



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

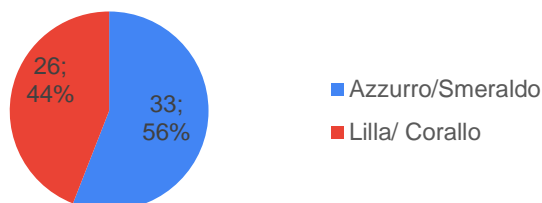
Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION
ANNO 2025**

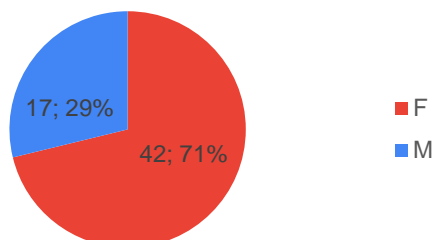
**DATI RILEVATI
RSA ARCOBALENO
PLUS**

INFORMAZIONI GENERALI

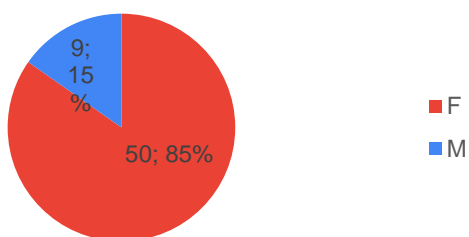
Reparto di appartenenza dell'Ospite:



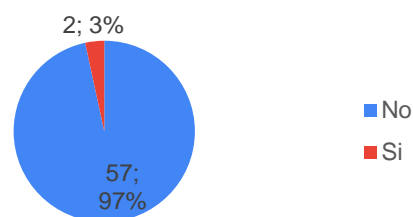
Sesso del compilatore:



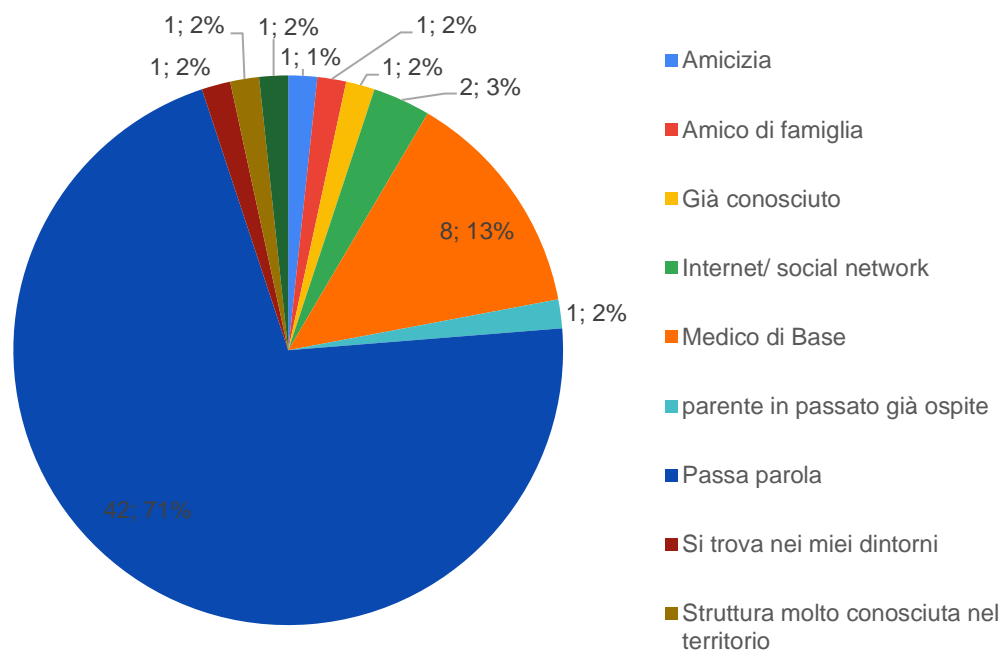
Sesso dell'Ospite



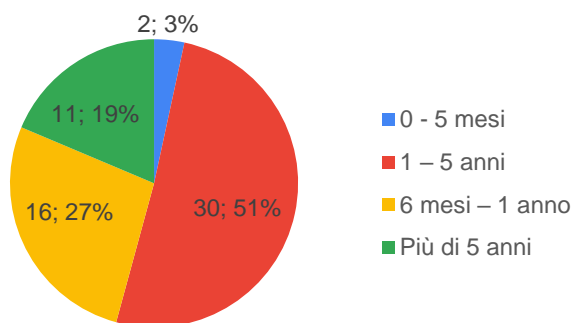
Ha avuto difficoltà a trovare la residenza?



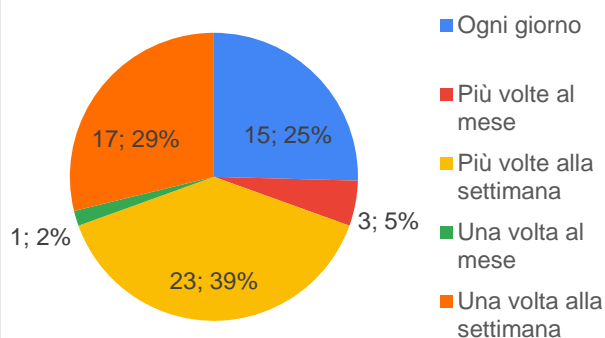
Com'è venuto a conoscenza della RSA Arcobaleno Plus?



Da quanto tempo l'Ospite è in struttura:

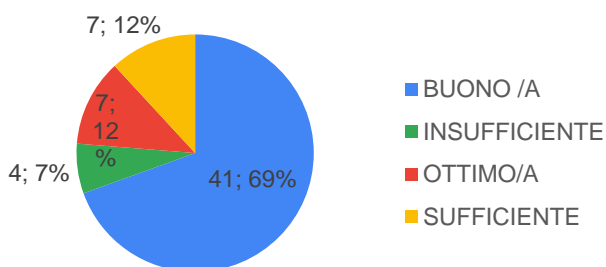


Frequenza delle visite all'Ospite:

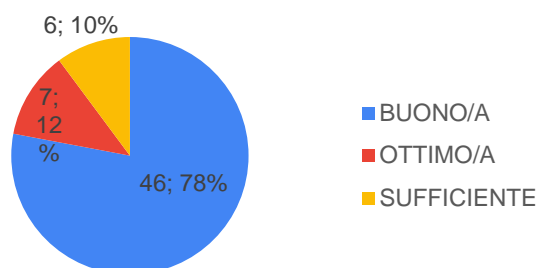


SERVIZI ALBERGHIERI

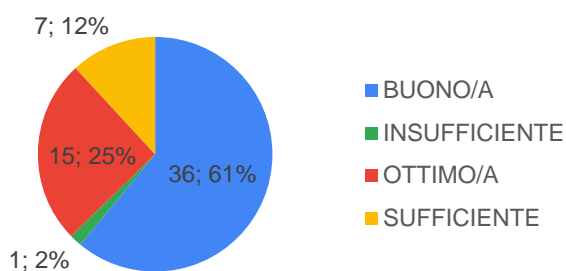
Qualità ed adeguatezza del vitto:



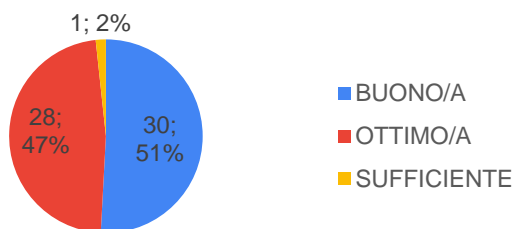
Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):



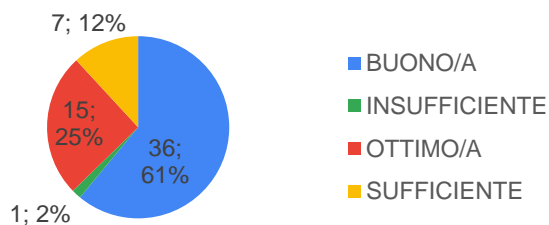
Tranquillità e confort:



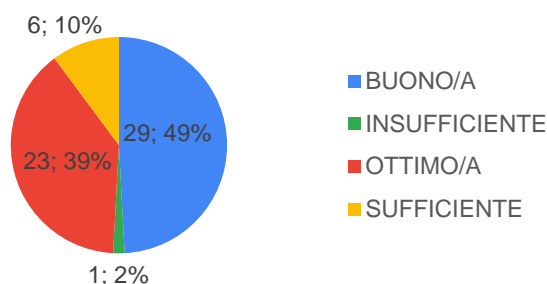
Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:



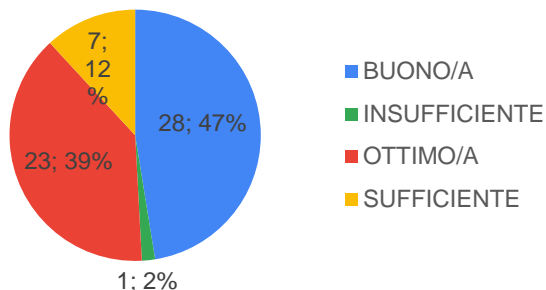
Organizzazione della giornata (orari visite, pulizie, attività di FKT, ecc.):



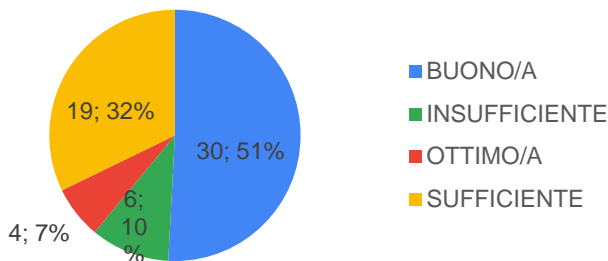
Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, ecc.):



Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):



Servizio Guardaroba e Lavanderia:

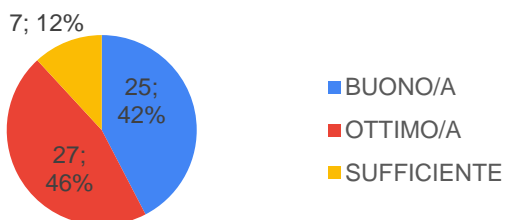


Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

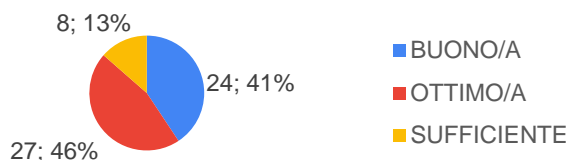


SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

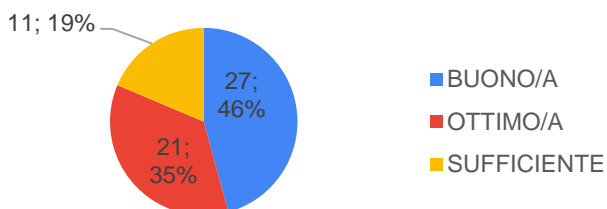
Qualità dell'Assistenza Medica:



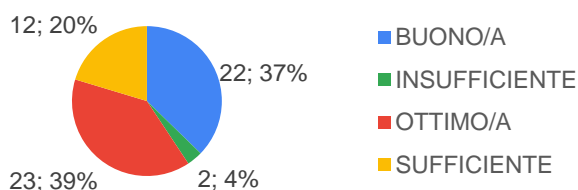
Disponibilità dei medici nel fornire spiegazioni (esami, terapie, etc):



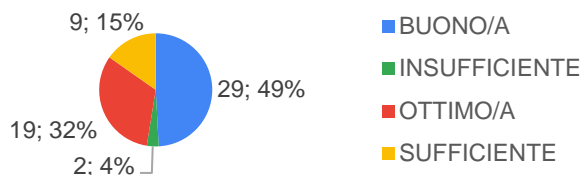
Qualità dell'assistenza infermieristica:



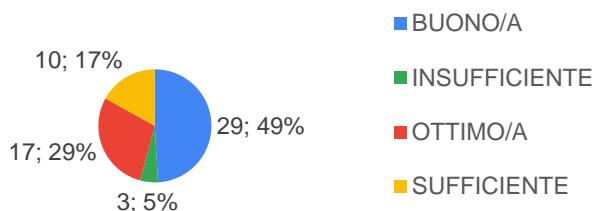
Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



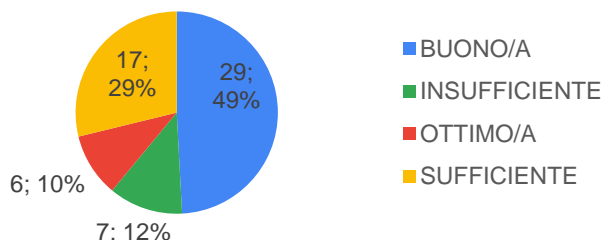
Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



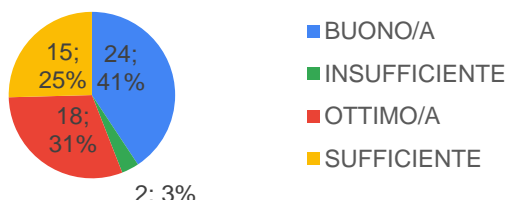
Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



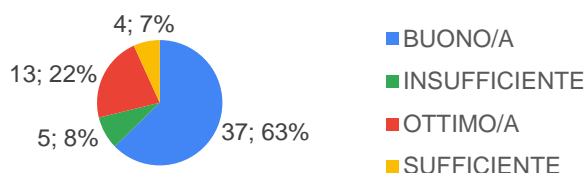
Frequenza delle attività di Fisioterapia:



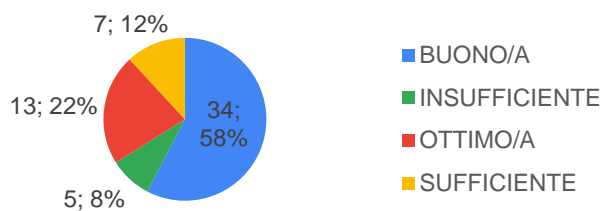
Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



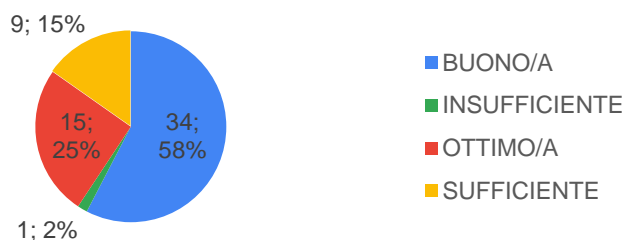
Qualità dei Laboratori Sperimentali per ospiti e familiari (Musicoterapia, Arteterapia, etc.):



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

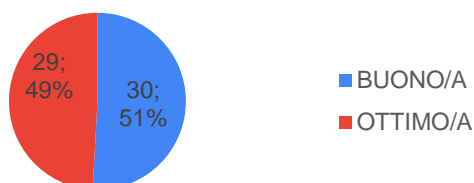


Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:

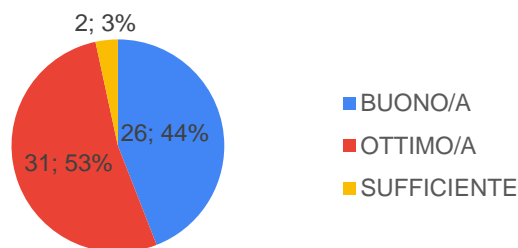


SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

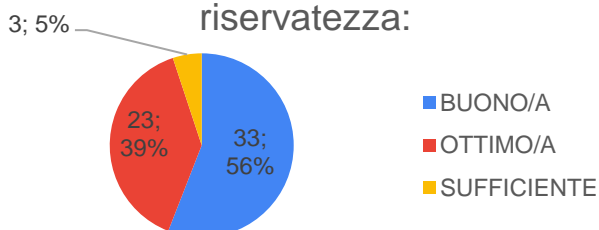
Accoglienza e orientamento ai servizi da parte del Personale Amministrativo:



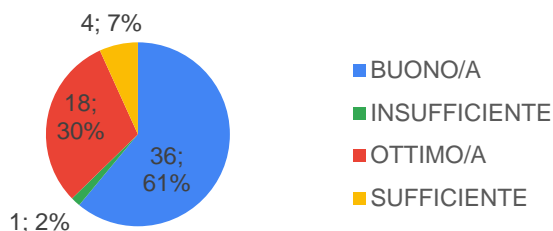
Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



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:

- Spazi comuni
- Spazi interni/esterni, attività educative, feste con i parenti
- Cure mediche e gestione ospiti
- Disponibilità del personale
- Rapporto con medici e cordialità di tutto il personale
- I diversi servizi
- Bella struttura, possibilità di usufruire degli spazi esterni molto curati
- La pulizia e l'animazione
- Allo stato attuale nessuno
- Gentilezza del settore infermieri, impiegate, impegno animatrici
- Poter andare tutti i giorni a far visita all'ospite, e stare anche in camera per il pasto
- L'assistenza alla cura della persona
- Educatori
- Empatia tra l'ospite e il personale infermieristico/OSS
- Pulizia

- l'ambiente accogliente
- Assistenza medica
- La disponibilità nel personale in tutti i ruoli, gli orari delle visite flessibili e soprattutto la sensibilità di tutto il personale infermieristico nei confronti dell'ospite, apprezzamento molto anche le attività ricreative per gli ospiti.
- Assistenza medica ed infermieristica. Comparto amministrativo
- La disponibilità del direttore
- Disponibilità dei medici
- Struttura moderna e funzionale con ampi spazi e tante zone verdi
- La gentilezza e capacità di determinati operatori/operatrici nell'ambito interno
- Professionalità e gentilezza del personale tutto
- L'idoneità degli ambienti
- Spazi e pulizia
- Pulizia degli ambienti
- Ambiente, attività e animazione anche se l'ospite non può partecipare
- Presenza costante dedicata all'ospite
- La cordialità, l'assistenza
- Poter entrare in qualsiasi momento
- La pulizia degli ambienti
- Tutto nel complesso

Gli aspetti meno graditi:

- Odore sgradevole nei corridoi; lentezza talvolta da parte del personale medico a visitare il paziente dopo una richiesta
- Lavanderia. Un po' lacunosa nel ricambio indumenti
- Orario cena troppo anticipato
- Retta molto alta
- La fretta nella cura quotidiana che viene costantemente comunicata agli anziani.
- La frequente scarsa empatia umana con le fragilità degli anziani.
- Curare meglio l'organizzazione della lavanderia.
- Ascoltare, per quanto possibile, i desideri degli ospiti sull'alimentazione.
- Nell'ultimo anno la qualità del cibo è molto peggiorata e le razioni sono spesso insufficienti
- Il cibo cucinato male e in modo non adatto all'età dei pazienti. Il fatto che da due animatrici si è passato ad una sola che non riesce a gestire l'attività non per colpa sua ma proprio perché sola. Forse si potrebbe spendere di più per questo aspetto e meno per la cura del giardino!
- Nel corso dell'ultimo anno il peggioramento è stato su molti aspetti
- Pulizia, menù, rapporto con il medico e familiare.
- Fisioterapia: non viene più fatta a mia madre - nuova lavanderia: esperienza negativa
- La gestione in generale
- La retta
- Poco controllo di chi transita nei reparti, più di una volta a mio padre sono spariti oggetti come il cellulare, mai più ritrovati
- Erogazione pasti
- Guardaroba
- Competenza del personale medico e infermieristico. Organizzazione in generale. Disponibilità nel risolvere problemi operativi

- Bagni
- La retta
- Ultimamente la pulizia dei locali lascia a desiderare. Personale o materiale utilizzati? Linguaggio non sempre appropriato degli operatori. Animazione inesistente non cercano di stimolarla in alcun modo. Parrucchiera penosa.
- ASA/OSS
- Non sempre i farmaci vengono somministrati in modo corretto (Sono stati assegnati farmaci di un altro paziente). A volte bisogna ricordare al personale preposto la somministrazione dei farmaci. Di notte a volte le chiamate per richiesta di assistenza rimangono senza risposta.
- La minor presenza di personale in periodi di vacanza e festività
- Problemi con restituzione da lavanderia
- Poca cura per l'ospite. Nessuna attenzione alle sue richieste. Nessun coinvolgimento nelle attività sociali e di animazione
- Lavanderia
- Mancanza di informazione sulle reazioni dell'ospite nel coinvolgimento nelle attività di animazione/musicoterapia/arteterapia ecc., sulle condizioni psicologiche e la collaborazione in sede di attività fkt
- Poca interazione fra infermieri e personale OSS, poco personale per la numerica dei pazienti, nessuna assistenza medica nei week end e festivi. Non tutte le OSS sono efficienti
- Aspetto economico
- Ci vorrebbe del personale che faccia fare un po' di conversazione alle persone più "attive" mentre sono o in sala TV o nel salottino
- Durante le festività importanti il personale è ridotto all'essenziale: gli utenti vengono parcheggiati nella sala pranzo molto tempo in anticipo.
- È probabilmente cosa di poco conto ma mi piacerebbe che mamma venisse vestita con i capi coordinati (così come li ho portati). Inoltre trovo che spesso abbia unghie e denti piuttosto sporchi
- Retta un po' alta

Suggerimenti/Considerazioni:

- Se viene chiesto un chiarimento, o viene fatto notare un disservizio, andrebbero considerate anche le ragioni dell'interlocutore...
- Interloquire con calma, dolcezza e rispetto con gli anziani
- Assumere un maggior numero di personale che sia però adeguatamente formato, motivato e portato alla difficile cura degli anziani
- Bisognerebbe migliorare la qualità del cibo, i pasti alle persone anziane dovrebbero essere serviti caldi ed il personale addetto alla distribuzione delle vivande dovrebbe essere al corrente delle patologie e dei problemi dell'ospite. Faccio un esempio, ad una persona con problemi di diabete non gli si possono dare continuamente pasta, riso e patate...
- Il servizio mi pare che stia man mano peggiorando. Forse si potrebbe spendere di più per la cucina e l'animazione e meno per la cura del giardino!
- Differenziare meglio le ferie delle animatrici nei mesi estivi quando anche i parenti si assentano per le ferie e l'animazione è praticamente inesistente il morale degli ospiti è a terra - servizio lavanderia scandaloso in proporzione alle rette - ultimamente continua a

cambiare il personale di reparto e gli ospiti fragili perdono i loro riferimenti - l'animazione in generale negli ultimi mesi è ridotta all'osso

- Aumentare sedie/divani nel parco
- Per alcune attività ho indicato insufficiente semplicemente perché da molto tempo, mia madre, non viene più coinvolta in nessuna attività
- Che ci sia il riscaldamento anche nel corridoio con vetrata che divide il Plus dall'altra struttura
- Prezzo troppo alto, servizio troppo basso
- La retta è troppo esosa
- Più assistenza ai pasti
- Nessuno
- Nel complesso la famiglia è soddisfatta dalla gestione del ricovero. Forse migliorabile l'attenzione al coinvolgimento dell'ospite in presenza di capacità cognitive mantenute
- Spero che non cambi nulla
- Il personale dovrebbe pensare al lavoro e fare meno chiacchiere e meno parolacce
- Addestrare al meglio ASA/OSS
- Maggior attenzione nella somministrazione dei farmaci, porzioni di cibo più abbondanti, cambio dei pannoloni più frequenti
- La maggior presenza di medici in struttura durante il fine settimana anche se reperibili ma non presenti in una struttura grande come questa con molti ospiti e purtroppo in casi urgenti, in situazioni particolari
- Le procedure in essere efficientano la gestione ma talvolta i singoli ospiti avrebbero bisogno di attenzioni specifiche per la situazione individuale
- In occasione della firma del PAI si potrebbe consegnare ai familiari una sorta di riepilogo che possa rispondere a quanto evidenziato negli aspetti meno graditi
- Le persone ammalate di Alzheimer che non possono usufruire delle attività di animazione, andrebbero seguite maggiormente
- Nessuna
- Nel complesso siamo soddisfatti, ci piacerebbe che facesse fisioterapia tutti i giorni (le fisioterapiste sono bravissime)
- Sarebbe bene esporre il menu per sapere cosa mangiano
- Anche se capisco che possa essere di difficile realizzazione, poiché posso venire solo nel fine settimana e quindi non è possibile parlare con i diretti responsabili, sarebbe bello poter avere una sorta di resoconto (la cui cadenza non so consigliare in quanto capisco che possa essere di difficile realizzazione) sulle attività svolte (fkt, animazione, ecc.) e relativa risposta della mamma nonché sulle condizioni di salute e psicologiche