

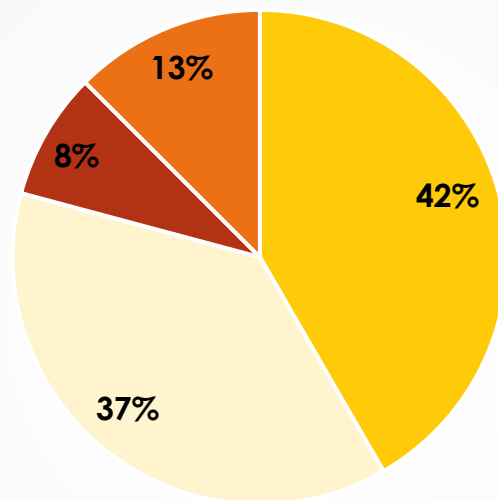


# Indagine per i familiari della Fondazione S. Anna e S. Caterina Comunità IL MANDORLO

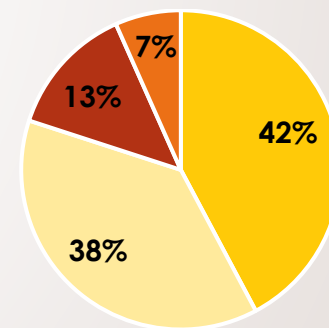
Adesione

La percentuale di ritorno è stata del **56%** (77% nel 2024)

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

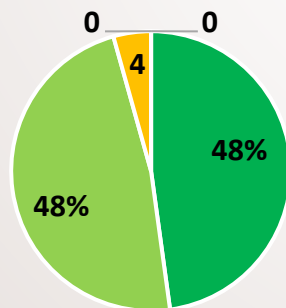
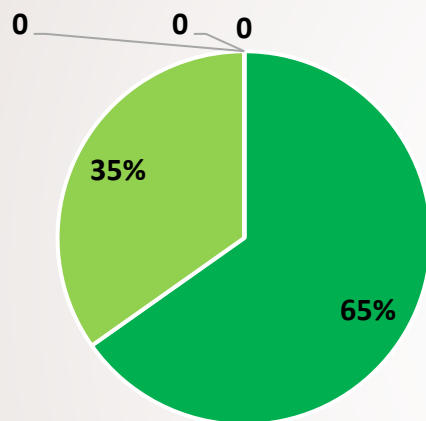


■ Da meno di 1 anno ■ Da 1-3 anni  
■ Da 3-5 anni ■ Da più di 5 anni



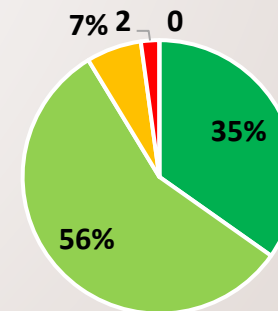
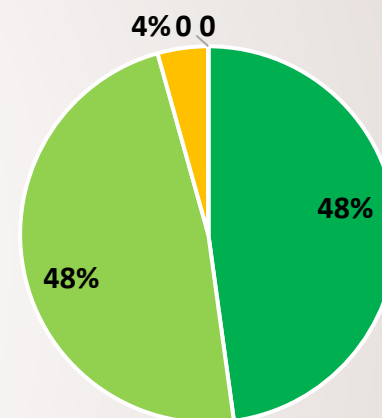
# ACCOGLIENZA

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



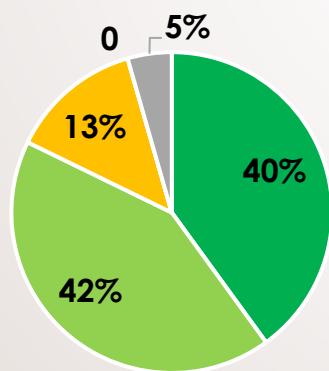
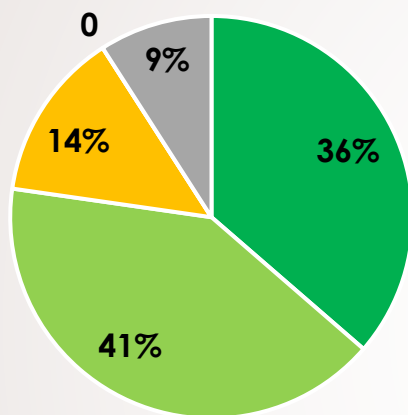
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

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



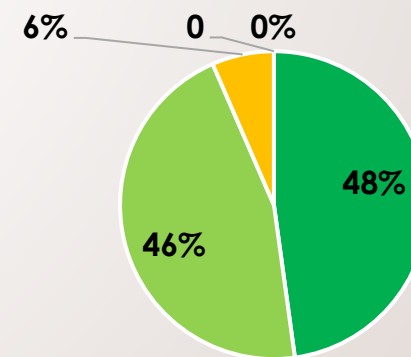
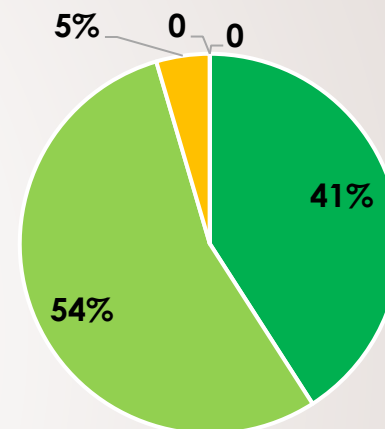
## CURA E ASSISTENZA

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



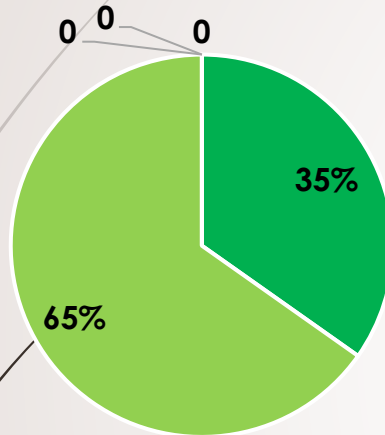
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

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

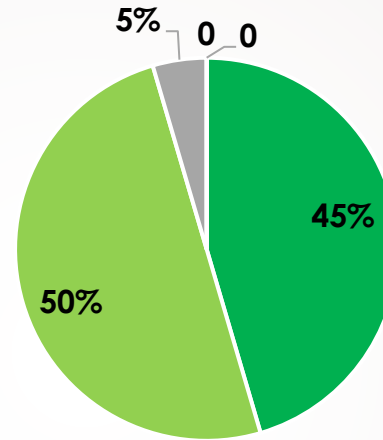


# CURA E ASSISTENZA

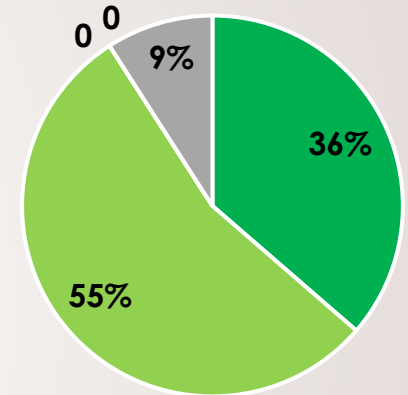
Come valuta la cura dell'aspetto e dell'igiene del Suo familiare da parte del personale assistenziale?



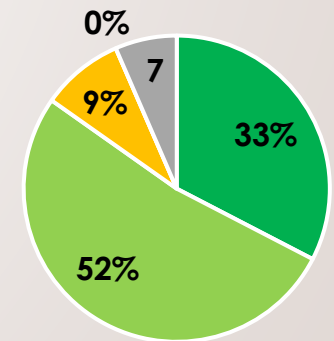
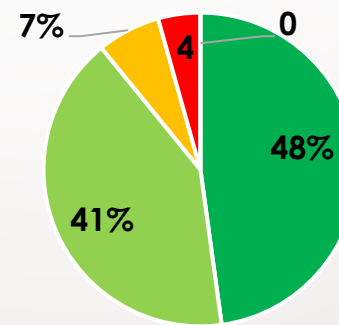
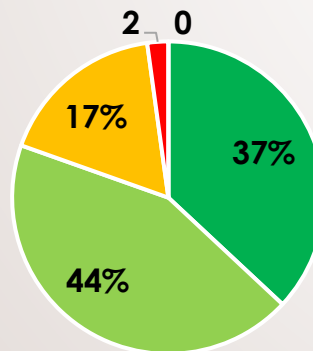
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia del personale assistenziale (OSS)?



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

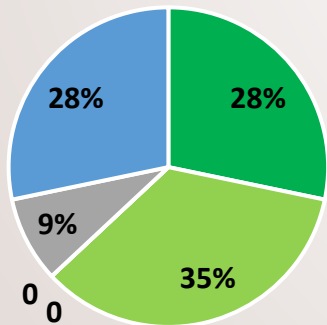
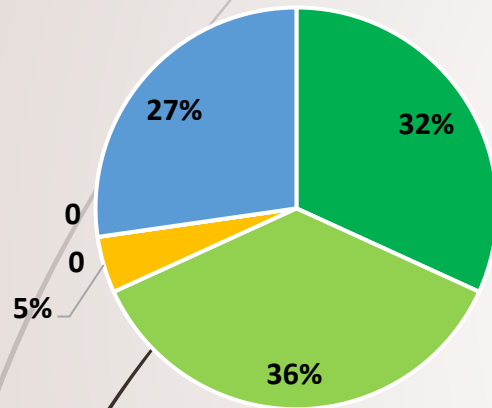


■ ottima ■ buona ■ scarsa ■ pessima ■ non so

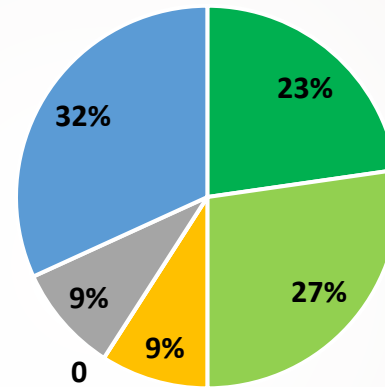


# SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

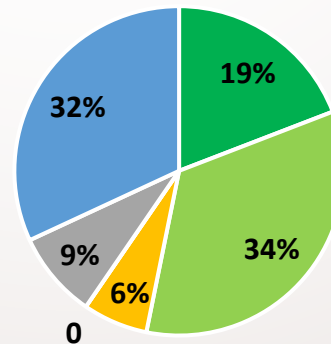
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia dei fisioterapisti?



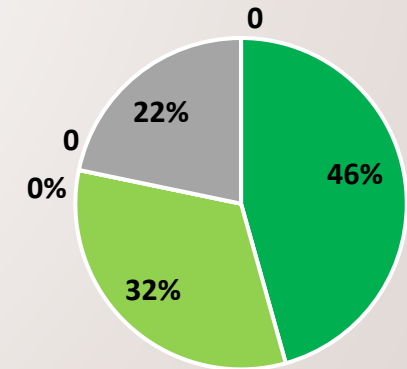
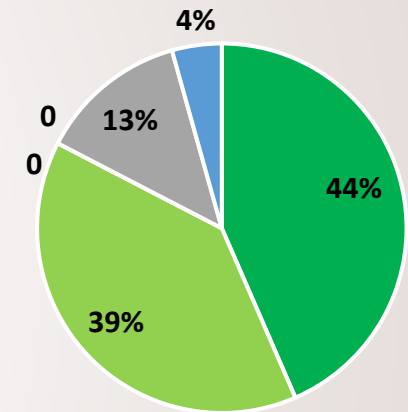
Come valuta il percorso riabilitativo fornito al Suo familiare?



■ ottima  
■ buona  
■ scarsa  
■ non so rispondere  
■ non ne usufruisce

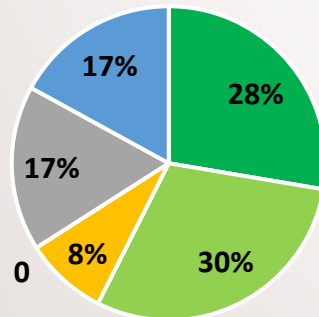
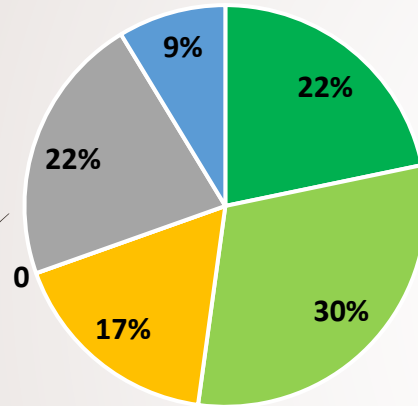


Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia degli animatori/educatori?

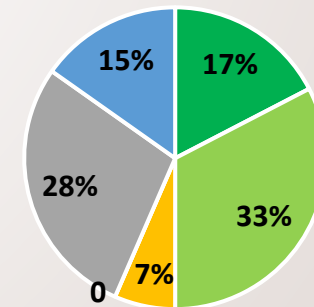
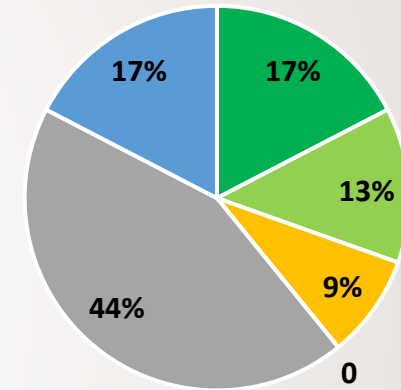


# SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

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?

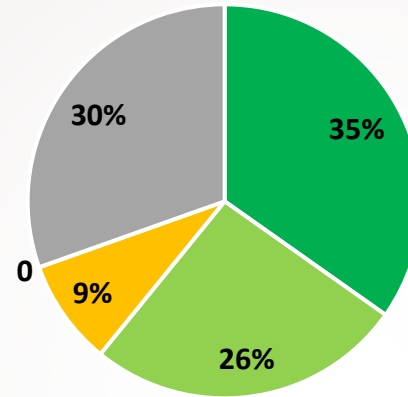


- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere
- non ne usufruisce

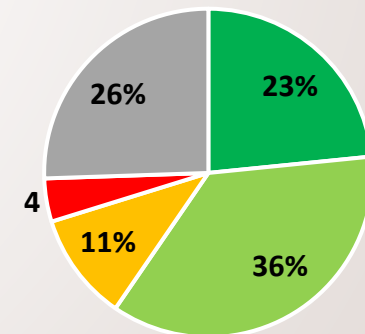


# INCONTRI PERIODICI

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



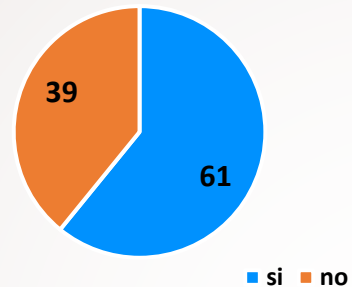
■ ottima ■ buona ■ scarsa ■ pessima ■ non so rispondere



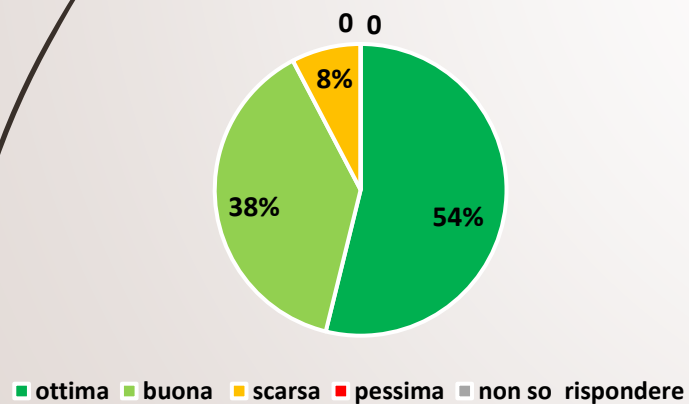


# SERVIZI AMMINISTRATIVI

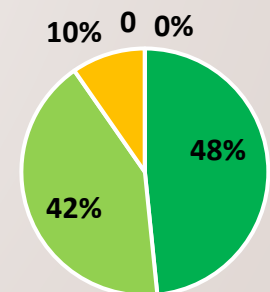
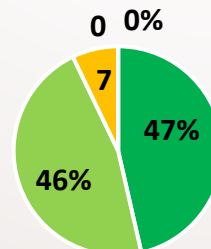
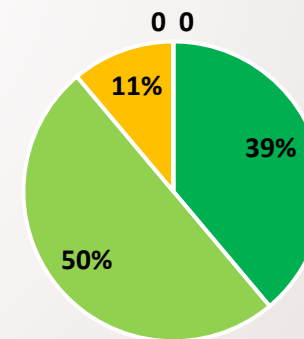
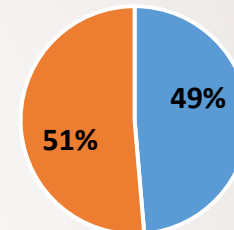
Ha avuto bisogno di supporto per pratiche amministrative?



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

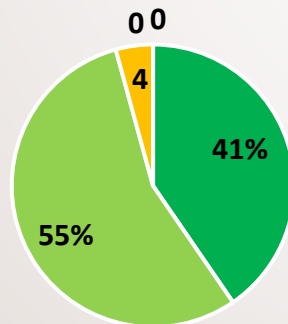
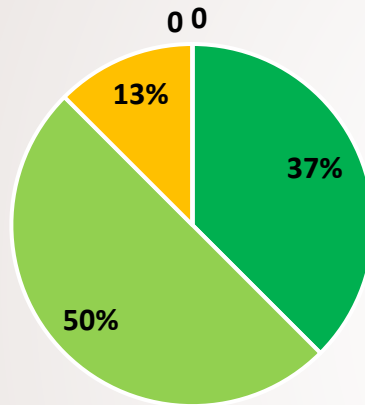


Come valuta il servizio svolto dal personale che si occupa delle pratiche amministrative?



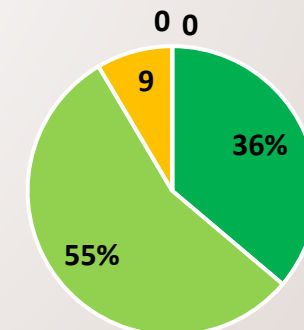
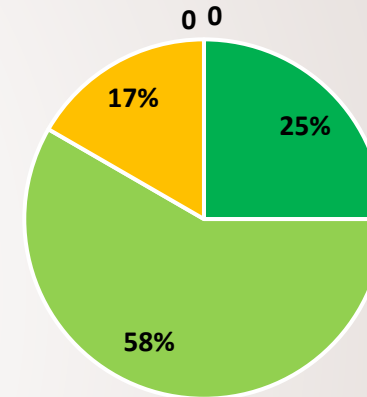
# ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta pulizia degli ambienti comuni?



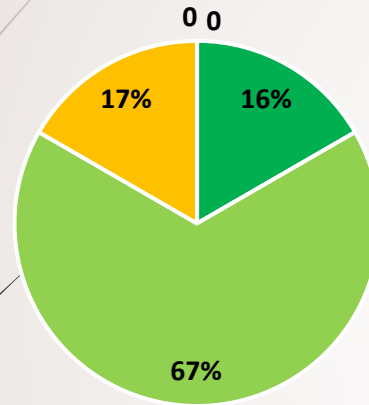
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

Come valuta la pulizia delle stanze dei residenti?

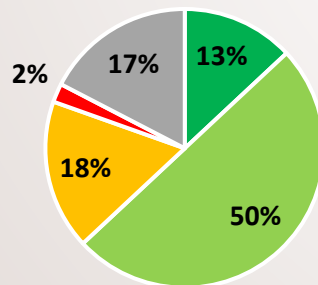


# ASPETTI ALBERGHIERI

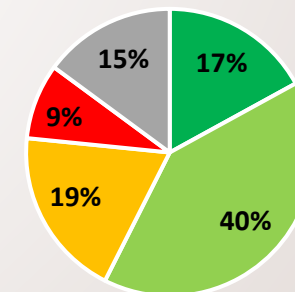
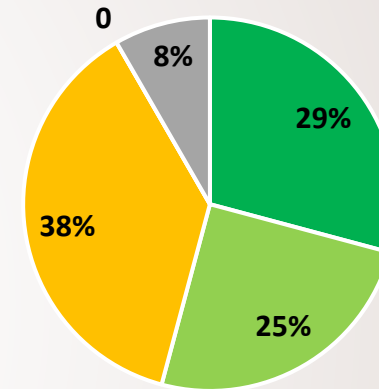
Come valuta la gradibilità dei pasti  
forniti?



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

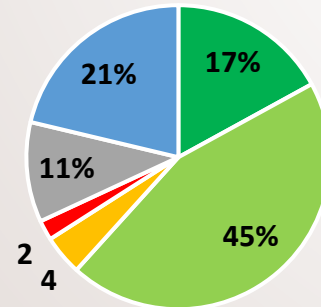
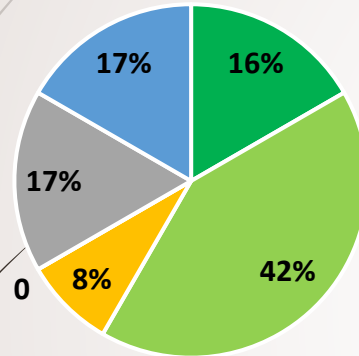


Come valuta il servizio di  
lavanderia?



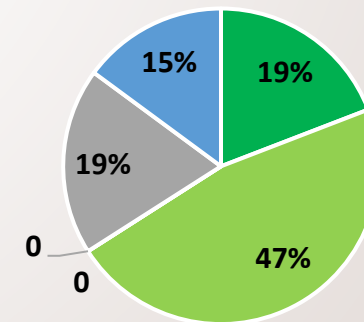
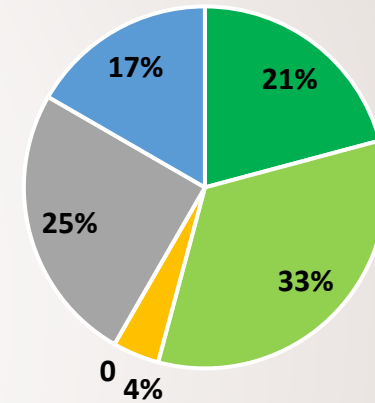
# ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta il servizio parrucchiere?



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

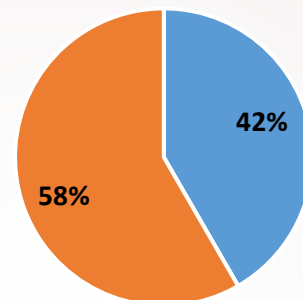
Come valuta il servizio di podologia?



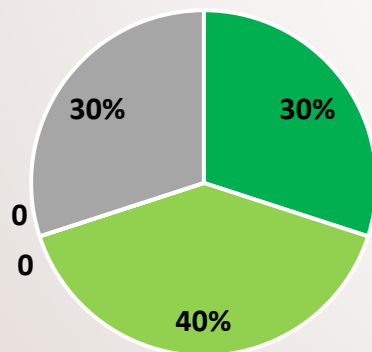
# INFORMAZIONI IN RETE

Ha mai avuto accesso al nostro sito web?

■ si ■ no

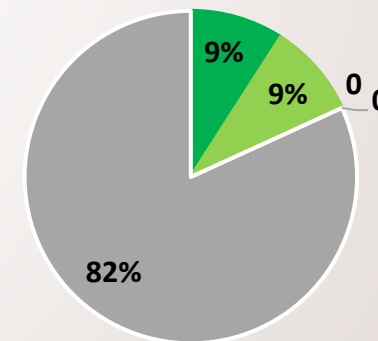


Se SI, come lo valuta?

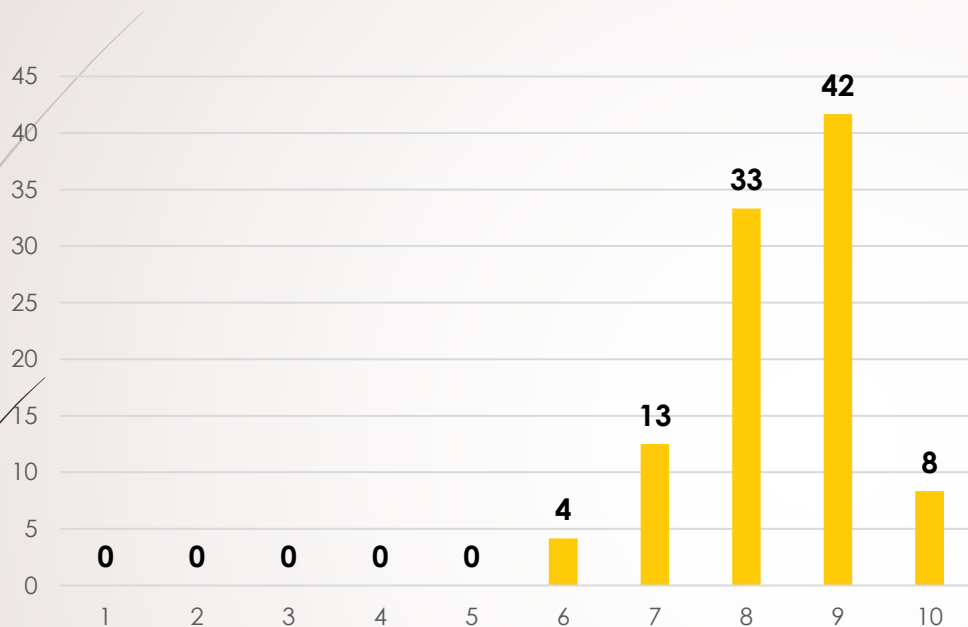


■ ottimo  
■ buono  
■ scarso  
■ pessimo  
■ non so rispondere

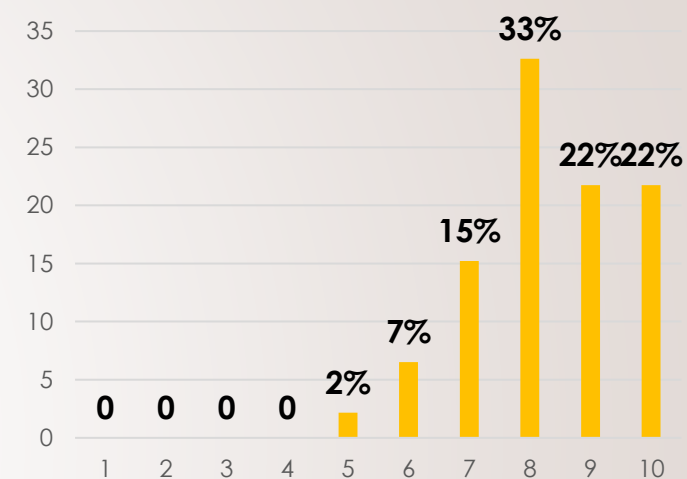
Come valuta il ruolo informativo dei nostri profili social (facebook, instagram)?



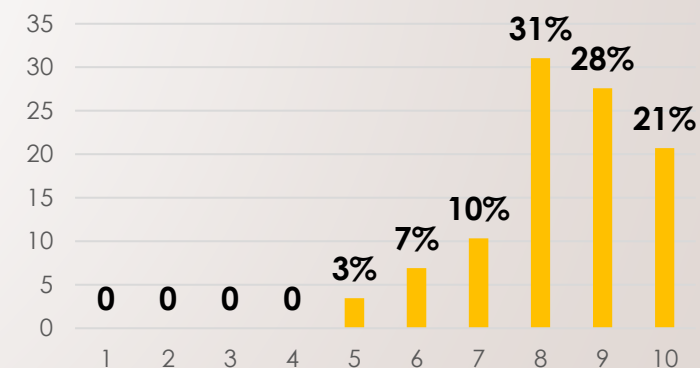
In generale come valuta questa Residenza? (sceglia un punteggio che va da 1 a 10 dove 1= pessima e 10= ottima)



**Media : 8,4** 2025



**Media : 8,3** 2024



**Media : 8,3** 2023



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

- Mia zia si trova benissimo in questa struttura, inoltre veniamo spesso a trovarla e vediamo tutto molto bello e pulito. Anche il cibo è buono e le operatrici tutte molto carine.
- A volte vengono dai bagni odori molto sgradevoli che si diffondono anche nelle camere.
- Il giudizio più basso l'ho dato al parrucchiere: ha tagliato poco e la testa non sembrava appena fatta. Se possibile sarebbe gradito l'invio per mail del programma settimanale. Il resto tutto ok, grazie!
- Le attività d'intrattenimento in esterno sono interessanti ma poche; l'impianto audio della sala cinema andrebbe migliorato perché si sente veramente male e per degli anziani spesso con problemi uditivi è molto difficile seguire i dialoghi. Tre pasti nell'arco di dieci ore sono troppo ravvicinati, così come troppo precoce è la messa a letto alle 19. Difficile esprimere un parere sull'assistenza medica, poiché si sono avvicendati almeno sei medici, non tutti ugualmente attenti e preparati. Riguardo l'utilità degli incontri coi familiari, viene meno se si ha l'impressione che molte delle osservazioni fatte vengano disattese. Tuttavia si apprezzano l'impegno e lo sforzo verso un potenziamento migliorativo dell'assistenza.
- Vorrei che ci fosse più ricambio d'aria almeno durante la pulizia delle camere.
- Essendo l'ultimo questionario voglio ringraziare tutti per l'attenzione, la cortesia, la professionalità prestata nei confronti del nostro caro.



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

- Molte volte quando vengo a trovare il familiare il pomeriggio trovo che fa cattivo odore e molto spesso ha il pannolino sporco. Chiedo al personale e la cambiano; mi chiedo però se è possibile controllare il pomeriggio la signora per evitare che si formino arrossamenti o peggio ancora. Lei non avverte il personale di sua iniziativa e io vengo solo una volta a settimana, grazie. Trovo anche che provengono spesso cattivi odori dal bagno. Si possono areare maggiormente le stanze quando ovviamente non sono presenti le persone?
- Maggiori informazioni sulla salute dei pazienti, magari con report mensili che sottolineino le criticità che si presentano nel tempo e che diano anche informazioni periodiche sui medicinali forniti : da inviare via mail al caregiver. Maggiore attenzione alla pulizia degli spazi comuni compresi bagni e sale pasti. Maggiore informazione su come pagare i servizi accessori non compresi nella retta, per evitare confusione. Maggiore coordinamento fra personale assistenziale affinché le informazioni sul paziente non siano limitate al personale del turno specifico ma anche a quello del turno successivo. Pasti sempre di buona qualità, ma quasi sempre freddi quando arrivano in tavola e quindi poco appetibili. Maggiore attenzione ai capi che vengono affidati alla lavanderia interna e che non ritornano al proprietario (attualmente mancano 2 maglie estive e la maglia di un pigiama a maniche lunghe). Favorevole ad incontri pet therapy più frequenti.

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

- Spesso nelle mie visite pomeridiane, ho notato che dai bagni e dalla stanza provengono cattivi odori. Spesso anche la degente fa cattivo odore in quanto si è fatta i bisogni addosso. Voglio sottolineare che chiamando il personale addetto viene prontamente cambiata. Per quanto sopra gradirei una maggior controllo della pulizia della degente in quanto la stessa non è in grado di avvisare personalmente. Chiedo altresì, per una maggiore salubrità dei locali, di areare la stanza con maggiore frequenza.
- Credo che negli anni il servizio sia andato piano piano peggiorando. Il servizio medico è ormai nullo e anche le ultimi cambi in termini di mensa sono davvero volti solamente a un vostro mero risparmio. Se non fosse per la volontà dei singoli che a volte fanno davvero tanto non so se consiglierei più la vostra struttura.
- Evitare la mancanza di condivisione, di comunicazioni e di informazioni, sia all'interno del personale che con i famigliari; evitare job rotation; evitare la riduzione delle attività di tutti per agevolare attività di piccolo gruppo a scopo prevalentemente pubblicitario; rendere leggibili i nomi di tutti gli operatori nei cartellini identificativi; necessità di tornare a variare la tipologia di attività; ascoltare le ripetute richieste di verbale sulle riunioni con i famigliari; rendere proficue le riunioni con i famigliari.
- Il personale medico, infermieristico e oss dovrebbe ruotare meno all'interno della struttura ma essere un punto di riferimento per gli ospiti e i loro parenti, garantendo una certezza e stabilendo un contatto quasi familiare.

**Grazie per la vostra disponibilità**

