ARCOBALENO®
assistenza alla persona

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 SOLE
(FAMILIARI)

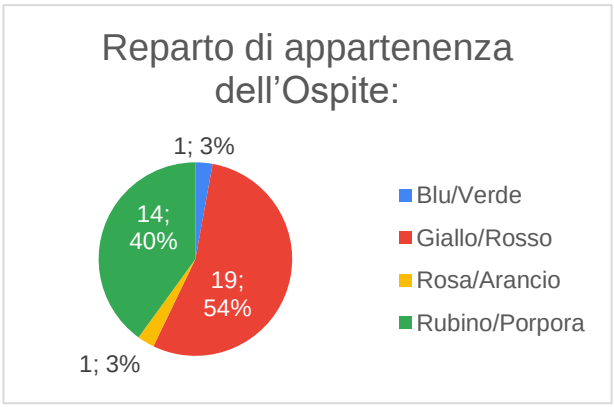
ARCOBALENO®
assistenza alla persona

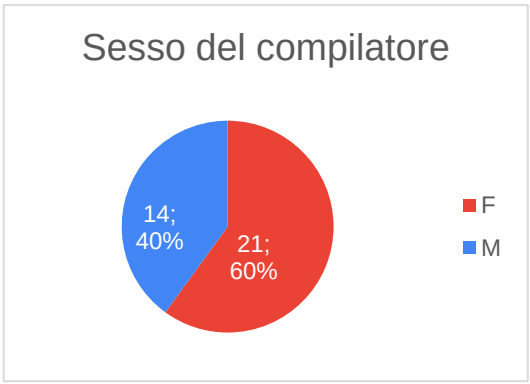
Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

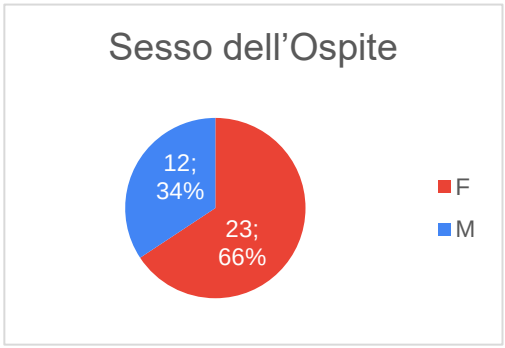
Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

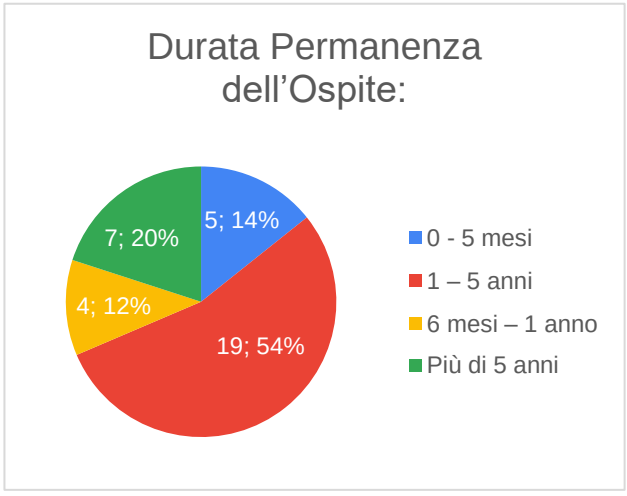
Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

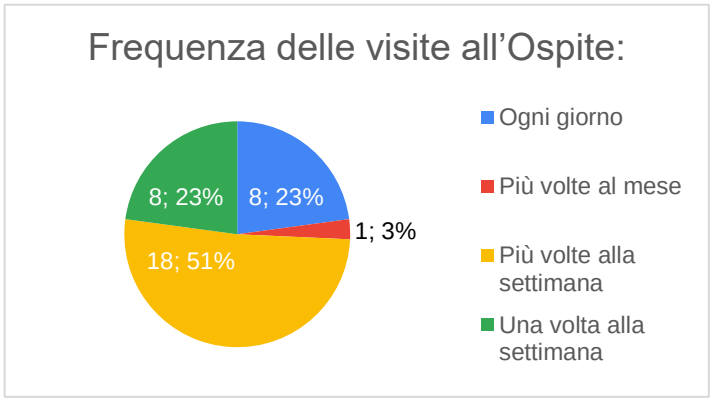
INFORMAZIONI GENERALI









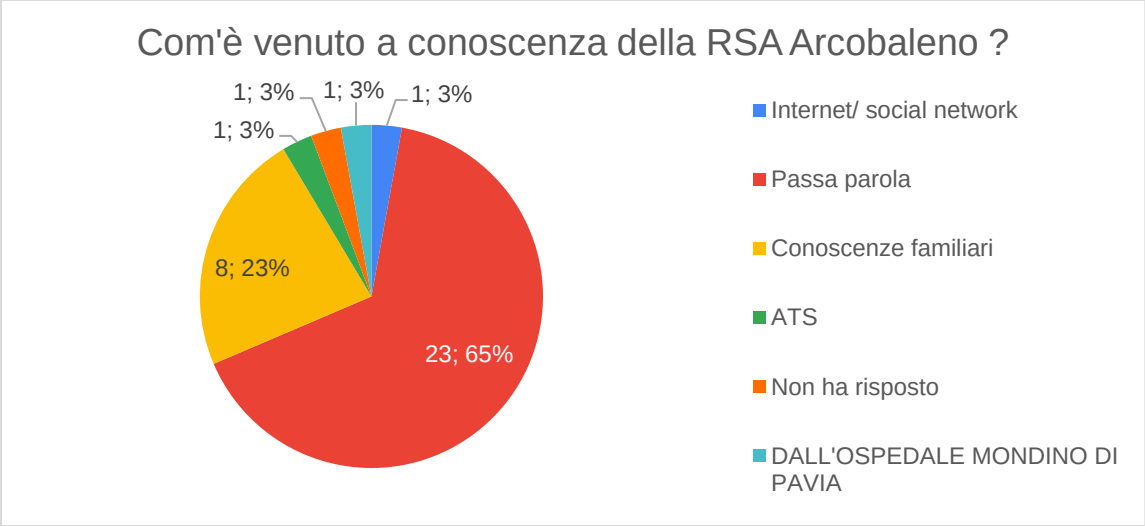


ARCOBALENO®
assistenza alla persona

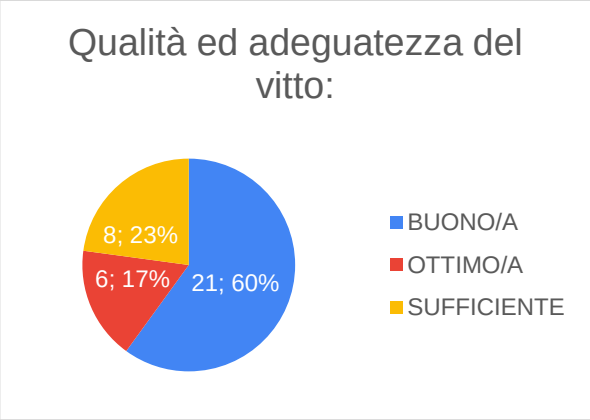
Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

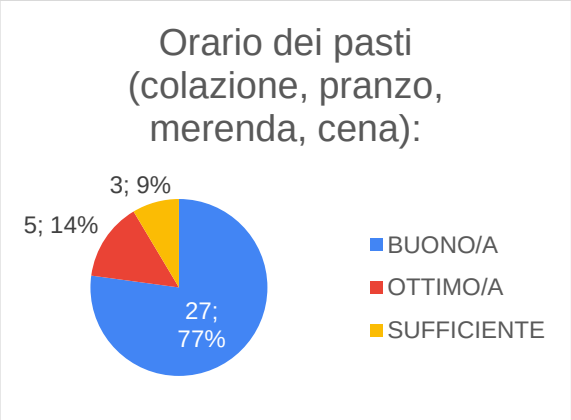
Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

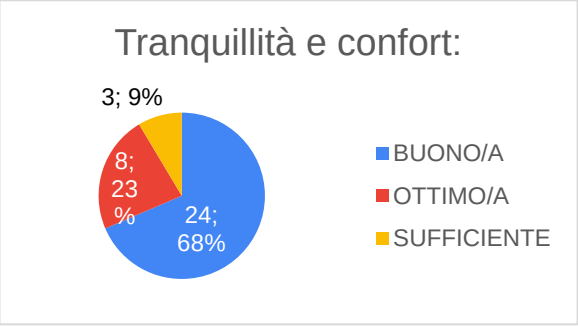
Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

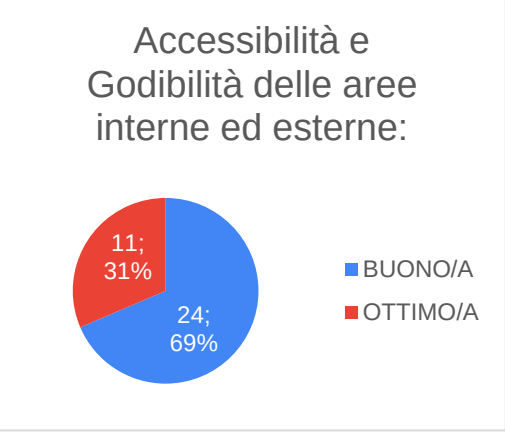


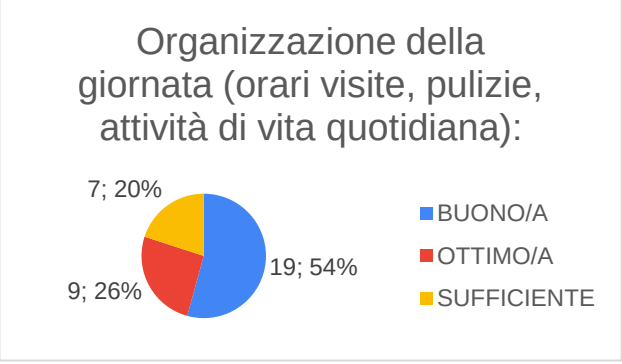
SERVIZI ALBERGHIERI

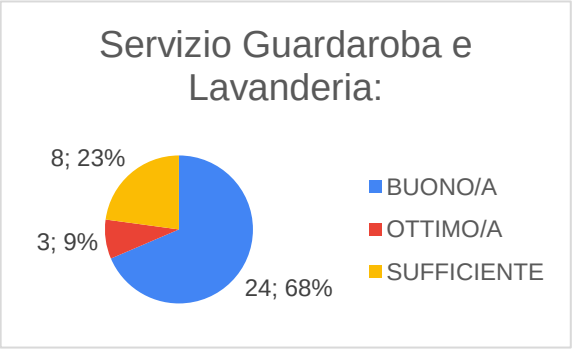










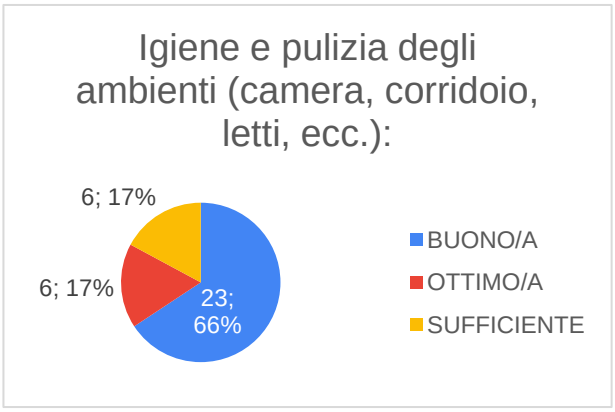


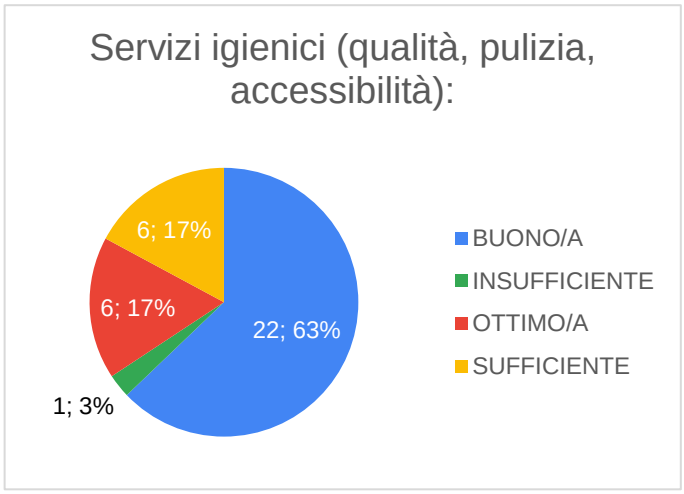
ARCOBALENO®
assistenza alla persona

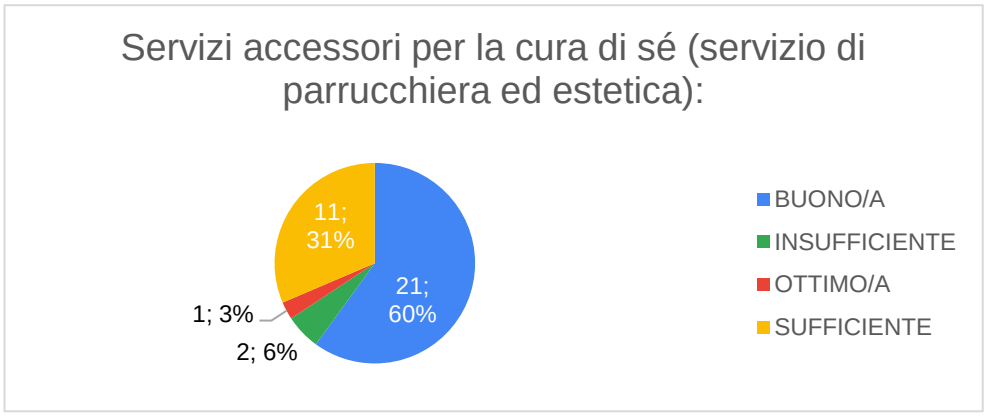
Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

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

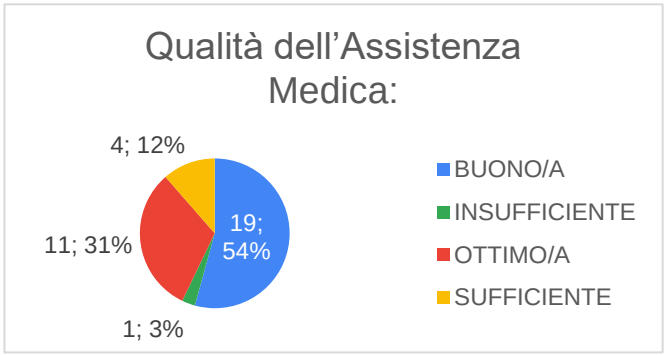
Albo Regionale
Cooperative Sociali
Iscrizione n. A118896
P.I. 01967560184

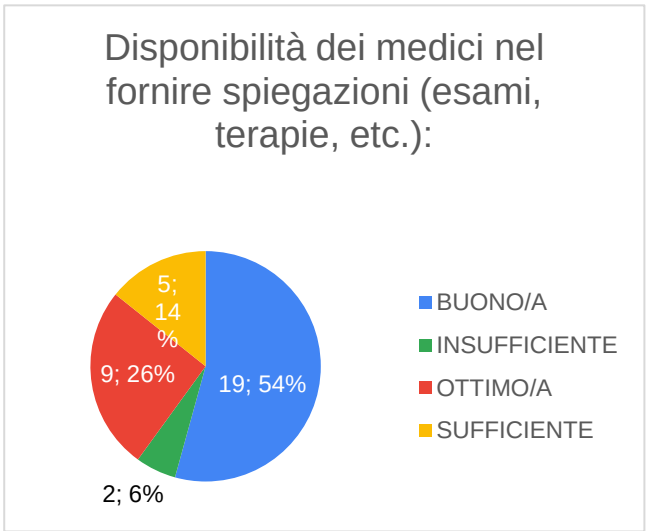


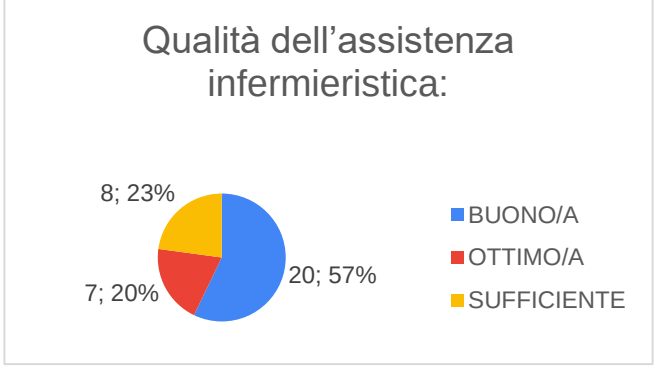




SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI







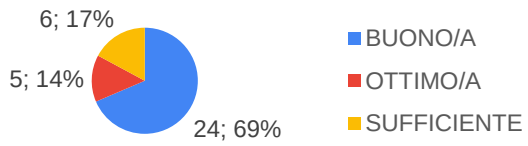
ARCOBALENO®
assistenza alla persona

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

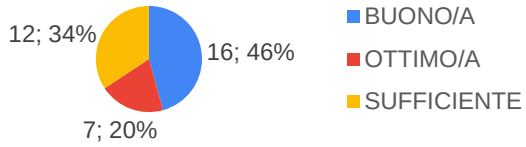
Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

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

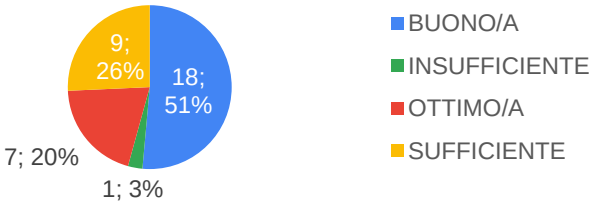
Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



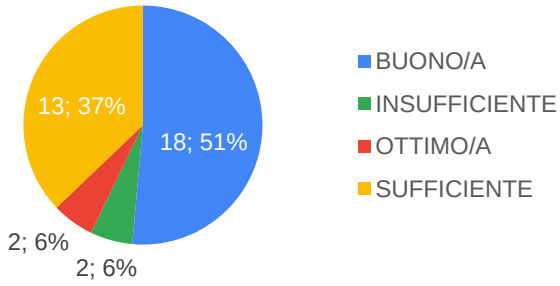
Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



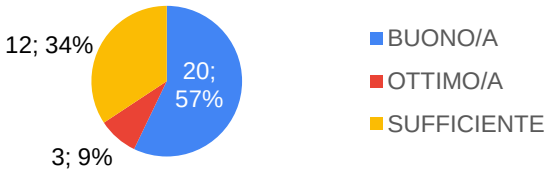
Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



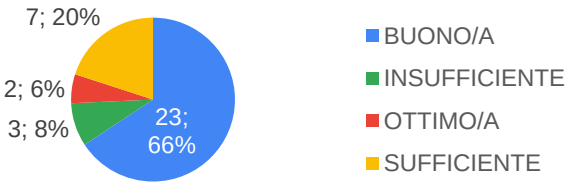
Frequenza delle attività di Fisioterapia:



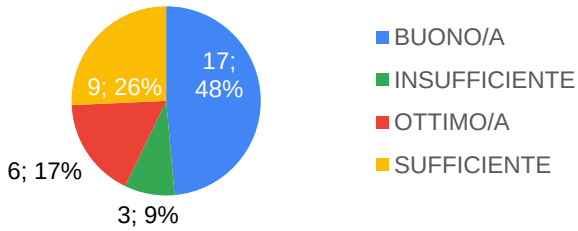
Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



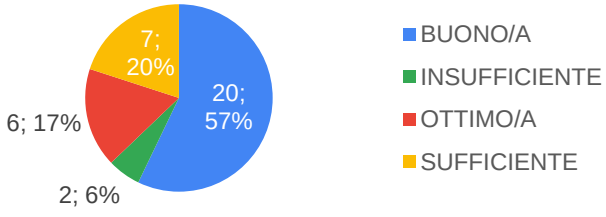
Laboratori Sperimentali per ospiti e familiari (Musicoterapia, Arteterapia, etc.):



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



Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:



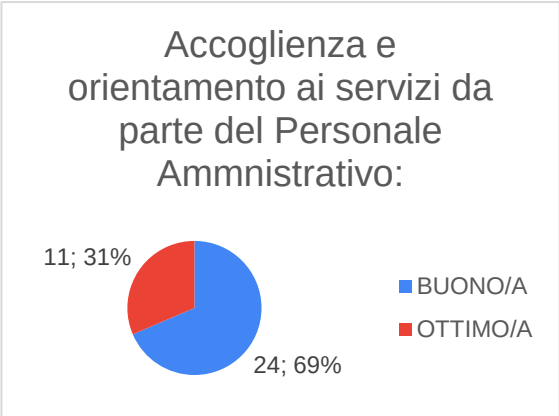
ARCOBALENO®
assistenza alla persona

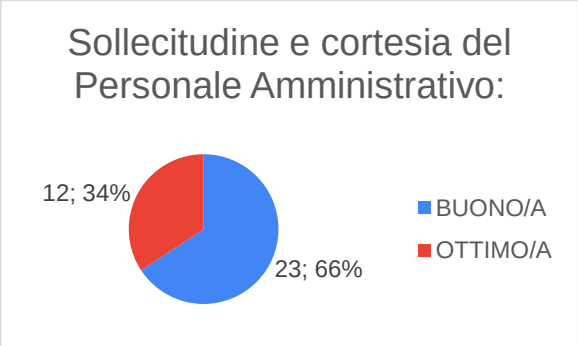
Cooperativa Sociale
Arcobaleno S.p.A.
Via Ferruccio Belli, 8
27051 Cava Manara (PV)

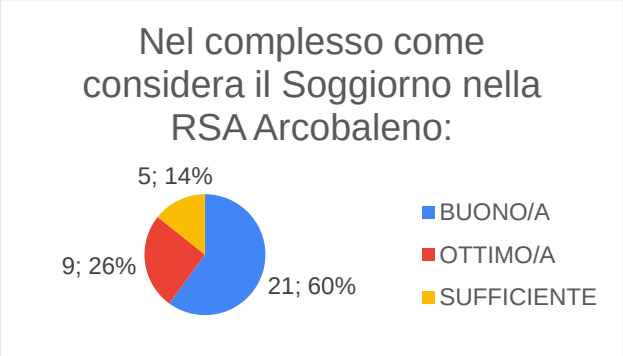
Tel. 0382.557311
Fax 0382.557329
info@arcobalenoassistenza.it
www.arcobalenoassistenza.it

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

SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI







ANNOTAZIONI GENERALI

<u>Gli aspetti maggiormente graditi:</u>

- La struttura
- La cortesia, disponibilità e cordialità
- L'assistenza medico/infermieristica
- La libertà di orario di visita, senza essere vincolati tassativamente a determinate fasce orarie.
- L'ambiente, pulizia, rispetto per gli ospiti e la cortesia da parte degli operatori e della dirigenza
- La struttura nel suo complesso. La disponibilità del personale addetto all'accoglienza e delle OSS
- L'ottima location. La struttura ancora perfetta. Non si ha la sensazione di entrare in una " casa di riposo ". Si respira per l'ampio spazio a disposizione. I soggiorni in Arcobaleno di parenti o conoscenti seguiti in questi 20 anni complessivamente sono stati tutti positivi
- Gli spazi esterni e la gentilezza del personale
- Al paziente piace la degenza
- L'ambiente pulito e confortevole
- La gentilezza e disponibilità dello staff
- Tutta la struttura in generale
- L'ambiente che risulta familiare e l'assistenza medica
- La tranquillità
- L'attenzione del personale OSS verso l'ospite

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

- Il personale infermieristico e OSS

Gli aspetti meno graditi:

- Nessuno
- Poco personale, dall'ASA all'OSS, all'infermiere e dottori: l'ospite non è accudito come dovrebbe, il parente deve essere presente per avere a volte l'assistenza necessaria all'ospite. Nel weekend e notti i medici sono praticamente a chiamata quindi assistenza non appropriata. Pulizia delle camere nei pomeriggi non è curata.
- Mancanza di personale ASA/OSS e più attività d'intrattenimento
- Per quanto riguarda l'aspetto amministrativo devo constatare che occorre sollecitare più volte una richiesta effettuata. Anche il servizio parrucchiera va sollecitato più e più volte
- Talvolta la scarsa professionalità del personale infermieristico. Mansioni del personale ASA insufficienti se non inesistenti
- Negli ultimi anni il Covid e difficoltà di reperire personale " Formato " incidono negativamente sulla qualità dell'offerta dei servizi. L'offerta alberghiera rimane ottima e abbondante. Ultimamente gran parte del personale ausiliario non porta, in evidenza il cartellino di riconoscimento. I vari disguidi di Lavanderia e Guardaroba non hanno ancora trovato miglioramenti. Si vedono ancora nelle stanze tavolini con il lato spigolo vivo a lato del passaggio per accedere ai bagni.
- Servizio Parrucchiere
- La retta
- La non pazienza degli OSS (per fortuna non tutti)
- L'offerta servizi, se paragonata alle rette, non è sufficiente
- Mi sembra carente l'attività d'intrattenimento
- Carenza di personale
- Gli animatori e medici

Suggerimenti/Considerazioni:

- Poter avere accesso per brevi periodi più volte l'anno
- Coinvolgere di più gli ospiti nelle attività quotidiane
- Assumere per avere maggiore assistenza all'ospite e decoro generale
- Penso che con il numero adeguato di operatori si possa raggiungere il top!
- Credo che, data l'importante retta versata, i servizi possano essere decisamente migliori. Dalla qualità del cibo al personale (in numero a mio parere insufficiente), ai beni di consumo erogati (Pannoloni troppo piccoli o grandi per taglie mancanti), al rimodernamento di alcune aree e la sistemazione dei servizi igienici spesso non funzionanti o parzialmente funzionanti
- Migliorare la professionalità del personale infermieristico e ASA; Aumentare il numero degli operatori socio sanitari, spesso insufficienti a gestire e a soddisfare i bisogni degli ospiti. Migliorare il servizio cucina inteso come qualità di cibo
- Dare suggerimenti da semplici "esterni" ai "professionisti" della struttura rimane sempre difficile. Considerate tutte le difficoltà di mancanza del personale, asse portante e motore della struttura che osservato da vicino complessivamente "si da da fare", mantenere l'attuale stato di qualità sarebbe già positivo, in attesa che le istituzioni del settore diano l'importanza necessaria alle problematiche di salute dei cittadini che non avendo altra scelta si devono rivolgere alle RSA.
- Tutto è migliorabile ma il livello di assistenza fornita è molto buono
- Diminuire la retta così si può fare più ricoveri
- Molta pazienza nei confronti dei pazienti

ARCOBALENO®
assistenza alla persona

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

- Maggiore attenzione nella cura dell'ospite (soprattutto per quanto riguarda la pulizia e l'igiene personale)
- Penso ci sia carenza di personale e questo a volte si riflette in modo negativo sugli ospiti
- Va tutto bene, ma sarebbe ottimale una programmazione "obbligatoria" o comunque una verifica scadenzata di necessità di intervento del servizio di parrucchiera quando l'ospite non è autonoma o timorosa a chiederlo di propria iniziativa.
- Carenza del personale, soprattutto OSS ed infermieri, è un problema piuttosto significativo ed evidente
- Maggior controllo nei reparti