



**ANFFAS**<sup>ONLUS</sup>  
dal 1958 la persona al centro

**ROMA**

*Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale*

Sede Legale e Amministrativa: Via Aurelia Antica 269 - 00165 Roma

Codice Fiscale e Partita IVA: 07009661005

Personalità Giuridica n. 61/2002

Tel: 06.635263 - Tel. e Fax: 06.634785

E mail: anffas.roma@tiscali.it

Sito web: www.anffasroma.eu

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

## QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE SOGGIORNI ESTIVI - ANNI 2019 & 2022

### RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI SOGGIORNI ESTIVI

<i>FAMILIARI PARTECIPANTI</i>	<b>ANNO 2019 TOT. UTENTI: N. 139</b>	<b>ANNO 2022 TOT. UTENTI: N. 114</b>
	<b>67</b>	<b>65</b>
<b>RAPPRESENTATIVITA' TOTALE</b>	<b>48,2%</b>	<b>57%</b>



### QUANTO È SODDISFATTO/A ... 1. Delle informazioni ricevute prima del soggiorno (albergo, referenti, orari di partenza, numeri telefonici, eccetera)?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
<b>2017</b>	<b>2,9</b>	<b>26,7</b>	<b>70,5</b>	<b>0</b>
<b>2018</b>	<b>4,4</b>	<b>29,8</b>	<b>63,2</b>	<b>2,6</b>
<b>2019</b>	<b>3% (2)</b>	<b>28,4% (19)</b>	<b>68,7% (46)</b>	<b>0</b>
<b>2022</b>	<b>0</b>	<b>26,2% (17)</b>	<b>73,8% (48)</b>	<b>0</b>

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 2. Delle informazioni ricevute durante il soggiorno (facilità di contatto telefonico, disponibilità a riferire, eccetera)?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	3,8	20	76,2	0
2018	0,9	21,1	75,4	2,6
2019	4,5% (3)	23,9% (16)	71,6% (48)	0
2022	4,6% (3)	23,1% (15)	72,3% (47)	0

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 3. della gestione del capogruppo?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	2,9	14,3	81,9	1
2018	1,8	13,2	82,5	2,6
2019	1,5% (1)	10,5% (7)	88,1% (59)	0
2022	3,1% (2)	23,1% (15)	73,8% (48)	0

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 4. dell'assistenza fornita dagli operatori di riferimento?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	4,8	17,1	76,2	1,9
2018	0,9	18,4	78,1	2,6
2019	4,5% (3)	19,4% (13)	74,6% (50)	1,5% (1)
2022	7,7% (5)	23,1% (15)	69,2% (45)	0

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 5. di come ha trovato il Suo congiunto al rientro (dal punto di vista fisico)?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	2,9	21,9	73,3	1,9
2018	0,9	18,4	77,2	3,5
2019	4,5% (3)	25,4% (17)	70,2% (47)	0
2022	6,2% (4)	20% (13)	73,8% (48)	0

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 6. di come ha trovato il Suo congiunto al rientro (dal punto di vista psicologico)?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	2,9	17,1	79,1	1
2018	2,6	21,1	72,8	3,5
2019	4,5% (3)	22,4% (15)	73,1% (49)	0
2022	6,2% (4)	20% (13)	73,8% (48)	0

QUANTO È SODDISFATTO/A ... 7. Della qualità del soggiorno estivo nel suo complesso?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2017	2,9	21	73,3	2,9
2018	0,9	26,3	70,2	2,6
2019	1,5% (1)	20,9% (14)	73,1% (49)	4,5% (3)
2022	3,1% (2)	32,3% (21)	64,6% (42)	0

.....

## Soggiorni Estivi 2019 - 2022/CONSIGLI E SUGGERIMENTI

### ASPETTI DA MIGLIORARE 2019:

- I bagni in camera non sono adeguati;
- Possibilmente evitare gruppi troppo numerosi;
- Io metterei per i soggiorni sempre le assistenti che già li conoscono per lavorare meglio con loro ed avere meno problemi;
- Gli operatori di riferimento devono avere notizie complete dell'utente;
- Il rapporto diretto con gli operatori di riferimento;
- Cambiare località;
- Controllare se i cellulari sono utilizzabili - un fisso facilmente usabile;
- Possibili gite in più.

### ASPETTI DA MIGLIORARE 2022:

- Nessuno, grazie! Irene è tornata dal soggiorno in ottima forma, contenta e serena.

- Scelta degli operatori ....., conoscenza approfondita ....., facendo capire il ruolo che devono assumere ed il grado di disabilità con il quale devono vivere tutti i giorni. Gli operatori devono sapere la patologia del disabile.
  - Più contatto con i famigliari.
  - Località con più servizi negozi e bar, attività più rilassanti, camminate da ridurre.
  - Maggiore attenzione alla dieta ipocalorica anche se ci rendiamo conto che non è semplice Matteo è ingrassato di 3 Kg.
  - L'utente è tornato dimagrito e visibilmente "intontito".
  - Non ci sono aspetti da migliorare se mio figlio è stato bene è grazie a voi e poi dopo 3 anni ne sentiva la mancanza, grazie a tutti Voi.
  - Attendo l'iban per effettuare il pagamento del soggiorno.
  - Ippolita ha cambiato operatrice per 3 volte. Ma questo non sembra averla turbata ho avuto solo qualche difficoltà a contattarla.
  - Come già segnalato nella prima parte del questionario è stato impossibile raggiungere telefonicamente Daniela per un saluto. Diverse volte la sera alle 20,30 ho provato a chiamare ma era sempre occupato, capisco .... Speravo almeno di venire richiamata. Per Daniela eravamo tranquille ci avrebbe fatto piacere salutarla. Comunque l'importante è che sia stata una vacanza goduta dai ragazzi, e così è stato almeno per Daniela!
  - Più conoscenza dell'operatore anche se si è rivelato all'altezza della situazione "bene".
  - Il mio consiglio è che dovrebbero avere nei soggiorni sempre persone che conoscono bene i ragazzi, per fare un lavoro più sereno e tranquillo sia per i ragazzi sia per gli assistenti che sanno come comportarsi. E' importante avere persone che sanno già tutto dell'assistito.
  - Non ho avuto nessuna comunicazione durante il soggiorno (con esclusione di un avviso COVID). Minori svaghi – probabilmente causa situazione Covid- però qualche passeggiata in più e qualche nuotata in più avrebbero portato ad un minor uso di giga.
  - Scelta operatore più adeguata.
  - TUTTO OK!!!
  - L'albergo non ha soddisfatto ne gli operatori. Hanno lamentato poca pulizia delle camere e cibo non eccelso.
  - Scarsa igiene: valigia in condizioni disastrose ed importante infezione ad una ferita che sarebbe dovuta essere medicata 4 volte al di .....
  - Se è possibile più controllo sull'igiene dei ragazzi, (mi scuso) ma ho la sensazione che mia figlia non abbia avuto la giusta igiene (pur dicendomi che veniva fatta la doccia nel bagno attrezzato), per il resto nulla da obiettare, vi ringrazio.
  - Trovo che il distacco che la persona che accompagna il ragazzo debba essere fatto gradualmente. Federica ha risentito del fatto che la persona affiancata alla fine della vacanza sia sparita. Trovo che l'accompagnatrice abbia fatto delle spese non necessarie come (abbigliamento –braccialetti –mollette –borsette). Avrei preferito che spendesse i soldi in giochi o divertimenti.
  - Location del soggiorno. Per quanto riguarda Anna e la famiglia non c'era da subito chiaro che il soggiorno non sarebbe stato in una località marittima, questo ha creato tensione in Anna. Gestione della biancheria da pulire. C'isono stati chiesti pochi cambi per il numero di giorni. Eravamo certi che i ragazzi sarebbero stati supportati con una lavanderia.
- In relazione a tale questionario, rimando all'intercorso incontro in data 13/9 alla presenza della Dott.ssa Bausano , del capogruppo Di Segni, del DS dott. Cerciello e del dott. Anceschi con la protuttrice legale Ariela Zarfati accompagnata dalla sorella Claudia. Antipatica situazione venutasi creare durante i soggiorni estivi da rendere ovviamente come già detto in sede di incontro la soddisfazione del tutto insufficiente.

## **ASPETTI POSITIVI 2019:**

- Siete tutti bravissimi e gli accompagnatori persone meravigliose con un grande cuore;
- Sia il capogruppo che gli accompagnatori hanno grande attenzione per mia sorella che considera il periodo come le sue vere vacanze, sia per la varietà di attività svolte che per l'allegria con cui in generale vengono svolte le attività;
- E' stata un'esperienza molto positiva (aspettando la prossima estate);
- Il rapporto umano tra capogruppo e operatori;
- Giordano è stato benissimo, ottimi i rapporti con il compagno Marco e l'operatore Sandro;
- Informazione sull'alimentazione del congiunto;
- La disponibilità sempre cortese della capogruppo sig. B. Battistini;
- vi posso solo ringraziare per il sollievo che mi date in quei giorni
- L'assistente di questo soggiorno era molto disponibile ed ha capito subito come comportarsi con la ragazza;
- Alessio è al suo decimo soggiorno. Il suo entusiasmo nel partire ed il suo sorriso al rientro parlano da soli;
- Le varie attività svolte;
- la durata del soggiorno estivo e l'organizzazione in generale;
- Ottima la struttura, buono il rapporto operatori Anffas;
- Adesione ai progetti riabilitativo – Cura e attenzione all'utente – Organizzazione del Servizio;
- Buono il rapporto con il volontario che seguiva il ragazzo – Disponibile la responsabile; E' stata sempre piacevolmente bene. Buono il rapporto con l'operatore e la compagna di stanza;
- Personale molto disponibile, ben preparato ed amorevole;
- Andato tutto bene sono stati bravi. Tutto positivo;
- Mia figlia torna sempre soddisfatta dalla vacanza e dice che le sarebbe piaciuto rimanere ancora qualche giorno. A questo proposito vorrei proporre due o tre giorni in più in modo da fare tre settimane piene;
- È stata sempre piacevolmente bene. Buono il rapporto con l'operatrice e compagna di stanza.

## **ASPETTI POSITIVI 2022:**

- La completezza delle informazioni fornite. Qualità dell'accoglienza alberghiera, qualità e varietà nel cibo (attenzione particolare ai ragazzi con alimentazione differenziata – Irene è Ciliaca), contatto diretto con l'operatrice di riferimento molto brava e scrupolosa. Ottima gestione della capogruppo brava e competente. Molto attenta!
- Sicuramente devo segnalare la bravura di Manuela Cappelli e della seconda operatrice e la vicinanza di Sabrina Scatà.
- Positiva la durata di 4 settimane del soggiorno. Finalmente i ragazzi hanno potuto usufruire di uno svago veramente piacevole per loro, ringrazio l'organizzazione e tutto lo staff che ha permesso questa stupenda iniziativa. Grazie.
- L'aspetto positivo è nella possibilità della famiglia di potersi riposare per affrontare un nuovo anno. Inoltre per il ragazzo cambiare contesto è uno stimolo per l'adattamento e la scoperta del nuovo. Grazie!!!
- Piscina, cibo, operatori.

- Efficienza, professionalità e disponibilità del capogruppo e dell'operatore di riferimento che ha svolto un lavoro positivo per il miglioramento dell'autonomia personale e psicologico di Andrea.
- Bravissimo l'operatore Wilson, ottimo un operatore ogni 2 ospite, ottima la programmazione delle attività dirette e proposte da Barbara. Matteo è tornato felice.
- Un grosso grazie a tutta l'equipe.
- Manuela è tornata a casa molto contenta e serena e secondo noi sembrava che parlasse meglio.
- È la prima volta che Irene tornata dal soggiorno mi racconta quello che ha fatto credo sia rimasta positivamente coinvolta anche se continua a lamentarsi riportando quello che dicono gli altri.
- La maggiore durata della vacanza rispetto agli anni passati.
- È stata una esperienza positivissima molto desiderato da Ippolita dopo 2 anni. Il capogruppo Battistini ha fatto fare molte e diverse attività che sono piaciute moltissimo anche il fatto di un soggiorno più lungo è stato positivo.
- A tutti grazie.
- Daniela gode della compagnia degli amici e del diversivo offerto da un mese di vacanza. Ha riferito un ottimo rapporto con Irina e la sua compagna di stanza.
- Questi soggiorni sono essenziali per il benessere di Anna. E' molto felice e si è trovata bene con tutti. Il soggiorno sembra essere stato divertente, bene organizzato e con un clima piacevole.
- Sono state molto importanti nelle città e borghi della Toscana. E' stato anche un arricchimento culturale per tutti i ragazzi; infatti Elena al rientro, mi ha elencato i luoghi visitati e mostrato le foto scattate con il cellulare. Devo ringraziare l'Anffas nella persona del Dott. Gilenardi nell'aver organizzato la vacanza, la sig.ra Fiorella e tutto lo staff di Chianciano per la professionalità e la pazienza che hanno avuto durante tutto il soggiorno. Grazie e arrivederci al 2023.
- Come prima esperienza non ho nulla da suggerire ma ringrazio.
- Vi ringrazio per il momento di sollievo che ci date e il grande sforzo che ci mettete per tutto questo. Mille grazie.
- L'organizzazione Anffas sempre impeccabile. La grande varietà di occasioni per i Nostri ragazzi. L'operatrice di riferimento di mia sorella Fabiola brava ed empatica.
- Luigi ha ritrovato la voglia di fare il bagno a mare ha fatto attività fisica (camminare nuotare ballare) che ha giovato al suo dimagrimento. Mi ha detto che è stato molto bene con tutti i suoi amici ed assistenti (parole sue).
- Responsabile casa famiglia sempre attiva e presente. Intervento di 2 operatori subentrati in seguito Laura e Paolino.
- Positivo stare in gruppo per attività varie.



*G. Lenzi*