

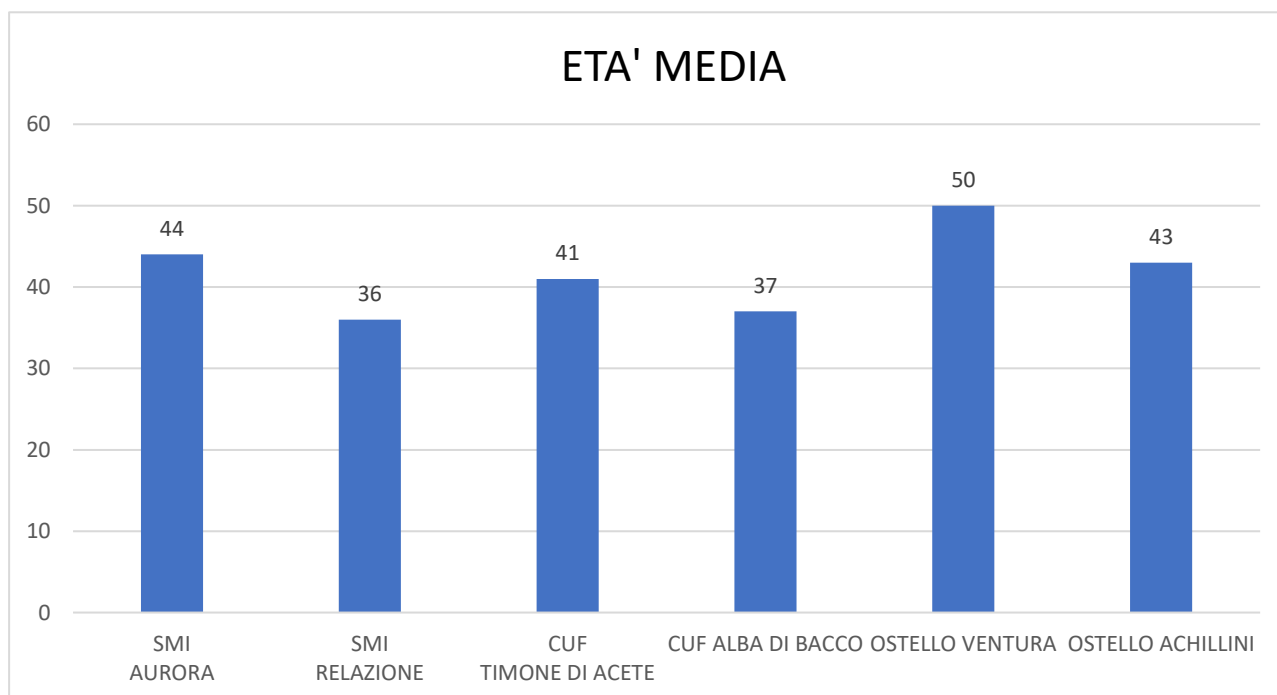
RELAZIONE DI SODDISFAZIONE UTENTI E CARE-GIVER 2022

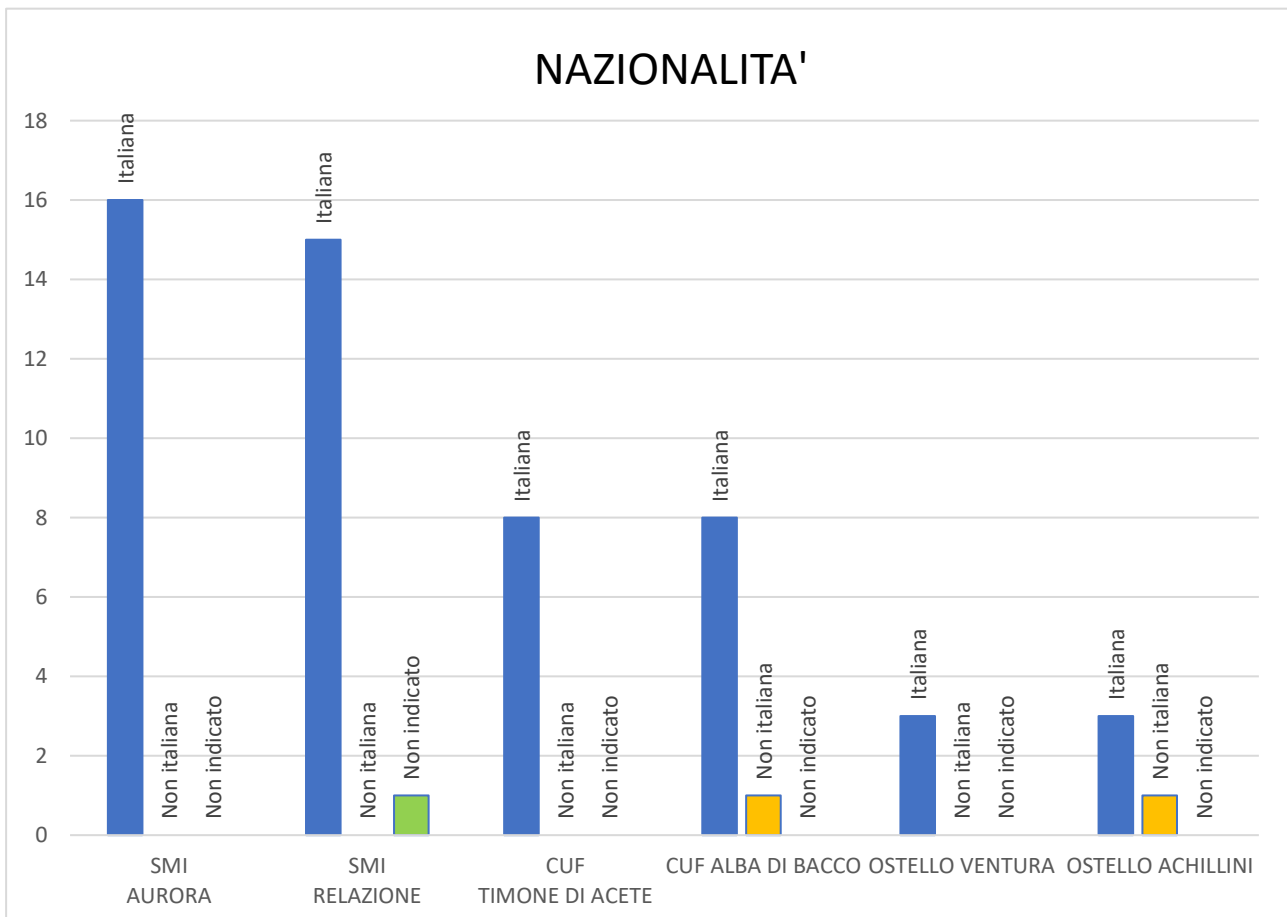
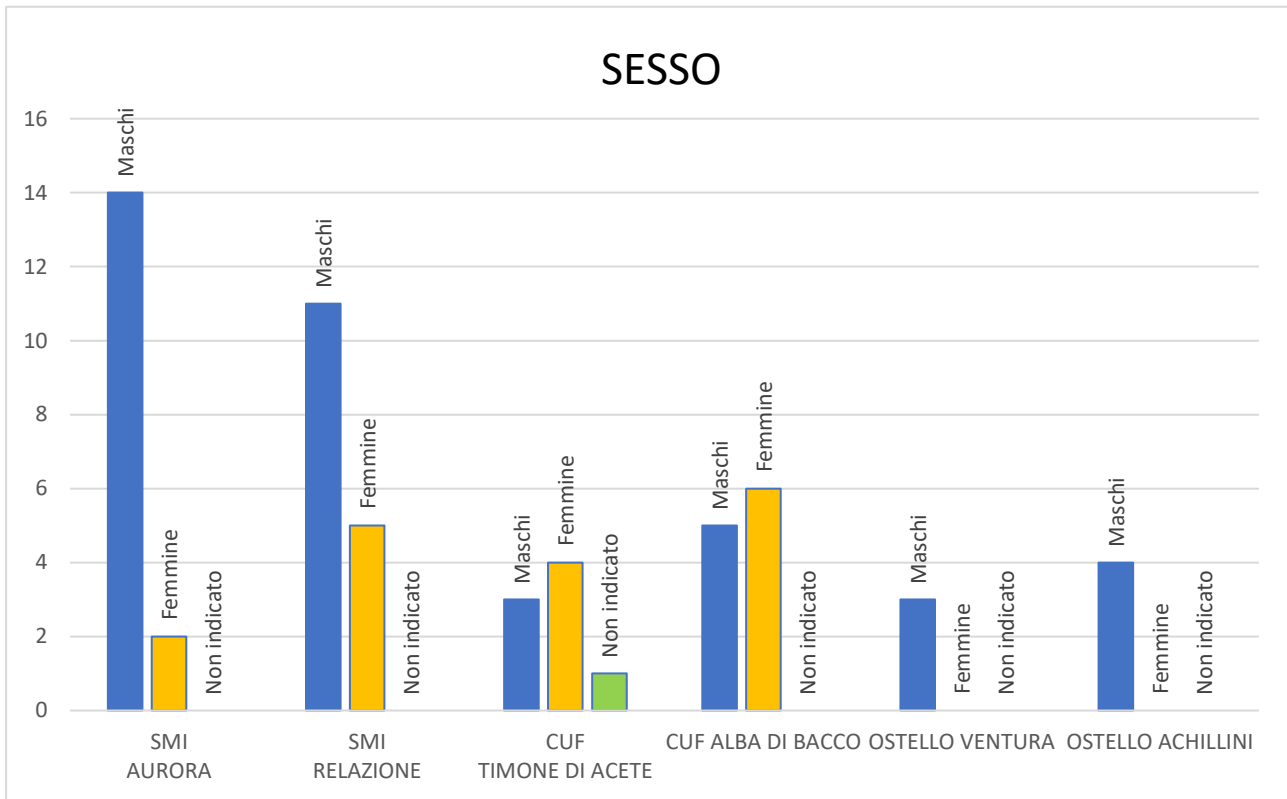
Nell'anno 2021 è stata effettuata dalla Fondazione Eris Onlus una indagine sul livello di soddisfazione degli utenti che si sono rivolti alle strutture della fondazione.

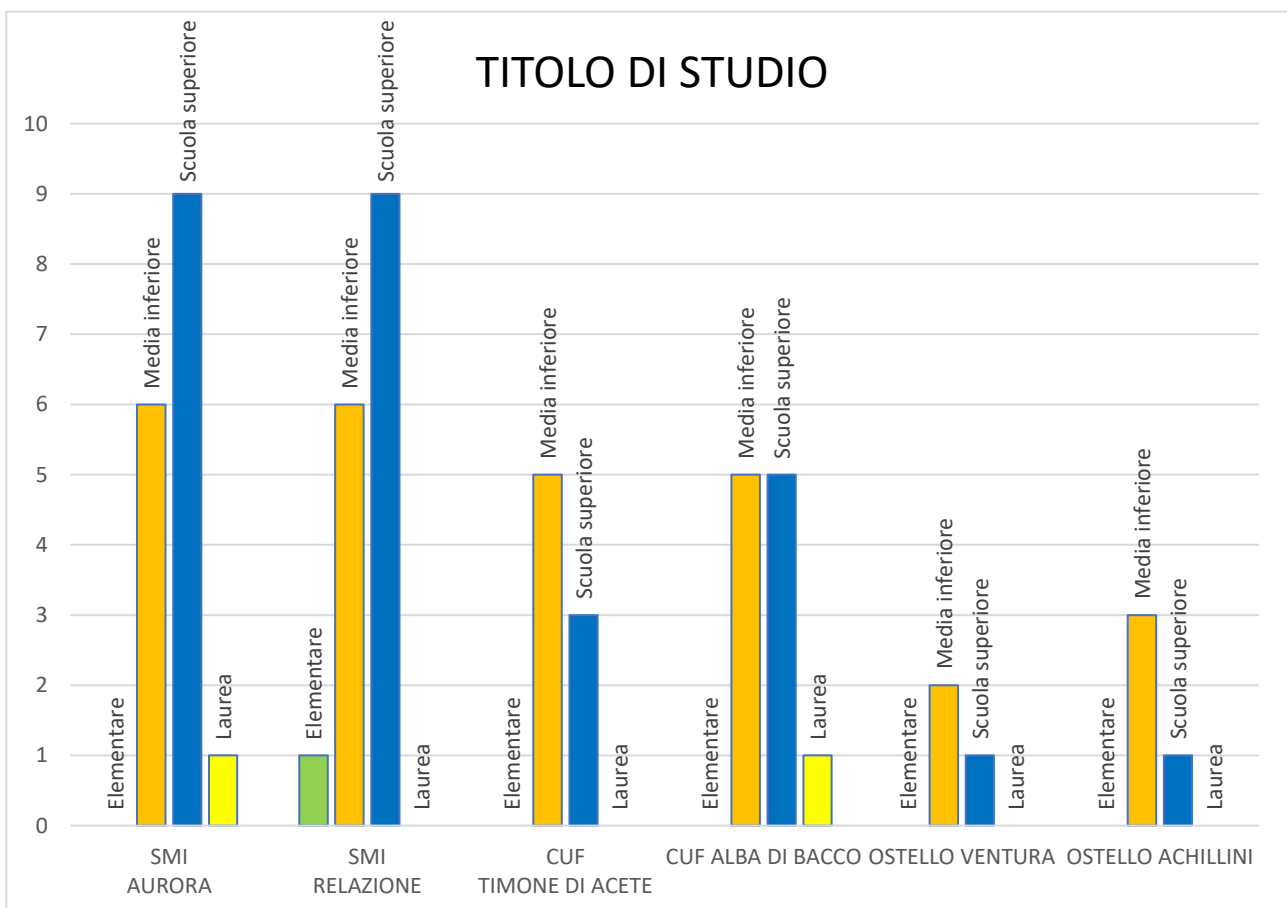
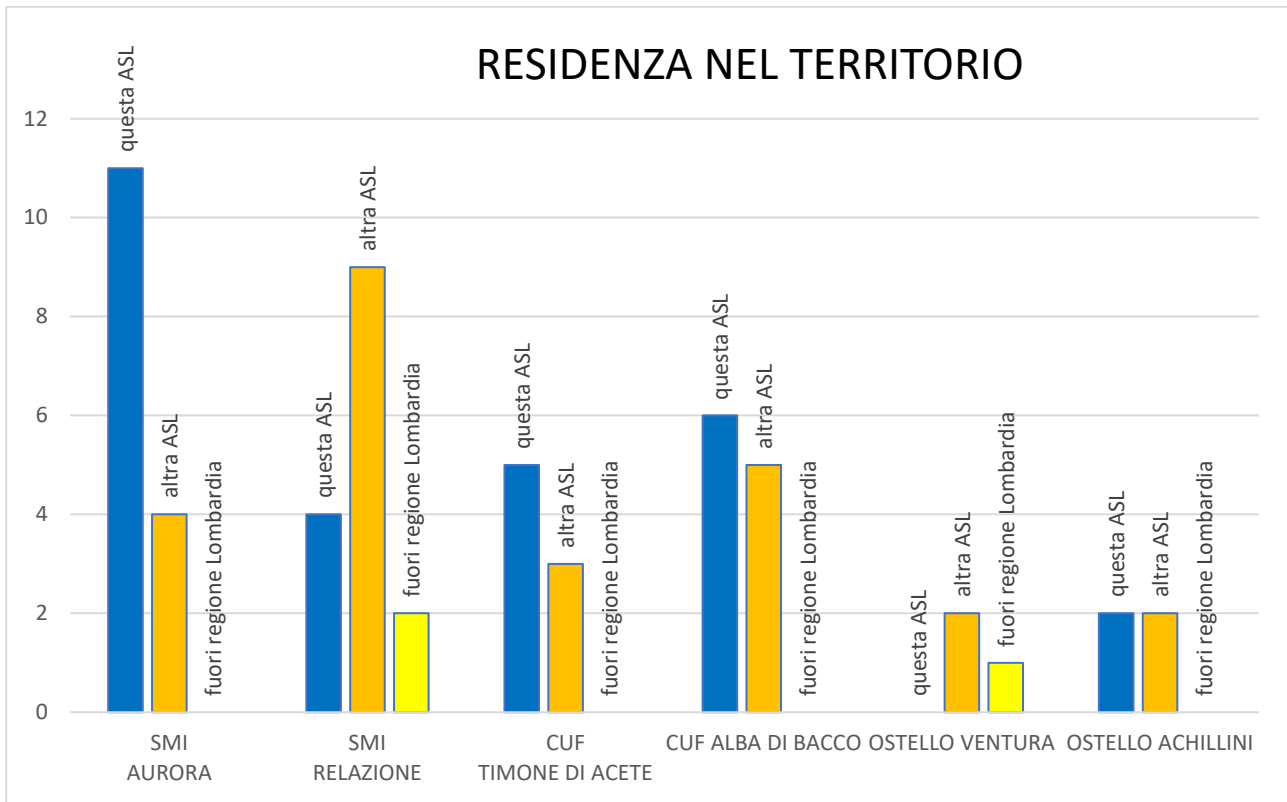
Tale indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario anonimo che è stato compilato da **58 soggetti** (Alba di Bacco 11, Timone di Acete 8, Smi Relazione 16, Smi Aurora 16, La compagnia dell'Ostello – Ventura 3, La compagnia dell'Ostello – Achillini 4).

Di seguito si riportano le tabelle relative ai dati generali della popolazione che ha aderito alla rilevazione della soddisfazione:

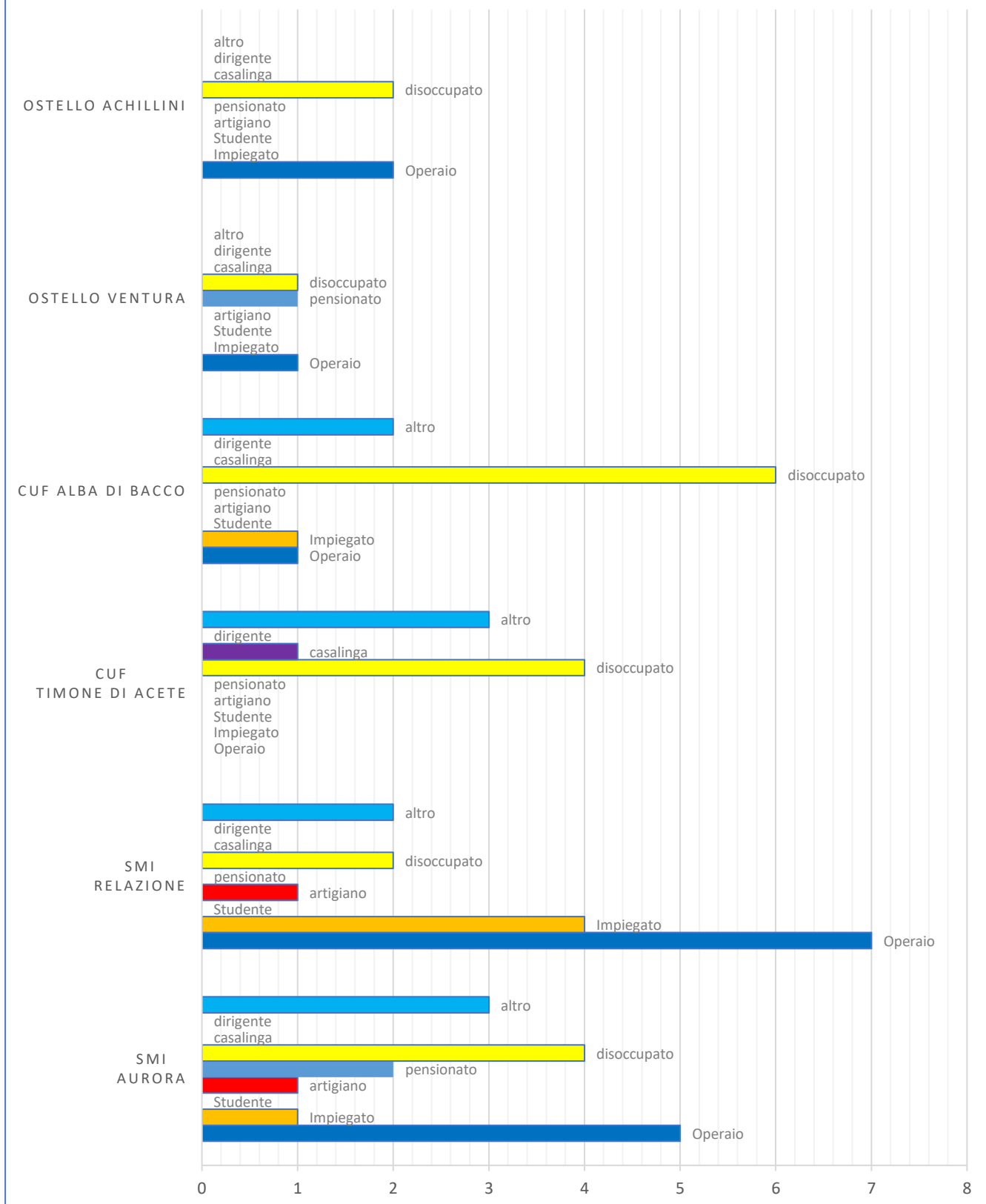
DATI GENERALI



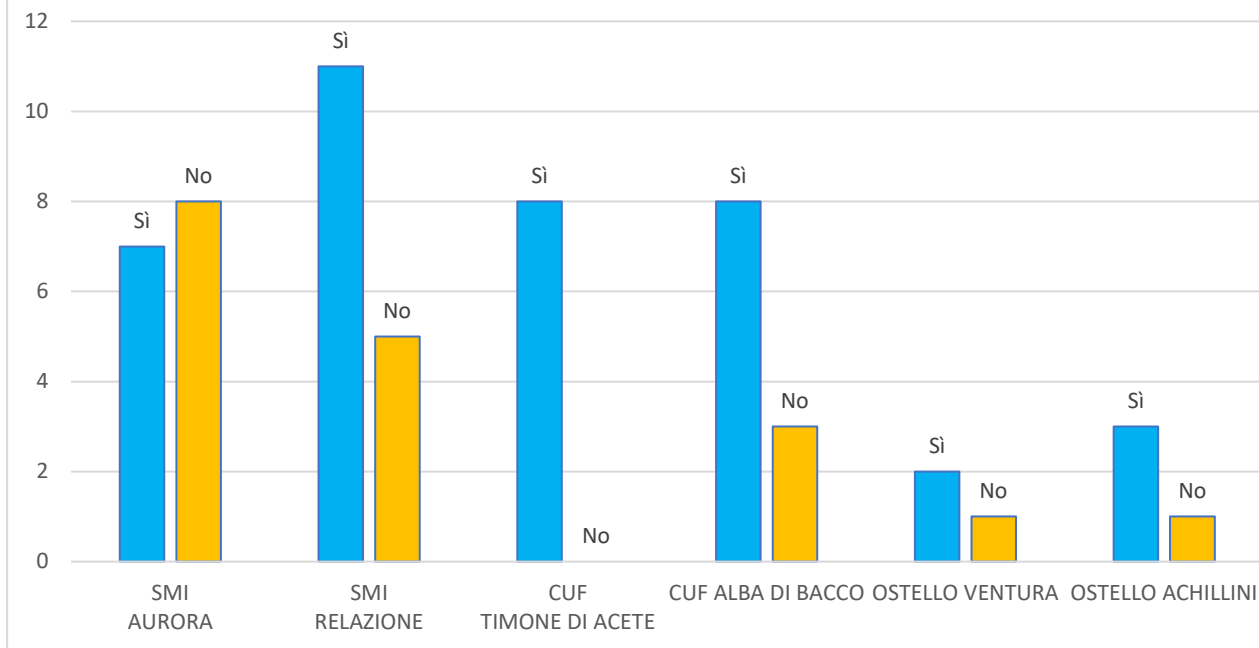




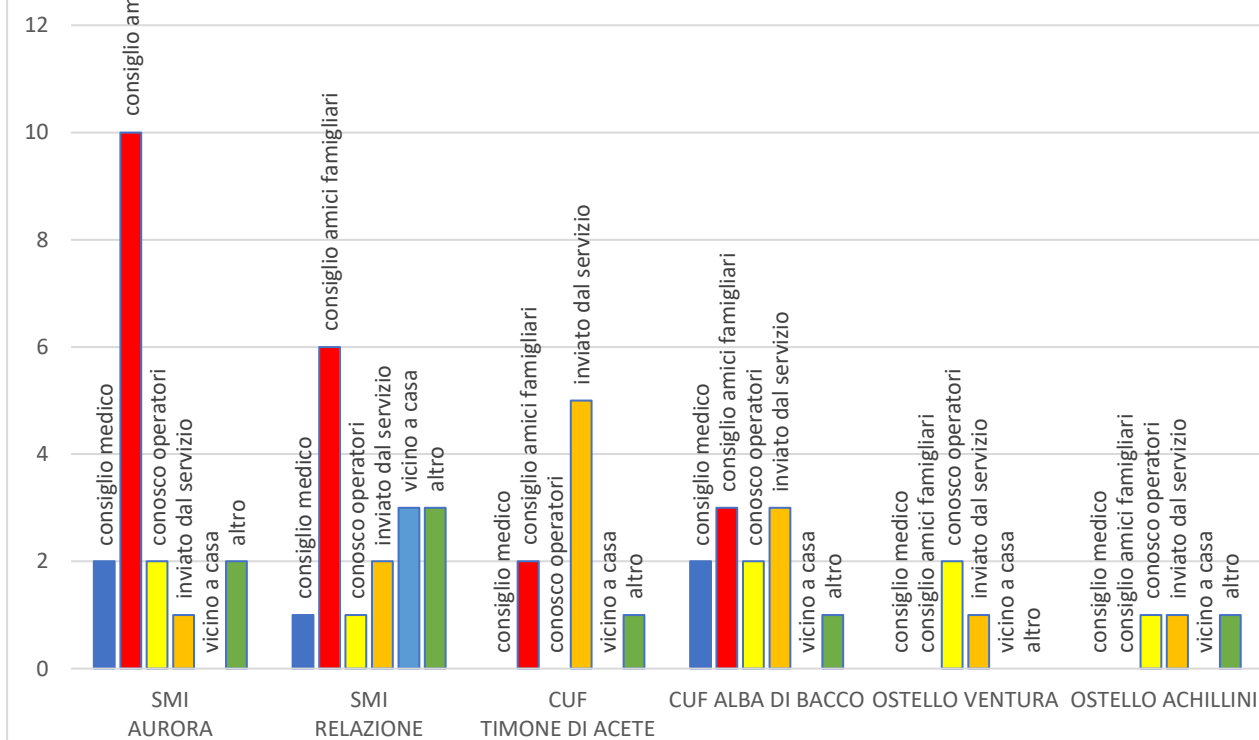
PROFESSIONE



E' LA PRIMA VOLTA CHE SI RIVOLGE A QUESTA STRUTTURA?

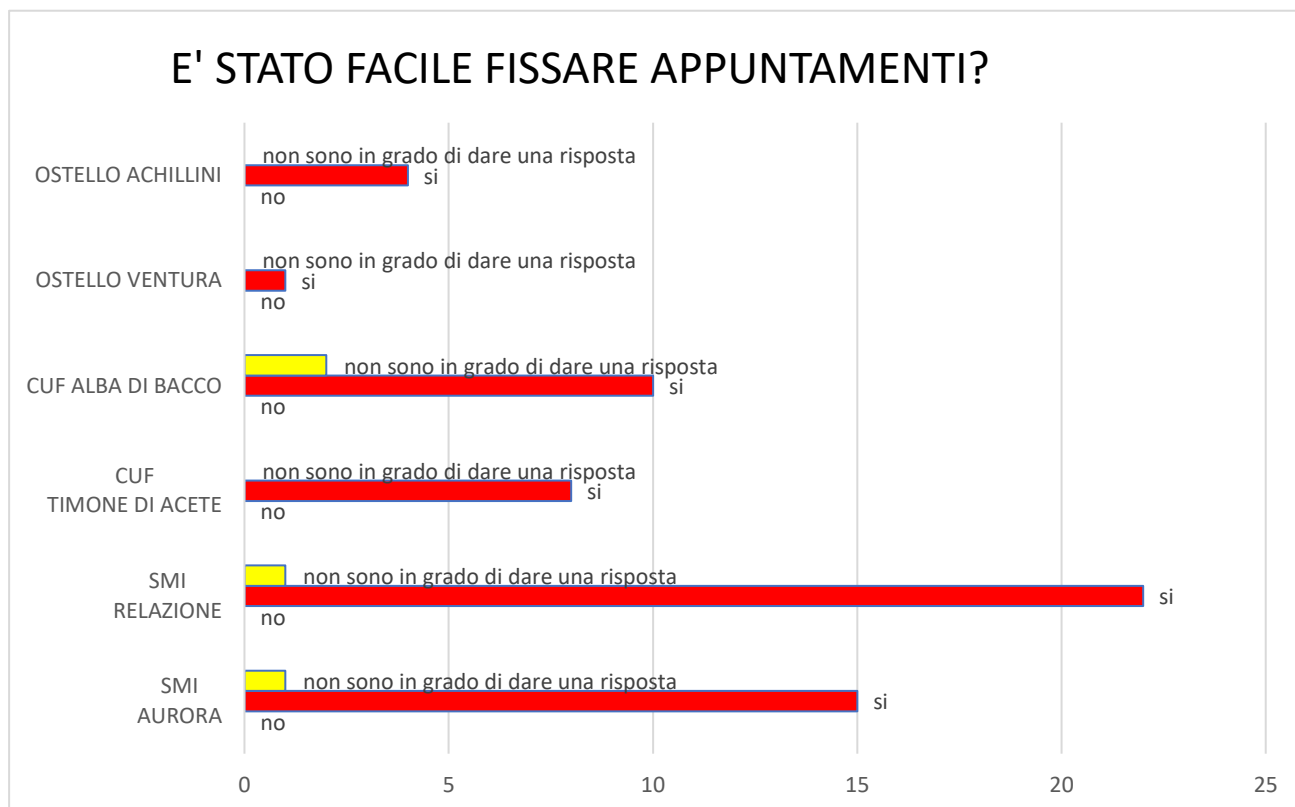
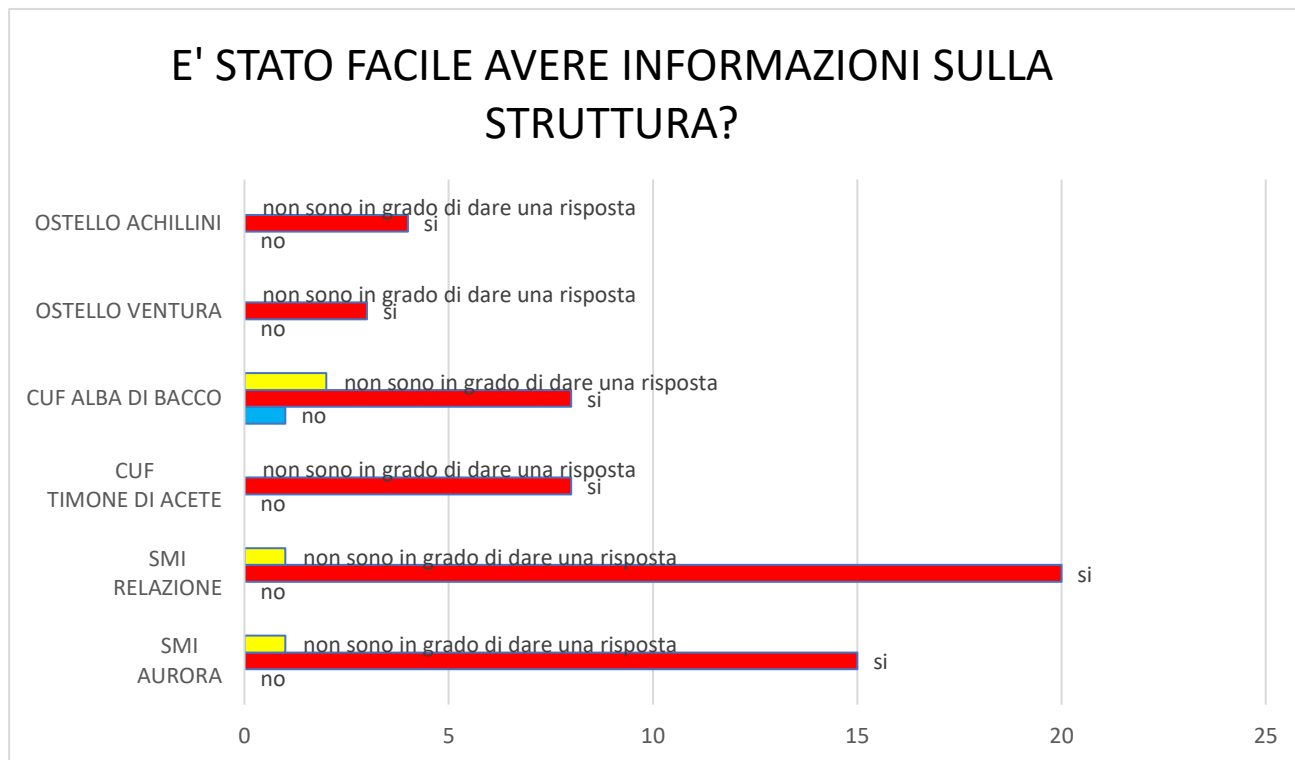


PER QUALE MOTIVO HA SCELTO QUESTA STRUTTURA SANITARIA?

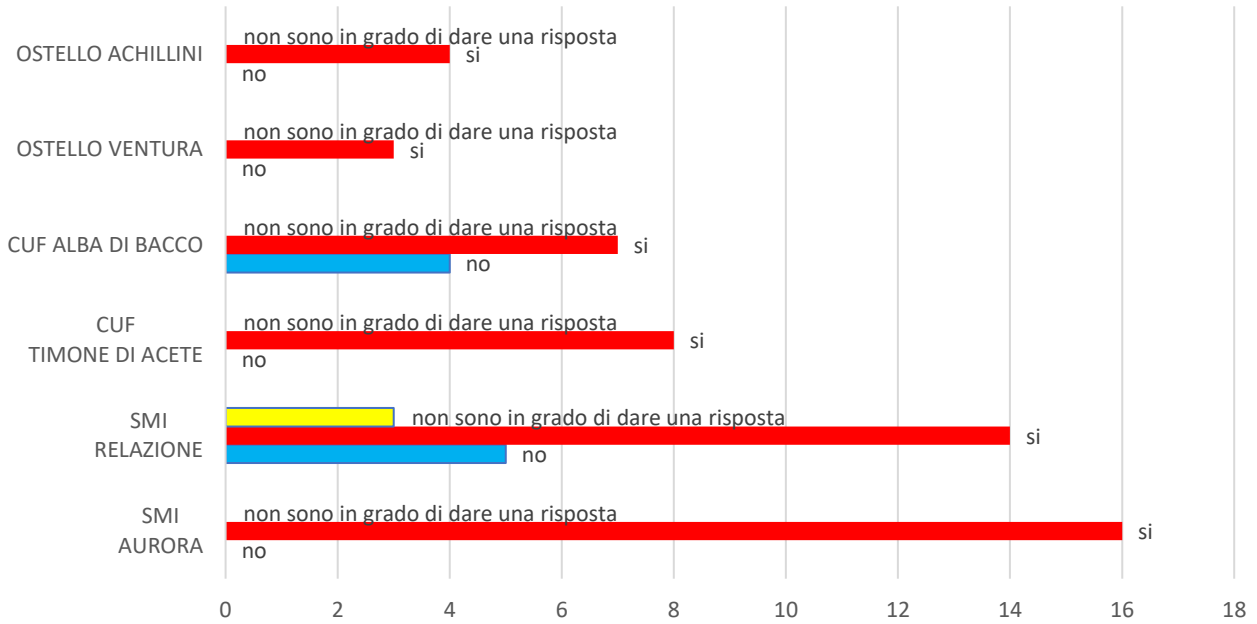


ACCESSIBILITA'

I grafici che seguono riportano le risposte date dai soggetti alle relative domande sull'accessibilità alle U.d.O.



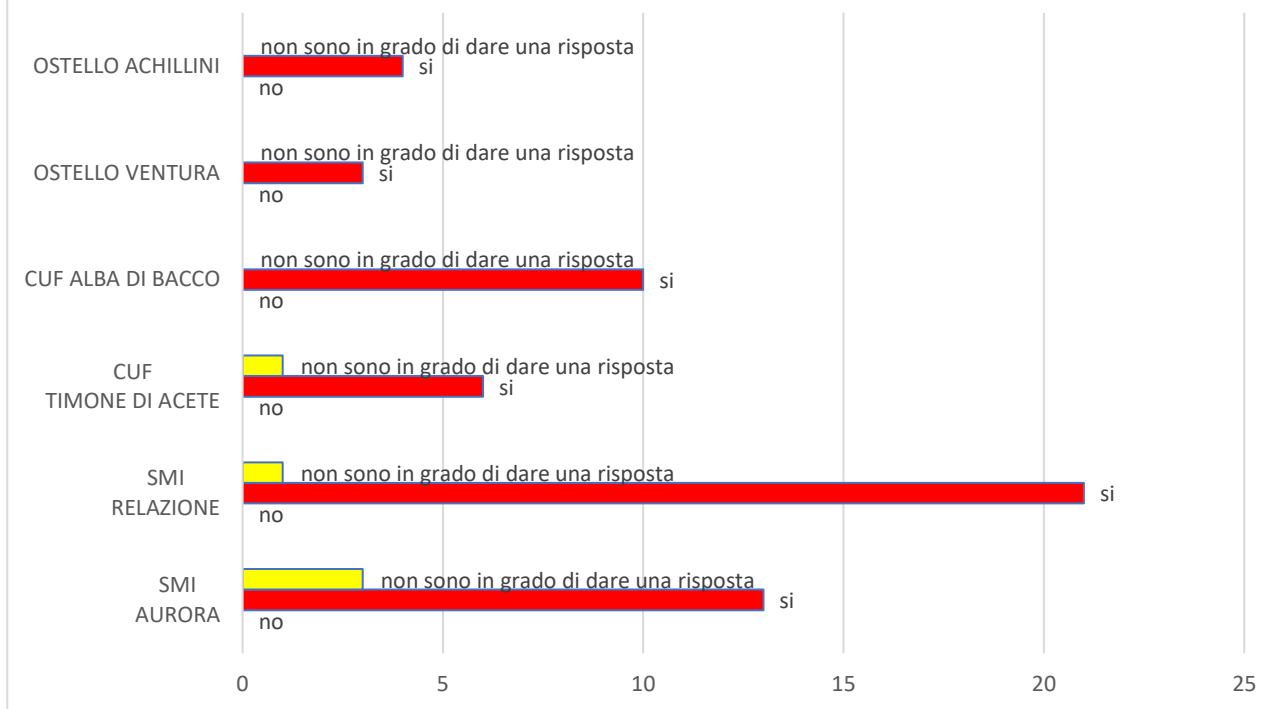
E' STATO FACILE ACCEDERE ALLA STRUTTURA (parcheggio, mezzi pubblici)?



VI È SUFFICIENTE ATTENZIONE ALL'ACCESSO PER UTENTI PORTATORI DI HANDICAP O CON DIFFICOLTA' DEAMBULATORIE?



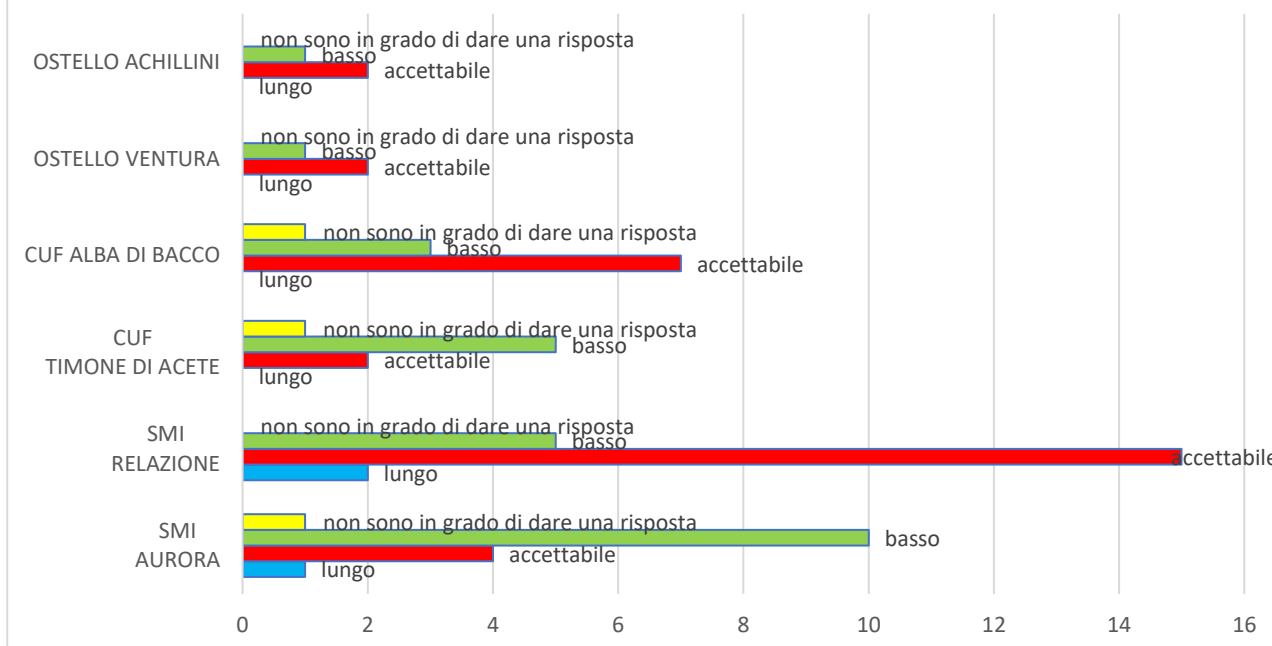
E' STATO FACILE ORIENTARSI NELLA STRUTTURA?



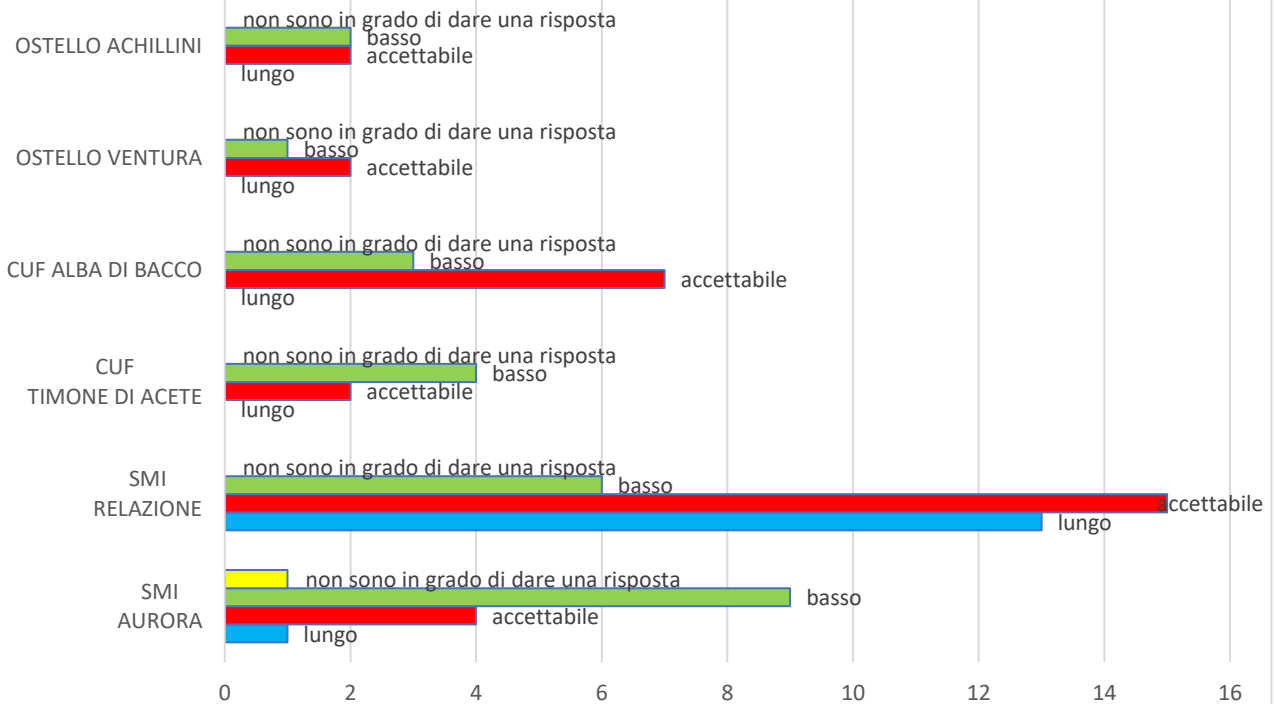
TEMPI DI ATTESA

grafici che seguono riportano le risposte date dai soggetti alle relative domande sui tempi di attesa delle U.d.O.

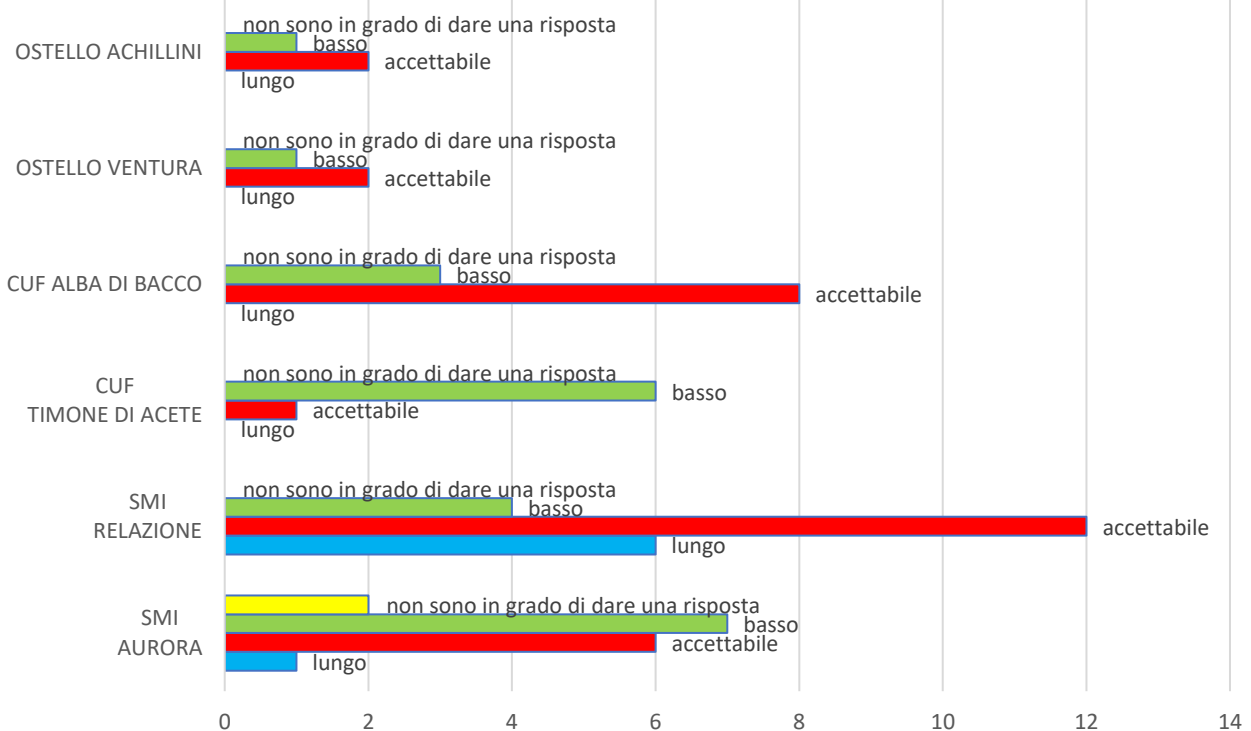
ATTESA PER IL PRIMO COLLOQUIO



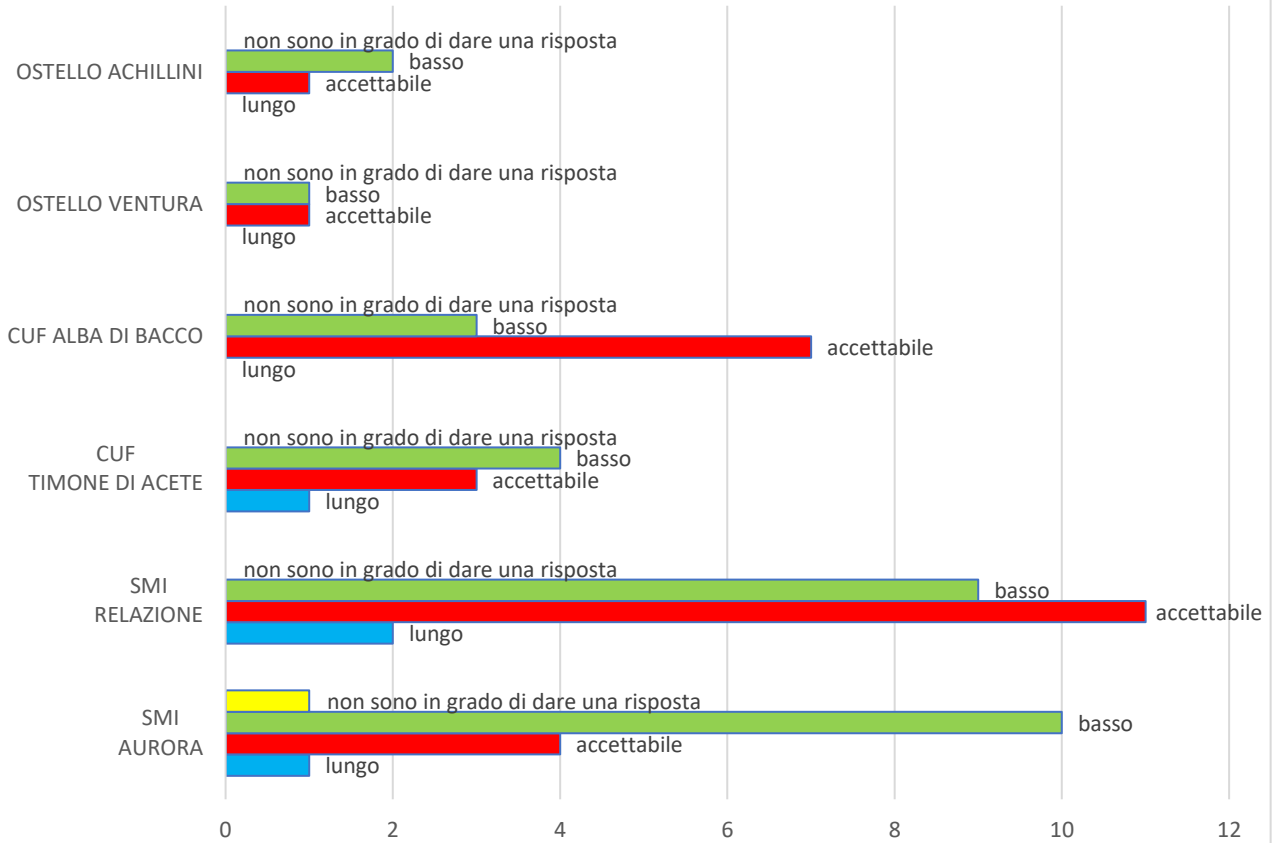
ATTESA PER EFFETTUARE I COLLOQUI DI INGRESSO



LISTE D'ATTESA

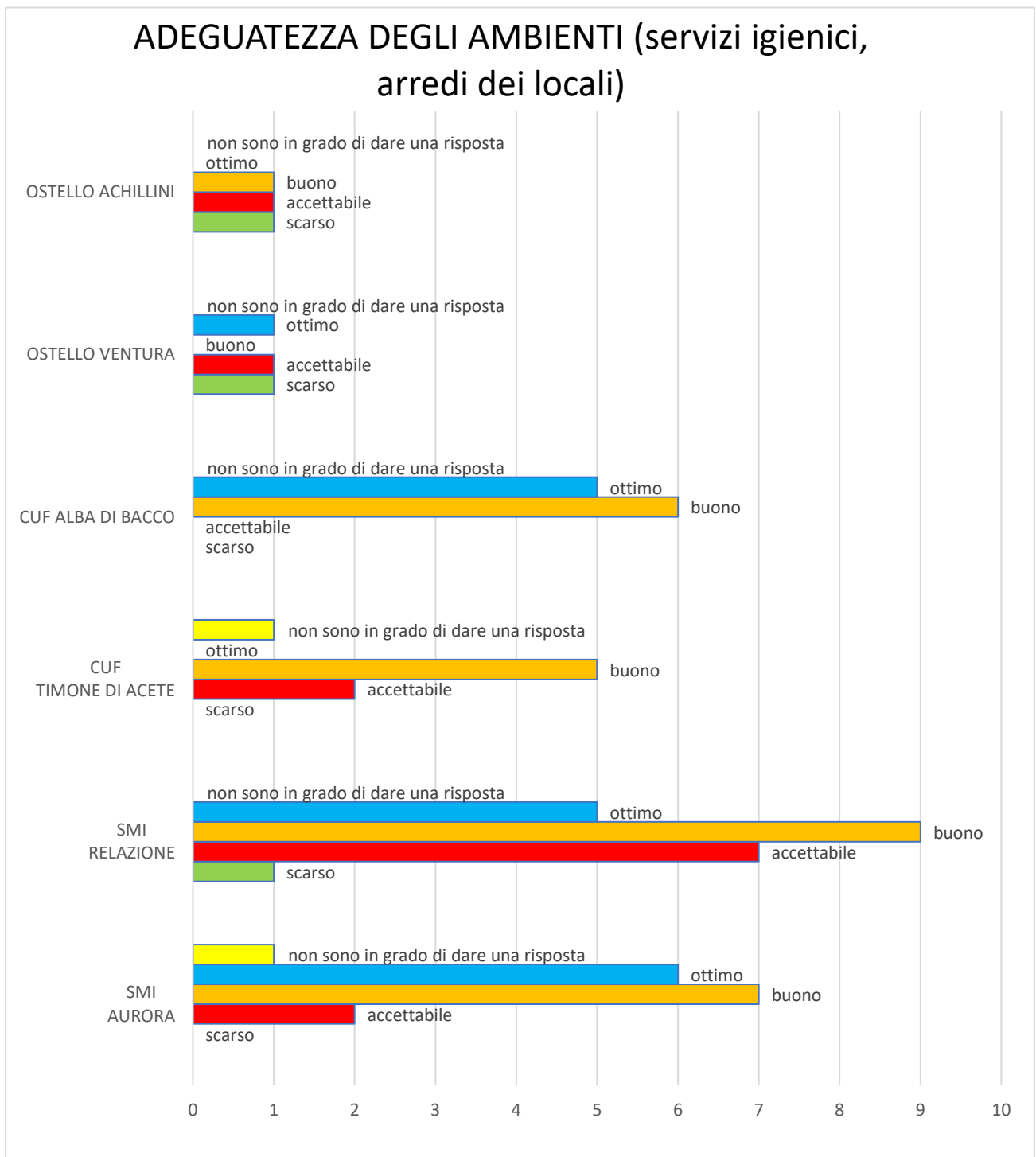


ATTESA PER RICEVERE VALUTAZIONE IN INGRESSO

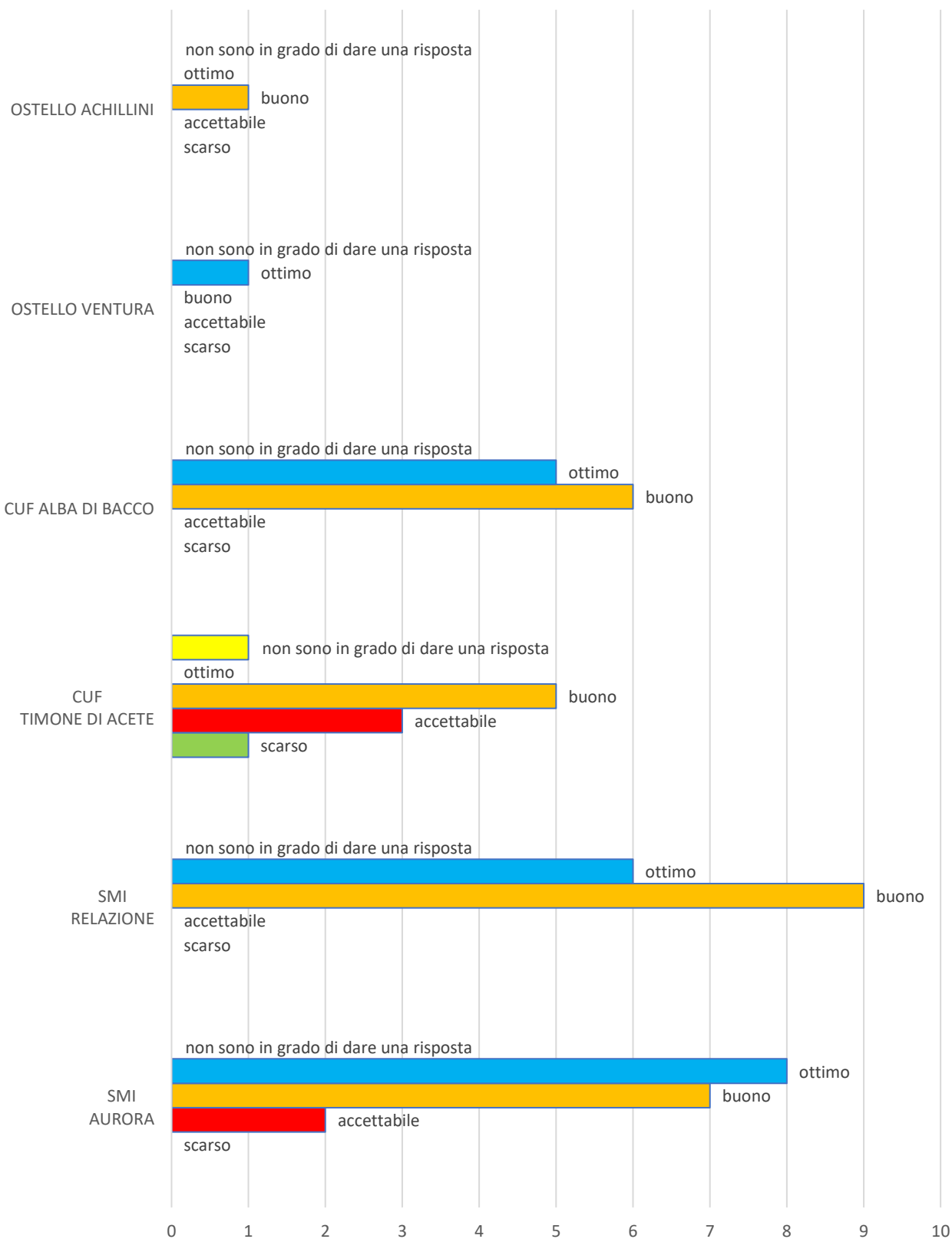


CONFORT

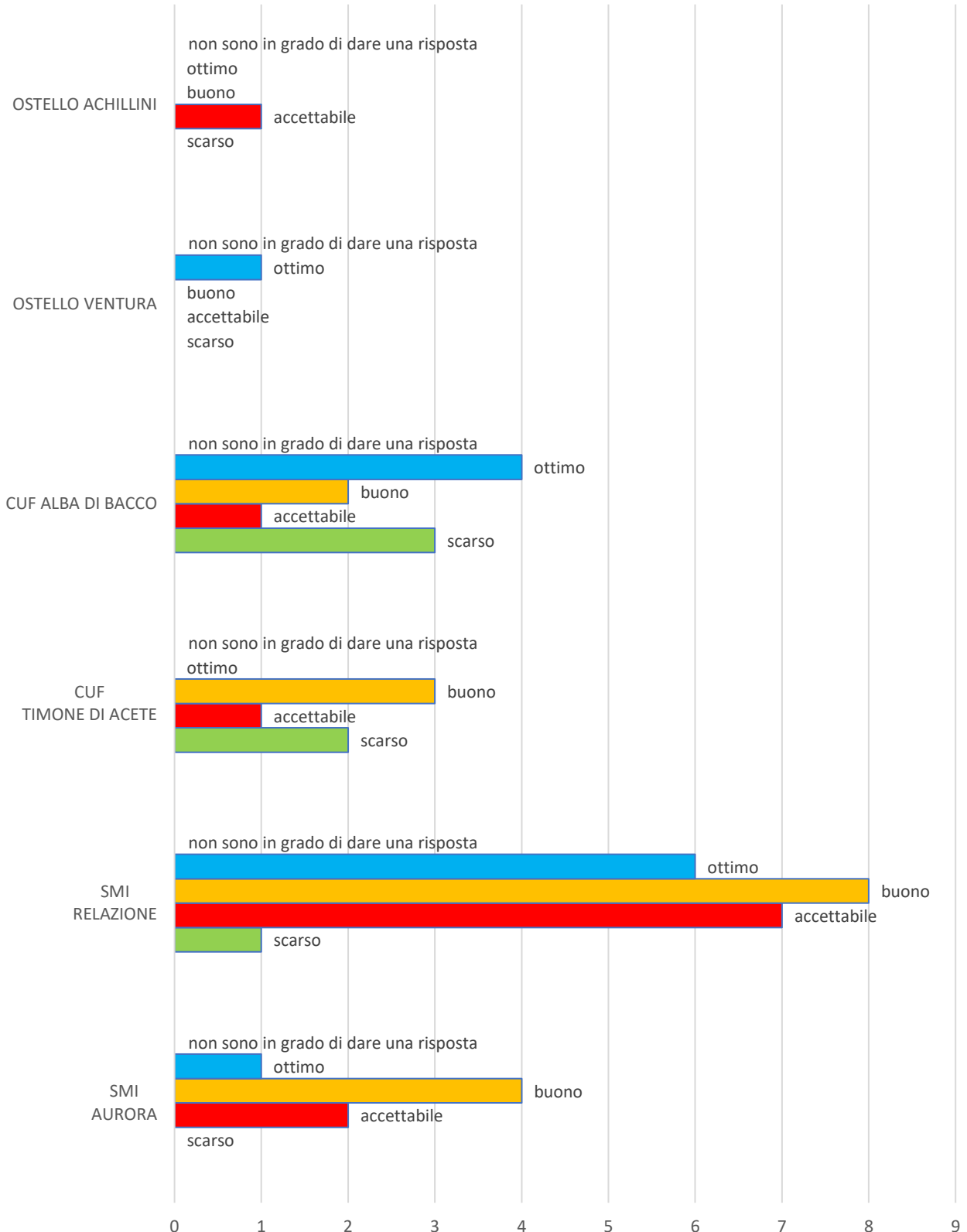
I grafici che seguono riportano le risposte date dai soggetti alle relative domande sul confort nelle U.d.O.



PULIZIA DEI LOCALI

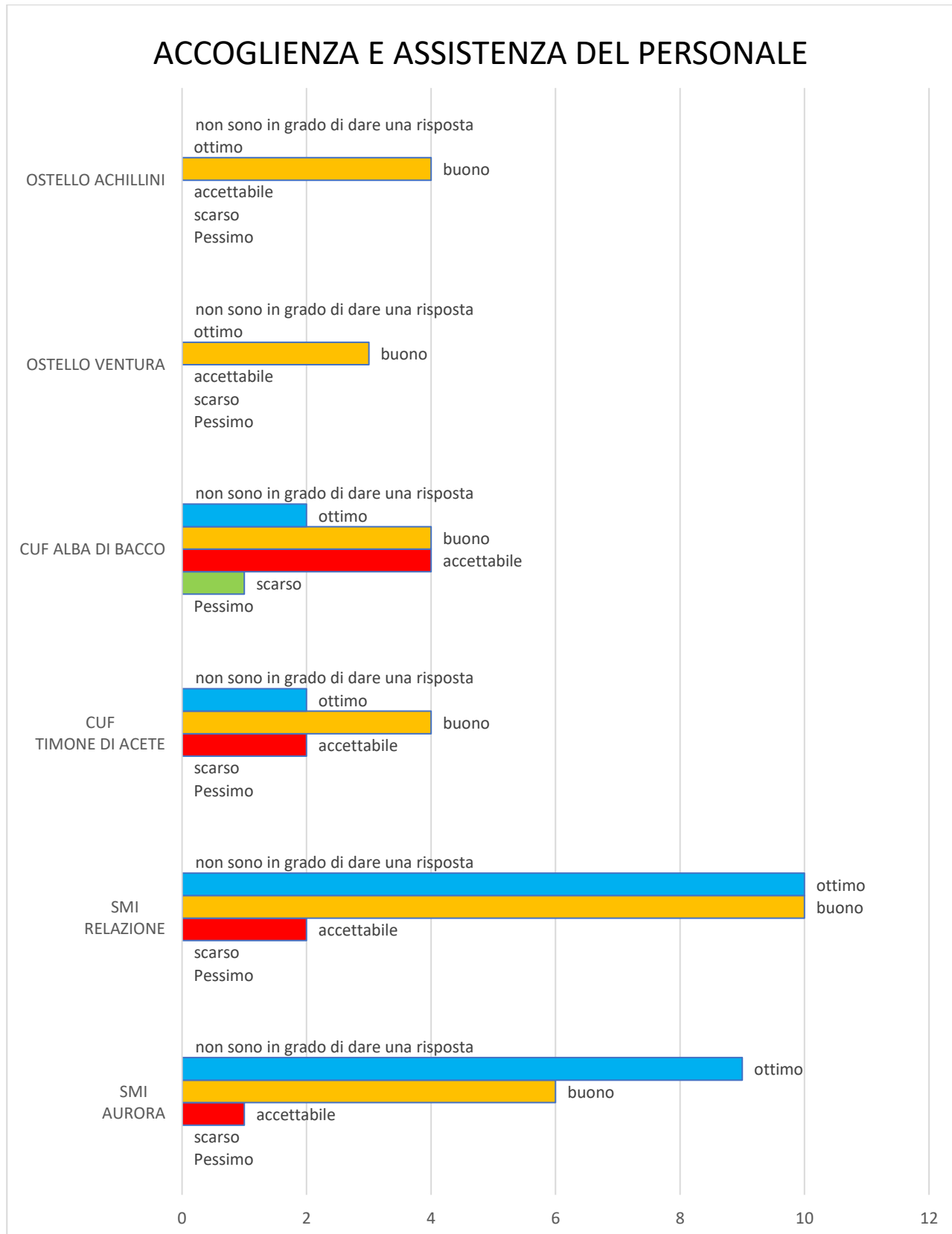


TRANQUILLITA' E COMFORT DEGLI AMBIENTI

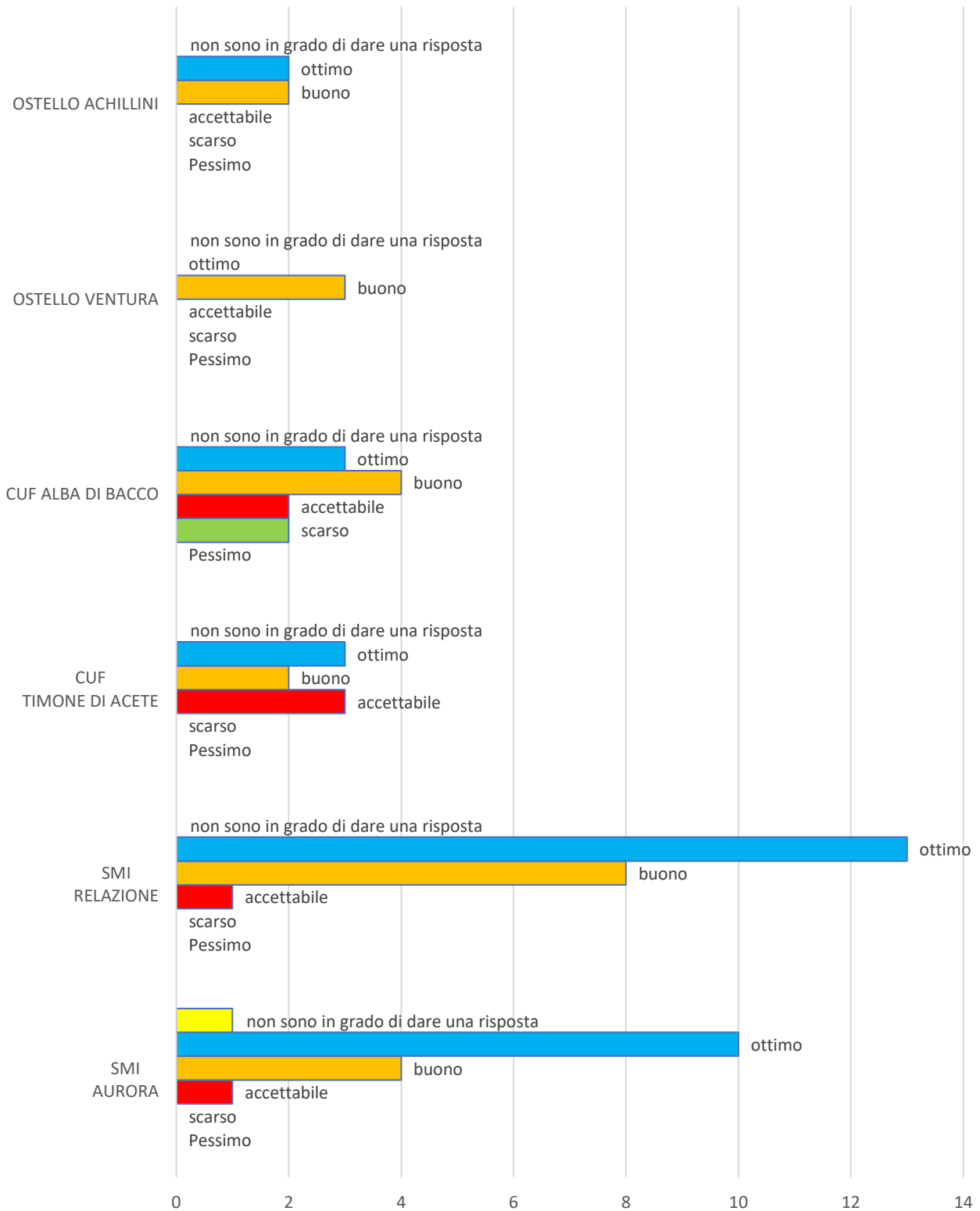


ASSISTENZIALE E SOSTEGNO ALLA CURA

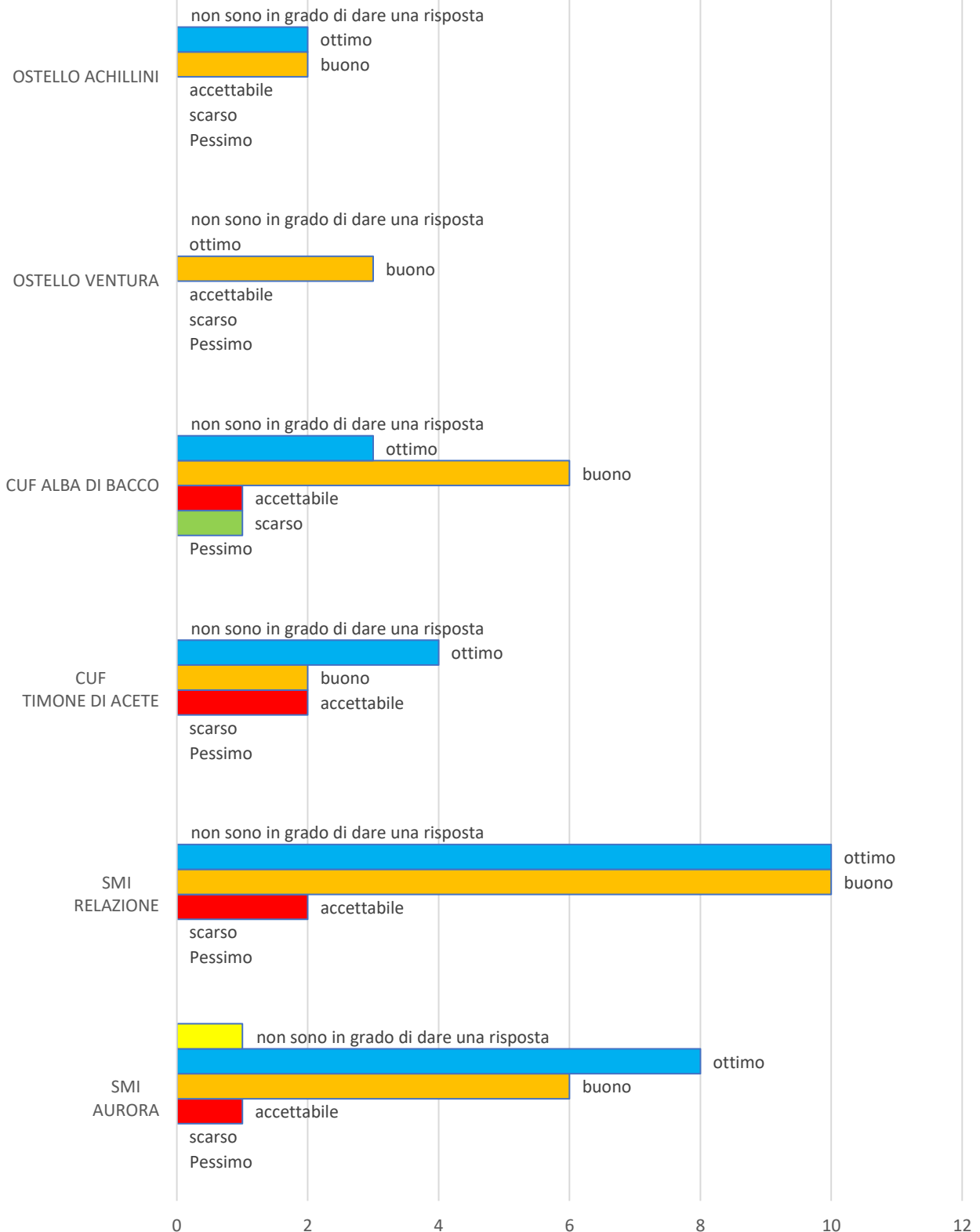
ACCOGLIENZA E ASSISTENZA DEL PERSONALE



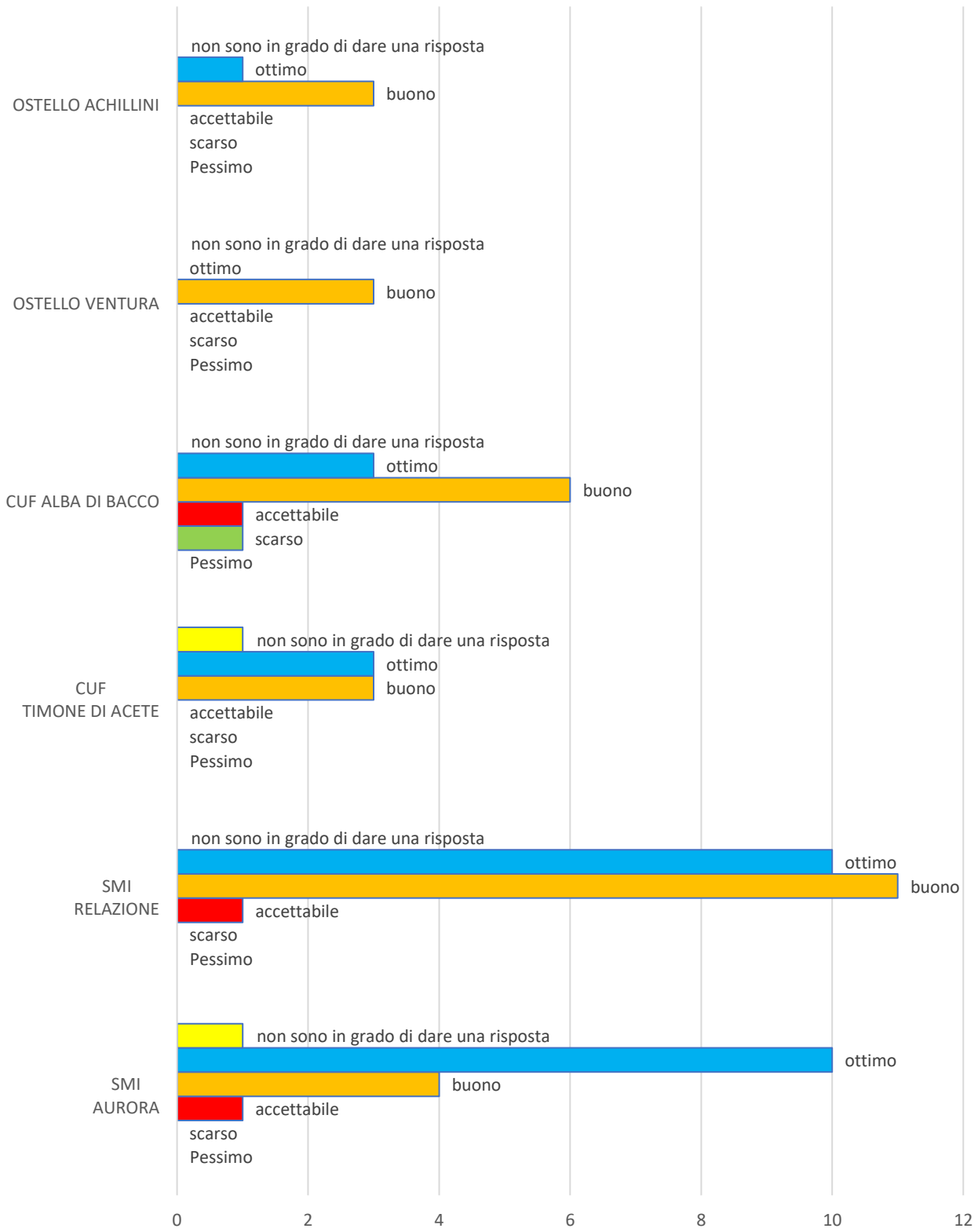
DISPONIBILE DEGLI OPERATORI ALL'ASCOLTO E AL CONFRONTO



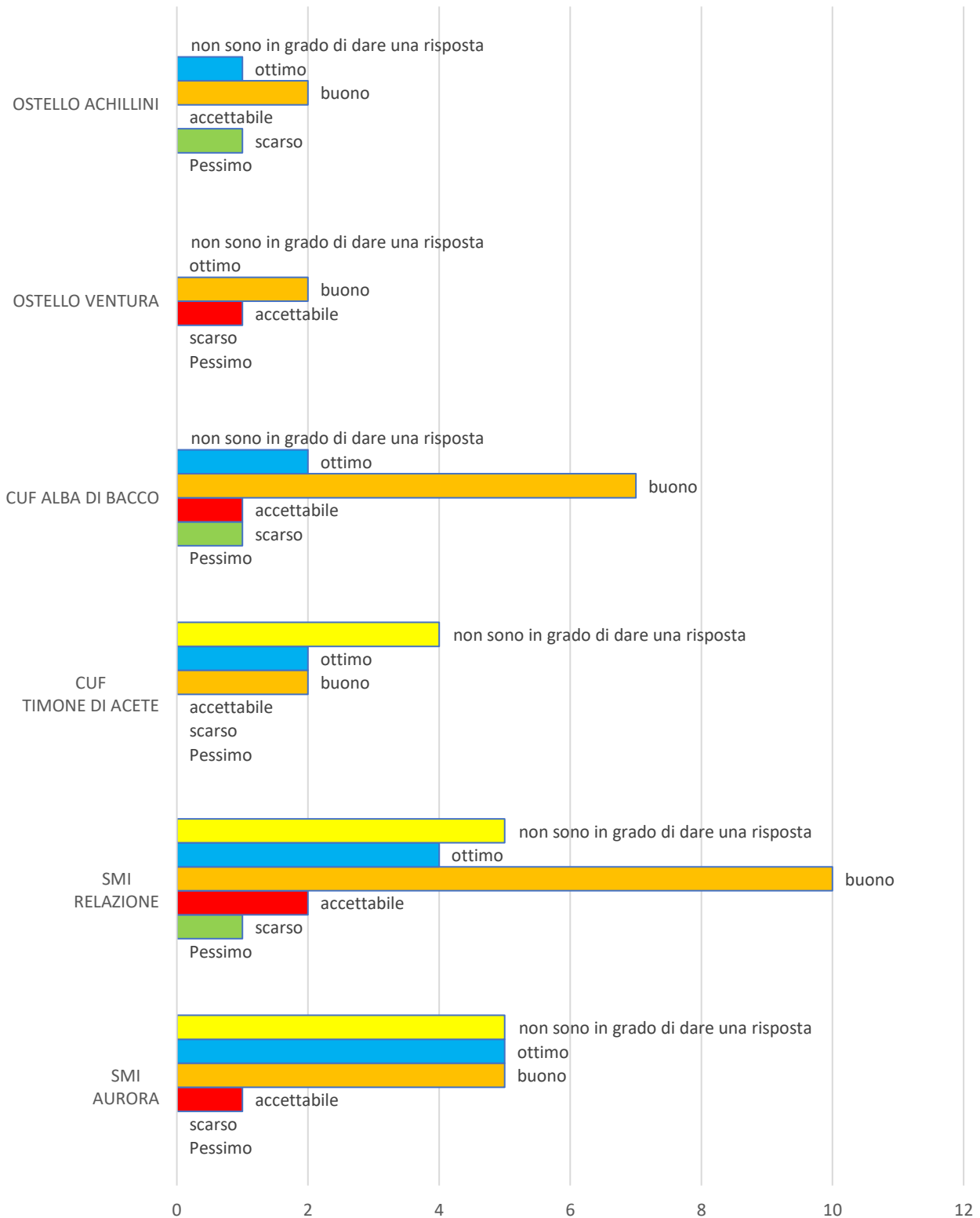
MONITORAGGIO SUL PERCORSO DI CURA



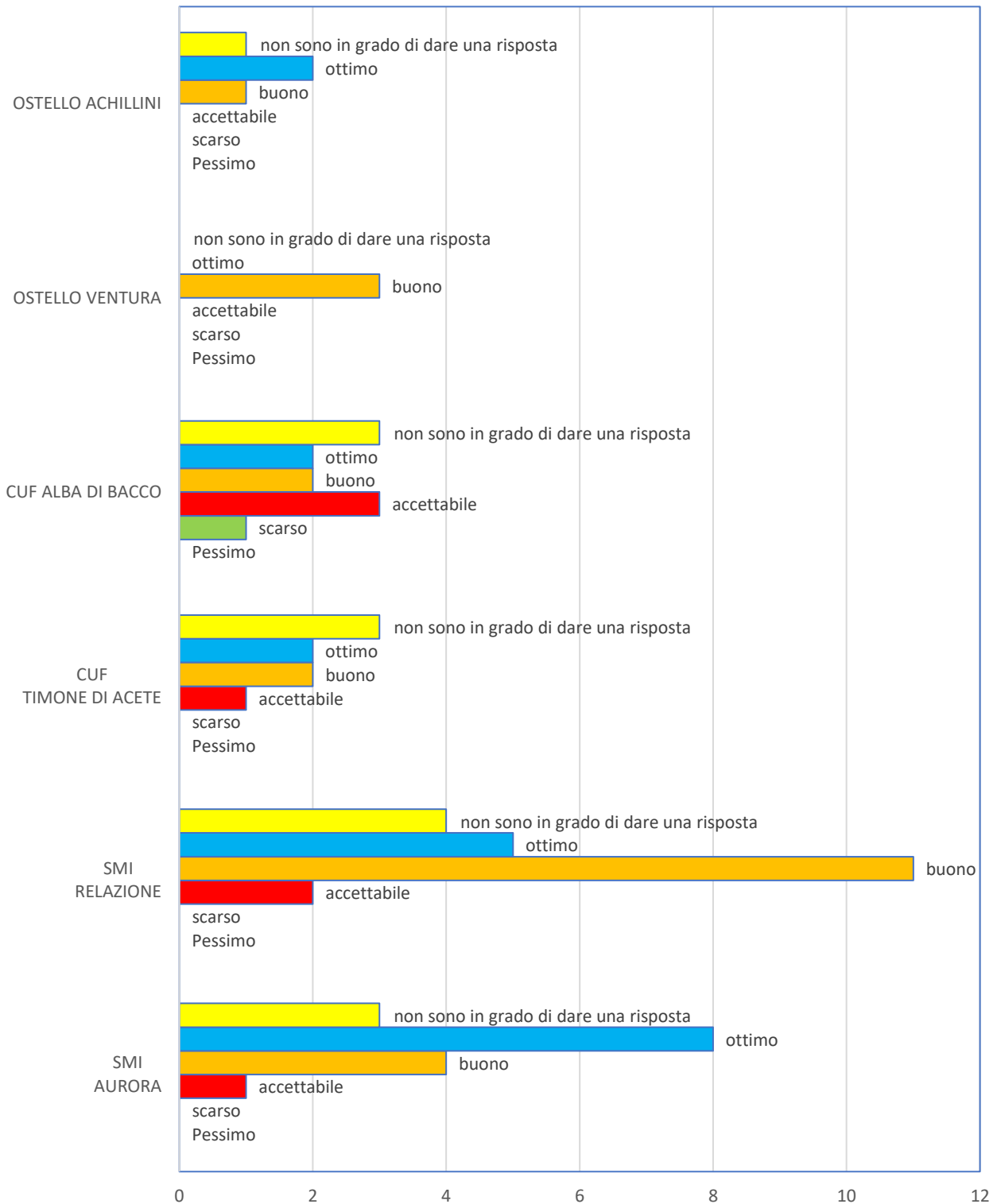
MODALITA' RELAZIONALE DELL'OPERATORE DEDICATO



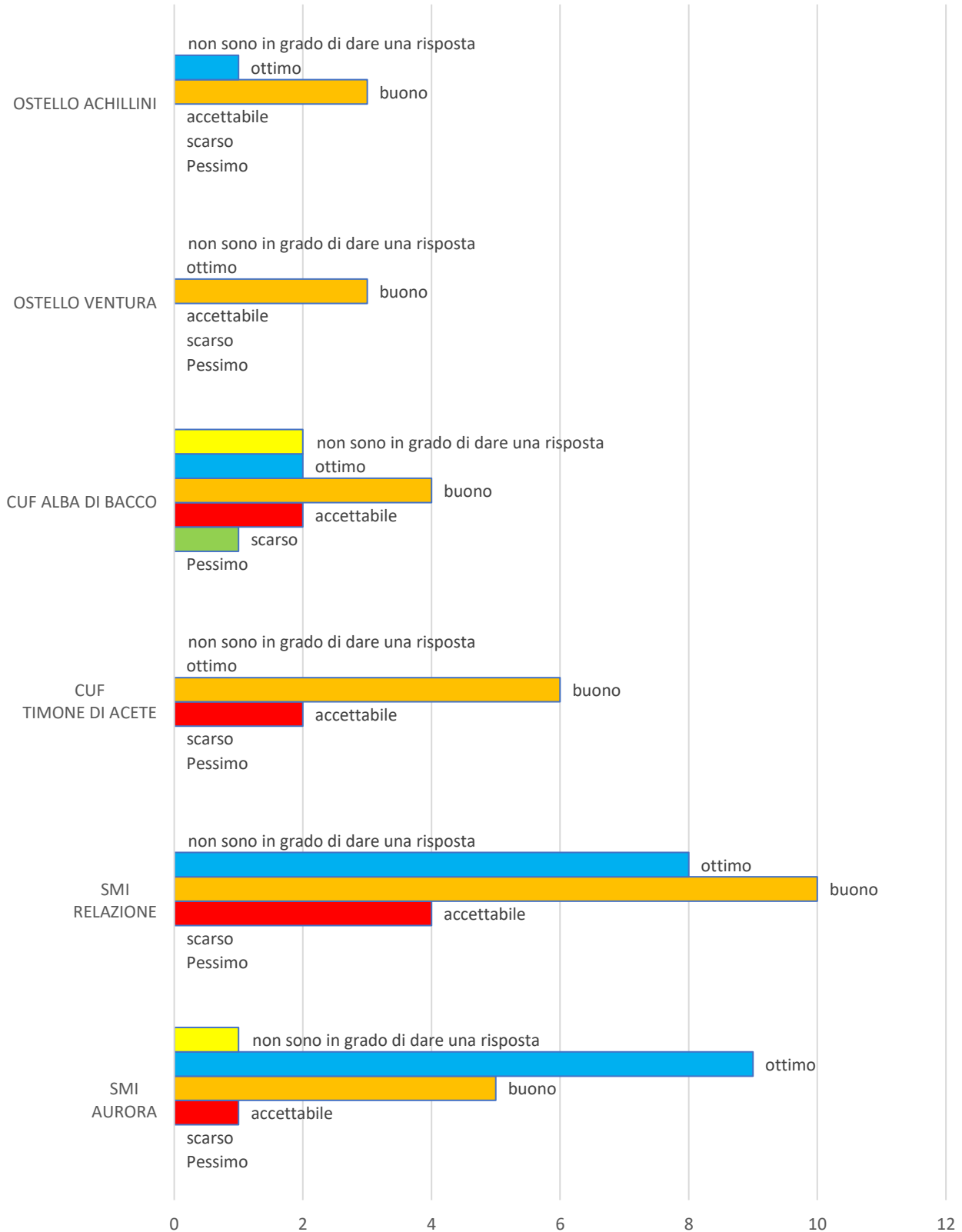
DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI NEL PERCORSO DI REINSERIMENTO LAVORATIVO



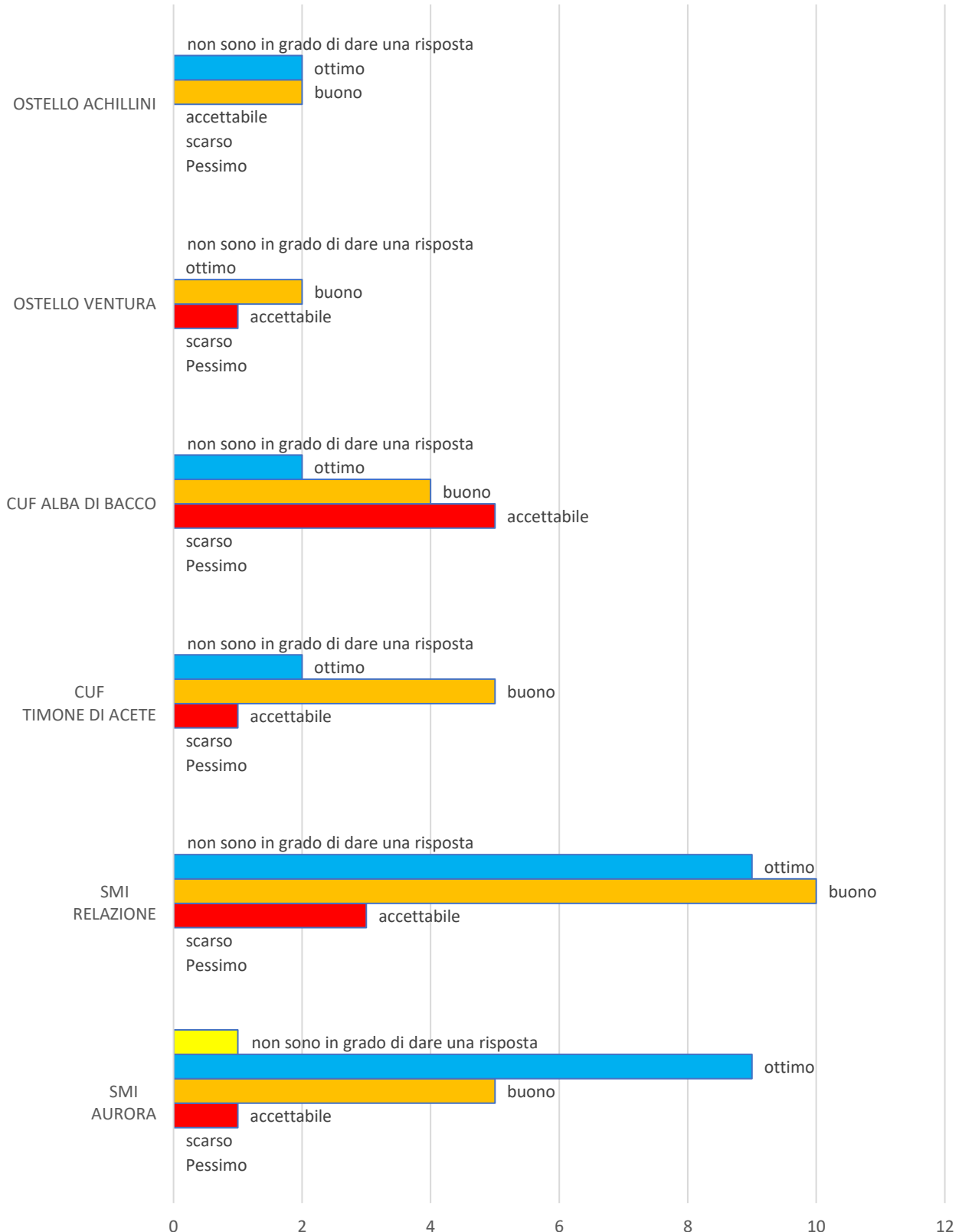
DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI NEL PERCORSO DI REINSERIMENTO SOCIALE



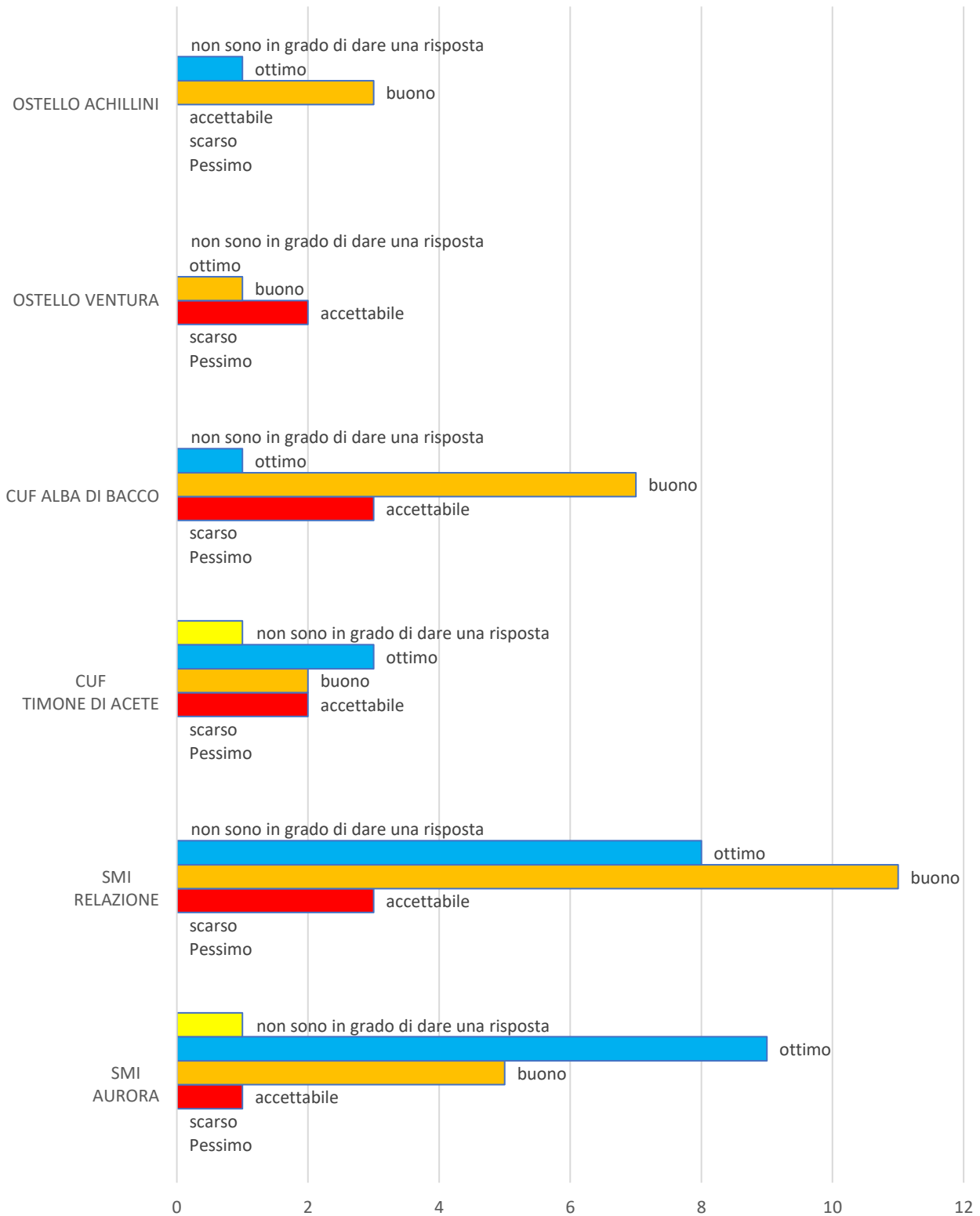
CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE



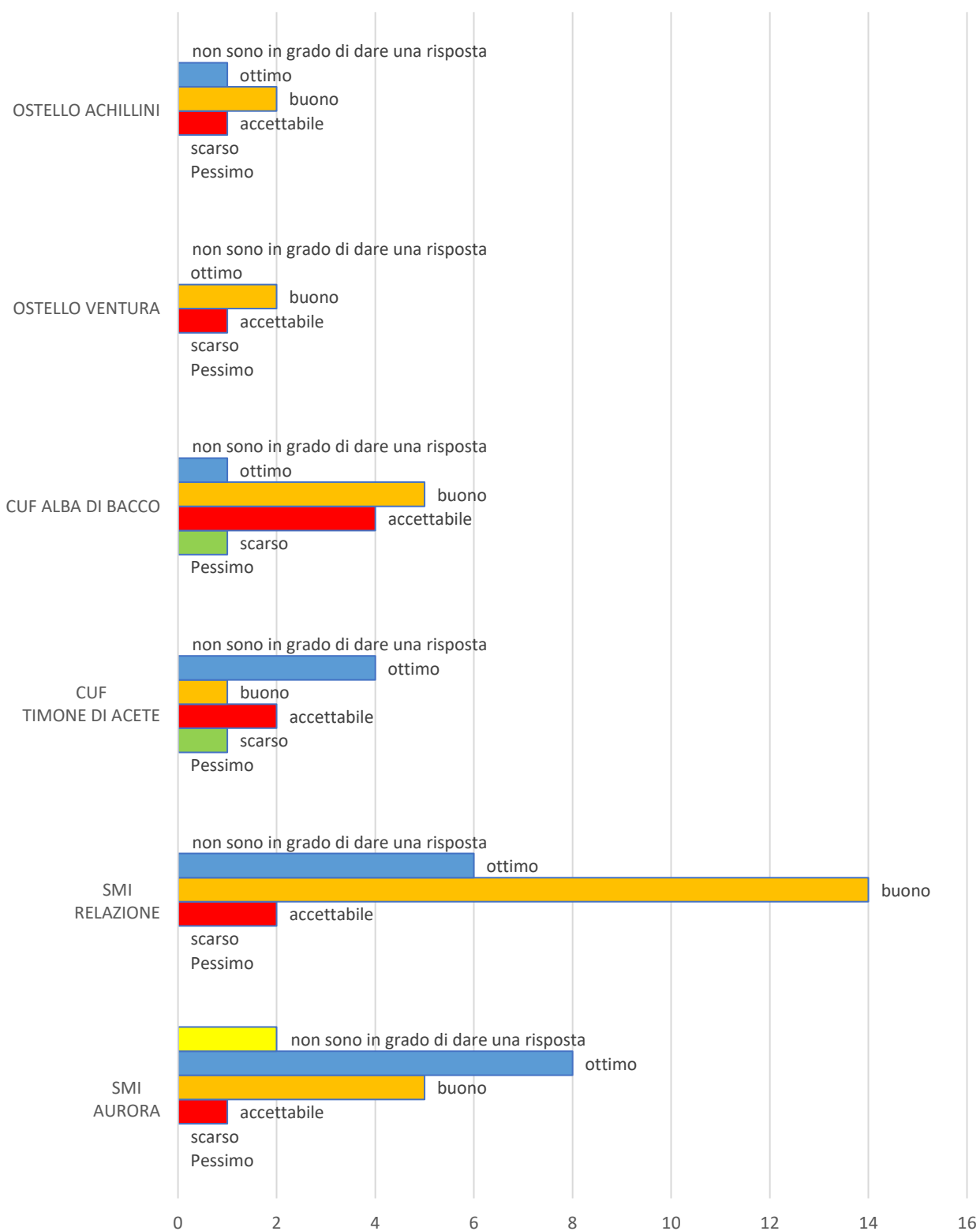
ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA DEL PERSONALE



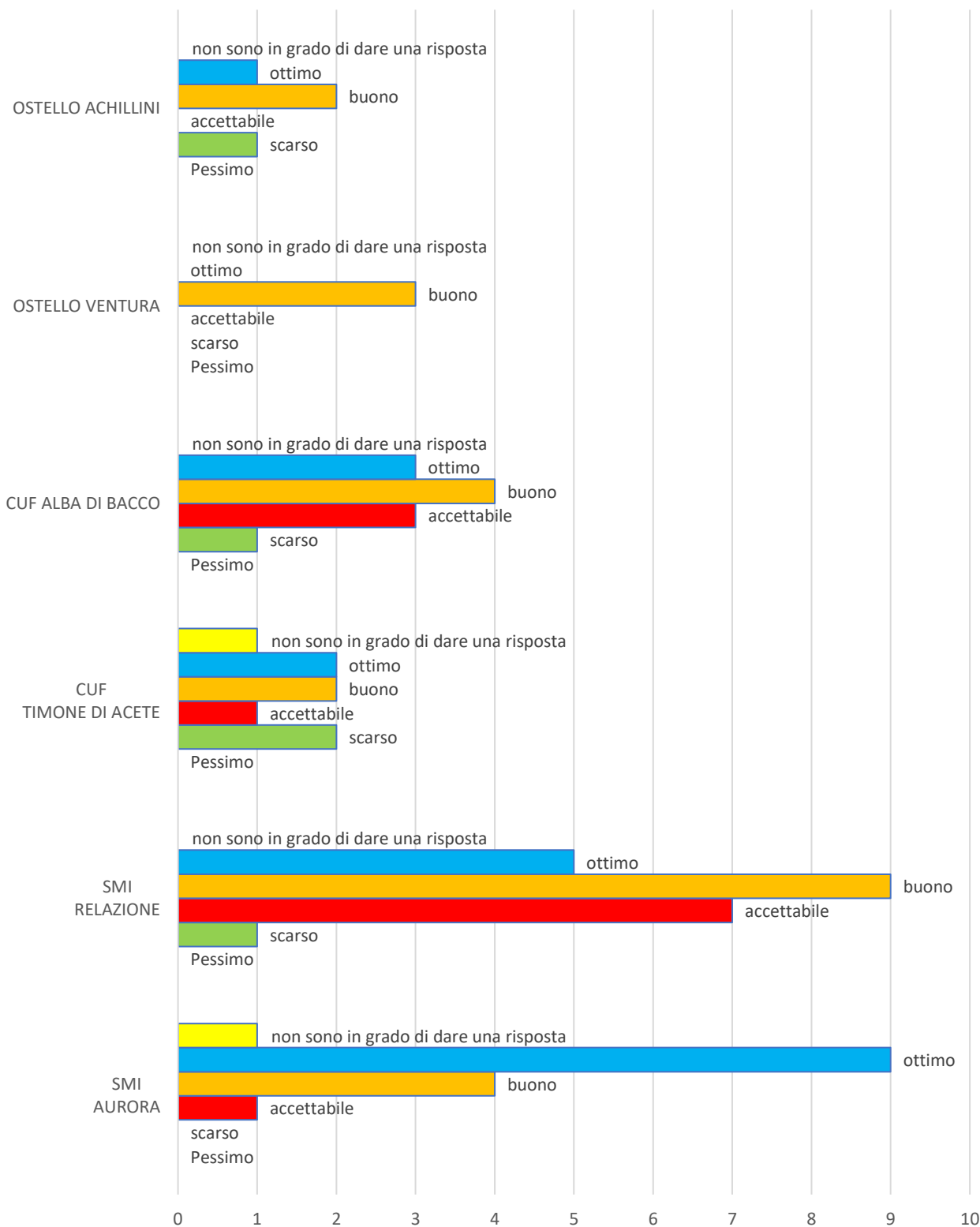
ASCOLTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO



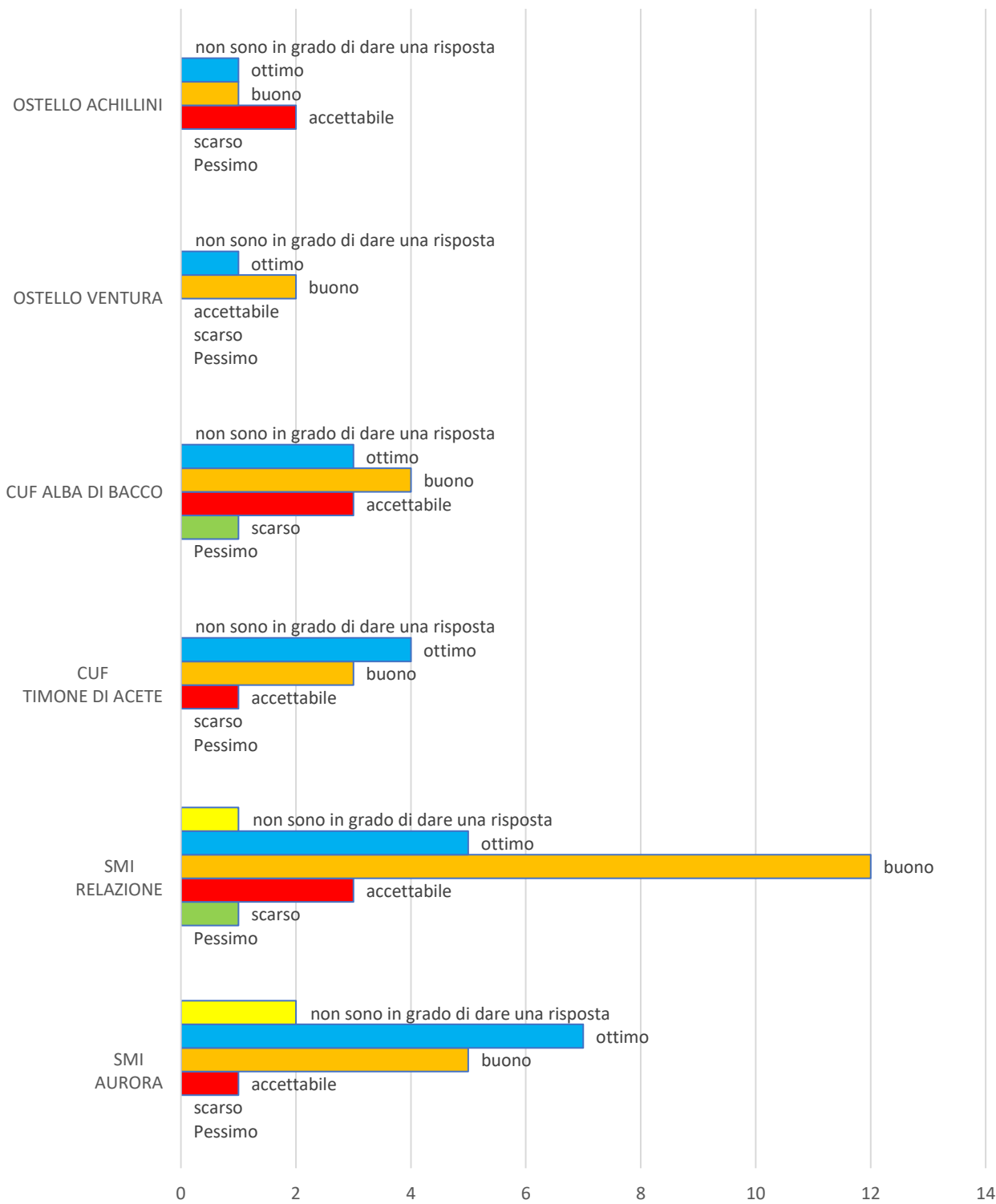
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE SULLA FONDAZIONE ERIS?



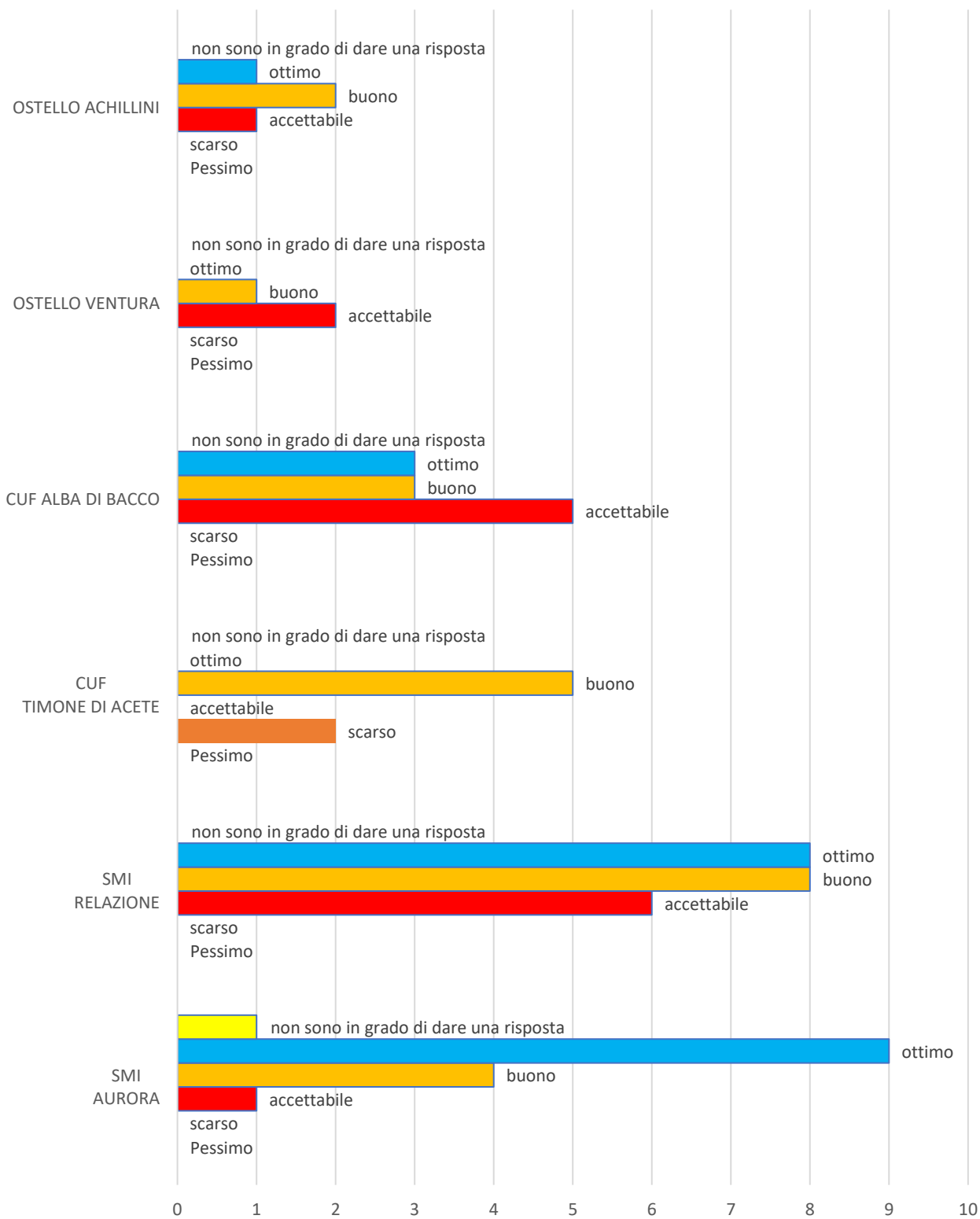
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE RISPETTO AL CODICE ETICO?



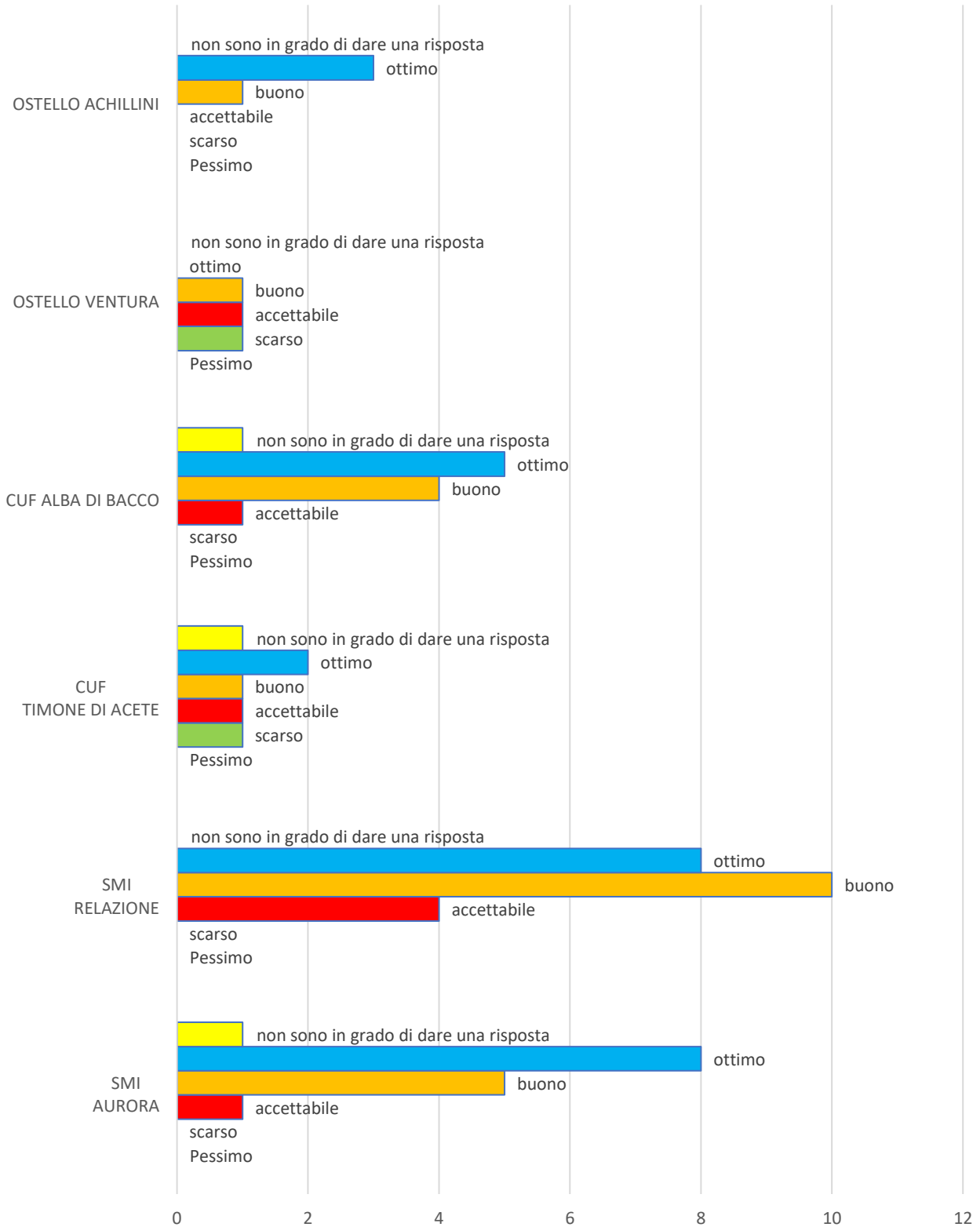
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE RISPETTO AL MODELLO DI CURA RESILIENTE?



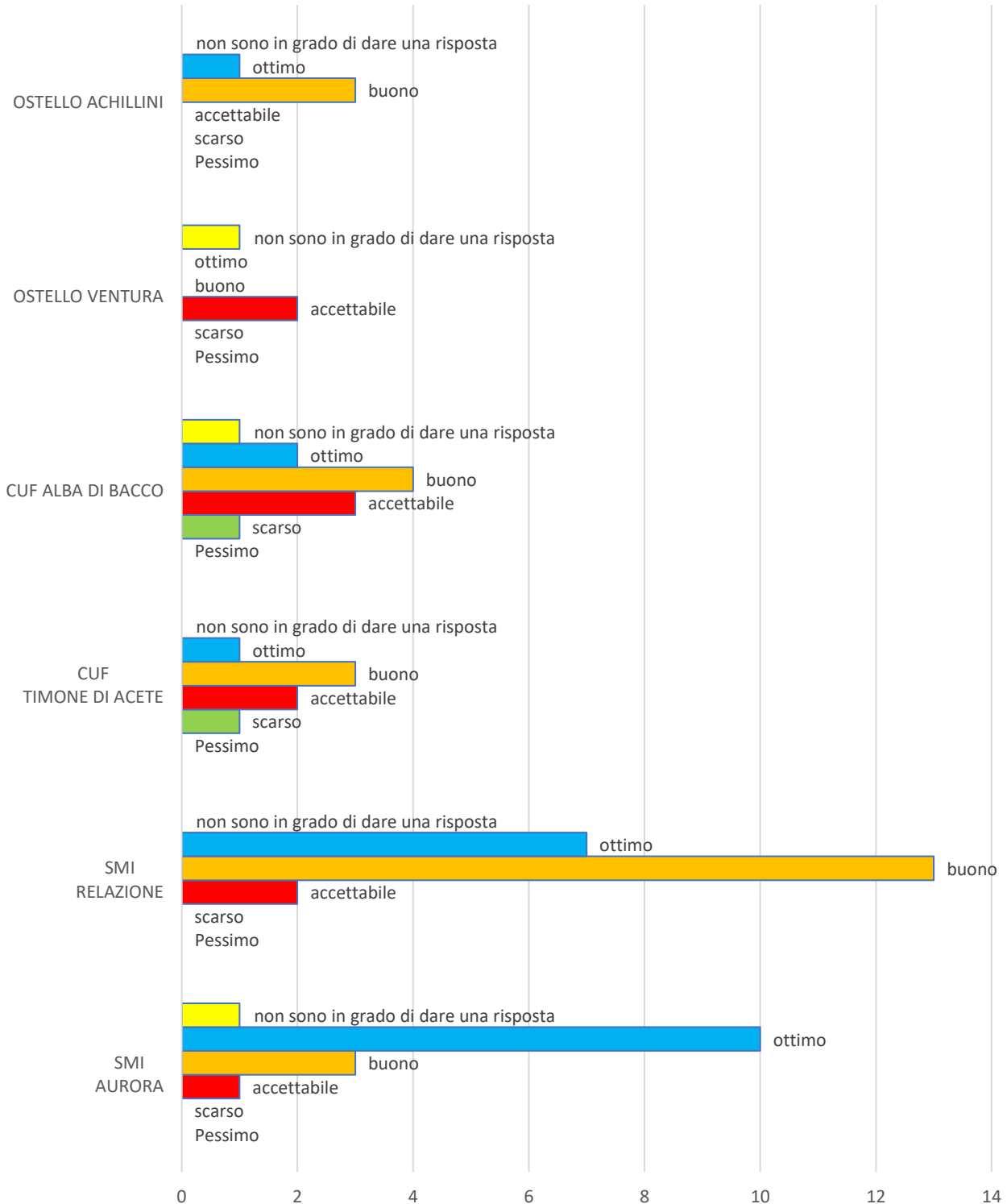
LE INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DELL'INGRESSO



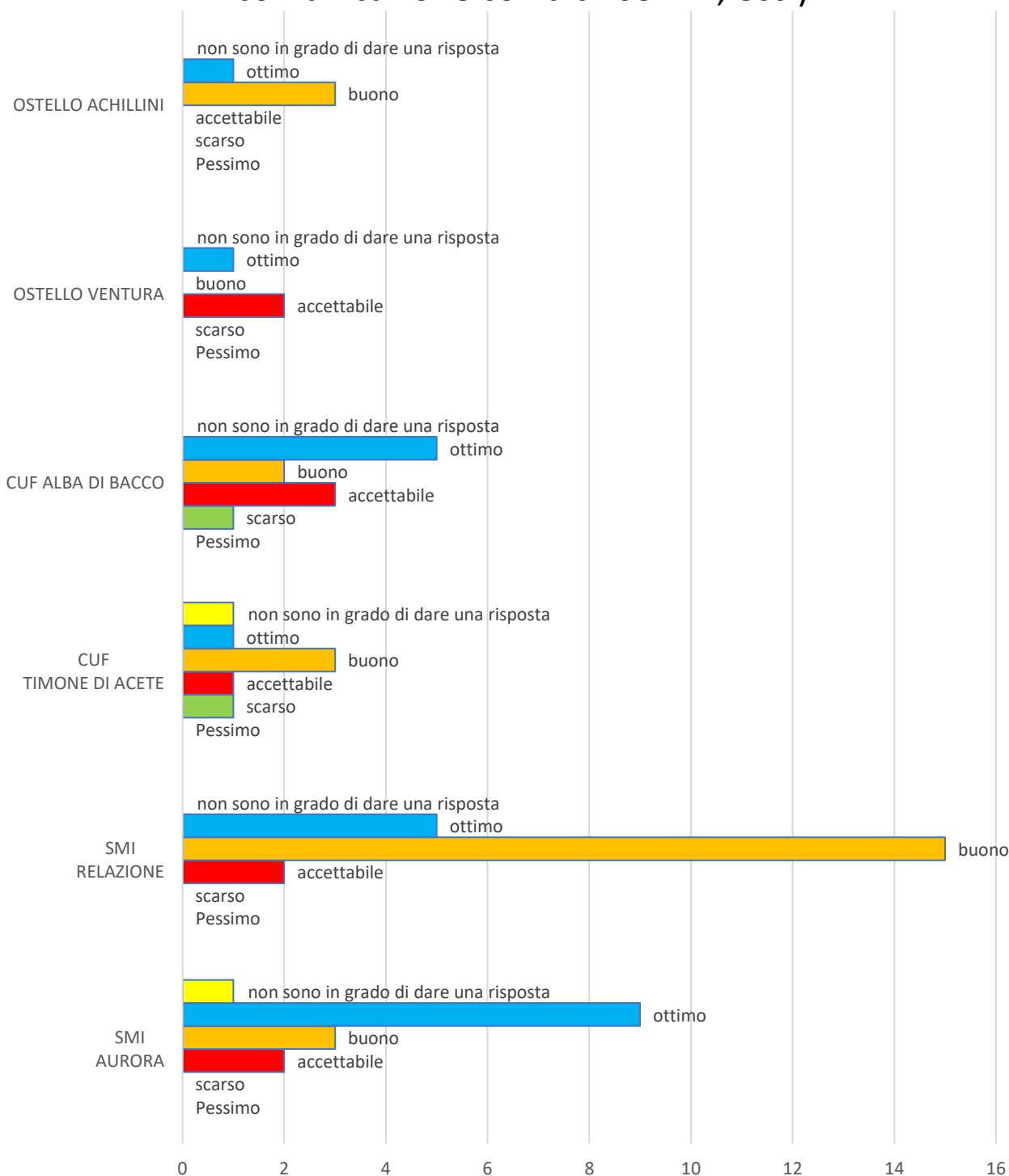
IL RISPETTO DELLA SUA PRIVACY (riservatezza) DURANTE IL PERIODO IN STRUTTURA



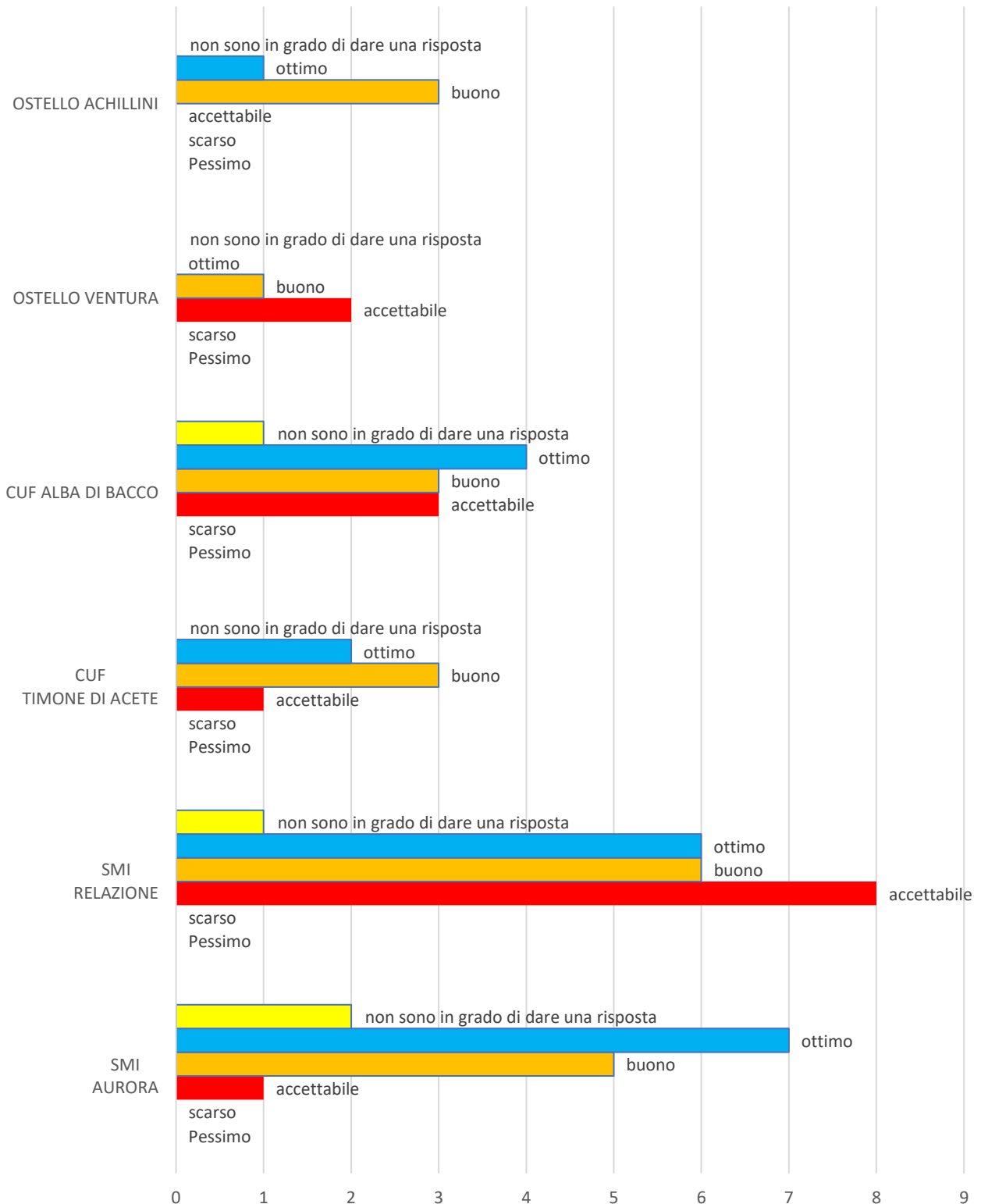
LE INFORMAZIONI RICEVUTE SU TERAPIE E COMPORTEMENTI RACCOMANDATI DOPO L'INGRESSO



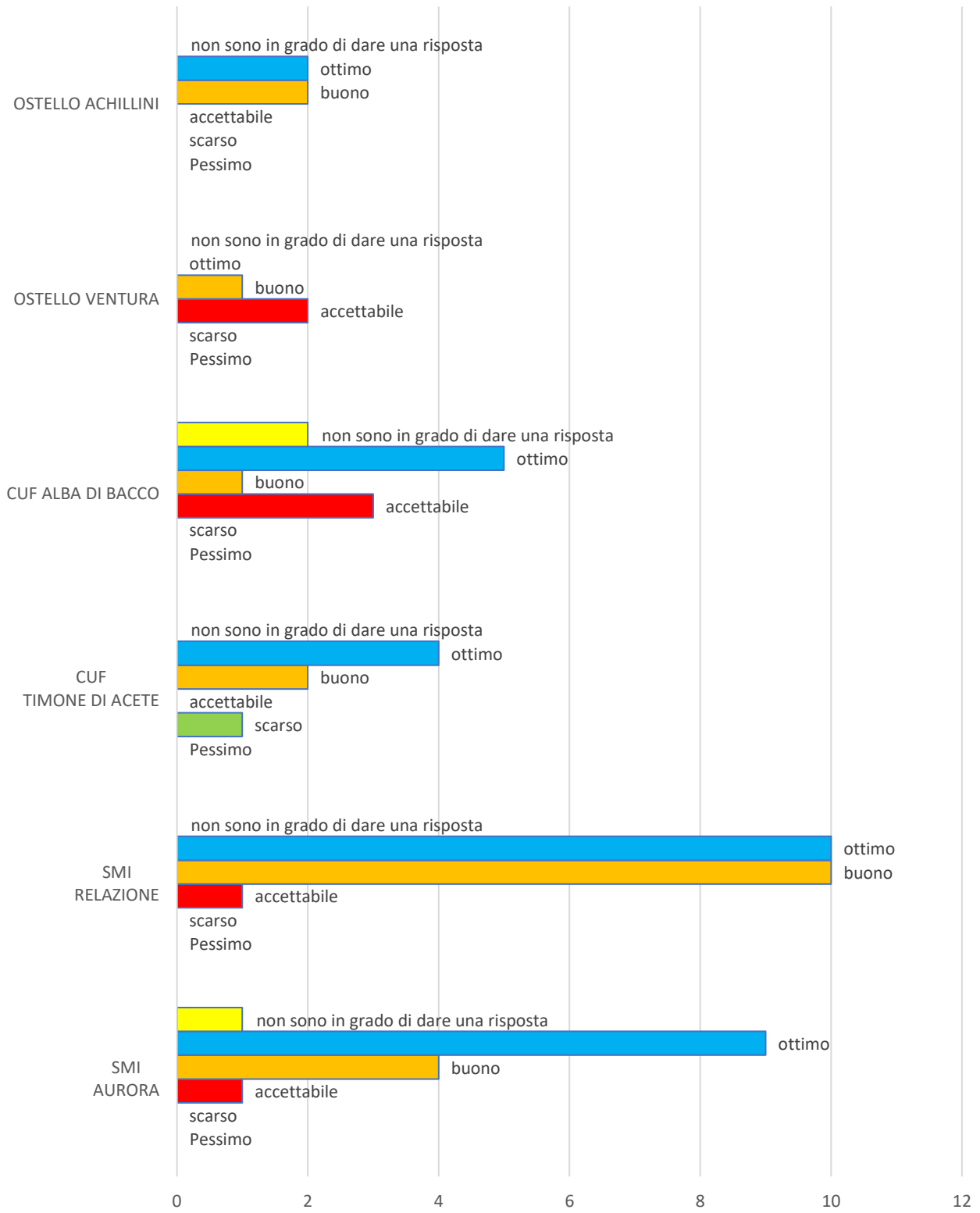
L'ORGANIZZAZIONE NEL SUO INSIEME PER LA RISOLUZIONE DEL SUO PROBLEMA DI DIPENDENZA (efficienza del servizio, coordinamento e comunicazione con altri servizi, ecc.)



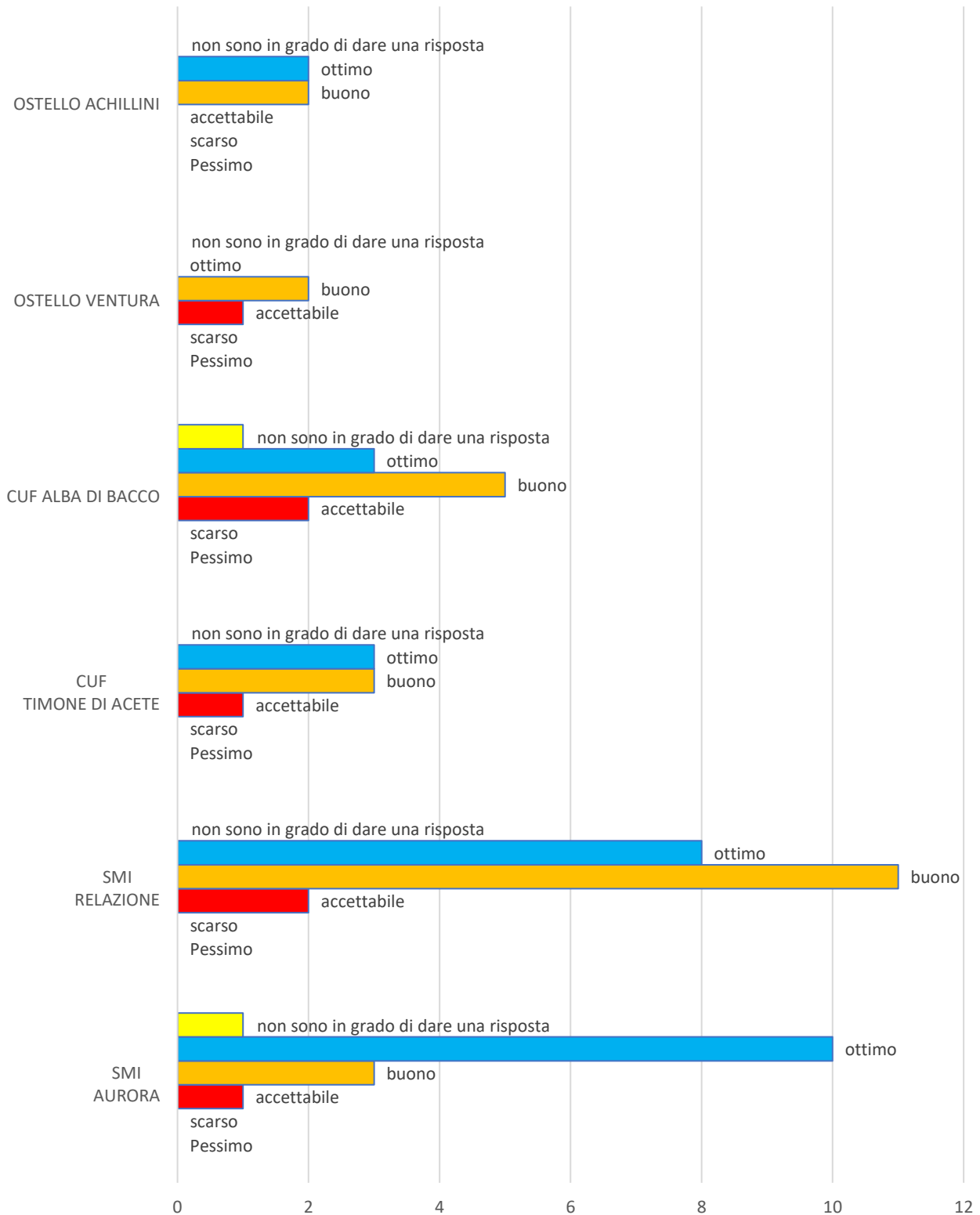
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE AMMINISTRATIVO



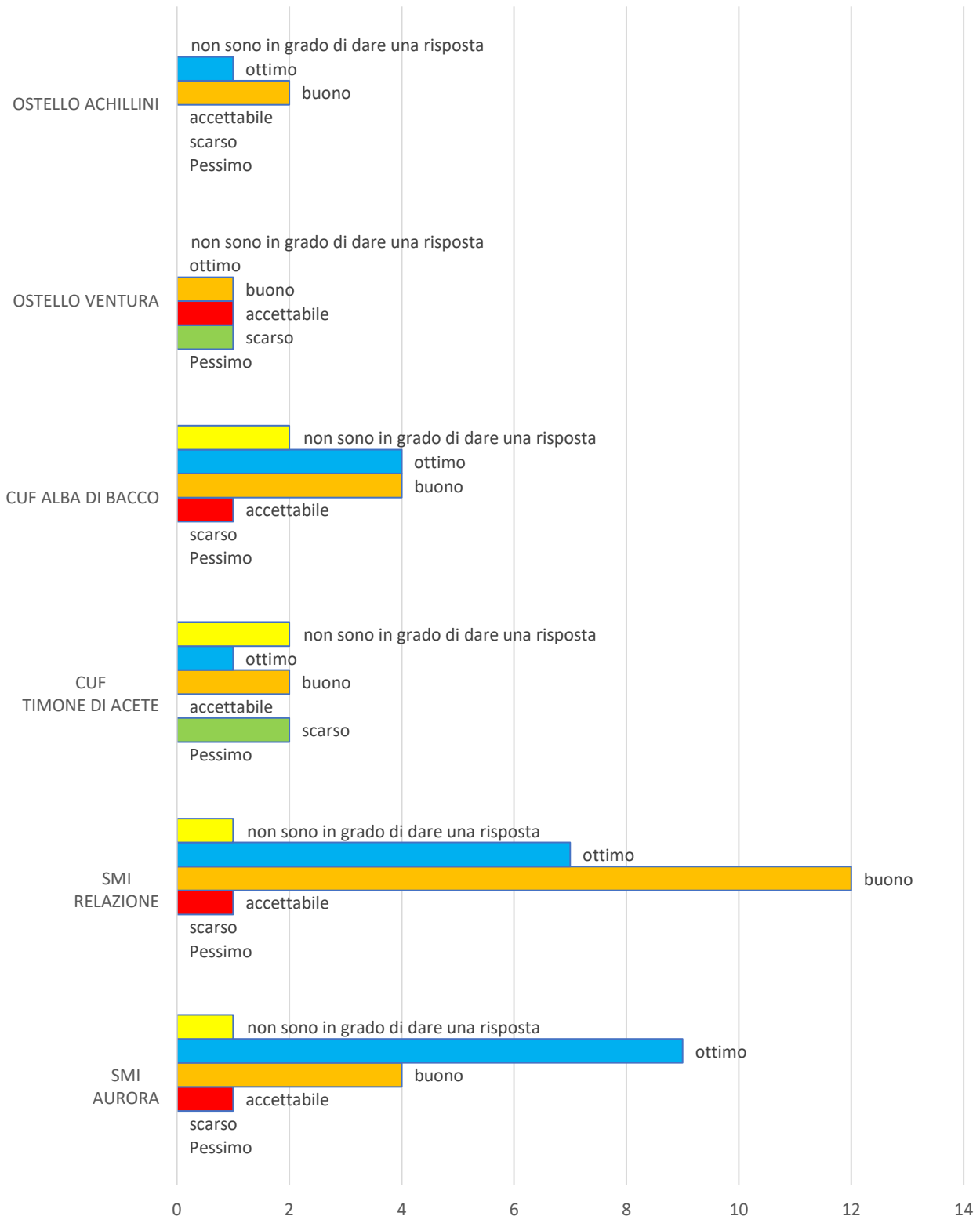
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE MEDICO



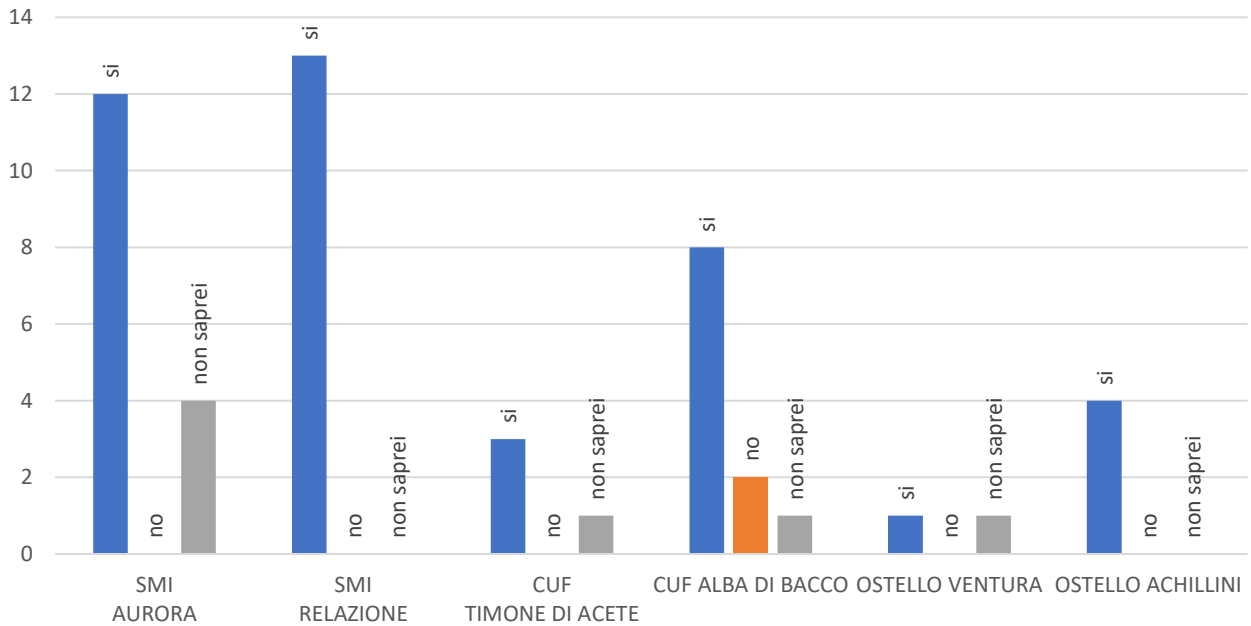
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE EDUCATIVO PROFESSIONALE



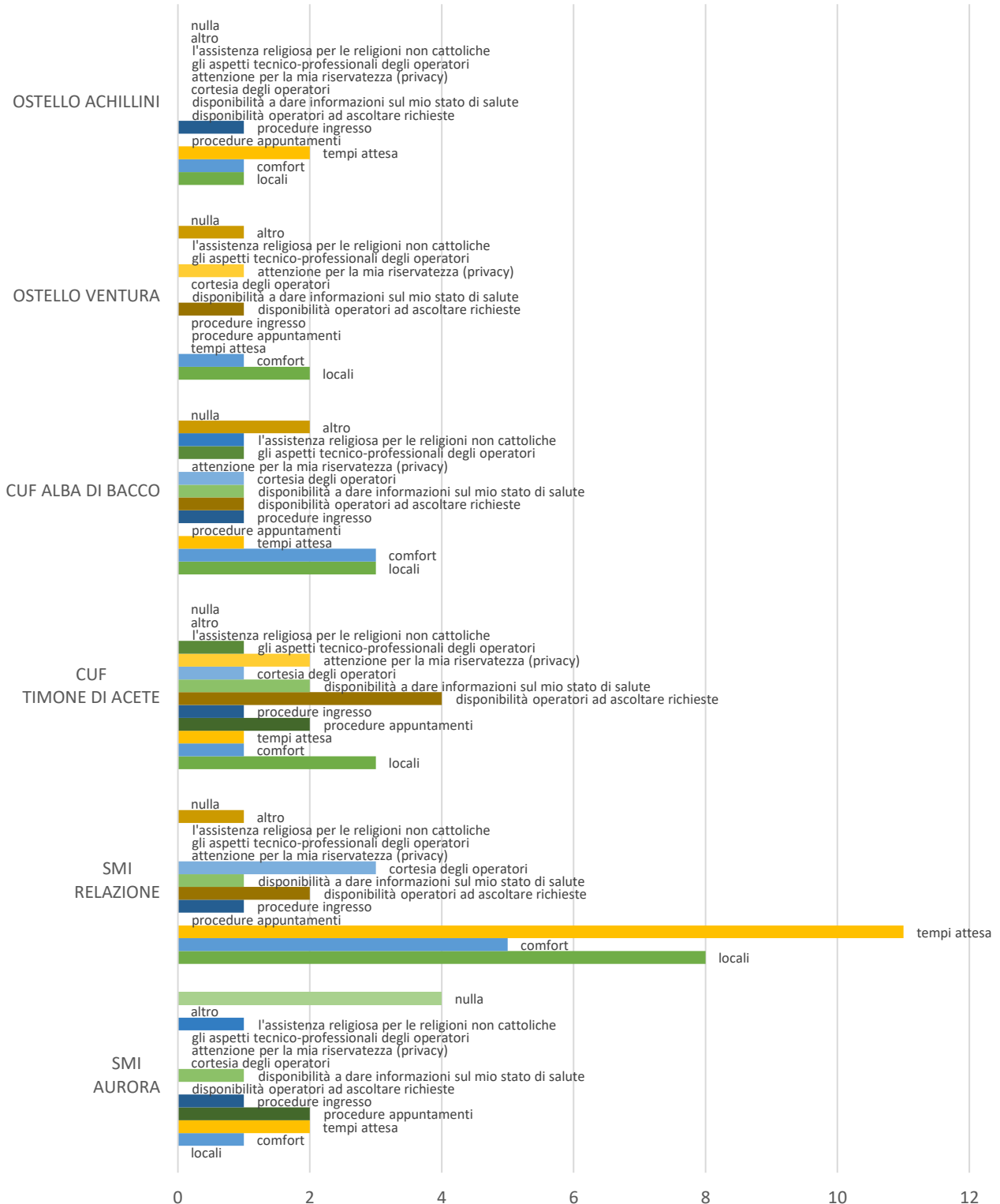
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE PSICOLOGICO



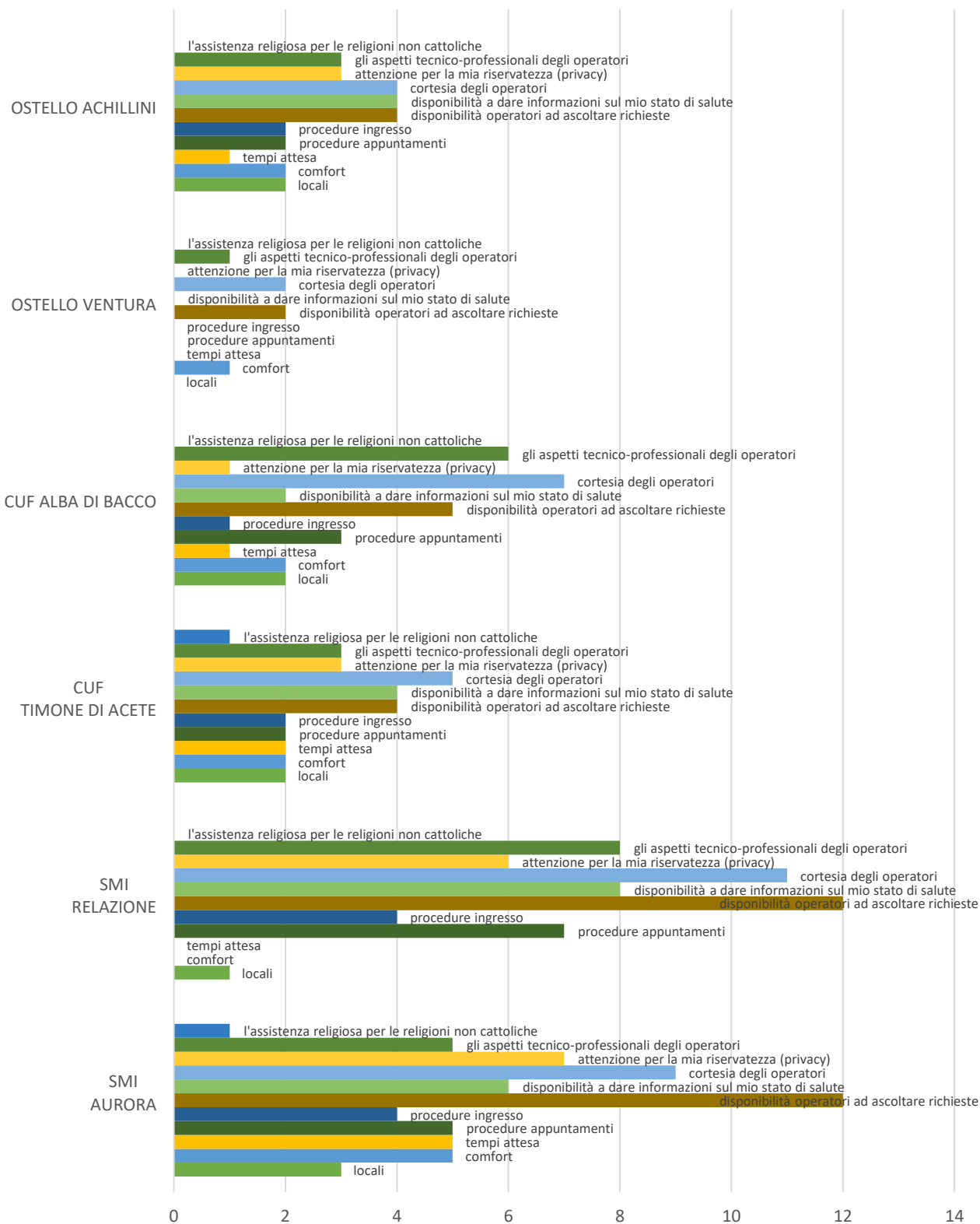
CONSIGLIEREBBE AD ALTRI DI RECARSI PRESSO QUESTO SERVIZIO PER I PROBLEMI DI DIPENDENZA?



SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, CHE COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI PER LE DIPENDENZE

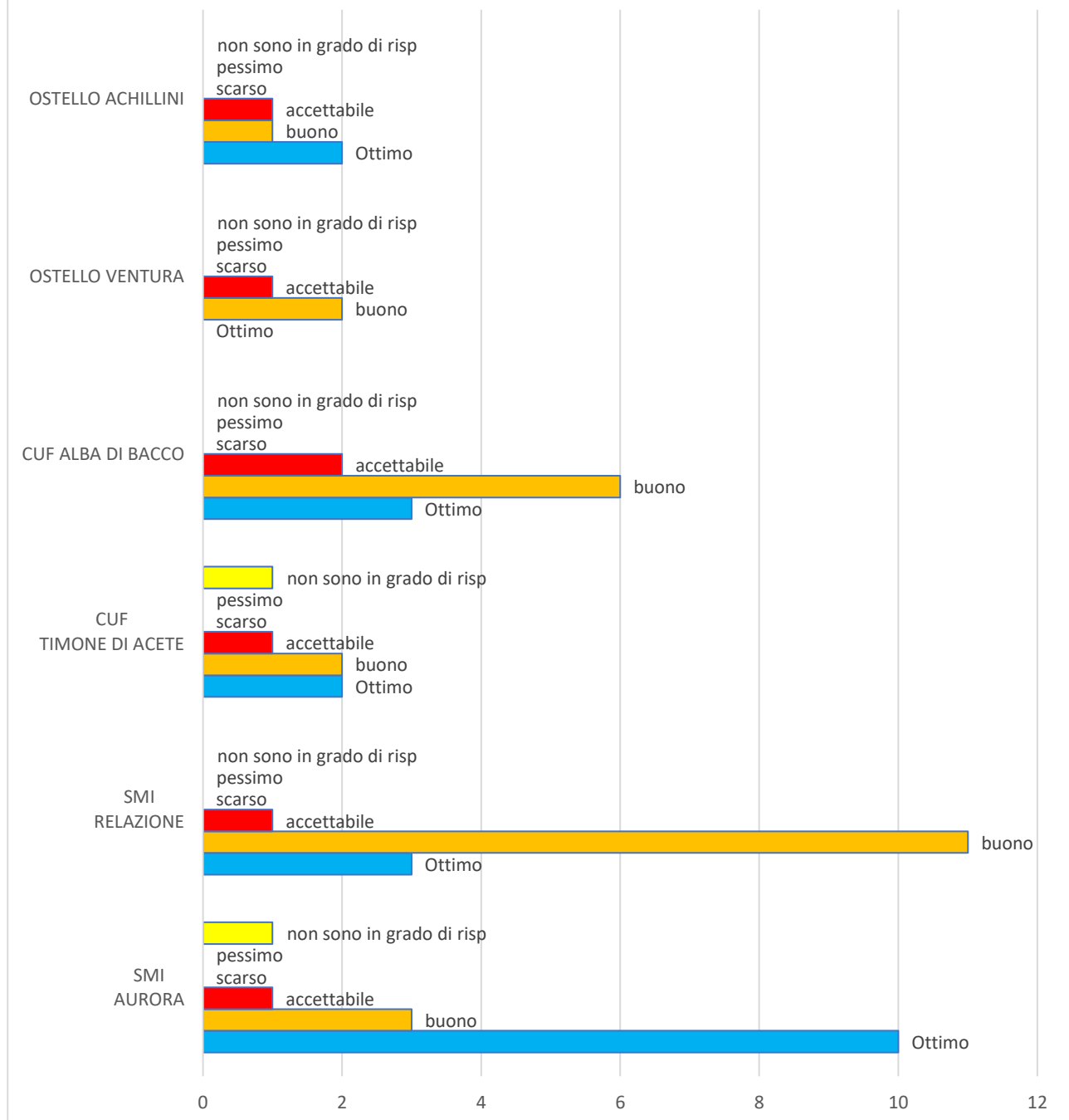


COSA HA GRADITO DI PIU' NEI SERVIZI DELLA STRUTTURA?

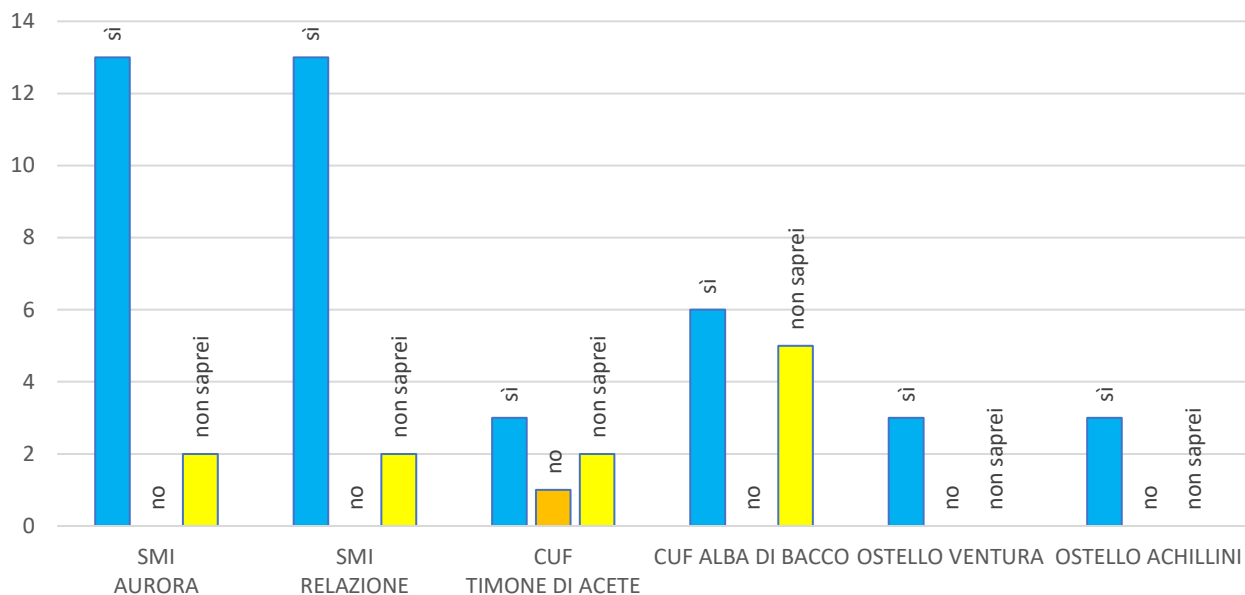


SODDISFAZIONE GENERALE

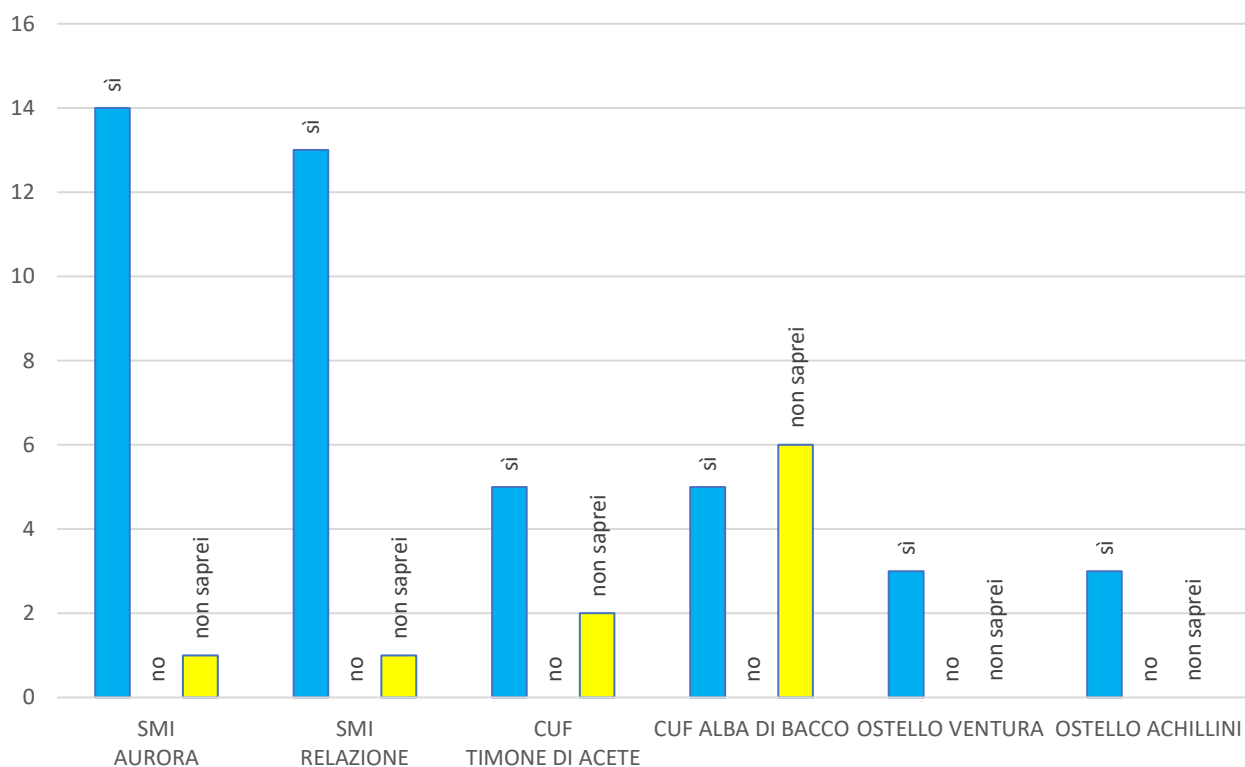
**NEL COMPLESSO, SULLA BASE DELLA SUA
ESPERIENZA DI PERMANENZA, ESPRIMA IL SUO
LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO
RICEVUTO?**

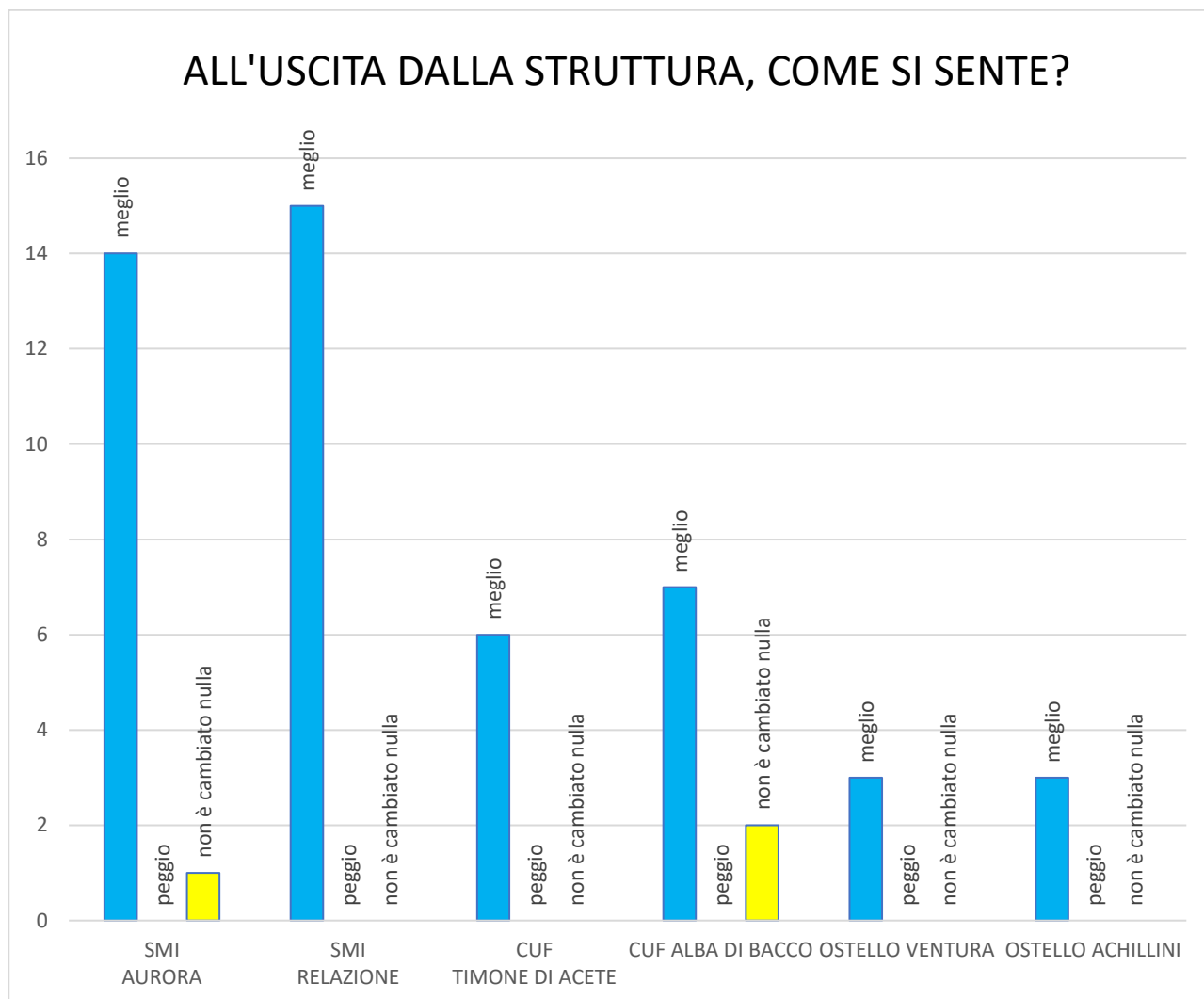


FINO AD ORA, RITIENE CHE LA SUA DOMANDA SIA STATA SODDISFATTA?



RITIENE CHE IL SUO PROBLEMA DI DIPENDENZA SIA STATO ADEGUATAMENTE TRATTATO?





Di seguito si riportano i commenti liberi rilasciati dall'utenza

SMI AURORA

- Sono contento
- Uffici senza finestra sono angoscianti
- Questa struttura e l'attenzione degli operatori mi ha permesso di riappropriarmi della mia vita con dignità
- Persone fantastiche e dottori veramente bravi ed esperti

SMI RELAZIONE

- Più velocità delle liste d'attesa



Fondazione Eris Onlus

via Ventura 4, 20134 Milano

T. +39 02 83241125 - F. +39 02 93650952

amministrazione@fondazioneeris.it - fondazioneeris.it

C.F. 97128820152 - P.IVA 12678810156

OSTELLO VENTURA

- Premettendo che non è certo facile gestire persone con problematiche di dipendenza noto nelle persone che nel quotidiano si occupano (e non è facile) di fare in modo che tutto si svolga nel migliore dei modi (cioè operatori) un impegno costante, ciò mi conforta e mi porta ad avere una visione positiva del futuro, conseguenziale il mio ringraziamento a tutti!

Osservazioni finali

I risultati emersi dall'analisi delle variabili e delle domande relative al questionario di soddisfazione dell'utenza, e presentati sopra, ha evidenziato una situazione positiva rispetto a tutte le aree indagate.

Per l'area accessibilità, ad esempio, si evidenzia una facilità nell'avere informazioni sulla struttura, nel fissare gli appuntamenti e nell'accedere alla struttura, mentre l'accesso alla struttura, sebbene buono per tutti i servizi, è stato parzialmente non rilevato per quanto concerne l'attenzione all'accesso dei portatori di handicap.

Rispetto alle attese la situazione è un po' differente. I tempi di attesa per il primo colloquio, per i colloqui di ingresso e la lista di attesa sono generalmente accettabili; si evidenzia la segnalazione di un tempo di attesa lungo per i primi colloqui di ingresso presso lo Smi relazione.

Per quanto riguarda il comfort la situazione in generale si attesta su un livello di soddisfazione buono per i due Smi e le udo afferenti al centro umberto fazzone; poco significativa la rilevazione di questi items nelle due udo a bassa intensità assistenziale.

Relativamente alla parte assistenziale, il livello di soddisfazione risulta buono nelle unità d'offerta residenziali (bia e specialistiche), tra l'ottimo e il buono nei due servizi ambulatoriali (relazione e Aurora).

La si come la disponibilità, la sollecitudine e la cortesia degli operatori, l'accoglienza e l'assistenza e la relazione con l'operatore dedicato si attestano su livelli buoni/ottimi in tutte le udo. Si evidenzia un livello accettabile dell'accoglienza e assistenza nell'udo Alba di Bacco.

Diversi utenti non hanno saputo esprimersi sulla disponibilità di chi si occupa di reinserimento lavorativo in merito a Smi relazione e Smi aurora e udo Timone di acete.

Stesso andamento si evidenzia per l'ascolto e la disponibilità del personale medico, con una differenza rispetto all'udo Smi Aurora, dove questa variabile presenta una soddisfazione ottimale.

Medio alto è anche il livello di soddisfazione relativo alle informazioni date dalla fondazione eris, inerenti la struttura, il codice etico e il modello di cura in modo pressochè analogo in tutte le udo.

Per quanto riguarda la qualità dell'assistenza, la situazione è nella media rispetto alle informazioni ricevute prima di iniziare il percorso di cura, più bassa nell'udo Alba di Bacco.

Alta per tutte le udo è la soddisfazione rilevata circa la privacy e riservatezza.



Fondazione Eris Onlus

via Ventura 4, 20134 Milano

T. +39 02 83241125 - F. +39 02 93650952

amministrazione@fondazioneeris.it - fondazioneeris.it

C.F. 97128820152 - P.IVA 12678810156

Relativamente agli aspetti professionali e tecnici del personale amministrativo, il livello di soddisfazione è medio alto in tutti i servizi (con una rilevazione accettabile su Smi Relazione).

Ottima la soddisfazione in merito agli aspetti tecnico-professionali del personale medico.

Per il personale educativo e psicologico, si registra una soddisfazione elevata per tutte le strutture.

In generale, quasi tutti gli utenti che hanno risposto al questionario consiglierebbero ad altri di recarsi presso uno dei servizi eris per la cura delle dipendenze. Rimane poco significativa la rilevazione nelle due BIA.

Il livello di soddisfazione, quindi, in generale, sembra essere medio alto e in misura uguale per tutti i servizi eris, con piccole differenze rispetto ad alcune variabile, come descritto sopra.

Bisogna sottolineare comunque che questi dati sono generalizzabili in modo limitato e solo in riferimento ad un campione con caratteristiche simili a quelle dei soggetti analizzati, che sono, per lo più maschi, con un'età media di 49 anni, di nazionalità italiana, con istruzione media (media inferiore/superiore), per buona parte senza occupazione.