



CONTROLLO DI QUALITÀ ATTRAVERSO I SONDAGGI

La Società SM rappresenta gli interessi delle persone con SM e le sostiene attraverso una vasta gamma di servizi. Sondaggi specifici assicurano un utilizzo ottimale dei mezzi e offrono alle persone con SM e ai loro parenti la possibilità di fornire un riscontro.

In collaborazione con il settore di studio «Lavori sociali» dell'Università di Friburgo, la Società svizzera SM ha condotto un sondaggio al fine di documentare la qualità della consulenza offerta e la soddisfazione delle persone con SM. Il sondaggio era rivolto a tutte le persone con SM che, nel secondo semestre del 2014, hanno usufruito di una Consulenza sociale da parte della Società SM. Sono state coinvolte complessivamente 820 persone in tutta la Svizzera. I questionari inviati sono stati compilati e rispediti dal 42% dei destinatari, ovvero da 340 persone. Rispetto alle quote di ritorno riscontrate solitamente per sondaggi analoghi, si tratta di un tasso di partecipazione molto alto. Il questionario è stato compilato dal 39.7% dei destinatari della Svizzera tedesca, dal 43.1% della Svizzera francese e dal 47.8% del Ticino, e può quindi essere considerato rappresentativo.

Alto grado di soddisfazione

L'analisi dei questionari rispediti ha mostrato che i partecipanti al sondaggio sono molto soddisfatti dell'offerta globale di consulenze della Società SM. L'infoline SM e le Consulenze sociali godono di un alto grado di accettazione e vengono utilizzate spesso dagli intervistati. Inoltre è emerso chiaramente che gli intervistati auspicerebbero una maggiore presenza della malattia SM nei media. Anche il fatto che le offerte della Società SM presentino un livello di conoscenza variabile tra gli intervistati è un risultato interessante. Il servizio di consulenza, conosciuto dal 90% degli intervistati, è il servizio più noto, seguito dall'Infoline SM con il 53.3%. Al contrario, con un tasso del 15%, i gruppi di autoaiuto risultano nettamente meno famosi.

L'ambito delle Consulenze sociali si è contraddistinto per le eccellenti competenze sociali e professionali dei suoi consulenti.

I risultati del sondaggio mostrano inoltre che alcuni degli intervistati continuano ad incontrare difficoltà con la propria situazione anche dopo la consulenza, necessitando quindi di un'as-

sistenza continua. Ciò dipende in parte dal grado e dal tipo di limitazioni dovute alla SM, dall'età della persona con SM e dalle dimensioni della sua economia domestica.

Nonostante i risultati del sondaggio siano stati da buoni a ottimi, la valutazione evidenzia anche in quali ambiti la Società SM dovrebbe pensare a un leggero adeguamento dell'offerta di consulenza per determinati gruppi di persone: soprattutto per gli uomini e per i giovani le consulenze rappresentano una sfida particolare. Vale la pena anche dare uno sguardo più attento alla distribuzione regionale delle risposte. Anche se è vero che gli intervistati di tutta la Svizzera dimostrano un alto grado di soddisfazione, le persone con SM della Svizzera italiana sembrano complessivamente più soddisfatte rispetto alle persone nella Svizzera francese o tedesca. Un ulteriore dato importante è il fatto che le persone con difficoltà a livello psicologico sono meno soddisfatti del servizio di Consulenza sociale.

Risultati che incentivano a migliorare

Nel complesso, il sondaggio ha dimostrato che le persone con SM considerano il servizio di consulenza uno dei pilastri principali tra tutte le prestazioni offerte. In futuro occorrerà concentrarsi sulle difficoltà particolari di determinati gruppi di persone con SM. Per quanto riguarda l'offerta della Società SM, si può dire che i risultati di questo sondaggio da un lato sono rilevanti per lo sviluppo di offerte adattate ai gruppi target e ai loro problemi specifici, e dall'altro contribuiscono a migliorare la gamma di servizi offerti dalla Società SM.

Testo:

Prof. Dr. Pasquale Calabrese,

Professore di Neuroscienze all'Università di Basilea,

Consulenza psicologica e Consiglio scientifico Società SM