



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

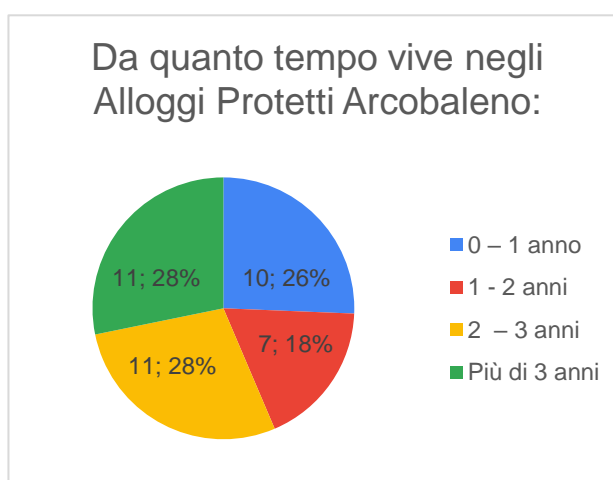
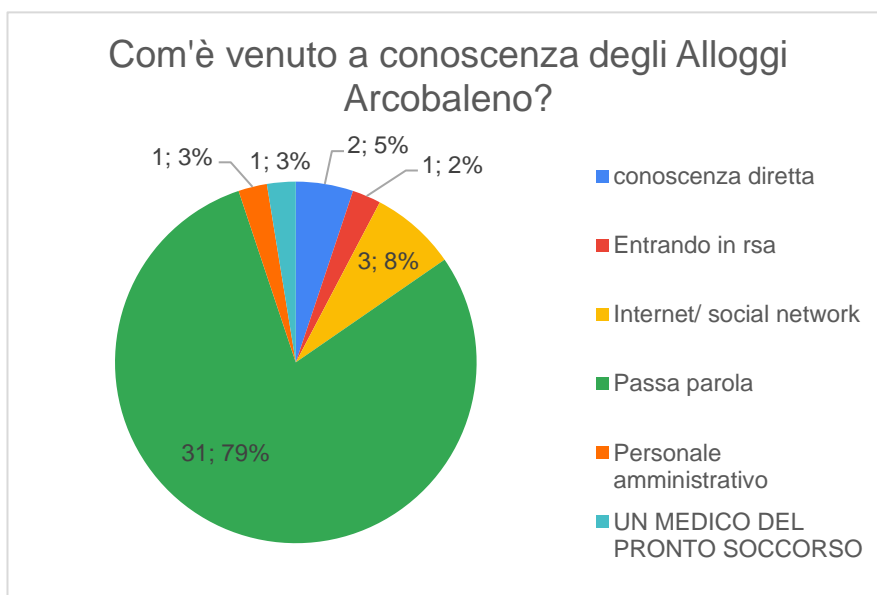
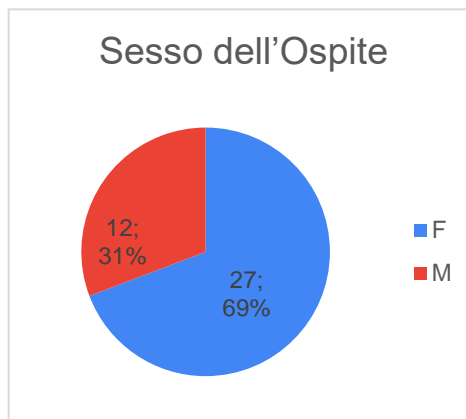
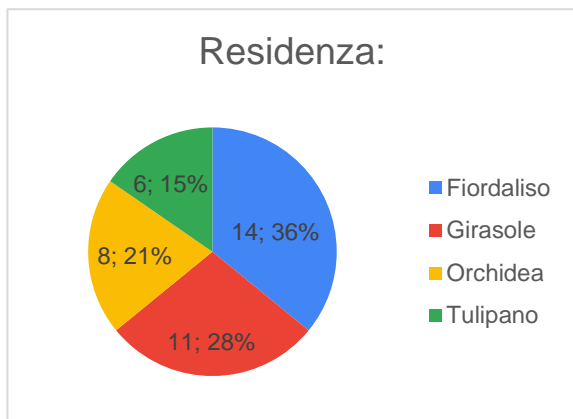
Albo Regionale  
Cooperative Sociali  
Iscrizione n. A118896  
P.I. 01967560184

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

**CUSTOMER SATISFACTION  
ANNO 2025**

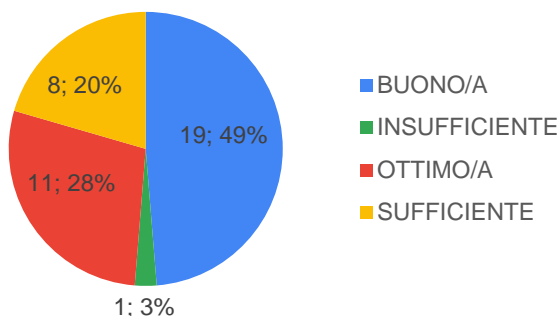
**DATI RILEVATI  
ALLOGGI PROTETTI PER ANZIANI  
APA ARCOBALENO  
CAVA MANARA**

## INFORMAZIONI GENERALI

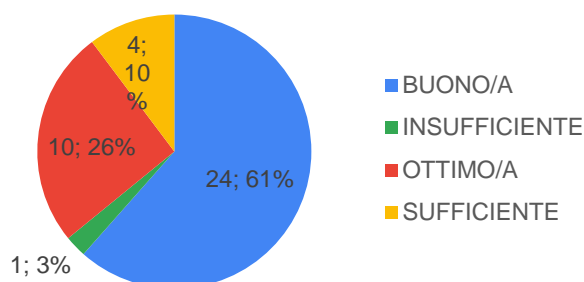


## SERVIZI ALBERGHIERI

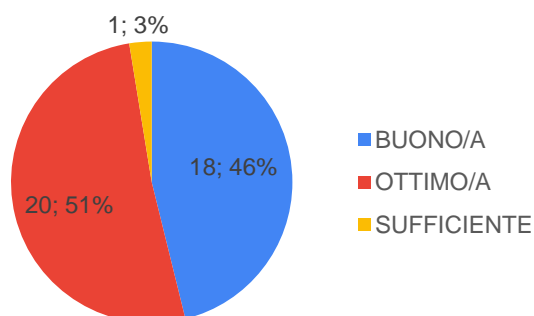
**Qualità ed adeguatezza del vitto:**



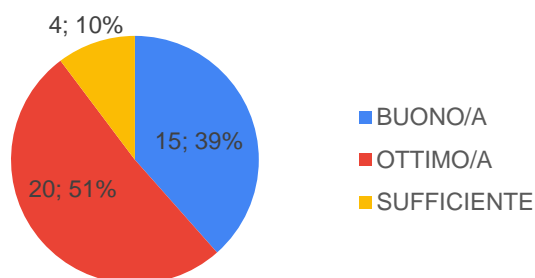
**Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):**



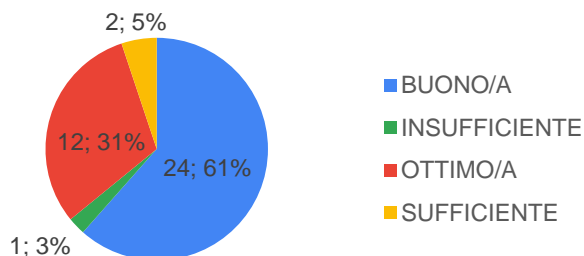
**Tranquillità e confort:**



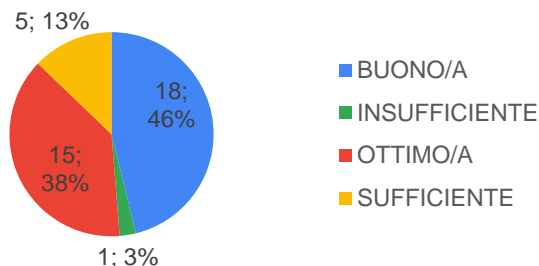
**Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:**



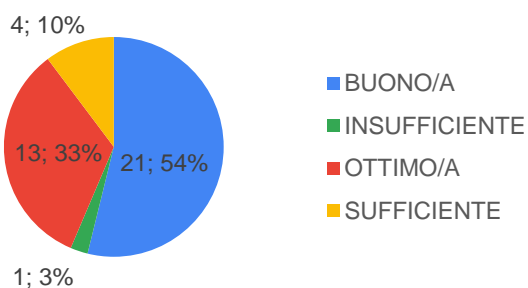
**Organizzazione della giornata (orari sorveglianza, pulizie, attività, etc.):**



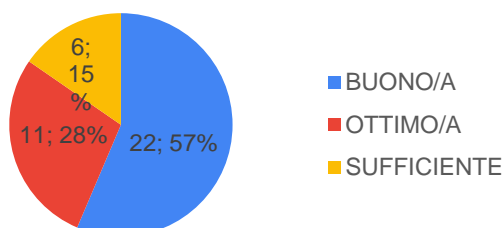
**Igiene e pulizia degli ambienti (appartamento, spazi di disimpegno, sale di vita comunitaria, etc.):**



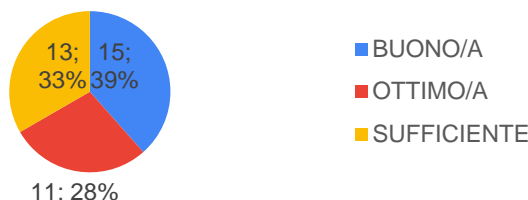
**Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):**



**Servizio Guardaroba e Lavanderia:**

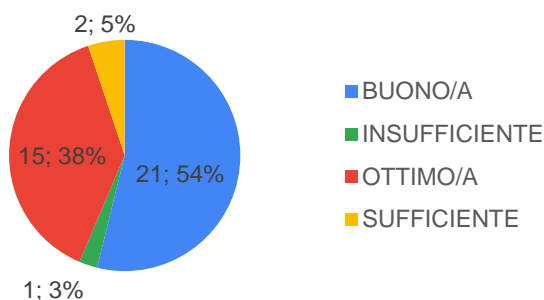


### Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

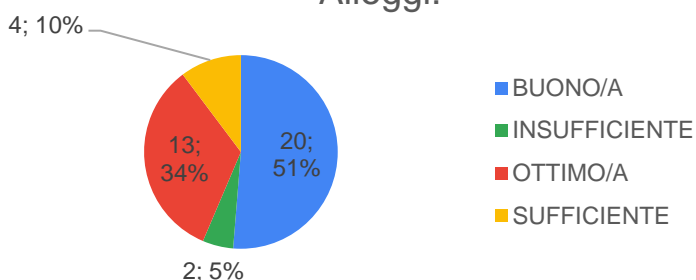


## SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

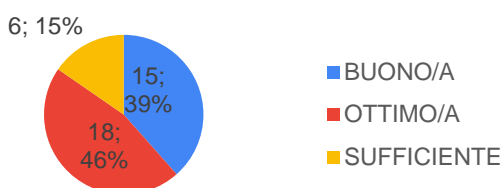
### Qualità dell'Assistenza Medica Interna (per emergenze):



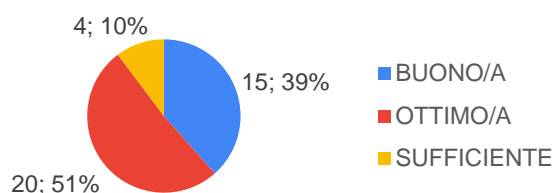
### Collaborazione tra Medico di Base e Equipe di assistenza degli Alloggi:



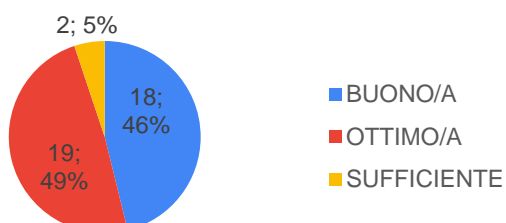
### Qualità dell'assistenza infermieristica:



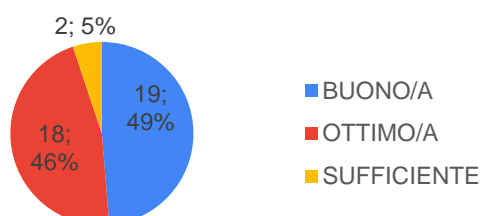
### Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



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



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



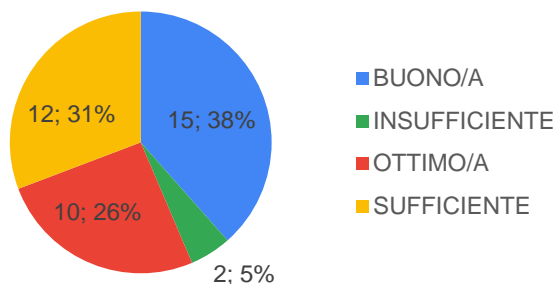


Cooperativa Sociale  
Arcobaleno S.p.A.  
Via Ferruccio Belli, 8

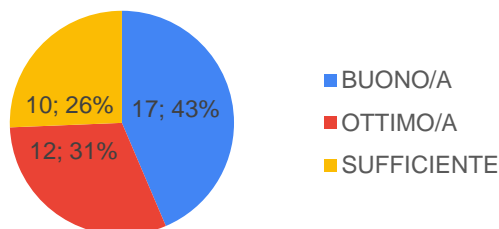
Tel. 0382.557311  
Fax 0382.557329  
info@arcobalenoassistenza.it

Albo Regionale  
Cooperative Sociali  
Iscrizione n. A118896  
7560184

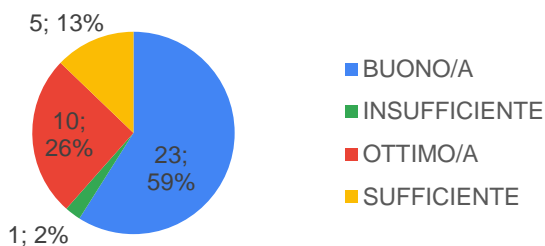
### Qualità delle attività di Fisioterapia e di Ginnastica:



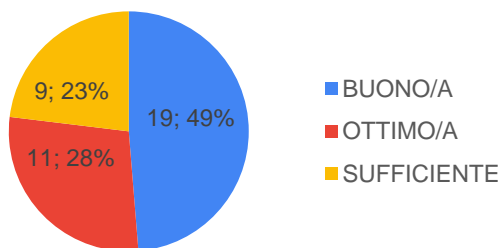
### Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



### Qualità dell'Animazione, dell'Assistenza Sociale e delle attività per il tempo libero:



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

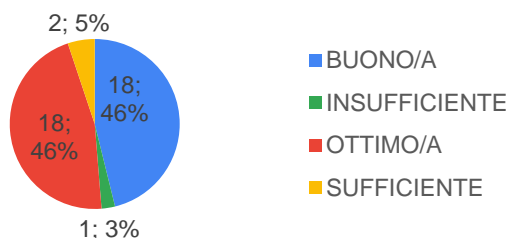


### Qualità dei Laboratori Sperimentali (Arteterapia, Musicoterapia, etc.):

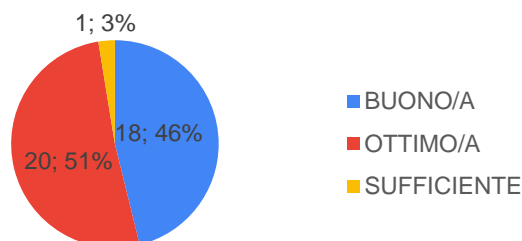


## SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

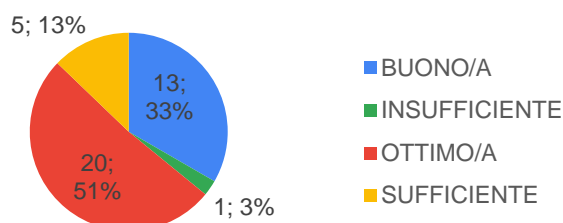
### Accoglienza e orientamento ai servizi da parte del Personale Amministrativo:



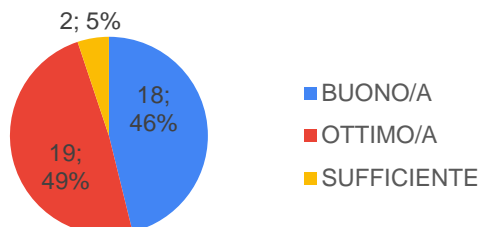
### Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



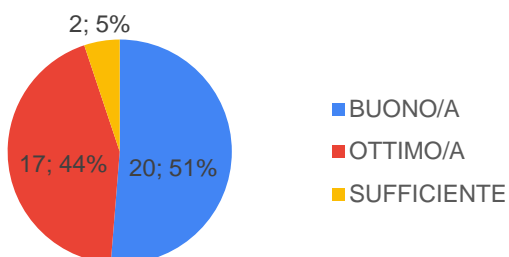
### Precisione, presenza e risolutezza sui problemi del Personale Amministrativo:



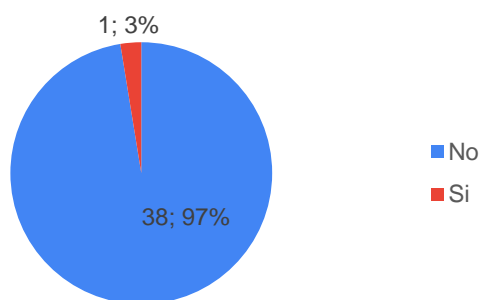
### Come considera l'aspetto dell'attenzione alla riservatezza personale:



### Nel complesso come considera il Soggiorno negli Alloggi Protetti:



### Ha avuto problemi con altri Ospiti residenti negli Alloggi?



#### Se si, come mai?

- Mi sono trovata in casa una persona che abita in un altro mini alloggio e che ha aperto la mia porta con la sua chiave.

#### Gli aspetti maggiormente graditi:

- La gradevolezza dell'ambiente esterno e interno
- Tranquillità e ordine generale
- Trovare i pasti pronti e le medicine
- Ambiente molto accogliente e personale qualificato
- Le educatrici fanno il fatto loro. Sono bravissime per le attività degli ospiti. Le ASA / OSS fanno il loro lavoro con il cuore
- Professionalità del servizio sanitario medico ed infermieristico, massima disponibilità dei servizi amministrativi nel risolvere qualsiasi pratica amministrativa e soddisfazione per la preparazione dei pasti; sensibilità massima delle OSS e del personale tecnico (Rodrigo).
- L'umanità peccato sia una prerogativa di pochi
- Spazi esterni/ tranquillità della Generalmente soddisfatto

### **Gli aspetti meno graditi:**

- Poca comunicazione tra i dipendenti; inoltre, non è mai colpa di nessuno quando qualcosa è scorretto o non viene fatto
- La cortesia e la precisione
- Per il momento nulla
- La cena troppo presto soprattutto d'estate
- Mancanza di assunzione di responsabilità'- Poca comunicazione tra le diverse figure
- Il fatto che ci sia poco personale. Costi troppo elevati
- Nessuno
- Incapacità all'ascolto da parte di molti
- Nessuno
- Le aeree esterne degli alloggi richiedono una maggiore attenzione e manutenzione

### **Suggerimenti/Considerazioni:**

- Il suggerimento è relativo al questionario, per alcune domande dovrebbe essere prevista anche la possibilità di rispondere "Non Utilizzato il servizio" (es. estetista, parrucchiere, fisioterapista, ginnastica...)
- Maggior comunicazione e sollecitudine; evadere le richieste in tempi brevi, senza dovere continuamente sollecitare quanto richiesto
- In generale va assolutamente migliorata la comunicazione e l'interazione fra le varie funzioni della struttura, soprattutto fra le funzioni sanitarie e amministrative e la comunicazione fra queste funzioni e gli ospiti e/o i parenti degli ospiti. Inoltre, vanno meglio gestite e meglio eseguite le richieste alla cucina, al fine di far fronte alle specifiche esigenze alimentari degli ospiti nei momenti in cui sono malati o di maggior disabilità.
- Si può sempre migliorare, avanti così
- Sugerirei di spostare l'ora della cena almeno di una mezzora
- Più personale agli APA
- Più attenzione alla persona anziana comparata almeno allo sforzo economico che le famiglie devono sostenere
- Nessuna
- Nessuna