

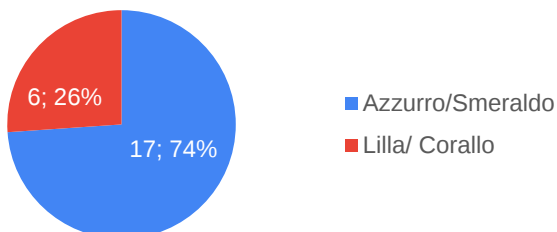
Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2024**

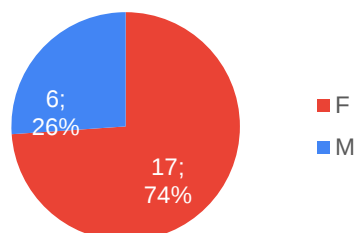
**DATI RILEVATI
RSA ARCOBALENO PLUS
(FAMILIARI)**

INFORMAZIONI GENERALI

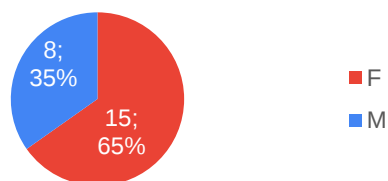
Reparto di appartenenza
dell'Ospite:



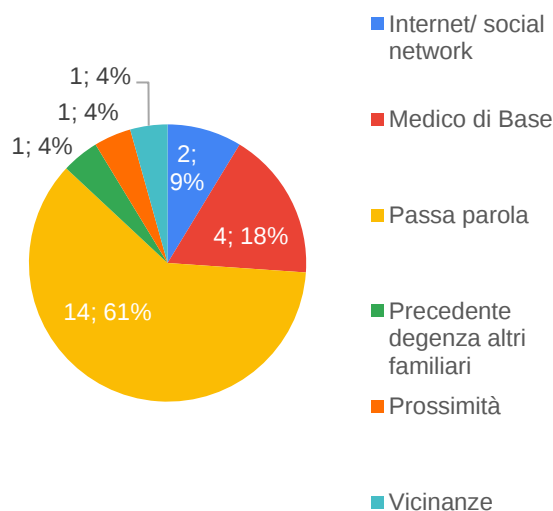
Sesso del
compilatore:



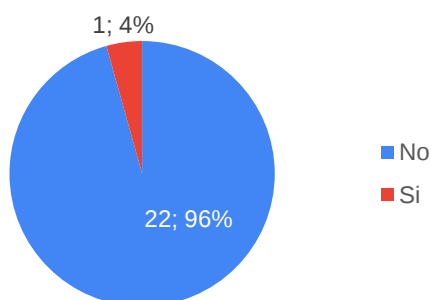
Sesso dell'Ospite



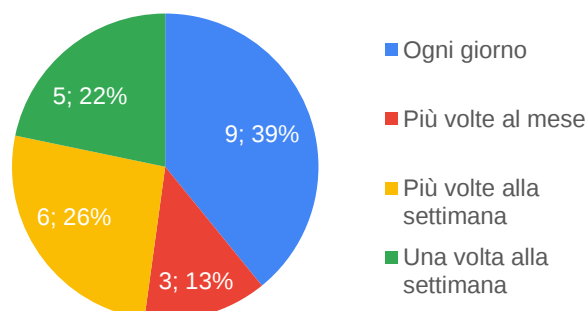
Com'è venuto a
conoscenza della RSA
Arcobaleno Plus?



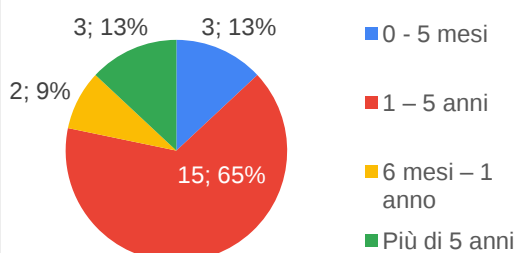
Ha avuto difficoltà a
trovare la residenza?



Frequenza delle visite
all'Ospite:

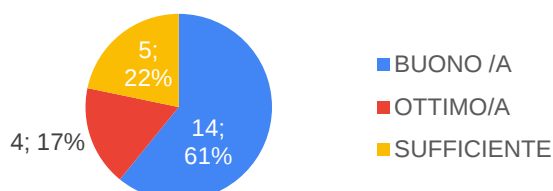


Da quanto tempo
l'Ospite è in struttura:

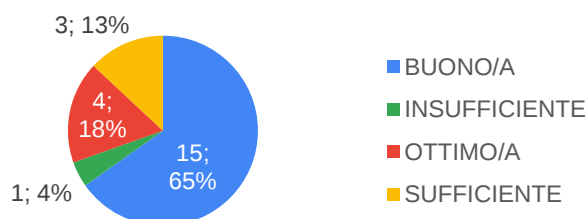


SERVIZI ALBERGHIERI

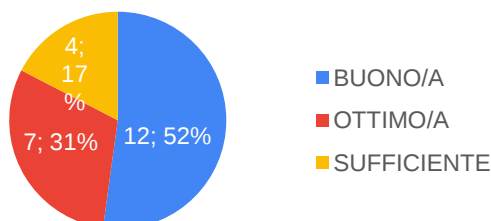
Qualità ed adeguatezza del vitto:



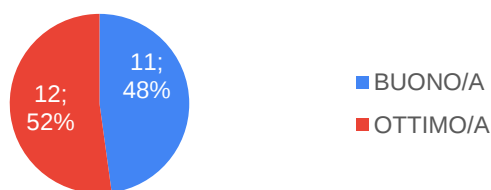
Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):



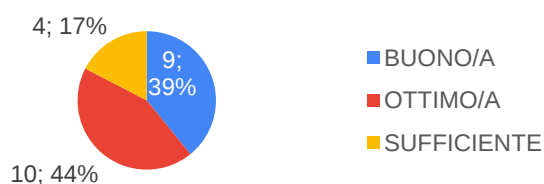
Tranquillità e confort:



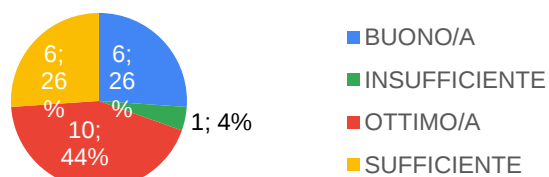
Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:



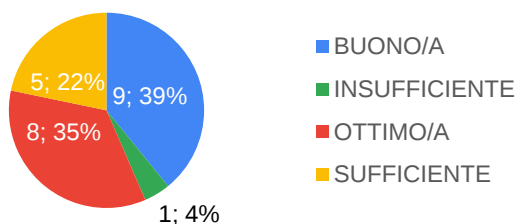
Organizzazione della giornata (orari visite, pulizie, attività di FKT, ecc.):



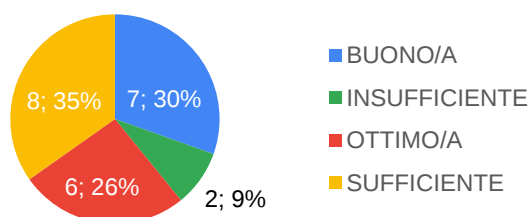
Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, ecc.):



Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):



Servizio Guardaroba e Lavanderia:

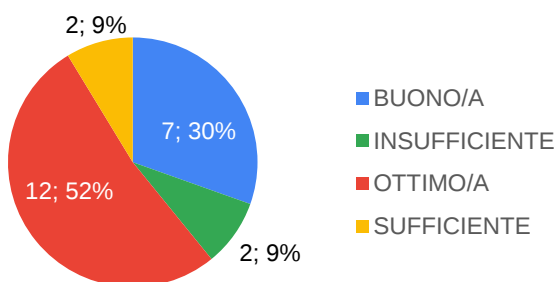


Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

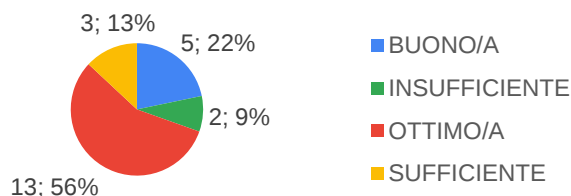


SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

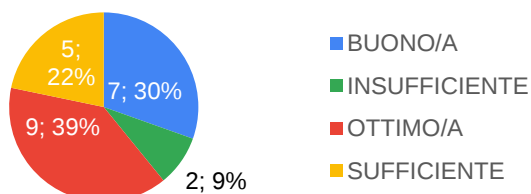
Qualità dell'Assistenza Medica:



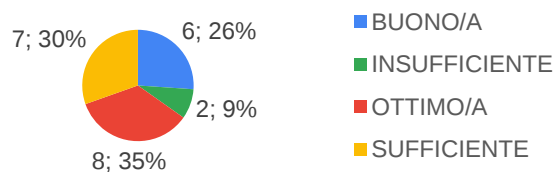
Disponibilità dei medici nel fornire spiegazioni (esami, terapie, etc):



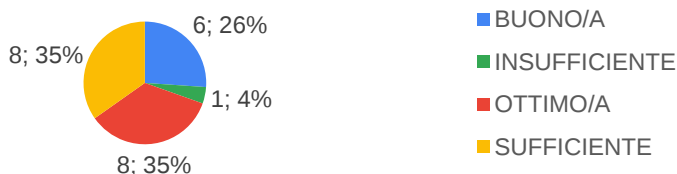
Qualità dell'assistenza infermieristica:



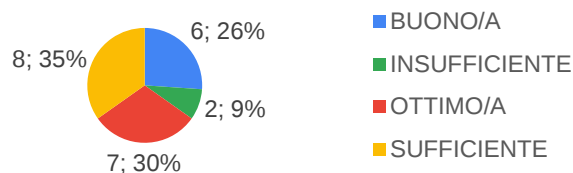
Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



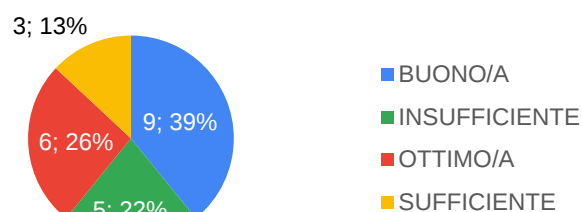
Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



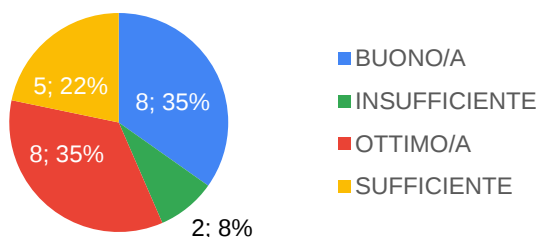
Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



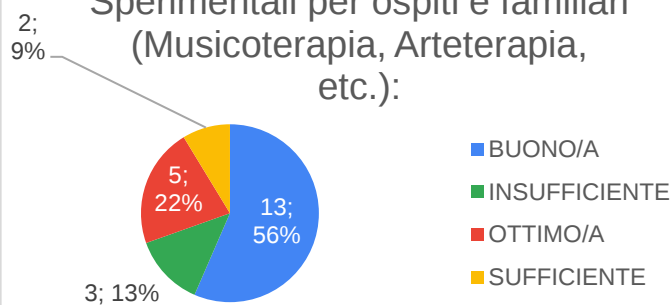
Frequenza delle attività di Fisioterapia:



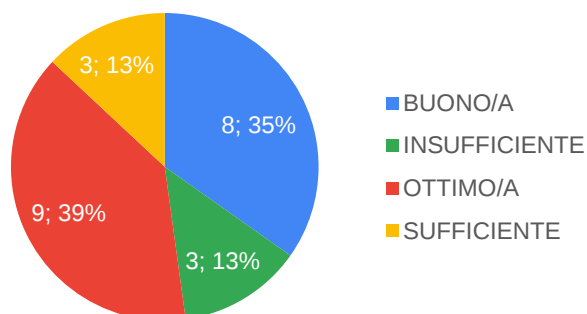
Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



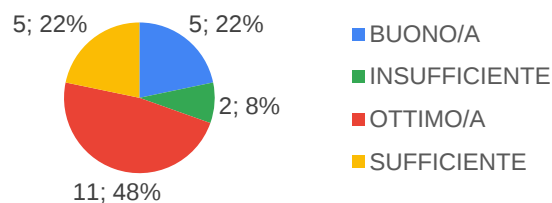
Qualità dei Laboratori Sperimentali per ospiti e familiari (Musicoterapia, Arteterapia, etc.):



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

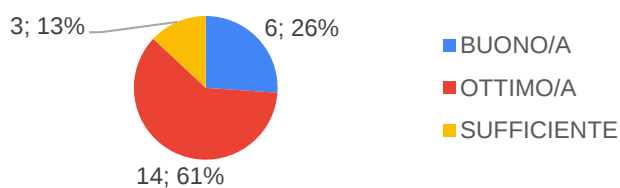


Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:

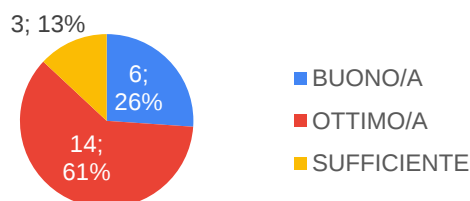


SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

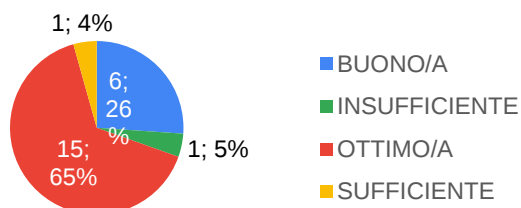
Accoglienza e orientamento ai servizi da parte del Personale Amministrativo:



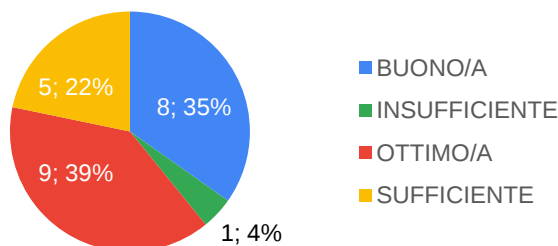
Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



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



Nel complesso come considera il Soggiorno nella RSA Arcobaleno Plus:



ANNOTAZIONI GENERALI

Gli aspetti maggiormente graditi:

- Gli spazi interni ed esterni
- Le attività delle educatrici
- Bella struttura
- Bontà di alcune operatrici
- L'attenzione da parte di alcuni operatori
- Il servizio medico e infermieristico
- L'ambientazione e accessibilità
- Buona ricettività e comfort ambientale
- La cura e la tranquillità
- Tutto
- La pulizia, spazi interni ed esterni

Gli aspetti meno graditi:

- Nessuno, va bene così
- I medici ed infermieri
- La maleducazione di alcuni operatori
- I costi e servizi
- L'orario della colazione e successiva igiene personale
- La cucina
- Insufficiente assiduità assistenza ospiti, gestione guardaroba, comportamento alcune OSS/ASA, troppi spostamenti del personale di assistenza
- Il personale ausiliario talvolta non risponde tempestivamente alle necessità degli ospiti
- La scortesia di ASA/OSS
- L'assistenza infermieristica scarsa, non adeguata alla struttura. Smarrimento capi di abbigliamento vari, succede troppo spesso. Non vengono rispettati gli orari prescritti per la somministrazione dei farmaci
- L'assistenza medica poco qualificata

Suggerimenti/Considerazioni:

- Cortesia e gentilezza da parte del personale medico ed infermieristico sarebbero molto graditi
- Gradirei più rispetto per gli ospiti
- Dovrebbero organizzarsi meglio perché non è possibile fare colazione alle dieci un giorno sì e uno no. La giustificazione è la mancanza di personale. Penso che non dovrebbe succedere
- Qualità complessiva dell'ospitalità accettabile, ma migliorabile
- Migliorare l'organizzazione dei servizi agli ospiti
- Direzione ottima
- Intervenire tempestivamente con la riorganizzazione del servizio infermieristico, OSS ecc. ponendo maggiore attenzione ai bisogni degli ospiti
- Presenza nell'equipe di un geriatra o neurologo