

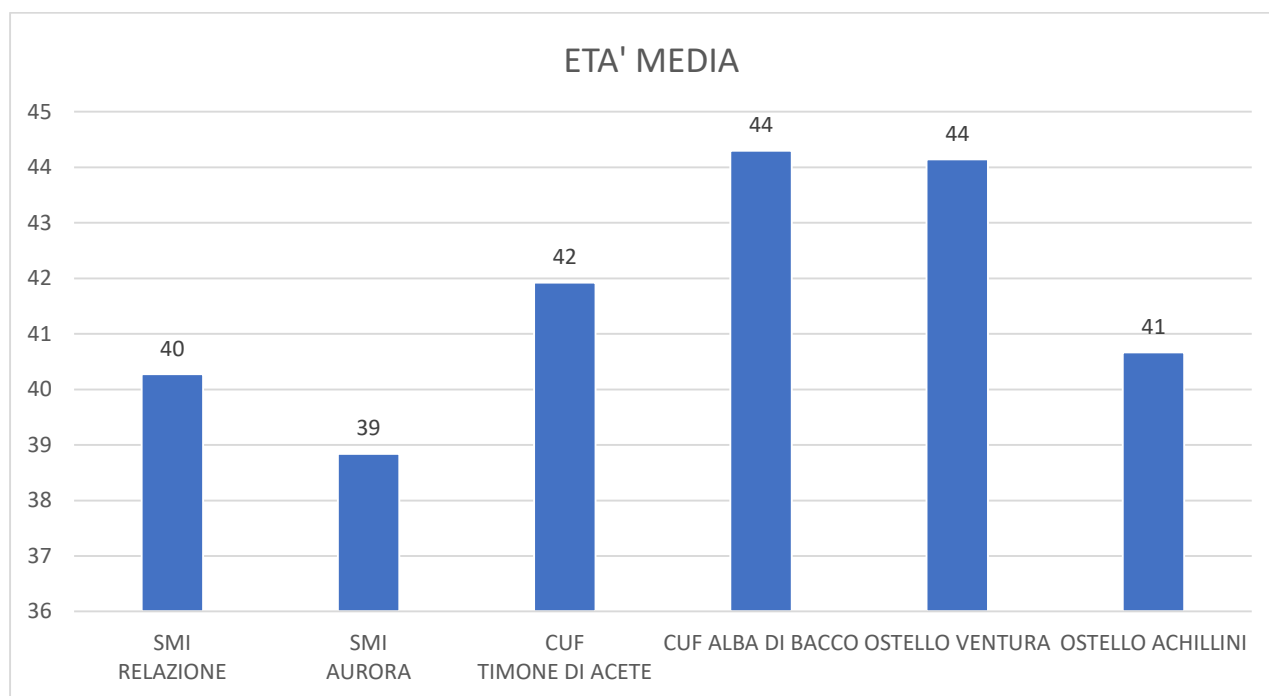
RELAZIONE DI SODDISFAZIONE UTENTI E CARE-GIVER 2023

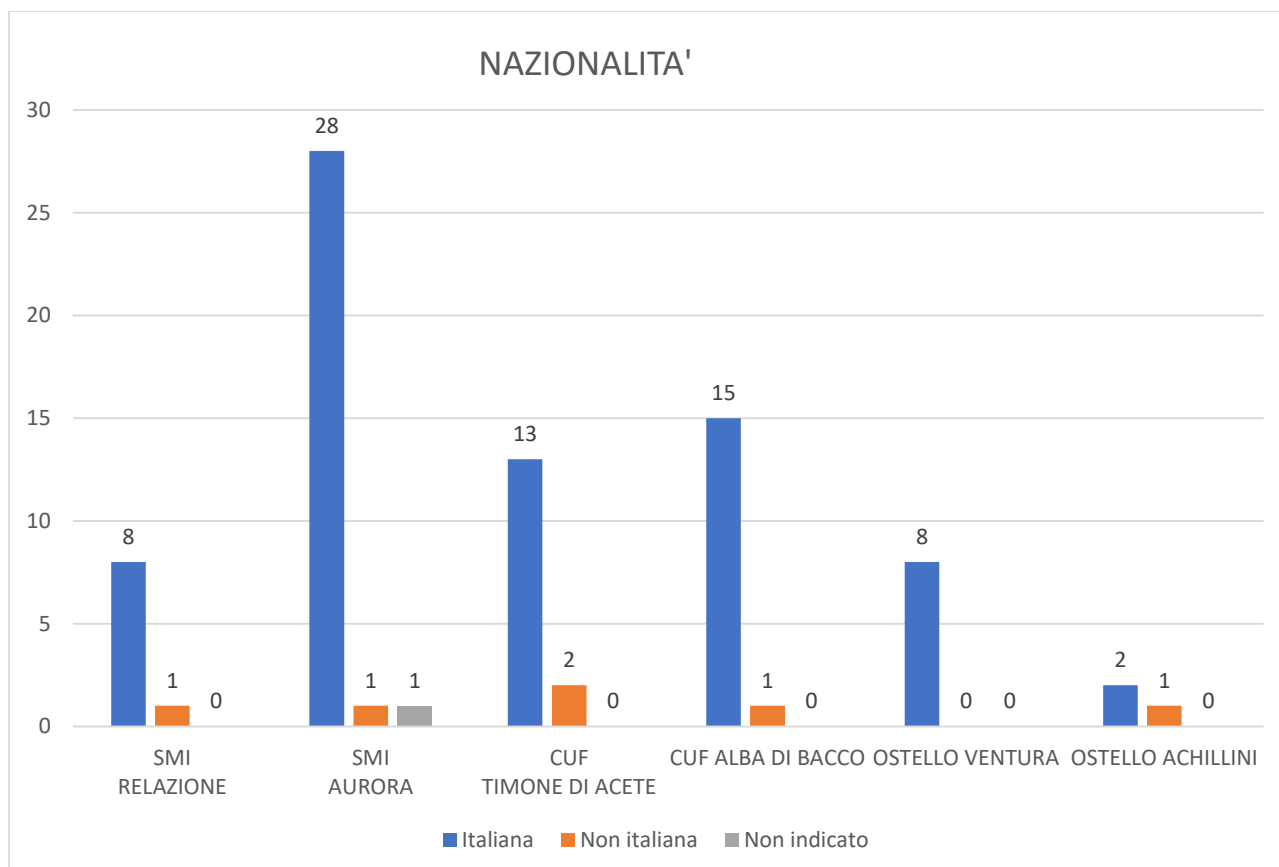
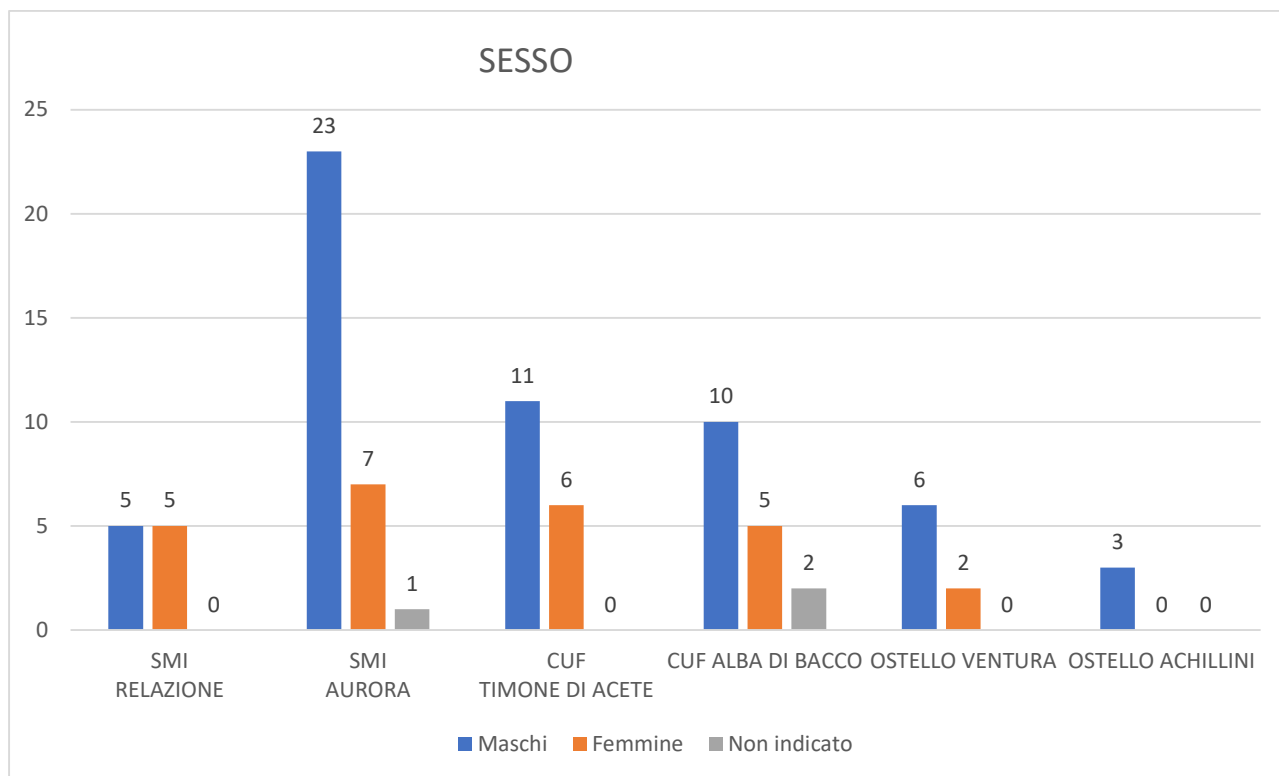
Nell'anno 2022 è stata effettuata dalla Fondazione Eris Onlus una indagine sul livello di soddisfazione degli utenti che si sono rivolti alle strutture della fondazione.

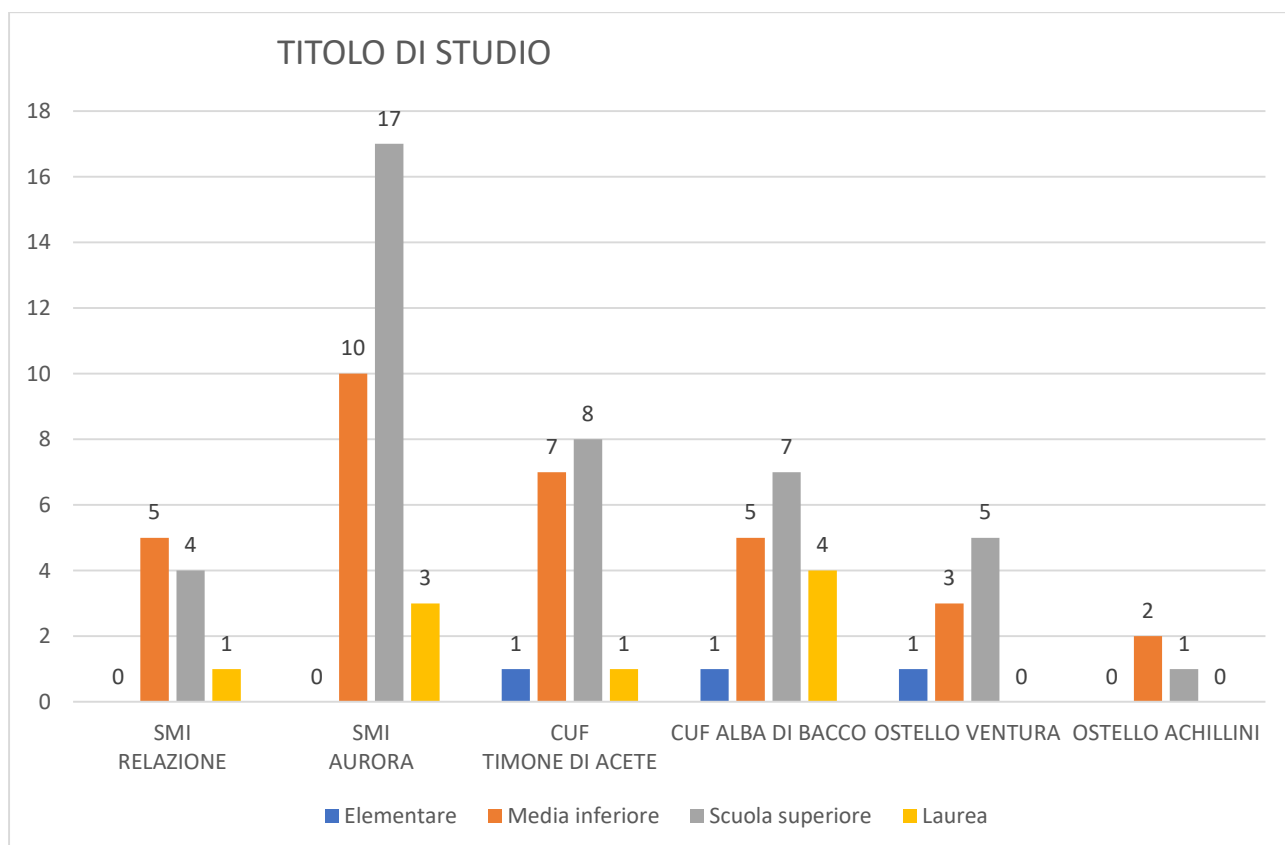
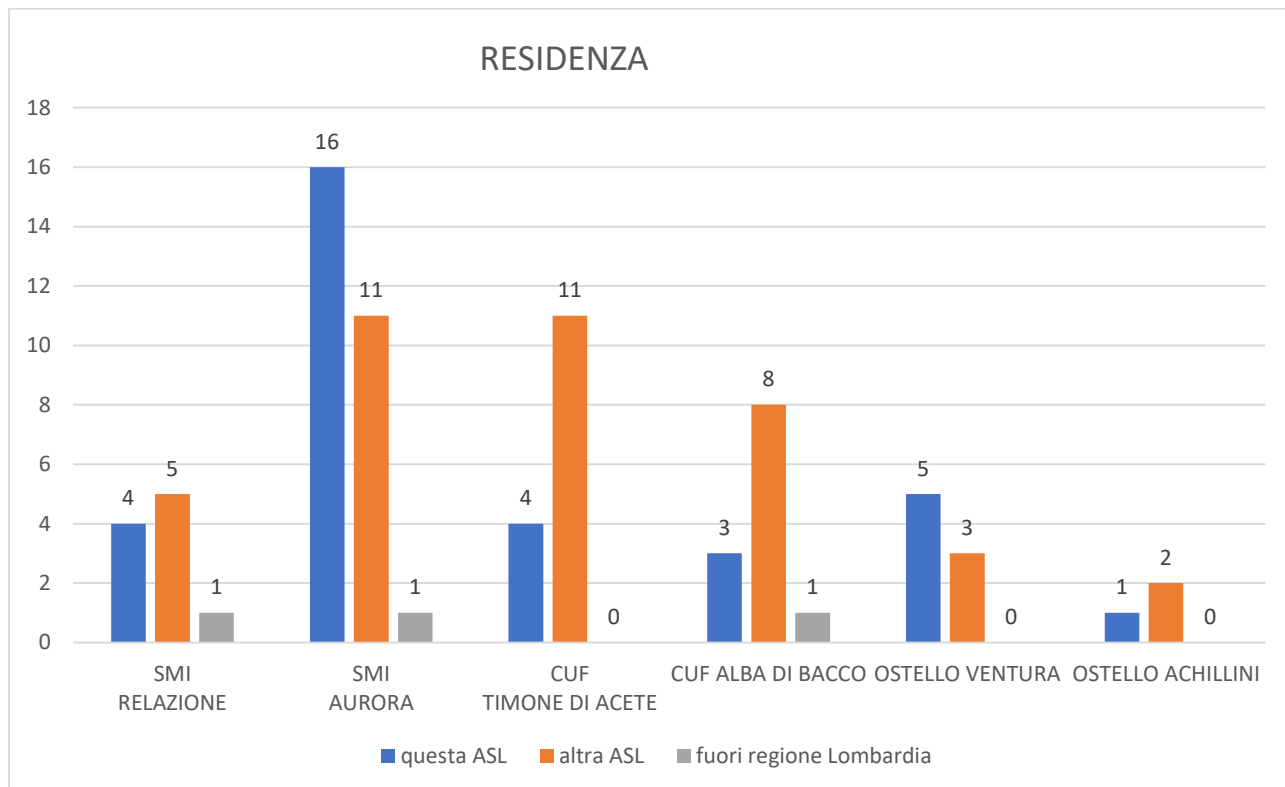
Tale indagine è stata realizzata tramite la somministrazione di un questionario anonimo che è stato compilato da **97 soggetti** (Alba di Bacco 17, Timone di Acete 17, Smi Relazione 21, Smi Aurora 31, La compagnia dell'Ostello – Ventura 8, La compagnia dell'Ostello – Achillini 3), 39 soggetti in più rispetto alla medesima rilevazione del 2021.

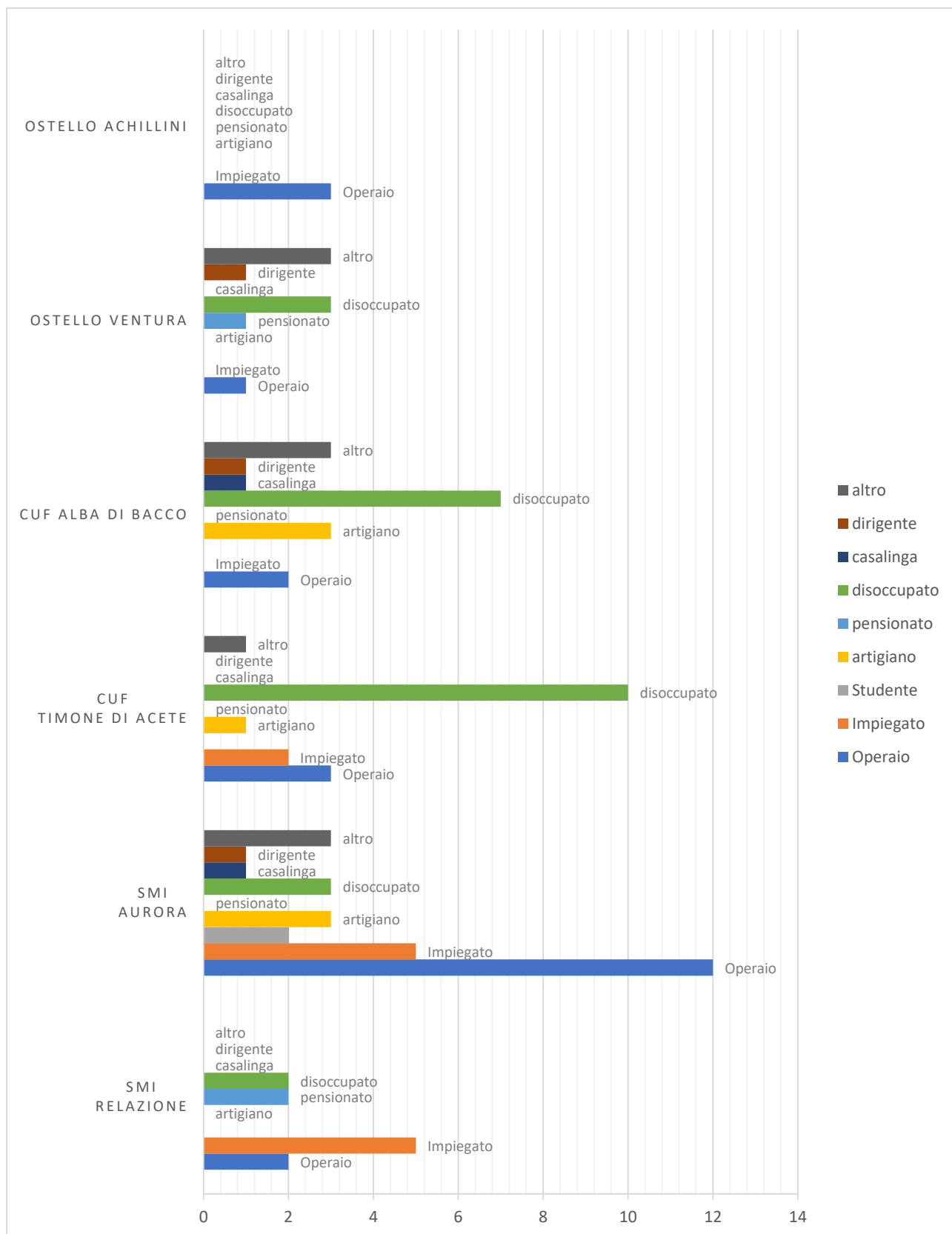
Di seguito si riportano le tabelle relative ai dati generali della popolazione che ha aderito alla rilevazione della soddisfazione:

DATI GENERALI

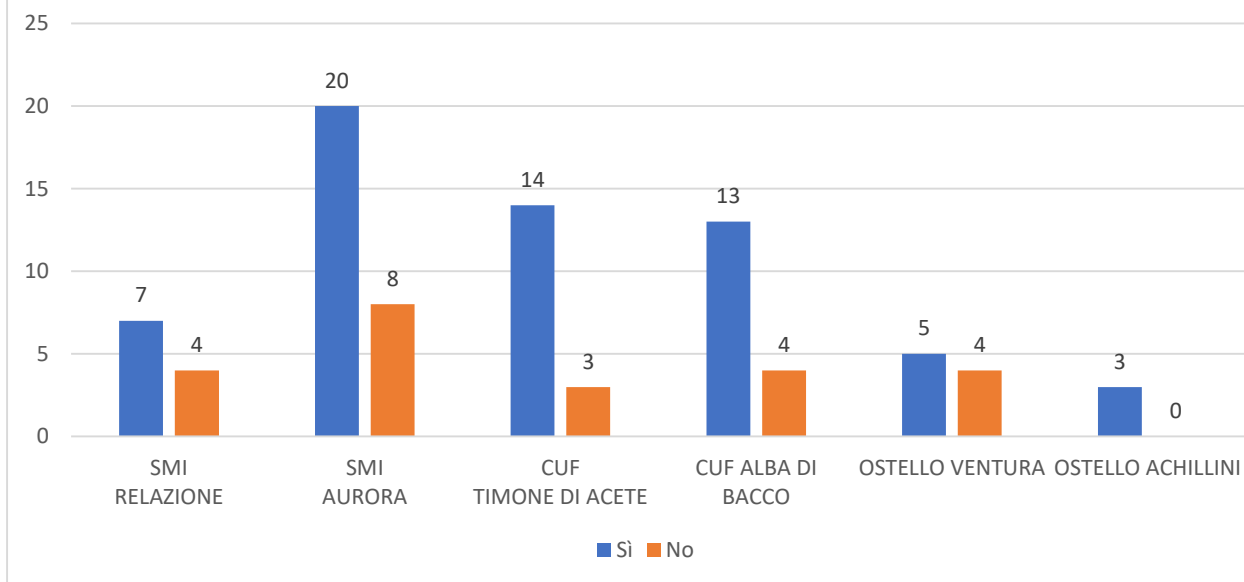




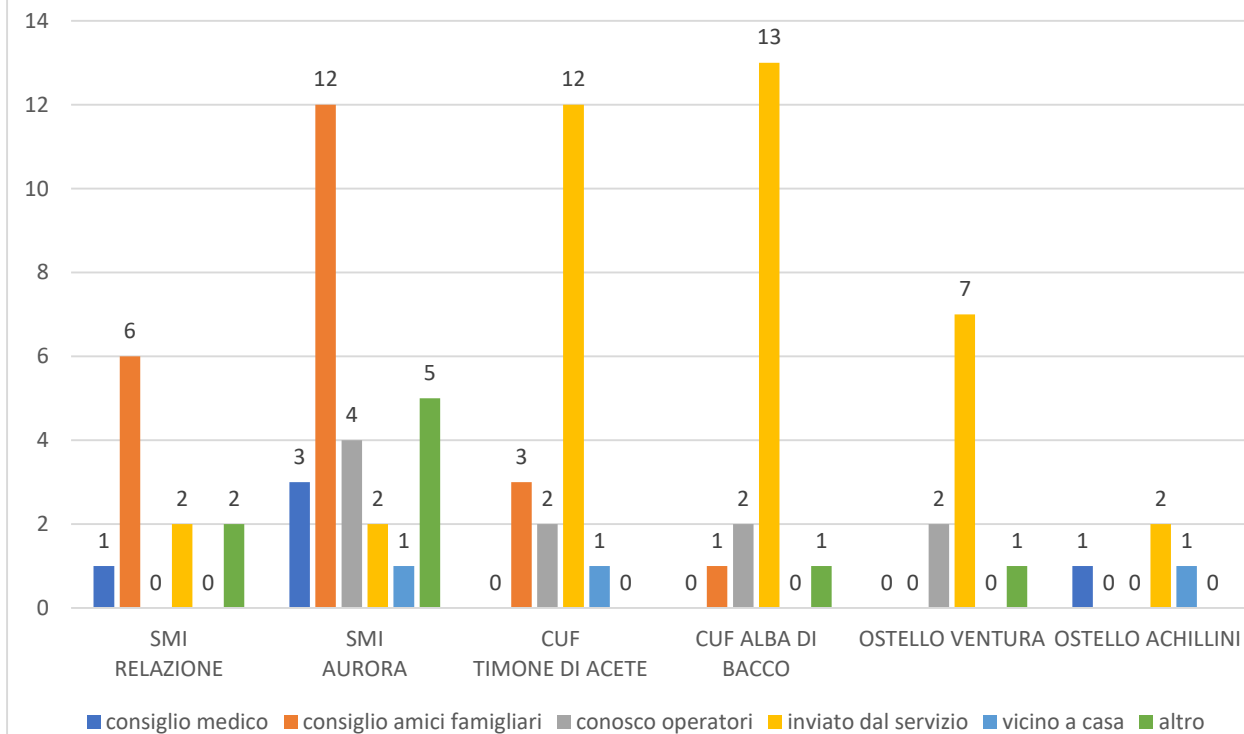




PRIMA VOLTA CHE SI RIVOLGE AL SERVIZIO

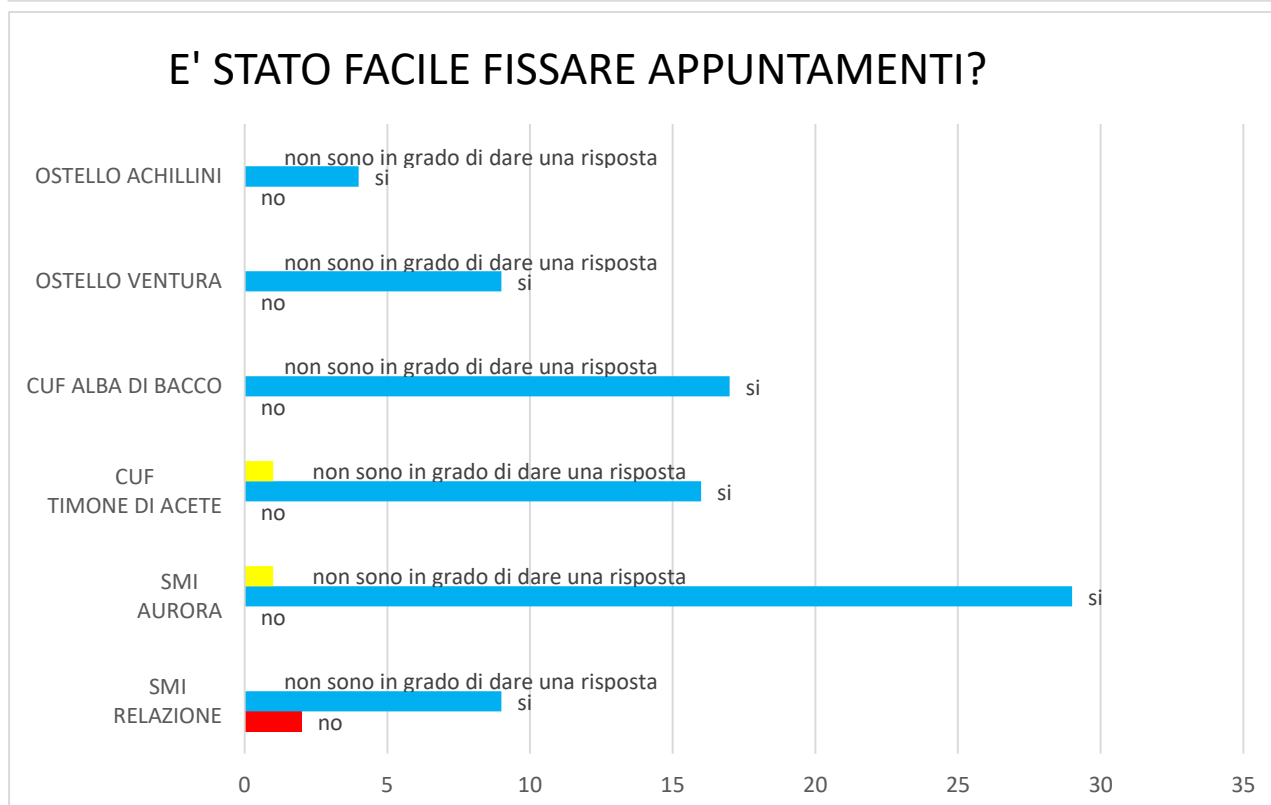
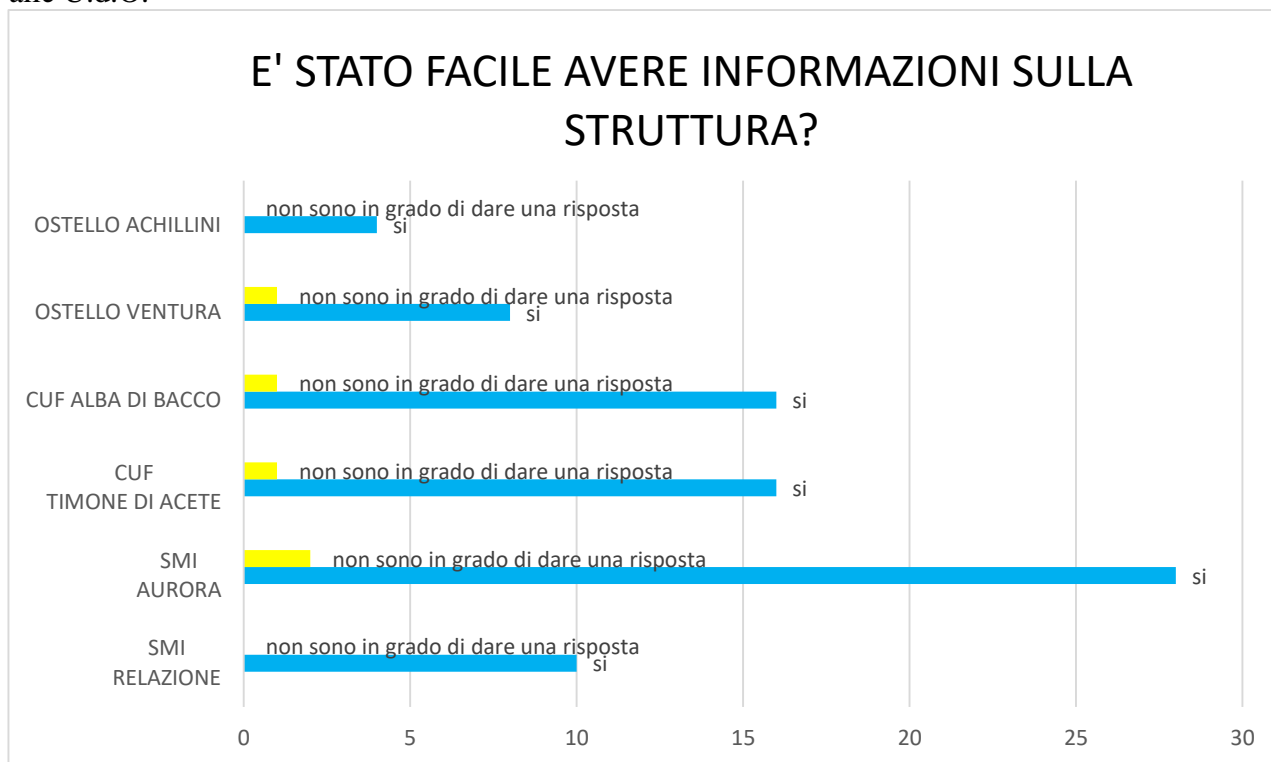


CHI LE HA CONSIGLIATO LA NOSTRA STRUTTURA

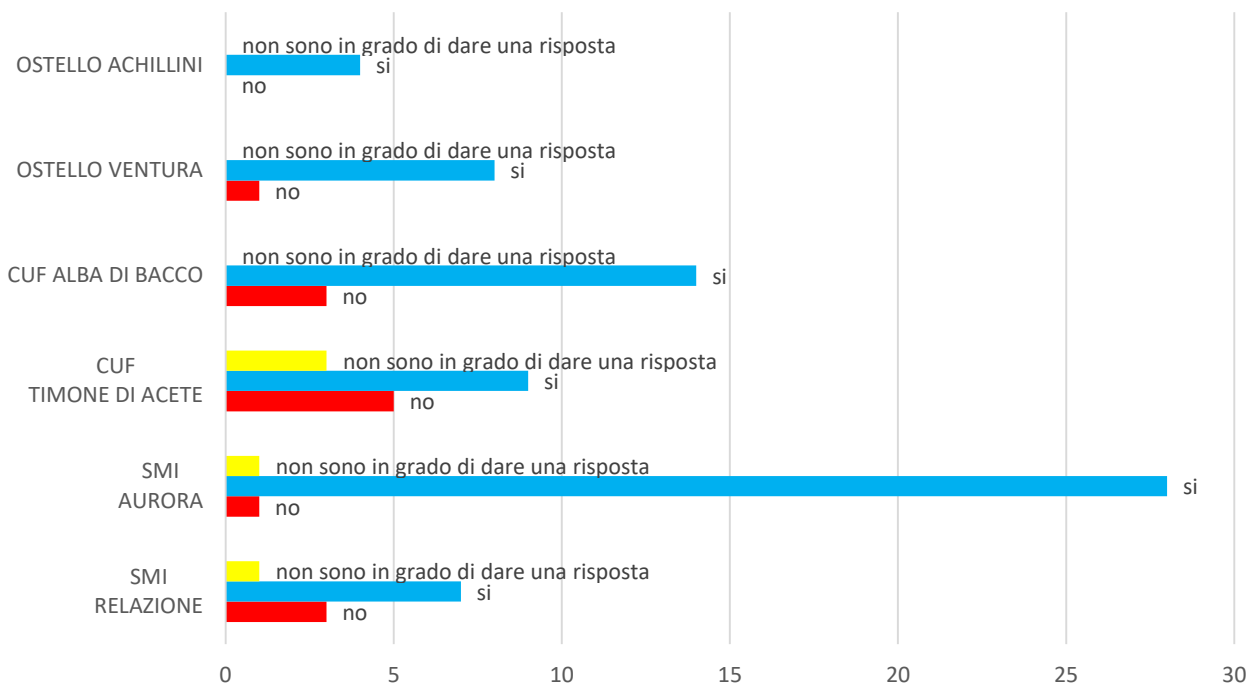


ACCESSIBILITA'

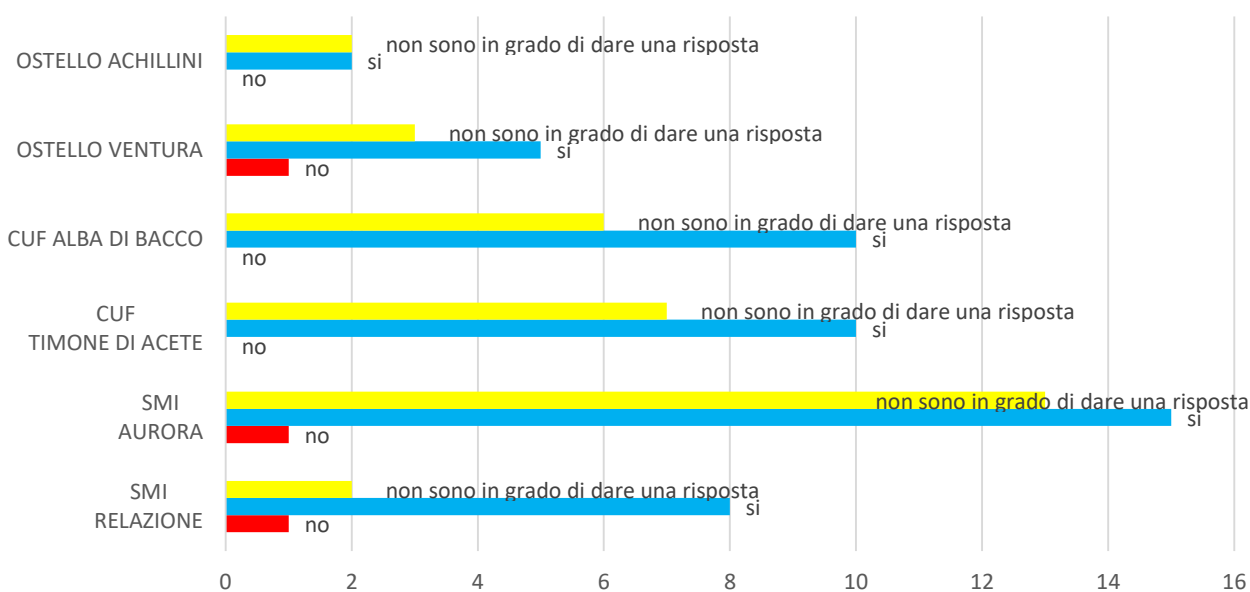
I grafici che seguono riportano le risposte date dai soggetti alle relative domande sull'accessibilità alle U.d.O.



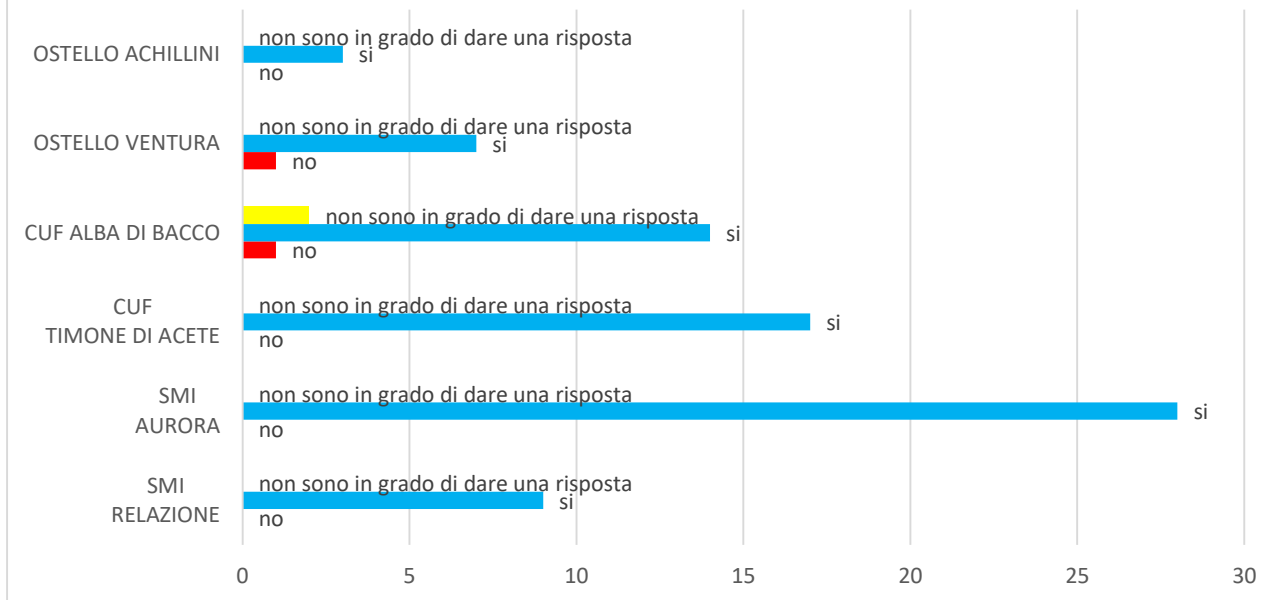
E' STATO FACILE ACCEDERE ALLA STRUTTURA (parcheggio, mezzi pubblici)?



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



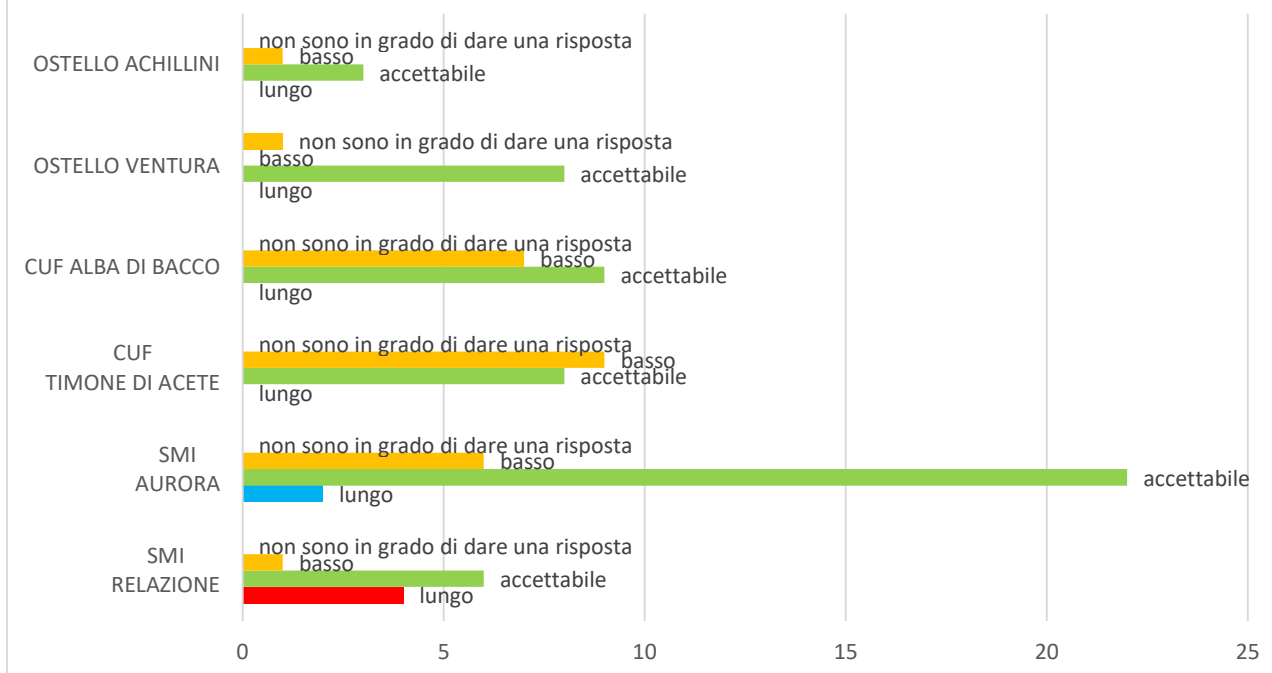
E' STATO FACILE ORIENTARSI NELLA STRUTTURA?



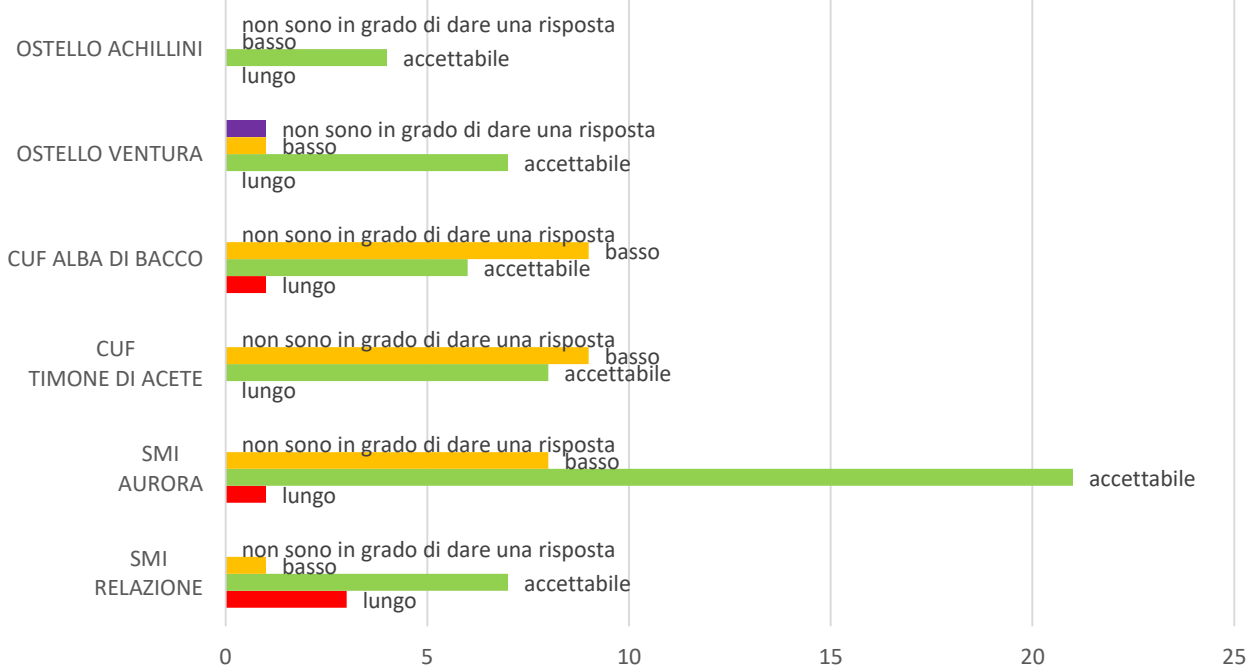
TEMPI DI ATTESA

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

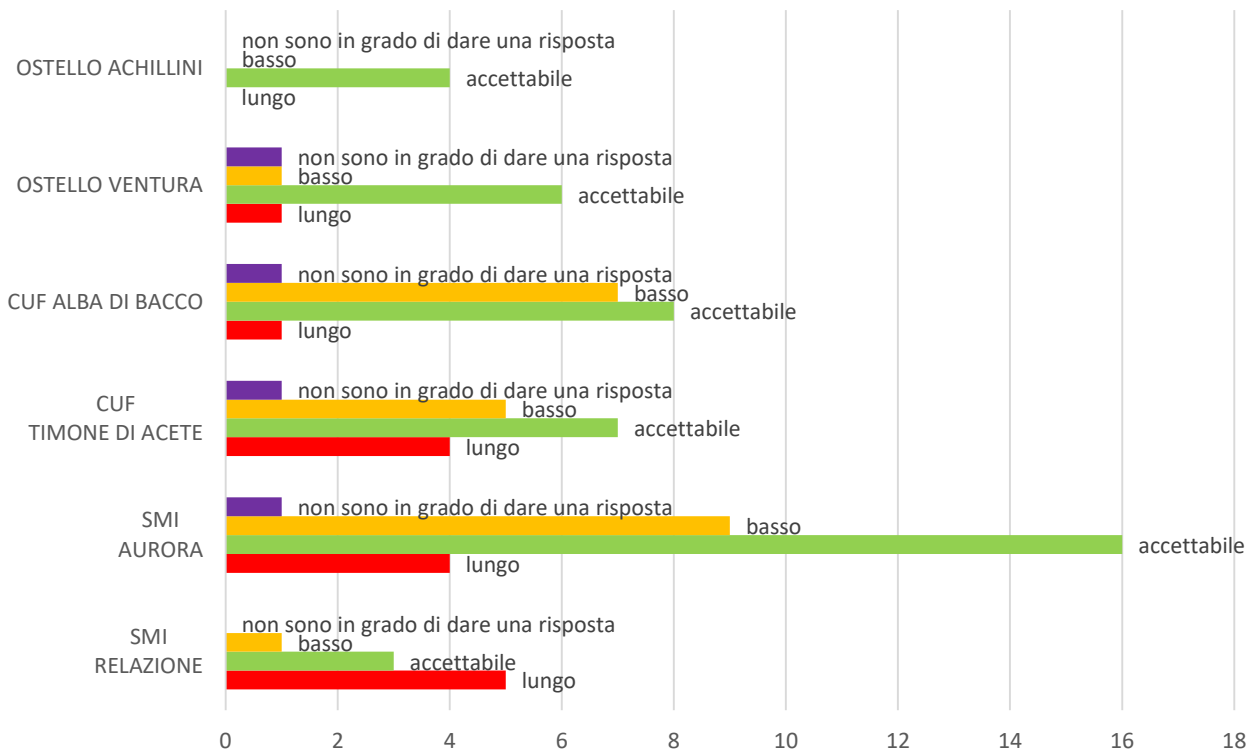
ATTESA PER IL PRIMO COLLOQUIO



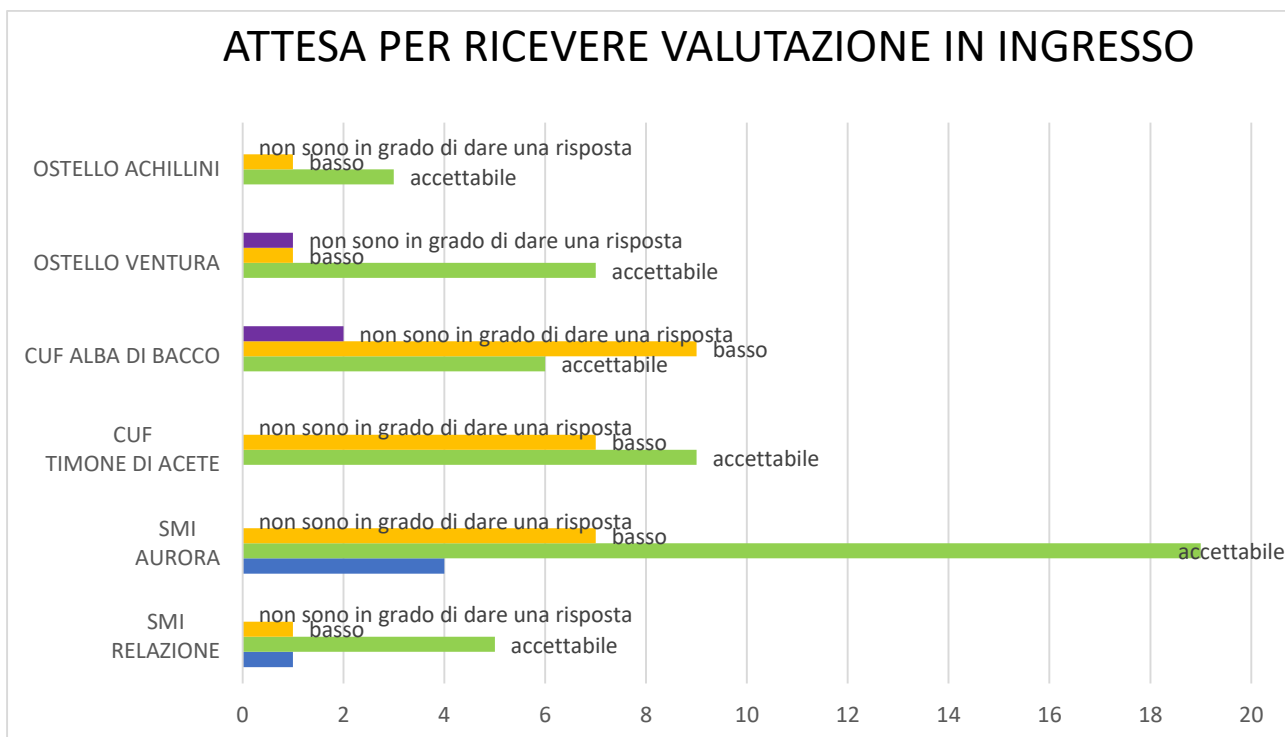
ATTESA PER EFFETTUARE I COLLOQUI DI INGRESSO



LISTE D'ATTESA



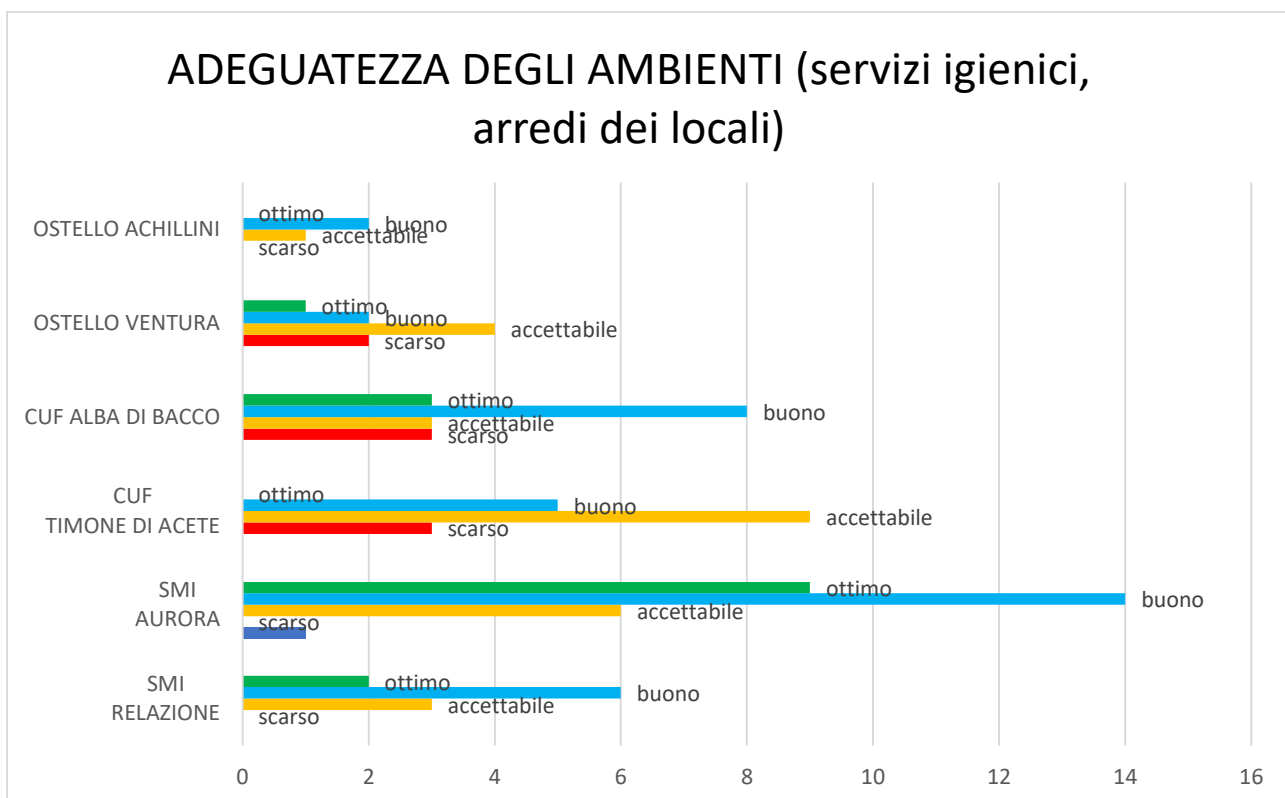
ATTESA PER RICEVERE VALUTAZIONE IN INGRESSO



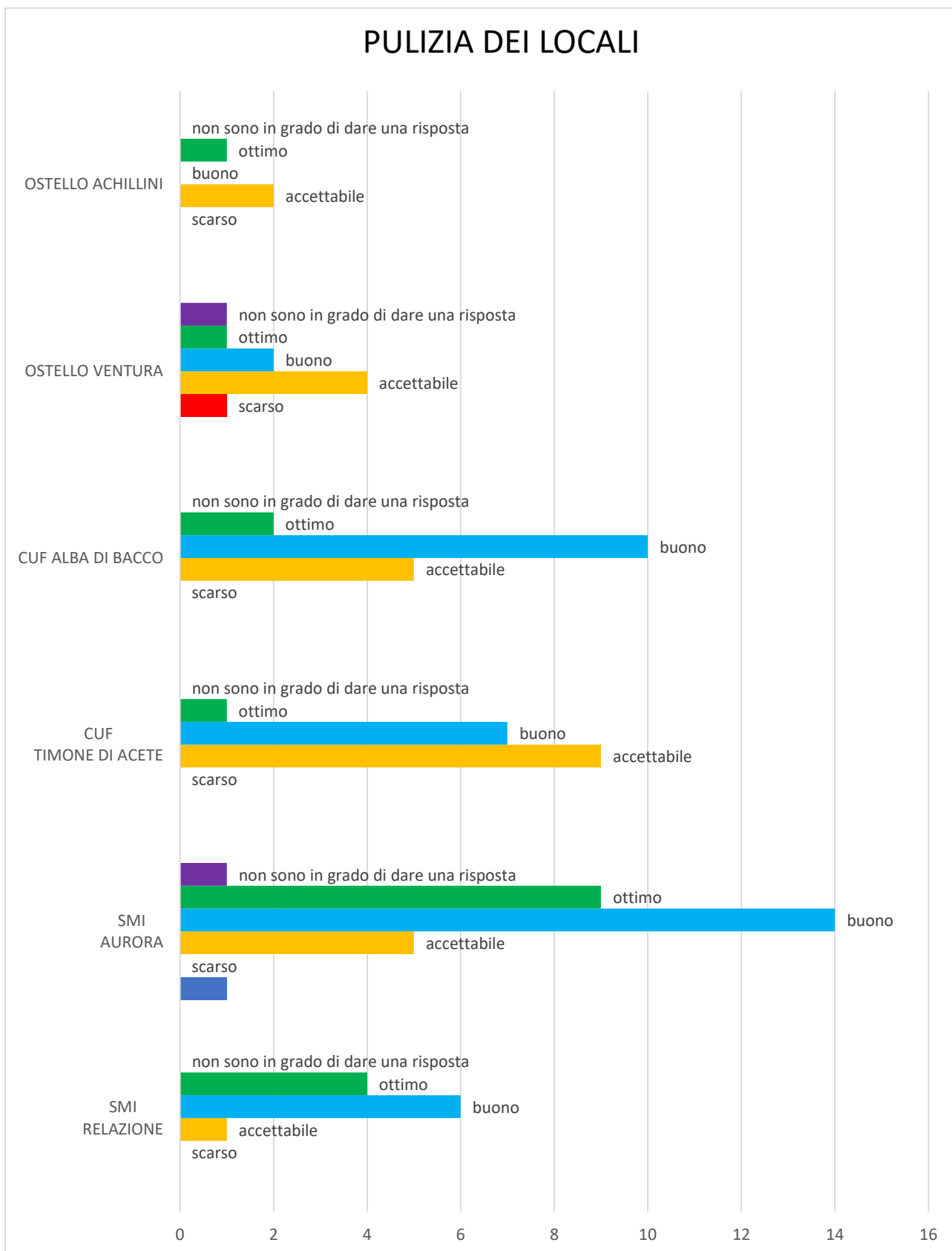
CONFORT

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

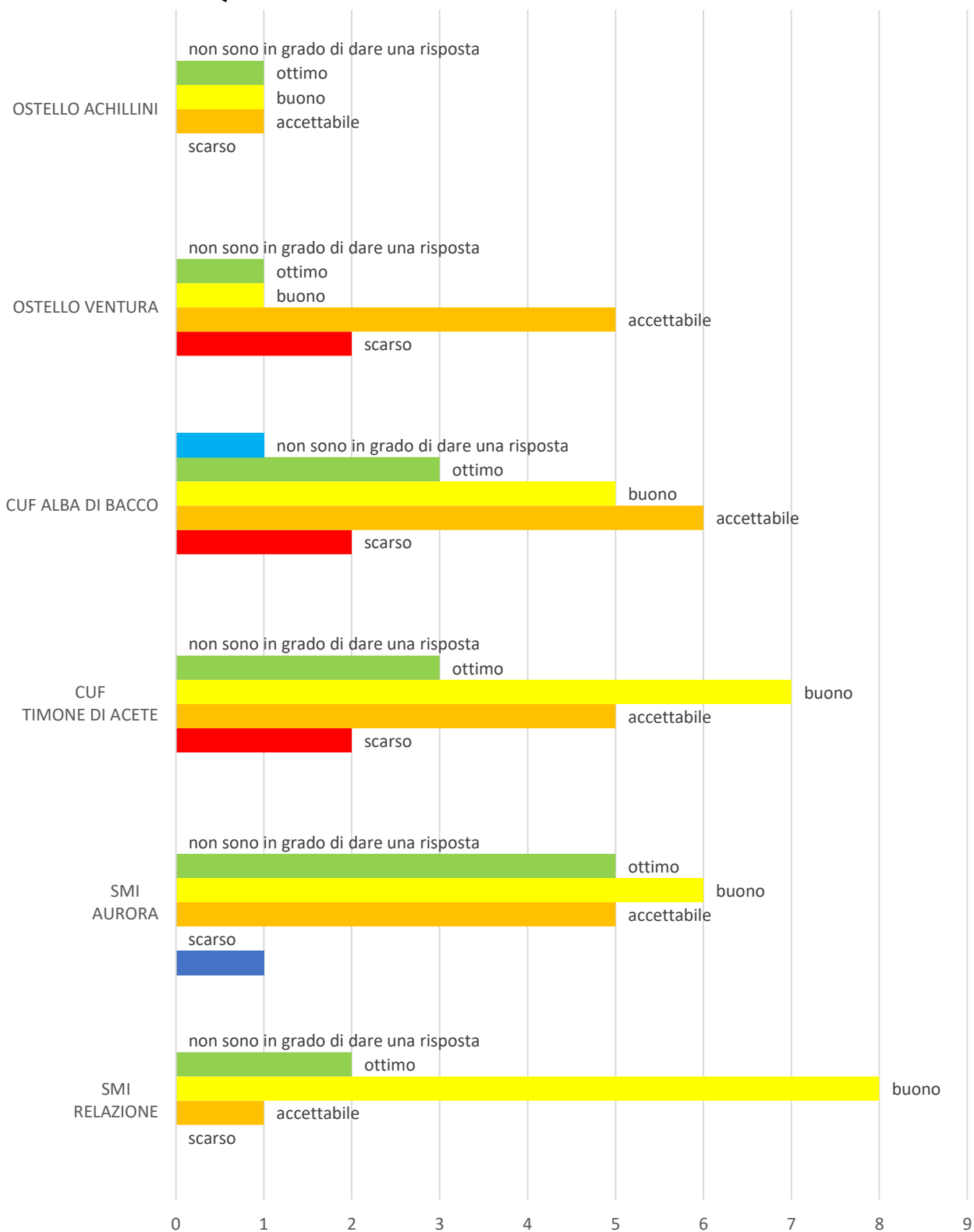
ADEGUATEZZA DEGLI AMBIENTI (servizi igienici, arredi dei locali)



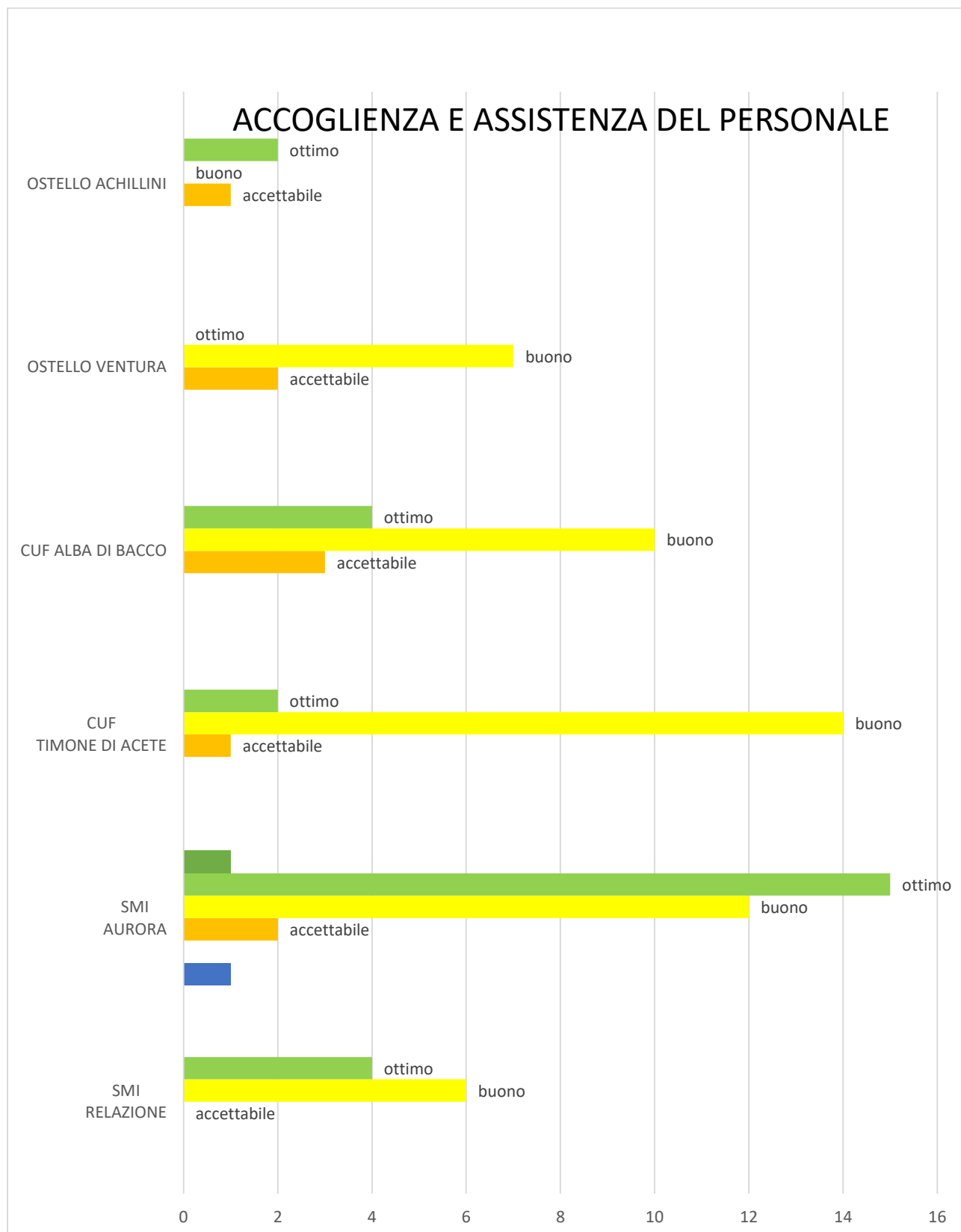
PULIZIA DEI LOCALI



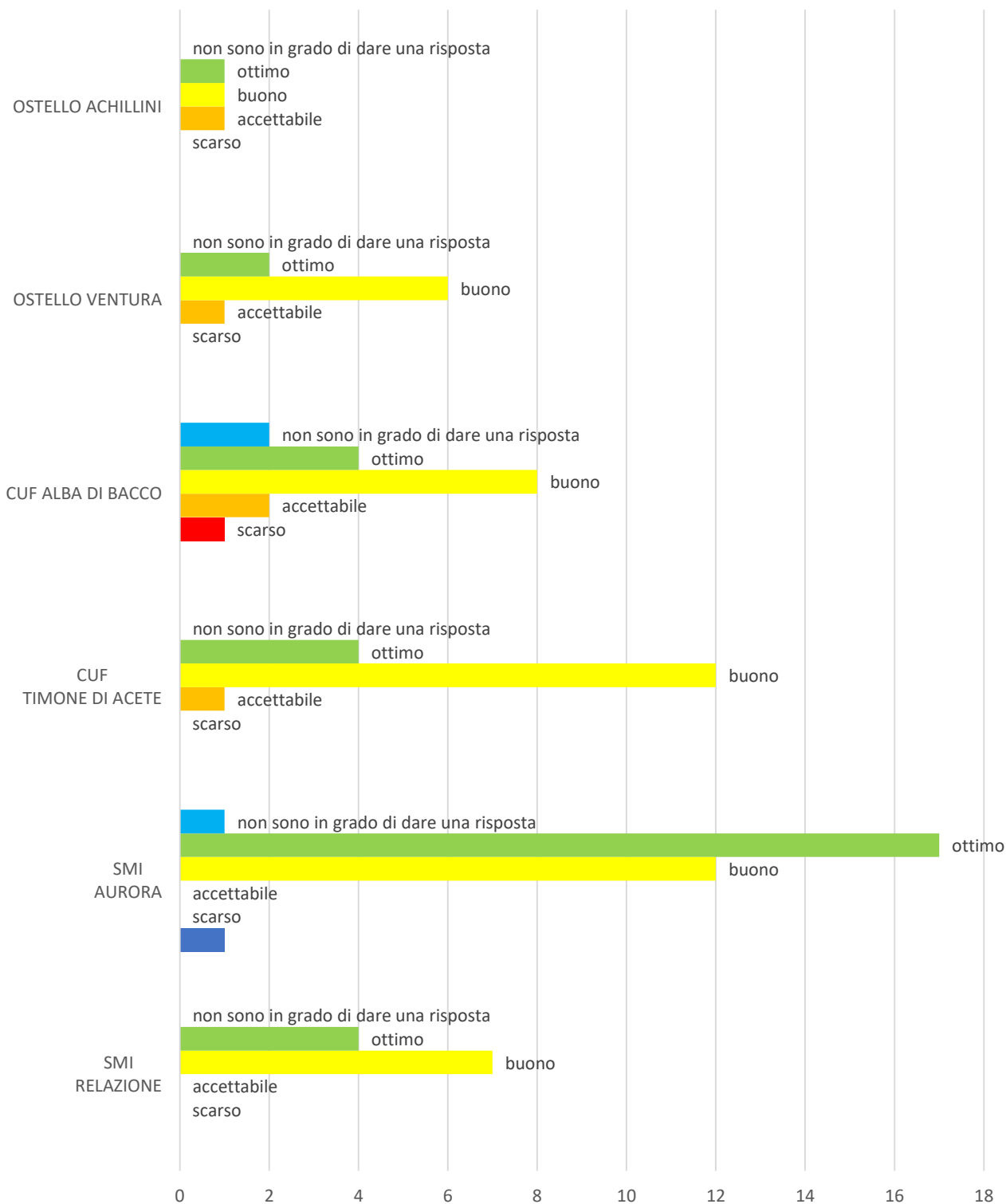
TRANQUILLITA' E COMFORT DEGLI AMBIENTI



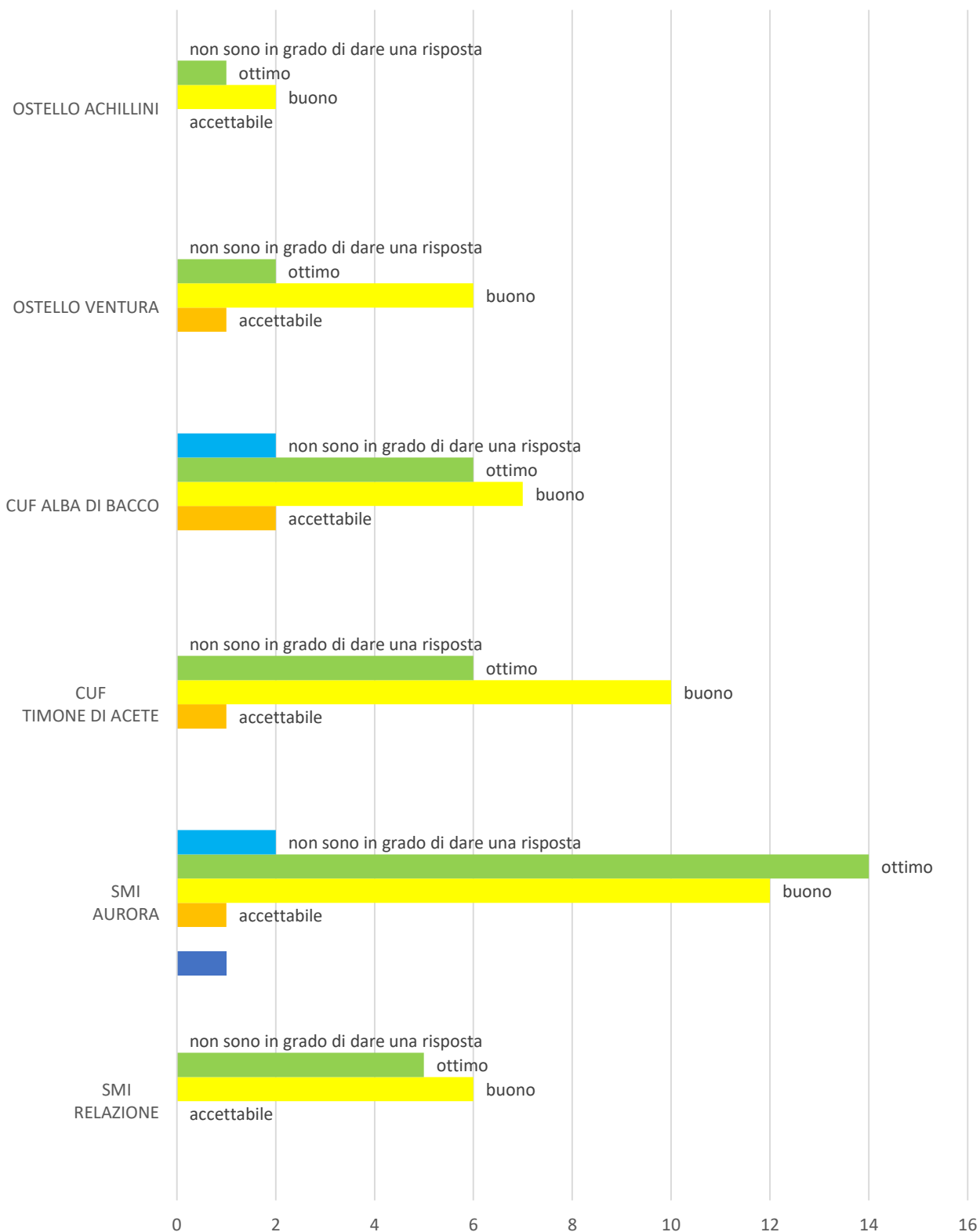
ASSISTENZIALE E SOSTEGNO ALLA CURA



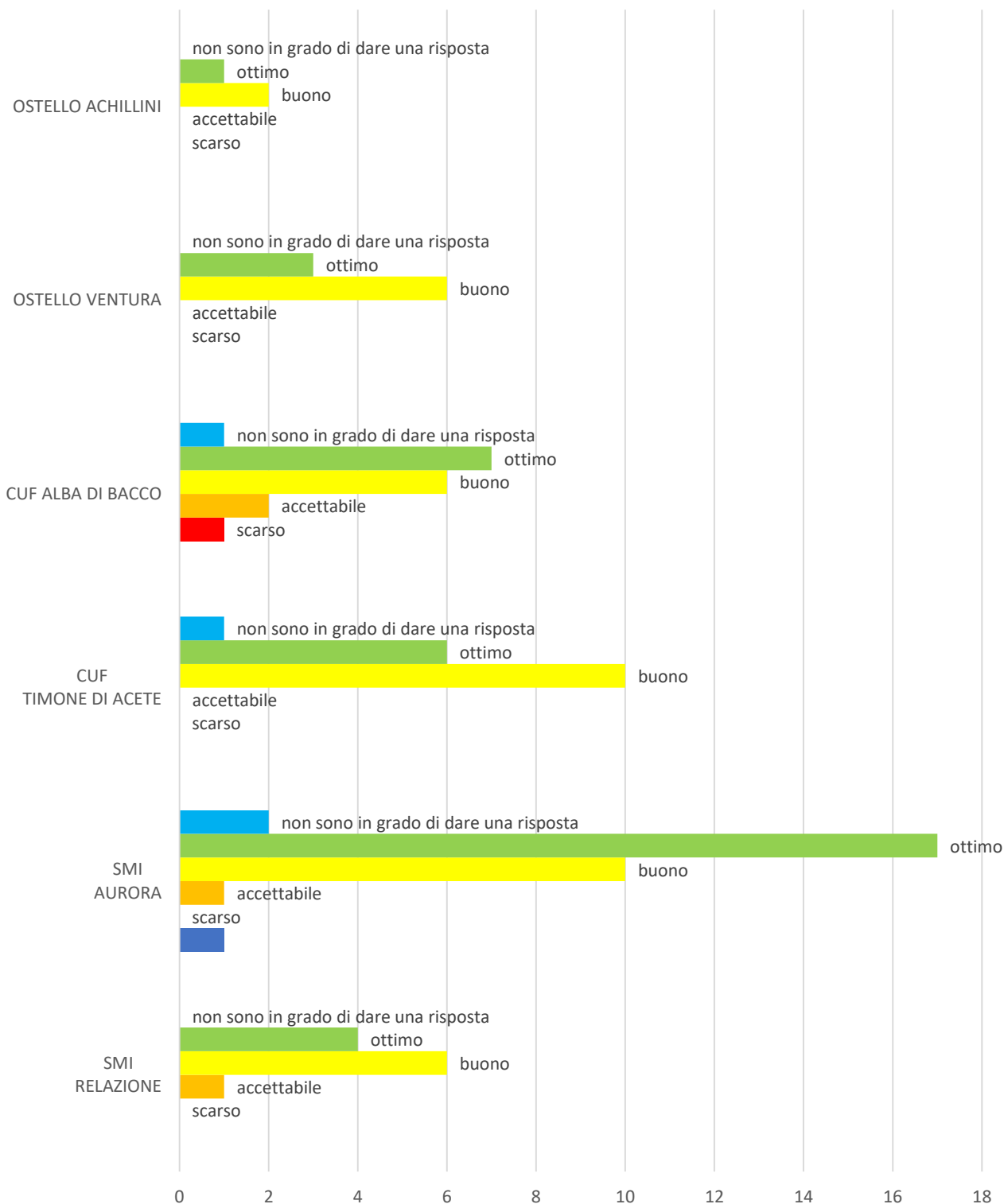
DISPONIBILE DEGLI OPERATORI ALL'ASCOLTO E AL CONFRONTO



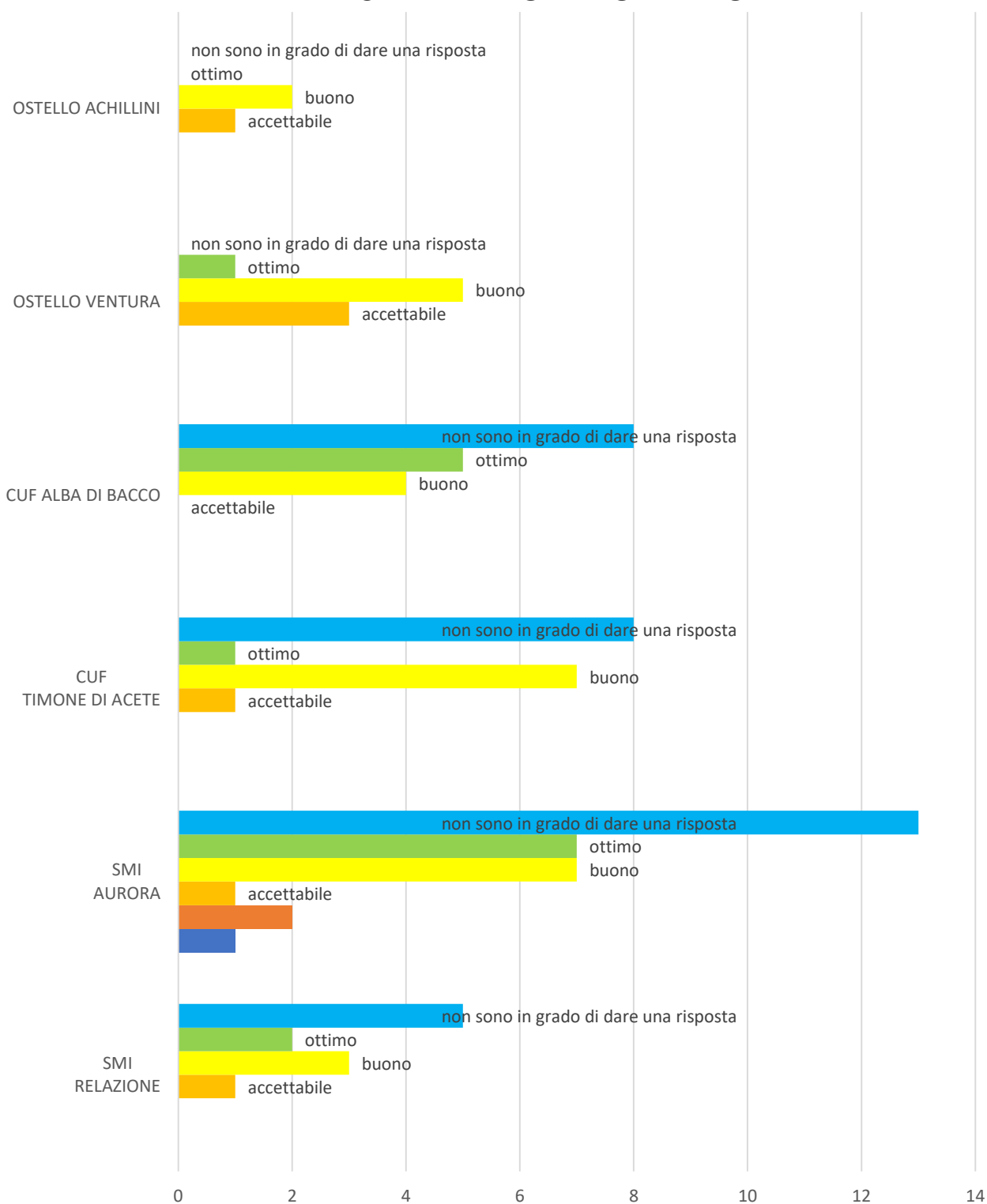
MONITORAGGIO SUL PERCORSO DI CURA



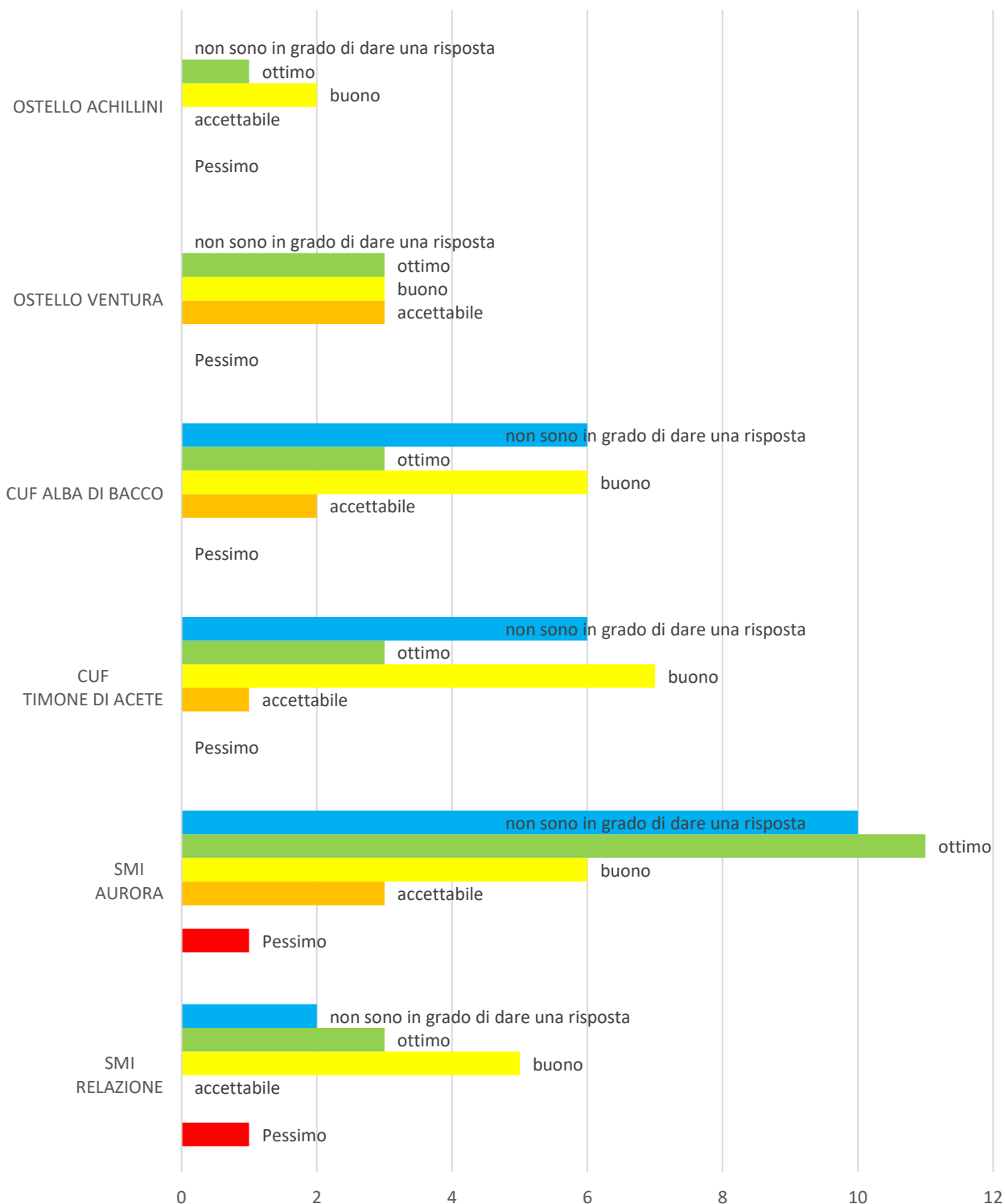
MODALITA' RELAZIONALE DELL'OPERATORE DEDICATO



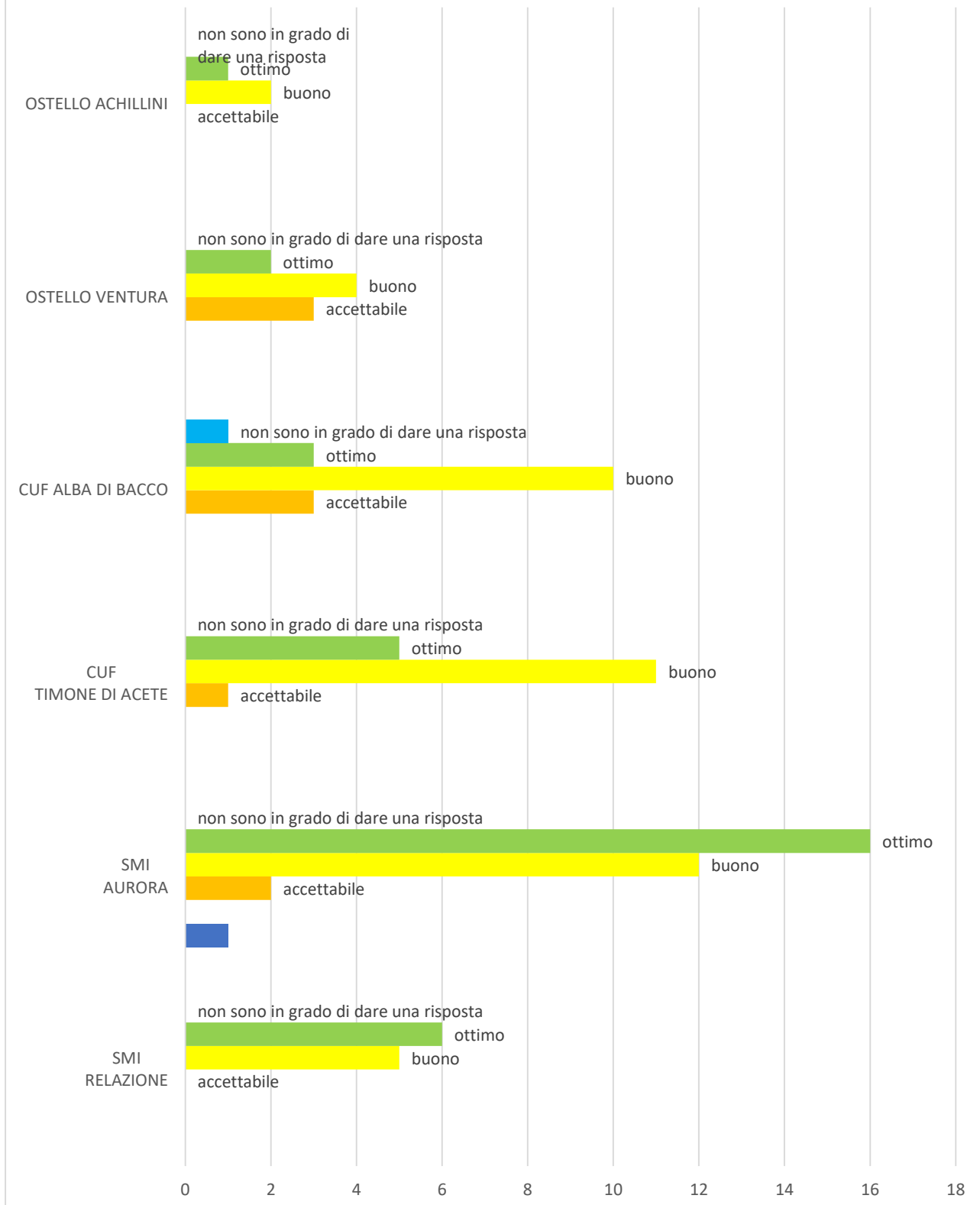
DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI NEL PERCORSO DI REINSERIMENTO LAVORATIVO



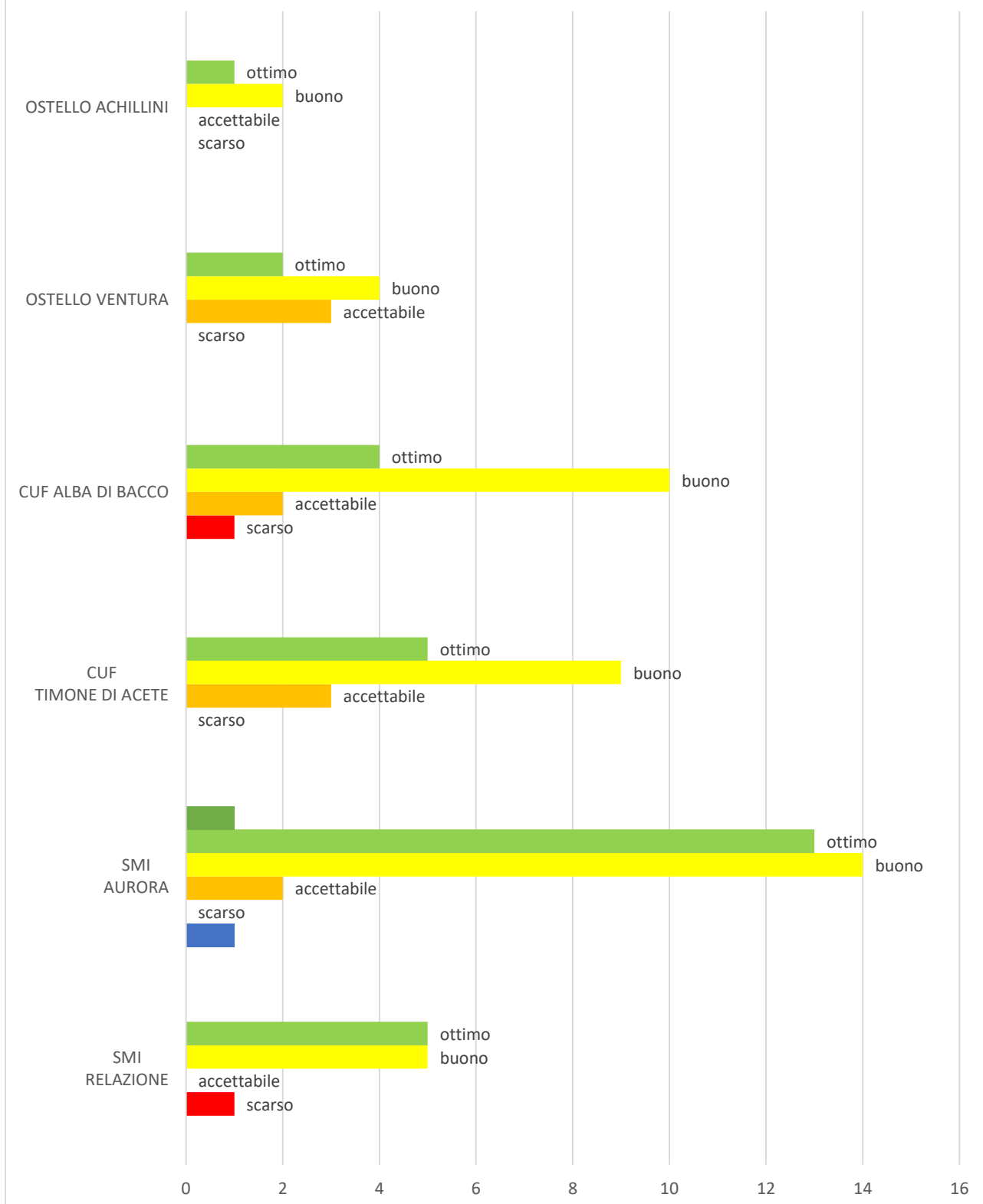
DISPONIBILITA' DEGLI OPERATORI NEL PERCORSO DI REINSERIMENTO SOCIALE



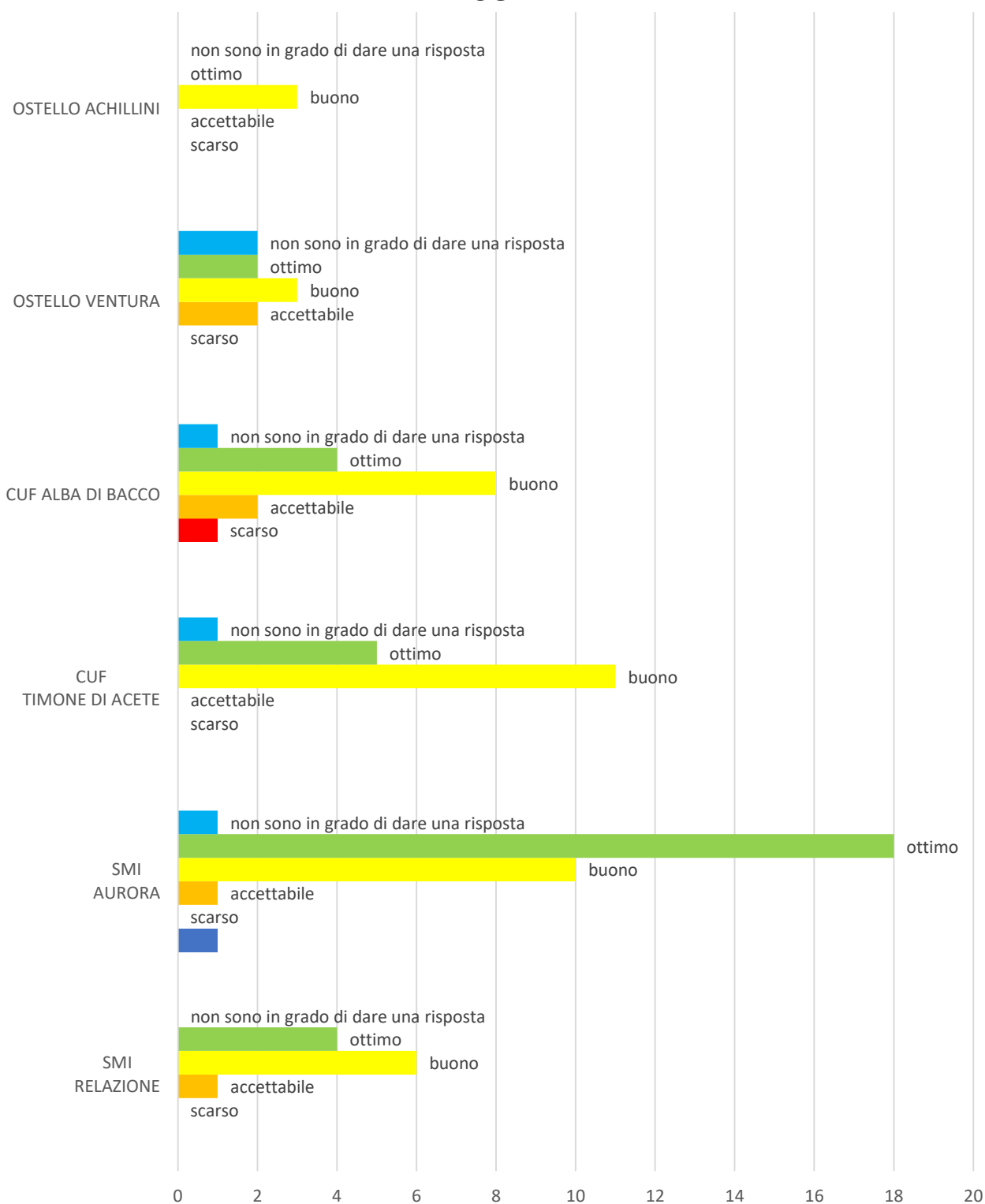
ACCOGLIENZA ED ASSISTENZA DEL PERSONALE



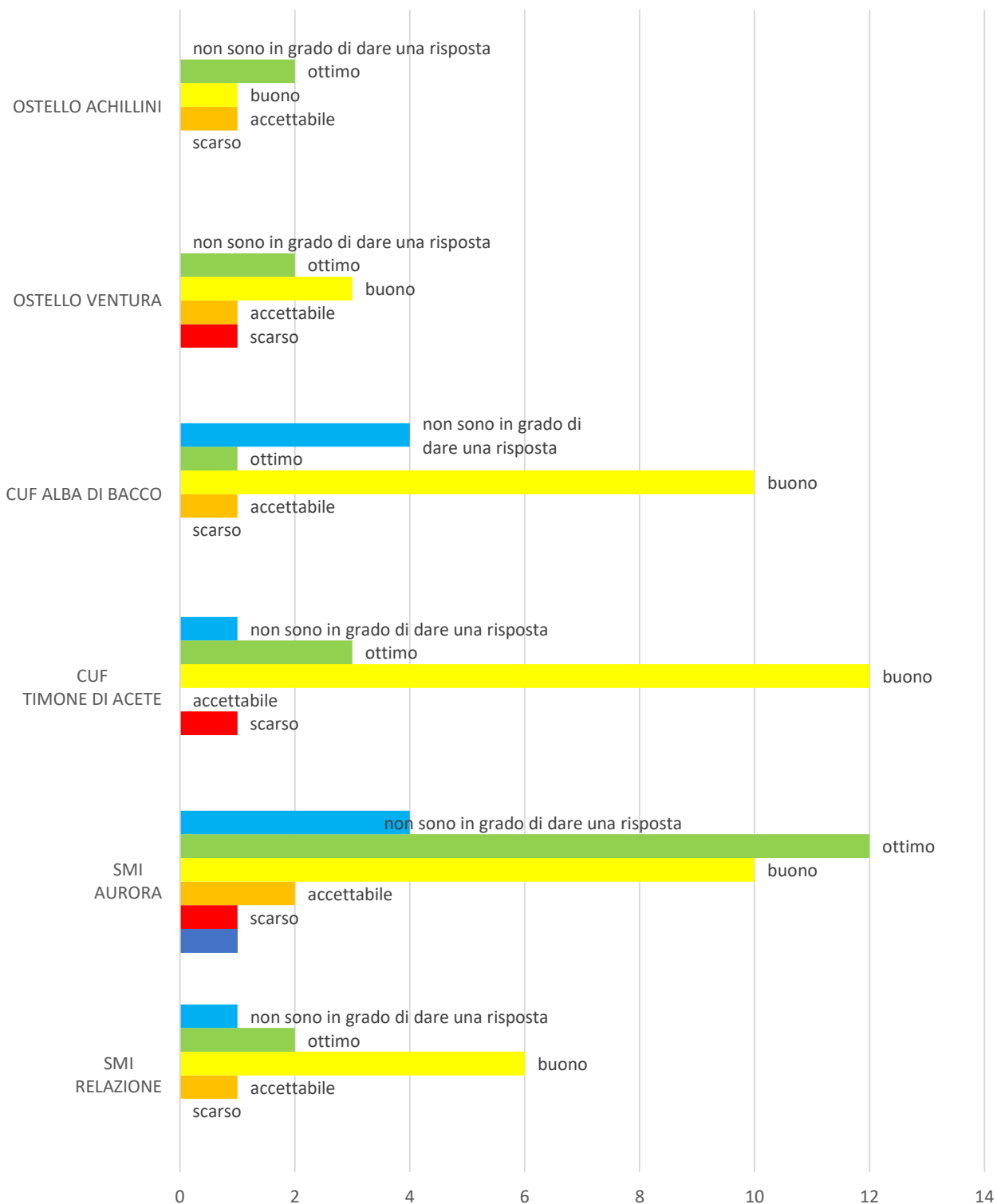
CORTESIA E SOLLECITUDINE DEL PERSONALE



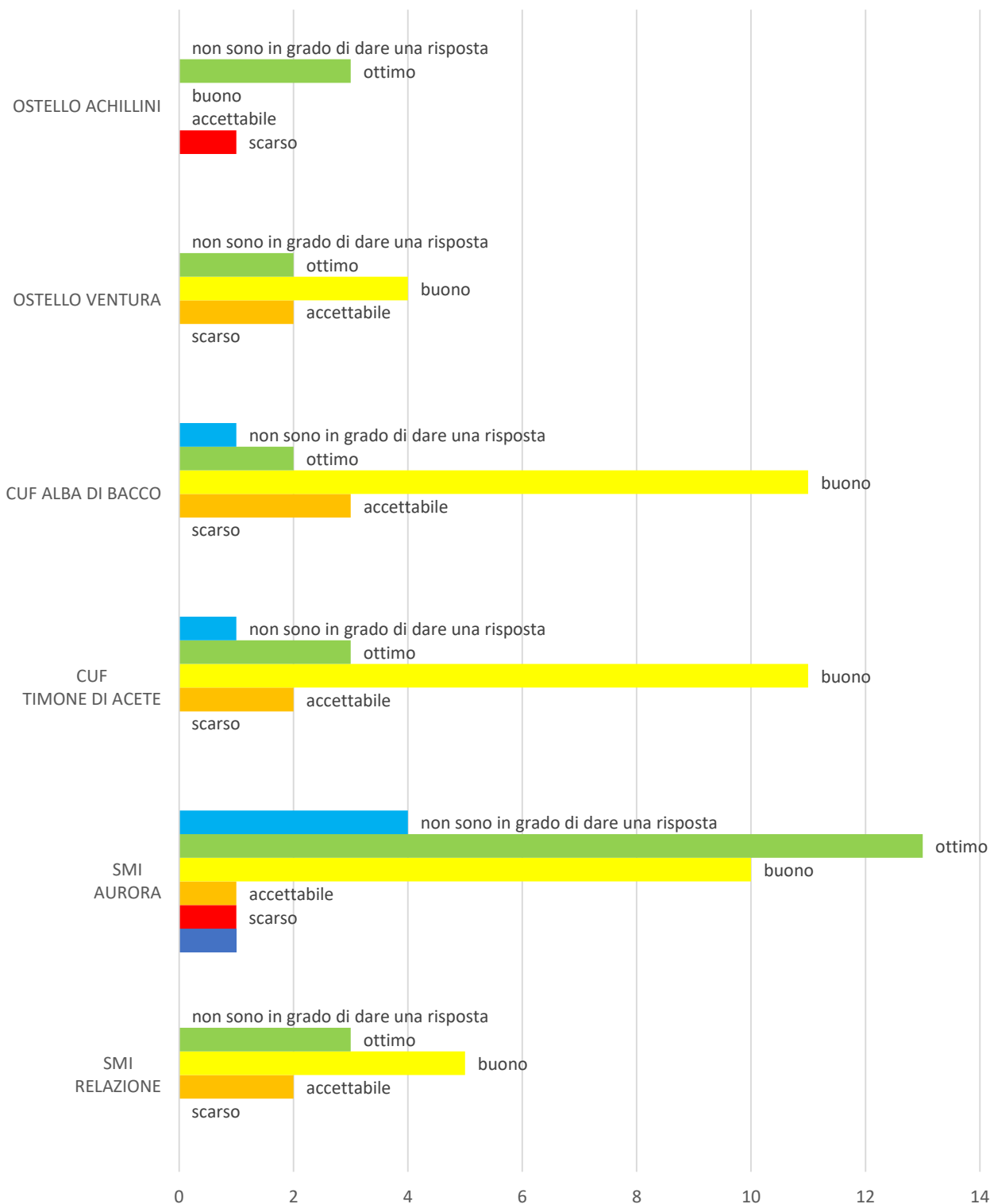
ASCOLTO E DISPONIBILITA' DEL PERSONALE MEDICO



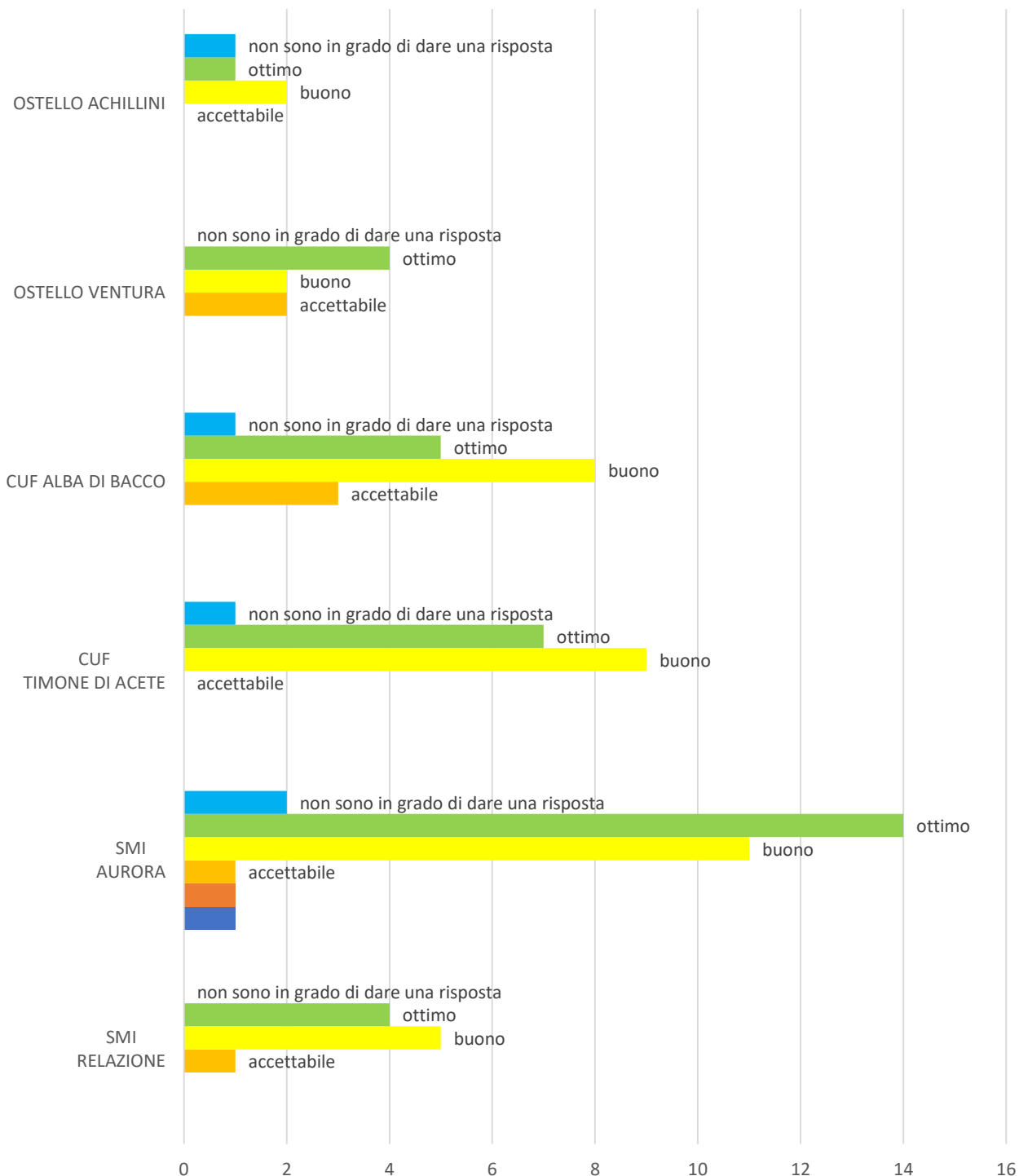
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE SULLA FONDAZIONE ERIS?



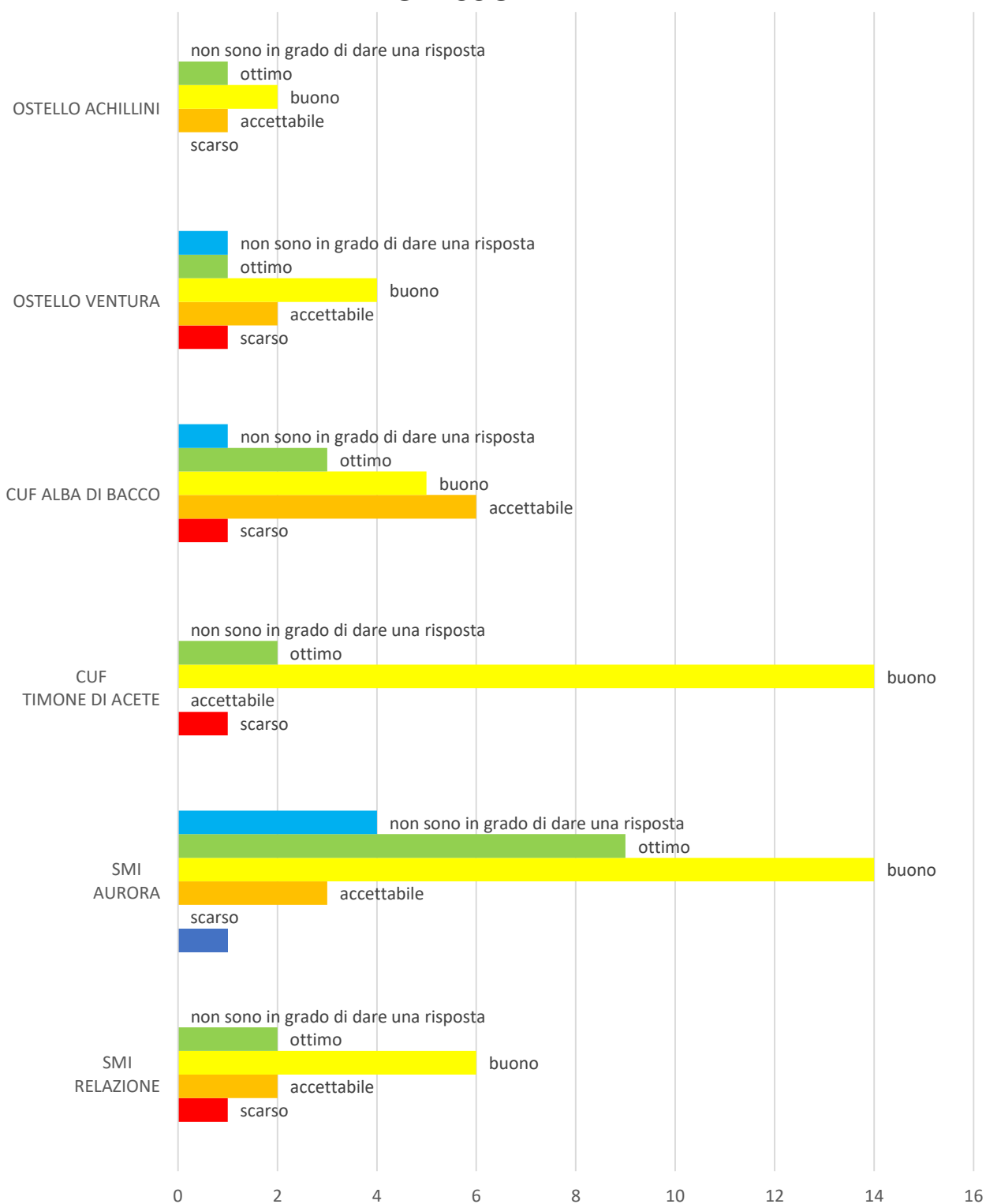
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE RISPETTO AL CODICE ETICO?



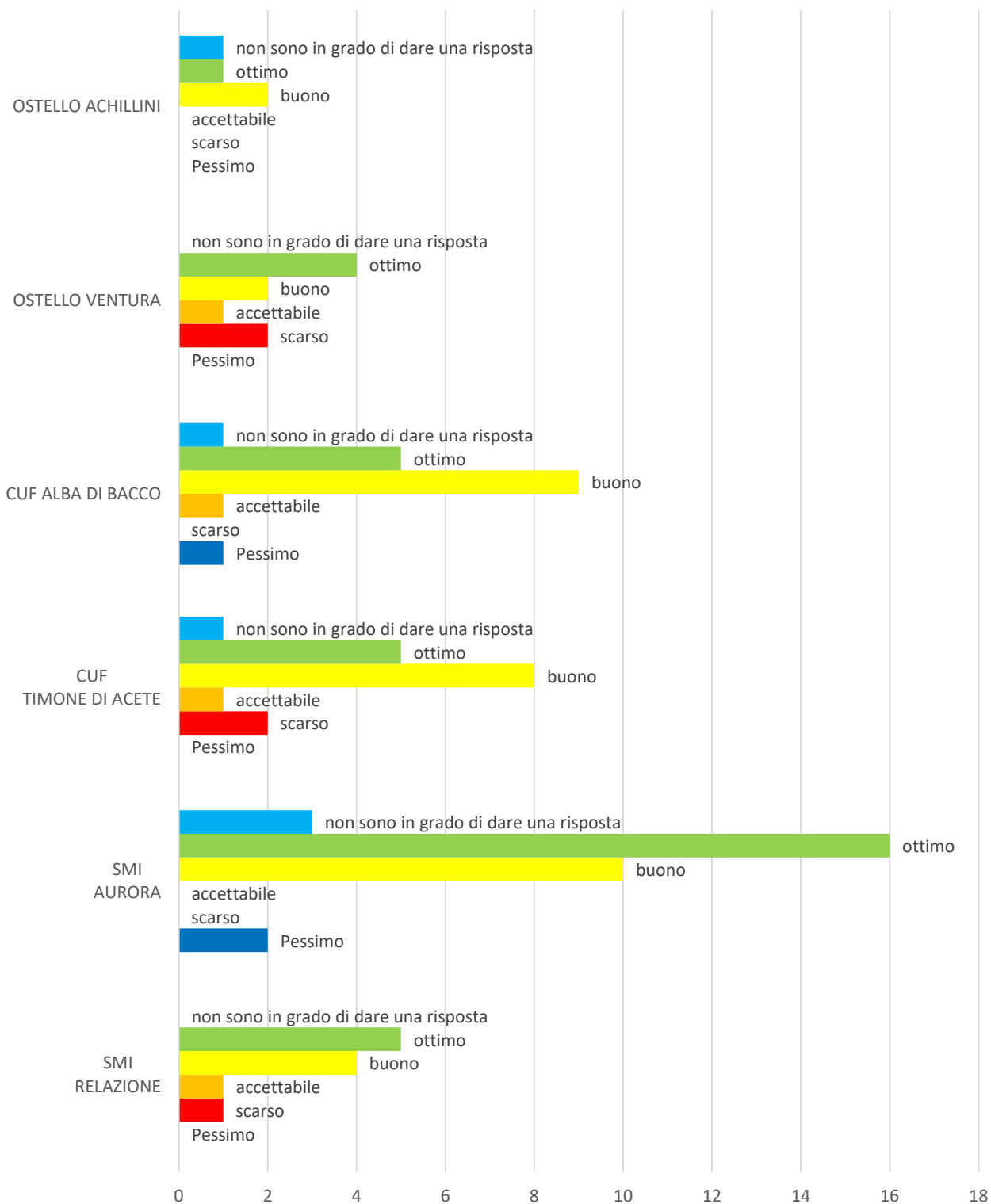
SEI SODDISFATTO DELLE INFORMAZIONI CHE TI SONO STATE DATE RISPETTO AL MODELLO DI CURA RESILIENTE?



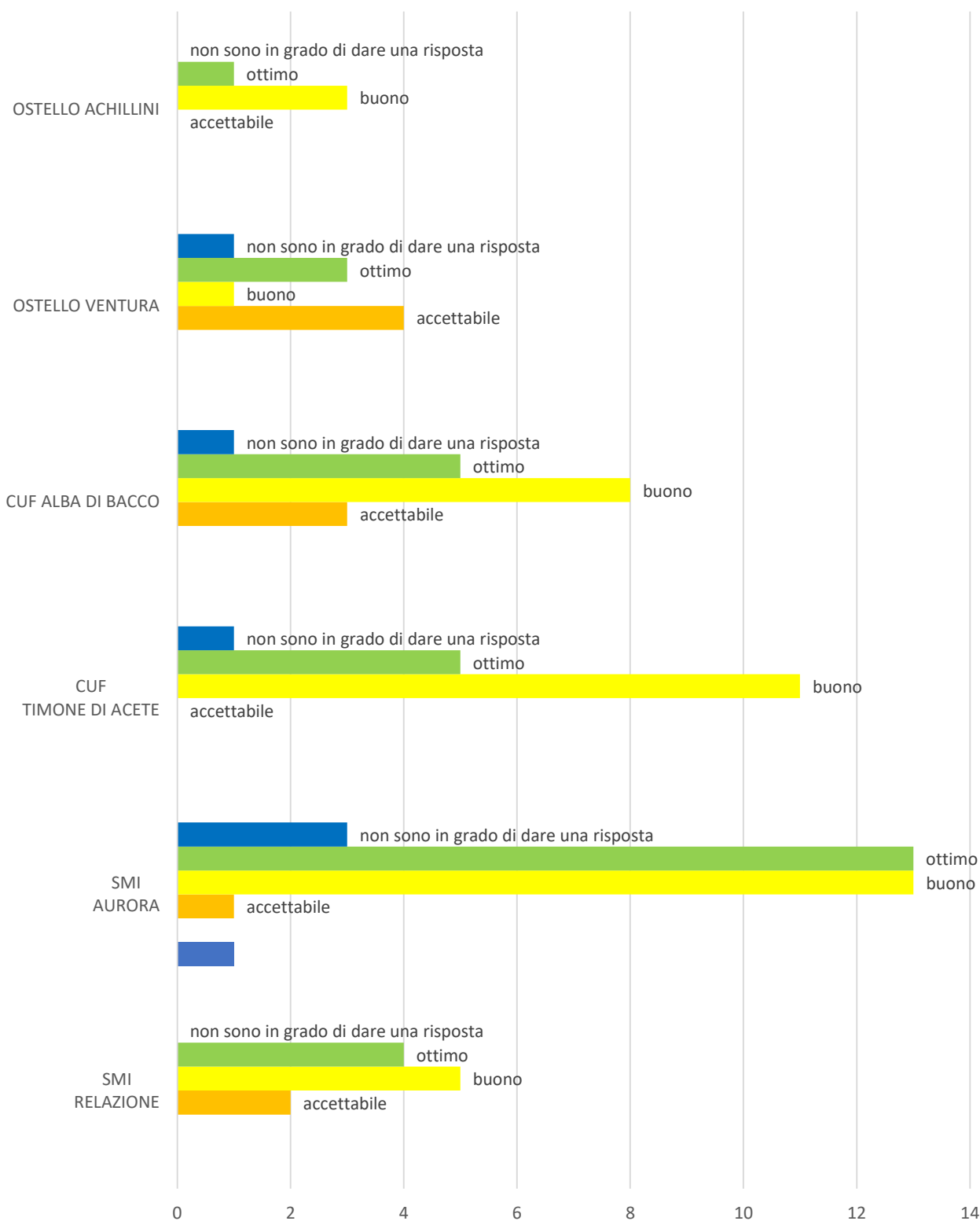
LE INFORMAZIONI RICEVUTE PRIMA DELL'INGRESSO



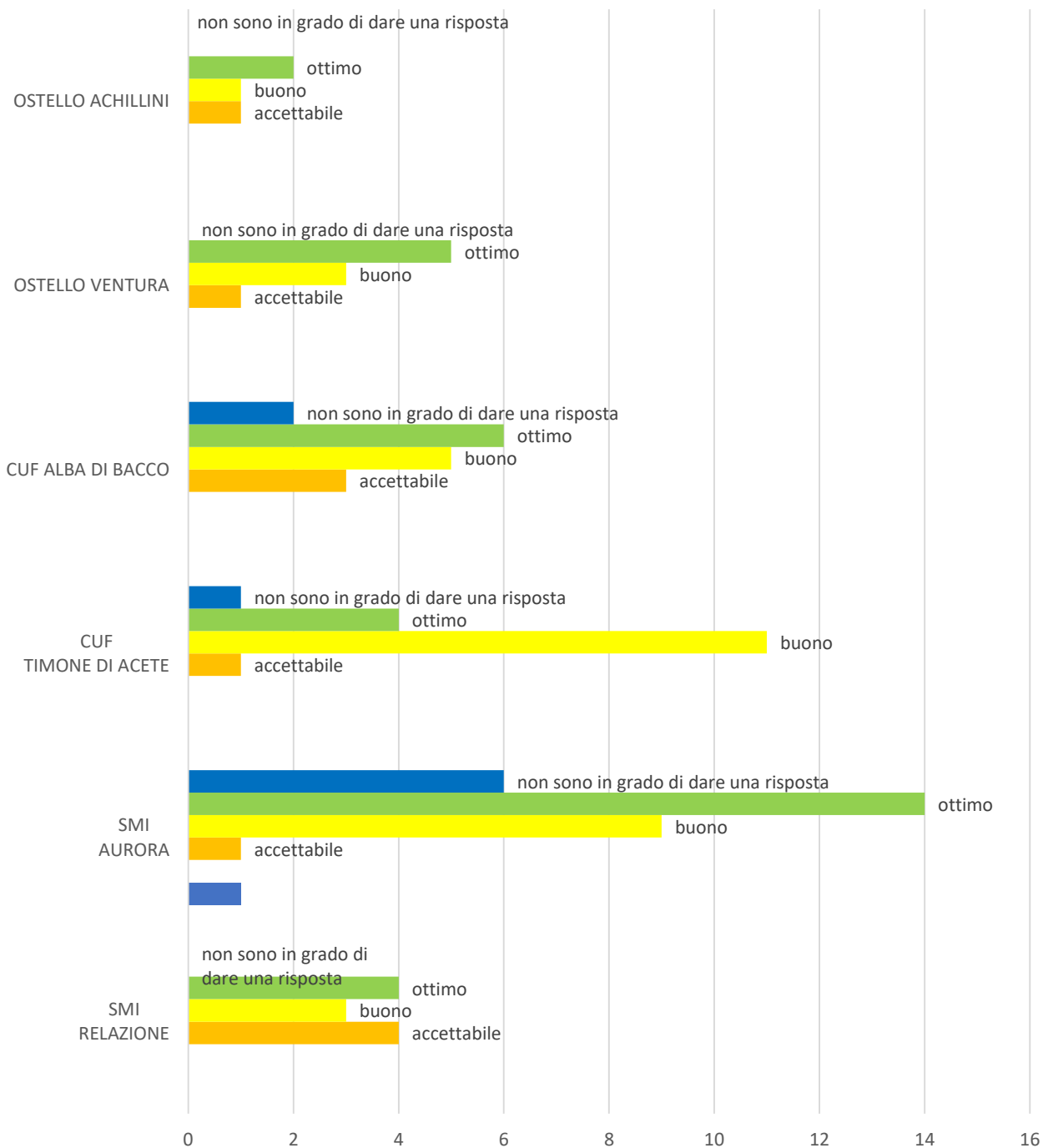
IL RISPETTO DELLA SUA PRIVACY (riservatezza) DURANTE IL PERIODO IN STRUTTURA



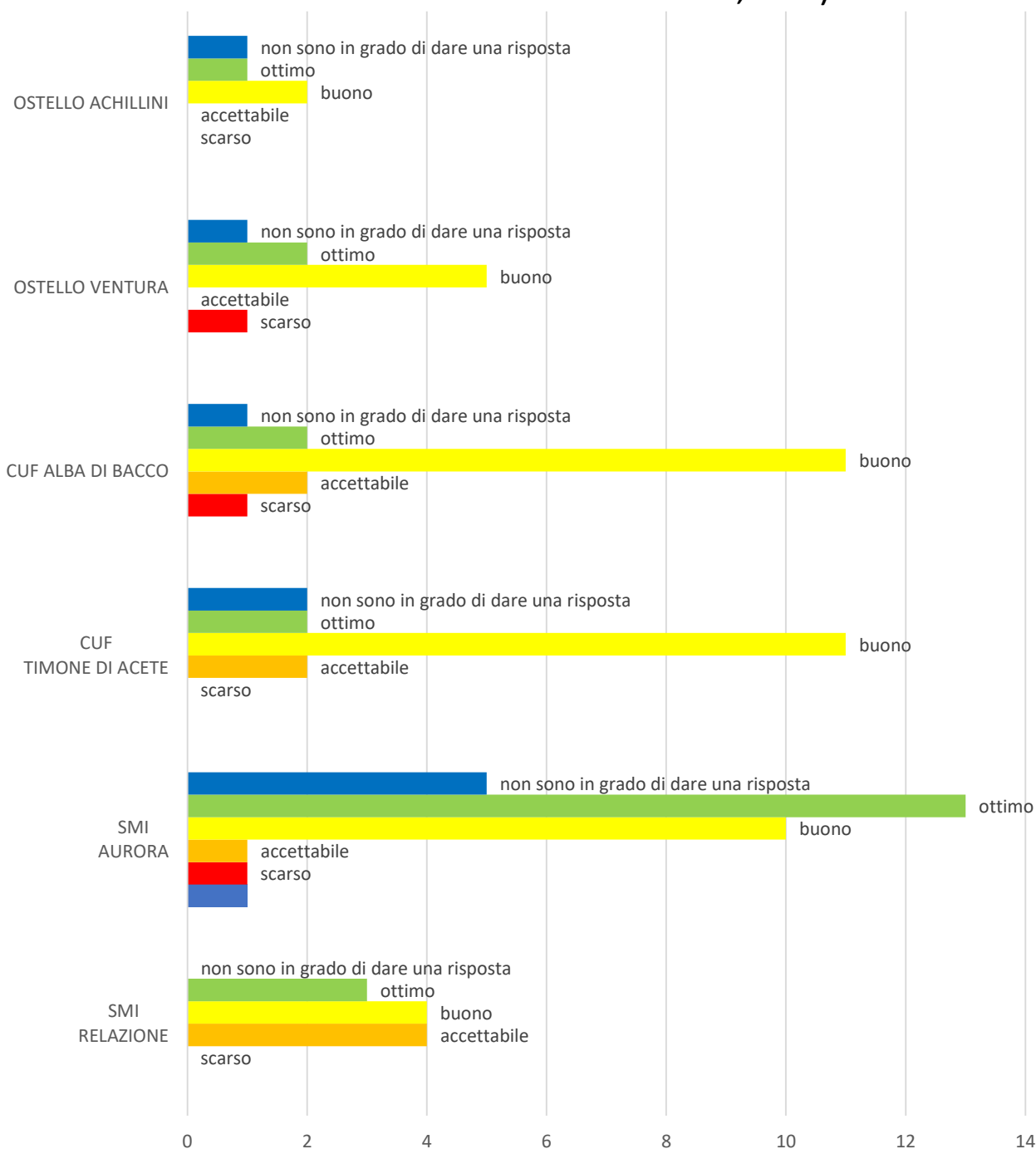
INFORMAZIONI MEDICHE



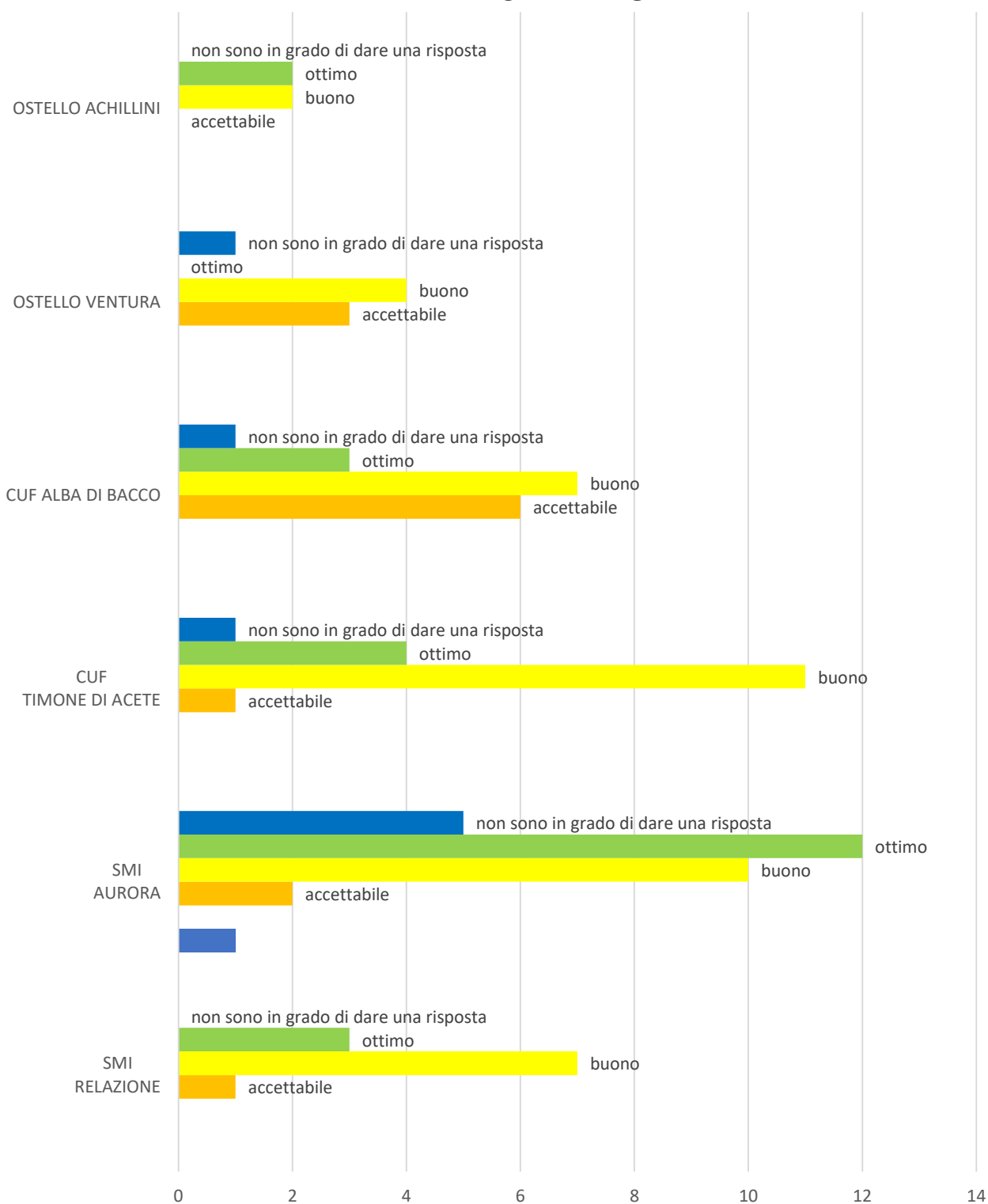
LE INFORMAZIONI RICEVUTE SU TERAPIE E COMPORTEMENTI RACCOMANDATI DOPO L'INGRESSO



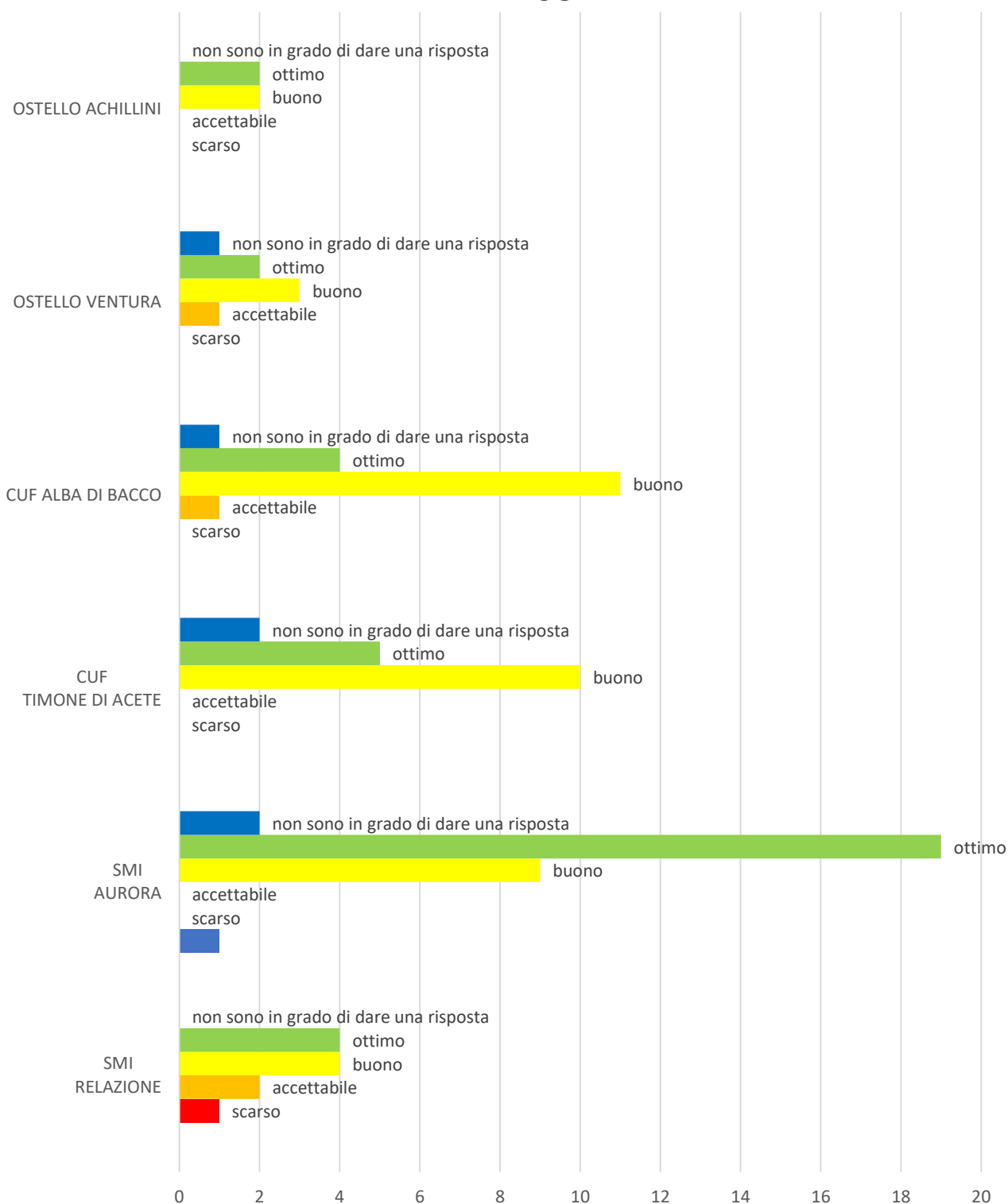
L'ORGANIZZAZIONE NEL SUO INSIEME PER LA RISOLUZIONE DEL SUO PROBLEMA DI DIPENDENZA (efficienza del servizio, coordinamento e comunicazione con altri servizi, ecc.)



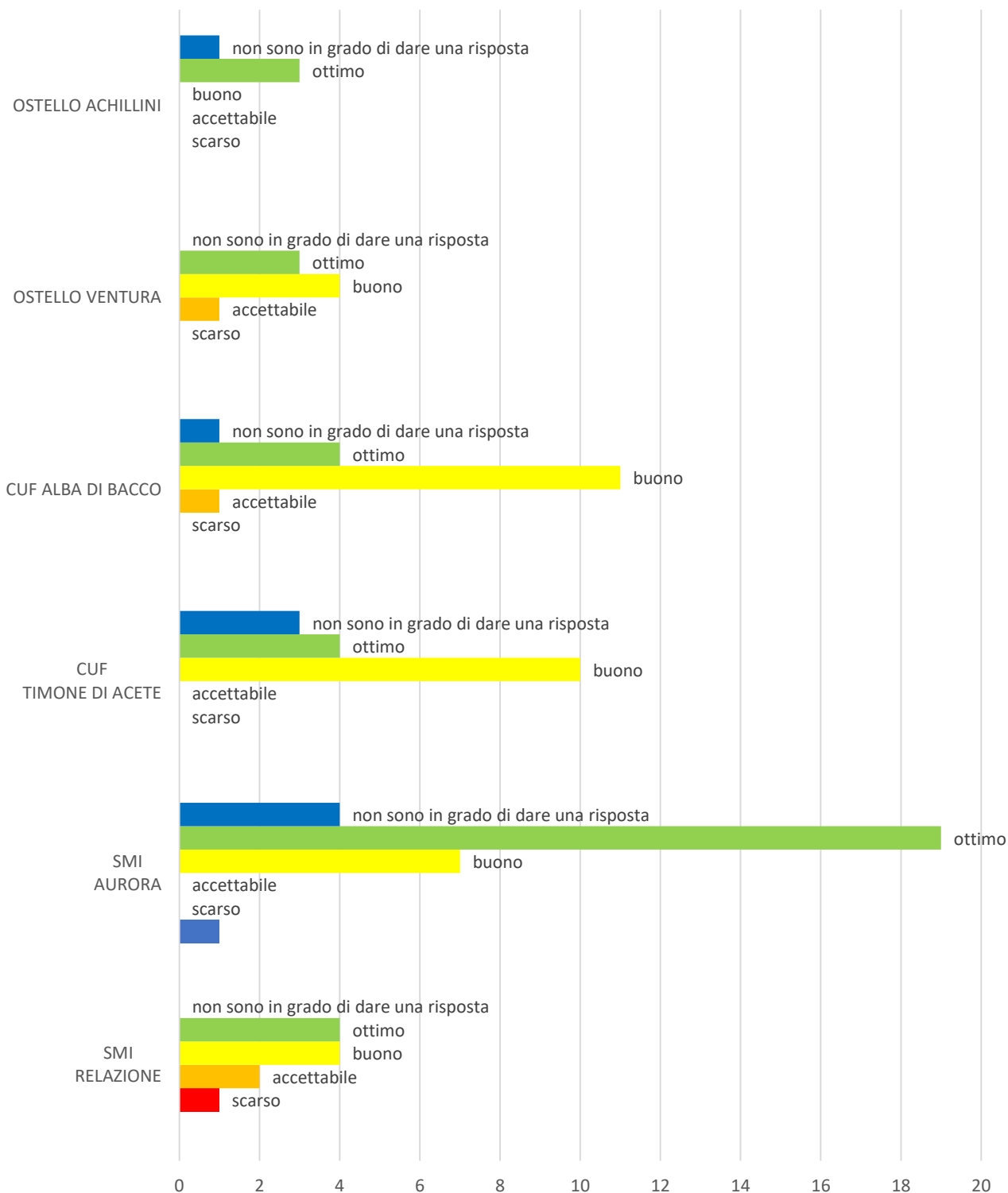
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE - AMMINISTRATIVO



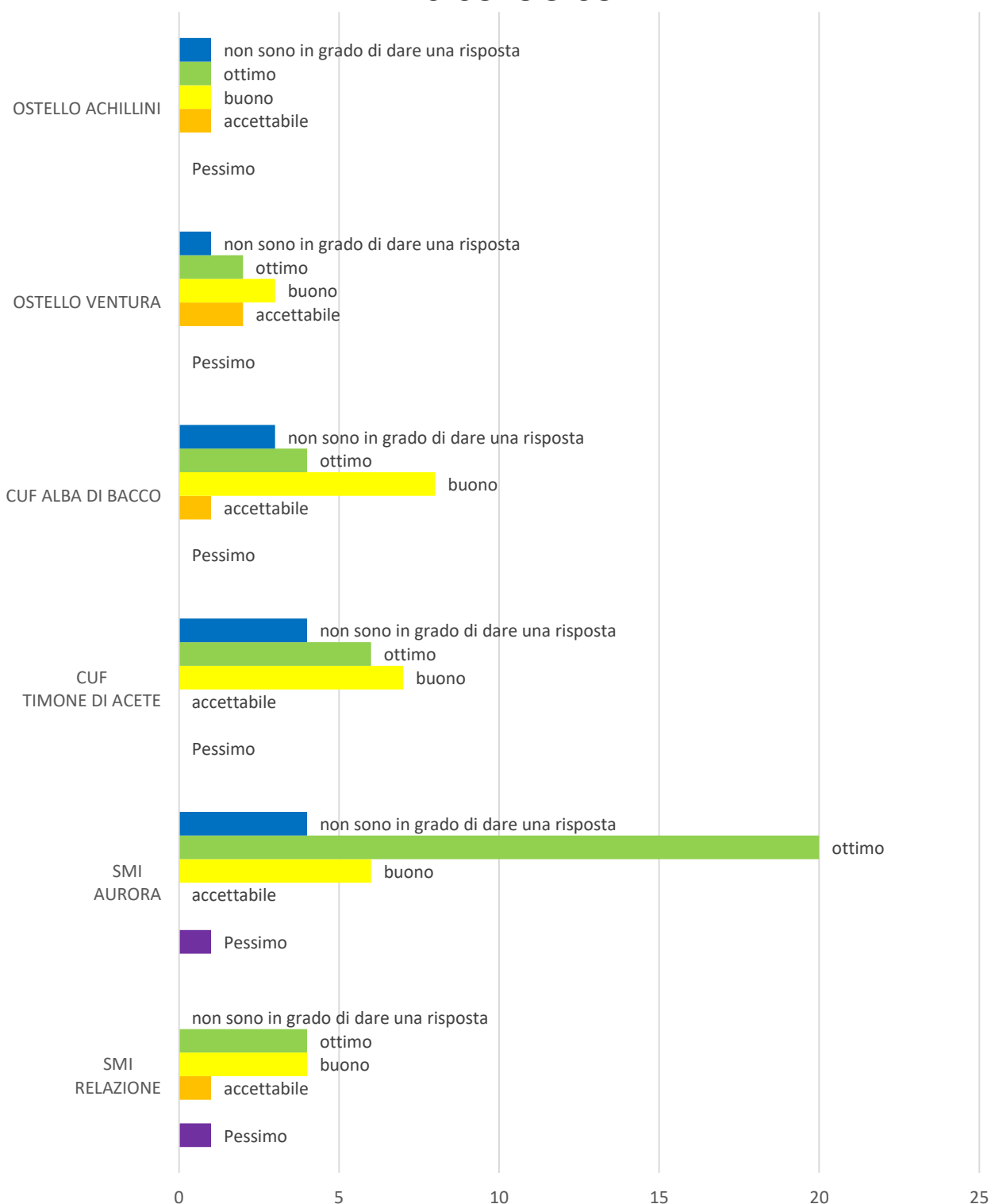
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE - MEDICO



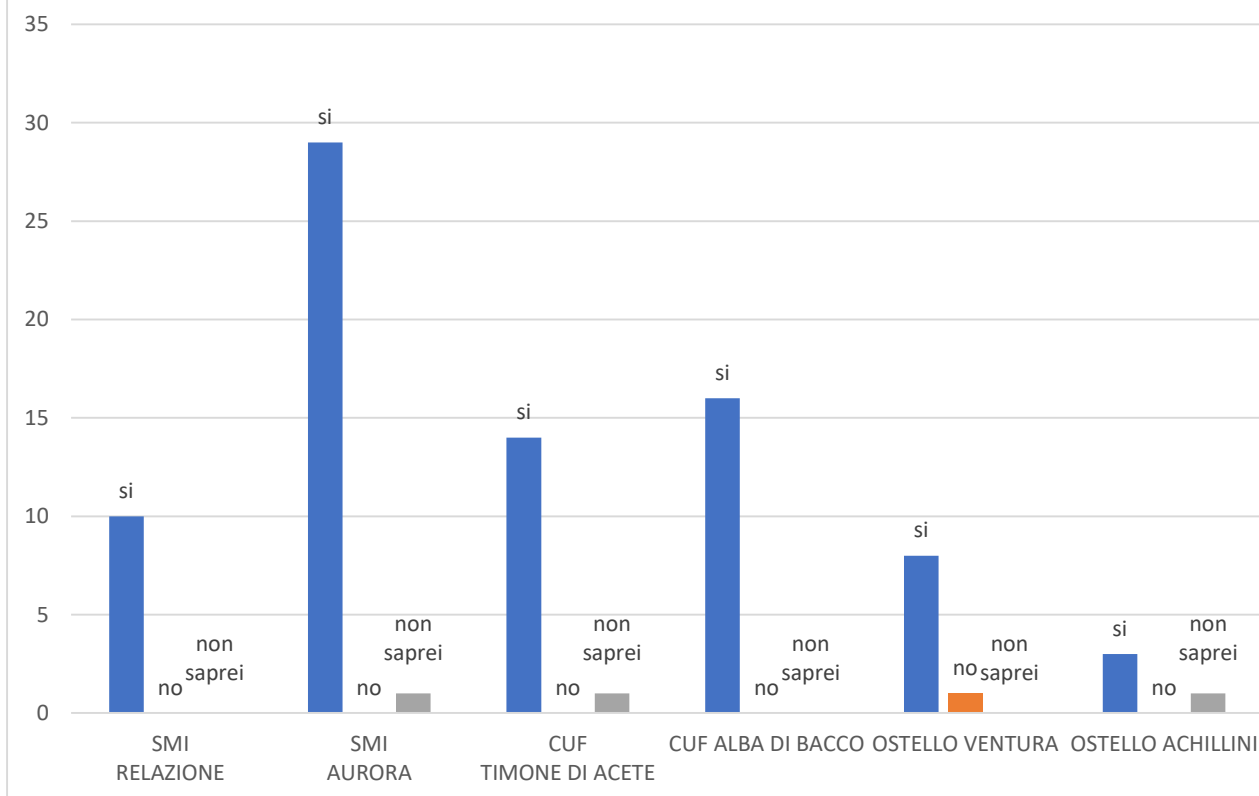
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE - EDUCATIVO PROFESSIONALE



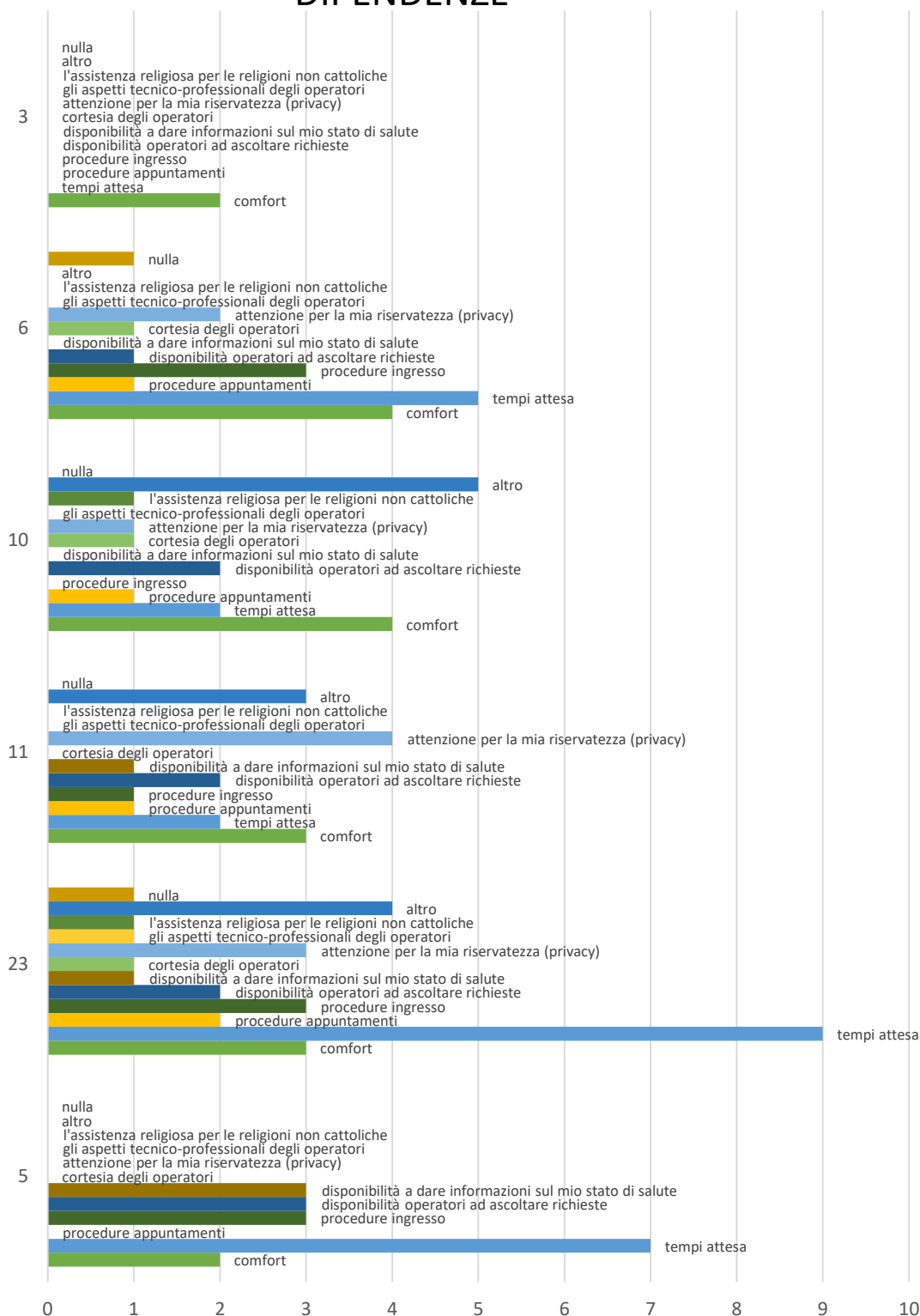
APETTI TECNICO-PROFESSIONALI DEL PERSONALE - PSICOLOGICO



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

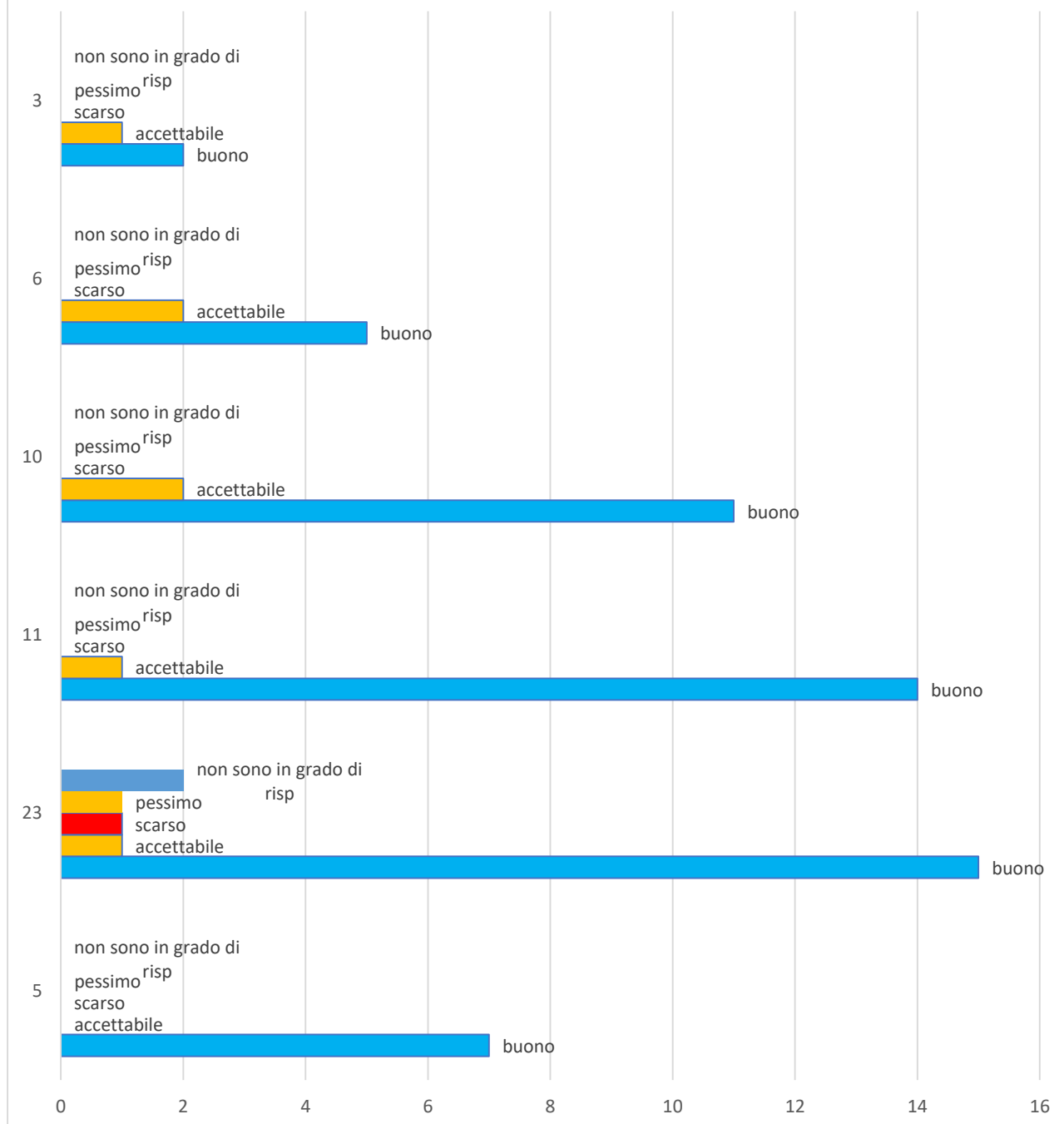


SECONDO LA SUA ESPERIENZA PERSONALE, CHE COSA ANDREBBE MIGLIORATO NEI SERVIZI PER LE DIPENDENZE

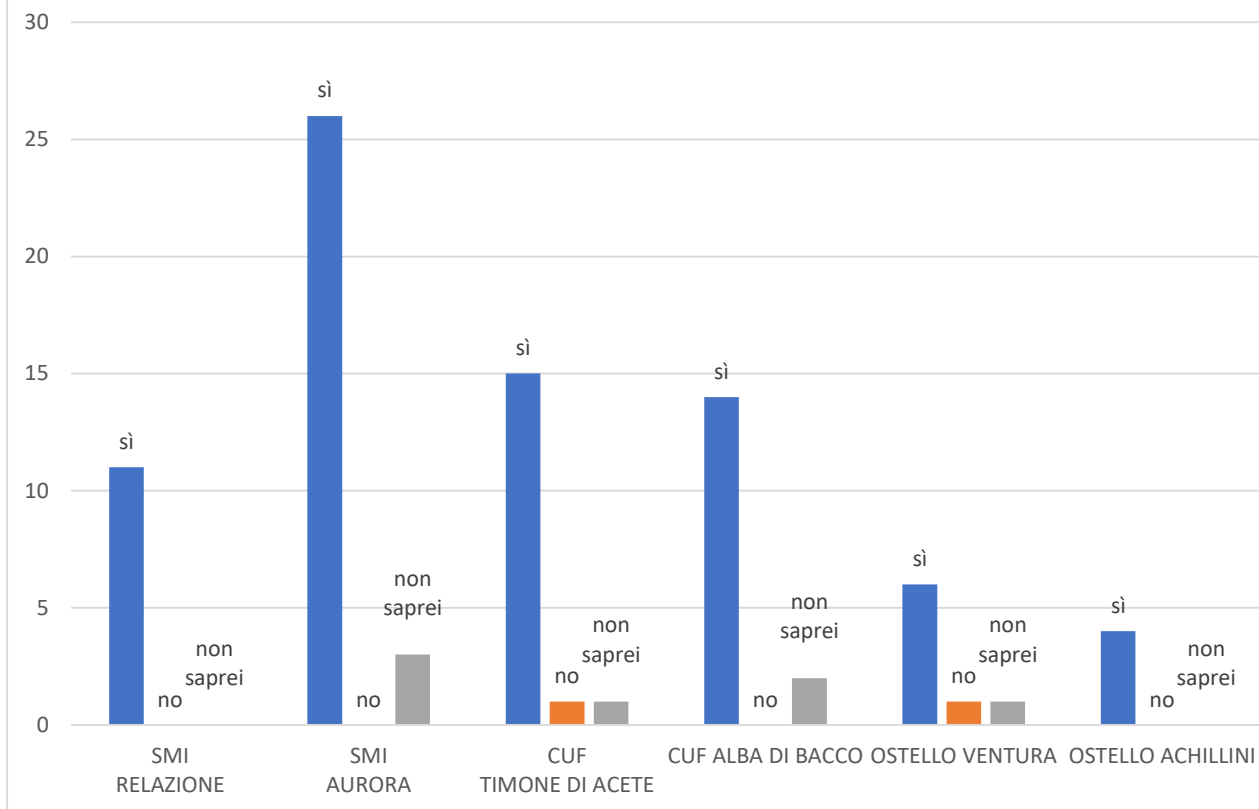


SODDISFAZIONE GENERALE

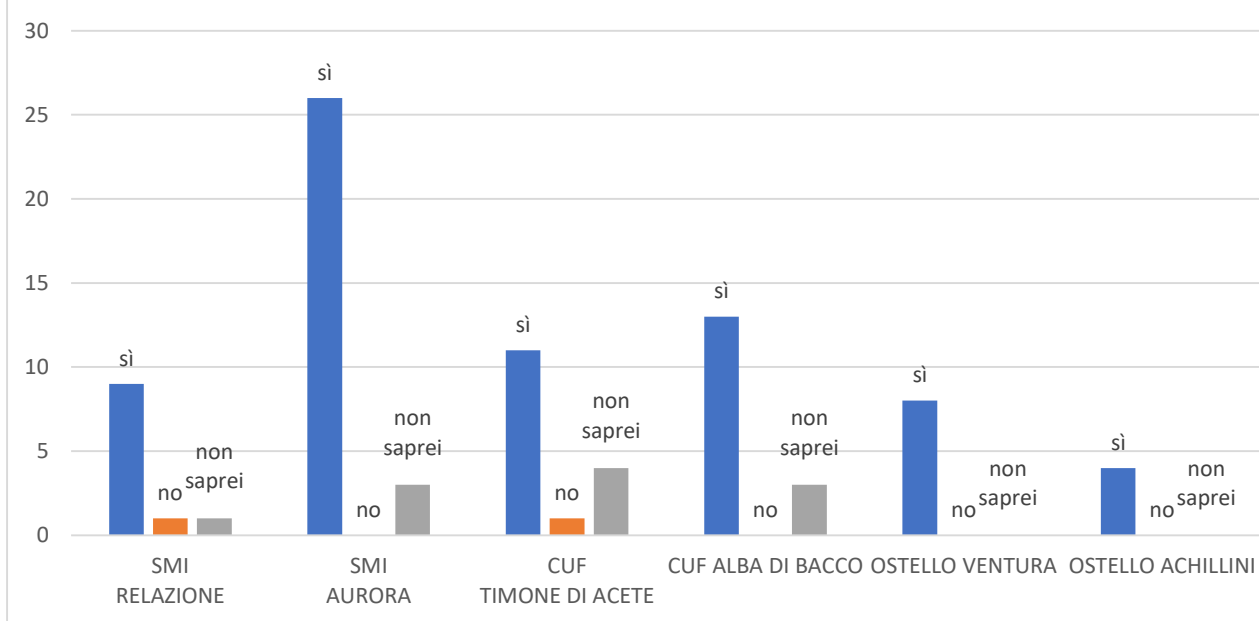
NEL COMPLESSO, SULLA BASE DELLA SUA
ESPERIENZA DI PERMANENZA, ESPRIMA IL SUO
LIVELLO DI SODDISFAZIONE PER IL SERVIZIO
RICEVUTO?

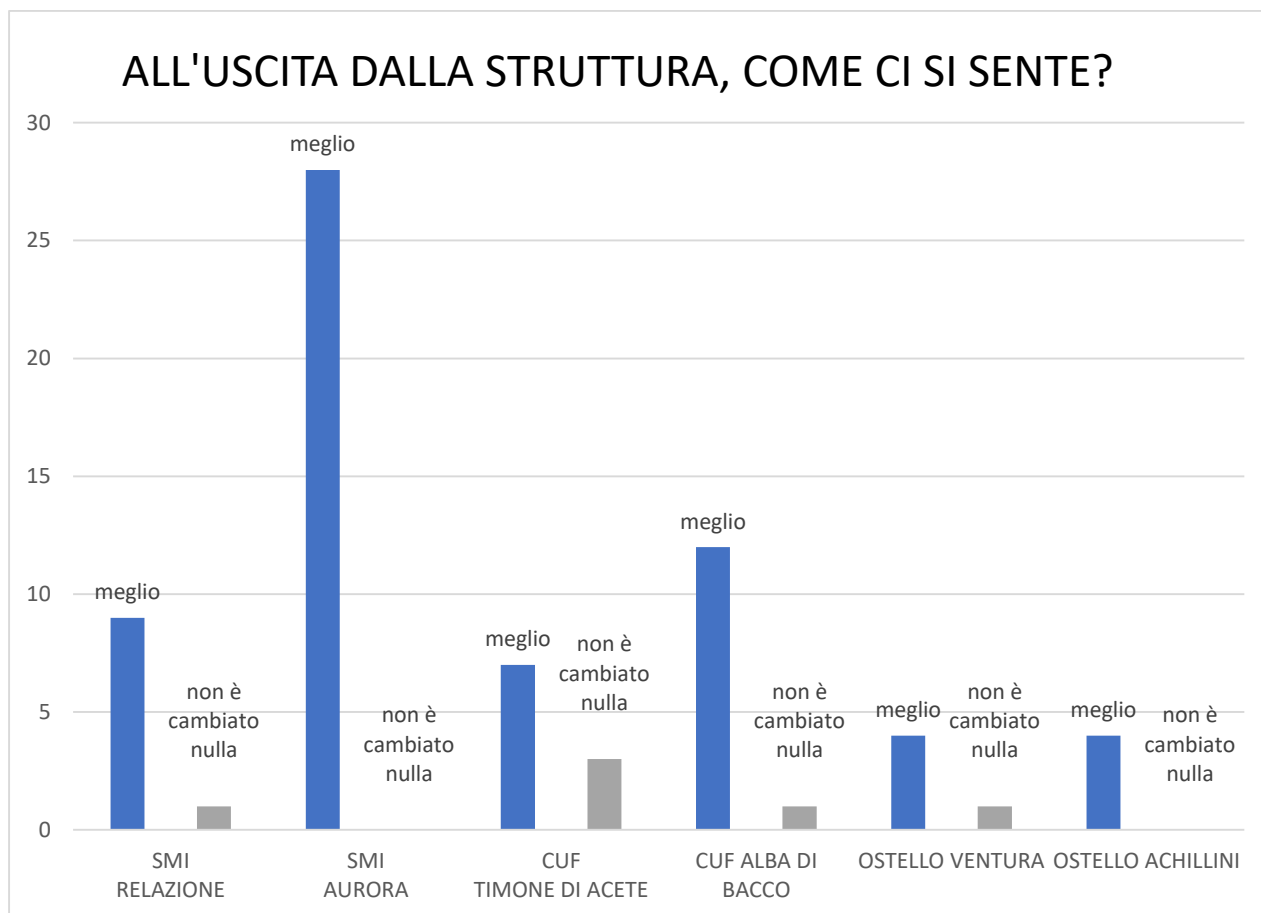


FINO AD ORA, RITIENE CHE LA SUA DOMANDA SIA STATA SODDISFATTA?



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





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 decisamente positiva rispetto a tutte le aree indagate.

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

Rispetto alle attese la situazione appare in linea con quanto rilevato lo scorso anno. I tempi di attesa per il primo colloquio e per la valutazione sono in generale accettabili, ma vengono segnalati spazi di miglioramento per i due servizi ambulatoriali SMI Aurora e SMI Relazione. Appare in peggioramento rispetto alla precedente rilevazione la percezione di attesa per lo scorrimento della lista d'attesa per lo SMI Relazione e i tempi di attesa per ricevere il primo colloquio per lo SMI Aurora, considerato generalmente accettabile, a differenza della precedente rilevazione in cui si osservava una situazione tendente a tempistiche "basse".

Per quanto riguarda il comfort la situazione in generale si attesta su un livello di soddisfazione tra il buono e l'accettabile, sia per quanto riguarda gli ambienti che la pulizia che la tranquillità dei locali,



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

e questo vale per tutti i servizi, seppur si segnalano alcune indicazioni negative nell'UDO Alba di Bacco relative alla pulizia dei locali.

Relativamente all'area assistenziale, il livello di soddisfazione sembra essere tra l'ottimo e il buono per tutti gli indicatori rilevati, così come la disponibilità, la sollecitudine e la cortesia degli operatori, il monitoraggio del percorso di cura, l'accoglienza e l'assistenza e la relazione con l'operatore dedicato.

Diversi utenti non hanno saputo esprimersi sulla disponibilità degli operatori che si occupano di reinserimento lavorativo e reinserimento sociale, specialmente nelle UDO residenziali Alba di Bacco e Timone di Acete.

Il medesimo andamento si evidenzia per quanto riguarda l'ascolto e la disponibilità del personale medico.

Medio alto è anche il livello di soddisfazione relativo alle informazioni date da Fondazione ERIS, inerenti la struttura, il codice etico e il modello di cura in modo sostanzialmente analogo in tutte le UDO, ed in linea con le rilevazioni dello scorso anno.

Per quanto riguarda la qualità dell'assistenza, la situazione si assesta su un livello medio rispetto alle informazioni ricevute prima di iniziare il percorso di cura.

Medio alta per tutte le UDO è la soddisfazione rilevata circa la privacy e riservatezza.

Relativamente agli aspetti professionali e tecnici del personale, il livello di soddisfazione è medio alto in tutti i servizi, così come per quello relativo all'organizzazione nel suo insieme. Da segnalare in tale indicatore un'alta percezione presso l'UDO SMI Aurora, che si attesta su ottimi livelli, così come la soddisfazione relativa al personale amministrativo.

Medesima situazione si riscontra relativamente al personale educativo e psicologico, con un livello medio alto per tutte le strutture, e una soddisfazione ottima per l'UDO SMI Aurora.

In generale, la quasi totalità degli utenti che hanno risposto al questionario consiglierebbero ad altri di recarsi presso uno dei servizi ERIS per la cura delle dipendenze.

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 (58 contro le sole 25 femmine), con un'età media di 42 anni, in leggero aumento rispetto alla medesima rilevazione dell'anno precedente, specialmente per l'UDO Alba di Bacco, con età media che è di 44 anni rispetto ai 37 rilevati l'anno precedente, di nazionalità italiana, con istruzione media e media superiore, equamente suddivisa tra occupati e disoccupati, in particolare questi ultimi sono utenti afferenti alle UDO residenziali Alba di Bacco e Timone di Acete .

**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

Infine, si riportano ulteriori indicazioni riportate sui questionari da parte degli utenti afferenti ai servizi ERIS:

SMI RELAZIONE:

- Ho apprezzato molto la dedizione con la quale gli operatori svolgono il proprio lavoro
- Gli operatori sono attenti alle esigenze o ai bisogni di noi assistiti, cosa non sempre facile vista la quantità di problemi grandi e piccoli che abbiamo.
- All'entrata due chiacchiere fanno la differenza.

SMI AURORA:

- La disponibilità oraria del servizio dovrebbe essere maggiore, per andare incontro alle diverse esigenze lavorative degli utenti.
- Manca sportello lavoro
- Ho apprezzato il modello di cura, molto più intelligente di quelli normalmente in uso
- Andrebbero migliorati i tempi lunghi per le urine
- Andrebbero migliorato l'inserimento lavorativo.

ALBA DI BACCO e TIMONE DI ACETE:

- Atelier timone troppo piccolo e quasi sprovvisto di riscaldamento
- Migliorare i contatti con le strutture di riferimento (noa, sert)
- Personalmente apprezzo l'impegno per l'inserimento di diete specifiche. Servirebbe l'accesso a più computer per compilare test, fare ricerche. Più attenzione agli episodi di discriminazione sessuale o di genere.
- Andrebbe migliorato inserimento lavorativo
- Andrebbe migliorata la cucina e il menu
- IO credo che strutture come questa, che possono essere considerate eccellenze, dovrebbero essere più conosciute nel sud del nostro paese e anche più finanziate dall'ente pubblico per dare a voi la possibilità di lavorare ancora meglio
- Migliorare menu
- Inserire un prete giovane che parli anche di fede e ascolti i tuoi problemi per 2 ore a settimana

COMPAGNIA DELL'OSTELLO:

- Andrebbe migliorato il rispetto per la convivenza