	28	2%	10	2%	2	0%	2	4%	0	0%	1	1%	9	5%	0	0%	0	0%	4	2%	
Consiglierei l'istituzione a qualcuno che necessita un supporto simile.																					
Sì	1227	74%	309	66%	408	90%	35	78%	52	67%	99	83%	117	59%	40	69%	18	75%	149	72%	
Piuttosto sì	290	18%	103	22%	35	8%	7	16%	22	28%	15	13%	44	22%	12	21%	6	25%	46	22%	
Piuttosto no	41	2%	22	5%	3	0.6%	2	4%	1	1%	1	1%	7	4%	2	3%	0	0%	3	1%	
No	50	3%	22	5%	2	0.4%	1	2%	3	4%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	4	2%	
Non so	45	3%	14	3%	6	1%	0	0%	0	0%	3	3%	18	9%	0	0%	0	0%	4	2%	
Quanto è soddisfatta/o dell'istituzione?																					
Molto soddisfatta/o	948	58%	199	42%	377	83%	24	53%	35	44%	84	71%	89	45%	31	53%	18	75%	91	45%	
Abbastanza soddisfatta/o	599	36%	222	47%	73	16%	19	42%	38	48%	33	28%	89	45%	21	36%	6	25%	98	49%	
Non molto soddisfatta/o	61	4%	29	6%	2	0.4%	1	2%	4	5%	1	1%	13	7%	4	7%	0	0%	7	3%	
Per nulla soddisfatta/o	12	1%	6	1%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	2	1%	2	3%	0	0%	2	1%	
Non so	28	2%	13	3%	2	0.4%	1	2%	2	3%	0	0%	6	3%	0	0%	0	0%	4	2%	

3 Conclusione

Con l'aiuto dello strumento digitalizzato QuaTheSI online, nel 2022 e nel 2023 sono stati condotti con successo a livello nazionale due sondaggi sulla soddisfazione dell'utenza di istituzioni che offrono un accompagnamento alle persone con una dipendenza. I confronti tra i risultati si fanno più significativi e interessanti ad ogni ulteriore sondaggio, tanto per le istituzioni partecipanti, quanto per un'analisi a livello nazionale e al di là dei singoli ambiti di attività.

Nel 2023, oltre al questionario dettagliato e specifico per ogni ambito, è stato aggiunto un ulteriore questionario breve, identico per tutti gli ambiti. Ora le istituzioni partecipanti possono scegliere se condurre il sondaggio con il questionario lungo o con quello breve. In tutti i questionari figurano ancora sette domande comuni per garantire un paragone a livello nazionale al di là dei singoli ambiti di attività.

Infodrog prevede di condurre il terzo sondaggio con QuaTheSI online nel corso della primavera 2024. Tutte le istituzioni interessate titolari di una certificazione QuaTheDA oppure iscritte su [Indexdipendenze.ch](https://indexdipendenze.ch) di Infodrog¹ sono invitate a partecipare. In particolare, sarebbe auspicabile una maggiore adesione da parte delle istituzioni attive nella riduzione del danno e nel lavoro sociale di prossimità. L'anno prossimo si prevede di lasciare all'utenza un periodo più lungo per rispondere, poiché alcune istituzioni hanno segnalato che sei settimane non sono sufficienti. Il rapporto generale concernente il prossimo sondaggio sarà pubblicato nel corso dell'autunno 2024. Dopo il sondaggio 2024, Infodrog valuterà se continuare a svolgere QuaTheSI annualmente oppure ogni due anni, poiché alcune istituzioni organizzano comunque il sondaggio solo a ritmo biennale.

Infodrog continuerà a informare tutte le istituzioni partecipanti sulle attività concernenti QuaTheSI online. Inoltre, tutte le informazioni importanti sono pubblicate sul sito web [QuaTheDA](https://www.quathe.ch).

Infine, segnaliamo che su incarico dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP), tra il 2024 e il 2025 Infodrog svilupperà ulteriormente e digitalizzerà QuaTheTeam, uno strumento QuaTheDA analogo a QuaTheSI online. Il questionario QuaTheTeam, che non prevede sondaggi nazionali, è attualmente destinato a valutare la soddisfazione del personale delle istituzioni che offrono un accompagnamento ambulatoriale o residenziale alle persone che vivono con una dipendenza. In futuro, tutti gli ambiti delle dipendenze saranno inclusi.

¹ Indexdipendenze.ch è una banca dati gestita da Infodrog. Vi figurano le offerte specializzate nell'ambito delle dipendenze in Svizzera, siano esse residenziali, semi-residenziali, ambulatoriali o di riduzione del danno. I gruppi di auto-aiuto e le associazioni di parenti nonché le offerte di aiuto alle vittime e agli autori di violenza sono anch'esse integrate nella banca dati.

4 Fonti

Infodrog (2022): QuaTheSI. Soddisfazione dell'utenza di istituzioni per l'aiuto alle persone con dipendenze 2022. Rapporto generale. Berna: Infodrog Centrale nazionale di coordinamento delle dipendenze. www.quathedada.ch/files/content/qualitaet_it/Rapporto_sondaggio_utenza_QuaTheSI_2022_it.pdf, ultimo accesso 11.08.2023.

Sommario delle figure

Figura 1: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %).	5
Figura 2: Sondaggi eseguiti, secondo la regione linguistica (in %).	5
Figura 3: Partecipazione percentuale a QuaTheSI negli scorsi anni (statistica interna di Infodrog).	6
Figura 4: Età delle persone che hanno risposto ai sondaggi 2022 e 2023 (in %).	9
Figura 5: Stato d'animo delle persone che hanno risposto al sondaggio 2023 e al sondaggio 2022.	12
Figura 6: Soddisfazione per quanto concerne il personale dell'istituzione (tutti gli ambiti) per il sondaggio 2023 e 2022.	13
Figura 7: Soddisfazione complessiva per l'istituzione, dati 2023 e 2022 (tutti gli ambiti).	14
Figura 8: Soddisfazione per il primo contatto con l'istituzione, dati 2023 e 2022 (tutti gli ambiti).	14
Figura 9: Valutazione della misura in cui l'utente si sente preso/o sul serio in merito alle sue esigenze, alle sue richieste e ai suoi desideri, paragone tra il sondaggio 2023 e il sondaggio 2022.	15
Figura 10: L'utente consiglierebbe l'istituzione a qualcun altro? Risposte espresse nel 2023 e nel 2022 (tutti gli ambiti).	16
Figura 11: Partecipazione ai sondaggi negli ambiti «Appartamenti protetti» e «Accompagnamento a domicilio» dal 2016 al 2023. ..	17

Sommario delle tabelle

Tabella 1: Partecipazione al sondaggio 2023.	8
Tabella 2: Il campione di utenza 2023.	11
Tabella 3: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2023.	18