

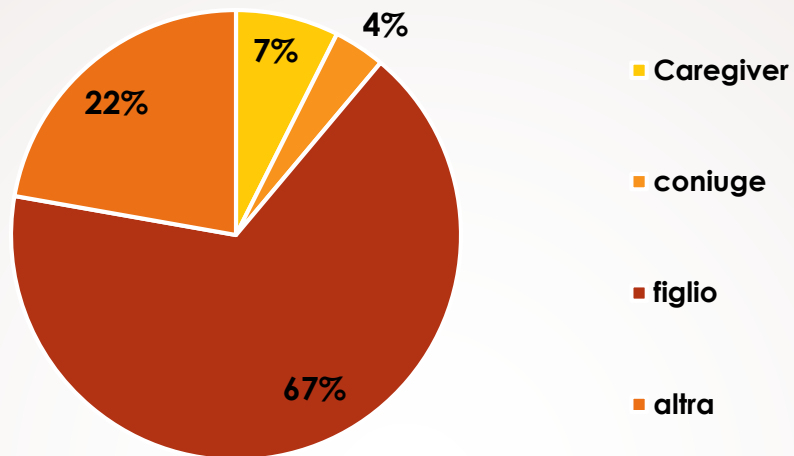


Indagine per i familiari della Fondazione  
S. Anna e S. Caterina  
Comunità  
**IL MANDORLO-CRISTALLO**

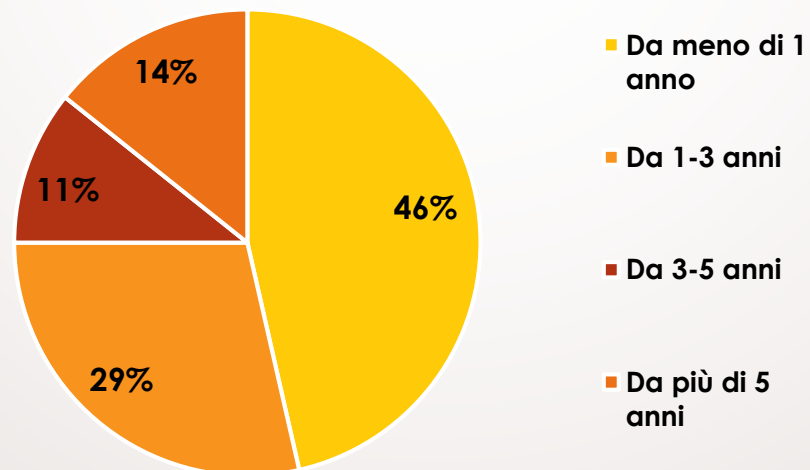
Adesione

La percentuale di ritorno è stata del **51%** (68% nel 2022)

# 1. Compilatore:

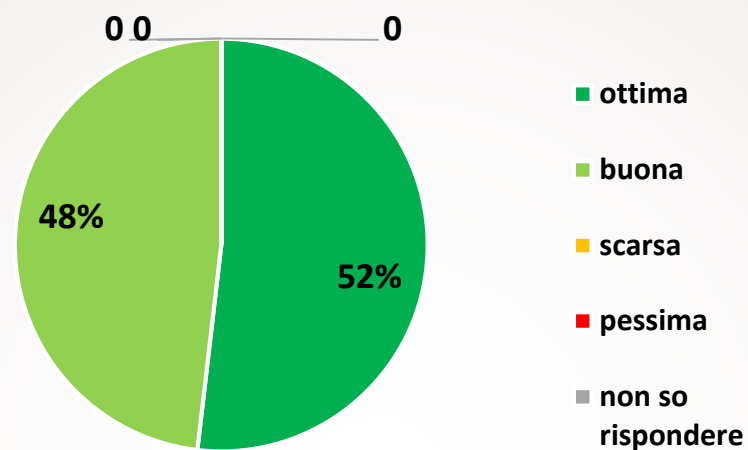


# 2. Da quanto tempo il suo congiunto risiede nella nostra struttura?

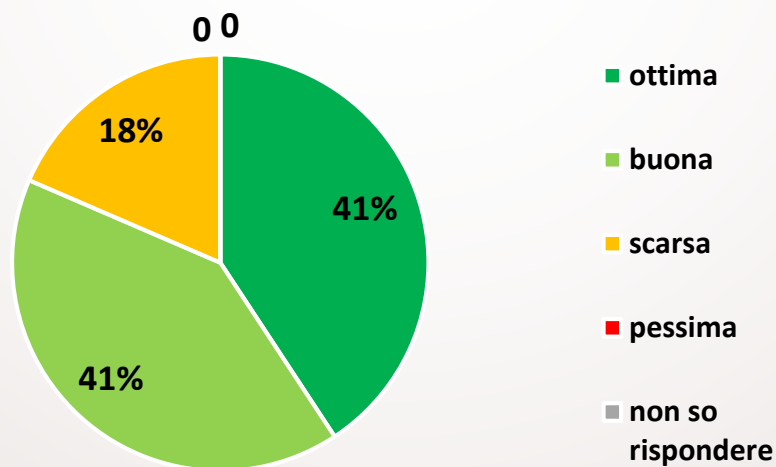


## 4. ACCOGLIENZA

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

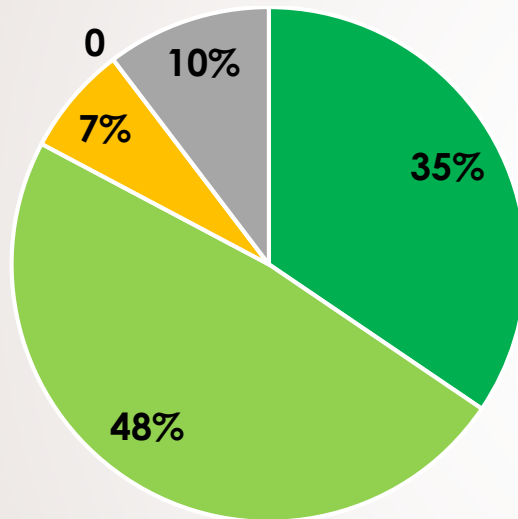


Come valuta la chiarezza e completezza delle informazioni ricevute sull'organizzazione della comunità?



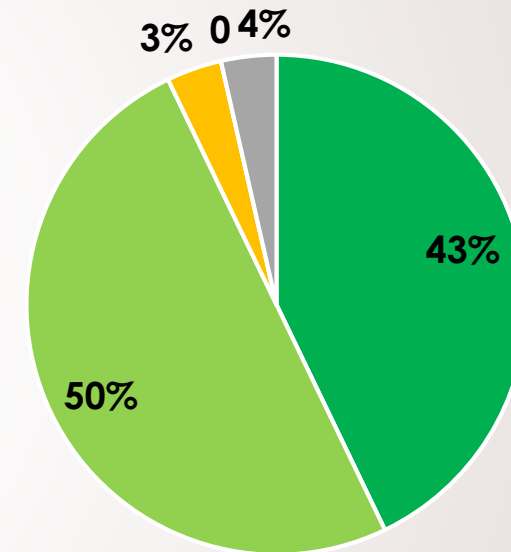
## 5. CURA E ASSISTENZA

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



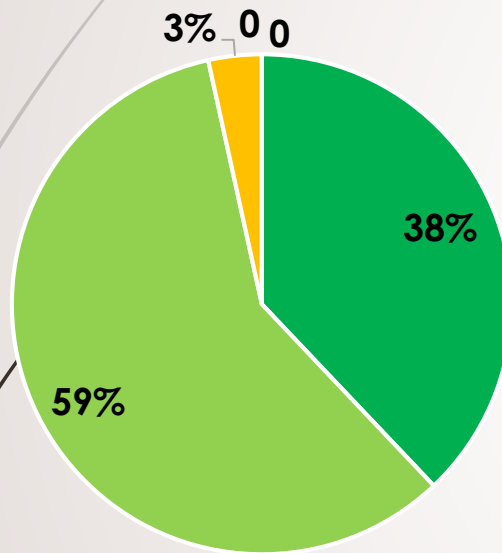
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

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

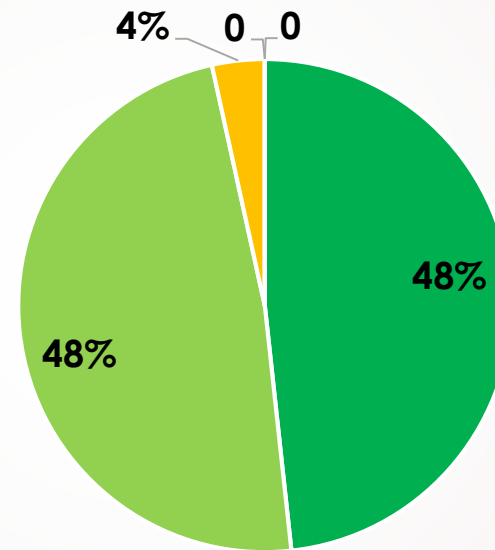


## 5. CURA E ASSISTENZA

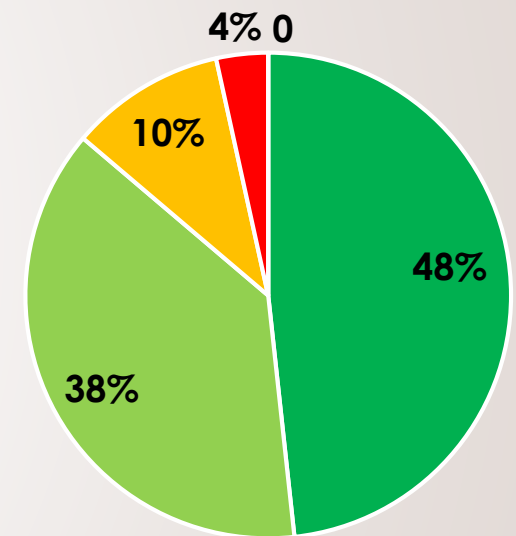
Come valuta la cura dell'aspetto e dell'igiene del Suo familiare da parte del personale assistenziale?



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



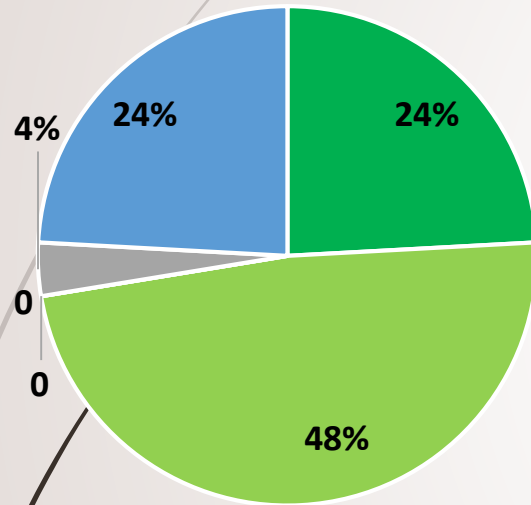
Come valuta la disponibilità dei RAA nel farsi carico dei problemi segnalati e a trovare soluzioni adeguate?



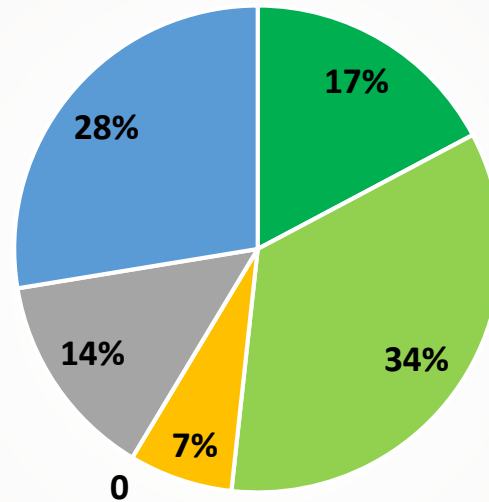
■ ottima ■ buona ■ scarsa ■ pessima ■ non so rispondere

## 6. SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

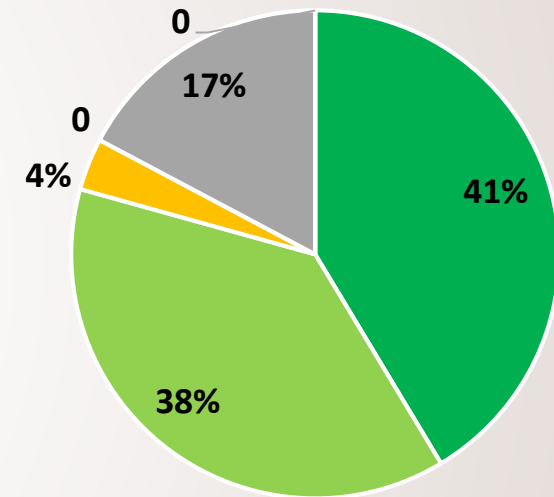
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia dei fisioterapisti?



Come valuta il percorso riabilitativo fornito al Suo familiare?



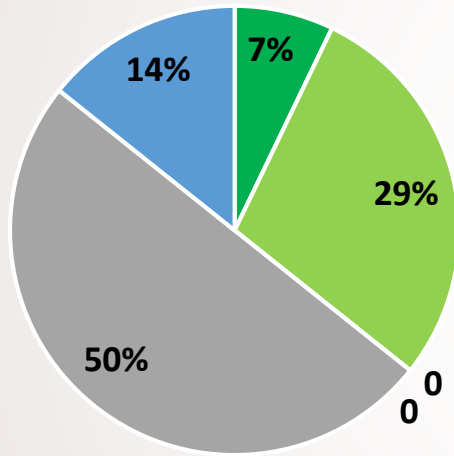
Come valuta la disponibilità, attenzione e cortesia degli animatori/educatori?



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

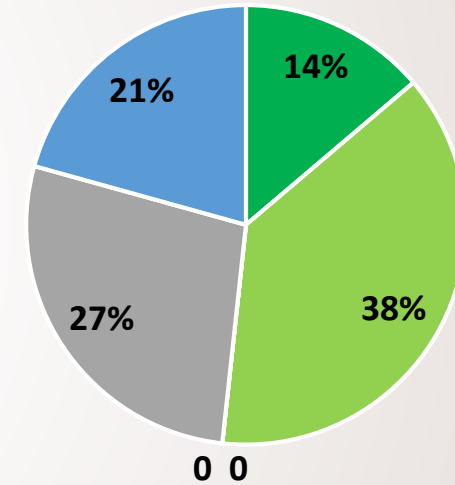
## 6. SERVIZIO FISIOTERAPICO-ANIMATIVO-EDUCATIVO

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



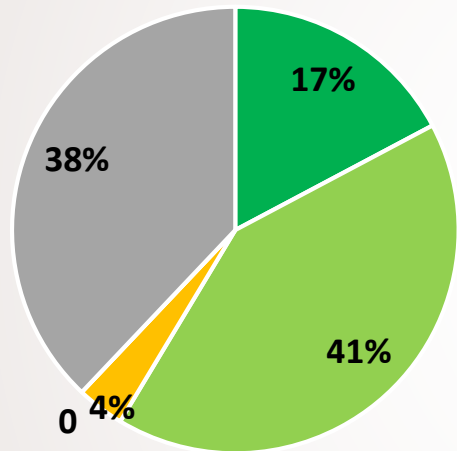
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere
- non ne usufruisce

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



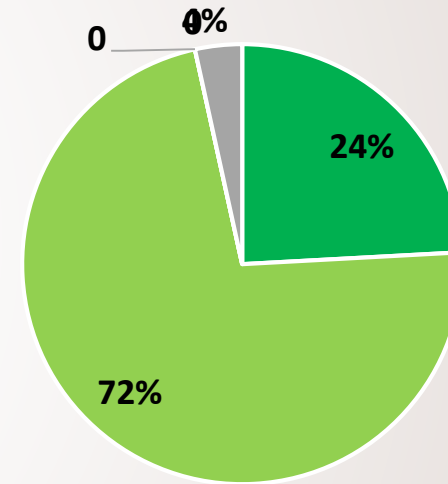
## 7. INCONTRI PERIODICI

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



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

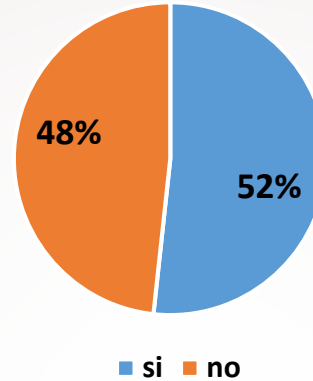
Come valuta l'attuale organizzazione (orari, modalità di prenotazione) degli incontri con il Suo famigliare (tenendo conto della necessità di evitare assembramenti)?



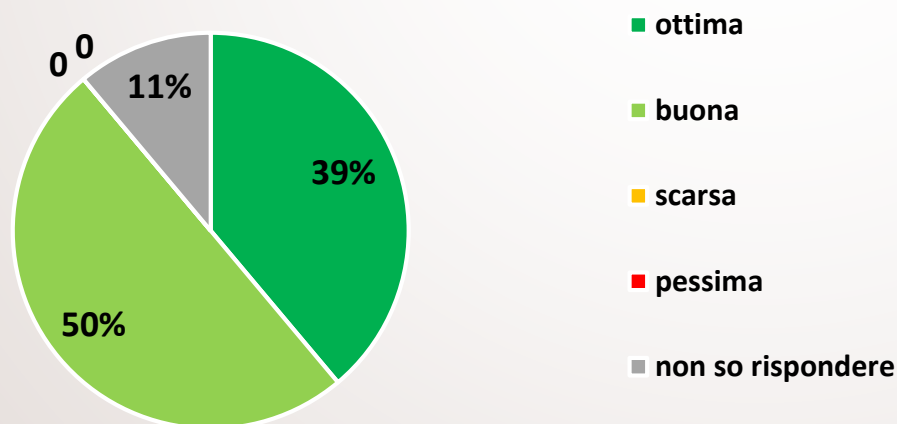


## 8. SERVIZI AMMINISTRATIVI

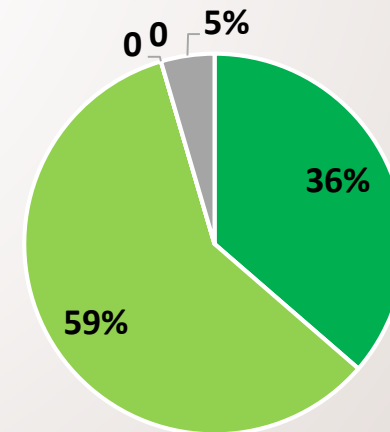
Ha avuto bisogno di supporto per  
incombenze amministrative?



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

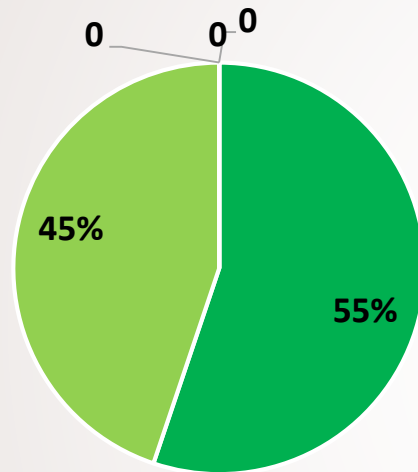


Come valuta il servizio svolto dal  
personale che si occupa delle  
pratiche amministrative?

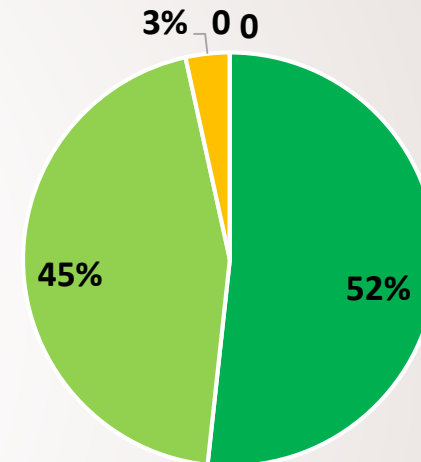


## 9. ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta pulizia degli ambienti comuni?



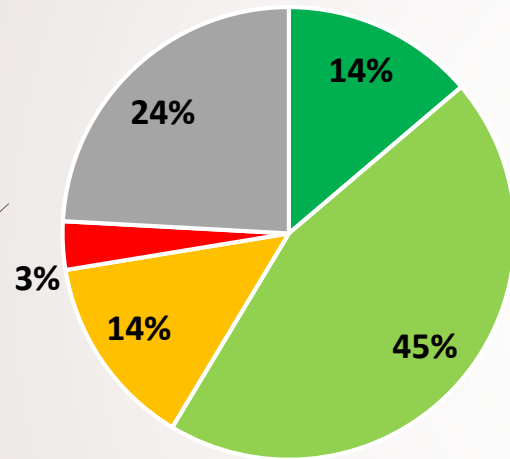
Come valuta la pulizia delle stanze dei residenti?



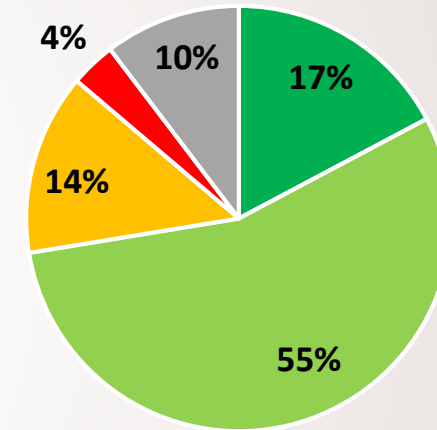
- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere

## 9. ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta la gradibilità dei pasti forniti?



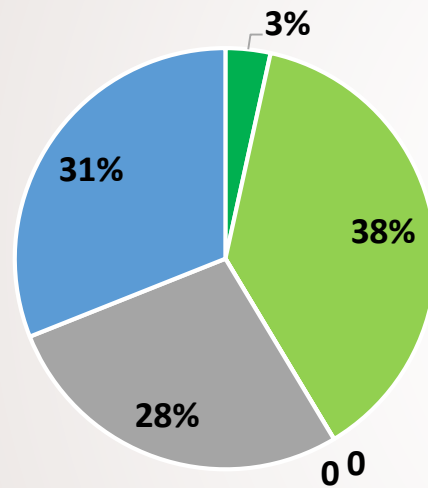
Come valuta il servizio di lavanderia?



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

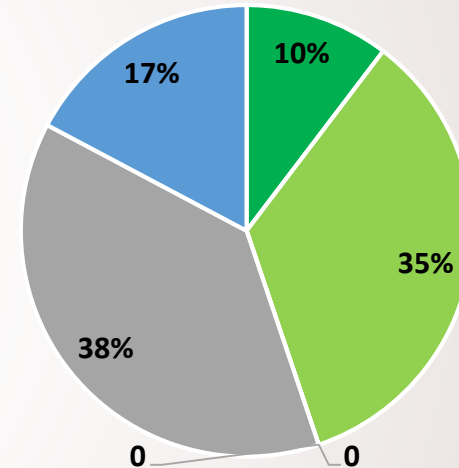
## 9. ASPETTI ALBERGHIERI

Come valuta il servizio parrucchiere?

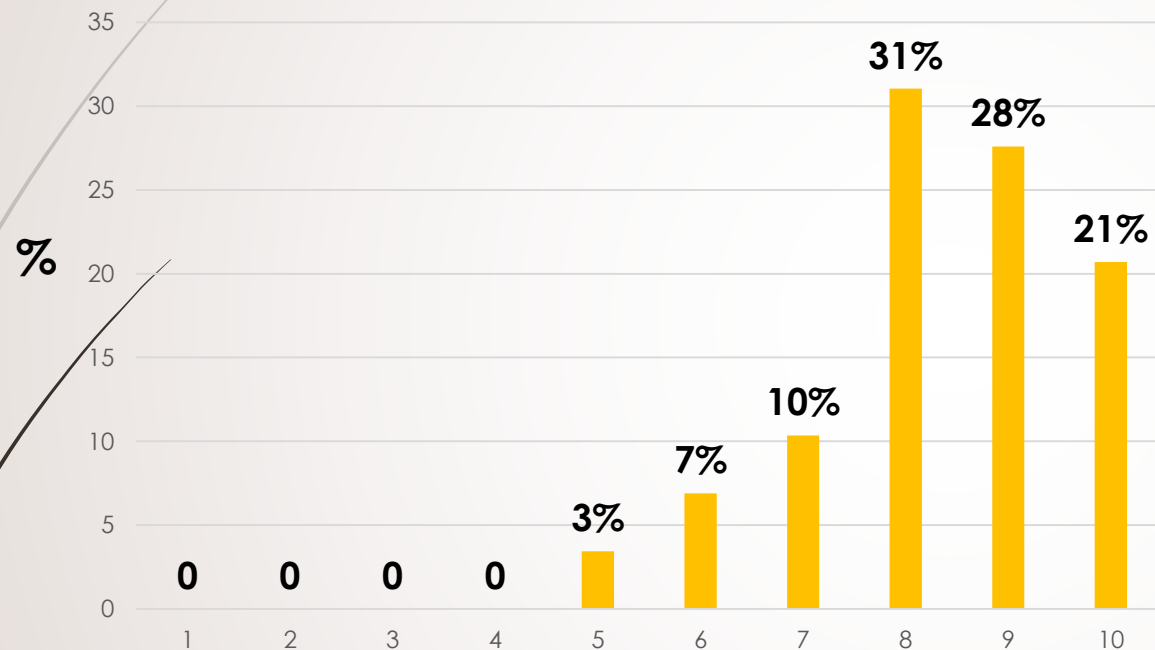


- ottima
- buona
- scarsa
- pessima
- non so rispondere
- non usufruisce

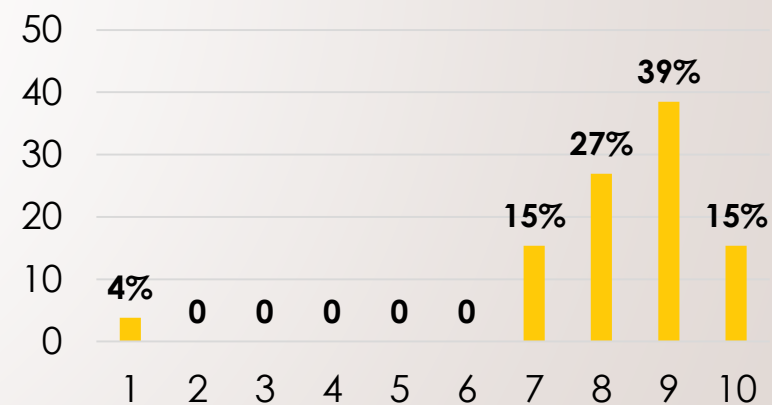
Come valuta il servizio di podologia?



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



**Media : 8,3**



**Media : 8,3**

2022

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

- Sugerirei di stimolare maggiormente gli ospiti (mia zia sempre sola seduta di fronte agli ascensori).
- Come già detto nei vari incontri l'unica pecca è nel servizio di lavanderia, ma nel complesso la situazione è più che soddisfacente.
- Essere più presenti al Cristallo piano terra. Ci sono orari in cui è difficile incontrare personale. Se un residente suona può succedere che debba aspettare molto tempo.
- Migliorare la qualità del cibo.
- Sono molto contento della sistemazione di mio padre, dopo la scomparsa di mia madre. Penso che difficilmente troverei una struttura capace di seguirlo con la vostra premura e competenza. Grazie di cuore.
- Il cibo non sempre gradito.
- Le attività collettive non vengono seguite da tutti gli ospiti perché molti di loro hanno scarsi udito e vista e sono a disagio con rumori e suoni che comprendono solo in parte; perciò penso che servirebbe un servizio che aiuti gli ospiti a conoscersi a due a due, a fare amicizie e frequentarsi con una o un ospite per volta.

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

- La mensa al piano Cristallo in particolare a cena è..... imbarazzante.
- La manutenzione degli impianti la ritengo scarsa.
- Non funziona il campanello da circa un mese; non funziona, a tratti, il segnale tv da circa un anno. Pertanto manca l'attenzione al buon funzionamento degli impianti. Come pure mancano le zanzariere alle finestre, molto necessarie per la salute degli ospiti.
- Inserire un grado di valutazione intermedio tra buono e scarso. La cura dell'igiene e dell'aspetto dell'ospite è sufficiente ma talvolta migliorabile.
- Ottimo ufficio accoglienza.
- Grazie per la visita della Madonna di San Luca. Grazie per gli incontri con i famigliari.
- Il problema più importante e sgradevole riguarda la sparizione sistematica e costante di oggetti personali e indumenti che arrecano dispiaceri sia sentimentali che economici ai vostri ospiti e alle loro famiglie. Mi rendo conto che non è facile, ma sarebbe da migliorare la professionalità che riguarda gli OSS. Grazie per avermi dato modo di esprimere il mio parere. PS a voce non sono mai stata ascoltata.

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

- Agevolare o tentare di agevolare l'autosufficienza limitando, dove possibile, eccessivi aiuti per evitare una totale perdita di stimoli. Trovare una soluzione al problema degli ascensori.
- Sono sempre contenta dell'assistenza data al mio caro anche se ritengo non sia quella di prima del covid. Lamento però carenze nella struttura tipo ascensori che non vanno o non vanno ai piani.



**Grazie per la vostra disponibilità**

