

10. Ricerca: la qualità percepita del sistema dei servizi sociali e sociosanitari del territorio cesenate



Premessa

La ricerca è basata su un totale di 53 questionari compilati correttamente. Considerando che approssimativamente la popolazione target, in questo caso il numero di associazioni, cooperative sociali, e altri enti che sono a diverso titolo coinvolti nella rete sociale e sociosanitaria del nostro territorio, si attesta intorno al numero di 130, possiamo dire che il questionario ha coinvolto circa il 41% della popolazione target.

Il campione

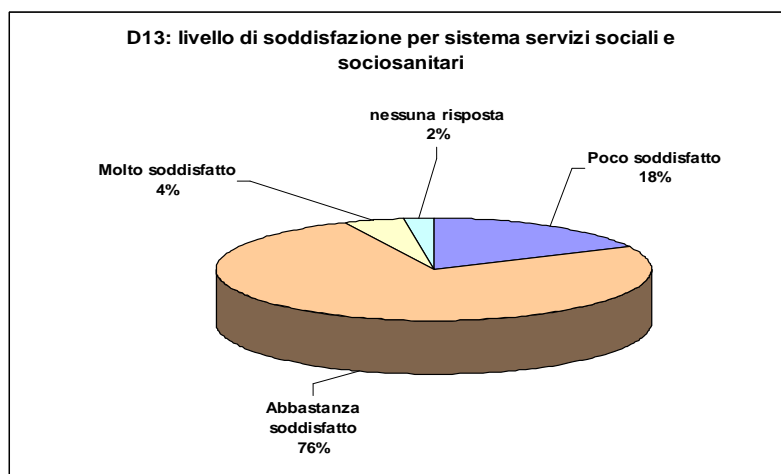
Le persone che hanno risposto al nostro questionario provengono dal mondo dell'associazionismo e della cooperazione sociale (62,2%) a seguire vi sono i dipendenti Asp e i cittadini (entrambi attorno all'11%) e altre categorie distribuite omogeneamente tra mondo della scuola, organizzazioni sindacali e sistema economico-produttivo(15,4%).

In generale sono per lo più persone che occupano posizioni di rilievo e di rappresentanza all'interno del proprio ente/associazione (dirigenti) e a seguire volontari, in minor numero operatori. Il campione è equamente distribuito tra maschi e femmine (55,6% sono maschi e il 44,4% sono femmine) e l'età media si aggira tra i 35 e i 40 anni.

Analisi dei dati

Buono il sistema di servizi sociali e sociosanitari del territorio nonostante la situazione sociale complessiva sia percepita in peggioramento negli ultimi 2/3 anni

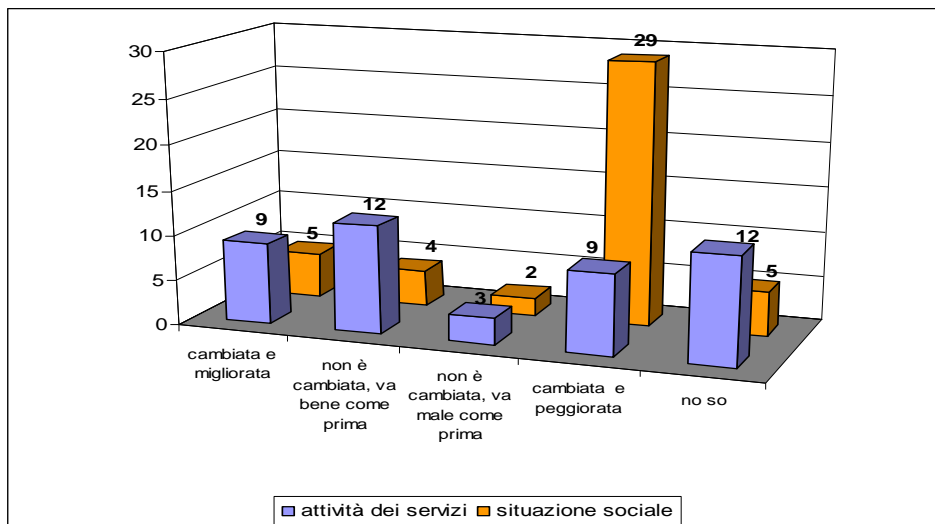
Nel complesso le risposte date mostrano una opinione generale buona della rete dei servizi sociali e sociosanitari territoriali. Alla domanda, infatti, posta verso la fine del questionario, in cui esplicitamente si richiedeva di dare un giudizio complessivo della qualità del sistema dei servizi sociali e sociosanitari a Cesena circa l'80% delle persone ha affermato di ritenersi soddisfatta del sistema, solo il 18% ha dichiarato di essere poco soddisfatta mentre nessuno ha dato un giudizio totalmente negativo.



In generale le persone coinvolte nella ricerca sono concordi nel ritenere che la situazione sociale del territorio cesenate sia peggiorata negli ultimi 2/3 anni: lo ritiene infatti il 68,8% a fronte del 19% che invece non rileva tale situazione peggiorativa.

Se confrontiamo questa risposta con quella alla domanda n.8, che chiedeva invece una valutazione in merito all'attività dei servizi sociali e sociosanitari rispetto a 2/3 anni fa, vediamo che la percentuale di risposte negative cala sensibilmente; solo il 26,7% ritiene infatti che le attività del sistema dei servizi sociale e sociosanitario non siano soddisfacenti o che siano peggiorate rispetto al passato.

Grafico di correlazione tra D5 situazione sociale e D8 attività servizi sociali e sociosanitari

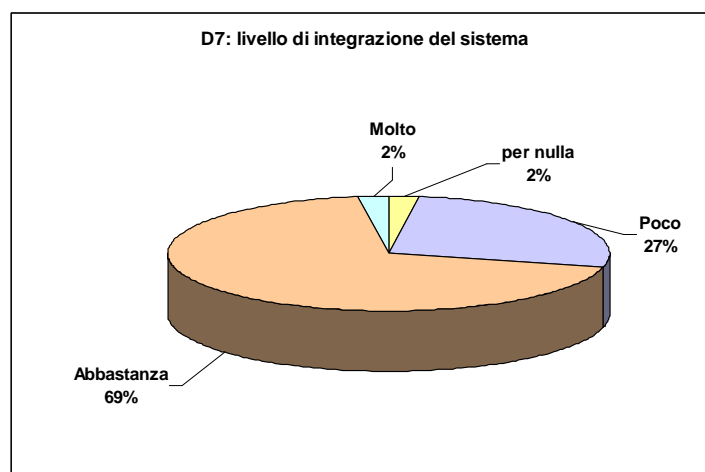


Quindi, a fronte di una situazione sociale che negli ultimi anni appare peggiorata, la percezione dominante è comunque quella di un sistema dei servizi che riesce a mantenere inalterato il proprio livello di attenzione e di risposta ai bisogni senza farsi travolgere dall'emergenza. Le principali motivazioni portate da coloro che invece dichiarano il peggioramento anche delle attività sociali e sociosanitarie del territorio, fanno riferimento alla riduzione delle risorse impiegate, alla presenza di aree di bisogno senza risposta e alle eccessiva burocratizzazione comprese le liste d'attesa ritenute troppo lunghe.

Un sistema abbastanza integrato ma si dovrebbe fare di più

In una domanda abbiamo chiesto ai nostri interlocutori di indicarci secondo loro quale possa essere in media il livello di integrazione e collaborazione esistente sia tra gli operatori sociali e sanitari, sia tra i diversi enti istituzionali della nostra rete dei servizi.

La maggioranza delle persone coinvolte hanno considerato il sistema ad un livello medio-basso di integrazione.

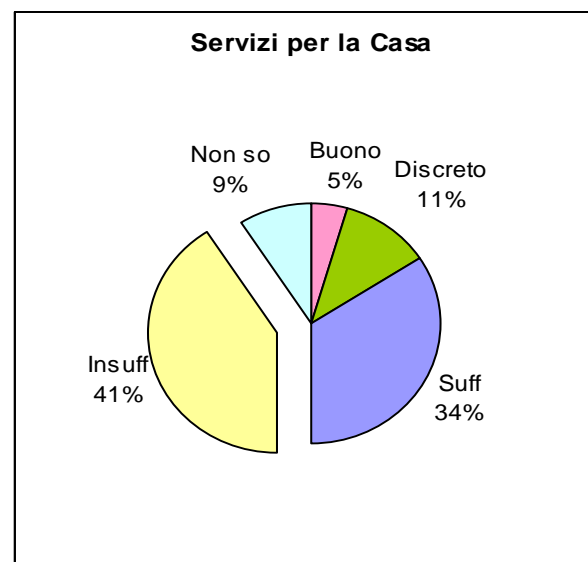
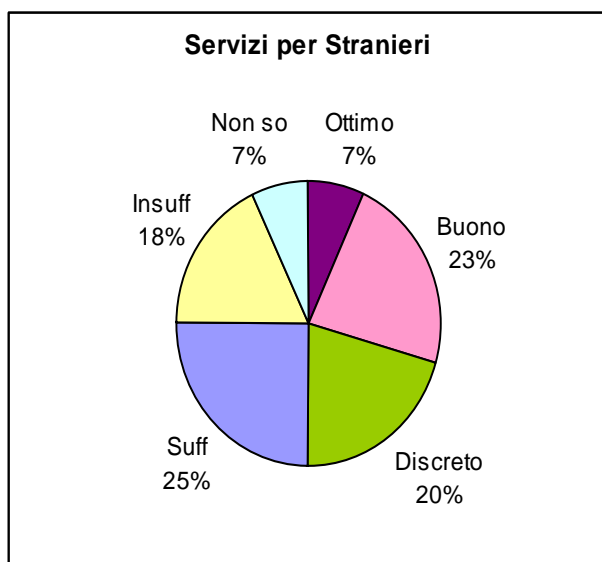
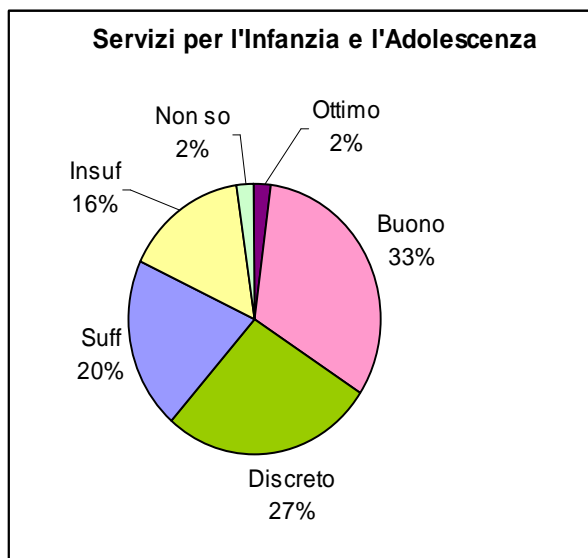
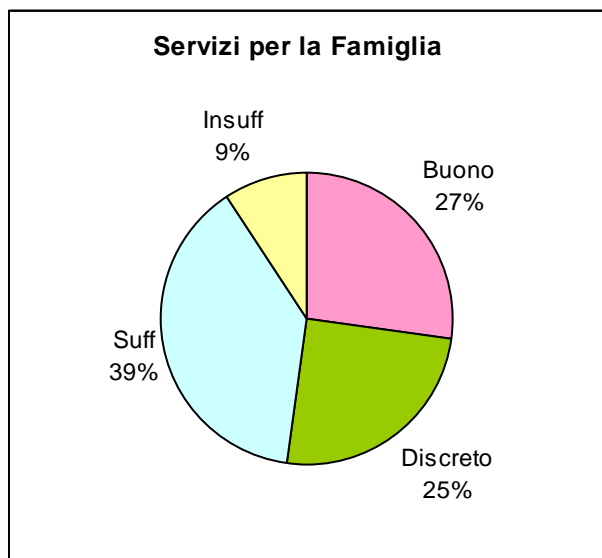


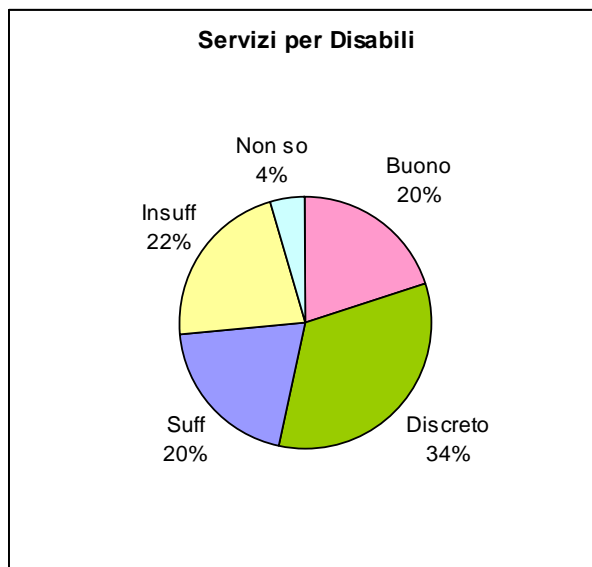
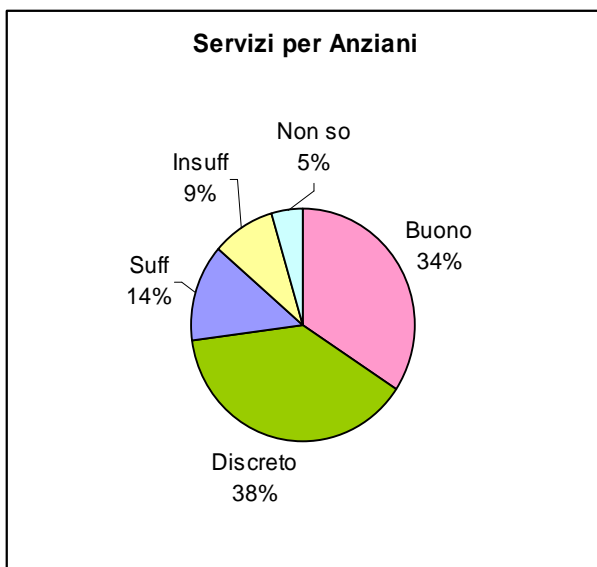
Tale considerazione è avallata anche dalla risposta alla D10 che chiedeva le azioni ritenute più importanti per migliorare il sistema dei servizi, dove le risposte si sono focalizzate proprio in riferimento ad un

auspicato miglioramento dell'integrazione e della sinergia tra enti diversi (Ausl, Comune, Asp) e tra questi ed il terzo settore.

Buoni risultati nei servizi per anziani e bambini, criticità nei servizi per la casa

In generale la valutazione delle aree di intervento dei servizi sociali e socio-sanitari è positiva e si attesta tra livelli discreti e buoni confermando la valutazione positiva complessiva del sistema. Le percentuali più alte di gradimento si hanno per i servizi in area anziani dove il 72,7% dei rispondenti ha dato giudizio da discreto a buono, ed in area infanzia e adolescenza dove la stessa percentuale è di 61,4%.





Giudizi invece negativi si hanno per quanto riguarda i servizi per l'abitazione dove il 40% dei rispondenti ha dato una valutazione insufficiente dell'area e solo il 16% una valutazione positiva. Questo dato conferma l'effettiva situazione territoriale di difficoltà in questo ambito in gran parte dovuta anche dalla scarsità di offerta di alloggi popolari che il nostro territorio sconta in maniera oramai cronica da anni rispetto ai territori vicini e che si dimostra acuita anche in relazione ai bisogni derivanti dalla crisi economica

Subito dopo la casa sono i servizi per disabili che mostrano una percentuale alta di insoddisfazione seppur in maniera comunque molto inferiore a quella della casa. Sono infatti circa il 22% dei rispondenti che dichiarano insufficienti tali servizi a fronte comunque di un 53,3% che ne da un giudizio positivo.

Un flusso di informazioni e comunicazione presente ma ancora non pienamente soddisfacente

Nel questionario abbiamo inoltre voluto analizzare la capacità comunicativa del sistema dei servizi sociali e sociosanitari con particolare riferimento alla percezione che le persone coinvolte hanno in merito al grado di informazione e di comunicazione a loro rivolta.

In generale, il 63% degli intervistati dichiara di essere abbastanza informato sulle attività dei servizi mentre un 37% si ritiene poco o per nulla informato. Si dichiarano poco informati soprattutto i cittadini e parte dei volontari. Interessante è notare che nessuno ha barrato la casella "non mi interessa essere informato", dato che conferma quindi la volontà di essere coinvolti di coloro che hanno risposto.

Complessivamente emerge quindi l'esistenza di un flusso di comunicazione e informazione circolante tra terzo settore e istituzioni che tuttavia non è sempre sufficiente a supplire alla richiesta di informazioni e che dovrebbe essere oggetto di miglioramento (come suggerisce la risposta alla D10).

Tale comunicazione che non raggiunge livelli ottimali viene confermata anche alla risposta successiva in cui si chiede la conoscenza di determinati servizi/progetti innovativi. Nella maggioranza dei casi molti dei servizi/progetti riportati non sono conosciuti oppure se ne è sentito parlare ma senza sapere esattamente di cosa si tratti.

In particolare i progetti più conosciuti/sconosciuti sono i seguenti:

Più conosciuti	Meno conosciuti
1. Campagna promozionale affido	1 Progetto Pillole d identità
2. Caffè Alzheimer	2. Progetto Traa
3. Sportello sociale	3. Punto di appoggio al Lavoro di cura

Naturalmente la campagna promozionale sull'affido è al primo posto e molto conosciuta tra i portatori di interesse a conferma quindi che l'obiettivo che l'amministrazione si era data in merito alla diffusione della conoscenza dell'affido anche attraverso l'aiuto della rete dell'associazionismo, è stato raggiunto. Importante si dimostra anche la conoscenza del Caffè Alzheimer come servizio, a conferma dei buoni risultati dell'iniziativa che ogni anno vede la partecipazione di numeri sempre più alti di anziani e familiari.

Le attività agli ultimi posti della "graduatoria" invece sono progetti innovativi piuttosto specifici in quanto rivolti a target molto circoscritti di popolazione (Pillole d'identità è rivolto agli stranieri di 2° generazione e Traa agli stranieri con difficoltà di integrazione nei contesti urbani) pertanto probabilmente è questo il motivo per il quale risultano meno conosciuti.

Stupisce la presenza tra i "meno conosciuti" del servizio Punto di appoggio al lavoro di cura; una possibile spiegazione è da imputare al fatto che tale nominazione è recente ed il servizio è conosciuto probabilmente con altri nomi (ex progetto Elsa, sportello badanti...)

Conclusioni

Nel complesso la percezione che le persone intervistate hanno del sistema di servizi in ambito sociale e sociosanitario è di un settore che riesce a dare delle risposte soddisfacenti e di qualità anche a fronte di uno scenario in cambiamento continuo e, negli ultimi anni in aggravamento anche in conseguenza della crisi economica. I servizi per gli anziani e a sostegno delle famiglie e dei bambini rappresentano sicuramente un punto di forza del sistema al contrario del sostegno all'abitazione percepito come invece principale area di criticità. La crisi economica d'altronde non ha fatto altro che acuire una situazione di sacrosità di alloggi ERP e di alti costi dell'affitto già presente a Cesena.

Non esiste un sistema che non sia migliorabile e quello cesenate lo è, secondo gli intervistati, per due grandi aspetti in particolare: quello dell'integrazione e quello della comunicazione, aspetti tra loro chiaramente connessi. Gli intervistati chiedono maggiore attenzione ai processi di integrazione non tanto tra operatori di diversi servizi quanto più che altro tra enti diversi per superare quindi logiche di burocrazia e autoreferenziali che ostacolano la piena realizzazione delle attività e anche una maggiore attenzione alla sinergia con il Terzo Settore che, sempre presente, ritiene di dover rappresentare un interlocutore strutturale delle istituzioni.

Anche il sistema di comunicazione e informazione dovrebbe essere migliorato in quanto strumento privilegiato per accompagnare e promuovere questi processi. In effetti è attraverso un'attenta ed efficace comunicazione che si possono innescare logiche di conoscenza, di coinvolgimento e quindi di integrazione tra attori diversi.

Il fatto, infine, che oltre la metà dei rispondenti consideri questa indagine molto importante (D14) non fa altro che rimarcare quanto già detto a proposito delle persone appartenenti alla rete in relazione alla comunicazione e alla loro volontà di essere coinvolti. Rappresenta inoltre un ulteriore stimolo ad avviare ulteriori iniziative analoghe finalizzate ad approfondimenti degli argomenti trattati.

