



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

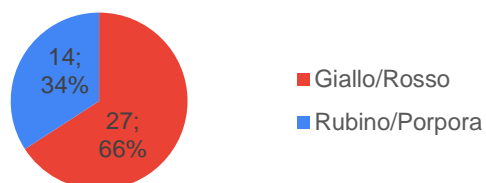
Ente Unico Gestore Cooperativa Sociale Arcobaleno S.p.A.

**CUSTOMER SATISFACTION  
ANNO 2025**

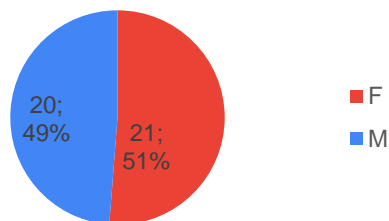
**DATI RILEVATI  
RSA ARCOBALENO  
SOLE**

## INFORMAZIONI GENERALI

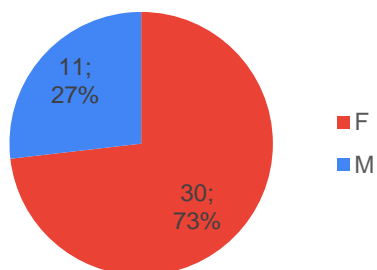
Reparto di appartenenza dell'Ospite:



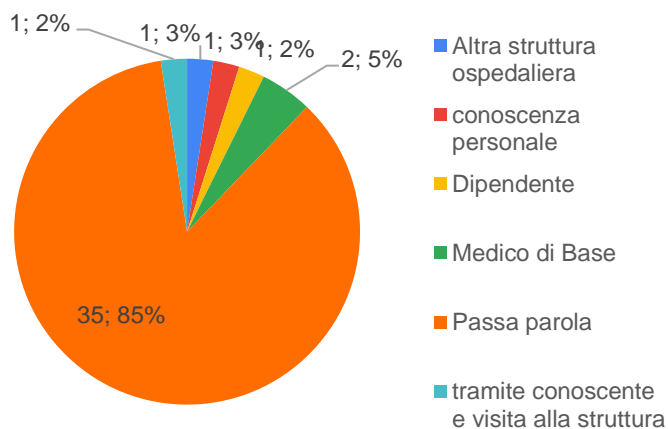
Sesso del compilatore



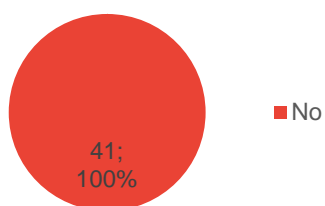
Sesso dell'Ospite



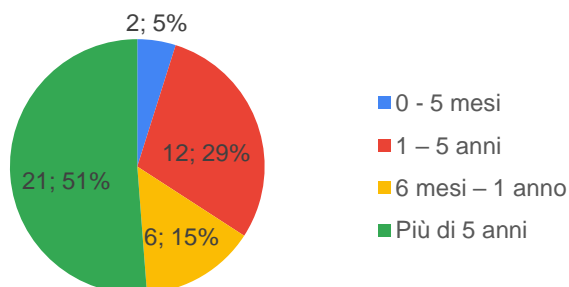
Com'è venuto a conoscenza della RSA Arcobaleno?



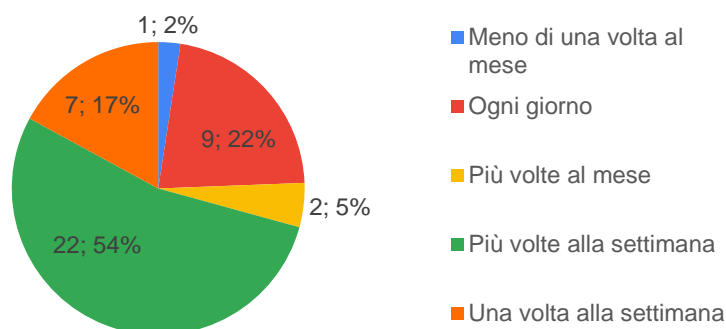
Ha avuto difficoltà a trovarci?



Durata Permanenza dell'Ospite:

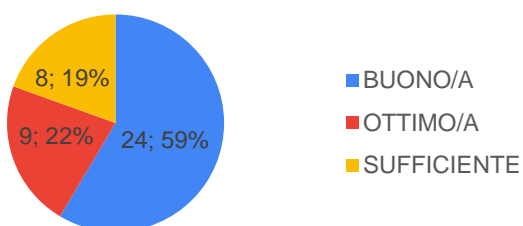


Frequenza delle visite all'Ospite:

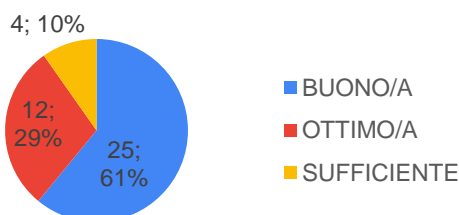


## SERVIZI ALBERGHIERI

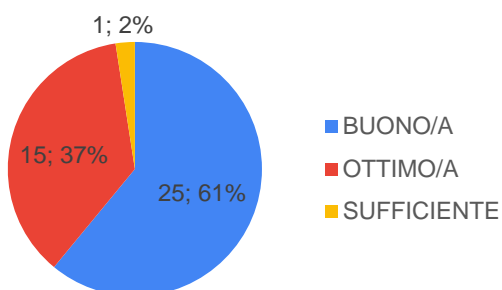
### Qualità ed adeguatezza del vitto:



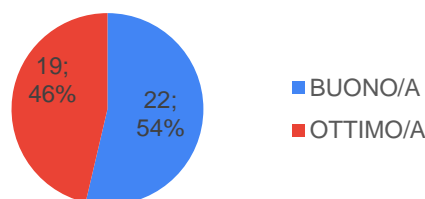
### Orario dei pasti (colazione, pranzo, merenda, cena):



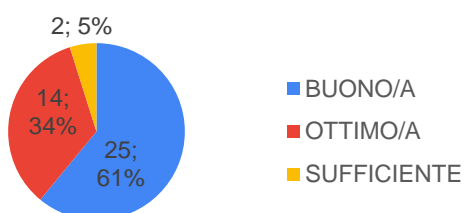
### Tranquillità e confort:



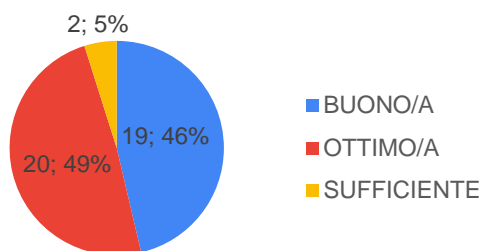
### Accessibilità e Godibilità delle aree interne ed esterne:



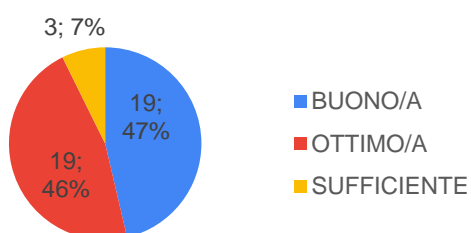
### Organizzazione della giornata (orari visite, pulizie, attività di vita quotidiana):



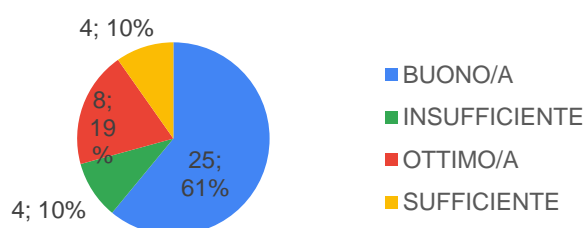
### Igiene e pulizia degli ambienti (camera, corridoio, letti, ecc.):



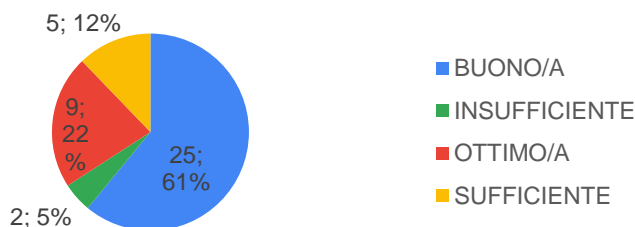
### Servizi igienici (qualità, pulizia, accessibilità):



### Servizio Guardaroba e Lavanderia:

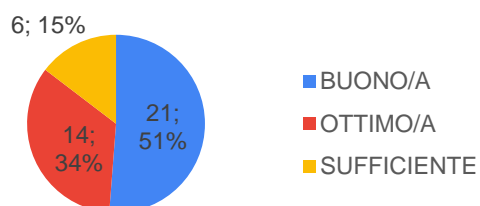


### Servizi accessori per la cura di sé (servizio di parrucchiera ed estetica):

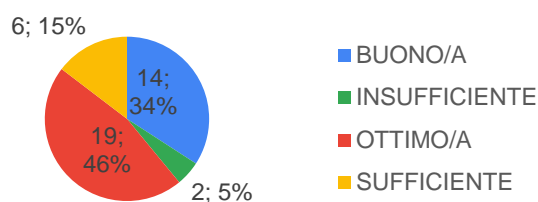


## SERVIZI SANITARI E ASSISTENZIALI

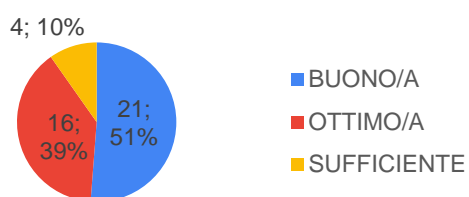
### Qualità dell'Assistenza Medica:



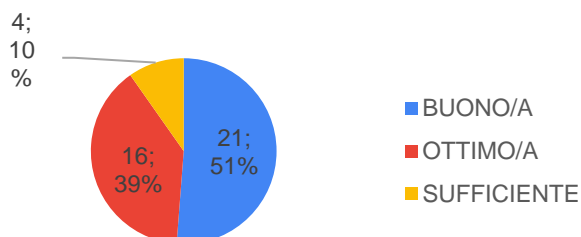
### Disponibilità dei medici nel fornire spiegazioni (esami, terapie, etc.):



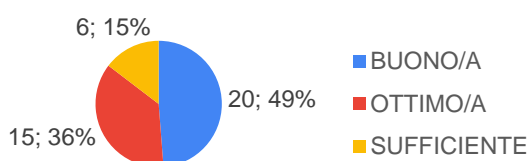
### Qualità dell'assistenza infermieristica:



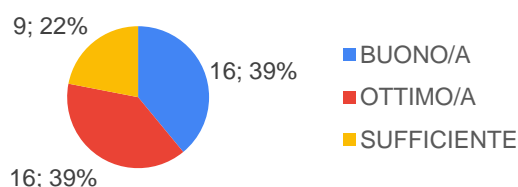
### Sollecitudine e cortesia degli infermieri nel rispondere alle richieste:



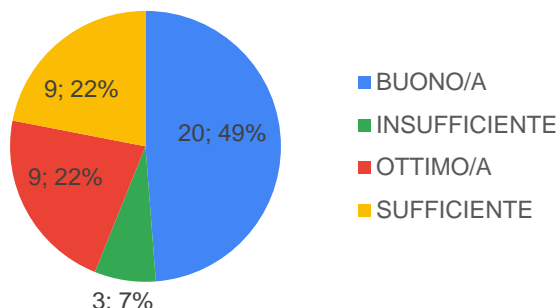
### Qualità dell'assistenza del personale ausiliario (ASA/OSS):



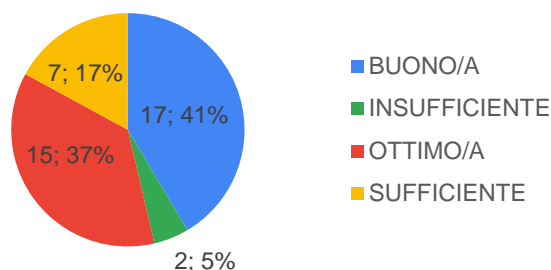
### Sollecitudine e cortesia degli ASA/OSS nel rispondere alle richieste:



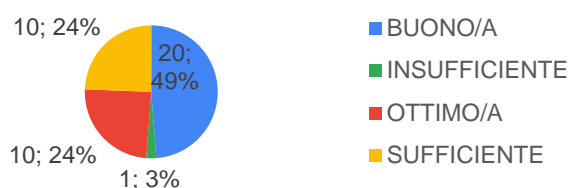
### Frequenza delle attività di Fisioterapia:



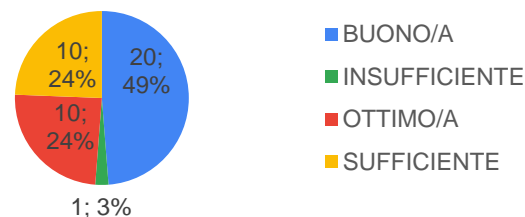
### Sollecitudine e cortesia dei fisioterapisti nel rispondere alle richieste:



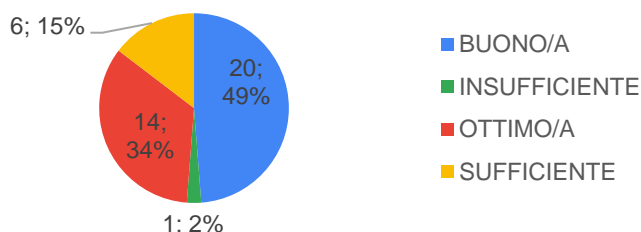
### Qualità dei Laboratori Sperimentali per ospiti e familiari (Musicoterapia, Arteterapia, etc.):



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

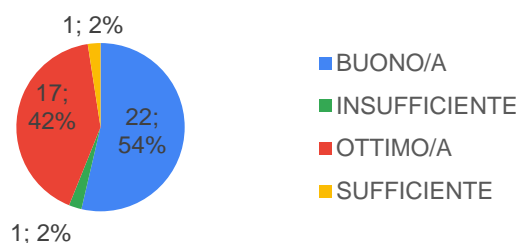


### Sollecitudine e cortesia degli Psicologi, Educatori e Assistenti Sociali:

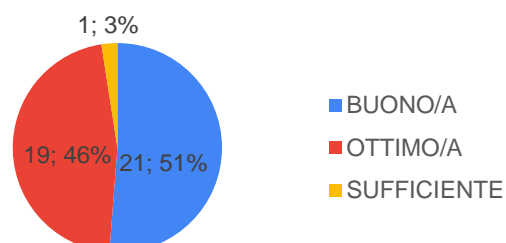


## SERVIZI AMMINISTRATIVO/GESTIONALI

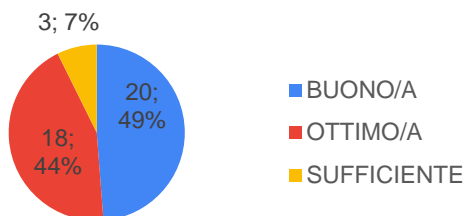
### Accoglienza e orientamento ai servizi da parte del Personale Amministrativo:



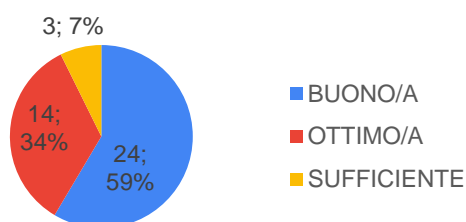
### Sollecitudine e cortesia del Personale Amministrativo:



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



Nel complesso come considera il Soggiorno nella RSA Arcobaleno:



## ANNOTAZIONI GENERALI

### Gli aspetti maggiormente graditi:

- Spazi esterni
- Assistenza medica, infermieristica e OSS
- Accessibilità a qualsiasi ora della giornata
- Alcune OSS sono davvero attente e cercano di accontentare le richieste dei famigliari per migliorare il benessere del paziente. Silvia l'infermiera, persona molto empatica e competente
- Ambiente confortevole e accogliente
- Il personale pur mantenendo un atteggiamento professionale sa anche creare un'atmosfera familiare
- La pulizia degli ambienti
- L'umanità e l'affetto che il personale ha verso il proprio familiare
- L'attenzione del personale sia medico che infermieristico
- Poter fare visita ai degenti senza troppi impedimenti
- Personale qualificato
- L'essere cordiali sempre
- Cura e gentilezza
- Pulizia e igiene dell'ospite, ottima apertura al confronto e colloquio fra personale e parenti
- Spazi esterni

### Gli aspetti meno graditi:

- Carenza di attività per Alzheimer
- Poca animazione
- Disorganizzazione nella gestione del vestiario degli ospiti
- I medici, escludendo il Dottor Zambelli, faticano a rispondere. A volte devi chiamare giorni prima di ricevere una risposta
- L'assistenza all'ospite, va sollecitato e verificato dai parenti
- Non saprei

- il fatto che spariscono gli effetti personali lasciati agli ospiti, sia abbigliamento che creme e profumi. La mancata pulizia della sedia a rotelle. Poca organizzazione nel gestire gli ospiti che non deambulano che vengono spesso lasciati a letto per mancanza di personale
- Un po' più di cura nell'igiene sul proprio familiare
- Nessuno
- La scarsa e poco professionale attenzione alle attività socio educative riservate ai degenti che fa pensare che non esista un programma riservato a queste attività socio cognitive con relative ripercussioni sull'umore e la psiche
- La persona in questione risiede in un reparto non adatto al suo stato fisico e mentale. Di conseguenza non è più in grado di intendere e volere . Ok decadimento cognitivo ma è l'unica persona che parla solo con il personale infermieristico. Non può interagire con altri ospiti perché, purtroppo , o sono in stato vegetativo o non ci sono più mentalmente . Ripeto, questo non è il reparto adatto a questa persona
- Evidente mancanza di personale
- Mancanza di comunicazione dalla struttura verso i parenti
- Troppe spese extra rispetto alla retta
- Poca attenzione alla manutenzione di armadi/cassetti/ muri macchiati/ tv senza telecomando
- Difficoltà a parlare con i medici, nei riguardi dell'ospite poca attenzione alla pulizia, posizionamento in bascula, servizi di lavanderia al limite della decenza , molti giorni ospiti senza cambi per problemi di lavaggio o stiratura

### **Suggerimenti/Considerazioni:**

- Più animazione ed attività
- Migliorare il servizio lavanderia e la gestione degli armadi
- Nel complesso trovo che con questo team, il reparto giallo rosso sia migliorato in questo ultimo anno
- Maggior personale (da ASA/OSS a infermieri/medici) per poter assistere l'ospite senza che debbano essere i parenti a verificare e chiedere assistenza
- Per quanto riguarda attività ed intrattenimento credo ci sia spazio per migliorare
- Più organizzazione vedi risposta precedente
- Buona RSA, da consigliare!
- Nessuno
- Aumentare e migliorare le attività socio-cognitive servirebbe a migliorare la qualità della vita dell'anziano ma ciò richiede una preparazione che manca al personale che se ne occupa. Anche la visione di vecchi film comici potrebbero contribuire al loro intrattenimento (Totò, Fabrizi, etc.)
- Cambiare reparto alla persona in questione. Prezzi troppo elevati
- Aumentare personale qualificato
- Le nuove assunzioni dovrebbero essere monitorate maggiormente, a volte in sorveglianza si vedono operatori seduti intenti a utilizzare cellulare, chi controlla gli ospiti? la caposala dovrebbe farsi vedere maggiormente nei reparti, chi controlla gli operatori?