



Cooperativa Sociale  
Arcobaleno S.p.A.  
Via Ferruccio Belli, 8  
27051 Cava Manara (PV)

Tel. 0382.557311  
Fax 0382.557329  
info@arcobalenoassistenza.it  
www.arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale  
Cooperative Sociali  
Iscrizione n. A118896  
P.I. 01967560184

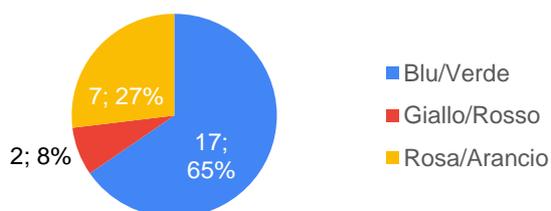
Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION  
ANNO 2024**

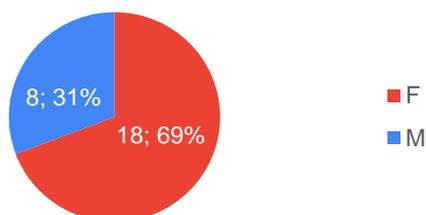
**DATI RILEVATI  
RSA ARCOBALENO LUNA  
(FAMILIARI)**

## INFORMAZIONI GENERALI

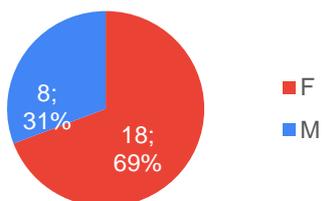
Reparto di appartenenza dell'Ospite:



Sesso del compilatore:



Sesso dell'Ospite:



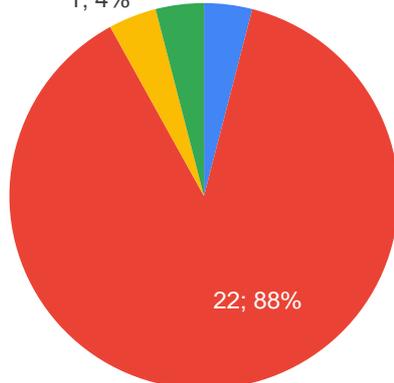
Ha avuto difficoltà a trovarci?

■ No...



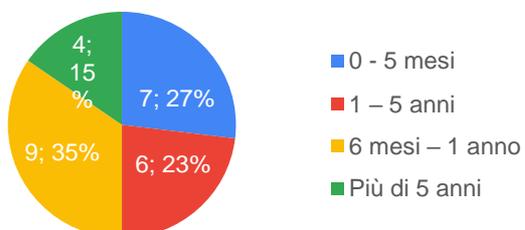
Come è venuto a conoscenza della RSA Arcobaleno?

1; 4% 1; 4% 1; 4%

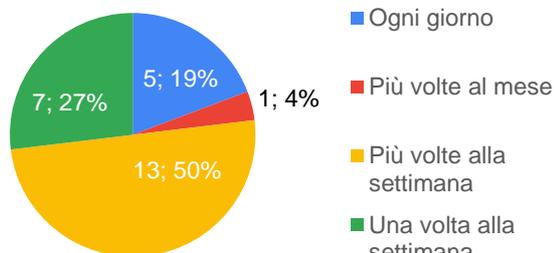


■ Internet/ social network  
■ Passa parola  
■ Precedente esperienza  
■ sistema sanitario

### Durata Permanenza dell'Ospite:

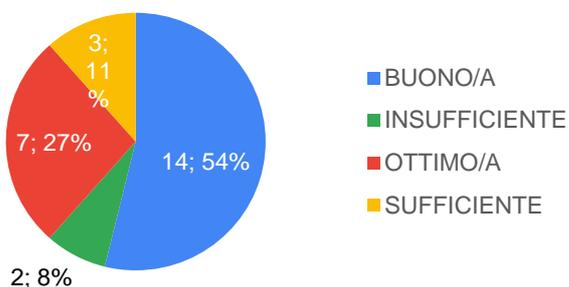


### Frequenza delle visite all'Ospite:

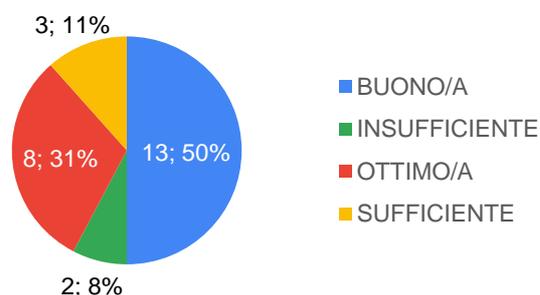


## SERVIZI ALBERGHIERI

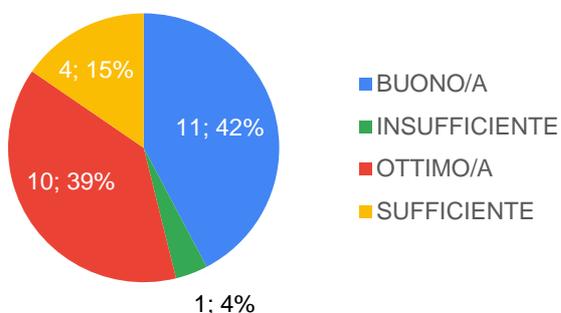
### Qualità ed adeguatezza del vitto:



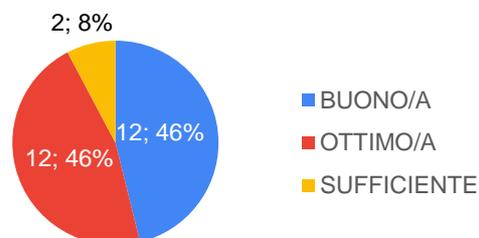
### Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):



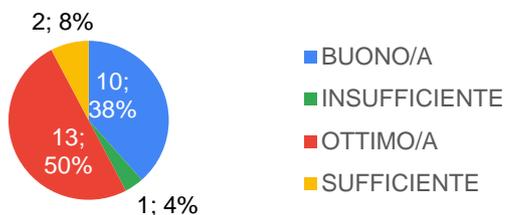
### Tranquillità e confort:



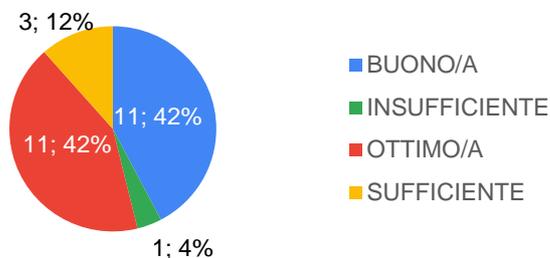
### Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:



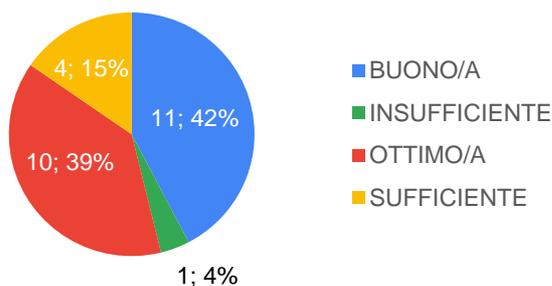
### Organizzazione della giornata (orari visite, pulizie, attività di vita quotidiana):



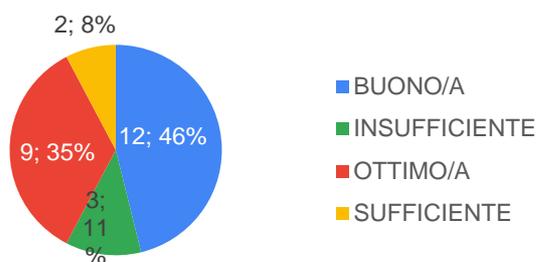
### Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, etc.):



### Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):



### Servizio Guardaroba e Lavanderia:

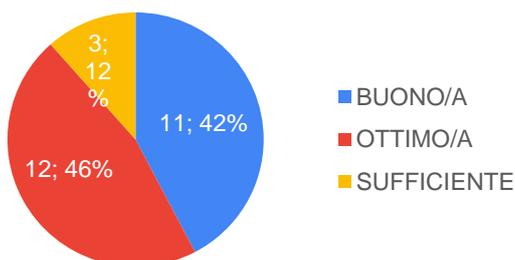


### Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

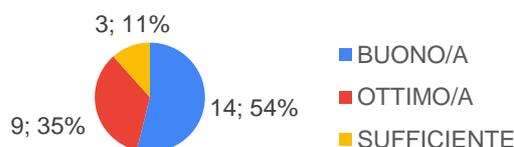


## SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

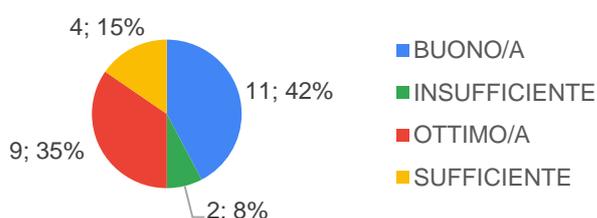
### Qualità dell'Assistenza Medica:



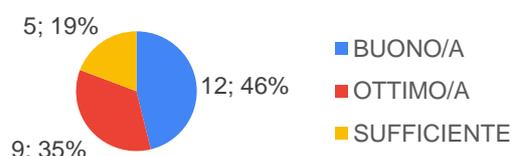
### Disponibilità dei medici nel fornire spiegazioni (esami, terapie, etc.):



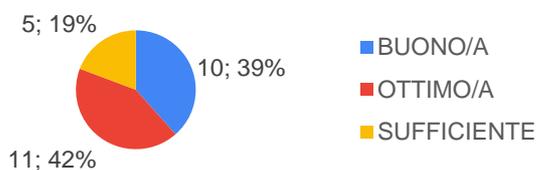
### Qualità dell'assistenza infermieristica:



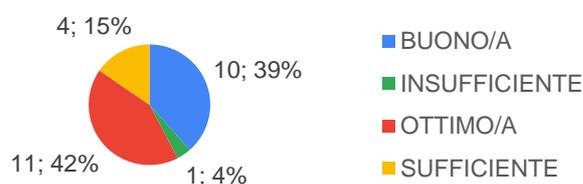
### Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



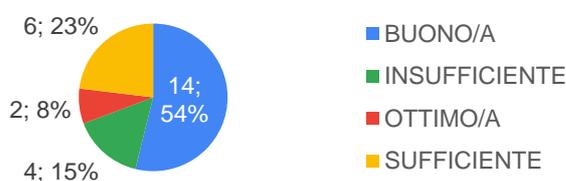
### Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



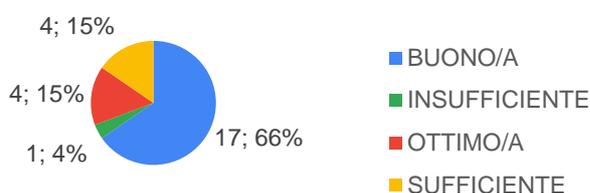
### Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



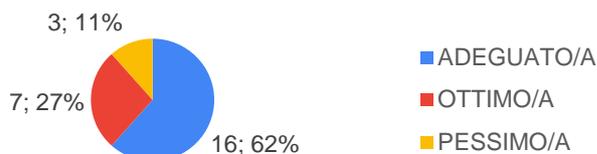
### Frequenza delle attività di Fisioterapia:



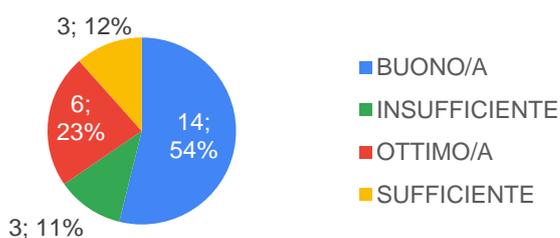
### Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



### Qualità dei Laboratori Sperimentali per Ospiti e Familiari (Arteterapia, Musicoterapia etc.):



### Qualità dell'assistenza Psicologica, Educativa, Sociale e di Animazione:

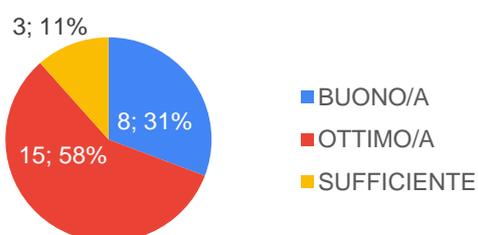


### Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:

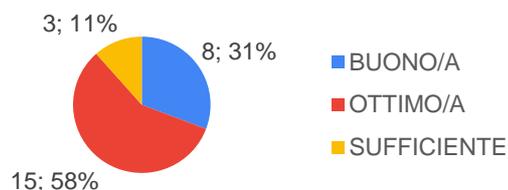


## SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

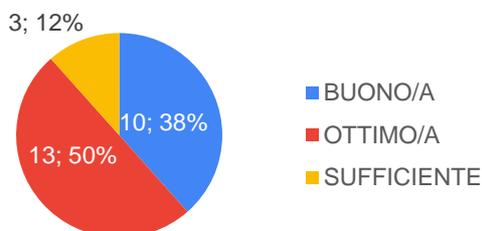
### Accoglienza e orientamento ai servizi del Personale Amministrativo:



### Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



### Come considera l'aspetto dell'attenzione alla sua riservatezza:



### Nel complesso come considera il Soggiorno nella RSA Arcobaleno:



## ANNOTAZIONI GENERALI

### Gli aspetti maggiormente graditi:

- Lo sforzo assistenziale comunque volto al paziente, anche nell'impegno difficile di mantenere uniformità di personale nei reparti
- La cortesia del personale, molteplici iniziative
- Possibilità di vedere il proprio caro per molta parte della giornata
- La serenità che si percepisce tra gli ospiti, i familiari, il personale e i dipendenti. Ambienti accoglienti, ordine generale, negli spazi comuni possono accedere i cani (fa bene agli ospiti)
- I servizi e la cortesia di tutto il personale (sanitario - amministrativo)
- Massima disponibilità
- L'assistenza medica
- La cortesia

### Gli aspetti meno graditi:

- La difficoltà nel garantire la continuità nella presenza e numerosità del personale OSS e ausiliario nella turnazione, la presenza di personale non sufficientemente formato e consapevole, l'importante carico di lavoro che grava sulle spalle degli operatori più esperti, evidentemente legata alle difficoltà generali di reclutamento e di affiancamento
- L'assenza di un responsabile di reparto. L'assenza di condivisione e quasi assenza di relazione giornaliera di informazione sull'ospite. L'assenza di continuità relazionali con il personale. L'assenza di un report trimestrale sullo stato dell'ospite dal punto di vista medico sanitario, psicologico/relazionale.
- Manutenzione impianti riscaldamento/aria condizionata con tempi lunghi per attesa ripristino degli stessi. Scarsa attenzione da parte del personale per vestiti spesso scambiati con quelli del vicino di letto
- L'assenza di continuità di rapporto con infermieri e operatori. Mancanza di un'attenta condivisione e trasmissione delle problematiche dell'ospite tra il personale. Assenza di un breve report trimestrale sul profilo medico sanitario dell'ospite. La necessità frequente di ricordare indicazioni sanitarie del proprio caro o la richiesta di controllo sulla biancheria, che se pur in dote abbondante, spesso tarda a ritornare. Frequente differenza dei tempi di somministrazione dei farmaci a seconda del personale.

Mancanza di intrattenimento giornaliero nel "momento comune in sala" sia al mattino che al pomeriggio. Somministrazione della colazione spesso tardiva. Trovare già dall'ingresso in reparto, uno spiacevole odore.

- Ogni tanto trovo il pavimento della stanza un po' sporco e lo stesso sporco (magari cose in terra) lo ritrovo giorni dopo.... vuol dire che, nel frattempo, nessuno ha pulito
- Scarsa attenzione da parte del personale nella redistribuzione dei capi di vestiario, spesso collocati nell'armadio del vicino di letto. Manutenzione carente nei controlli impianti riscaldamento e aria condizionata con conseguenti ritardi nell'erogazione degli stessi.
- Pulizia camera e servizi igienici

### **Suggerimenti/Considerazioni:**

- Valutare spazi comuni più ampi, per evitare la promiscuità dei pazienti nei momenti di comunità. Predisporre per tempo la funzionalità degli impianti di condizionamento e riscaldamento dell'aria, prima degli eventuali repentini cambiamenti stagionali della temperatura ambientale
- Necessità di continuità di rapporto con infermieri e operatori. Il personale tutto, durante il cambio turno, necessita di un momento di relazione sugli aspetti salienti così da poter operare o dare risposte con coerenza e condivisione. Utile e doveroso un report trimestrale che informi le famiglie sullo stato psico/sanitario del proprio caro. Indicazioni per uniformare i tempi della somministrazione dei farmaci. Controllo sulla puntualità del servizio lavanderia. Intensificare l'intrattenimento nei momenti del salone in condivisione sia al mattino che al pomeriggio. Ovviare all'odore che può accogliere già dall'ingresso nel reparto, un intervento di pulizia ulteriore a chiamata. Aumento del personale