

L'OPINIONE DEI DESTINATARI

**ANCORA
OLTRE.**

Analisi dei questionari di soddisfazione - Versione integrale

A conclusione della terza annualità del progetto, la Cabina di Regia ha ritenuto di chiedere ai destinatari di compilare un questionario di gradimento, per indagare il livello di soddisfazione rispetto alle attività realizzate sul livello individuale.

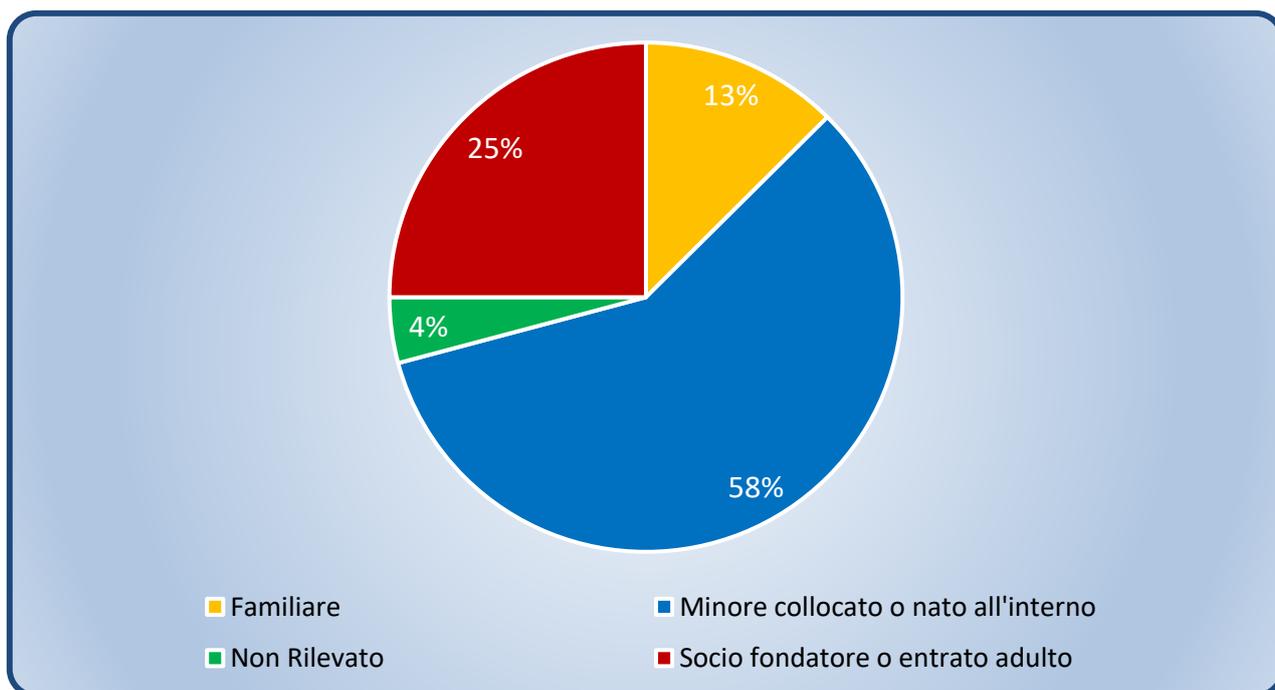
Il questionario è stato inviato a 38 persone via mail, ha previsto la compilazione mediante la piattaforma online Google Forms e, al fine di assicurare la libertà di espressione ed evitare il rischio di condizionamento positivo, si è deciso di garantire il totale anonimato nella raccolta delle risposte. Si precisa che l'invio è stato fatto a tutte le persone maggiorenni che hanno richiesto l'accesso al Progetto nel corso dei suoi tre anni di attività, chiedendone la compilazione entro l'8 luglio 2022.

Hanno risposto complessivamente 25 beneficiari su 38 (il 66%), di questi 14 (56%) sono di sesso maschile e 11 (44%) femminile.

Le fasce di età risultano così distribuite: 9 destinatari (36%) appartengono alla fascia 40-49 anni; 7 (28%) a quella 60-69, 4 (16%) a quella 18-29; 4 a quella 30-39; 1 alla fascia di età 50-59.

Fra le persone che hanno risposto al questionario, 14 hanno dichiarato di essere stati coinvolti nel Progetto come "Minore collocato o nato all'interno della struttura" (58%), 6 (il 25%) come "Socio fondatore o entrato adulto", 3 (13%) come "Familiare" e 1 non rilevato (4%).

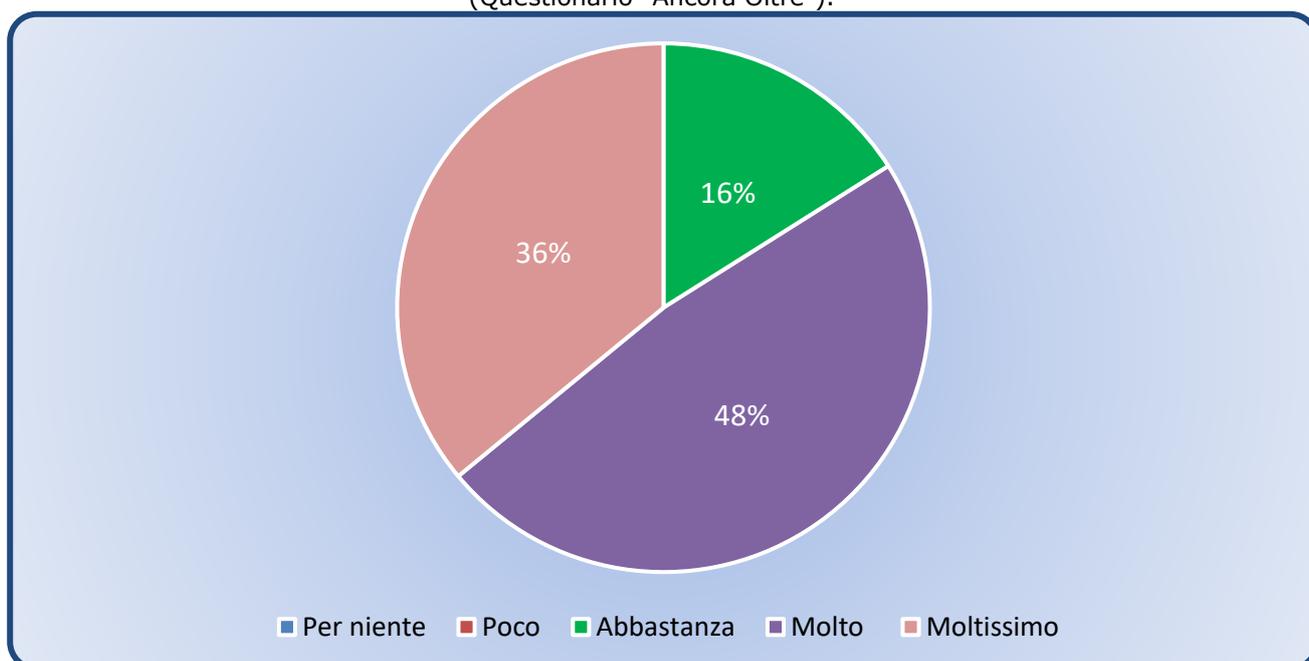
Grafico 1: Lei è stato coinvolto nel Progetto Ancora Oltre come? (Questionario Ancora Oltre)



Tra coloro che hanno preso parte all'indagine, 10 persone (40%) hanno affermato di aver avuto figli minorenni fruitori dei servizi del Progetto.

Di fronte alla domanda "**Sente che il Progetto "Ancora Oltre" ha avuto una qualche utilità per la sua persona?**" il 36% degli intervistati ha risposto "Moltissimo", il 48% "Molto" ed il restante 16% "Abbastanza" (Grafico 2).

Grafico 2: sente che il Progetto "Ancora Oltre" ha avuto una qualche utilità per la sua persona? (Questionario "Ancora Oltre").



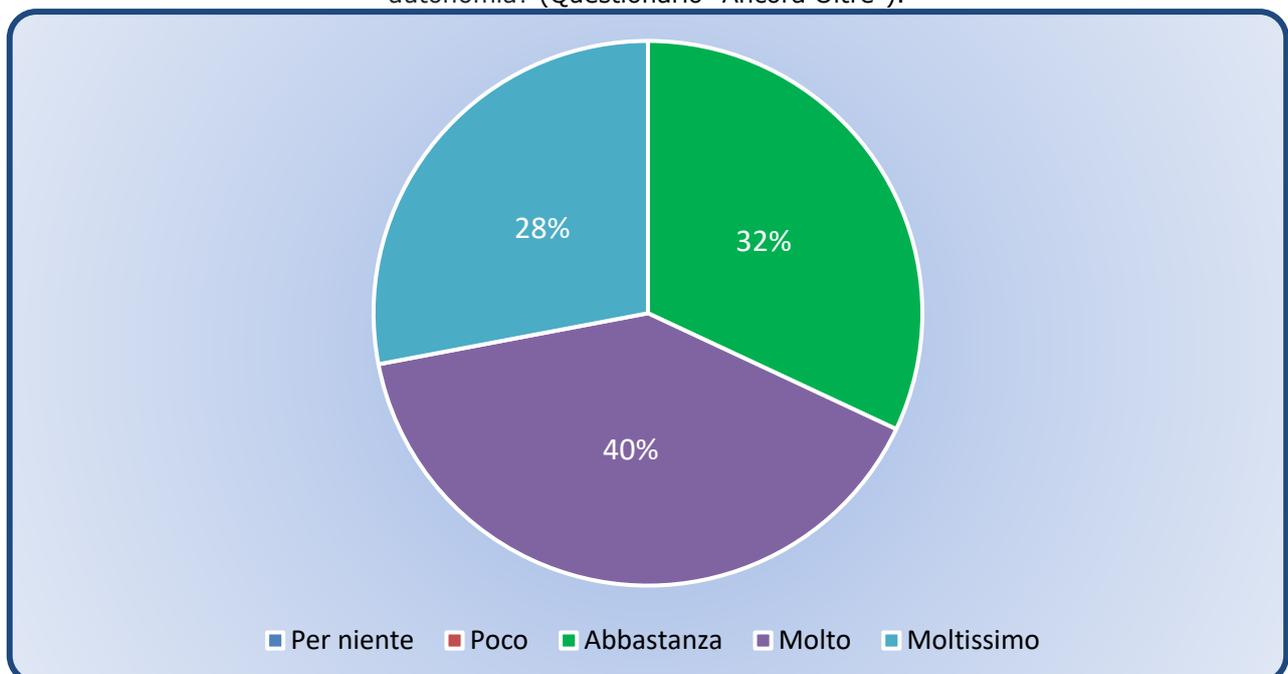
Nelle dichiarazioni (facoltative) che motivano la precedente risposta si legge:

- *Mi ha aiutato a capire e scoprire la mia personalità vera*
- *Perché mi è sempre stato vicino nell'affrontare la mia vita e i suoi problemi*
- *Ho avuto la possibilità di crescere ulteriormente e di indirizzarmi meglio su cose che mi rendono felice*
- *Mi ha aiutato a diventare una persona normale*
- *Sostegno a migliorare la mia personalità*
- *Mi ha aiutato ad affrontare momenti davvero difficili*
- *Direi che mi è servito molto, ma avrei voluto poter continuare il percorso*
- *Mi hanno aiutato sia in maniera economica che personale a livello psicologico, dandomi alcune basi fondamentali per sostenermi*
- *Persone molto disponibili e pronte a capire le esigenze di chi ne ha bisogno*
- *Crescita personale*
- *È riuscito a mettere dei punti sul passato, e aiutato a capire i traumi causati di una brutta esperienza passata nell'infanzia al Forteto*

- *È stato un grosso supporto sia morale ed aiuto economico*
- *Mi ha supportato e aiutato in diverse circostanze*
- *Ha contribuito a farmi avere uno sguardo su me stesso più oggettivo e quindi più positivo. Di conseguenza riesco a gestire meglio la mia vita.*
- *Sostegno psicologico ed economico*
- *Il progetto, ma soprattutto chi ne ha fatto parte professionalmente, ha offerto un'assistenza concreta e sincera. Quest'ultima seppur ricca di errori (a livello di categorizzazione, organizzazione fondi e etc.) si è dimostrata composta da persone che con passione hanno svolto il loro lavoro e di più, anche con il concreto rischio di ammalare loro stessi. Per conto personale posso solo ringraziare l'unica associazione privata che ha veramente provato a fare qualcosa per cambiare e migliorare la vita di molti di noi, valorizzando un'ottica di prospettiva anziché una visione impostata solo ed esclusivamente sui traumi passati.*

Anche per quanto concerne la percezione dei beneficiari che il Progetto "Ancora Oltre" abbia aumentato o meno il loro **livello di benessere e/o autonomia**, sebbene la valutazione sia lievemente inferiore, l'indice di gradimento risulta positivo: il 28%, infatti, risponde "Moltissimo", il 40% "Molto", il restante 32% "Abbastanza" (non compaiono i campi di risposta "Poco" o "Per niente").

Grafico 3: il Progetto "Ancora Oltre" ha contribuito all'aumento del suo livello di benessere e/o autonomia? (Questionario "Ancora Oltre").



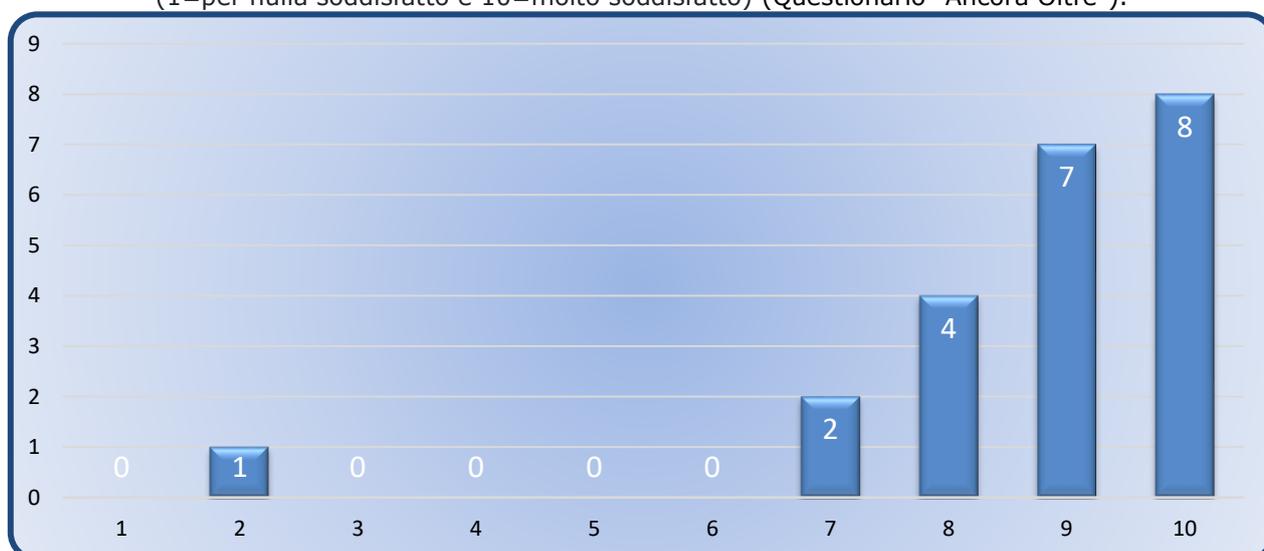
Sempre in una risposta a campo aperto facoltativa, i destinatari hanno motivato la valutazione precedente affermando:

- *Mi ha dato e sostenuto nelle varie scelte*
- *Come detto precedentemente le attività e il percorso terapeutico hanno aiutato*
- *Grazie al progetto sono riuscito a gestire in autonomia la mia vita*
- *Ogni volta che mi sono trovata ad aver bisogno e a chiedere aiuto ho trovato un valido supporto per me e per la mia famiglia*
- *Riesco a riflettere prima di agire*
- *Sono stato aiutato ogni volta*
- *Tranquillità emotiva e sicurezza di me stessa*
- *Dopo aver chiarito quale fosse il problema, sono riuscito a mettere una pietra sopra ai pensieri negativi concentrandomi sul presente con positività*
- *Mi ha aiutato e supportato quando ho avuto bisogno*
- *È stato una spalla che ti aiutava nei momenti difficili*
- *Mi sono onestamente sentito sostenuto, da un punto di vista psicologico e pratico*

Entrando nel merito delle singole azioni (psicoterapia individuale; azioni di supporto; servizi legati all'abitare; accompagnamento al lavoro; sostegno educativo; contributo economico; presa in carico da parte del servizio sociale) 22 degli intervistati (l'88% del totale) dichiarano di aver usufruito del servizio di **psicoterapia individuale** ed esprime una valutazione media di 8,68 (come emerge dal Grafico 4).

Questa azione, insieme a quella di supporto e alla ricezione di un contributo economico (che analizzeremo nel dettaglio nei grafici successivi) risultano essere le tre misure di cui i destinatari hanno usufruito maggiormente.

Grafico 4: ha usufruito per servizio di **PSICOTERAPIA INDIVIDUALE**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



Per quanto riguarda l'**azione di supporto** (disponibilità di un operatore del Progetto al bisogno, in contingenze e urgenze, pratiche burocratiche, dialogo e confronto, contenimento emotivo, ecc.), 19 persone affermano di averne usufruito (76%) e, anche in questo caso, come si può rilevare dal Grafico 5, il livello di soddisfazione medio dell'utenza risulta essere stato ottimo, attestandosi a 9,05.

Grafico 5: ha usufruito dell'**AZIONE DI SUPPORTO**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



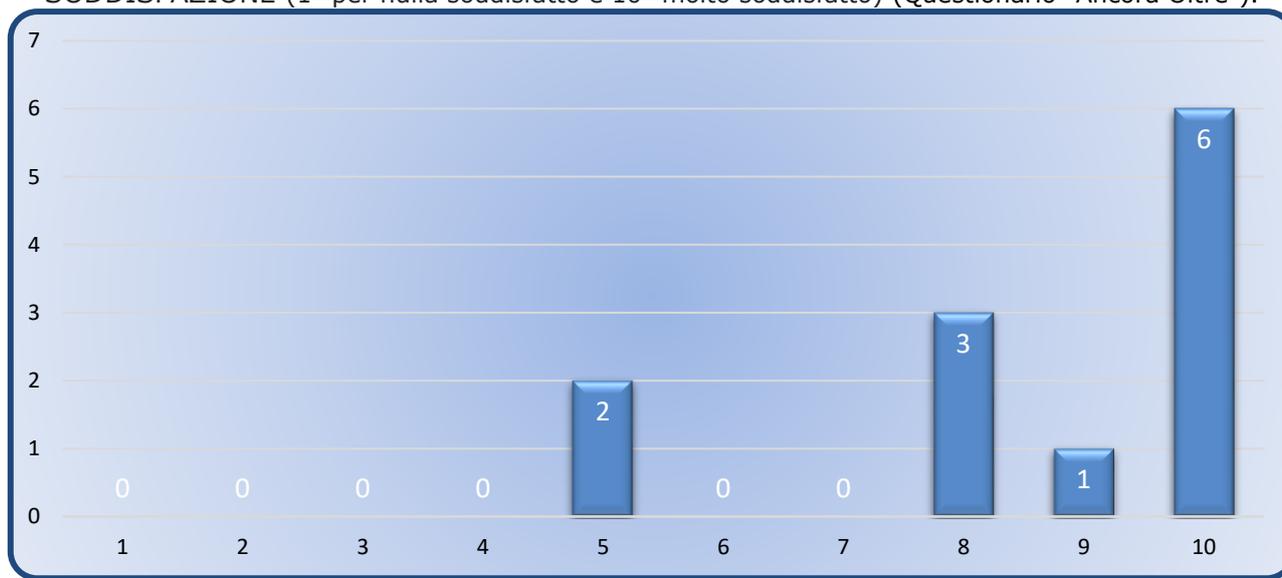
Proseguendo nell'analisi delle azioni previste dal Progetto, si rileva che 11 degli intervistati (il 44%) hanno beneficiato di servizi legati all'**abitare** (percorsi di sostegno all'autonomia abitativa, contributi per affitto, contributi economici per utenze casa, arredi ecc.) e, in questo caso, il livello di soddisfazione risulta essere in media di 9,45 (Grafico 6).

Grafico 6: ha usufruito dei servizi legati all'**ABITARE**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



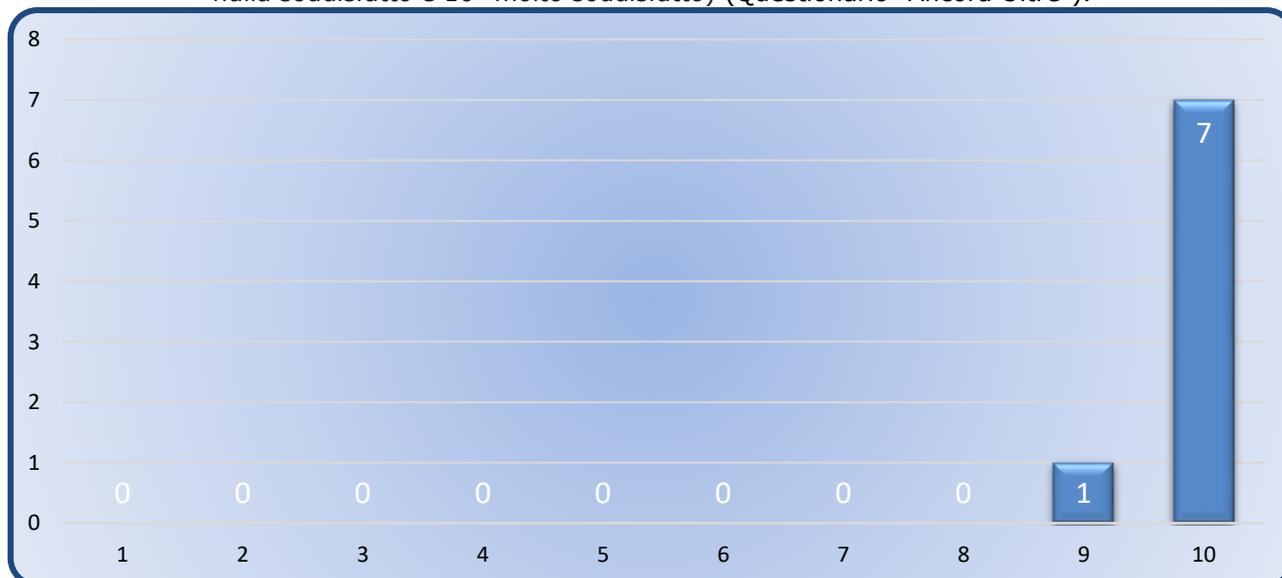
Per quanto concerne i servizi di **accompagnamento al lavoro** (bilancio competenze, stesura e revisione CV, attivazioni tirocini extracurricolari, ricerca attiva del lavoro, segnalazione aziende, formazione, ecc.) le 12 persone (48% del totale) che affermano di averne usufruito hanno dato una valutazione media di 8,5 (Grafico 7).

Grafico 7: ha usufruito dei servizi legati all'**ACCOMPAGNAMENTO AL LAVORO**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



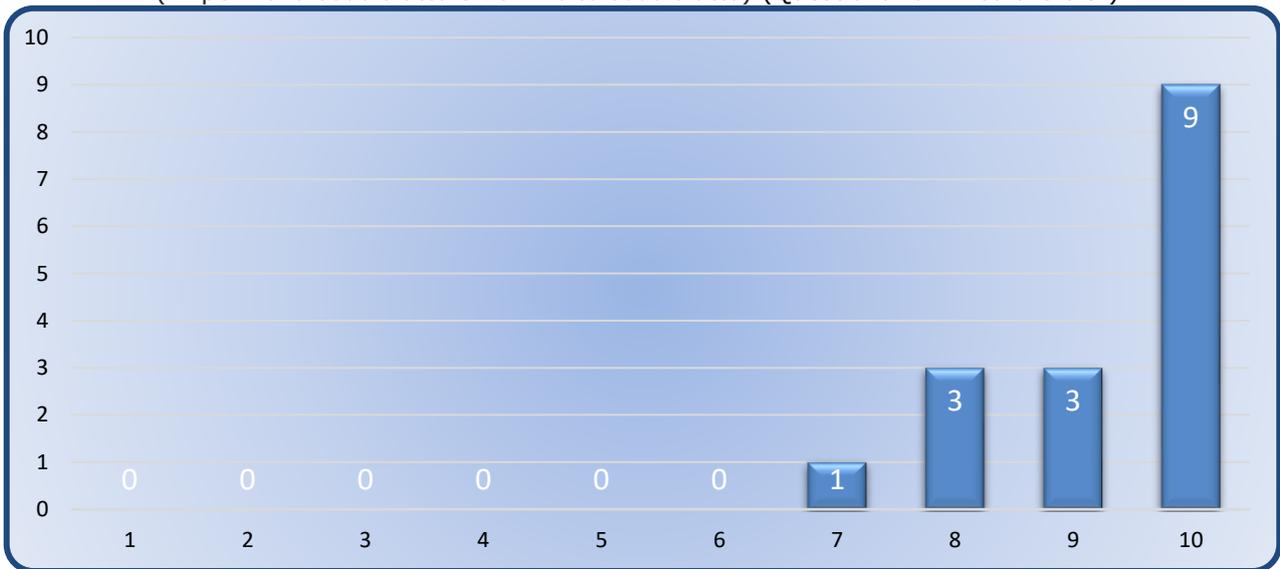
Il Progetto ha previsto anche attività di **sostegno educativo** (supporto scolastico, babysitting, attività educativa, ecc.): dichiarano di essersene avvalsi, per sé o per un minorenni del nucleo familiare, 11 dei destinatari che hanno compilato il questionario (il 32% del totale) e, di questi, l'87,5% afferma di esserne "molto soddisfatto" con una valutazione media di 9,8 (Grafico 8).

Grafico 8: ha usufruito dei servizi di **SOSTEGNO EDUCATIVO**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



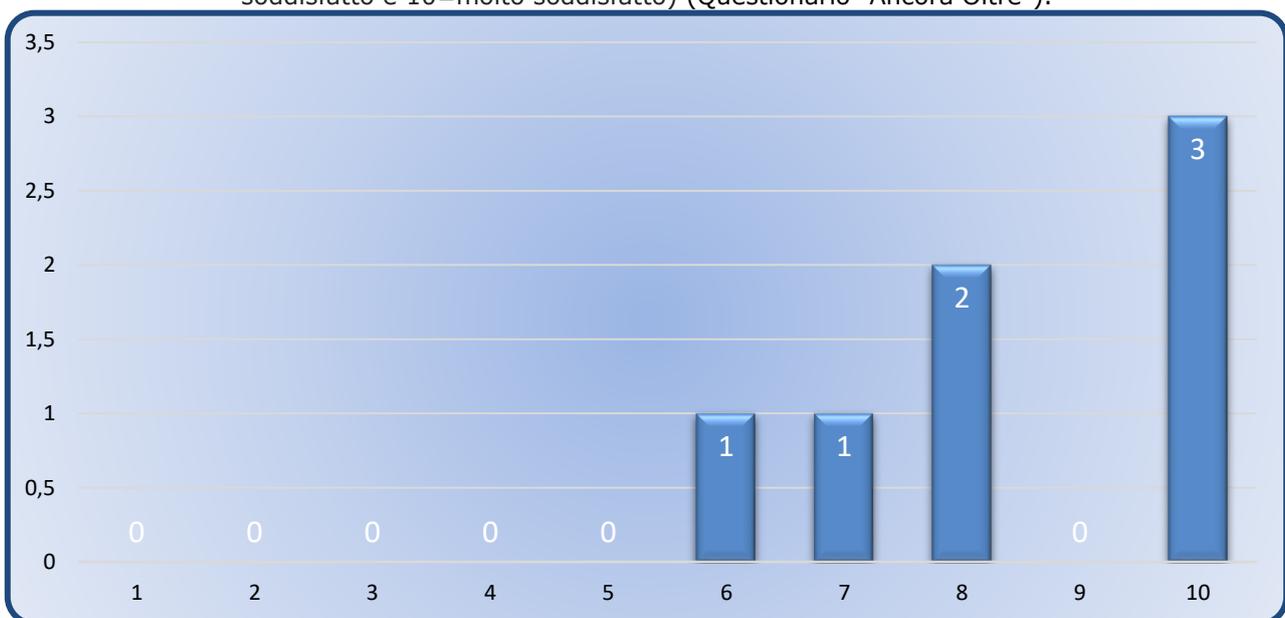
Oltre la metà delle persone che hanno preso parte all'indagine (16 beneficiari, il 64%) ha avuto accesso a qualche forma di **contributo economico** e, dal momento che il livello di soddisfazione legato a tale azione (Grafico 9) registra una valutazione media di 9,25, possiamo dedurre che gli interventi messi in campo siano stati rispondenti alle necessità.

Grafico 9: ha usufruito di qualche forma di **CONTRIBUTO ECONOMICO**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



Infine, le 7 persone (28%) che hanno affermato di **essere state prese in carico dal servizio sociale territoriale**, si dichiarano soddisfatte in modo almeno sufficiente (Grafico 10) con una valutazione media di 8,4.

Grafico 10: è stato preso in carico dal **SERVIZIO SOCIALE**? LIVELLO SODDISFAZIONE (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



Al di là delle singole azioni (riportate sopra separatamente), è stato chiesto ai tutti i beneficiari di definire la loro **relazione con le operatrici e gli operatori dei tre soggetti coinvolti nel Progetto "Oltre Forteto"**: Artemisia, Mestieri Toscana e SDS Mugello.

Qui di seguito vengono riportati i risultati emersi:

- Artemisia: valutazione media di 9,2;
- Mestieri Toscana: valutazione media di 7,44;
- Sds Mugello: valutazione media di 5,92.

Grafico 11: come definirebbe la sua relazione con le operatrici di **ARTEMISIA**? (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").

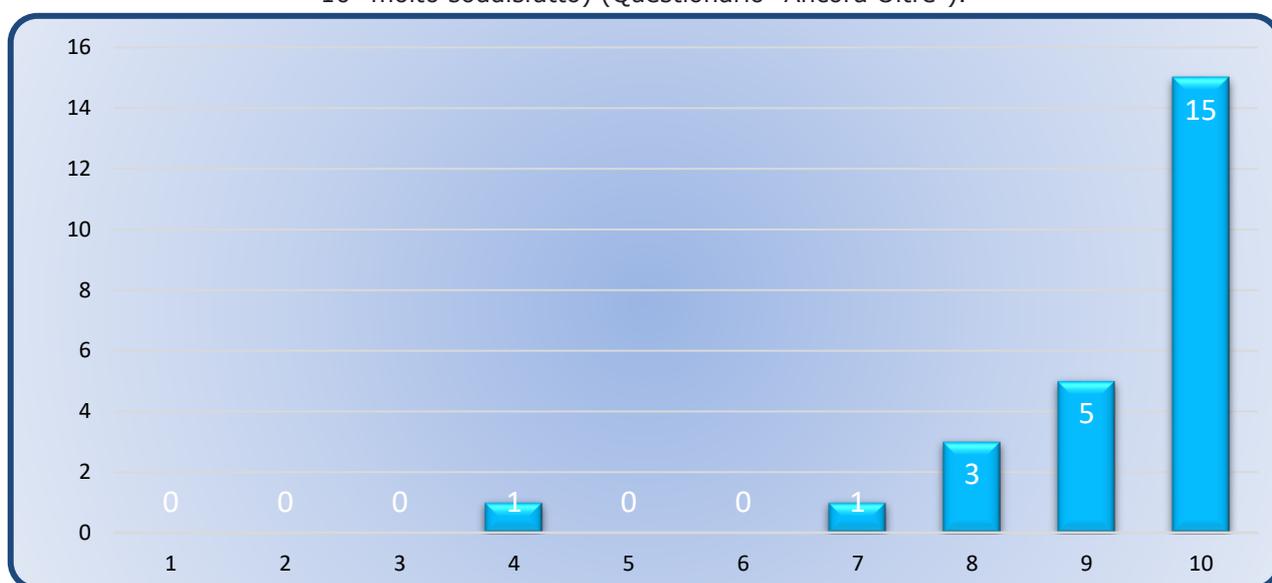
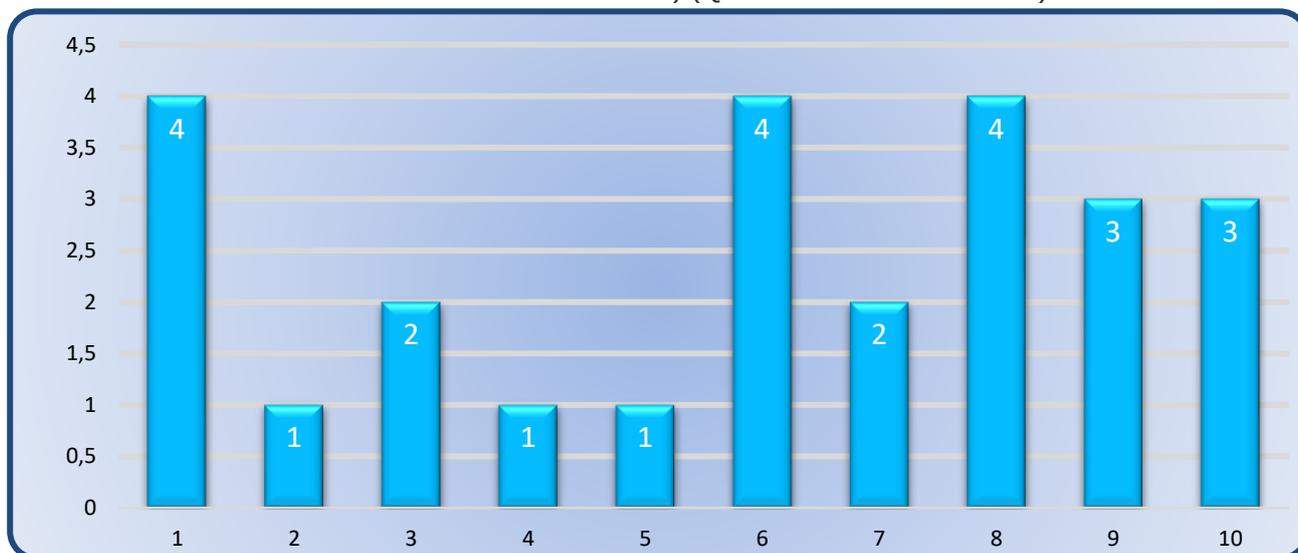


Grafico 12: come definirebbe la sua relazione con le operatrici di **MESTIERI TOSCANA**? (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



Grafico 13: come definirebbe la sua relazione con le operatrici di **SDS MUGELLO**? (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



A chiusura del questionario tutti i beneficiari sono stati interrogati in merito all'**impatto complessivo del Progetto "Ancora Oltre"**: dai risultati emersi, Grafico 14, possiamo affermare che, complessivamente, l'esito è stato valutato come "molto buono" con un punteggio medio di 8,96. Una sola valutazione è risultata insufficiente¹

Grafico 14: quale **IMPATTO COMPLESSIVO** ha avuto per lei il Progetto "Ancora Oltre"? (1=per nulla soddisfatto e 10=molto soddisfatto) (Questionario "Ancora Oltre").



¹ A questa deve essere aggiunta una seconda valutazione insufficiente: infatti, oltre la data ultima dell'8 luglio scorso comunicata come valida per la compilazione dei questionari, il 14.07.22 è pervenuta una risposta al questionario che non abbiamo potuto inserire nell'analisi che già era stata elaborata. Ne riportiamo le principali risposte. Il progetto ha avuto "poca" utilità per la persona e ha contribuito "abbastanza" all'aumento del suo livello di autonomia e/o benessere. La persona ha dichiarato di essere un familiare di persona inserita a Il Forteto; ha usufruito dei servizi di accompagnamento al lavoro e sostegno all'autonomia abitativa, ha ricevuto contributi economici ed è stata presa in carico dal servizio sociale. I voti dati alle relazioni con gli operatori sono 1 con Artemisia, 7 con Mestieri Toscana e 4 con la Sds Mugello. Il voto all'impatto complessivo del Progetto è 3.

Nelle dichiarazioni, che alcuni degli utenti hanno deciso di rilasciare a chiusura della rilevazione nel campo **“Vuole aggiungere qualche parola in più per farci capire meglio cosa pensa/cosa ha rappresentato per lei il Progetto “Ancora Oltre?””**, si legge:

- *A migliorare il rapporto all'interno della famiglia, a ritrovare veramente me stesso, a capire di più i miei errori nel rapportarmi, ad accettare il dolore e la sofferenza dell'abuso, a non pensare che ero io quello sbagliato. Grazie di cuore!*
- *Nell'ultima domanda e 10+10+10+10+10+10 mi sono sempre stati vicini sostenendo me e mio figlio nelle varie difficoltà che si sono messe nel nostro cammino sempre disponibili attenti e umani...Per qualunque crisi emotiva ci siete sempre stati ho pianto e gioito di tantissime cose quindi non posso che dirvi grazie di cuore [...] onestamente mi dispiace che finisca questo progetto perché per me siete stati come una seconda famiglia [...] grazie di tutto a tutti*
- *Credo sia stato un aiuto, seppur insufficiente, in un momento in cui nessuno aiutava. Un aiuto, dato per scontato, ma che scontato non è perché in assenza del progetto ci sarebbe stato solo il nulla. Inoltre il rapporto interpersonale sviluppato per me è stato molto importante*
- *Una speranza per uscire da una situazione molto difficile*
- *Mi ha aiutato nel presente ad affrontare situazioni personali e familiari difficili, ma ho trovato anche quel supporto psicologico di cui avevo bisogno per rielaborare il mio vissuto al Forteto, per aiutarmi a sentirmi meno "strana e marchiata" da questa brutta esperienza*
- *Per me è stato utile in un momento molto difficile per me che ancora si fa sentire tutti i giorni, mi servirebbe continuare per non perdere la continuità con il lavoro svolto grazie a tutti del vostro lavoro*
- *Un contributo ed un aiuto, un importante sostegno emotivo, dove persone che non hanno affrontato simili cose e non possono capirne le azioni ed i comportamenti che ne derivano!*
- *È stato fondamentale l'aiuto e supporto di due persone fantastiche che per me hanno fatto tanto;*
- *Mi ha aiutato nei momenti più duri*
- *Spero che ci sia la possibilità di continuare*
- *Una speranza e un sostegno nei momenti difficili e complicati*
- *Molto importante, una sicurezza*
- *Mi ha fatto sentire meno solo nell'affrontare una situazione pesante riguardo alla mia vita passata*
- *La salvezza in alcuni momenti bui e un sostegno a volte anche solo per parlare.*

A cura di Giovanna Grigioni