

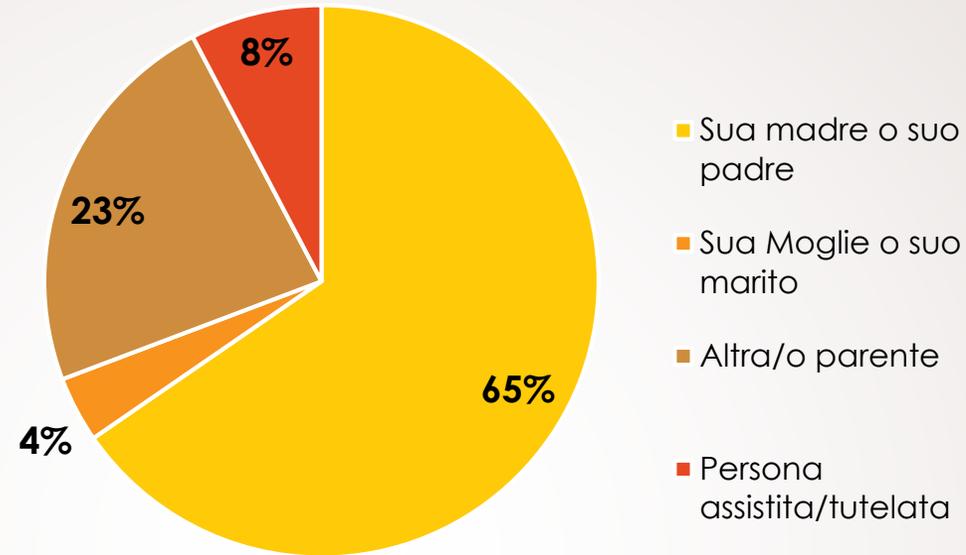


# Indagine per i familiari della Fondazione S. Anna e S. Caterina Comunità Mandorlo

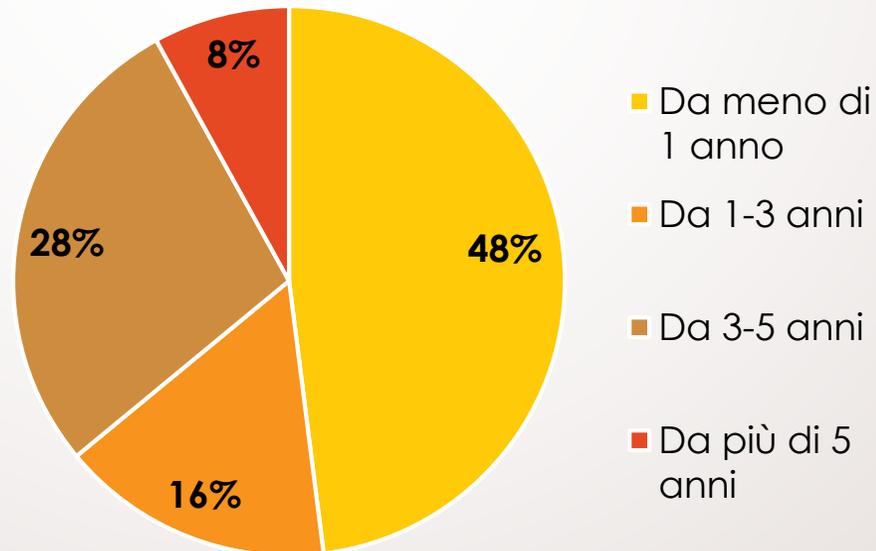
Adesione

La percentuale di ritorno è stata del **68%**

## 1. In struttura è stato accolto:

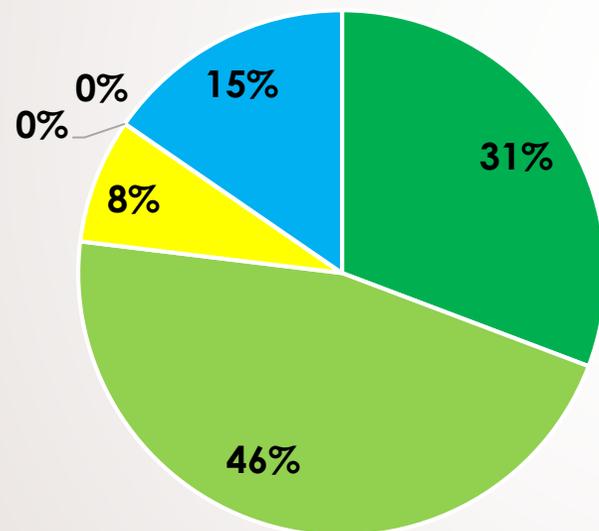


## 2. Da quanto tempo il suo congiunto risiede nella nostra struttura?



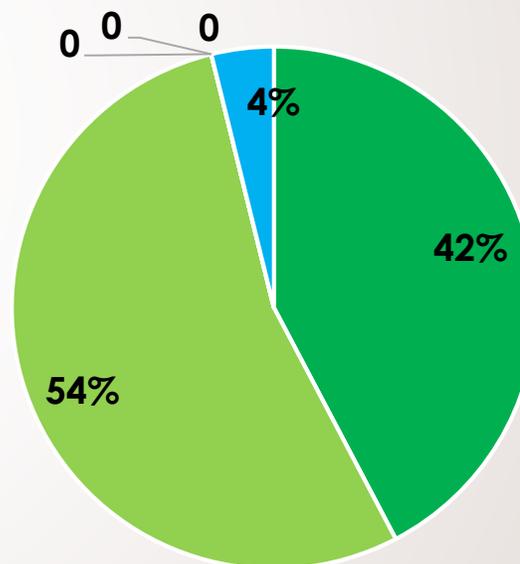
### 3. Con riferimento all'anno appena trascorso come valuta le relazioni con il personale della nostra Fondazione, in termini di disponibilità, attenzione all'ascolto e cortesia?

#### ► Personale medico

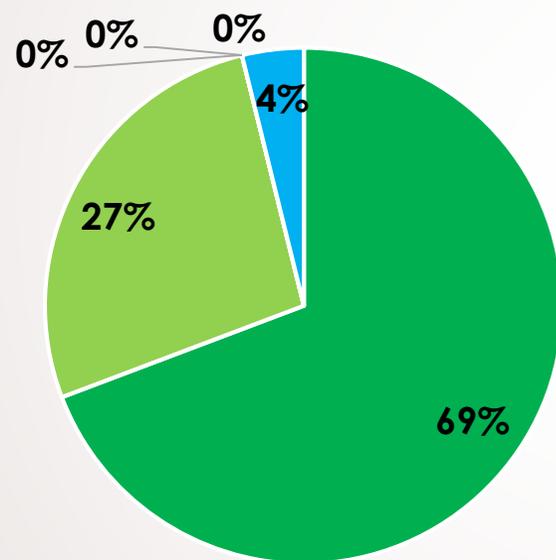


- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima
- non so

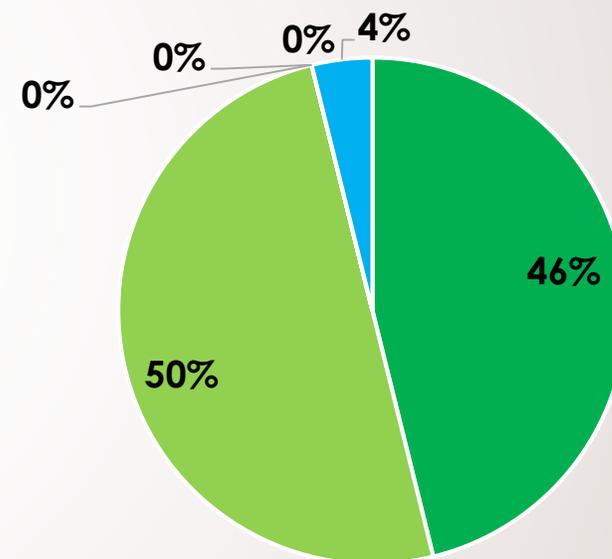
#### ► Personale infermieristico



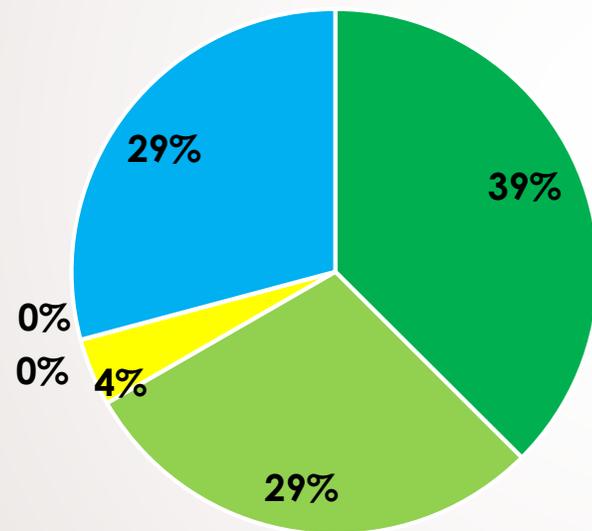
## ► Animatori-educatori



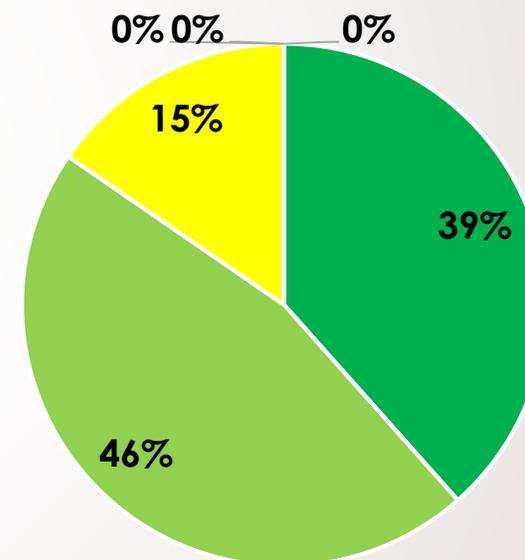
## ► Personale assistenziale



➤ **Fisioterapisti**



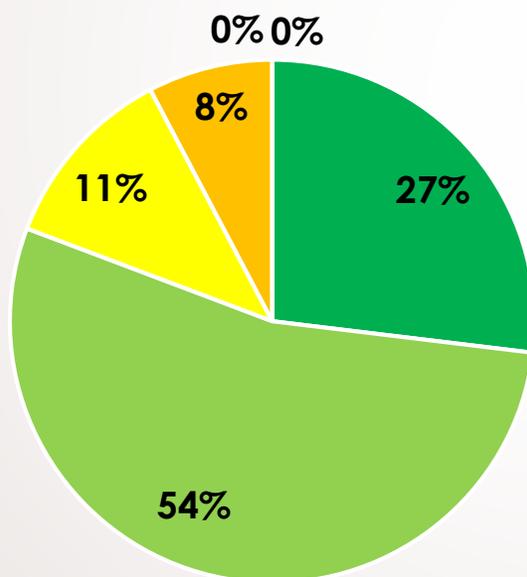
➤ **Servizio accoglienza (uffici amministrativi)**



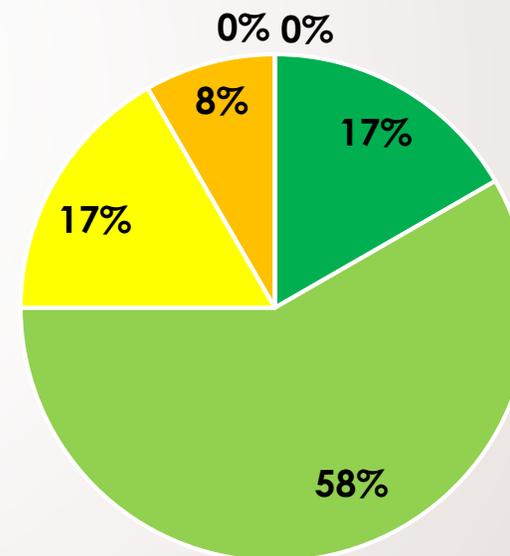
- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima
- non so

#### 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



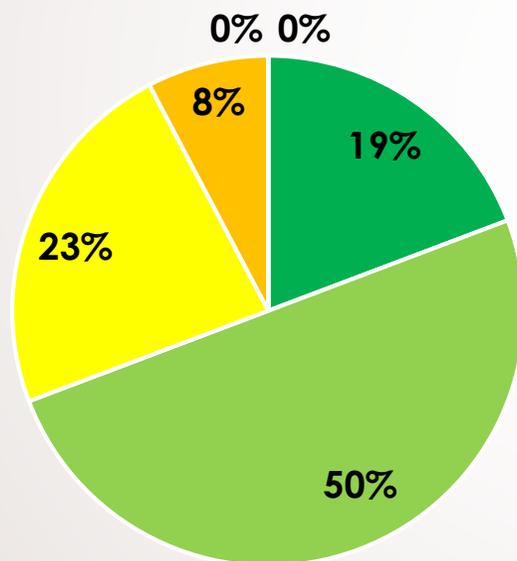
##### ► Frequenza



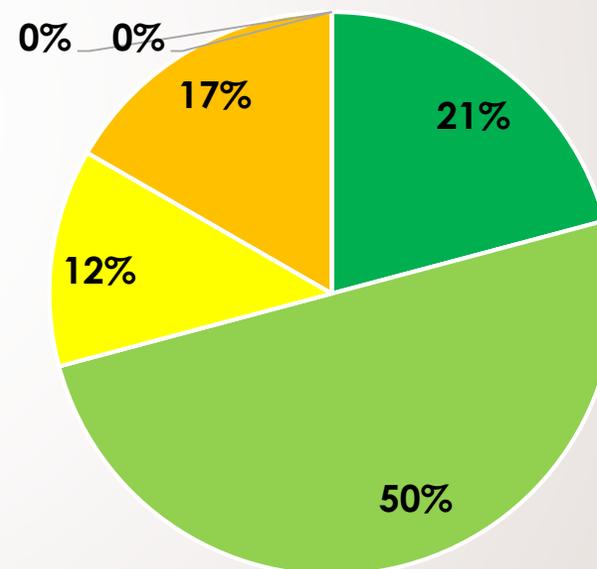
- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima
- non so

**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**



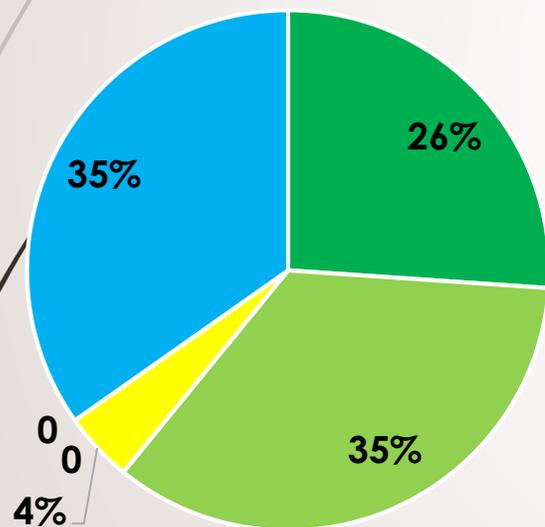
► **Frequenza**



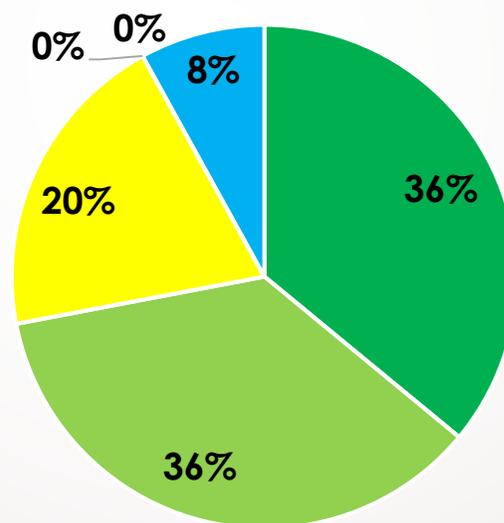
- ottima
- buona
- sufficiente
- scarsa
- pessima
- non so

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?

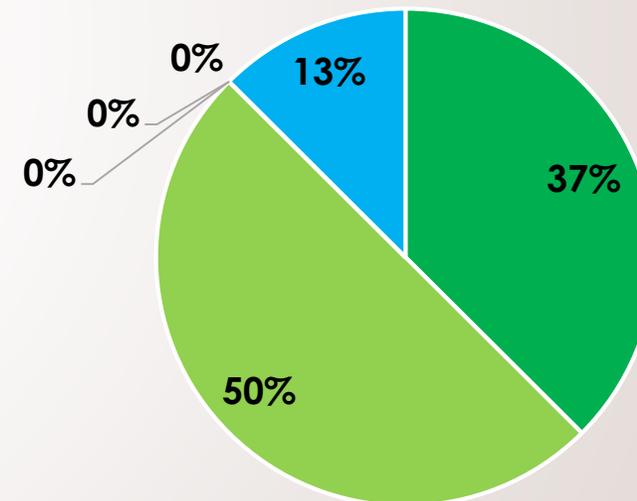
➤ Video chiamate



➤ Sala incontri



➤ Incontri in giardino



■ ottima

■ buona

■ sufficiente

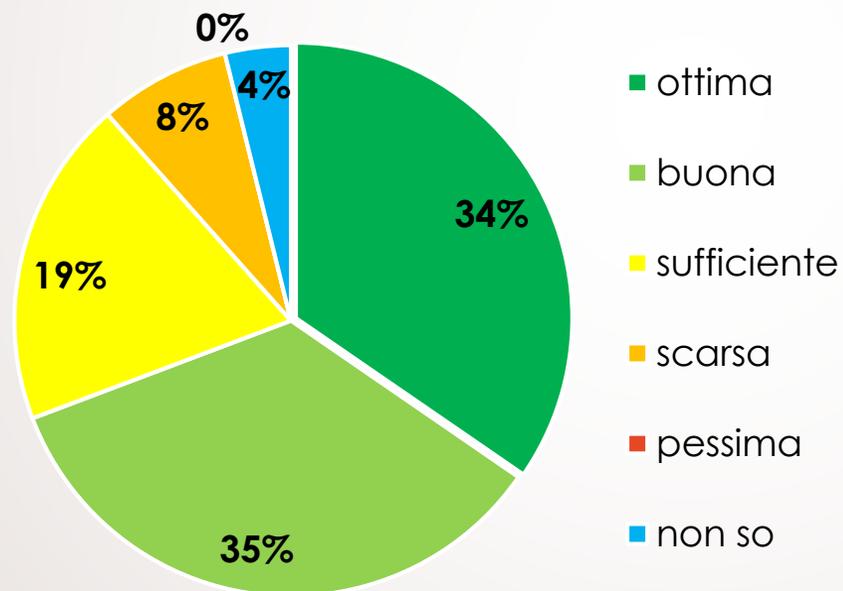
■ scarsa

■ pessima

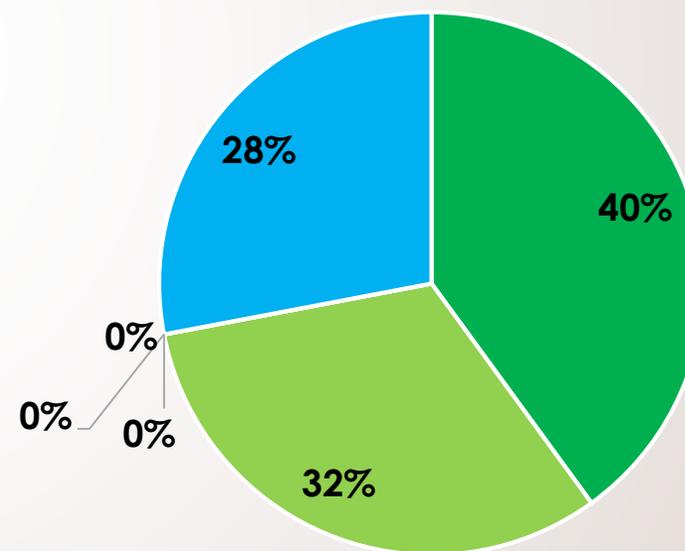
■ non so

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

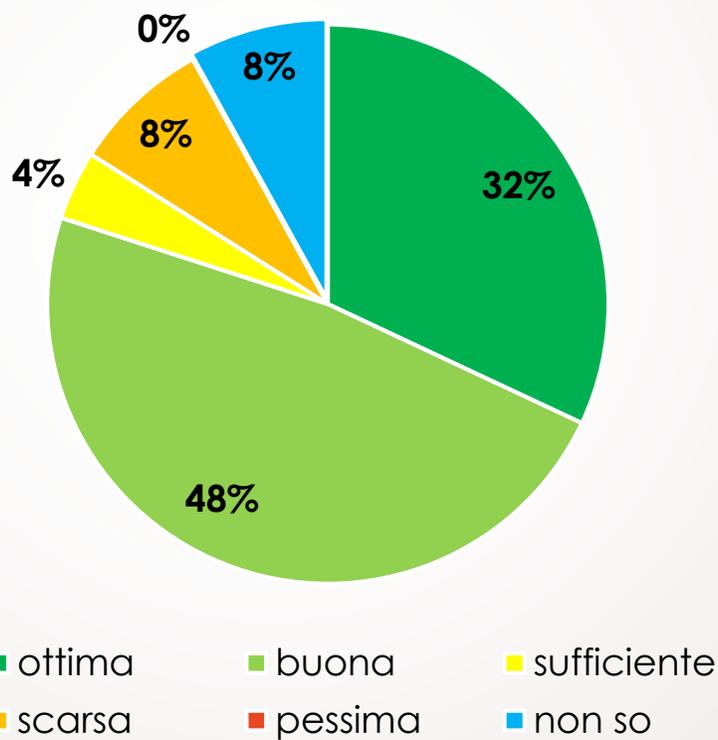
► Accoglienza



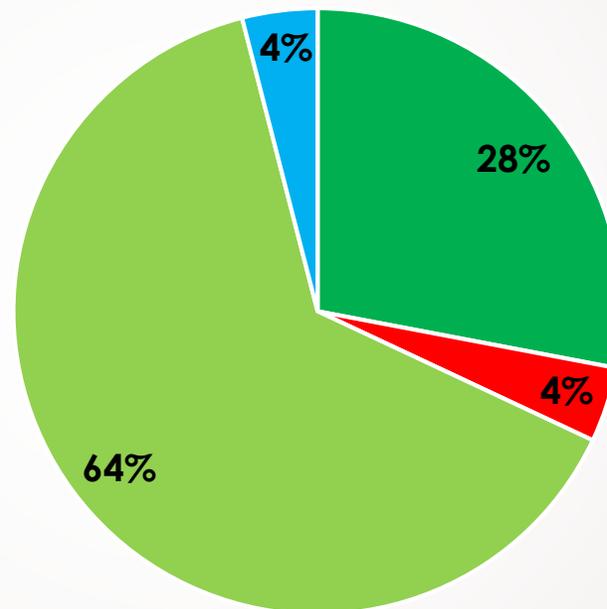
► Disponibilità



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



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

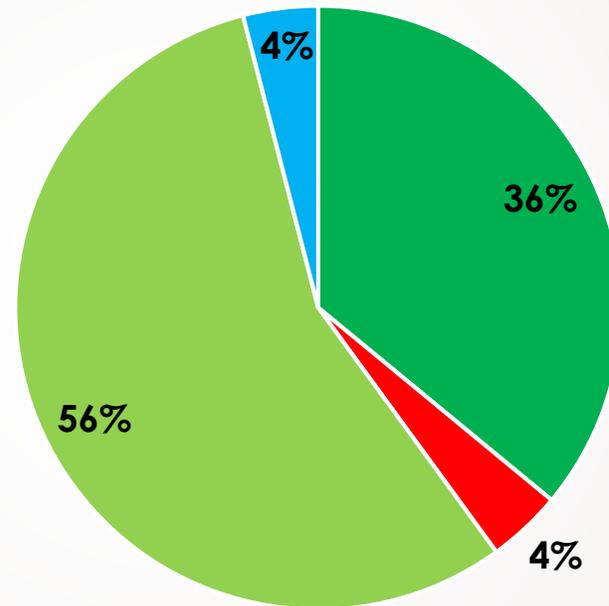


■ aumentata ■ diminuita ■ rimasta invariata ■ non so

## 9a Può dirci il perché?

- ▶ Ho notato sempre più attenzione verso i pazienti che purtroppo sono molto fragili.
- ▶ La soglia di fiducia è sempre stata alta.
- ▶ Perché mia mamma è rimasta solo 1 mese, non posso valutare.
- ▶ Non ho ancora sufficienti dati per un giudizio comparato.
- ▶ Estremamente corretti e solleciti nel soddisfare le occorrenze.
- ▶ Sono tutti disponibili e gentili.
- ▶ E' sempre stata buona.
- ▶ E' poco tempo (settembre 2022) che la mamma è ricoverata.
- ▶ Non posso rispondere perché è ancora troppo breve la permanenza della paziente.
- ▶ Assoluta attenzione e dedizione verso l'ospite.
- ▶ Periodo di conoscenza ancora limitato.
- ▶ Ho sempre avuto fiducia nella struttura ed è rimasta invariata anche in questo difficile contesto (pandemia).
- ▶ Perché sono stati tutti disponibili in questi anni difficili.
- ▶ Partiva già da un ottimo livello.

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

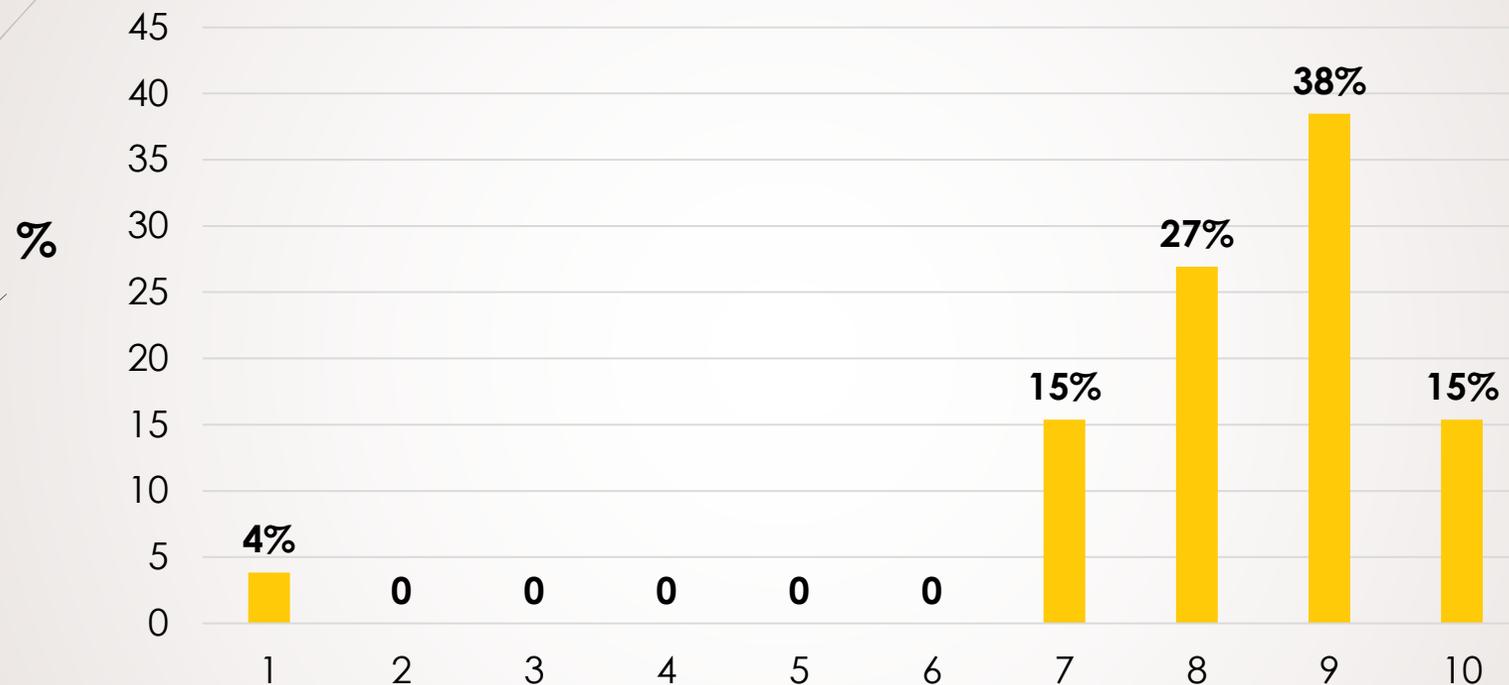


■ aumentata ■ diminuita ■ rimasta invariata ■ non so

## 10a Può dirci il perché:

- ▶ Disponibilità, professionalità e cura dei pazienti.
- ▶ La soglia di fiducia è sempre stata alta.
- ▶ Sono all'inizio di questa esperienza che valuto positivamente.
- ▶ Gentili e professionali.
- ▶ Disponibilità e cortesia.
- ▶ Competenza e affidabilità.
- ▶ Penso che abbiano passato dei momenti molto difficili e loro sono sempre state persone disponibilissime.
- ▶ Ottima professionalità e gestione delle emergenze.
- ▶ Valutazione generale già ottima. Il personale assistenziale (situazione comunque comprensibile per il carico di lavoro) non sempre si rapporta al paziente in modo che questo recepisce con la solita gentilezza.
- ▶ Molti operatori sono cambiati ma io e i miei famigliari siamo contenti della cura data al nostro caro.
- ▶ Entrare all'interno del S. Anna, per me possibile solo in questo ultimo periodo, mi ha permesso di valutare meglio il lavoro, veramente diligente, del personale.

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



**Media : 8,3**



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

- ▶ Per ora il vostro servizio è già di qualità e non trovo nulla da aggiungere.
- ▶ Più accessi in camera da parte dei parenti.
- ▶ Migliorare le informazioni sulla situazione sanitaria nel caso di variazioni rispetto alla normalità.
- ▶ Organizzare momenti in cui la persona possa essere occupata in un'attività.
- ▶ Sono decisamente soddisfatto. Grazie a tutti e a tutte.
- ▶ Avere la possibilità, anche con il pagamento della differenza, che al paziente vengano serviti, anche solo 2 volte a settimana, pasti personalizzati a sua richiesta, in base ai suoi gusti.
- ▶ Scarsa comunicazione della situazione sanitaria. Non risposta alle email inviate agli infermieri.
- ▶ Spero continuino le riunioni informative per noi che accudiamo in varie forme i vostri ospiti.



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

- ▶ Il servizio è ottimo da tutti i punti di vista.
- ▶ Richiedo la possibilità di aumentare a 2 volte (di mezz'ora) la visita programmata in camera o in saletta, comunque all'interno della struttura. Visto che è inverno e stare fuori è impossibile almeno avere a disposizione 2 volte a settimana l'opportunità di vedere i nostri anziani.
- ▶ Ritengo che vada migliorato il sistema amministrativo dei conteggi mensili, rilasciando ricevuta con il dettaglio delle spese (date, importi) e che sarebbe congruo pagare a fine mese e non all'inizio.
- ▶ Per il momento non ho osservazioni particolari.
- ▶ Penso che non ci sia necessità di nessun miglioramento.
- ▶ Speriamo venga aumentata la frequenza degli incontri.



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

- ▶ Ritengo che debba migliorare la qualità e la varietà del vitto.
- ▶ Compatibilmente con la situazione covid cercare strade che permettano ai pazienti che non possono uscire dalla struttura (per difficoltà di spostamento e la stagione non è favorevole ad uscite esterne) di poter vedere familiari 2 volte alla settimana all'interno della struttura. Ampliare se possibile fascia oraria per telefonate paziente su telefono della struttura.
- ▶ Suggerisco una migliore circolazione delle informazioni, una richiesta fatta a una persona spesso non viene trasmessa ai suoi colleghi.
- ▶ Superati i limiti dovuti alla pandemia si auspica maggiore possibilità di incontri con i familiari superando l'attuale limite settimanale per visita in struttura.
- ▶ Desidererei ricevere con maggiore frequenza informazioni sul nostro caro e sulla struttura.

**Grazie per la vostra disponibilità**

