

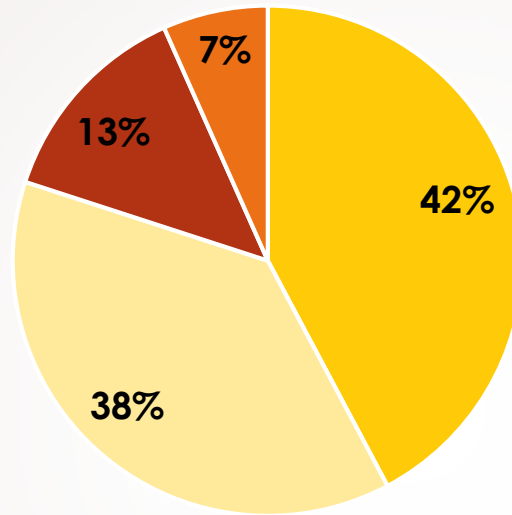


Indagine per i familiari della Fondazione  
S. Anna e S. Caterina  
Comunità  
**IL MANDORLO-CRISTALLO**

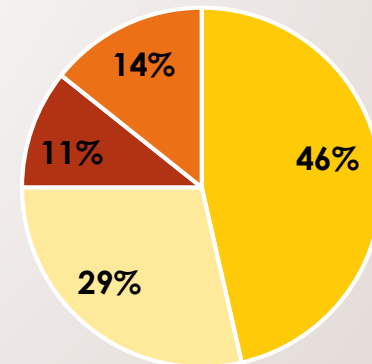
Adesione

La percentuale di ritorno è stata del **77%** (51% nel 2023)

## Da quanto tempo il suo congiunto risiede nella nostra struttura?

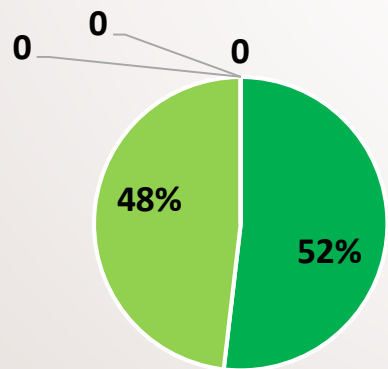
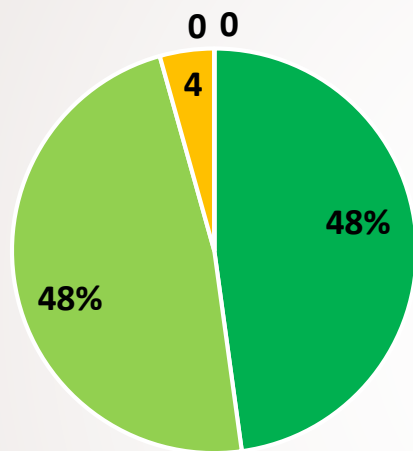


■ Da meno di 1 anno ■ Da 1-3 anni ■ Da 3-5 anni ■ Da più di 5 anni

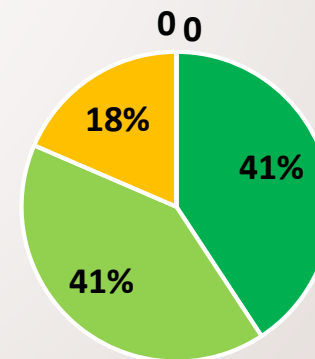
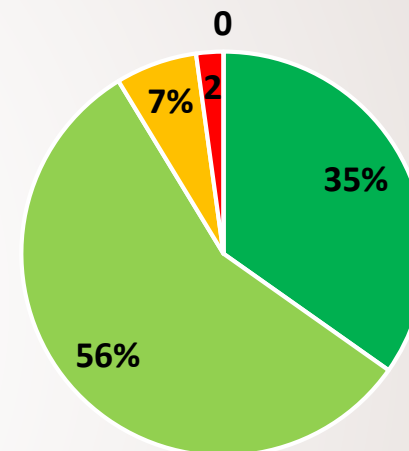


# ACCOGLIENZA

Come valuta l'accoglienza nella comunità al momento dell'ingresso?



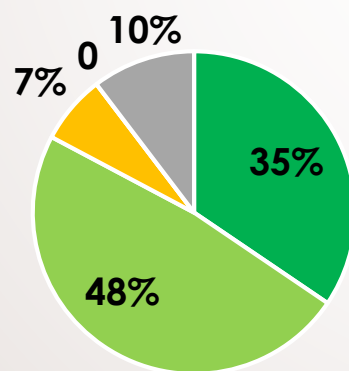
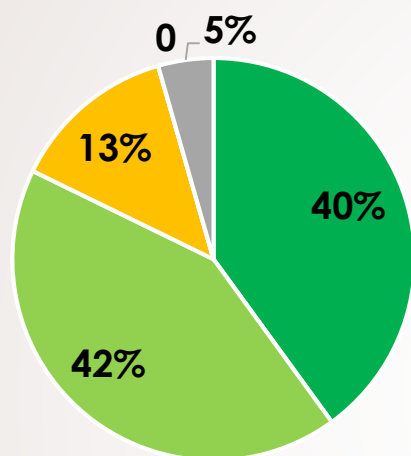
Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione della comunità?



- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

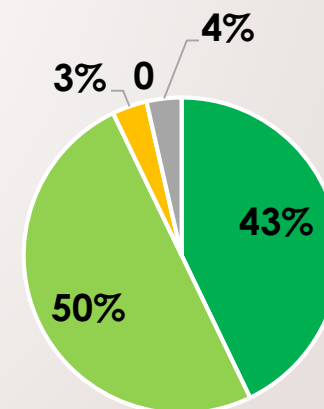
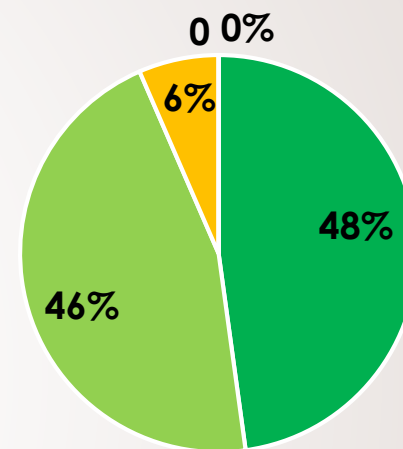
## CURA E ASSISTENZA

Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia del personale medico?



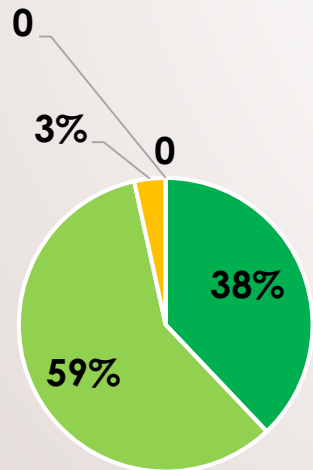
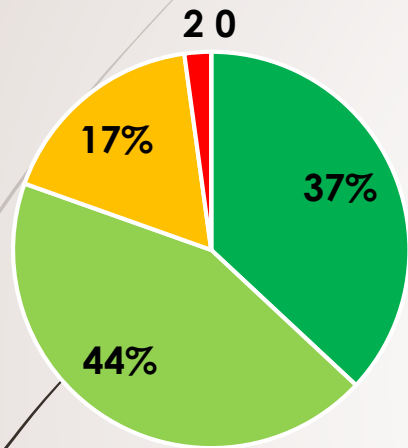
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia del personale infermieristico?

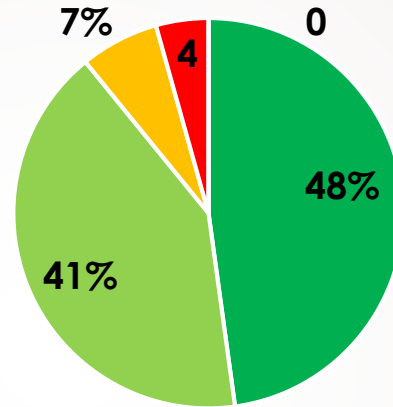


# CURA E ASSISTENZA

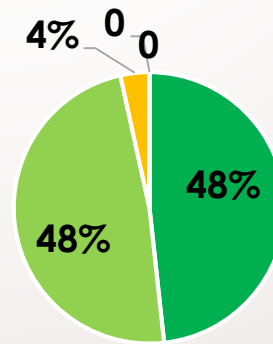
Come valuta la cura dell'aspetto e dell'igiene del Suo familiare da parte del personale assistenziale?



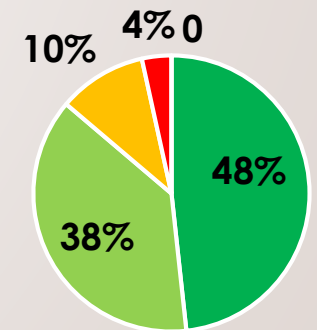
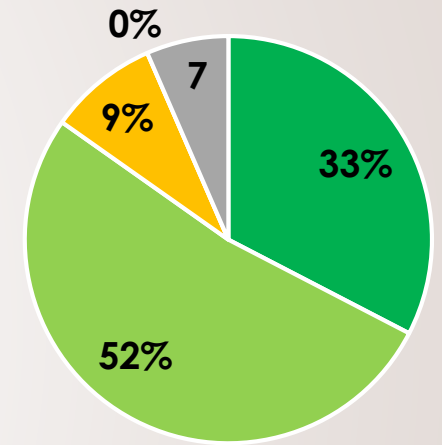
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia del personale assistenziale (OSS)?



- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

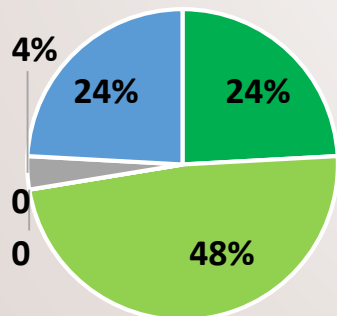
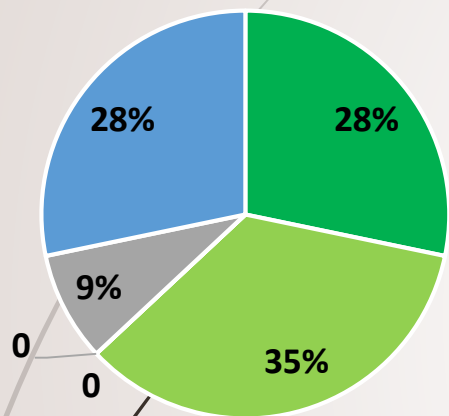


Come valuta la cura la disponibilità dei RAA relativamente alle segnalazioni ricevute e alle soluzioni proposte?

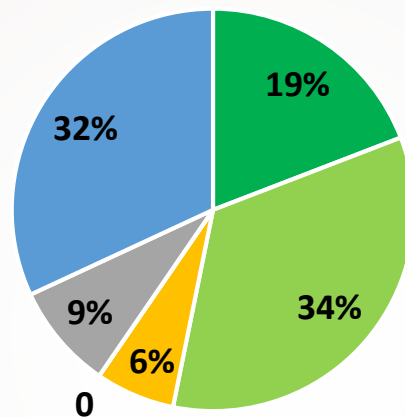


# SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

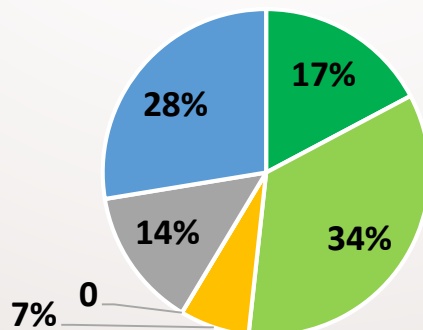
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia dei fisioterapisti?



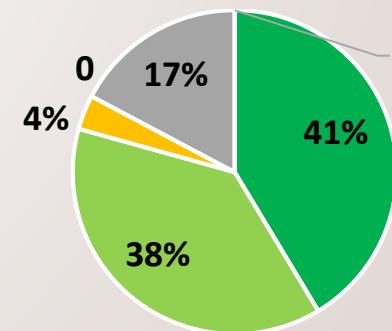
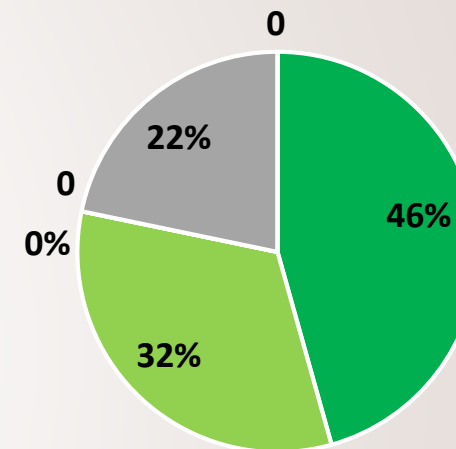
Come valuta il percorso riabilitativo fornito al Suo familiare?



- ottima
- scarsa
- non so rispondere
- buona
- pessima
- non ne usufruisce

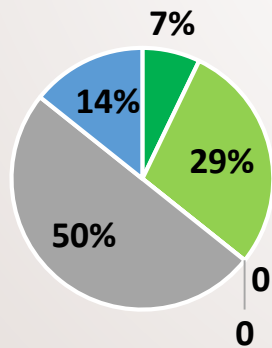
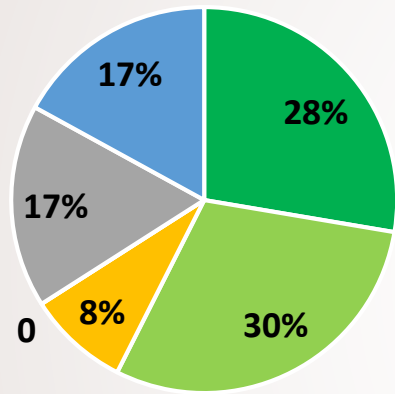


Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia degli animatori/educatori?

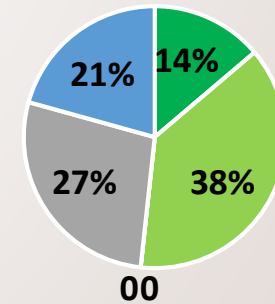
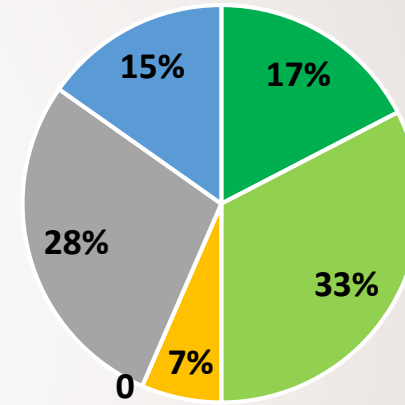


# SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

Come valuta il livello di soddisfazione del suo familiare rispetto alle attività animativo/educative della struttura (tombola, film, ecc)?



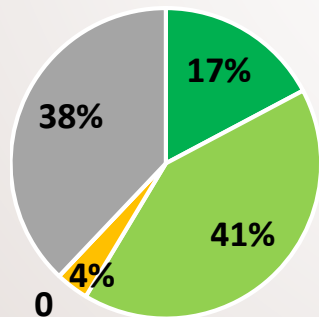
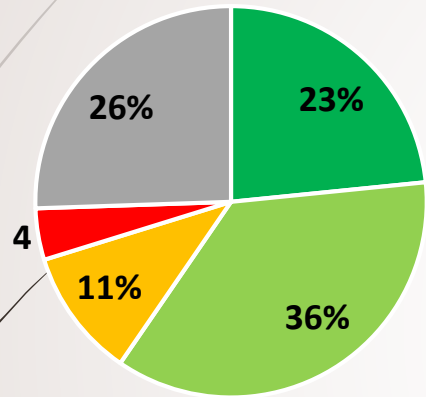
Come valuta le iniziative svolte in collaborazione con il territorio all'interno e all'esterno della struttura?



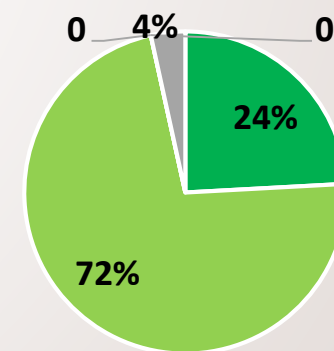
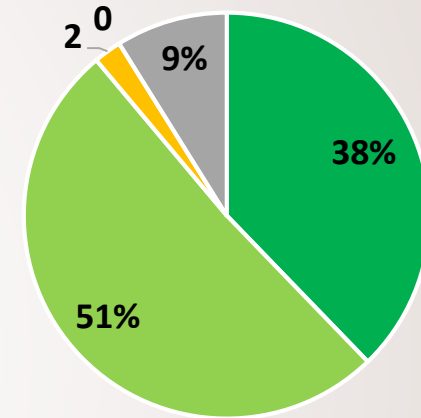
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere
- non ne usufruisce

# INCONTRI PERIODICI

Come valuta l'utilità degli incontri collettivi periodici tra i familiari e i referenti della Fondazione?



Come valuta l'attuale organizzazione degli incontri con il Suo familiare?

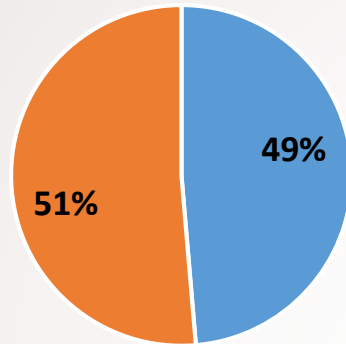


- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

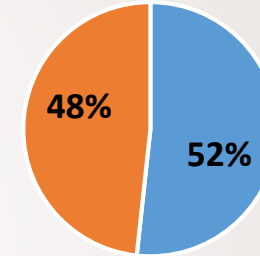


# SERVIZI AMMINISTRATIVI

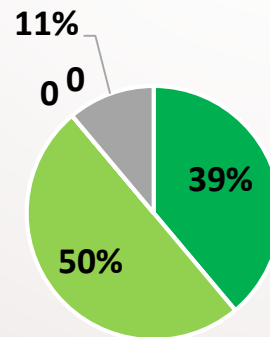
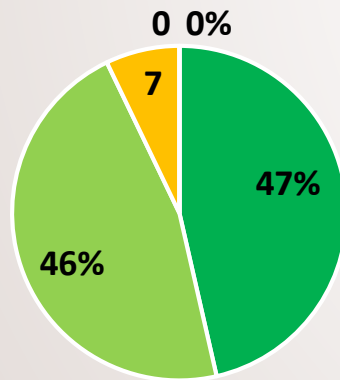
Ha avuto bisogno di supporto per pratiche amministrative?



■ si ■ no

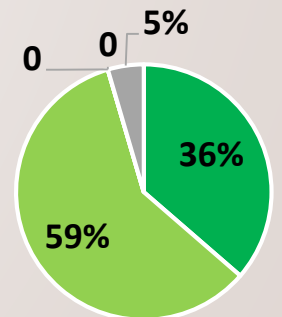
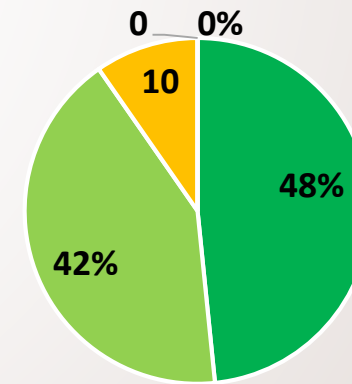


Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia del personale che si occupa delle pratiche amministrative?



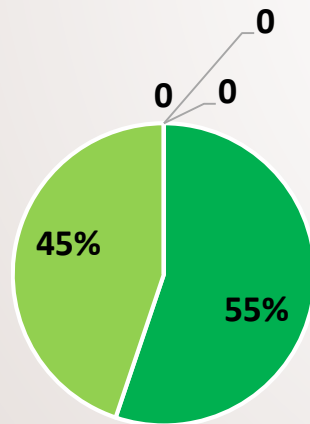
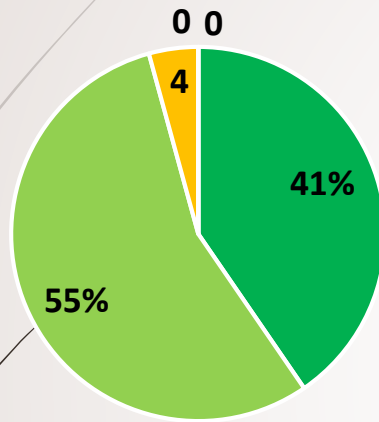
Come valuta il servizio svolto dal personale che si occupa delle pratiche amministrative?

■ ottima  
■ buona  
■ scarsa  
■ pessima  
■ non so rispondere

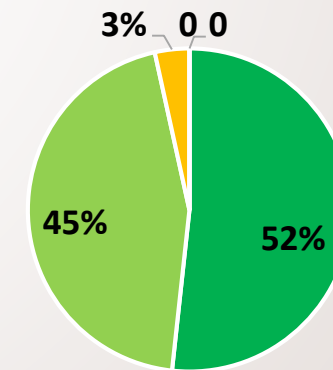
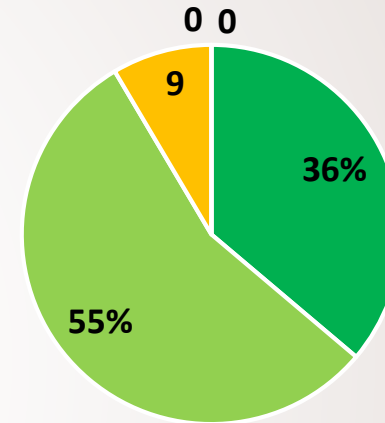


# ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta pulizia degli ambienti comuni?



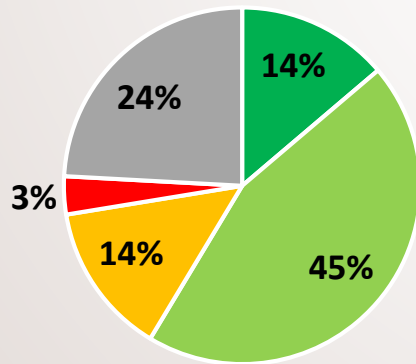
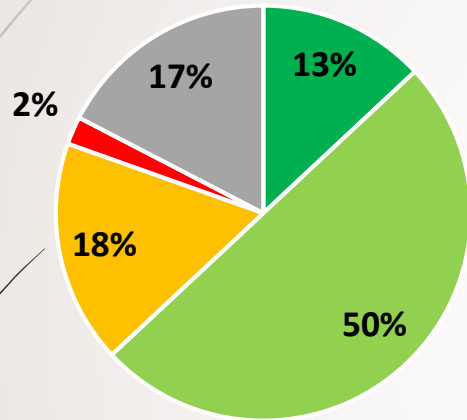
Come valuta la pulizia delle stanze dei residenti?



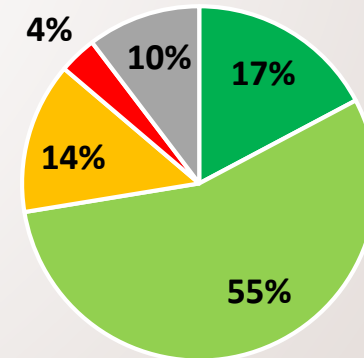
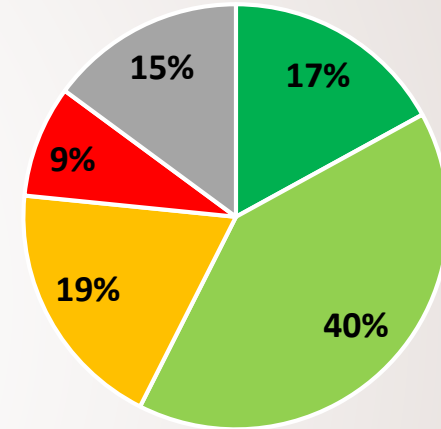
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

# ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta la gradibilità dei pasti forniti?



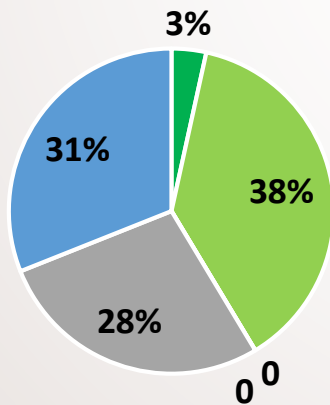
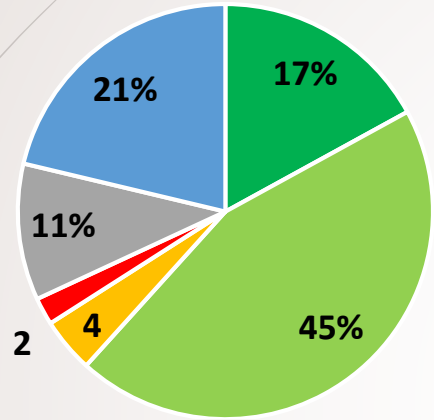
Come valuta il servizio di lavanderia?



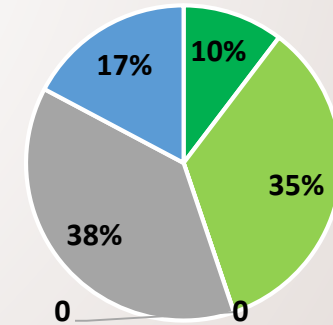
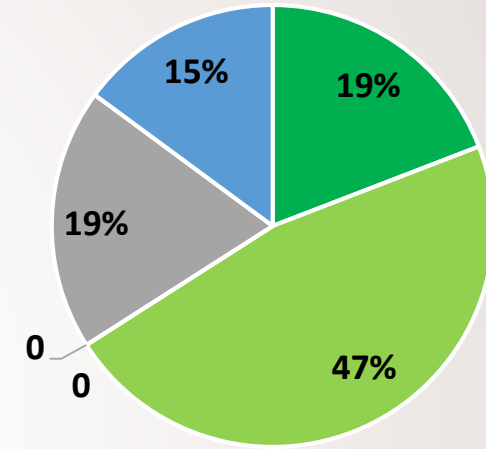
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

# ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta il servizio parrucchiere?

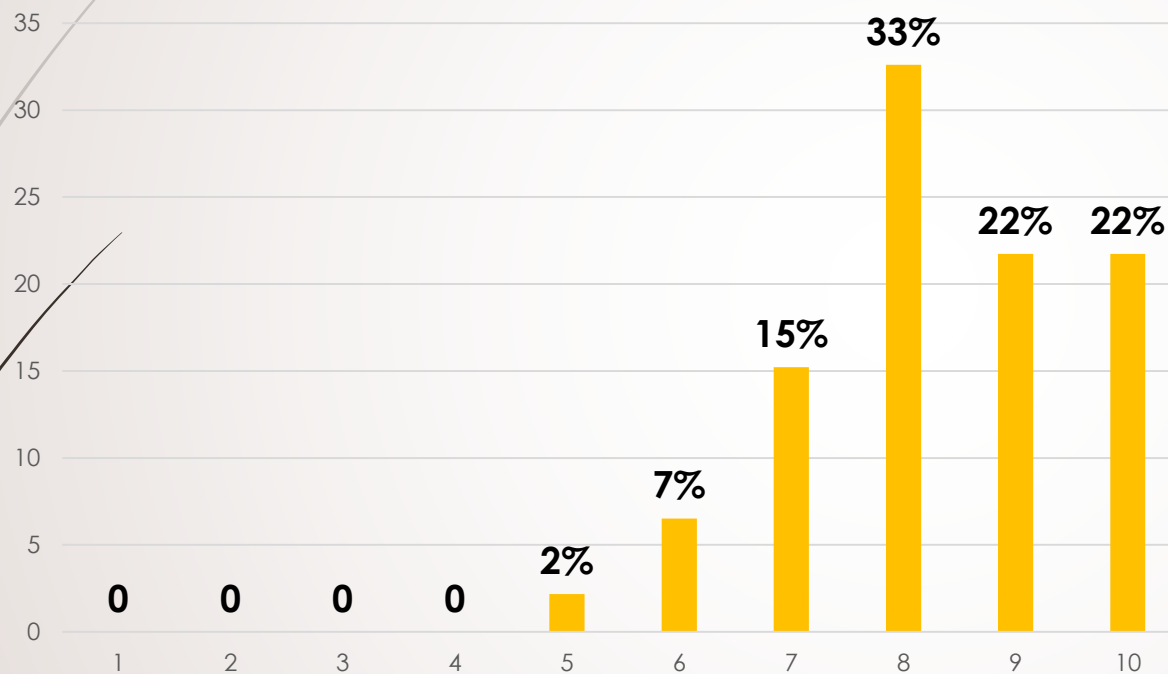


Come valuta il servizio di podologia?

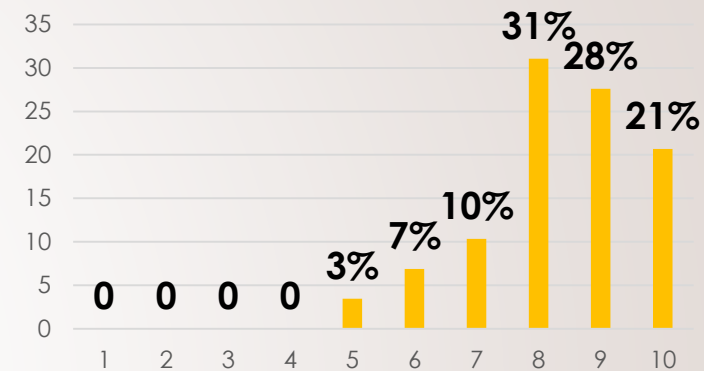


- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere
- non usufruisce

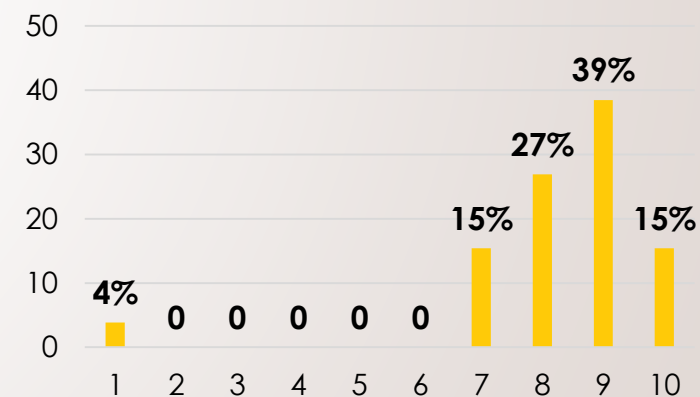
In generale come valuta questa Residenza? (sceglia un punteggio che va da 1 a 10 dove 1= pessima e 10= ottima)



Media : 8,3 2024



Media : 8,3 2023



Media : 8,3 2022

## La invitiamo, utilizzando queste righe, a fornirci osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il nostro servizio:

- Da agosto la mamma dorme in una camera senza tapparelle con difficoltà a dormire per la luce, con quello che si paga la manutenzione è decisamente carente.
- Andrebbe ampliata l'offerta di attività d'intrattenimento, ad esempio con laboratori di attività manuali (uncinetto, lavori in carta, feltro, ecc) e andrebbero separate le attività che coinvolgono persone con buone capacità cognitive, rispetto a chi le ha perse (avere a che fare con persone con deterioramento cognitivo peggiora le facoltà residue di chi è ancora in buone condizioni). Alle chiamate per il bagno gli OSS devono rispondere in tempi adeguati, non dopo ore, e l'autonomia sfinteriale va mantenuta e non disincentivata. Bisogna lavorare per cenare ad un orario più congruo, almeno alle 19. Il verbale delle riunioni va inviato ai famigliari.
- L'organizzazione e lo scambio di informazioni tra RAA, gli operatori, infermieri e medici lascia a desiderare. Più volte ci siamo trovati a dover ripetere le stesse cose, circa le cure e le precauzioni da prendere, con i vari rappresentanti RAA e gli operatori stessi e gli infermieri. Inoltre alcuni rappresentanti RAA si giustificano imputando le mancate attenzioni ai familiari come dovute al continuo cambio degli operatori. C'è una eccessiva rotazione degli operatori che spesso non conoscono le esigenze di ogni singolo ospite.
- Il giudizio sugli OSS ovviamente non è uguale per tutti. Ci sono persone bravissime come Michele, Mary ed altri. Purtroppo sono pochi rispetto al numero degli oss presenti che cambiano sempre e spesso non sono adeguatamente formati e cortesi. Il cibo andrebbe migliorato a livello qualitativo.

## La invitiamo, utilizzando queste righe, a fornirci osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il nostro servizio:

- Purtroppo non c'è la possibilità di consumare i pasti con il proprio familiare, sarebbe un momento piacevole di condivisione per chi riesce a fare le visite in quegli orari.
- Migliorabile la comunicazione con i familiari e il coordinamento tra le figure professionali nell'ottica di una visione di insieme dell'ospite. Migliorabile la tipologia e la varietà delle attività di animazione. Migliorabile il coinvolgimento dei familiari e l'ascolto in caso di criticità.
- Nulla da segnalare. Grazie!
- Selezionare con maggiore attenzione il personale oss; devono essere più educati e pazienti con gli anziani. Pulizia stanza e bagno deve essere fatta anche sotto il letto e il tavolo.
- Noi siamo molto contenti. Abbiamo solo avuto un po' di problemi col servizio di lavanderia. La paziente ha l'alimentazione cremosa, gradirebbe fosse più varia. Grazie!
- È un servizio di grande completezza e qualità, sotto tutti i profili. Siamo molto contenti. Grazie!
- E' presto per fare una valutazione, nostro padre è qui da una settimana. Ci sembra però che il programma delle attività proposte non sia molto ampio.

## La invitiamo, utilizzando queste righe, a fornirci osservazioni e suggerimenti al fine di migliorare il nostro servizio:

- Questo questionario dovrebbe essere inviato dopo alcuni mesi di permanenza della persona. Nel mio caso il familiare è Vs ospite da troppo poco tempo per poter fornire risposte basate su dati oggettivi.
- Siamo tutti soddisfatti della struttura e soprattutto del personale, tutti gentili e qualificati.
- Più pulizia in stanza e bagno
- Vorrei, sotto controllo, che si potesse portare ogni tanto (1 volta la mese) qualche cibo gradito all'ospite che di solito non viene distribuito.
- Peggiorato il servizio soprattutto il reparto medico infermieristico anche se l'arrivo della nuova dottoressa ha migliorato la situazione.
- Adoperarsi per risolvere problemi organizzativi e di manutenzione straordinaria.
- Mi dispiace che dopo poche settimane passate in un ambiente che ritenevamo molto adatto e fruibile, si sia passati ad un'altra zona della struttura che ha spazi molto angusti ed è dislocato su due piani...piuttosto scomoda per una persona che purtroppo è allettata oppure su sedia a rotelle. Anche per noi parenti è abbastanza scomodo poter andare a fargli visita.
- Sarebbe gradita una tempestività maggiore nella riparazione di guasti o mal funzionamento delle strutture come serrande e letti motorizzati oltre ad una attenzione MAGGIORE delle OSS alle cose degli ospiti es. dentiere, busti, calzari.
- Trovo molta gentilezza.



**Grazie per la vostra disponibilità**

