

Servizio Solidarietà Sociale

I servizi per i disabili sensoriali in età scolare
L'opinione degli utenti - III edizione

Marzo 2004

Ricerca effettuata da:

Servizio Organizzazione e Qualità
in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico

Indice

1. Il disegno della ricerca.....	pag. 3
2. L'informazione offerta agli utenti.....	pag. 5
2.1 La relazione tra il Servizio Solidarietà Sociale e le famiglie.....	pag. 5
2.2 La conoscenza del Centro di Informazione Disabilità (CID).....	pag. 6
2.3 La conoscenza degli altri sportelli per disabili presenti sul territorio provinciale.....	pag. 8
3. Il Progetto di intervento individuale.....	pag. 9
3.1 L'incontro per la definizione del Progetto.....	pag. 9
3.2 Rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio.....	pag. 11
4. L'intervento dell'educatore: la valutazione degli utenti.....	pag. 12
4.1 La continuità.....	pag. 12
4.2 La competenza.....	pag. 13
4.3 La capacità di mediare.....	pag. 13
4.4 Un giudizio complessivo.....	pag. 14
5. L'intervento dell'educatore: l'utilità percepita.....	pag. 15
5.1 L'indice sintetico.....	pag. 16
5.2 La valutazione diacronica.....	pag. 18
6. L'indagine: utilità percepita.....	pag. 19
7. Il profilo dei rispondenti.....	pag. 20
7.1 Tipo di disabilità, numero di ore di intervento dell'educatore, scuola frequentata.....	pag. 20
7.2 La continuità del servizio offerto dalla Provincia.....	pag. 21
7.3 Comune di residenza e agenzia educativa utilizzata.....	pag. 22
8. I servizi per i disabili sensoriali offerti dalla Provincia di Torino. Uno sguardo d'insieme.....	pag. 24

1. Il disegno della ricerca

Il Servizio Solidarietà Sociale della Provincia di Torino promuove interventi educativo-assistenziali rivolti a persone sorde, cieche o ipovedenti che frequentano un Istituto scolastico di qualsiasi ordine e grado, dall'asilo nido al perfezionamento post-laurea.

Gli interventi consistono in attività di aiuto alla persona nello svolgimento di funzioni e abilità proprie della vita quotidiana, delle relazioni sociali e per il soddisfacimento di interessi di studio, culturali e di tempo libero.

La Provincia eroga direttamente questi servizi ai residenti nei comuni di Torino e di Riva presso Chieri; negli altri comuni del territorio provinciale, invece, gli utenti fanno riferimento a Consorzi di Comuni, Comunità Montane o Aziende Sanitarie Locali.

Nella tab. 1 è illustrata la popolazione dei disabili sensoriali in età scolare che ha usufruito dei servizi della Provincia nel 2003. Circa i tre quarti degli utenti sono ragazzi sordi (255 sordi e 83 ciechi/ipovedenti) e la maggior parte di loro vive fuori Torino (143 sono residenti a Torino e 195 in altri Comuni della Provincia).

Tab. 1: La popolazione dei disabili sensoriali in età scolare della Provincia di Torino: tipo di disabilità e Comune di residenza – valori %

Popolazione: 338 casi		Comune di residenza		
		Torino	Fuori Torino	Totale
Tipo di disabilità	Sordi	76.9	74.4	75.4
	Ciechi/ipovedenti	23.1	25.6	24.6
Totale		100	100	100

Fonte: Provincia di Torino – Servizio Solidarietà Sociale

Da diversi anni la Provincia di Torino ritiene utile rilevare le opinioni delle persone disabili e delle famiglie che usufruiscono di questi servizi. Nel 2000 è stata realizzata la prima indagine che aveva l'obiettivo di valutare quella che era una nuova modalità di fornitura del servizio. Infatti, questo si è trasformato, passando dalla semplice erogazione di un contributo economico ad un vero e proprio intervento di assistenza educativa. La seconda edizione dell'indagine è stata realizzata all'inizio del 2001, con l'obiettivo primario di verificare l'efficacia delle azioni intraprese a seguito dei risultati emersi nell'indagine precedente.

A distanza di due anni, nel dicembre 2003, il Servizio Solidarietà Sociale ha deciso di ripetere questa iniziativa per verificare se si fossero verificati dei cambiamenti nelle percezioni dell'utenza rispetto ai servizi offerti. La ricerca è stata condotta dal *Servizio Organizzazione e Qualità* in collaborazione con l'*Ufficio Relazioni con il Pubblico* della Provincia. Per garantire la confrontabilità dei risultati nel tempo, è stato riproposto quasi integralmente il questionario utilizzato nelle indagini del 2000 e del 2001¹.

¹ Lo strumento utilizzato per le varie edizioni della ricerca è un *questionario auto-compilato semi strutturato*, contenente domande sia a risposta aperta sia chiusa, che è stato consegnato direttamente, tramite il proprio educatore, a ciascuna famiglia coinvolta nell'indagine. Nell'ultima versione del questionario sono state apportate alcune modifiche la cui opportunità deriva anche dall'analisi dei risultati delle indagini precedenti.

Come nelle precedenti edizioni, è stata coinvolta l'intera popolazione di riferimento. Hanno risposto 100 individui, con una percentuale di ritorno pari al 29,6%.

Nella tab. 2 sono rappresentati i rispondenti classificati per tipo di disabilità e comune di residenza. Da un confronto con i dati sulla popolazione (tab.1) è possibile verificare che il campione dei rispondenti è adeguatamente rappresentativo dell'intera popolazione. Infatti, sono solo leggermente sovrarappresentati gli individui sordi che risiedono fuori Torino.

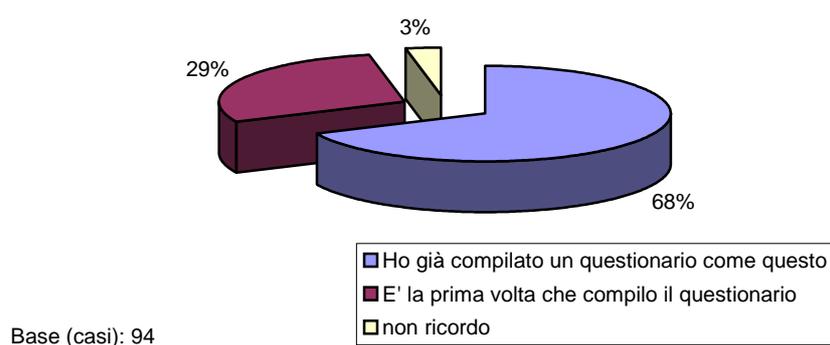
Tab. 2: Gli individui che hanno partecipato all'indagine: tipo di disabilità e Comune di residenza – valori %

Popolazione: 94 casi *		Comune di residenza		
		Torino	Fuori Torino	Totale
Tipo di disabilità	Sordi	77	80	80
	Ciechi/ipovedenti	23	20	20
Totale		100	100	100

* In realtà sono stati restituiti 100 questionari compilati. 6 di loro, tuttavia non hanno risposto alle domande relative al tipo di disabilità e/o al Comune di residenza.

Il 68% dei rispondenti aveva già partecipato ad una precedente edizione dell'indagine (fig. 1).

Fig. 1: Partecipazione ad una precedente edizione dell'indagine – valori %



2. L'informazione offerta agli utenti

2.1 La relazione tra il Servizio Solidarietà Sociale e le famiglie

Più del 50% degli utenti che hanno partecipato all'indagine dichiara di essere abbastanza informato circa le attività organizzate dal Servizio Disabili Sensoriali della Provincia (fig. 2). Confrontando i risultati con quelli del 2001, emerge una certa flessione; nell'ultima indagine, infatti, diminuiscono gli utenti che si dichiarano *molto* o *abbastanza* informati e aumentano coloro che lo sono *poco* o *per nulla*. Questa tendenza è evidenziata in modo ancora più netto dalla fig. 3: solo il 44% dei rispondenti afferma che l'informazione rispetto agli anni precedenti è migliorata, contro il 58% del 2001.

Fig.2: In che misura ritenete di essere informati sulle iniziative e le attività svolte dal Servizio disabili? - Un confronto con il 2001 - valori %

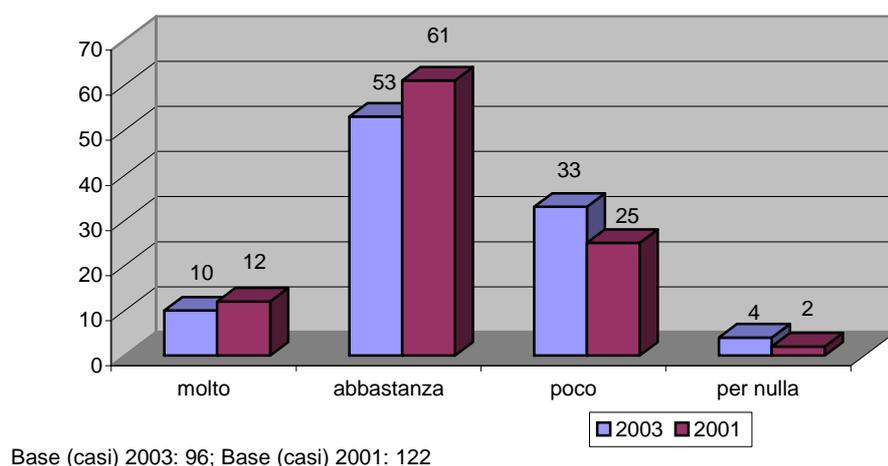
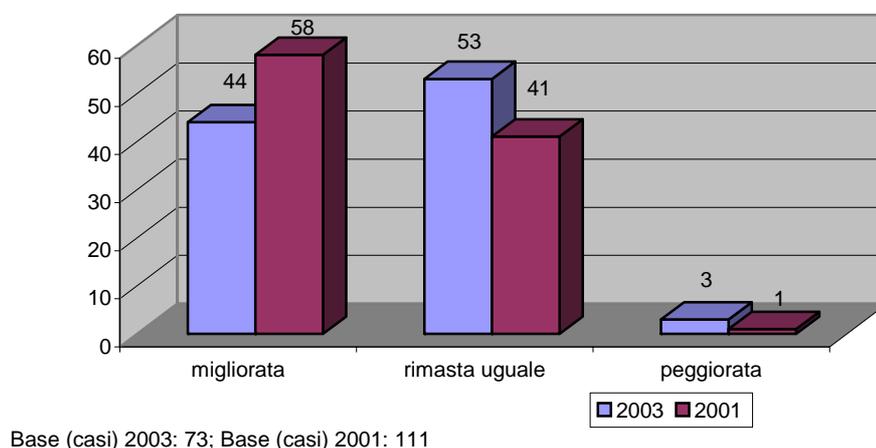
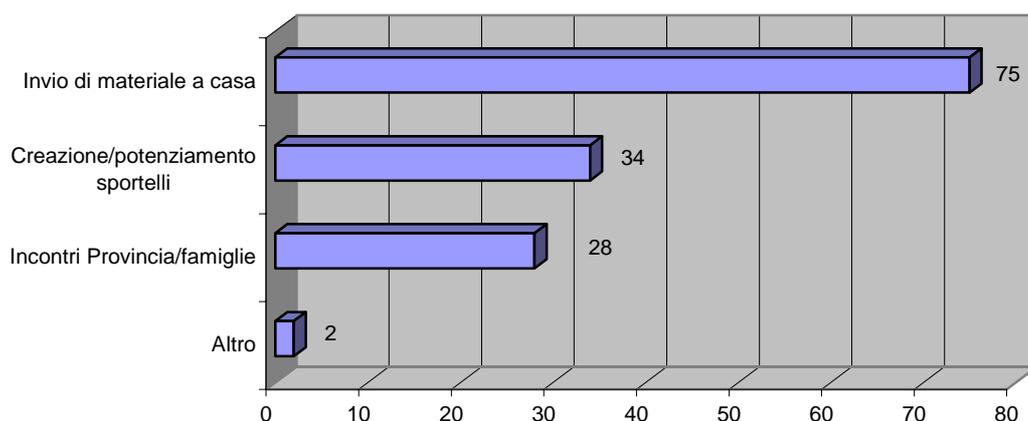


Fig. 3: - Rispetto agli anni scorsi, l'informazione alle famiglie è... - Un confronto con il dato 2001 - valori %



Per quanto riguarda le attese, il oltre il 75% dei casi le famiglie preferirebbero che la Provincia inviasse loro del materiale cartaceo per posta per informarle circa le attività che promuove per i ragazzi disabili. Alcuni vorrebbero poi che venissero creati nuovi sportelli per disabili o che fossero potenziati quelli esistenti (34%); altri, ancora, gradirebbero partecipare a incontri informativi organizzati dalla Provincia (fig. 4).

Fig.4: L'informazione fornita dalla Provincia: le aspettative delle famiglie – valori %



Base (casi): 97

Il totale percentuale supera il 100% perchè era possibile fornire più di un'indicazione

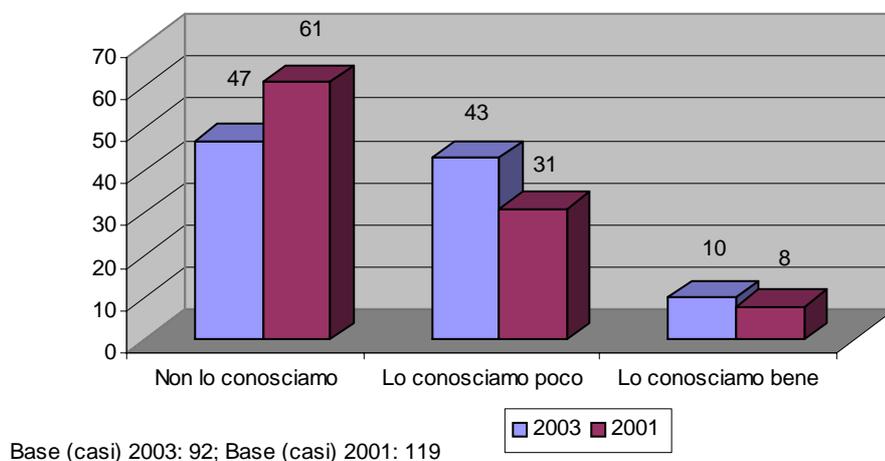
2.2 La conoscenza del Centro Informazione Disabilità (CID)

Il Centro Informazione Disabilità (CID) è uno sportello informativo che rappresenta il principale punto di riferimento per le attività e i servizi per i disabili sensoriali coordinati dalla Provincia. Ha sede a Torino in C.so Lanza 75 ed è nato dalla proposta di un gruppo di associazioni² che, insieme alla Provincia di Torino, si ponevano l'obiettivo di superare le barriere di accesso all'informazione per i disabili sensoriali.

Il dato più rilevante che è emerso a proposito di questa struttura, è la sua scarsa notorietà presso l'utenza: il 47% dei rispondenti dice di non conoscerlo, il 43% lo conosce poco e solo il 10% lo conosce bene (fig. 5). Tuttavia, si riscontra un miglioramento rispetto al dato 2001, in cui il 61% dichiarava di non conoscerlo affatto.

² Associazione Italiana Sclerosi Multipla, Associazione Nazionale Famiglie Disabili Intellettivi e Relazionali, Associazione Regionale Amici degli Handicappati, Coordinamento Para-Tetraplegici del Piemonte, Centro Rieducazione Funzionale e Unione Italiana Lotta Distrofia Muscolare.

Fig.5: Conoscenza del CID- un confronto con il 2001 – valori %



Solo una minoranza di utenti ha avuto qualche contatto col CID, attraverso il sito Internet, il telefono o una visita di persona (fig. 6). Tra chi si è rivolto a questo sportello (26 rispondenti) prevalgono coloro che avevano bisogno di chiedere informazioni; secondariamente troviamo chi ci si è recato per partecipare a corsi/seminari/convegni, per richiedere una consulenza gratuita o per consultare Internet (fig. 7).

Fig.6: Eventuali contatti dell'utenza col CID – valori %

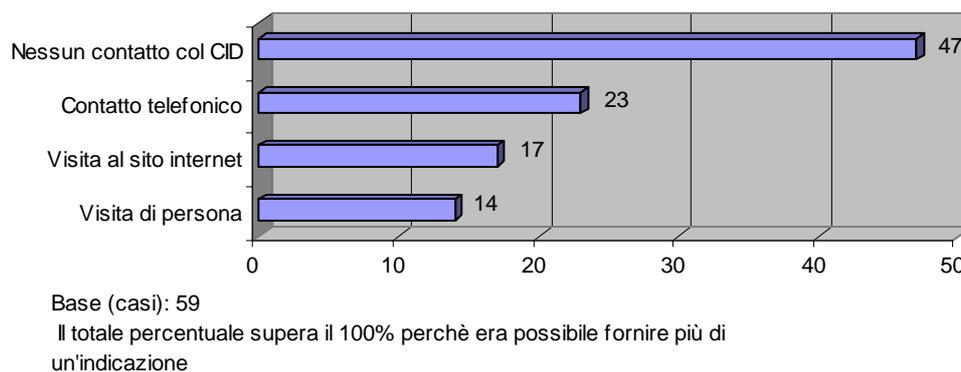
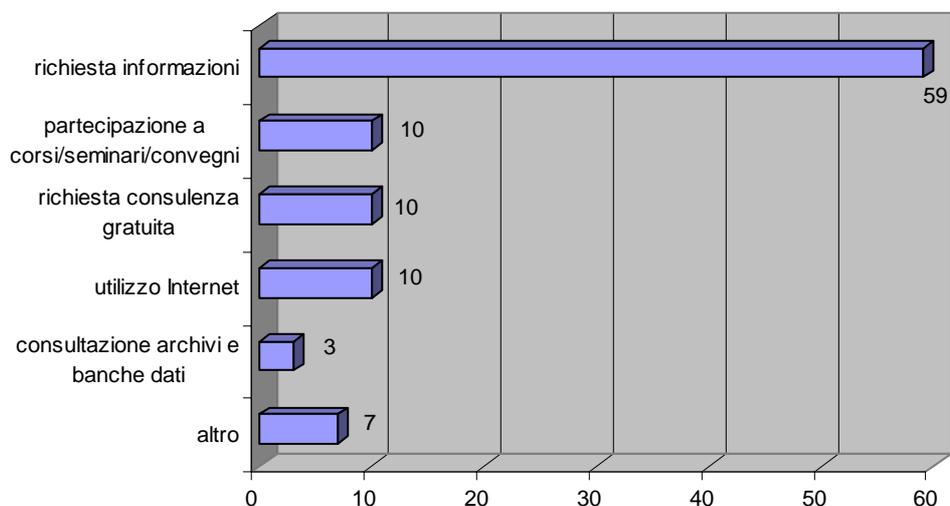


Fig.7: Motivo di contatto col CID – valori %



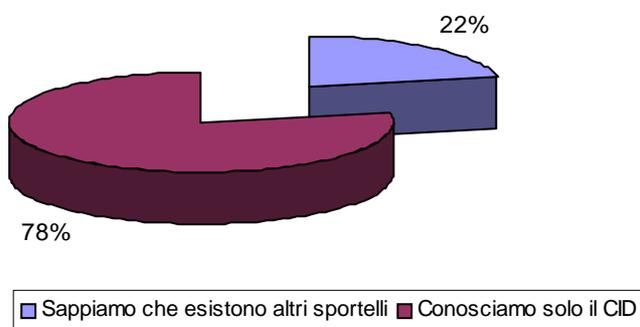
Base (casi): 26

Il totale percentuale supera il 100% perchè era possibile fornire più di un'indicazione

2.3 La conoscenza degli altri sportelli per disabili presenti sul territorio provinciale

Se il CID è risultato poco noto all'utenza, ancora più critica appare essere la situazione a proposito degli altri sportelli informativi presenti sul territorio provinciale, che sono noti solo al 22% degli utenti intervistati. Si tratta, in valore assoluto, di sedici individui su 79 che conoscono almeno un centro alternativo al CID situato soprattutto fuori Torino (fig. 9), ma che solo la metà di loro frequenta più o meno assiduamente (fig. 10).

Fig.8: Conoscenza di altri sportelli informativi – valori %



Base (casi): 79

Fig.9: Collocazione geografica degli altri sportelli informativi – valori %

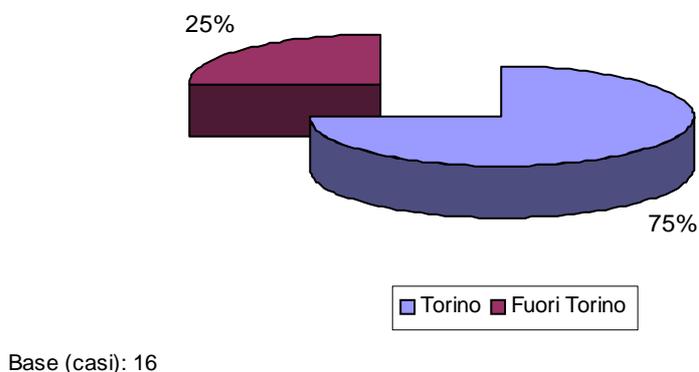
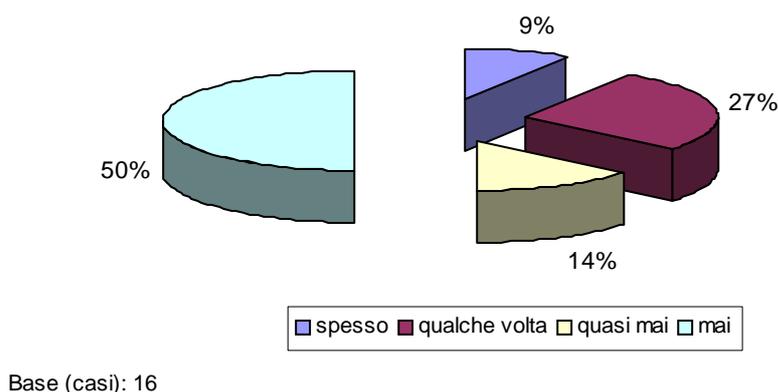


Fig.10: Frequenza di utilizzo di altri sportelli informativi– valori %



3. Il Progetto di intervento individuale

3.1 L'incontro per la definizione del Progetto

Gli educatori delle Agenzie educative accreditate, insieme alla rete dei servizi, definiscono per le persone sorde, cieche o ipovedenti, un progetto d'intervento individuale, studiato in base alle esigenze di ogni disabile sensoriale. A questi incontri partecipano anche le famiglie perché questo momento relazionale dovrebbe servire soprattutto per permettere loro di esprimere le esigenze e i bisogni della persona disabile allo scopo di concorrere alla definizione di un progetto educativo personalizzato³.

³ Le decisioni prese durante questo incontro sono trascritte in un verbale, che viene firmato anche dai genitori della persona disabile.

Il 78% delle famiglie intervistate era a conoscenza della riunione organizzata per la definizione del Progetto e il 69% di loro vi ha partecipato direttamente (fig.11). Questi momenti sembrano rappresentare, quindi, uno strumento per colmare il gap informativo che è emerso finora dall'analisi dei risultati dell'indagine, anche se occorre sottolineare che il 22% dei rispondenti non sapeva nulla dell'incontro. Dal confronto con il dato relativo al 2001, inoltre, si rileva un calo di partecipazione di 8 punti percentuali. Coloro che vi hanno partecipato sono tuttavia concordi nell'affermare che in quelle sedi è stato loro permesso di esprimere liberamente le proprie opinioni (89% - fig. 13), e che queste sono state poi tenute nella giusta considerazione nel momento della definizione del Progetto (fig. 14).

Fig. 11: Partecipazione all'incontro per la definizione del Progetto di intervento individuale: un confronto con il 2001 – valori %

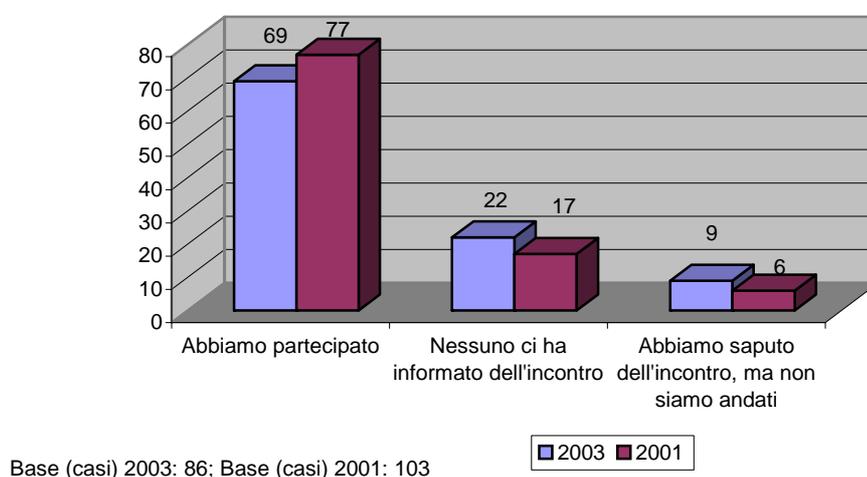


Fig. 12: Coinvolgimento delle famiglie nell'incontro: un confronto con il 2001 – valori %

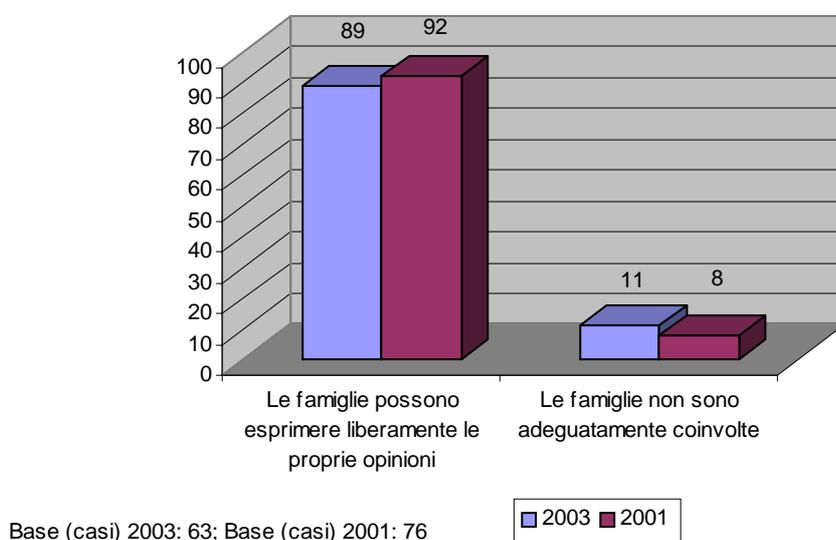
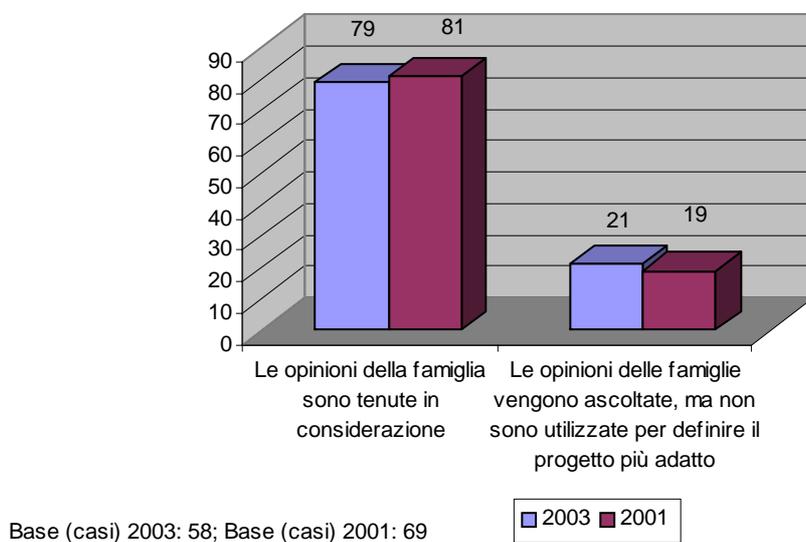


Fig.13: Influenza delle indicazioni delle famiglie nella fase di progettazione: un confronto con il 2001 – valori %



3.2 Rilevare esigenze e bisogni per migliorare il servizio

Il questionario proposto agli utenti prevedeva uno spazio nel quale potersi esprimere liberamente per indicare esigenze e bisogni non ancora pienamente soddisfatti dal Servizio Solidarietà Sociale della Provincia. Hanno ritenuto di segnalare le proprie opinioni 25 famiglie. Si tratta di indicazioni che nella maggior parte dei casi riguardano la figura dell'educatore. Alcuni di loro vorrebbero che assistesse i ragazzi per un maggior numero di ore, magari anche al di fuori dell'orario scolastico. Altri avanzano alcune critiche sulla loro competenza professionale e altri, ancora, vorrebbero che l'educatore loro assegnato non venisse sostituito nel corso dell'anno scolastico per garantire una maggiore continuità educativa. Alcuni utenti chiedono poi che i ragazzi vengano aiutati maggiormente nella ricerca del lavoro, che nelle attività di assistenza venga prestata attenzione non solo ad aspetti scolastici ma anche ludici, che venga fornito un supporto psicologico alla famiglia, che vengano realizzati più programmi TV sottointitolati o che vengano eliminate le barriere architettoniche nel proprio Comune di residenza. Quest'ultima una serie di segnalazioni, molto eterogenee tra loro, comprende anche alcuni aspetti che esulano dalle competenze dirette della Provincia.

4. L'intervento dell'educatore: la valutazione degli utenti

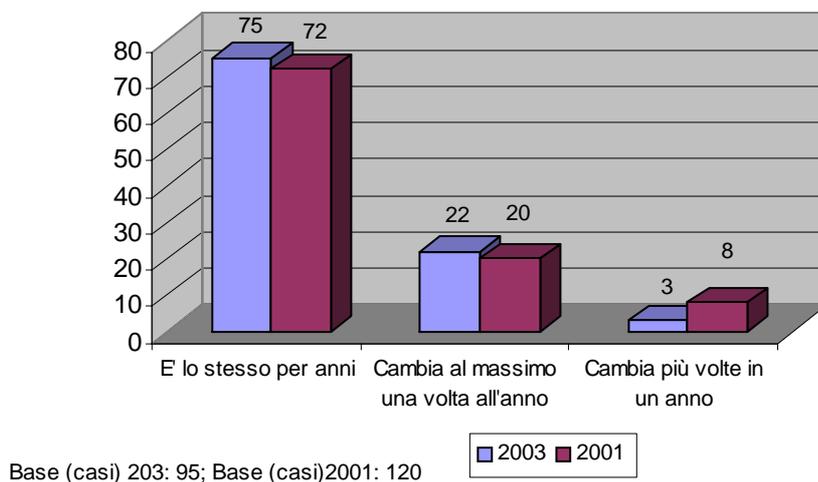
Per quanto concerne l'intervento dell'educatore la qualità percepita dall'utenza è stata rilevata attraverso tre variabili latenti:

- la *continuità* dell'intervento: si è chiesto se il ragazzo disabile è assistito oppure no dallo stesso educatore per lunghi periodi di tempo;
- la *competenza* dell'educatore;
- la *capacità di mediare*, ovvero si è domandato se l'educatore utilizza e completa le conoscenze che il ragazzo ha appreso a scuola, nella riabilitazione e in famiglia, o se, al contrario, l'intervento educativo si svolge in maniera separata dagli altri aspetti della vita dell'assistito.

4.1 La continuità

Quasi la totalità dei rispondenti ha indicato che il ragazzo disabile è seguito sempre dallo stesso educatore da anni (75%) o al limite cambia una volta sola nel corso dell'anno scolastico (22%). In fig.14 emerge una situazione più positiva rispetto al 2001.

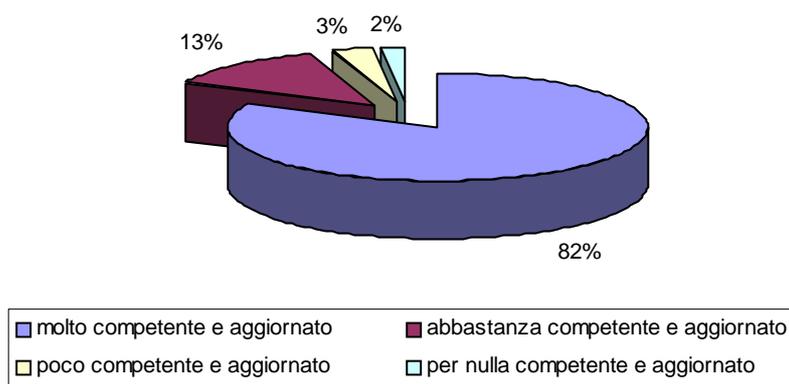
Fig. 14: La persona disabile è seguita sempre dallo stesso educatore?- un confronto con il 2001 – valori %



4.2 La competenza

Il giudizio relativo al livello di competenza e aggiornamento dell'educatore è altrettanto positivo, con il 95% dei rispondenti che valutano *molto* (82%) o *abbastanza* (13%) soddisfacente questo aspetto (fig. 15). Non è possibile un confronto con il 2001 in quanto questo item era rilevato con una diversa variabile.

Fig. 15: Giudizio sul livello di competenza e aggiornamento dell'educatore – valori %

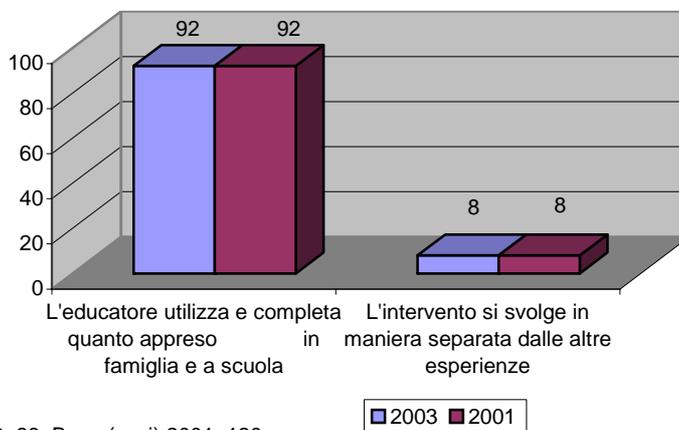


Base (casi): 92

4.3 La capacità di mediare

Per il 92% degli utenti intervistati l'educatore è in grado di utilizzare e completare adeguatamente quanto appreso in famiglia e a scuola. Il dato è perfettamente in linea con quello registrato nel 2001.

Fig. 16.: Capacità di mediare dell'educatore- un confronto con il 2001 – valori %



Base (casi) 2003: 88; Base (casi) 2001: 120

4.4 Un giudizio complessivo

La maggior parte delle famiglie si ritengono *molto* o *abbastanza* soddisfatte del lavoro svolto dall'educatore (fig.17). Rispetto al 2001 emerge uno slittamento di 5 punti percentuali dalla categoria *molto* a *abbastanza* (+12 punti percentuali), mentre scompaiono coloro che giudicavano l'intervento *poco* soddisfacente (che erano il 6% del totale nel 2001).

I rispondenti indicano che rispetto allo scorso anno scolastico la qualità dell'intervento dell'educatore è complessivamente migliorata. Dalla fig. 18 si nota come non ci siano scostamenti significativi tra le tre variabili oggetto di analisi.

Fig. 17: Soddisfazione delle famiglie relativamente all'intervento educativo nel suo complesso- un confronto con il 2001 – valori %

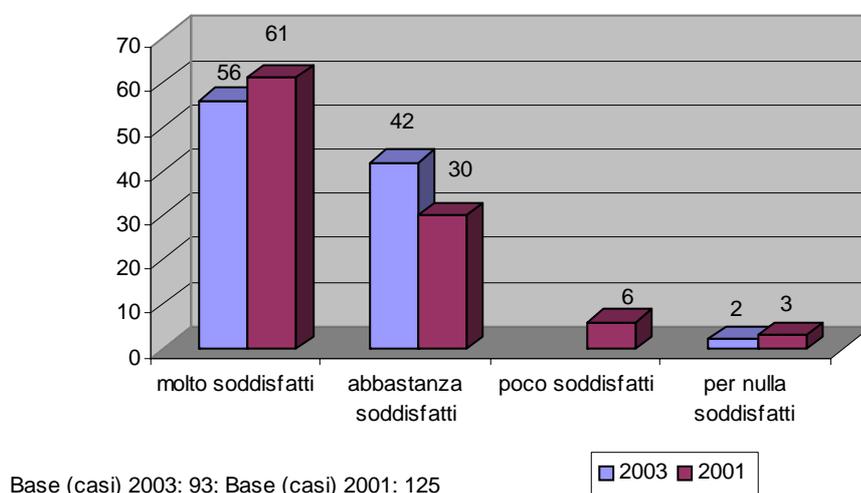
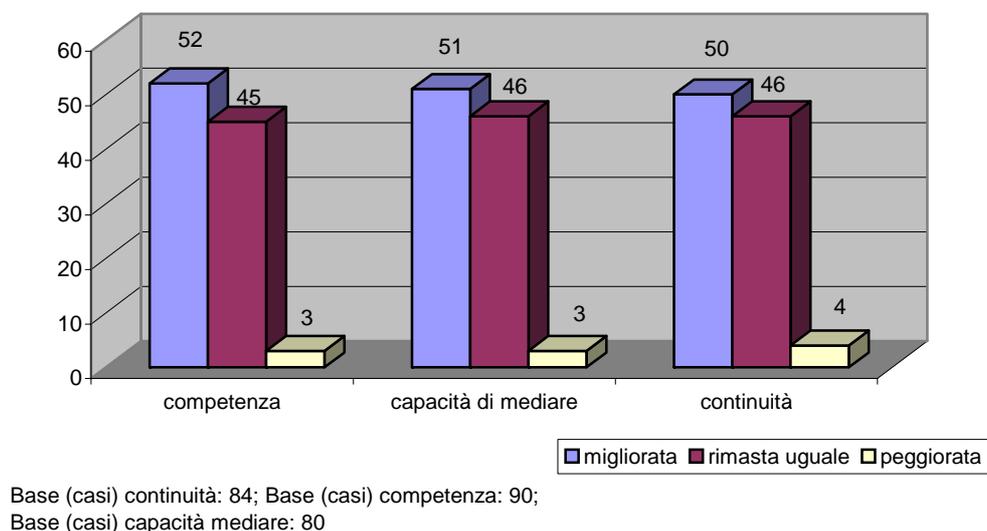


Fig. 18: Un giudizio rispetto all'anno precedente – valori %



5. L'intervento dell'educatore: l'utilità percepita

Un'ampia sezione del questionario prevedeva che i rispondenti esprimessero un giudizio relativamente all'effettiva utilità dell'aiuto dell'educatore in merito all'intervento su alcuni aspetti della vita dei ragazzi disabili. In particolare, l'efficacia del lavoro dell'educatore è stata riferita a sette dimensioni:

1. l'aiuto alle famiglie;
2. l'aiuto nella comunicazione;
3. l'aiuto per la socializzazione;
4. l'aiuto nello studio;
5. l'aiuto per l'autonomia;
6. l'utilizzo di ciò che il disabile ha imparato durante la riabilitazione;
7. l'utilizzo di ciò che il disabile ha imparato con gli insegnanti di sostegno;

Complessivamente è emerso che i rispondenti considerano utile l'intervento dell'educatore relativamente a tutte le dimensioni prese in esame. Da una prima lettura della tab. 3 si rileva come in merito ai primi cinque item dell'elenco si è registrata una concentrazione delle risposte nelle modalità *molto* e negli ultimi due sulla modalità *abbastanza*.

Tab.3: Utilità percepita relativamente all'intervento dell'educatore – valori %

In che misura l'intervento dell'educatore...	Molto	Abbastanza	Poco	Per nulla	Base (casi)
	%	%	%	%	
<i>...l'intervento dell'educatore rappresenta un sostegno per la famiglia?</i>	66	29	4	1	95
<i>...aiuta la persona disabile nella comunicazione?</i>	53	36	11	-	93
<i>...aiuta la persona disabile nella socializzazione?</i>	52	35	11	2	94
<i>...aiuta la persona disabile nello studio?</i>	48	45	6	1	87
<i>...aiuta la persona cieca o sorda ad essere autonoma</i>	48	42	7	3	91
<i>...utilizza quello che è stato imparato dalla persona disabile nella riabilitazione?</i>	37	49	11	3	81
<i>...utilizza quello che è stato imparato dalla persona disabile con gli insegnanti di sostegno?</i>	35	48	15	2	88

5.1 L'indice sintetico

Nel questionario proposto all'utenza le domande relative alla valutazione dell'utilità percepita del servizio offerto prevedevano che i rispondenti fornissero un giudizio di tipo analitico: per ciascuna delle dimensioni proposte, l'utente poteva esprimere il proprio giudizio utilizzando le modalità *molto*, *abbastanza*, *poco* o *per nulla*. Partendo dalle risposte a queste domande è stato possibile calcolare un indice sintetico per ciascuna variabile: il risultato ottenuto, compreso tra 0 e 100, è un valore medio che rappresenta l'andamento di tutte e quattro le modalità di risposta⁴. Nella tab. 4 e nella fig. 18 sono riportati gli indici sintetici calcolati per le indagini 2003 e 2001. Calcolando la differenza tra i due punteggi (dato 2003 - dato 2001) si nota che c'è stato una forte decremento nel caso dell'*aiuto nella comunicazione* (meno 6 punti) e, in parte, nel *rinforzo della riabilitazione*⁵ (meno 4 punti). Analizzando nel dettaglio il dato⁶ si rileva che gli individui più critici a questo proposito sono i *nuovi clienti*, vale a dire coloro che per la prima volta hanno ricevuto il questionario dalla Provincia (tab. 5). Considerato che anche le precedenti edizioni dell'indagine hanno preso in considerazione l'intera popolazione di riferimento, si può dedurre che in questa categoria sono ricompresi coloro che hanno iniziato ad usufruire del servizio a partire dall'a.s. 2002/2003. La tab. 6 mostra poi come l'utilità percepita relativamente all'aiuto nella comunicazione cresca all'aumentare del numero di ore di intervento dell'educatore.

Tab. 4: Indice sintetico di utilità percepita dagli utenti- un confronto con l'indagine 2001

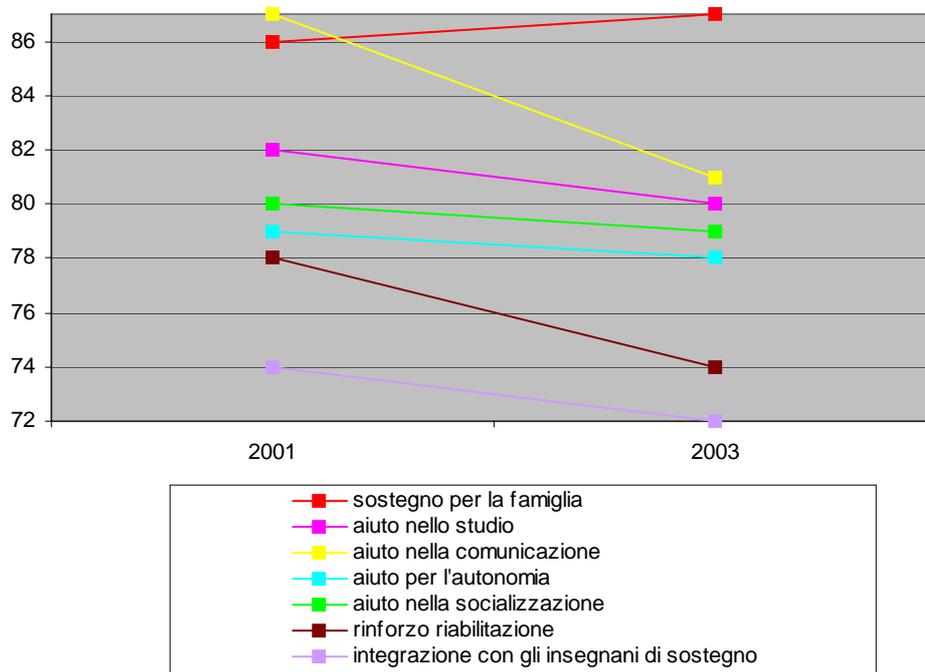
L'intervento dell'educatore: utilità percepita	2001	2003	
Sostegno per la famiglia	86	87	+1
Aiuto nello studio	82	80	-2
Aiuto nella comunicazione	87	81	-6
Aiuto per l'autonomia	79	78	-1
Aiuto nella socializzazione	80	79	-1
Rinforzo riabilitazione	78	74	-4
Integrazione col lavoro svolto dagli insegnanti di sostegno	74	72	-2

⁴ Calcolato solo sui casi validi.

⁵ Per rinforzo della riabilitazione si intende la misura in cui l'educatore utilizza ciò che la persona disabile ha imparato durante la riabilitazione.

⁶ Mediante un'elaborazione statistica che confronta le medie.

Fig. 19: Indice sintetico di utilità percepita dagli utenti- un confronto con l'indagine 2001



Tab. 5: Aiuto nella comunicazione e rinforzo della riabilitazione: l'indice di utilità percepita è più basso per i nuovi clienti

Avete già compilato un questionario come questo?	Indice di utilità percepita per l'aiuto nella comunicazione	Indice di utilità percepita per il rinforzo nella riabilitazione
Sì	84	77
No	77	69
TOTALE	81	74

Tab. 6: Aiuto nella comunicazione: l'indice di utilità percepita cresce all'aumentare del numero di ore di intervento dell'educatore

Numero di ore di intervento dell'educatore	Indice di utilità percepita per l'aiuto nella comunicazione
Da 0 a 5	76
Da 5 a 10	78
Più di 10	88
TOTALE	81

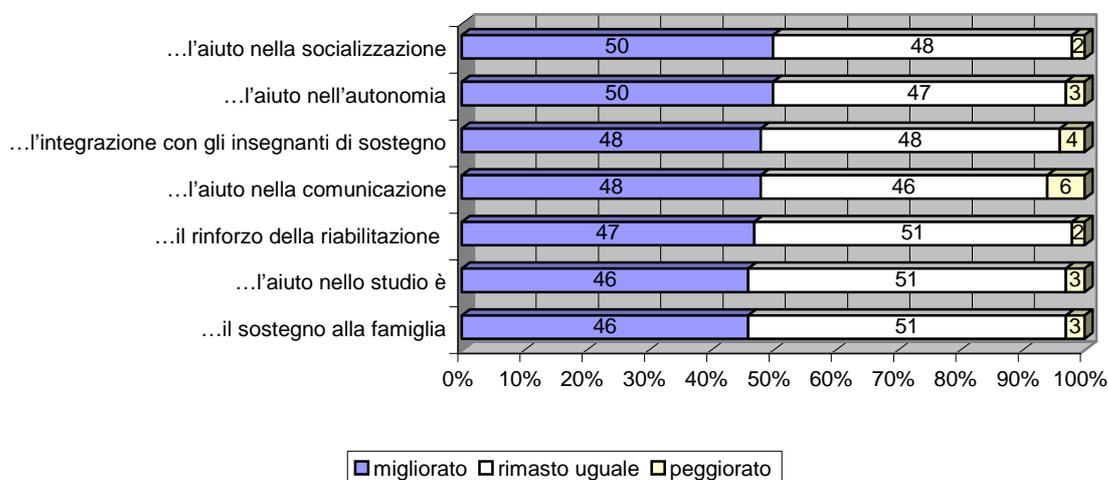
5.2 La valutazione diacronica

Le famiglie ritengono che la qualità dell'intervento dell'educatore sia *migliorata* o *rimasta pressoché invariata* rispetto all'anno precedente. Nella tab. 6 si osserva, infatti, come una percentuale simile di rispondenti si distribuisca uniformemente sulle prime due modalità, con oscillazioni percentuali minime tra i vari item oggetto di indagine, che raggiungono uno scostamento massimo di 5 punti percentuali nel caso dell'*aiuto nello studio* e nel *sostegno alla famiglia* (per entrambe le voci *migliorato*: 46 punti; *rimasto uguale*: 51 punti).

Tab. 7: Valutazione rispetto all'anno precedente – valori %

Rispetto all'anno scorso...	migliorato	rimasto uguale	peggiorato	Base (casi)
	%	%	%	
<i>...l'aiuto nella socializzazione</i>	50	48	2	89
<i>...l'aiuto nell'autonomia</i>	50	47	3	87
<i>...l'integrazione con gli insegnanti di sostegno</i>	48	48	4	85
<i>...l'aiuto nella comunicazione</i>	48	46	6	85
<i>...il rinforzo della riabilitazione</i>	47	51	2	79
<i>...l'aiuto nello studio è</i>	46	51	3	80
<i>...il sostegno alla famiglia</i>	46	51	3	92

Fig. 20: Valutazione rispetto all'anno precedente – valori %



6. L'indagine: utilità percepita

Il 91% dei rispondenti giudica il questionario uno strumento utile per migliorare la qualità del servizio (fig. 21) e per l'80% i risultati ricavati dalle passate edizioni delle indagini sono stati effettivamente utilizzati ai fini del miglioramento organizzativo (fig. 22). Per entrambe le variabili, si riscontra però una lieve flessione rispetto al dato 2001.

Fig. 21: Utilità percepita del questionario – un confronto con il 2001 – valori %

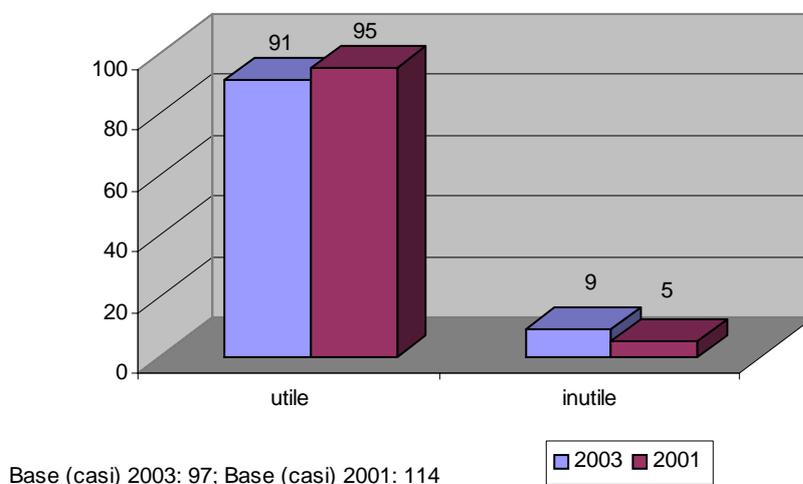
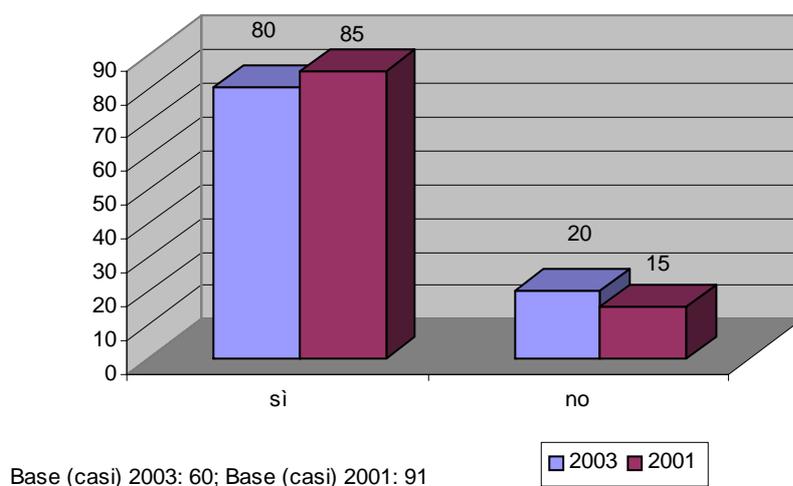


Fig. 22: Pensate che i risultati delle indagini precedenti siano stati utilizzati per migliorare la qualità dei servizi? – un confronto con il 2001 – valori %



7. Il profilo dei rispondenti

7.1 Tipo di disabilità, numero di ore di intervento dell'educatore, scuola frequentata.

La maggior parte degli utenti che hanno partecipato all'indagine è composta da sordi (fig. 23) che sono assistiti da un educatore per 5-10 ore alla settimana (fig. 24). Frequentano principalmente le elementari (36% - fig. 25), ma una buona percentuale di loro è iscritta ad una scuola media superiore (26%) o inferiore (21%).

Fig. 23: Tipo di disabilità – valori %

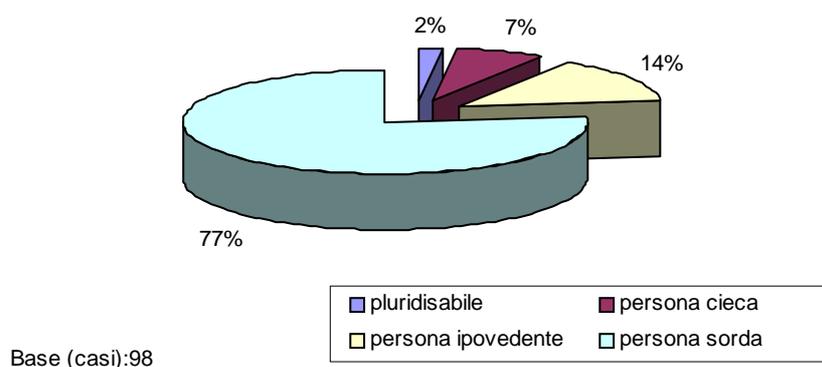


Fig. 24: Numero di ore di intervento dell'educatore – valori %

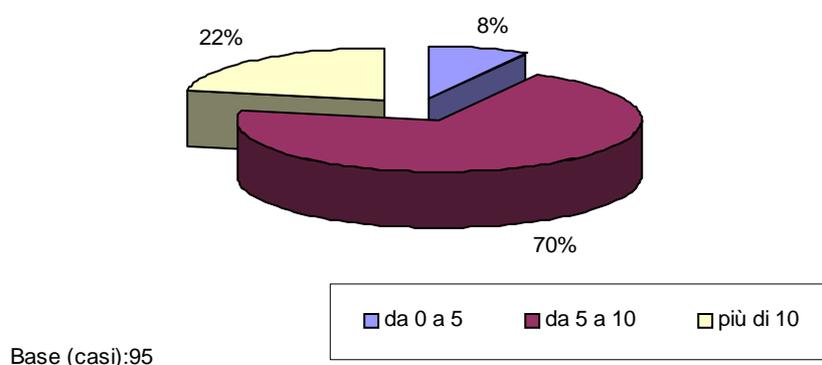
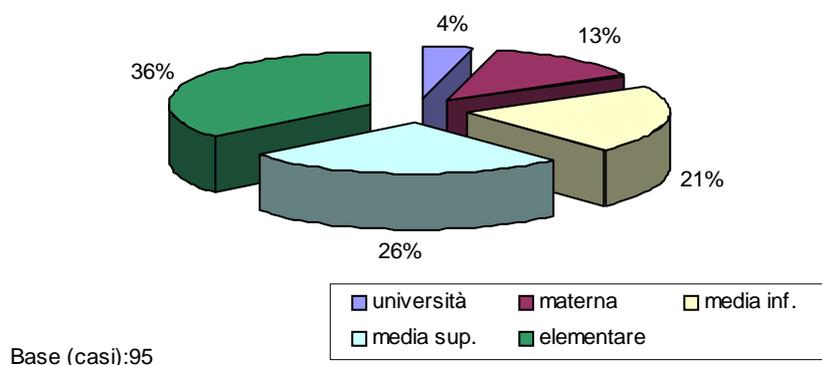


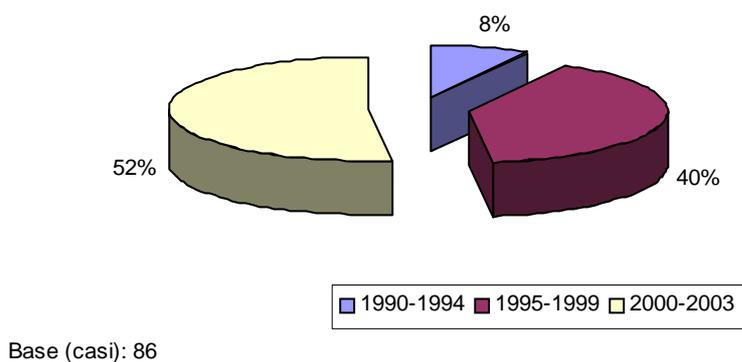
Fig. 25: Scuola frequentata – valori %



7.2 La continuità del servizio offerto dalla Provincia

Poco più della metà degli utenti ha iniziato ad usufruire dei servizi della Provincia di Torino nel periodo 2000-2003 e il 40% di loro tra il 1995 e il 1999 (fig. 26).

Fig. 26: Da quale anno usufruisce dei servizi della Provincia? – valori %



7.3 Comune di residenza e agenzia educativa utilizzata

Gli utenti che hanno partecipato all'indagine sono distribuiti in modo abbastanza uniforme tra Torino città e i comuni della Provincia (fig. 27). Per quanto riguarda l'assistenza educativa, una maggioranza consistente di entrambi i gruppi territoriali si rivolge all'Istituto per sordomuti di Pianezza (il 62% dei residenti a Torino e il 61% di chi abita in Provincia – fig. 28).

Fig. 27: Comune di residenza – valori %

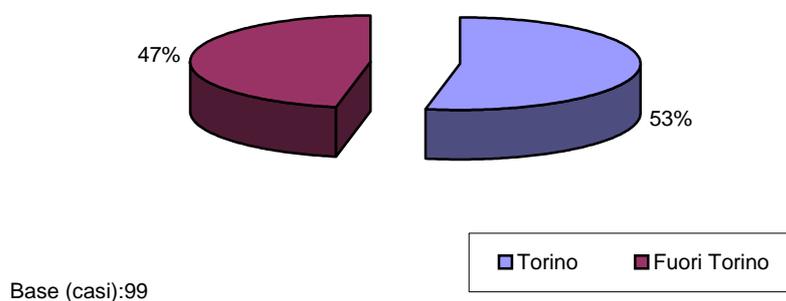


Fig. 28: I residenti a Torino: agenzia educativa utilizzata – valori %

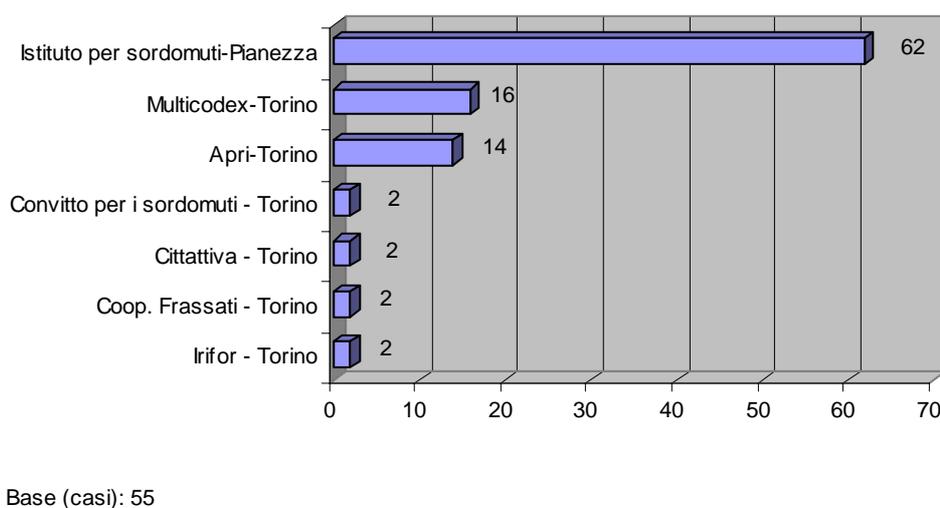
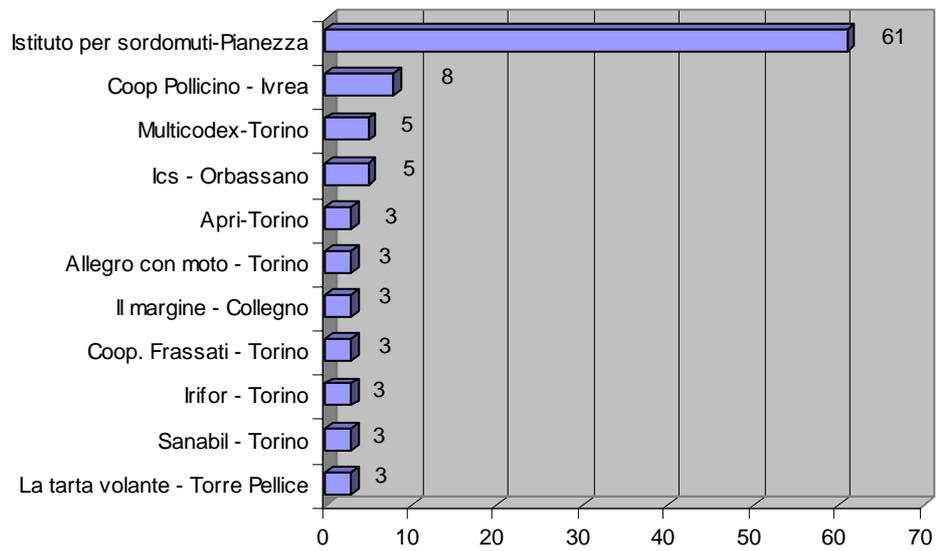


Fig. 29: I residenti fuori Torino: agenzia educativa utilizzata – valori %



Base (casi): 37

8. I servizi per i disabili sensoriali offerti dalla Provincia di Torino. Uno sguardo d'insieme

L'informazione del Servizio Solidarietà Sociale della Provincia di Torino ai disabili sensoriali in età scolare presenta due aspetti di criticità. Da un lato, le comunicazioni veicolate direttamente dagli uffici provinciali sono risultate meno efficaci rispetto a quanto si era registrato in un'analoga indagine condotta nel 2001, dall'altro, il Centro di informazione Disabilità di C.so Lanza 75 a Torino, e soprattutto gli altri sportelli informativi presenti sul territorio, non sono ancora adeguatamente conosciuti e frequentati.

La partecipazione all'incontro per la definizione del progetto di intervento individuale appare buona anche se, rispetto al 2001, cresce la percentuale di chi non è stato informato dell'incontro. Questo resta comunque un momento molto importante per il coinvolgimento delle famiglie, che sentono di poter esprimere liberamente le loro opinioni; inoltre, nella maggior parte dei casi, emerge la percezione che proprio le opinioni sono tenute in seria considerazione nel momento della definizione del progetto più adatto ai bisogni della persona disabile.

Le famiglie hanno valutato positivamente la qualità del lavoro dell'educatore, che è stata analizzata attraverso tre dimensioni: la *continuità* dell'intervento negli anni, la *competenza e il livello di aggiornamento* degli operatori e la loro *capacità di mediare*, ovvero l'attenzione nel realizzare attività che utilizzino e completino quanto la persona ha precedentemente appreso a scuola, nella riabilitazione e in famiglia.

I rispondenti sono convinti che l'educatore rappresenti in generale un valido *sostegno per le famiglie*, e che sia un aiuto concreto per i ragazzi nella *comunicazione*, nella *socializzazione*, nello *studio* e nel raggiungimento di un più elevato grado di *autonomia*. Credono, invece, che l'assistenza educativa dell'operatore risulti meno efficace per quanto riguarda l'approfondimento di quello che i disabili hanno precedentemente imparato con gli *insegnanti di sostegno* e durante la *riabilitazione*. E proprio questi aspetti, insieme a quello relativo all'aiuto nella comunicazione, hanno fatto registrare un sensibile decremento nell'opinione dell'utenza rispetto all'indagine 2001. Gli individui meno soddisfatti sono i *nuovi clienti*, cioè coloro che hanno incominciato ad usufruire dei servizi della Provincia a partire dal 2002. Per quanto concerne l'aiuto nella comunicazione, è stato riscontrato un dato significativo benché non sorprendente: il livello di soddisfazione dell'utenza cresce considerevolmente all'aumentare del numero di ore di assistenza dell'educatore. In linea con questo dato, peraltro, la possibilità di poter usufruire di un maggior numero di ore e una maggior continuità educativa sono state le proposte che le famiglie hanno indicato con più frequenza quali suggerimenti per migliorare la qualità del servizio.