



**Indagine per i familiari della  
Fondazione  
S. Anna e S. Caterina.**

# Somministrazione

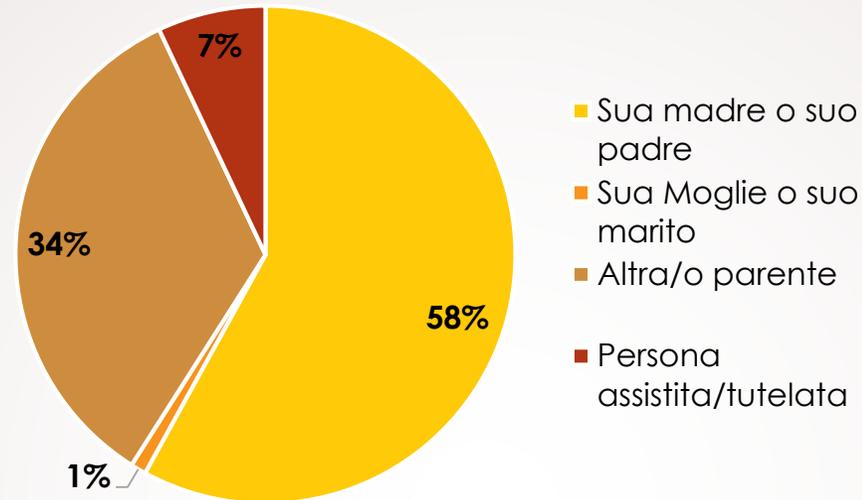
Il questionario è stato somministrato ai famigliari dei Residenti nei mesi di ottobre/novembre con le seguenti modalità:

- ▶ compilazione online tramite link;
- ▶ invio del questionario tramite mail, da stampare e consegnare in struttura (durante gli incontri con i famigliari);
- ▶ compilazione del questionario direttamente in struttura (durante gli incontri con i famigliari) da imbucare in una scatola apposita.

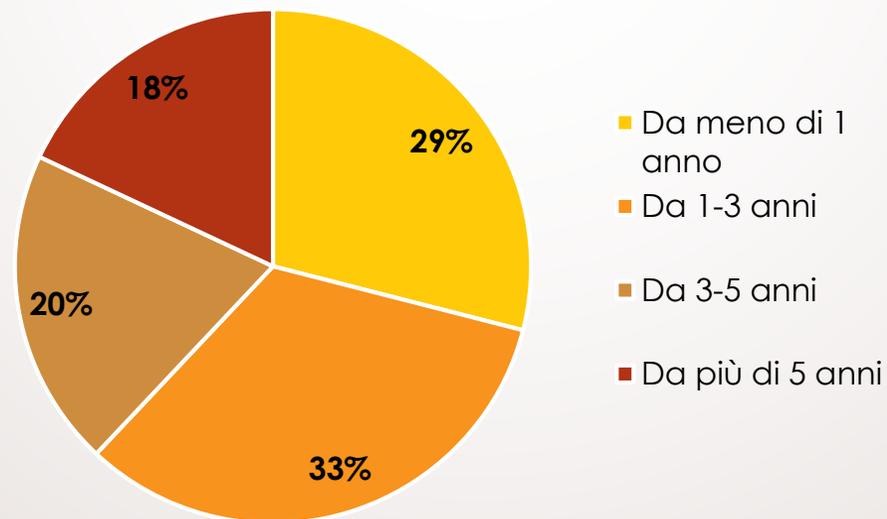
# Adesione

La percentuale di ritorno è stata del **46%**, leggermente in aumento rispetto a quella del 2020 (42%).

## 1. In struttura è stato accolto:

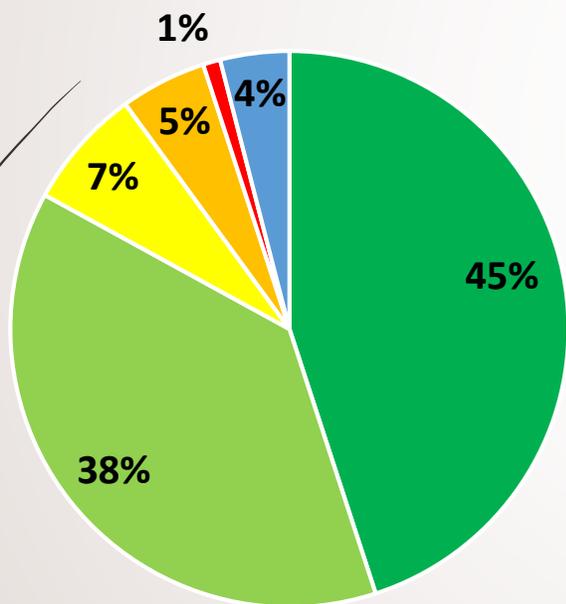


## 2. Da quanto tempo il suo congiunto risiede nella nostra struttura?

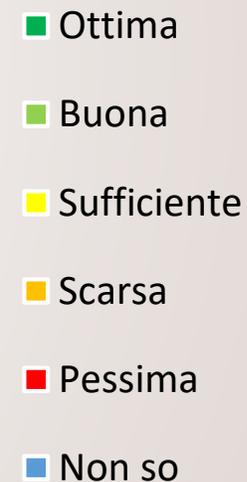
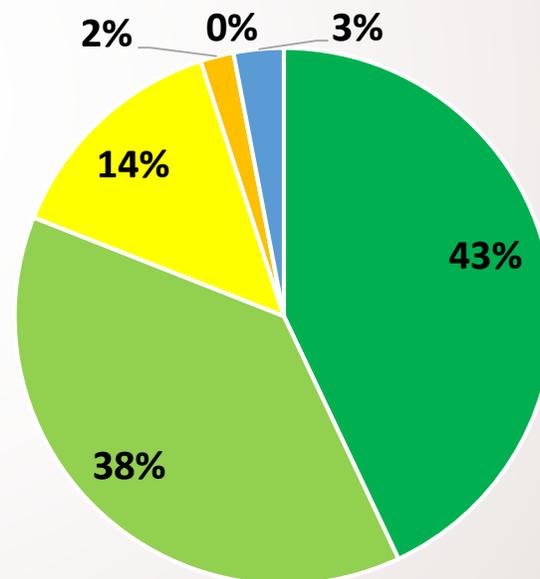


### 3. Con riferimento all'anno appena trascorso come valuta le relazioni con il personale della nostra Fondazione, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e cortesia?

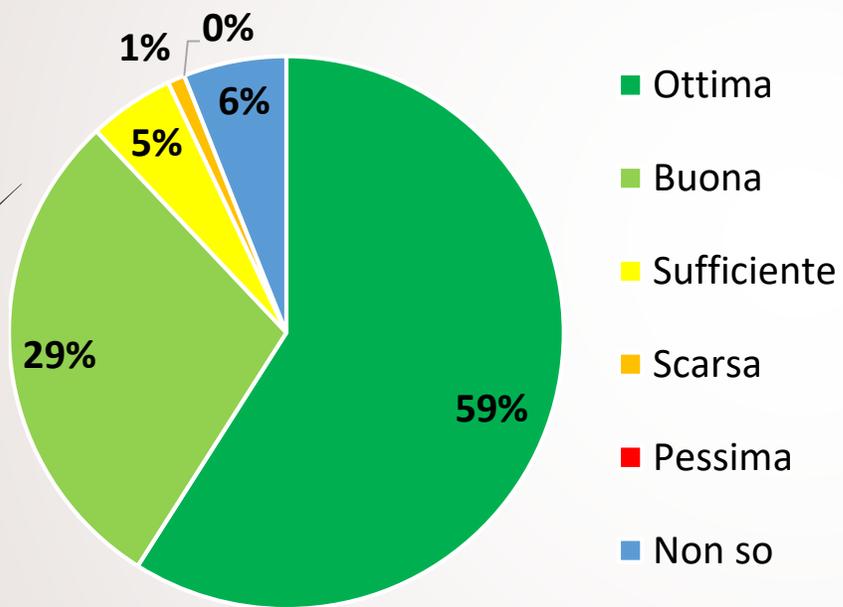
#### ► Personale medico



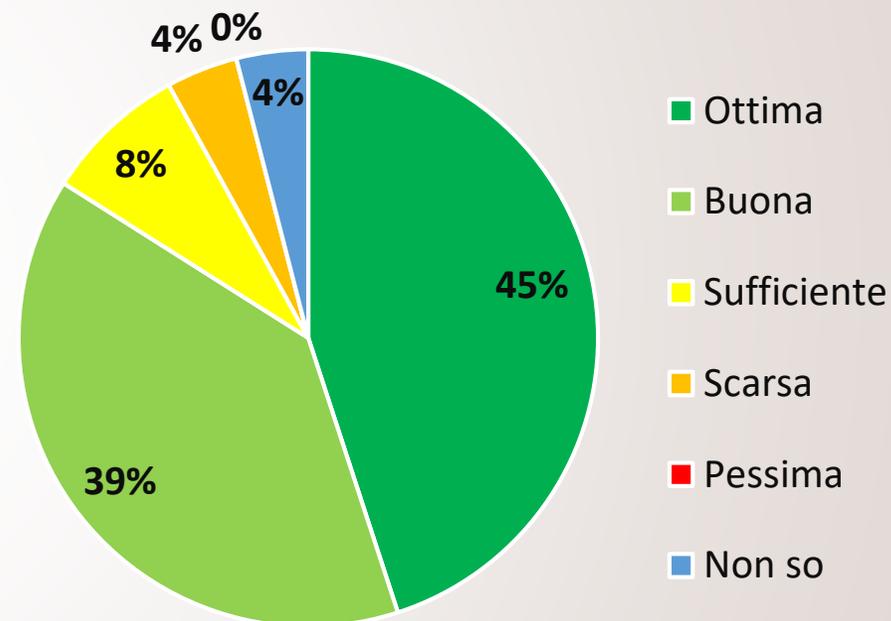
#### ► Personale infermieristico



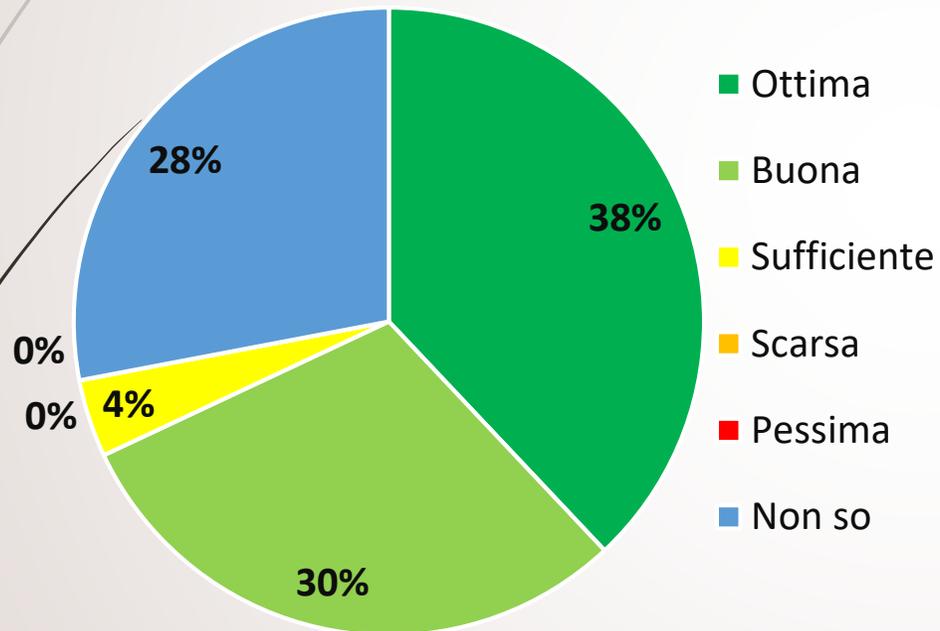
## ► Animatori-educatori



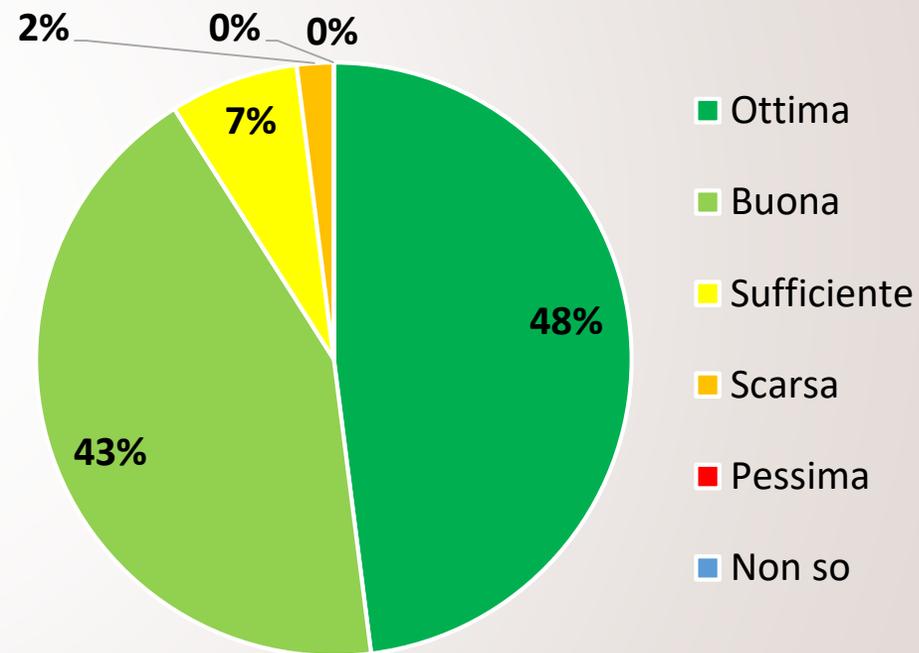
## ► Personale assistenziale



### ➤ Fisioterapisti

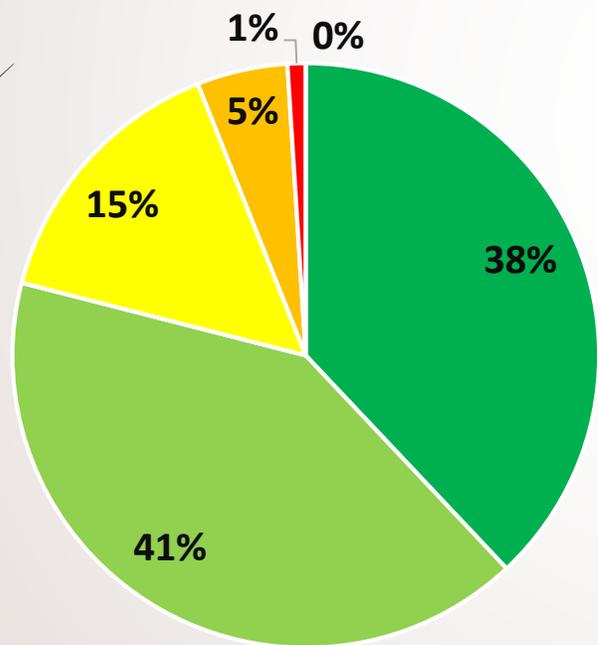


### ➤ Servizio accoglienza (uffici amministrativi)



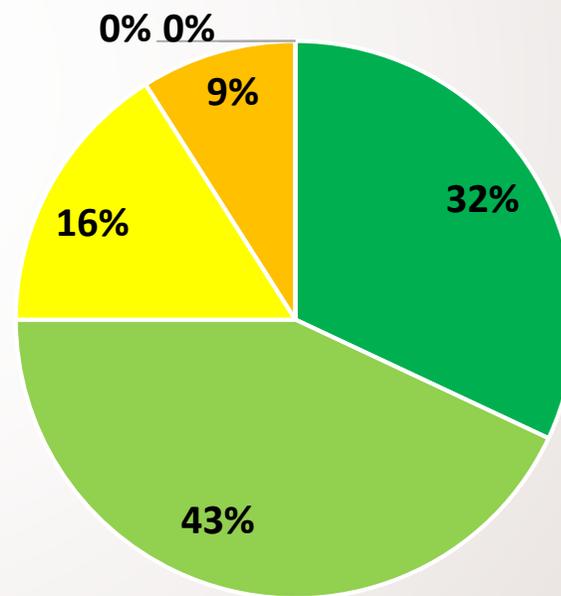
#### 4. Come valuta la qualità delle informazioni ricevute, relative alla situazione del suo familiare in termini di chiarezza, completezza e frequenza nell'ultimo anno?

##### ► Chiarezza e completezza



- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa
- Pessima
- Non so

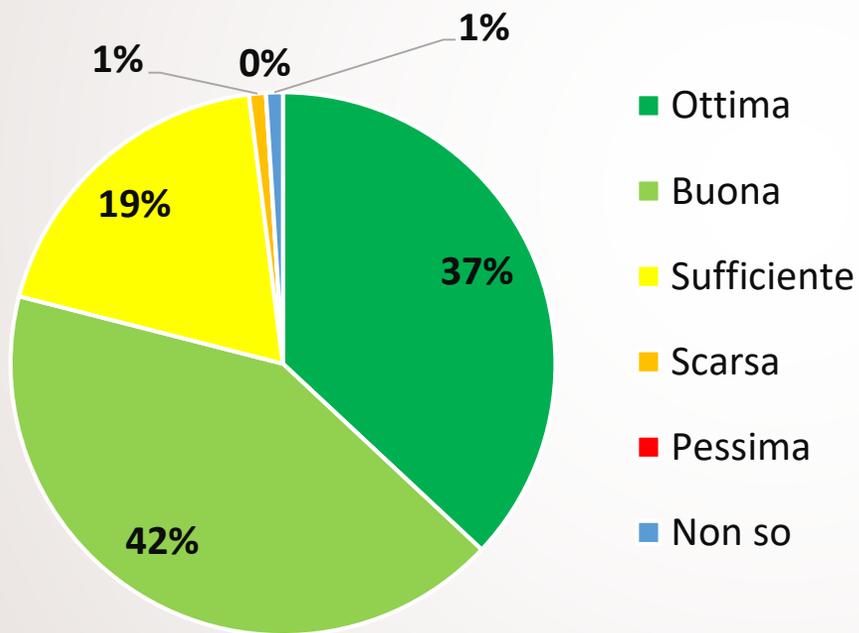
##### ► Frequenza



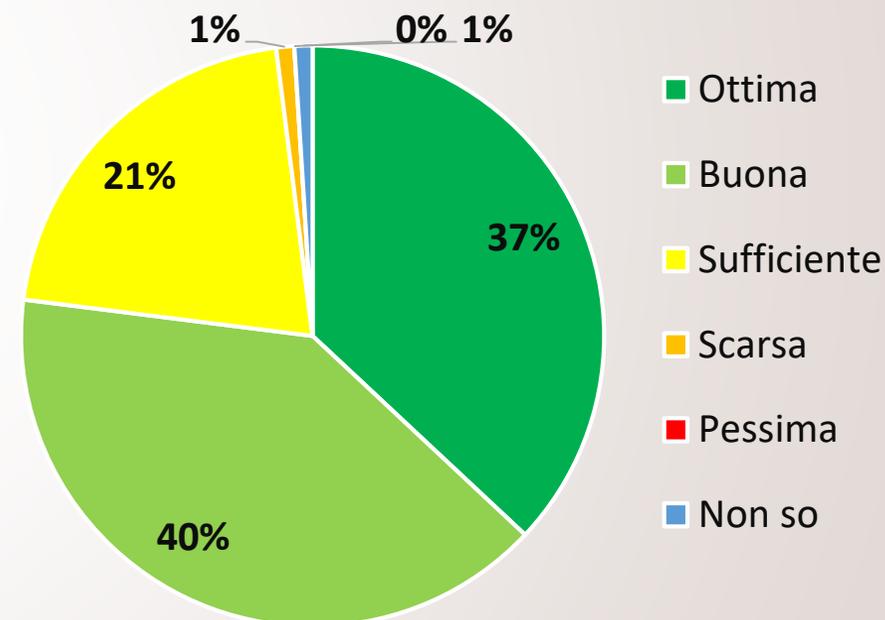
- Ottima
- Buona
- Sufficiente
- Scarsa
- Pessima
- Non so

5. Come valuta la qualità delle informazioni ricevute, relative alla situazione complessiva della struttura in termini di chiarezza, completezza e frequenza nell'ultimo anno?

► Chiarezza e completezza

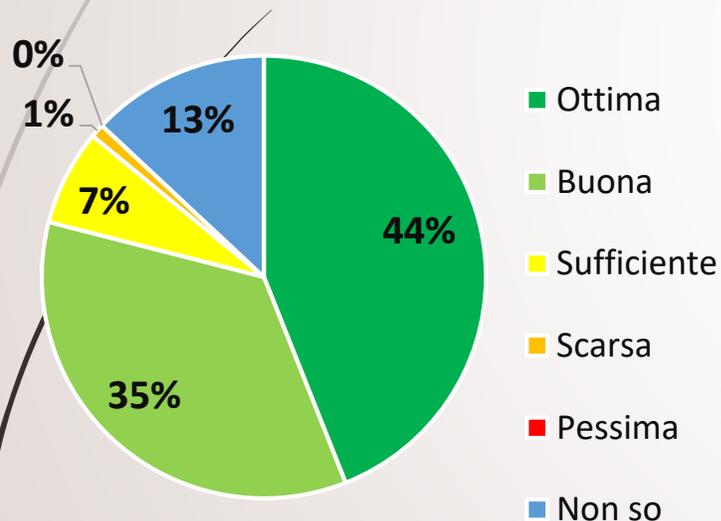


► Frequenza

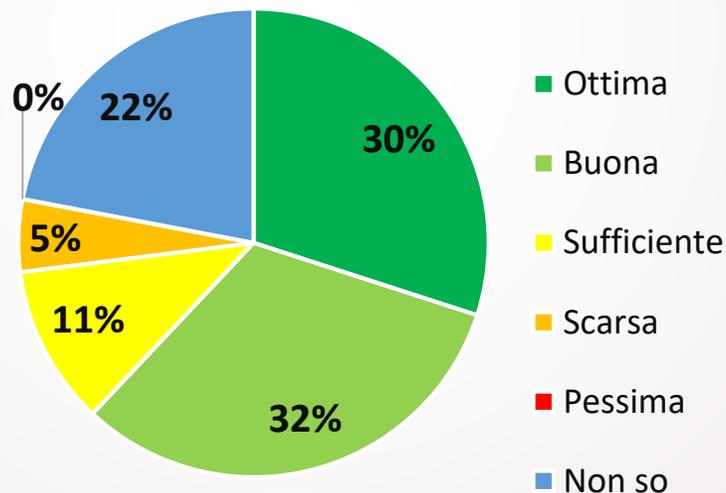


6. A seguito della pandemia, nel corso del 2021, sono state proposte forme alternative di contatto tra Lei e il Suo congiunto, che giudizio esprime rispetto a queste attività?

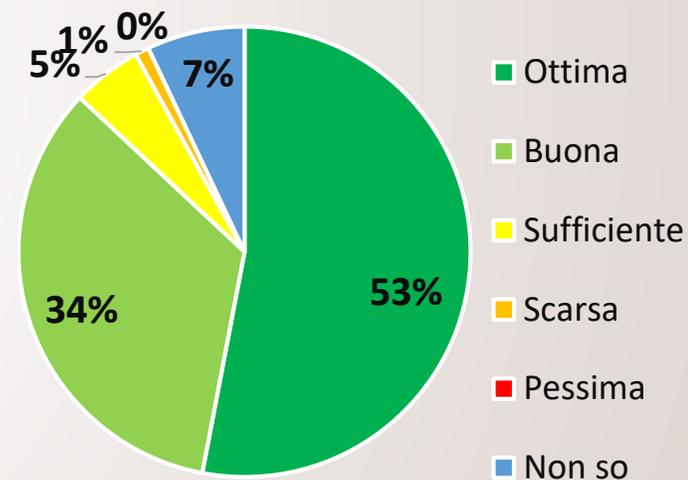
► Video chiamate



► Stanza degli abbracci

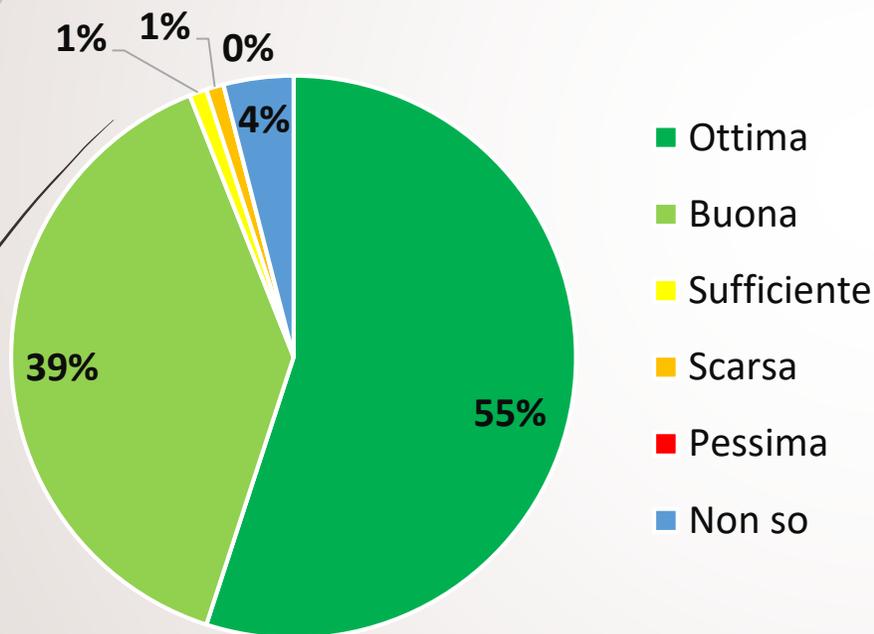


► Incontri in giardino

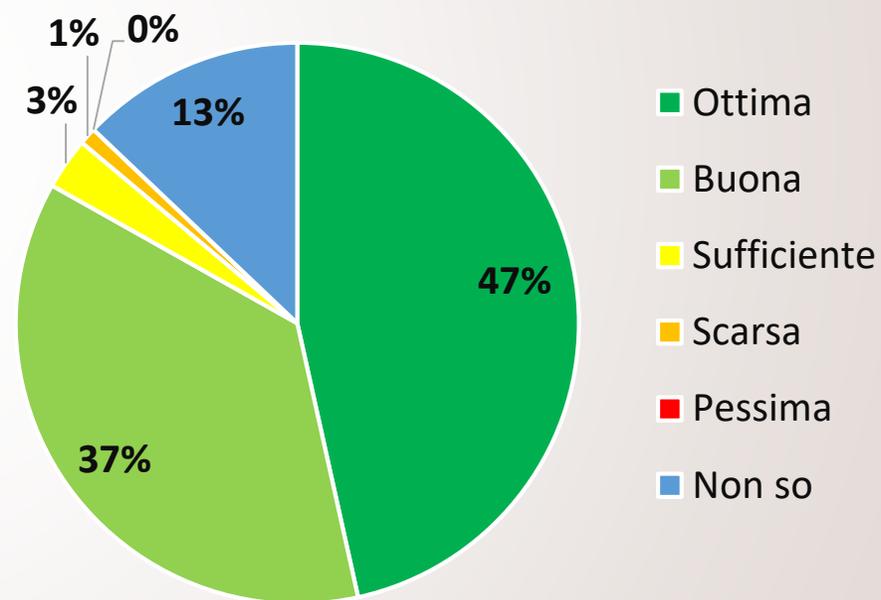


## 7. Che giudizio esprime rispetto all'accoglienza/disponibilità del personale durante gli incontri con il Suo familiare?

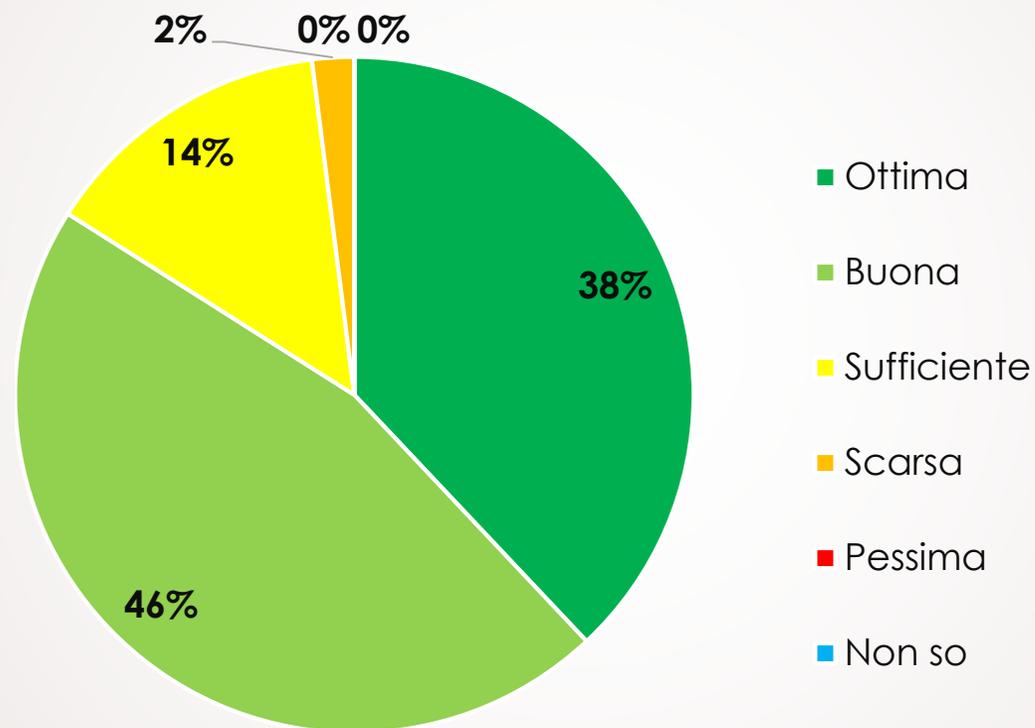
➤ Accoglienza



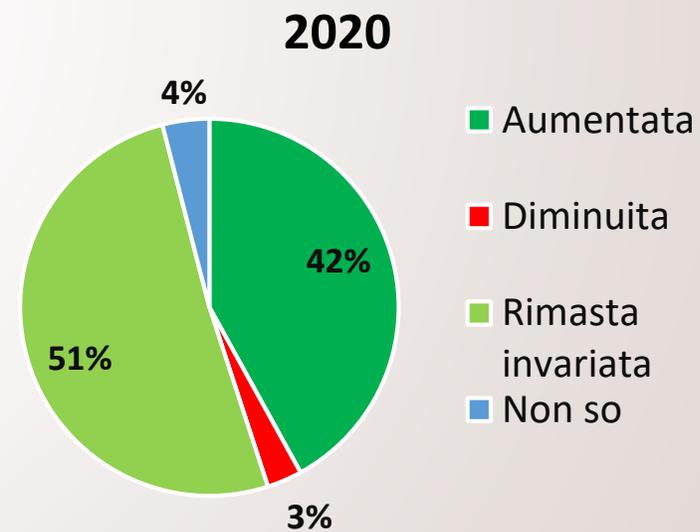
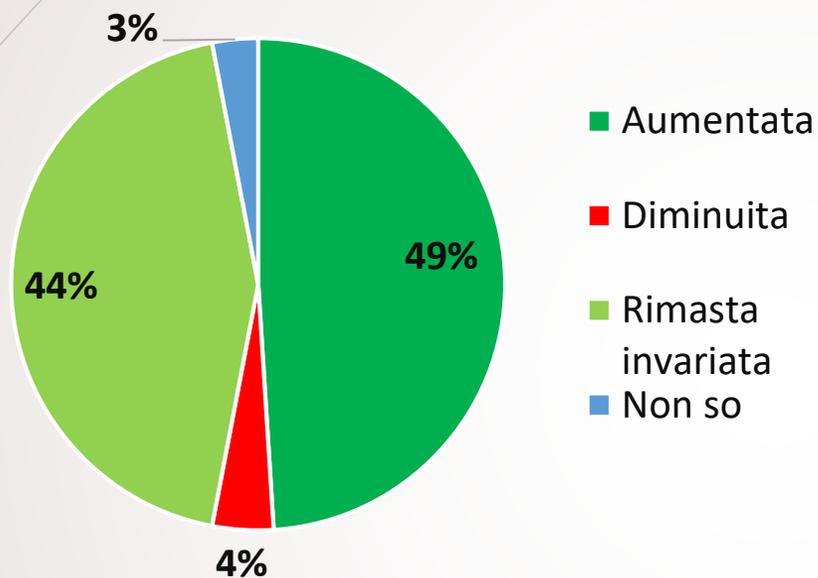
➤ Disponibilità



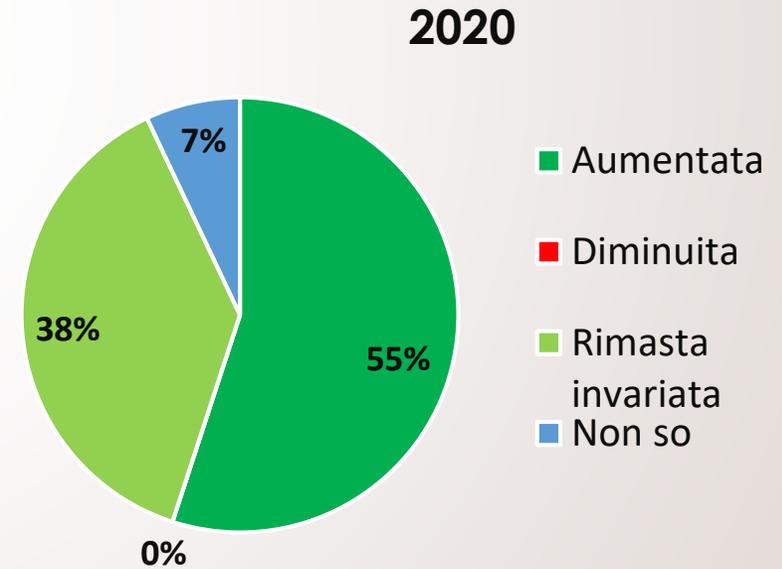
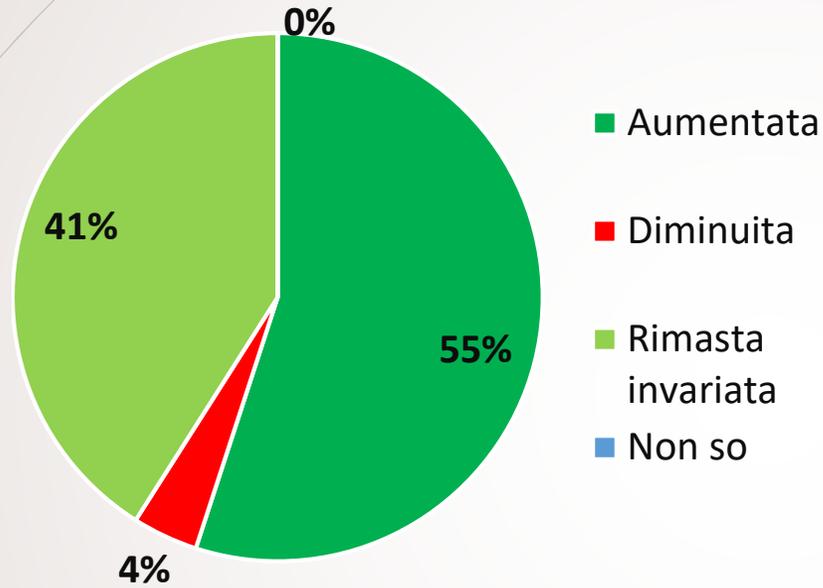
## 8. Come valuta la modalità di comunicazione attraverso l'invio di e-mail, lettere informative?



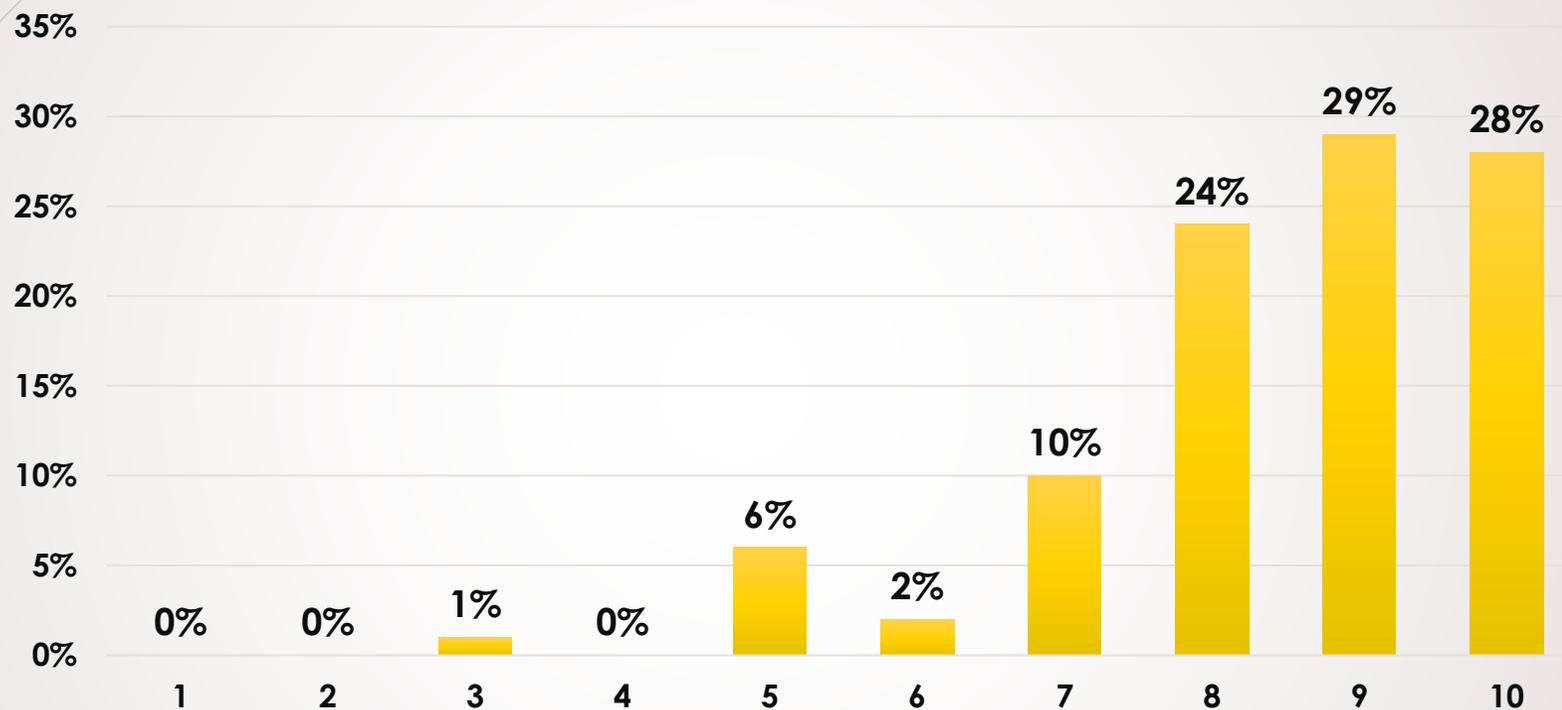
## 9. Oggi la sua fiducia nella struttura è:



10. Oggi la Sua stima verso gli operatori della struttura è:



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



**Media 2021: 8,5**

**Media 2020: 8,5**

# Considerazioni

- ▶ **Relazione con il personale:** si evince che circa l'85% degli intervistati si ritiene soddisfatto del rapporto con il nostro personale socio-assistenziale
- ▶ **Qualità delle informazioni ricevute:** circa il 77% è soddisfatto della frequenza e della chiarezza delle informazioni ricevute nel corso dell'anno relativamente alla situazione in struttura e del proprio caro
- ▶ **Possibilità di incontro:** i mezzi messi a disposizione per incontrare i vostri cari hanno riscosso un buon successo, tra tutti gli incontri in giardino sono stati apprezzati dall'87% di voi.
- ▶ Rimane costante, rispetto al 2020, la **fiducia** che riponete nella nostra struttura e nei nostri operatori, per circa il 50% di voi è anche aumentata.
- ▶ **Valutazione generale:** rimane sempre alta la valutazione relativa alla residenza (media 8,5).

# Alcuni complimenti ricevuti:

- ▶ « Mio padre è stato accolto e viene seguito con grande attenzione e con ogni premura. Dopo il Covid, ed avendo perso la moglie, papà non potrebbe avere una sistemazione migliore ».
- ▶ « L'assistenza è sempre stata ottima ».
- ▶ « Velocità nel riorganizzare in funzione della pandemia».
- ▶ « Sembra di essere in famiglia ».
- ▶ « Abbiamo percepito attenzione e competenza e questo ci dà serenità».
- ▶ « È nei momenti difficili che si vede la qualità ».
- ▶ « Competenza e professionalità durante la pandemia ».
- ▶ « E' migliorata nell'organizzazione ».
- ▶ « Per noi non si poteva fare di più data la situazione, la fiducia era già tanta è possibile è anche aumentata ».



- ▶ « Malgrado la serie di difficoltà prodotte dalla pandemia non è mai mancata la puntuale e chiara informazione sulla situazione e i tempestivi provvedimenti che mi hanno sempre tranquillizzato ».
- ▶ « Trovo sempre molta cortesia e disponibilità ».
- ▶ « Sapevo già che eravate molto bravi ».
- ▶ « Perché visti i tempi difficilissimi che avete trascorso siete riusciti a non far mai mancare nulla alle persone ricoverate ».
- ▶ « Le informazioni ricevute mi sembrano più specifiche e aggiornate ».
- ▶ « Conosco il personale e ho fiducia in loro tutti e so che fanno il possibile. Grazie di tutto ».
- ▶ « Perché abbiamo constatato l'attenzione e la cordialità dei rapporti. Grazie! »



## Criticità segnalate:

- ▶ Elevato turn-over del personale assistenziale;
- ▶ Personale non professionale;
- ▶ Personale non collaborativo;
- ▶ Poca empatia;
- ▶ Necessità di più informazioni;
- ▶ Migliorare la qualità del cibo.



# Suggerimenti:

- ▶ «Servirebbe aggiornamento, almeno mensile, da parte del servizio infermieristico sull'effettivo stato di salute o richieste di esami».
- ▶ «Maggior comunicazione con responsabili di struttura. Incontri diretti almeno bimestrali».
- ▶ «Vorrei che fosse possibile, visto che andiamo verso l'inverno, una qualche visita in più, anche perché abbiamo perso un anno e mezzo per il Covid e purtroppo mamma ha già 91 anni e mezzo e vorrei stare con lei qualche volta in più. Sono molto soddisfatta di tutti voi e so che se sarà possibile lo farete. Grazie».
- ▶ «Il desiderio più grande è vedere più spesso la mamma anche dentro la struttura dato che siamo vaccinati tutti e abbiamo in green pass; anche uno per volta soprattutto ora che andiamo verso l'inverno».
- ▶ «Più visite settimanali».
- ▶ «Se proprio posso consigliarvi, visto che gli incontri sono solo settimanali, una presenza di un infermiere o di un medico che ci racconti lo stato di salute all'inizio del colloquio (giusto 2 minuti per farci stare tranquilli, ed evitare telefonate)».
- ▶ «Vorrei poter avere accesso alla struttura come una volta per poter passare più tempo con mia madre».
- ▶ «Più incontri alla settimana, almeno 2».

**La Direzione è da sempre interessata alla soddisfazione dei residenti e dei propri famigliari. I vostri suggerimenti e le criticità rilevate saranno sicuramente spunto per migliorare i nostri processi e le nostre attività.**

**Grazie per la vostra disponibilità!**

