

Direzione Istruzione e sviluppo sociale



L'Ufficio Welfare – Pubblica tutela e rapporti con l'Autorità giudiziaria della Città metropolitana di Torino

L'opinione degli utenti che hanno usufruito del Servizio nel 2022

Rilevazione giugno-luglio 2023

A cura della Direzione Strategie, miglioramento processi e organizzazione

1. Il disegno della ricerca

L'Ufficio Welfare - Pubblica tutela e rapporti con l'Autorità giudiziaria della Città metropolitana di Torino fornisce un servizio di sostegno a diverse categorie di soggetti - privati, enti pubblici e professionisti - che si occupano della cura e dell'assistenza di persone che si trovano nell'impossibilità, anche parziale, di provvedere ai propri interessi per difficoltà psichiche. L'Ufficio offre un'assistenza specialistica nella gestione delle pratiche amministrative legate alle misure di protezione giuridica, con l'obiettivo di semplificare e agevolare il lavoro di coloro che si prendono cura di queste persone. I servizi offerti vanno dalla consulenza sulla presentazione di documenti, alla compilazione di moduli, alla gestione delle comunicazioni con l'Autorità giudiziaria, al supporto nell'interpretazione delle normative vigenti.

Nel periodo giugno/luglio 2023, sono stati contattati tutti coloro che nel corso del 2022 si erano rivolti all'Ufficio per conto di un soggetto in difficoltà, proponendo loro un questionario con cui valutare la qualità del servizio ricevuto. La somministrazione del questionario è avvenuta rendendo disponibile un link alla compilazione per via telematica, per gli utenti senza contatto e-mail si è proceduto, invece, tramite intervista telefonica.

Su 1615 utenti che hanno utilizzato i servizi dell'Ufficio di Pubblica Tutela nel corso del 2022, 479 hanno condiviso le loro opinioni completando il questionario o rispondendo all'intervista telefonica. Si è registrato, quindi, un tasso di partecipazione del 30% rispetto al numero totale di utenti.

Di seguito sono illustrati i principali risultati della ricerca.

1.1 Il profilo degli utenti dell'Ufficio di Pubblica tutela

Possiamo identificare due categorie di utenti dell'Ufficio di Pubblica tutela della Città metropolitana di Torino: da un lato ci sono i *beneficiari* o *utenti finali*, ovvero coloro che sono oggetto di una tutela o di un'amministrazione di sostegno, e dall'altro le persone che li rappresentano (tutori, amministratori di sostegno, genitori esercenti la responsabilità genitoriale) o che si rivolgono all'Ufficio per conto loro, qui definiti *utenti diretti*. La quasi totalità delle persone che contatta l'ufficio fa parte di quest'ultimo gruppo.

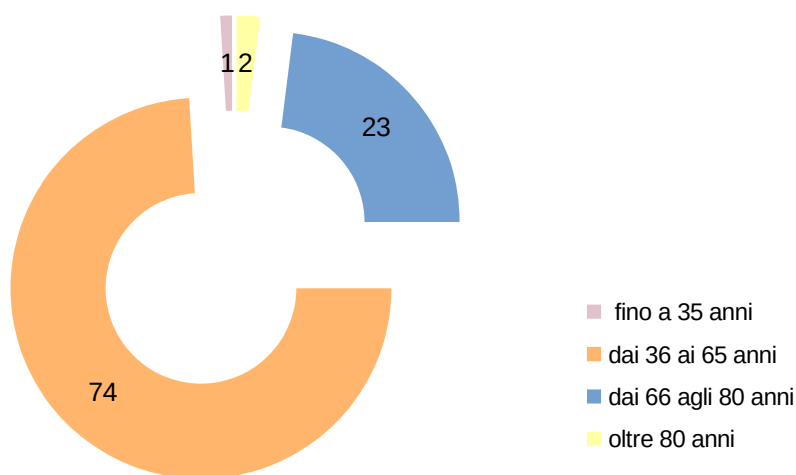
Il questionario prevedeva alcune domande mirate che hanno consentito di delineare il profilo di queste due tipologie di utenti.

1.1.1 Gli utenti diretti: i soggetti che si rivolgono all'Ufficio per conto dei beneficiari

Chi si rivolge all'Ufficio di Pubblica Tutela ha più spesso un'età compresa tra i 36 e i 65 anni (74%), è cittadino italiano (98%), possiede un diploma di scuola media superiore (37%) o una laurea (28%) e lavora come dipendente nel settore privato (34%) anche se si rileva una significativa presenza di pensionati (29%).

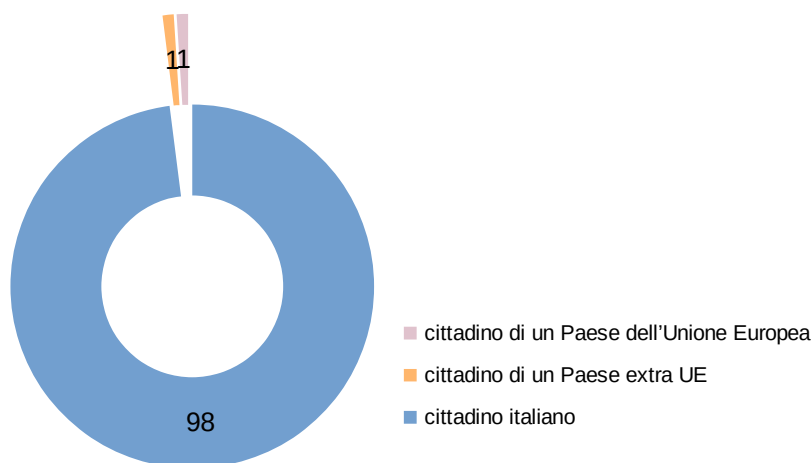
Età – valori %

Base (casi): 458



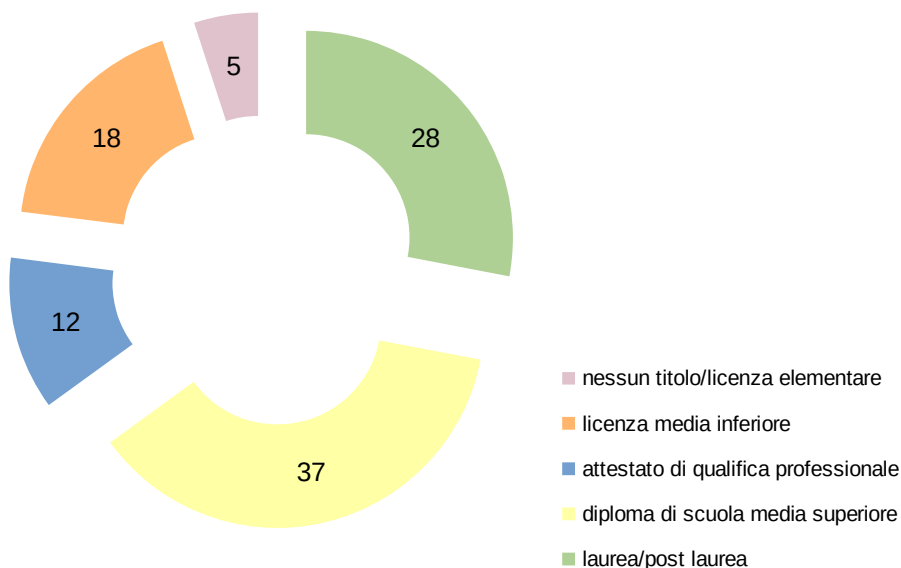
Cittadinanza – valori %

Base (casi): 458



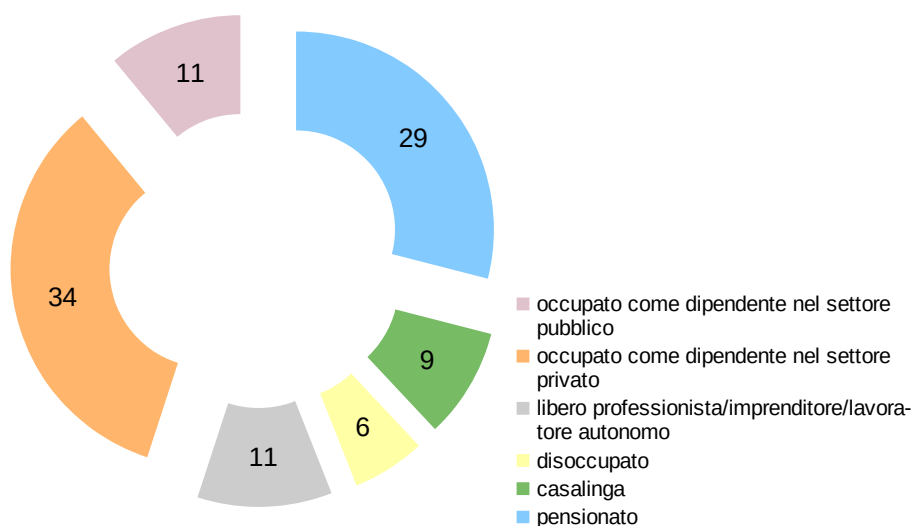
Titolo di studio – valori %

Base (casi): 458



Professione svolta: – valori %

Base (casi): 458

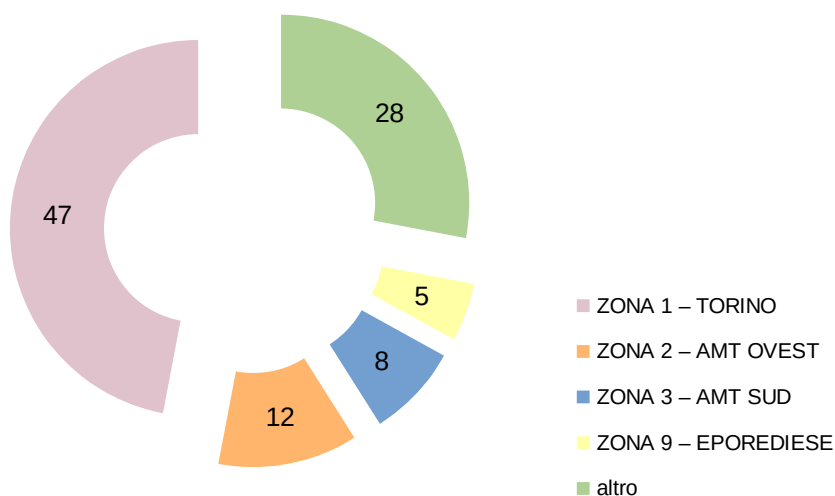


Quasi la metà degli utenti coinvolti nell'indagine risiede in Torino città (47%). Nel grafico riportato di seguito, per una maggiore facilità di lettura del dato, si riporta una classificazione dei Comuni per zone omogenee. Per una definizione di zona omogenea e un elenco dei Comuni ricompresi in ciascuna zona si rimanda al sito web istituzionale della Città metropolitana all'indirizzo:

http://www.cittametropolitana.torino.it/istituzionale/zone_omogenee.shtml

Comune di residenza – raggruppamento in zone omogenee - valori %

Base (casi): 456



ZONA 1 - TORINO	47%
ZONA 2 - AMT OVEST	12%
ZONA 3 - AMT SUD	8%
ZONA 4 - AMT NORD	4%
ZONA 5 - PINEROLESE	4%
ZONA 6 - VALLI SUSA E SANGONE	4%

ZONA 7 - CIRIACESE VALLI DI LANZO	3%
ZONA 8 - CANAVESE OCCIDENTALE	1%
ZONA 9 - EPOREDIESE	5%
ZONA 10 - CHIVASSESE	4%
ZONA 11 - CHIERESE CARMAGNOLESE	3%
ZONA 12 - COMUNE AL DI FUORI DELLA AMT	5%

I soggetti che si rivolgono all'ufficio di Pubblica Tutela appartengono più spesso alla cerchia familiare più stretta di chi è sottoposto a tutela giuridica. Sono più spesso i **genitori** (30%), i **figli** (26%) o i **fratelli/sorelle** (17%).

Rispetto al TUTELETO/AMMINISTRATO/MINORENNE, cioè la persona per la quale si è rivolto all'Ufficio di Pubblica Tutela lei è: – valori %

Base (casi): 503

il genitore	30%
il figlio	26%
il fratello/la sorella	17%
il coniuge	6%
nipote di zii	5%
altro parente	6%
un conoscente	2%
un referente di Ente pubblico o del privato sociale	5%
altra figura	3%

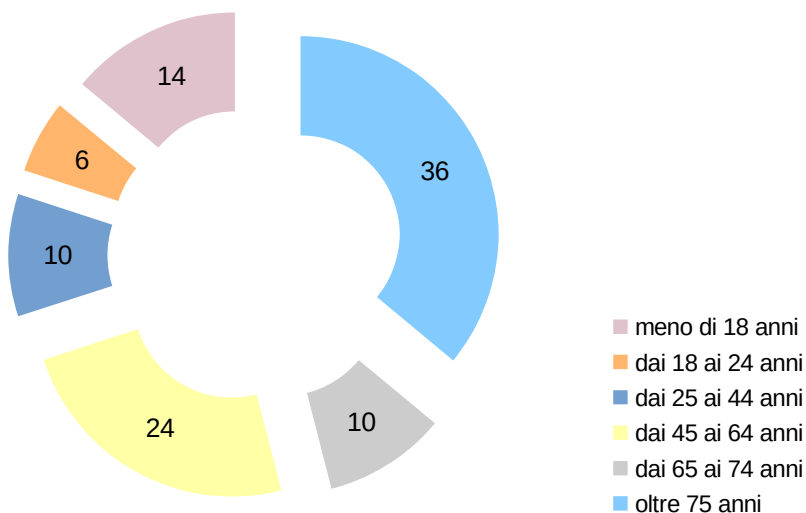
1.1.2 Gli utenti finali: i beneficiari dei servizi dell'Ufficio di Pubblica tutela

I soggetti che necessitano di un tutore o amministratore di sostegno per la gestione dei propri interessi, si possono considerare quali *utenti finali* dell'Ufficio di Pubblica Tutela, anche se di norma non sono loro a rivolgersi direttamente alla Città metropolitana. Il questionario prevedeva una serie di domande che hanno permesso di tracciare il profilo di queste persone, beneficiarie delle misure per il cui interesse si era contattato l'Ufficio.

Complessivamente, il 36% di questi utenti rientra nella categoria degli **anziani**. Più spesso si tratta infatti di persone **over 65 con difficoltà cognitive o disabilità intellettiva o fisica** (32%), o soggetti **disabili con meno di 65 anni** (24%). Meno di 4 soggetti su 10 vivono in una struttura, gli altri **risiedono in un'abitazione privata più spesso situata in Torino città** (51%), situazioni in cui si ipotizza la presenza di uno o più care giver.

Età del tutelato/amministrato/minorenne: – valori %

Base (casi): 502



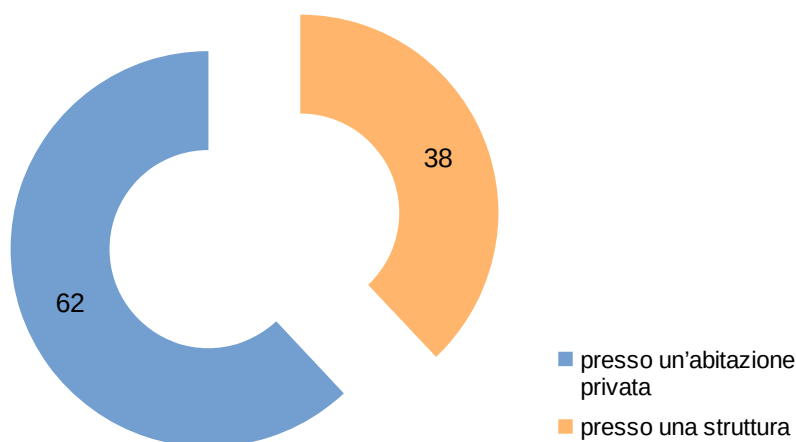
Selezioni la categoria che meglio risponde allo stato della persona per la quale si è rivolto all'Ufficio di Pubblica Tutela – valori %

Base (casi): 503

anziano con difficoltà cognitive/disabilità intellettiva o fisica con più di 65 anni	32%
adulto disabile con meno di 65 anni	24%
adulto con problemi di salute mentale con meno di 65 anni	15%
minorenne	14%
anziano con problemi di salute mentale con più di 65 anni	11%
Anziano con dipendenza con più di 65 anni	2%
Adulto con dipendenza con meno di 65 anni	2%

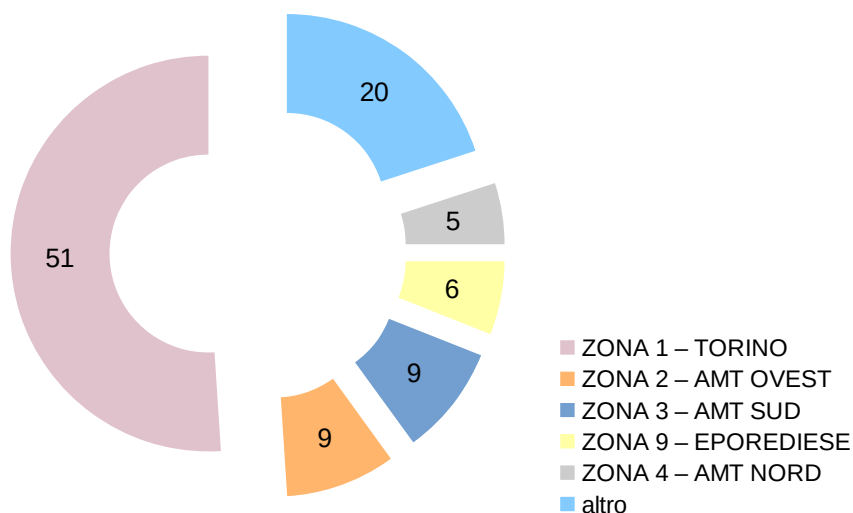
Il tutelato/amministrato/minorenne vive: – valori %

Base (casi): 502



Comune in cui risiede il tutelato/amministrato/minorenne – valori %

Base (casi): 493



ZONA 1 - TORINO	51%
ZONA 2 - AMT OVEST	9%
ZONA 3 - AMT SUD	9%
ZONA 4 - AMT NORD	5%
ZONA 5 - PINEROLESE	3%
ZONA 6 - VALLI SUSA E SANGONE	2%

ZONA 7 - CIRIACESE VALLI DI LANZO	3%
ZONA 8 - CANAVESE OCCIDENTALE	1%
ZONA 9 - EPOREDIESE	6%
ZONA 10 - CHIVASSESE	4%
ZONA 11 - CHIERESE CARMAGNOLESE	4%
ZONA 12 - COMUNE AL DI FUORI DELLA AMT	3%

2. L'accesso all'ufficio Pubblica tutela della Città metropolitana di Torino

Gli utenti intervistati hanno saputo dell'esistenza dell'Ufficio Tutele di Città metropolitana più spesso tramite la **Cancelleria tutele del tribunale** (38%). Il Tribunale di Torino infatti, alla consegna del modulo del giuramento, invia un'informativa che riporta tutti i contatti dell'Ufficio, tale documentazione viene anche inoltrata via e-mail agli utenti che chiedono supporto nella compilazione delle istanze o dei ricorsi.

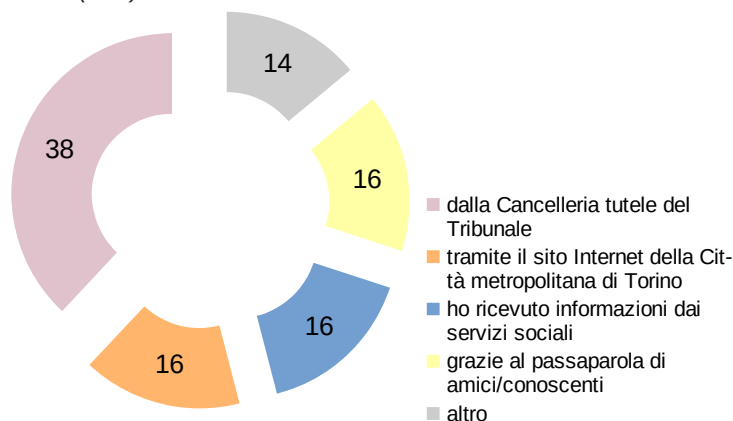
Nel corso del 2022 un quarto degli utenti è stato **ricevuto su appuntamento** nella sede torinese di c.so Inghilterra 7, ma la maggior parte di loro ha preferito un **contatto telefonico** (63%) o **via e-mail** (50%); oltre il 60% degli utenti ha avuto **tra le 2 e le 5 interazioni con l'Ufficio Tutele**.

Esaminando le ragioni per cui gli intervistati si sono rivolti all'Ufficio, emergono principalmente le esigenze di **assistenza nella compilazione della richiesta di autorizzazione** (31%) o di **un rendiconto** (31%), nonché nell'**apertura di una misura di protezione** (27%).

Prima di contattare la Città Metropolitana, quasi un utente su tre aveva cercato assistenza da altre fonti (30%), rivolgendosi prevalentemente **ai servizi sociali territoriali** (44%) o **ad avvocati** (43%).

Come è venuto a conoscenza dell'esistenza dell'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino? – valori %

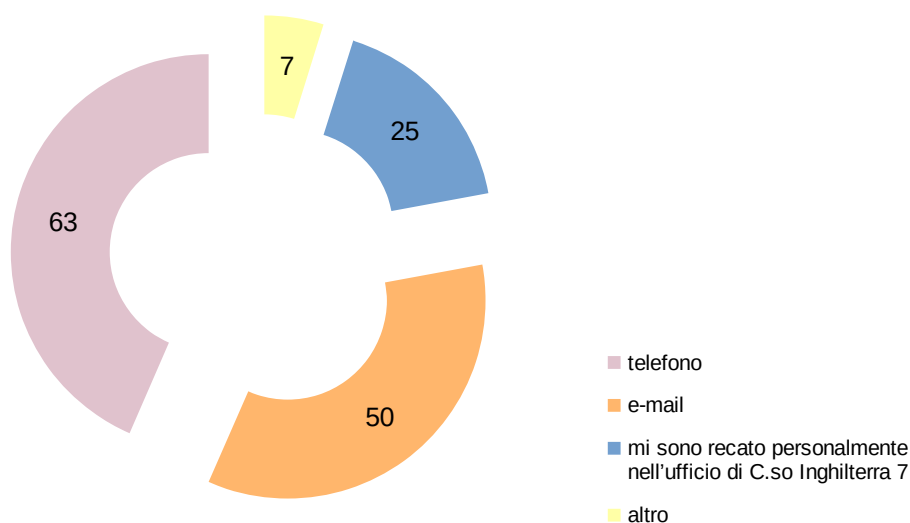
Base (casi): 465



dalla Cancelleria tutele del Tribunale	38%
tramite il sito Internet della Città metropolitana di Torino	16%
ho ricevuto informazioni dai servizi sociali	16%
grazie al passaparola di amici/conoscenti	12%
tramite altri siti Internet	5%
ho partecipato a incontri formativi e/o informativi sul territorio	3%
tramite avvocato	3%

In che modo si è rivolto all'Ufficio di Pubblica Tutela nel corso del 2022? – valori %

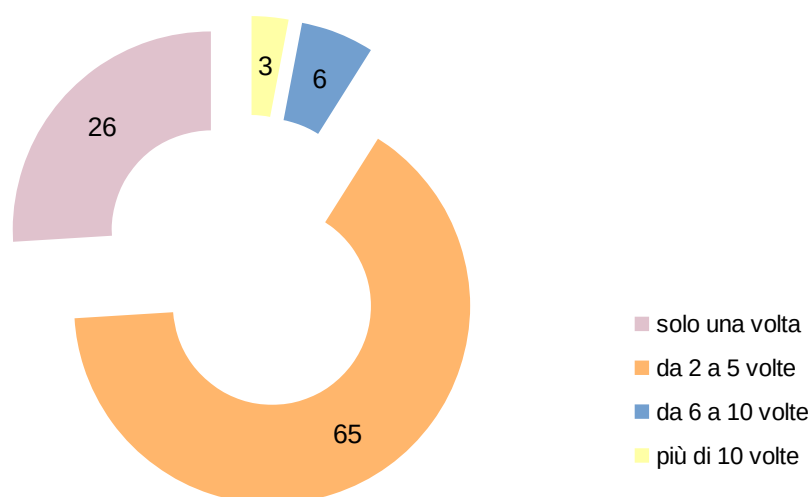
Base (casi): 468



| La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte.

Quante volte si è rivolto all'Ufficio di Pubblica Tutela di Città metropolitana nel corso del 2022? – valori %

Base (casi): 470



Si è rivolto all'Ufficio di Pubblica Tutela per richiedere informazioni in merito a...

– valori %

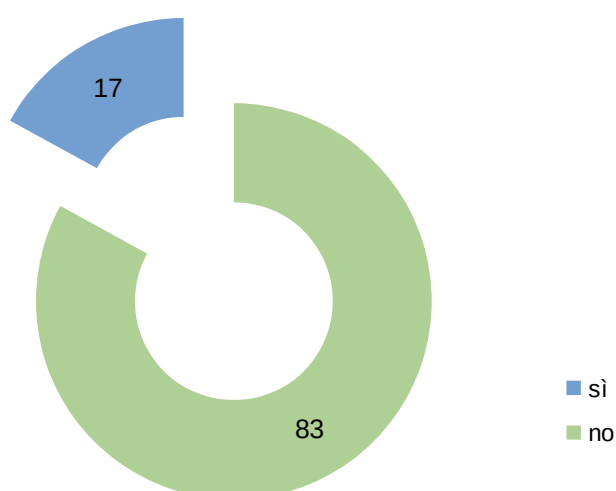
Base (casi): 469

...come compilare una richiesta di autorizzazione	31%
...come compilare un rendiconto	31%
...come aprire una misura di protezione (tutela o amministrazione di sostegno)	27%
...come compilare l'istanza quadro	18%
...come compilare l'accertamento economico (inventario)	10%
...contenuto dei provvedimenti del Giudice	8%
...problemi nel rapporto con il tutore/amministratore di sostegno	2%
...come compilare una richiesta di sostituzione dell'incarico	2%
...come chiedere la revoca della misura	1%
...problemi legati al progetto di collocazione dell'interdetto/amministrato	1%
altro	12%

La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

Prima di rivolgersi all'Ufficio di Pubblica tutela aveva già cercato aiuto presso altri soggetti/Enti/strutture? – valori %

Base (casi): 471



A chi si era rivolto? – valori %

Base (casi): 77

servizi sociali	44%
avvocato	43%
uffici ASL	17%
associazioni	14%
amici/conoscenti	8%
familiari	4%
banche/poste	1%
altro	14%

La somma delle percentuali supera il 100% perché era possibile indicare più risposte

3. Il giudizio sul servizio offerto dall'ufficio Pubblica tutela della Città metropolitana di Torino

Uno degli obiettivi principali dell'indagine è stato quello di rilevare le opinioni degli utenti sulla qualità del servizio offerto dall'Ufficio di Pubblica tutela. Come si può leggere dalla tabella riportata di seguito, quasi la totalità degli utenti ritiene di essere venuto in contatto con persone che sono state in grado di comprendere ciò di cui avevano bisogno (78% molto soddisfatti e 20% abbastanza soddisfatti), competenti nel loro lavoro (molto soddisfatti: 74%; abbastanza soddisfatti: 24%), che sono state capaci di esprimersi in un modo chiaro (molto soddisfatti: 73; abbastanza soddisfatti: 24%). In generale ritengono di aver ottenuto tutte le informazioni necessarie al loro caso (molto soddisfatti: 72; abbastanza soddisfatti: 23%) in un contesto in cui la riservatezza e la privacy sono state adeguatamente tutelate (molto soddisfatti: 80%; abbastanza soddisfatti: 18%).

Più di 9 utenti su 10 consiglierebbero sicuramente (83%) o probabilmente (13%) ad altri nella loro stessa situazione di rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino.

Dopo aver ricevuto il supporto dell'Ufficio Pubblica Tutela il 90% degli utenti intervistati ritiene di essere in grado di svolgere l'incarico assegnato in autonomia, anche se molti riferiscono che potrebbero ancora contattare l'Ufficio per un parere.

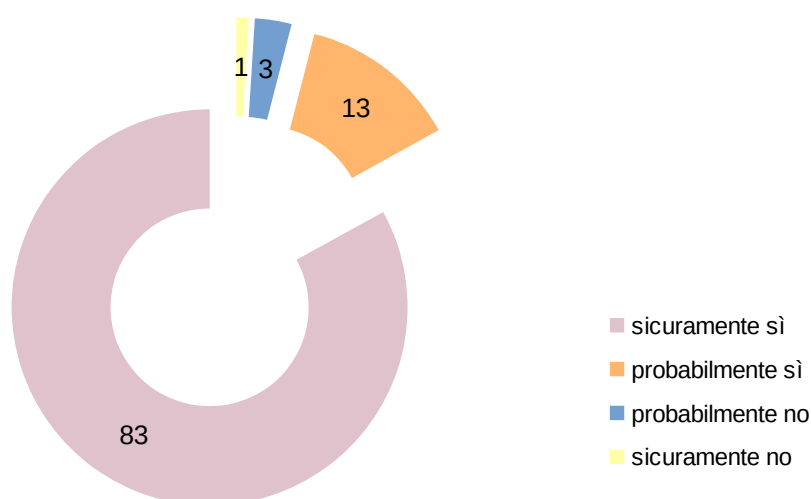
Come valuta il servizio offerto dall'Ufficio di Pubblica Tutela? – valori %

Base (casi): 463

Sono stati in grado di comprendere ciò di cui avevo bisogno	MOLTO 78%	ABBASTANZA 20%	POCO 1%	PER NULLA 1%
Mi sono sembrati competenti nel loro lavoro	MOLTO 74%	ABBASTANZA 24%	POCO 1%	PER NULLA 1%
Ho ricevuto informazioni espresse con linguaggio chiaro	MOLTO 73%	ABBASTANZA 24%	POCO 2%	PER NULLA 1%
Ho ottenuto tutte le informazioni necessarie al mio caso	MOLTO 72%	ABBASTANZA 23%	POCO 4%	PER NULLA 1%
In generale, mi è sembrato che la riservatezza e la privacy fossero adeguatamente tutelate	MOLTO 80%	ABBASTANZA 18%	POCO 1%	PER NULLA 1%

Consiglierebbe ad altri nella Sua stessa situazione di rivolgersi all'Ufficio di Pubblica Tutela della Città metropolitana di Torino? – valori %

Base (casi): 503



Dopo aver ricevuto il supporto dell'Ufficio Pubblica Tutela ritiene di essere in grado di svolgere l'incarico assegnato in autonomia? – valori %

Base (casi): 463

