

QuaTheSI

Soddisfazione dell'utenza delle strutture specializzate nell'ambito delle dipendenze 2022

Rapporto generale



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 2022

Sommario

1	Introduzione	4
1.1	QuaTheSI online	4
1.2	Questionari	5
1.3	Partecipazione al sondaggio 2022	5
1.4	Campione di utenza.....	8
2	Soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti.....	10
2.1	Conclusione	12
3	Sguardo al futuro	16
4	Fonte	17

1 Introduzione

La norma QuaTheDA (Qualità Terapia Droga Alcol) dell'Ufficio federale della sanità pubblica (UFSP) è stata adottata nel 2000, allo scopo di promuovere in tutta la Svizzera lo sviluppo della qualità e il miglioramento costante dei servizi offerti alle persone con dipendenze. Uno strumento importante per valutare la qualità di QuaTheDA è QuaTheSI (Quality Therapy Satisfaction Instrument), un questionario che rileva la soddisfazione degli utenti e delle persone loro vicine seguite dal servizio, per quanto concerne sia l'istituzione alla quale fanno capo, sia alla loro presa in carico. Le esigenze dell'utenza sono al centro dei diversi servizi offerti nell'ambito delle dipendenze. Per questo motivo, il sondaggio tra l'utenza non è solo uno strumento importante per sviluppare la qualità nelle varie istituzioni specializzate, ma consente anche di organizzare e di fare evolvere i servizi in funzione delle esigenze rilevate.

QuaTheSI è utilizzato dalle istituzioni che offrono terapie residenziali dal 2002 e da quelle che offrono un aiuto semi-residenziale, ambulatoriale, terapie sostitutive e con agonisti oppioidi, alloggi protetti e accompagnati nonché le offerte a bassa soglia dal 2011. L'ultimo sondaggio a livello nazionale è stato svolto nel 2018 dall'Istituto svizzero di ricerca sulla salute pubblica e le dipendenze (Schweizer Institut für Sucht- und Gesundheitsforschung ISGF). Il relativo rapporto, così come quelli precedenti, è disponibile sul [sito web di QuaTheDA](#).¹ Da allora QuaTheSI è stato completamente rielaborato; ora può essere utilizzato online e, sempre online, fornisce a ogni istituzione i rapporti con i dati che la concernono, accompagnati da un confronto anonimo con i risultati complessivi delle altre istituzioni partecipanti. Il presente rapporto generale riassume i risultati delle istituzioni che hanno preso parte a questo primo sondaggio nel 2022.

1.1 QuaTheSI online

Nel 2020 l'UFSP ha commissionato una revisione dello strumento di sondaggio QuaTheSI, in vista di trasferirlo online e di facilitarne l'utilizzo per le istituzioni e per la loro utenza. La fase di sviluppo, protrattasi fino al 2021, ha visto all'opera diverse esperte ed esperti, che si sono occupati, in particolare, del contenuto dei questionari e del test preliminare, svoltosi nella primavera del 2021.

Dal 2022 lo strumento è disponibile online – in tedesco, francese e italiano – per le istituzioni certificate QuaTheDA e per le istituzioni iscritte nella banca dati [Indexdipendenze.ch](#)² di Infodrog. L'UFSP finanzia la gestione di QuaTheSI online e garantisce che le istituzioni interessate possano partecipare al sondaggio gratuitamente. I questionari per l'utenza sono redatti in un linguaggio semplificato e sono compilabili via smartphone, tablet o computer. L'istituzione può anche stamparli per le utenti e gli utenti che preferiscono rispondere per iscritto. I dati raccolti con i questionari su carta sono in seguito riportati manualmente dalle collaboratrici e dai collaboratori del servizio nello strumento online e presi quindi in considerazione nella valutazione generale.

I dati che convergono nello strumento di sondaggio sono protetti. In particolare, ne sono garantite la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la tracciabilità; inoltre possono essere attribuiti correttamente. La loro trasmissione avviene, senza alcuna eccezione, mediante crittografia protetta. Su incarico dell'UFSP, Infodrog mette a disposizione il software con server in Svizzera. Le esperte e gli esperti che hanno partecipato, comprese le persone che hanno sviluppato il software, sono vincolati dall'obbligo di riservatezza.

¹ Per ulteriori informazioni in merito rimandiamo al sito web: <https://www.quatheda.ch/it/publicazioni.html#soddisfazione>, consultato il 21.07.2022.

² Indexdipendenze.ch è una banca dati gestita da Infodrog in cui sono iscritte 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.

1.2 Questionari

QuaTheSI online comprende nove questionari specifici, ognuno di questi dedicato ai diversi servizi offerti nell'ambito dell'aiuto alle persone con dipendenze:

- 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 (mense sociali, luoghi d'incontro)
- Terapia sostitutiva

Ogni questionario rileva 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 beneficia. Inoltre, ogni questionario chiede all'utente se raccomanderebbe l'organizzazione a un'altra persona che ha bisogno di un aiuto analogo. Infine, l'utente può formulare con parole proprie ciò che apprezza particolarmente e ciò che invece l'infastidisce. In questo modo, le istituzioni ricevono dalla loro utenza un riscontro individualizzato.

1.3 Partecipazione al sondaggio 2022

La tabella seguente (tab. 1) riassume in modo schematico quante unità specializzate¹ e quanti utenti hanno partecipato al sondaggio QuaTheSI online nel 2022. Le istituzioni sono suddivise in base alla regione linguistica e al tipo di servizio. Se una sola istituzione conta diverse unità specializzate, queste sono prese in considerazione singolarmente. In funzione del numero di questionari compilati, le unità bilingui sono conteggiate come parte della regione germanofona, francofona o italoфона. L'analisi dei singoli questionari è effettuata individualmente e in base alla lingua selezionata, indipendentemente dalla regione linguistica alla quale è assegnata l'istituzione dalla quale dipende l'unità specializzata (ad es. se un'istituzione bilingue è assegnata alla Svizzera germanofona, ma quattro questionari sono stati compilati da suoi utenti francofoni, questi questionari sono assegnati all'area francofona e gli utenti sono registrati come utenti francofoni).

Al sondaggio svolto nel 2022 hanno partecipato 55 istituzioni, di cui 46 si trovano nella Svizzera germanofona (83.63%), otto nella Svizzera francofona (14.54%) e una nella Svizzera italoфона (1.81%).²

¹ Un'istituzione può contare diverse unità specializzate, attive in uno stesso ambito o in ambiti diversi. Può, ad es., gestire centri di accoglienza a bassa soglia in diversi luoghi e proporre anche, altrove, servizi per l'integrazione nel mondo del lavoro.

² A titolo di confronto: all'agosto 2022, un totale di 74 istituzioni attive nell'aiuto alle persone con dipendenze erano titolari di una certificazione QuaTheDA. Di queste, il 75.68% si trova nella Svizzera germanofona, il 14.86% nella Svizzera francofona e il 4.05% nella Svizzera italoфона. Ulteriori informazioni sulle istituzioni certificate sono disponibili sul [sito web di QuaTheDA](#).

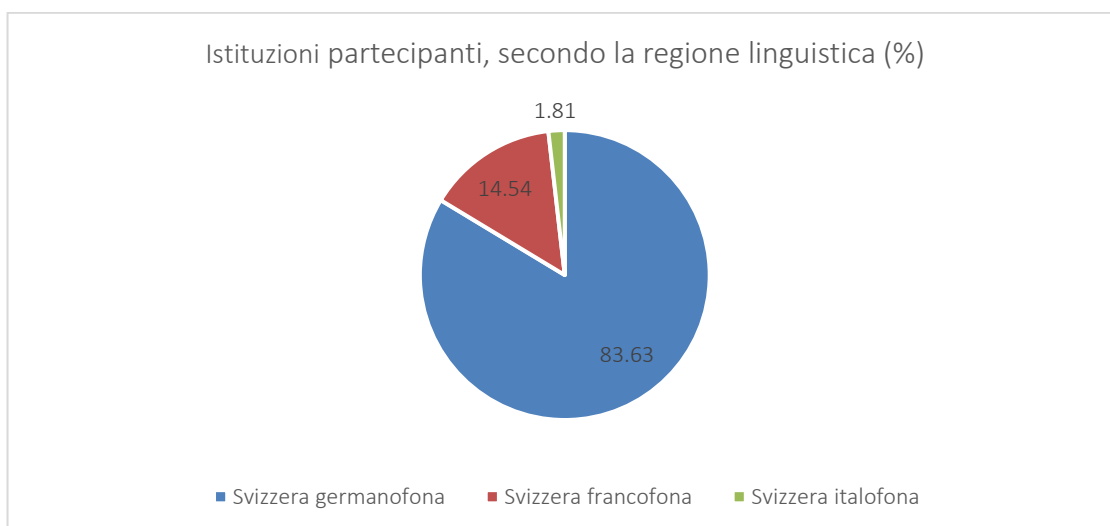


Figura 1: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %)

Complessivamente, tenendo conto di tutti gli ambiti, sono stati condotti 111 sondaggi. Di questi, 91 nella Svizzera germanofona (81.95%), 13 nella Svizzera francofona (12.03%) e 7 nella Svizzera italoфона (6.02%).

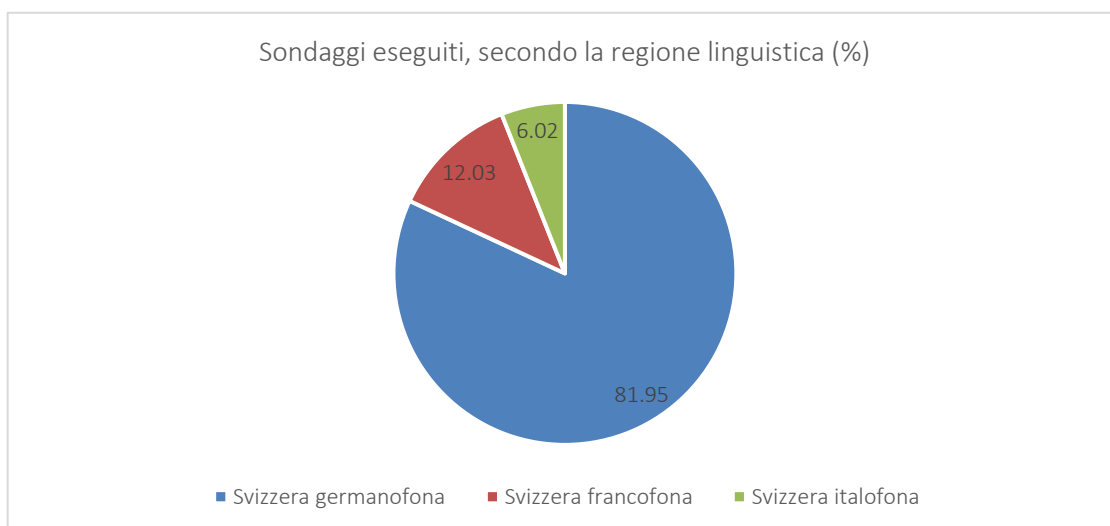


Figura 2: Sondaggi eseguiti, secondo la regione linguistica (in%)

L'analisi ha potuto fondarsi su un totale di 2610 questionari.¹ La partecipazione massima è stata registrata nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (845 questionari). Una partecipazione elevata è stata registrata anche negli ambiti «Terapia sostitutiva» (450 questionari), «Centri d'accoglienza a bassa soglia» (378 questionari) e «Terapia residenziale e reinserimento» (345 questionari). Per gli «Appartamenti protetti» e l'«Accompagnamento a domicilio» è stato possibile prendere in considerazione un totale di 19 unità specializzate per complessivi 303 questionari. Nel «Sostegno al reinserimento professionale» sono stati condotti 12 sondaggi per un totale di 183 questionari. Per quanto riguarda il «Lavoro sociale di prossimità» e gli «Alloggi d'urgenza» la partecipazione è stata più bassa, con 2 unità specializzate per ambito e un totale di 56 questionari.

¹ Complessivamente, tenendo conto di tutti gli ambiti, nel 2018 la valutazione QuaTheSI aveva potuto fondarsi su un totale di 2869 questionari. Nel sondaggio del 2018 i singoli ambiti erano suddivisi diversamente e questo impedisce un confronto diretto con quelli del sondaggio 2022. In merito, rimandiamo al rapporto generale presentato nel 2018 (rapporto del sondaggio 2018 in [tedesco](#) e in [francese](#): consultato il 18.08.2022).

Tabella 1: Partecipazione al sondaggio 2022

Sondaggi eseguiti per ambito e numero di unità specializzate che hanno partecipato		Numero di utenti che hanno preso parte al sondaggio, questionari presi in considerazione	%
Totale complessivo dei sondaggi per tutti gli ambiti			
Totale complessivo	111	2610	
Svizzera germanofona	91	2139	81.95
Svizzera francofona	13	314	12.03
Svizzera italoфона	7	157	6.02
Terapia residenziale e reinserimento			
Totale	26	345	
Svizzera germanofona	20	250	72.46
Svizzera francofona	4	64	18.55
Svizzera italoфона	2	31	8.99
Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali ¹			
Totale	31	895	
Svizzera germanofona	26	758	84.69
Svizzera francofona	3	88	9.83
Svizzera italoфона	2	49	5.47
Sostegno al reinserimento professionale			
Totale	12	183	
Svizzera germanofona	10	131	71.58
Svizzera francofona	2	52	28.42
Svizzera italoфона	0	0	0.00
Appartamenti protetti			
Totale	7	56	
Svizzera germanofona	6	45	80.36
Svizzera francofona	1	11	19.64
Svizzera italoфона	0	0	0.00
Accompagnamento a domicilio			
Totale	12	247	
Svizzera germanofona	10	164	66.40
Svizzera francofona	2	83	33.60
Svizzera italoфона	0	0	0.00
Alloggi d'urgenza			
Totale	2	14	
Svizzera germanofona	1	5	35.71
Svizzera francofona	1	9	64.29
Svizzera italoфона	0	0	0.00
Centri d'accoglienza a bassa soglia			
Totale	14	378	
Svizzera germanofona	13	350	92.59
Svizzera francofona	0	7	1.85
Svizzera italoфона	1	21	6.00
Terapia sostitutiva			
Totale	5	450	
Svizzera germanofona	4	430	95.56
Svizzera francofona	0	0	0.00
Svizzera italoфона	1	20	4.44

¹ Nell'ambito «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» sono stati presi in considerazione sia i questionari compilati dalle persone che cercano aiuto, sia quelli compilati dalle persone loro vicine seguite dal servizio.

1.4 Campione di utenza

La tabella seguente (tab. 2) offre una panoramica su tutti gli ambiti e indica l'età e il sesso delle persone che hanno risposto al sondaggio.¹ Circa il 67% dell'utenza è costituito da uomini, il 31% da donne, mentre l'1% delle persone intervistate si considera altro. Questa ripartizione in funzione del sesso è più o meno la stessa per tutti gli ambiti ed è quasi identica a quella che era stata rilevata dal sondaggio QuaTheSI 2018 (66.4% uomini e 33.6% donne) (Dey & Schaaf, 2018).

Il 70% delle persone che hanno risposto al sondaggio ha un'età compresa fra 34 e 63 anni. Le fasce di età più rappresentate sono quelle fra 34 e 43 anni (23.6%), fra 44 e 53 anni (25.6%) e fra 54 e 63 anni (23.5%) (cfr. la fig. 3 per la distribuzione tra le fasce di età). Anche nel 2018 la fascia d'età fra 31 e 60 anni ha corrisposto al 70.6% delle persone intervistate (*ibid.*).

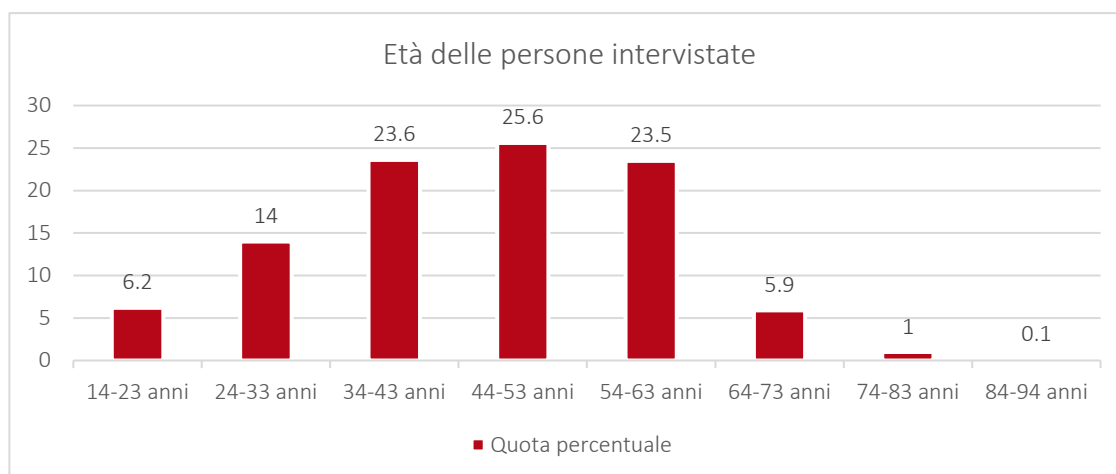


Figura 3: Età delle persone intervistate

La partecipazione del secondo gruppo di età più giovane, quello di età compresa fra 24 e 33 anni, è stata del 14% in tutti gli ambiti. La fascia d'età fra 63 e 73 anni è stata, con il 5.9% di tutte le persone intervistate, inferiore a quella più giovane, ossia la fascia fra 14 e 23 anni, che ha totalizzato il 6.2%. La fascia più giovane è presente soprattutto negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (18.1%) e «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (7.9%). L'utenza di età compresa fra 64 e 73 anni è presente soprattutto negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» (3.8%), «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (10.9%) nonché «Accompagnamento a domicilio» (4.9%) e «Centri d'accoglienza a bassa soglia» (4.4%).

Per quanto riguarda gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Sostegno al reinserimento professionale», «Appartamenti protetti» e «Terapia sostitutiva» è stato chiesto se la permanenza nell'istituzione fosse volontaria oppure se fosse stata imposta (su decisione delle autorità o quale misura di ordine penale). La maggior parte delle persone intervistate in questi ambiti (86.6%) ha risposto di trovarsi nella rispettiva istituzione di propria volontà.

¹ Il totale dei questionari presi in considerazione nella tabella 2 non corrisponde sempre al totale della tabella 1 in quanto 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 895 utenti, ma solo 889 di questi hanno risposto all'invito «Indichi il Suo sesso».

Tabella 2: Campione di utenza 2022

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		Terapia sostitutiva	
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Indichi il Suo sesso																				
Uomo	1751	67.3	223	64.5	491	55.2	33	78.6	163	89.1	176	71.3	44	78.6	287	78.0	13	92.9	321	71.3
Donna	831	31.9	118	34.1	397	44.7	8	19.0	20	10.9	67	27.1	12	21.4	81	22.0	1	7.1	127	28.2
Altro	21	0.81	5	1.4	1	0.11	1	2.4	0		4	1.6	0	0	8	0	0	0	2	0.4
Totale	2603		346		889		42		183		247		56		376		14		450	
Età delle persone intervistate (anni)																				
14-23	161	6.2	62	18.1	70	7.9	3	7.5	8	4.4	6	2.4	2	3.6	4	1.1	1	10.0	8	1.8
24-33	362	14.0	80	23.3	118	13.3	7	17.5	32	17.6	44	17.9	6	10.9	38	10.4	2	20.0	39	8.7
34-43	610	23.6	93	27.1	209	23.5	19	47.5	47	25.8	41	16.7	15	27.3	85	23.2	3	30.0	113	25.2
44-53	661	25.6	56	16.3	176	19.8	9	22.5	55	30.2	65	26.4	18	32.7	113	30.8	3	30.0	156	34.7
54-63	608	23.5	36	10.5	199	22.4	2	5.0	39	21.4	78	31.7	14	25.5	110	30.0	1	10.0	120	26.7
64-73	153	5.9	13	3.8	97	10.9	0	0	1	0.5	12	4.9	0	0	16	4.4	0	0	11	2.4
74-83	25	1.0	3	0.9	20	2.2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.3	0	0	1	0.2
84-94	2	0.1	0	0	1	0.1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0.2
Totale	2582		343		890		40		182		246		55		367		10		449	
Considera la Sua permanenza [nell'istituzione] volontaria?																				
Volontaria			298	86.6					159	87.4			48	85.7					405	90.8
Non volontaria (imposta da autorità o misura penale)			35	10.2	In questo ambito la domanda non è stata posta.		In questo ambito la domanda non è stata posta.		19	10.4	In questo ambito la domanda non è stata posta.		5	8.9	In questo ambito la domanda non è stata posta.		In questo ambito la domanda non è stata posta.		17	3.8
Non so			11	3.2					4	2.2			3	5.4					24	5.4
Totale			344						182				56						446	

2 Soddisfazione dell'utenza nei diversi ambiti

La tabella seguente (tab. 3) offre una panoramica delle domande che sono state poste in tutti gli ambiti. Alla domanda «Come si sente oggi?», il 55.3% delle persone intervistate ha detto di sentirsi bene, il 39.9% né bene né male, mentre il 4.8% ha detto di sentirsi male. Nell'area degli appartamenti protetti, oltre l'80% ha risposto di sentirsi bene, mentre negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Sostegno al reinserimento professionale» e «Accompagnamento a domicilio», questa percentuale è stata poco più del 50%. Nell'ambito «Terapia sostitutiva», il 39% dell'utenza si sentiva bene e il 56.2 % né bene né male.

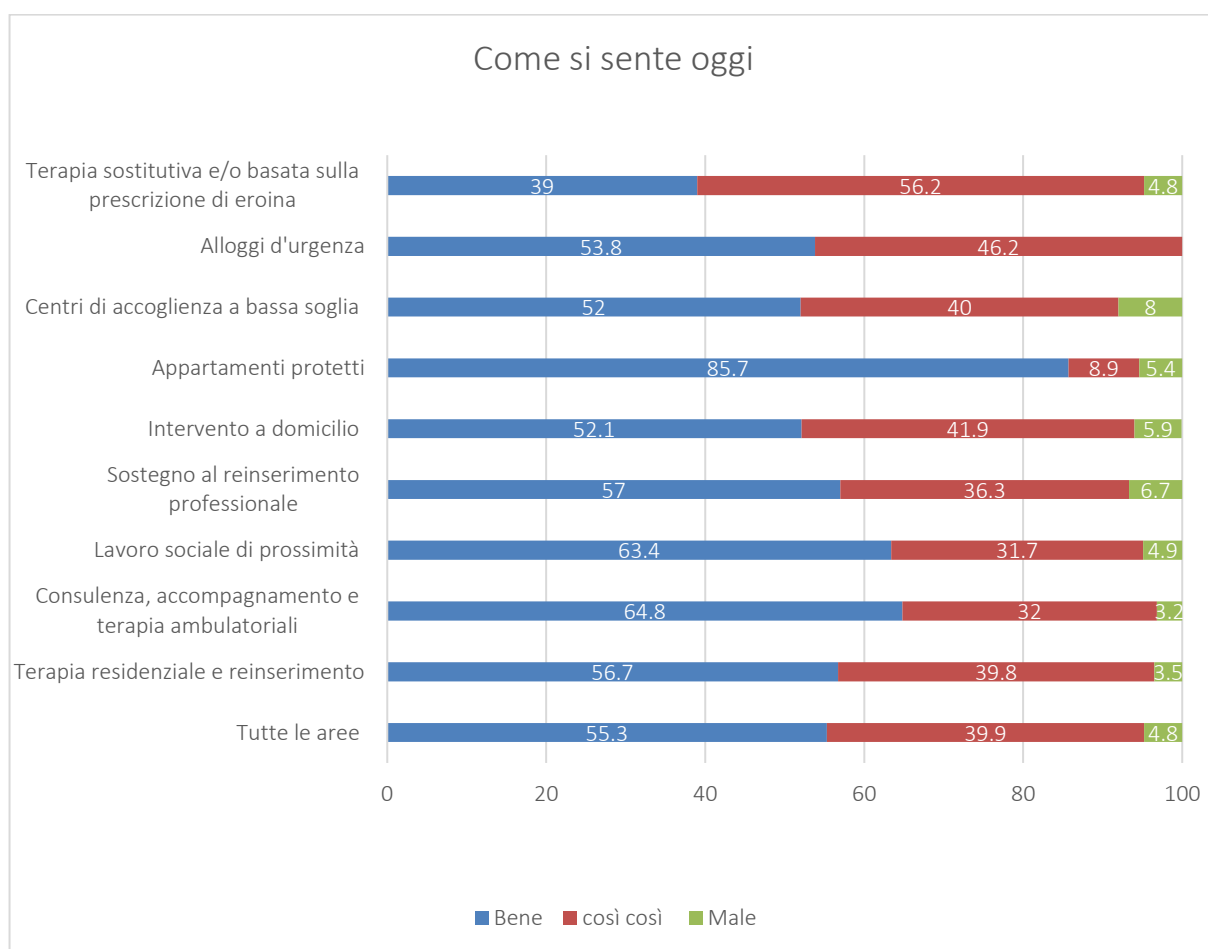


Figura 4: Stato d'animo delle persone intervistate

Il 96 % circa delle persone intervistate si dice soddisfatto delle collaboratrici e dei collaboratori dell'istituzione alla quale fa capo (70 % «molto soddisfatto» e 26 % «abbastanza soddisfatto»); solo il 2 % si è detto «non molto soddisfatto» (cfr. fig. 5).

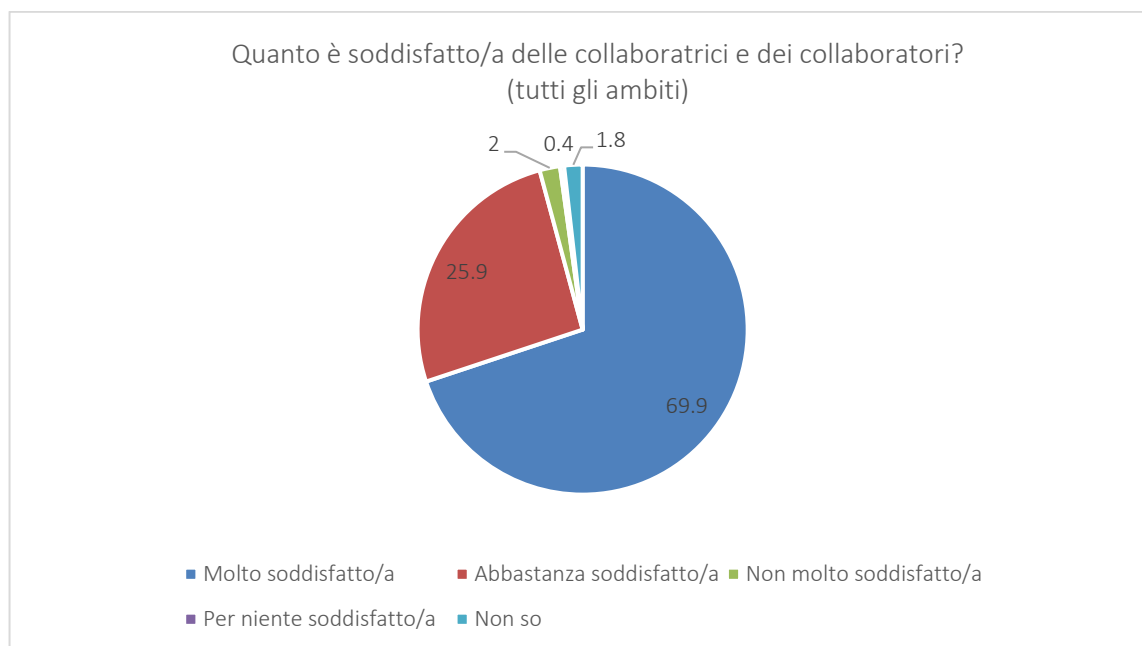


Figura 5: Soddisfazione per quanto concerne le collaboratrici e i collaboratori dell'istituzione (tutti gli ambiti)

Negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Centri d'accoglienza a bassa soglia» e «Appartamenti protetti», oltre il 50% dell'utenza si dice «molto soddisfatto» delle collaboratrici e dei collaboratori. Negli ambiti «Lavoro sociale di prossimità», «Sostegno al reinserimento professionale», «Accompagnamento a domicilio» e «Alloggi d'emergenza» questa percentuale è del 60% o superiore.

In tutti gli ambiti, il 60% o più dell'utenza ha affermato che il primo contatto è stato piacevole e tale da ispirare fiducia. Questa percentuale è ancora più alta, ossia superiore all'80%, negli ambiti «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» e «Lavoro sociale di prossimità».

Le utenti e gli utenti ritengono, nella misura del 72.4%, che le loro richieste e le loro esigenze siano prese sul serio. Tuttavia, i riscontri su questo fronte variano molto a seconda dell'ambito e oscillano dal 55.4% («Centri d'accoglienza a bassa soglia») al 91.6% («Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali»).

L'80.2% delle persone intervistate raccomanderebbe l'istituzione a qualcuno che ha bisogno di un aiuto analogo.

La soddisfazione complessiva rispetto all'istituzione è leggermente inferiore, con il 64.5% dell'utenza che si dice molto soddisfatto e il 29.7% abbastanza soddisfatto, e varia a seconda dell'ambito. Ad esempio, negli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento», «Appartamenti protetti», «Alloggi d'emergenza», circa il 45% delle persone si dice «abbastanza soddisfatto», mentre per quanto riguarda «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali», l'84% si dice «molto soddisfatto» (in merito rimandiamo anche alla fig. 6 qui di seguito).

2.1 Conclusione

Dal sondaggio emerge un'elevata soddisfazione generale, tanto nei confronti dell'istituzione, quanto nei confronti del personale e dei servizi offerti. Oltre la metà dell'utenza ha trovato gradevole il primo contatto con l'istituzione. Circa il 96% si dice soddisfatto del personale (il 70% si dice molto soddisfatto e il 26% soddisfatto). Per quanto riguarda il personale, la differenza delle risposte tra i servizi ambulatoriali e quelli residenziali può essere spiegata dal fatto che gli ambiti «Terapia residenziale e reinserimento» e «Appartamenti protetti» toccano ogni aspetto della vita delle utenti e degli utenti, 24 ore su 24 (terapia, tempo libero, mansioni domestiche, lavoro/occupazione, pasti ecc.). Questo può portare a maggiori attriti con il personale rispetto ad ambiti quali «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» o «Accompagnamento a domicilio», nei quali gli incontri, poiché avvengono a determinati orari, possono essere evitati più facilmente.

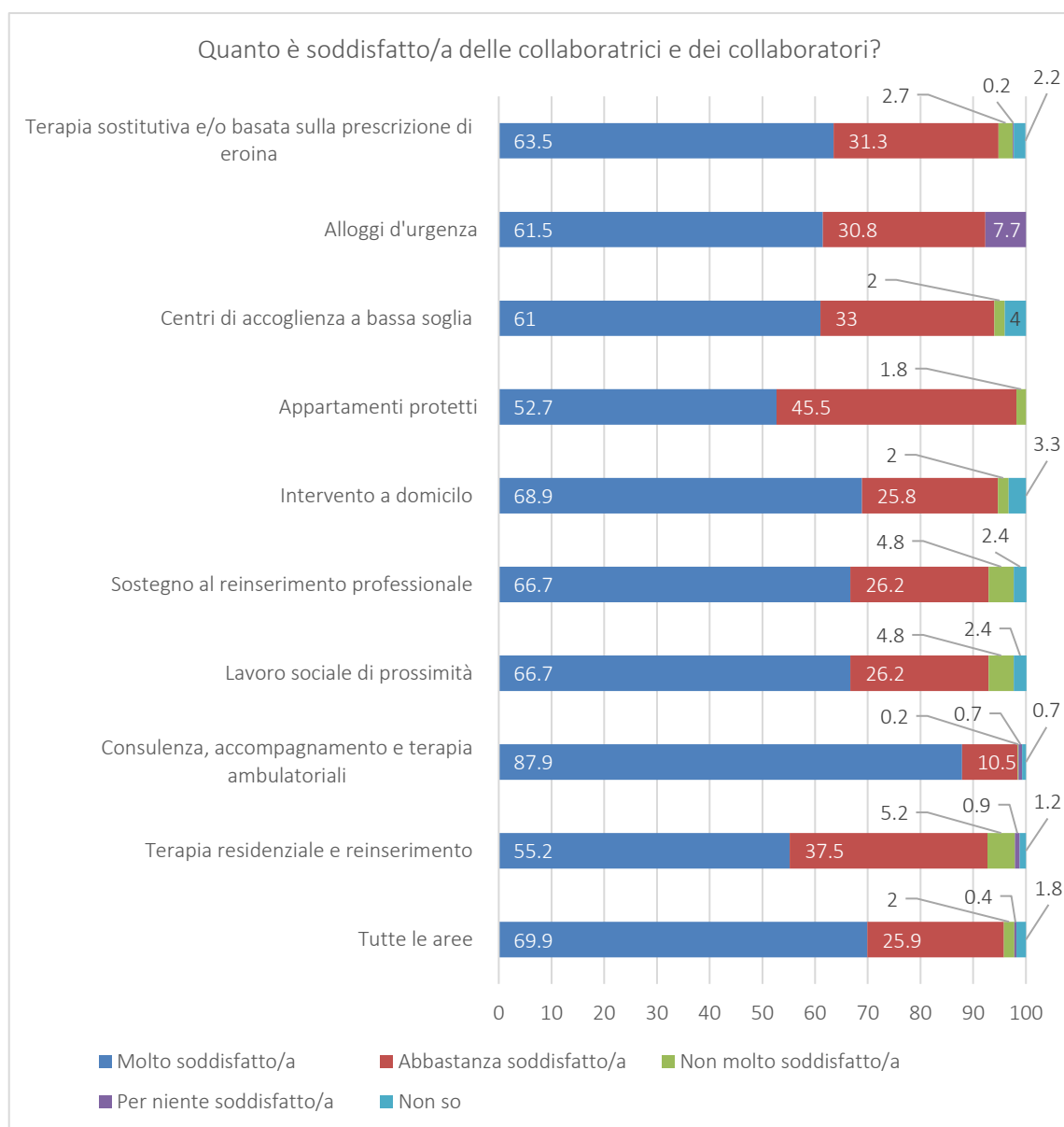


Figura 6: Soddisfazione riguardo alle collaboratrici e ai collaboratori dell'istituzione, secondo l'ambito

Un quadro simile emerge quando si tratta di capire se l'utente ha l'impressione che le sue richieste, le sue esigenze e i suoi desideri siano presi sul serio. Anche in questo caso, i servizi ambulatoriali quali «Consulenza, accompagnamento e terapia ambulatoriali» (91.6% di risposte affermative), «Lavoro sociale di prossimità» (76.2% di risposte affermative) e «Accompagnamento a domicilio» (74.4% di risposte

affermative) registrano cifre un po' più elevate rispetto alle istituzioni residenziali che accompagnano l'utenza 24 ore su 24 nella sua vita quotidiana («Terapia residenziale e reinserimento» 55.5% di risposte affermative, «Appartamenti protetti» 55.4% di risposte affermative). Allo stesso modo, circa un terzo delle persone intervistate negli ambiti «Centri d'accoglienza a bassa soglia» (29.3 %) e «Terapia sostitutiva» (27.1 %) ha risposto a questa domanda con maggiore cautela o con un «piuttosto sì». Può darsi che questi risultati siano dovuti al fatto che l'istituzione non può sempre soddisfare tutte le esigenze e i desideri dell'utente che si trova ancora in una situazione di consumo di sostanze.

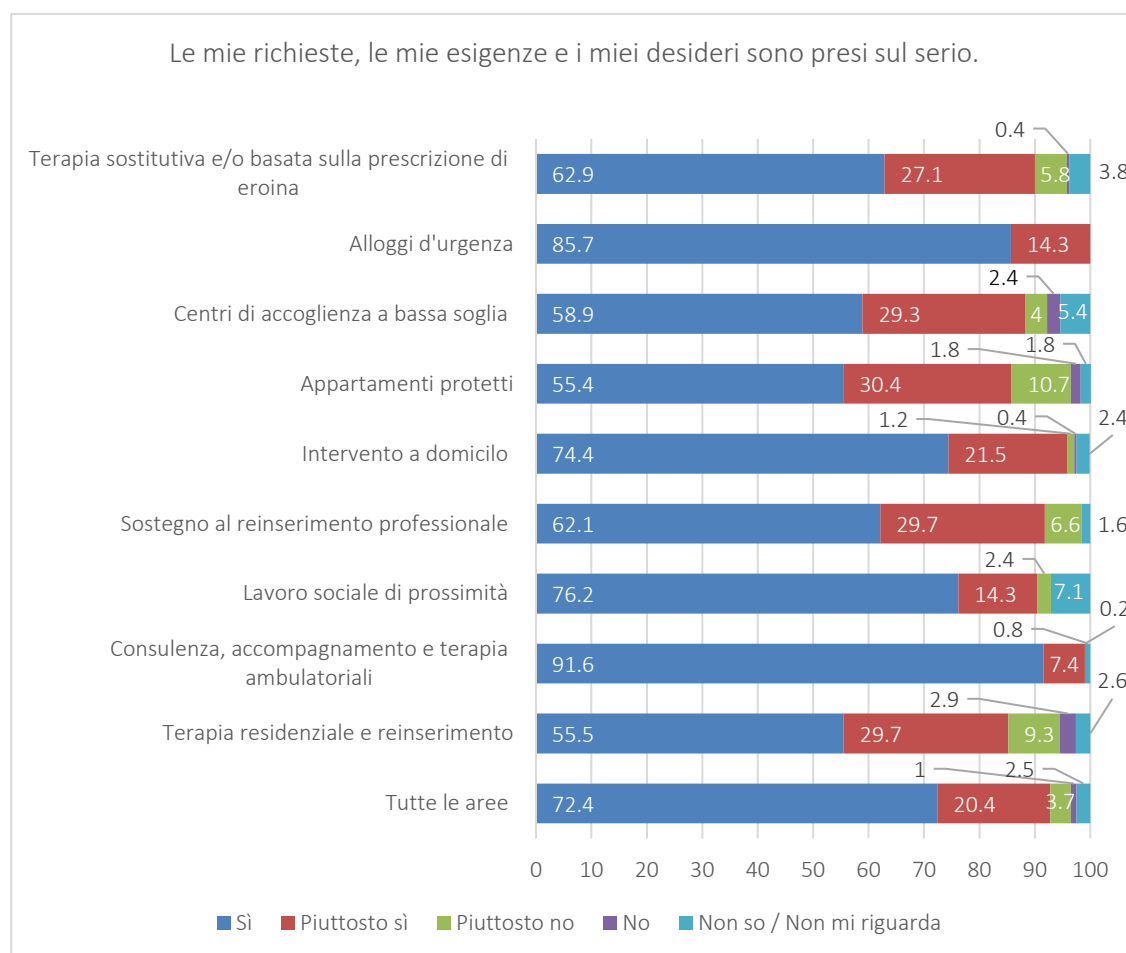


Figura 7: Valutazione dell'utenza per quanto riguarda richieste, preoccupazioni e desideri personali

Infine, va rilevato che l'80% delle persone intervistate raccomanderebbe l'istituzione ad altri, ma che la soddisfazione complessiva si situa a un livello inferiore, ossia al 64.5%. Da questi dati si potrebbe concludere che l'utente apprezza fundamentalmente i servizi di cui beneficia e la loro qualità, ma desidererebbe opportunità d'aiuto supplementari per quanto riguarda la sua situazione individuale. Anche per quanto riguarda la valutazione del proprio stato d'animo, la gamma di riscontri è stata più ampia, con poco più della metà delle persone (55.3%) che dice di sentirsi «bene» e circa il 40% che dice di non sentirsi «né bene né male». Questa valutazione personale dipende, da un lato, dalla situazione di vita nella quale si trova la singola o il singolo utente e, dall'altro, dal modo in cui è strutturata la sua giornata. Inoltre, ogni utente si trova in una fase diversa del processo di consulenza, di trattamento e di terapia, e anche questo influisce sul suo stato d'animo.

Tabella 3: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2022 (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		Terapia sostitutiva		
	N	%	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
Come si sente oggi?																					
Bene	1399	55.3	194	56.7	571	64.8	26	63.4	102	57.0	123	52.1	48	85.7	179	52	7	53.8	171	39.0	
Né bene né male	1008	39.9	136	39.8	282	32.0	13	31.7	65	36.3	99	41.9	5	8.9	138	40	6	46.2	246	56.2	
Male	122	4.8	12	3.5	28	3.2	2	4.9	12	6.7	14	5.9	3	5.4	28	8	0	0	21	4.8	
Quanto è soddisfatta/o delle collaboratrici e dei collaboratori?																					
Molto soddisfatta/o	1813	69.9	190	55.2	783	87.9	28	66.7	92	66.7	168	68.9	29	52.7	231	61	8	61.5	284	63.5	
Abbastanza soddisfatta/o	671	25.9	129	37.5	94	10.5	11	26.2	81	26.2	63	25.8	25	45.5	124	33	4	30.8	140	31.3	
Non molto soddisfatta/o	52	2.0	18	5.2	2	0.2	2	4.8	6	4.8	5	2.0	1	1.8	6	2	0	0.0	12	2.7	
Per nulla soddisfatta/o	11	0.4	3	0.9	6	0.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	1	7.7	1	0.2	
Non so	47	1.8	4	1.2	6	0.7	1	2.4	3	2.4	8	3.3	0	0.0	15	4	0	0.0	10	2.2	
Il primo contatto è stato piacevole e mi ha ispirato fiducia.																					
Sì	1783	68.8	208	60.5	737	82.8	35	83.3	117	64.3	167	68.2	37	66.1	201	54.2	9	64.3	272	60.9	
Piuttosto sì	618	23.9	106	30.8	121	13.6	6	14.3	54	29.7	62	25.3	17	30.4	120	32.3	5	35.7	127	28.4	
Piuttosto no	74	2.9	19	5.5	12	1.3	1	2.4	4	2.2	4	1.6	0	0.0	16	4.3	0	0.0	18	4.0	
No	29	1.1	7	2.0	4	0.4	0	0.0	3	1.6	2	0.8	1	1.8	5	1.3	0	0.0	7	1.6	
Non so / Non mi riguarda	87	3.4	4	1.2	16	1.8	0	0.0	4	2.2	10	4.1	1	1.8	29	7.9	0	0.0	23	5.1	

Tabella 4: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2022 (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		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	1879	72.4	191	55.5	817	91.6	32	76.2	113	62.1	183	74.4	31	55.4	219	58.9	12	85.7	281	62.9	
Piuttosto sì	530	20.4	102	29.7	66	7.4	6	14.3	54	29.7	53	21.5	17	30.4	109	29.3	2	14.3	121	27.1	
Piuttosto no	95	3.7	32	9.3	0	0.0	1	2.4	12	6.6	3	1.2	6	10.7	15	4.0	0	0.0	26	5.8	
No	25	1.0	10	2.9	2	0.2	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	1.8	9	2.4	0	0.0	2	0.4	
Non so / Non mi riguarda	66	2.5	9	2.6	7	0.8	3	7.1	3	1.6	6	2.4	1	1.8	20	5.4	0	0.0	17	3.8	
Consiglierei l'istituzione a qualcuno che necessita un supporto simile.																					
Sì	2078	80.2	249	72.2	823	92.2	33	78.6	129	70.9	192	78.7	42	75.0	267	72.0	11	78.6	332	74.6	
Piuttosto sì	354	13.7	65	18.8	54	6.0	5	11.9	35	19.2	25	10.2	13	23.2	71	19.1	2	14.3	84	18.9	
Piuttosto no	50	1.9	15	4.3	3	0.3	0	0.0	9	4.9	7	2.9	0	0.0	6	1.6	0	0.0	10	2.2	
No	36	1.4	10	2.9	3	0.3	1	2.4	3	1.6	7	2.9	0	0.0	6	1.6	1	7.1	5	1.1	
Non so / Non mi riguarda	74	2.9	6	1.7	10	1.1	3	7.1	6	3.3	13	5.3	1	1.8	21	5.7	0	0.0	14	3.1	
Quanto è soddisfatta/o dell'istituzione?																					
Molto soddisfatta/o	1664	64.5	167	48.5	746	84.0	32	76.2	99	54.4	161	66.8	27	48.2	192	52.5	7	53.8	233	52.2	
Abbastanza soddisfatta/o	766	29.7	153	44.5	109	12.3	10	23.8	75	41.2	66	27.4	26	46.4	145	39.6	6	46.2	176	39.5	
Non molto soddisfatta/o	44	1.7	13	3.8	2	0.2	0	0.0	6	3.3	6	2.5	1	1.8	9	2.5	0	0.0	7	1.6	
Per nulla soddisfatta/o	11	0.4	5	1.5	1	0.1	0	0.0	0	0.0	1	0.4	1	1.8	2	0.5	0	0.0	1	0.2	
Non so	93	3.6	6	1.7	30	3.4	0	0.0	2	1.1	7	2.9	1	1.8	18	4.9	0	0.0	29	6.5	

3 Sguardo al futuro

Nel 2022, 55 istituzioni attive nell'aiuto alle persone dipendenti hanno partecipato al sondaggio sulla soddisfazione della loro utenza attraverso il nuovo strumento online di QuaTheSI, per un totale complessivo di 111 unità specializzate e 2610 questionari. Un risultato per nulla scontato, poiché le istituzioni hanno dovuto prendere dimestichezza con il nuovo strumento online e mettere a disposizione le risorse necessarie. Il tasso di partecipazione palesa in primo luogo un interesse per il ricorso a strumenti digitali in vista di migliorare la qualità dei servizi offerti da questo tipo di istituzioni. Rivela anche che al loro interno il sondaggio è uno strumento oramai consolidato nel lavoro prestato in vista di sviluppare la qualità, poiché le esigenze delle utenti e degli utenti di oggi sono estremamente importanti per delineare i diversi servizi che si intende offrire in futuro.

Sulla scia del sondaggio QuaTheSI, nel giugno 2022 Infodrog ha condotto un'indagine tra le istituzioni partecipanti per rilevare le loro esigenze e capire come migliorare lo strumento online, così da renderlo, nella misura del possibile, ancora più semplice e pratico. Dall'indagine è emerso che alcune funzioni richiedono un ulteriore sviluppo, in particolare quella di valutazione, ma che anche per quanto concerne la distribuzione dei questionari vi è un margine di miglioramento. Inoltre, alcuni servizi a bassa soglia hanno riferito di avere sovente stampato i questionari su carta, poiché il sondaggio online si è rivelato fuori portata per la loro utenza – è il caso, ad esempio, delle persone intervistate che non dispongono di uno smartphone. Queste istituzioni sono poi state costrette, in un secondo tempo, a inserire manualmente nello strumento online le risposte raccolte con i questionari su carta, così da integrarle nella valutazione: un carico di lavoro che è apparso elevato. Anche in futuro la lettura automatica dei questionari compilati a mano non sarà tecnicamente possibile, poiché lo strumento è stato progettato per i sondaggi online. Quale soluzione, si potrebbe pensare di mettere a disposizione sul posto, per le utenti e gli utenti di questo tipo di strutture, un PC, un computer portatile o un tablet, che permetterebbe loro di completare il questionario online.

Infodrog comunicherà con regolarità alle istituzioni che hanno preso parte al sondaggio gli ulteriori sviluppi dello strumento. Inoltre, le attività concernenti QuaTheSI online sono pubblicate sul [sito web di QuaTheDA](#). Il prossimo sondaggio nazionale sulla soddisfazione dell'utenza mediante QuaTheSI online è previsto per la primavera del 2023. Le istituzioni interessate titolari di una certificazione QuaTheDA o iscritte nella banca dati di servizi specializzati nelle dipendenze [Indexdipendenze.ch](#) avranno nuovamente l'opportunità di verificare la soddisfazione della loro utenza con lo strumento digitale. Il prossimo rapporto generale sarà pubblicato da Infodrog nell'autunno del 2023.

4 Fonte

Dey, S./Schaaf S. (2018): Zufriedenheit der Klienten und Klientinnen in ambulanter und stationärer Suchthilfe (QuaTheSI). Zurigo: Istituto svizzero di ricerca sulla salute pubblica e le dipendenze (ISGF). <https://bit.ly/3KIpkqr>, consultato il 01.09.2022.

Sommario delle figure

Figura 1: Istituzioni partecipanti, secondo la regione linguistica (in %)	6
Figura 2: Sondaggi eseguiti, secondo la regione linguistica (in%)	6
Figura 3: Età delle persone intervistate	8
Figura 4: Stato d'animo delle persone intervistate	10
Figura 5: Soddisfazione per quanto concerne le collaboratrici e i collaboratori dell'istituzione (tutti gli ambiti)	11
Figura 6: Soddisfazione riguardo alle collaboratrici e ai collaboratori dell'istituzione, secondo l'ambito	12
Figura 7: Valutazione dell'utenza per quanto riguarda richieste, preoccupazioni e desideri personali.....	13

Sommario delle tabelle

Tabella 1: Partecipazione al sondaggio 2022	7
Tabella 2: Campione di utenza 2022	9
Tabella 3: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2022 (parte 1)	14
Tabella 4: Panoramica complessiva sulla soddisfazione dell'utenza 2022 (parte 2)	15