



**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 GISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI CENTRI DIURNI

2021 & 2022

	ANNO 2021	ANNO 2022	
OPERATORI PARTECIPANTI	50/61	43/56	
RAPPRESENTATIVITA' TOTALE	82%	77 %	
<b>ANNO 2021</b>			
VIA AURELIA ANTICA: N. 21 OPERATORI RISPONDENTI (21/23 = 91%)			
VIA VITELLIA 74: N. 19 OPERATORI RISPONDENTI (19/25 = 76%)			
VIA VITELLIA 31.B: N. 10 OPERATORI RISPONDENTI (10/14 = 71%)			
<b>ANNO 2022</b>			
VIA AURELIA ANTICA: N. 20 OPERATORI RISPONDENTI (20/21 = 95%)			
VIA VITELLIA 74: N. 16 OPERATORI RISPONDENTI (16/25 = 64%)			
VIA VITELLIA 31.B: N. 7 OPERATORI RISPONDENTI (7/10 = 70%)			



1- Considera sufficienti le informazioni sui Suoi utenti per il lavoro che svolge? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	16 operatori (32%)	7 operatori (14%)	26 operatori (52%)	1 operatore (2 %)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	8 (38,1%)	4 (19,1%)	8 (38,1%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	5 (26,3%)	2 (10,5%)	12 (63,2%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	3 (30%)	1 (10%)	6 (60%)	0

ANNO 2022	SI (%)	NO %	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	21 (49%)	5 (12%)	16 (37%)	1 (2%)
2022 – VIA AURELIA ANTICA	11 (55 %)	4 (20 %)	5 (25 %)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	6 (37,5%)	/	9 (56,2%)	1 (6,3%)
2022 – VIA VITELLIA 31.B	4 (57.27 %)	1 (14,3%)	2 (28.5)%	/

2- Al contempo, considera sufficienti le informazioni di tipo organizzativo/logistico (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	19 (44 %)	5 (12 %)	12 (44%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	12 (60 %)	4 (20 %)	4 (20%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	4 (25%)	/	12 (75%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	3 (42,9%)	1 (14,2%)	3 (42,9%)	/

3- Nell'ambito dell'Equipe di riferimento, il Suo punto di vista viene ascoltato? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	18 operatori (36%)	4 operatori (8%)	26 operatori (52%)	2 operatori (4%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	9 (42,9%)	4 (19,1%)	7 (33,3%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	5 (26,3%)	0	13 (68,4%)	1 (5,3%)
2021 – VIA VITELLIA 31.B	4 (40%)	0	6 (60%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	22 (51%)	5 (12%)	16 (37%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	12 (60%)	3 (15%)	5 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	7 (43,7%)	1 (6,3%)	8 (50%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	3 (42,9%)	1 (14,2%)	3 (42,9%)	/



4- Ritene che il Suo impegno quotidiano sia apprezzato? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	24 operatori (48%)	6 operatori (12%)	19 operatori (38%)	1 operatore(2%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	12 (57,2%)	3 (14,3%)	5 (23,8%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	8 (42,1%)	2 (10,5%)	9 (47,4%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	4 (40%)	1 (10%)	5 (50%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	19 (44%)	4 (9%)	17 (40%)	3 (7%)
2022 – VIA AURELIA ANTICA	10 (50%)	2 (10%)	6 (30%)	2 (10%)
2022 – VIA VITELLIA 74	7 (43,7%)	1 (6,3%)	7 (43,7%)	1 (6,3%)
2022 – VIA VITELLIA 31.B	2 (28,5%)	1 (14,3%)	4 (57,2%)	/

5- Nel corso del tempo, gli utenti in carico hanno tratto giovamento anche grazie alle Sue attività? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	36 operatori (72%)	0	10 operatori (20%)	4 operatori (8%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	12 (57,1%)	0	5 (23,8%)	4 (19,1%)
2021 – VIA VITELLIA 74	15 (79%)	0	4 (21%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	9 (90%)	0	1 (10%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	34 (79)	/	8 (19%)	1 (2%)
2022 – VIA AURELIA ANTICA	15 (75%)	/	4 (20%)	1 (5%)
2022 – VIA VITELLIA 74	13 (81,3%)	/	3 (18,7%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	6 (85,7%)	/	1 (14,3%)	/

6- Accade che tale attività siano alterate dall'assenza di colleghi? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	23 (54%)	12 (28%)	7 (16%)	1 (2%)
2022 – VIA AURELIA ANTICA	12 (60%)	6 (30%)	2 (10%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	7 (43,7%)	4 (25%)	4 (25%)	1 (6,3%)
2022 – VIA VITELLIA 31.B	4 (57,2 %)	2 (28,5%)	1 (14,3%)	/



7- Considera adeguati i mezzi di cui dispone per lo svolgimento del lavoro (ausili, materiale didattico, eccetera) (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	27 operatori (54%)	5 operatori (10%)	17 operatori (34%)	1 operatore (2%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	13 (62%)	1 (4,7%)	6 (28,6%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	9 (47,4%)	3 (15,8%)	7 (36,8%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	5 (50%)	1 (10%)	4 (40%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	29 (67%)	2 (5%)	12 (28%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	13 (65%)	2 (10%)	5 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	11 (68,8%)	/	5 (31,2%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	5 (71,4%)	/	2 (28,6%)	/

8- Valuta il trattamento dei Suoi dati personali rispettoso della normativa sulla privacy? (%) – (N.B.: nel 2021 dei dati personali in genere)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	31 operatori (62%)	4 operatori (8%)	13 operatori (26%)	2 operatori (4%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	12 (57,2%)	2 (9,5%)	5 (23,8%)	2 (9,5%)
2021 – VIA VITELLIA 74	13 (68,4%)	1 (5,3%)	5 (26,3%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	6 (60%)	1 (10%)	3 (30%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	30 (70%)	3 (7%)	10 (23%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	12 (60%)	2 (10 %)	6 (30%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	13 (81,3%)	/	3 (18,7%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	5 (71,4%)	1 (14,3%)	1 (14,3%)	/

9- E il trattamento dei dati personali dei Suoi utenti? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	31 (72%)	3 (7%)	9 (21%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	14 (70%)	1 (5%)	5 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	12 (75%)	/	4 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	5 (71,4%)	2 (28,6%)	/	/



10- Pensa che sicurezza e prevenzione, nel proprio luogo di lavoro, siano garantite? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	17 operatori (34%)	8 operatori (16%)	23 operatori (46%)	2 operatore (4%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	11 (52,4%)	2 (9,5%)	6 (28,6%)	2 (9,5%)
2021 – VIA VITELLIA 74	4 (21%)	4 (21%)	11 (58%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	2 (20%)	2 (20%)	6 (60%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	19 (44%)	8 (19%)	16 (37%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	11 (55%)	4 (20%)	5 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	6 (37,5%)	2 (12,5%)	8 (50%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	2 (28,5%)	2 (28,5%)	3 (43%)	/

11- Giudica adeguata l'igiene dei locali adibiti ad attività ergoterapiche? (%) – (N.B.: nel 2021 dei locali del Centro Diurno)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	21 operatori (42%)	8 operatori (16%)	19 operatori (38%)	2 operatore (4%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	13 (62%)	3 (14,3%)	4 (19%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	7 (36,8%)	5 (26,4%)	7 (36,8%)	0
2021 – VIA VITELLIA 31.B	1 (10%)	0	8 (80%)	1 (10%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	18 (42%)	3 (7%)	22 (51%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	13 (65%)	/	7 (35%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	4 (25%)	3 (18,7%)	9 (56,3%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	1 (14,3%)	/	6 (85,7%)	/

12- Reputa soddisfacente la qualità del cibo servito a pranzo? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	9 operatori (18%)	26 operatori (52%)	14 operatori (28%)	1 operatori (2%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	7 (33,4%)	9 (42,9%)	4 (19%)	1 (4,9%)
2021 – VIA VITELLIA 74	2 (10,5%)	9 (47,4%)	8 (42,1%)	0



2021 – VIA VITELLIA 31.B	0	8 (80%)	2 (20%)	0
--------------------------	---	---------	---------	---

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	12 (28%)	15 (35%)	16 (37%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	9 (45%)	5 (25 %)	6 (30%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	3 (18,7%)	6 (37,5%)	7 (43,8%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	/	4 (57,2 %)	3 (42,8%)	/

13- Quando è con amici e conoscenti, si trova a parlare volentieri dell'Associazione Anffas Roma? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	19 operatori (38%)	11 operatori (22%)	17 operatori (34%)	3 operatori (6%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	10 (47,7%)	5 (23,8%)	5 (23,8%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	6 (31,7%)	4 (21%)	7 (36,8%)	2 (10,5%)
2021 – VIA VITELLIA 31.B	3 (30%)	2 (20%)	5 (50%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	25 (58%)	5 (12%)	12 (28%)	1 (2%)
2022 – VIA AURELIA ANTICA	13 (65%)	2 (10%)	4 (20%)	1 (5%)
2022 – VIA VITELLIA 74	9 (56,2%)	1 (6,3%)	6 (37,5%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	3 (43%)	2 (28,5%)	2 (28,5%)	/

14- Valuta la qualità del servizio soddisfacente nel complesso? (%)

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2021 – TOTALE	22 operatori (44%)	6 operatori (12%)	20 operatori (40%)	2 operatori (4%)
2021 – VIA AURELIA ANTICA	13 (62%)	3 (14,3%)	4 (19%)	1 (4,7%)
2021 – VIA VITELLIA 74	5 (26,3%)	1 (5,3%)	12 (63,1%)	1 (5,3%)
2021 – VIA VITELLIA 31.B	4 (40%)	2 (20%)	4 (40%)	0

ANNO	SI (%)	NO	ABBASTANZA	NON RISPONDE
2022 – TOTALE	20 (47%)	3 (6%)	20 (47%)	/
2022 – VIA AURELIA ANTICA	13 (65%)	2 (10%)	5 (25%)	/
2022 – VIA VITELLIA 74	4 (25%)	/	12 (75%)	/
2022 – VIA VITELLIA 31.B	3 (42,9%)	1 (14,2%)	3 (42,9%)	/

15- Che voto generale darebbe al Suo posto di lavoro da 1 a 10?

VOTO 2019	4	5	6	7	8	9	10	NON RISPONDE
<b>2019 – TOTALE (MEDIA VOTO: 7)</b>	2	4	4	21	6	3	2	2
2019 – VIA AURELIA ANTICA (MEDIA VOTO: 7,5)		2		7	1	2	2	1
2019 – VIA VITELLIA 74 (MEDIA VOTO: 6,9)	1		3	10	3	1		
2019 – VIA VITELLIA 31.B (MEDIA VOTO: 6,4)	1	2	1	4	2			1

VOTO 2021	4	5	6	7	8	9	10	NON RISPONDE
<b>2021 – TOTALE (MEDIA VOTO: 6,6)</b>								
2021 – VIA AURELIA ANTICA (MEDIA VOTO: 7,4)	2	1		7	6	1	3	1
2021 – VIA VITELLIA 74 (MEDIA VOTO: 6,5)		1	9	7	2			
2021 – VIA VITELLIA 31.B (MEDIA VOTO: 6)	1	3	2	3	1			

VOTO 2022	4	5	6	7	8	9	10	NON RISPONDE
<b>2022 – TOTALE (MEDIA VOTO: 7.2)</b>								
2022 – VIA AURELIA ANTICA (MEDIA VOTO: 7,5)	1 (5 %)	2 (10%)	3 (15 %)	3 (15 %)	3 (15 %)	7 (35 %)	1 (5 %)	
2022 – VIA VITELLIA 74 (MEDIA VOTO: 7,2)			3 (18.7%)	9 (56.3%)	3 (18.7%)		1 (6.3%)	
2022 – VIA VITELLIA 31.B (MEDIA VOTO: 7)			1 (14,2%)	4 (57.4 %)	1 (14,2%)			1 (14,2%)



## **CENTRO DIURNO VIA VITELLIA 74 – OPERATORI ANNO 2022**

### *Consigli e Suggestimenti*

#### **ASPETTI DA MIGLIORARE:**

- Attenzione ai bisogni dell'utenza e degli operatori. Interazione con esterno. Personale in sostituzione malattia / ferie.
- Siamo fermi da anni nell'avanzamento orizzontale dei livelli ..... questo non aiuta.
- Qualità del cibo
- Adeguamento aspetto economico.
- stipendi inadeguati rispetto al lavoro svolto e al costo della vita. Comunicazione a tutti i livelli. Curare maggiormente gli inserimenti sia degli operatori che utenti nei nuovi reparti.
- Implemento risorse umane: ringiovanimento del personale poichè è tangibile la sindrome di burn out per collocare nuova energia e vitalità al Centro del servizio integrato, al fine di migliorare la permanenza presso il C. D. dell'utenza. Iniziative che coinvolgano l'utenza "capace".

#### **ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE:**

- Affetto e stima tra gli operatori.
- Gratuità dei corsi ECM. Puntualità nel pagamento degli stipendi.
- Management aziendale; ambito finanziario.

## **CENTRO DIURNO VIA VITELLIA 31.B – OPERATORI ANNO 2022**

### *Consigli e Suggestimenti*

#### **ASPETTI DA MIGLIORARE:**

- Scambi e confronto con i colleghi degli altri Centri



- Purtroppo stipendi inadeguati rispetto al lavoro svolto e al costo della vita.

**ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE:**

- Miglioramento del servizio Mensa
- Serietà ed affidabilità dell'Azienda.

**CENTRO DIURNO VIA AURELIA ANTICA 269 – OPERATORI ANNO 2022**

*Consigli e Suggestimenti*

**ASPETTI DA MIGLIORARE:**

- Poco personale, l'Equipe non ascolta minimamente i punti di vista degli operatori, confusione su ruoli e mansioni, poca qualità e quantità del cibo servito a mensa, mancate comunicazioni.
- Numero del personale (pochi operatori rispetto all'utenza in carico).
- Monitorare il servizio mensa dei Centri, specie per il trasporto presso il Centro 31 b.
- Azzeramento delle differenze di trattamento economico all'interno delle fasce retributive, qualità del cibo della mensa, qualità della comunicazione e coinvolgimento dei "collaboratori" in decisioni che ci riguardano e che caratterizzano il servizio reso.

**ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE:**

- Considero molto preziosa la presenza di Marta e non solo per l'infermeria.
- Migliorato il clima interno ai Centri Diurni e Residenziali.



*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](mailto:anffas.roma@tiscali.it)

Sito web: [www.anffasroma.eu](http://www.anffasroma.eu)

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM  
ISO 9001

## QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE CENTRI DIURNI

**ANNO 2021 & 2022**

### RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI CENTRI DIURNI

(N.B.: esclusi i familiari con congiunti contestualmente nelle Residenze ANFFAS ROMA)

	ANNO 2021	ANNO 2022
<i>FAMILIARI PARTECIPANTI (TOTALE)</i>	65/148	64/125
RAPPRESENTATIVITA' TOTALE	43,9%	51,2 %
RAPPRESENTATIVITA' VIA AURELIA ANTICA	37% 18/49	65% 13/20
RAPPRESENTATIVITA' VIA VITELLIA 74	53% 34/64	47,3% 35/74
RAPPRESENTATIVITA' VIA VITELLIA 31.B	37% 13/35	51,6% 16/31



1. Conosce i nomi degli operatori che hanno in carico il Suo congiunto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	77	1,5	18,5	3,1
2021 – via aurelia antica	77,8	0	22,2	0
2021 – via vitellia 74	76,4	3	17,6	3
2021 – via vitellia 31.b	77	0	15,3	7,7

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	48 (75%)	1 (2%)	15 (23%)	/
2022 – via aurelia antica	9 (69,2%)	/	4 (30,8%)	/
2022 – via vitellia 74	30 (85,7%)	/	5 (14,3%)	/
2022 – via vitellia 31.b	9 (56,3%)	1 (6,2%)	6 (37,5%)	/

2. Ci saprebbe dire che tipo di mansione svolgono?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	66,2	9,2	23,1	1,5
2021 – via aurelia antica	72,2	5,6	22,2	0
2021 – via vitellia 74	67,6	11,8	17,6	3
2021 – via vitellia 31.b	53,8	7,7	38,5	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	41 (64%)	6 (9%)	17 (27%)	/
2022 – via aurelia antica	8 (61,5%)	2 (15,4%)	3 (23,1%)	/
2022 – via vitellia 74	26 (74,3%)	2 (5,7%)	7 (20%)	/
2022 – via vitellia 31.b	7 (43,7%)	2 (12,6 %)	7 (43,7%)	/

3. In caso di Sua richiesta esplicita, ritiene sia facile ricevere dal Centro le informazioni di cui ha bisogno?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	86,2	4,6	7,7	1,5
2021 – via aurelia antica	83,4	0	16,6	0
2021 – via vitellia 74	82,3	8,8	5,9	3
2021 – via vitellia 31.b	100	0	0	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	55 (86%)	1 (2%)	8 (12%)	/
2022 – via aurelia antica	13 (100%)	/	/	/
2022 – via vitellia 74	29 (82,9%)	/	6 (17,1%)	/
2022 – via vitellia 31.b	13 (81,2%)	1 (6,2%)	2 (12,6 %)	/

4. Prima che le attività programmate per il Suo congiunto siano attuate, Le vengono spiegati gli obiettivi e le modalità?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	75,4	4,6	16,9	3,1
2021 – via aurelia antica	72,2	0	22,2	5,6
2021 – via vitellia 74	76,4	8,8	11,8	3
2021 – via vitellia 31.b	77	0	23	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	46 (72%)	5 (8%)	13 (20%)	/
2022 – via aurelia antica	9 (69,2%)	2 (15,4%)	2 (15,4%)	/
2022 – via vitellia 74	28 (80%)	1 (2,9%)	6 (17,1%)	/
2022 – via vitellia 31.b	9 (56,2%)	2 (12,6 %)	5 (31,2 %)	/



5. Contestualmente, Le viene chiesto cosa ne pensa?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	41 (64%)	11 (17%)	11 (17%)	1 (2%)
2022 – via aurelia antica	9 (69,2%)	3 (23,1%)	1 (7,7%)	/
2022 – via vitellia 74	24 (68,5%)	5 (14,3%)	5 (14,3%)	1 (2,9%)
2022 – via vitellia 31.b	8 (50%)	3 (18,8%)	5 (31,2 %)	/

6. Da tali attività, il Suo congiunto ha tratto giovamento nel corso del tempo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	64,6	6,2	24,6	4,6
2021 – via aurelia antica	61,1	0	33,3	5,6
2021 – via vitellia 74	64,7	5,9	23,5	5,9
2021 – via vitellia 31.b	69,2	15,4	15,4	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	43 (67%)	3 (5%)	18 (28%)	/
2022 – via aurelia antica	9 (69,2%)	2 (15,4%)	2 (15,4%)	/
2022 – via vitellia 74	25 (71,4%)	/	10 (28,6%)	/
2022 – via vitellia 31.b	9 (56,3%)	1 (6,2%)	6 (37,5%)	/

7. A Suo parere, il menu servito a pranzo è sufficientemente vario?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	66,2	4,6	24,6	4,6
2021 – via aurelia antica	72,2	0	22,2	5,6
2021 – via vitellia 74	64,7	3	26,4	5,9
2021 – via vitellia 31.b	61,6	15,4	23	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022- totale	50 (78%)	2 (3%)	9 (14%)	3 (5%)
2022 - via aurelia antica	9 (69,2%)	1 (7,7%)	3 (23,1%)	/
2022 - via vitellia 74	30 (85,7%)	/	3 (8,6%)	2 (5,7%)
2022 - via vitellia 31.b	11 (68,8%)	1 (6,2%)	3 (18,8%)	1 (6,2%)

8. Le sembrano garantite la sicurezza e la prevenzione nel Centro?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 - totale	83,1	0	10,8	6,2
2021 - via aurelia antica	88,9	0	11,1	0
2021 - via vitellia 74	82,3	0	11,8	5,9
2021 - via vitellia 31.b	77	0	7,7	15,3

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 - totale	59 (92%)	/	4 (6%)	1 (2%)
2022 - via aurelia antica	12 (92,3%)	/	1 (7,7%)	/
2022 - via vitellia 74	33 (94,3%)	/	1 (2,9%)	1 (2,8%)
2022 - via vitellia 31.b	14 (85,5%)	/	2 (12,5%)	/

9. Giudica adeguata l'igiene dei locali?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 - totale	76,9	0	15,4	7,7
2021 - via aurelia antica	77,8	0	16,6	5,6
2021 - via vitellia 74	79,4	0	14,7	5,9
2021 - via vitellia 31.b	69,2	0	15,4	15,4

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 - totale	58 (90%)	/	3 (5%)	3 (5%)
2022 - via aurelia antica	13 (100%)	/	/	/



2022- via vitellia 74	31 (88,5%)	/	1 (2,9%)	3 (8,6%)
2022 - via vitellia 31.b	14 (85,5%)	/	2 (12,5%)	/

10. Secondo Lei, il trattamento dei dati personali del Suo congiunto rispetta la normativa sulla “privacy”?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 - totale	89,2	0	6,2	4,6
2021 - via aurelia antica	77,8	0	11,1	11,1
2021 - via vitellia 74	91,1	0	5,9	3
2021 - via vitellia 31.b	100	0	0	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 - totale	59 (92%)	/	4 (6%)	1 (2%)
2022 - via aurelia antica	12 (92,3%)	/	1 (7,7%)	/
2022- via vitellia 74	33 (94,3%)	/	1 (2,9%)	1 (2,9%)
2022 - via vitellia 31.b	14 (85,5%)	/	2 (12,5%)	/

11. Reputa soddisfacente il servizio trasporto da casa e per casa?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 - totale	67,7	4,6	20	7,7
2021 - via aurelia antica	77,8	0	16,6	5,6
2021 - via vitellia 74	67,6	8,8	11,8	11,8
2021 - via vitellia 31.b	53,8	0	46,2	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 - totale	44 (69%)	2 (3%)	13 (20%)	5 (8%)
2022 - via aurelia antica	6 (46,1%)	1 (7,8%)	6 (46,1%)	/
2022 - via vitellia 74	25 (71,4%)	1 (2,9%)	5 (14,3%)	4 (11,4%)
2022- via vitellia 31.b	13 (81,2%)	/	2 (12,6 %)	1 (6,2%)

12. Pensa che il Suo congiunto sia trattato dagli operatori di riferimento con gentilezza e attenzione?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	92,3	0	6,2	1,5
2021 – via aurelia antica	94,4	0	5,6	0
2021 – via vitellia 74	88,2	0	8,8	3
2021 – via vitellia 31.b	100	0	0	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	60 (94%)	/	4 (6%)	/
2022 – via aurelia antica	12 (92,3%)		1 (7,7%)	/
2022 – via vitellia 74	33 (94,3%)		2 (5,7%)	/
2022 – via vitellia 31.b	15 (93,8%)		1 (6,2%)	/

13. In caso debba reclamare sui vari aspetti del servizio ricevuto, sa come fare? (anno 2021) - Un Suo eventuale reclamo, sarebbe opportunamente preso in considerazione? (anno 2022)

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	76,9	7,7	12,3	3,1
2021 – via aurelia antica	72,2	11,1	16,7	0
2021 – via vitellia 74	82,3	5,9	5,9	5,9
2021 – via vitellia 31.b	69,2	7,8	23	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	53 (83%)	/	10 (15%)	1 (2%)
2022 – via aurelia antica	8 (61,5%)	/	5 (38,5%)	/
2022 – via vitellia 74	31 (88,5%)	/	3 (8,6%)	1 (2,9%)
2022 – via vitellia 31.b	14 (85,5%)	/	2 (12,5%)	/



14. Ritiene che la qualità del servizio erogato nel Centro sia soddisfacente nel suo complesso?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2021 – totale	90,8	3,1	4,6	1,5
2021 – via aurelia antica	94,4	0	5,6	0
2021 – via vitellia 74	85,2	5,9	5,9	3
2021 – via vitellia 31.b	100	0	0	0

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2022 – totale	57 (89%)	/	7 (11%)	/
2022 – via aurelia antica	12 (92,3%)	/	1 (7,7%)	/
2022 – via vitellia 74	33 (94.3%)	/	2 (5,7%)	/
2022 – via vitellia 31.b	12 (75 %)	/	4 (25%)	/

15. Che voto generale darebbe al servizio erogato da 0 a 10?

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	9,5	10	N.R.
2021 – totale		1 (1,5%)	1 (1,5%)	1 (1,5%)	6 (9,2%)	12 (18,5%)	18 (27,7%)		24 (36,9%)	2 (3,1%)
2021 – via aurelia antica					2 (11,1%)	6 (33,3%)	5 (27,8%)		5 (27,8%)	
2021 – via vitellia 74		1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	1 (3%)	6 (17,6%)	10 (29,3%)		13 (38,1%)	1 (3%)
2021 – via vitellia 31.b					3 (23%)		3 (23%)		6 (46,2%)	1 (7,7%)

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	9,5	10	N.R.
2022 – totale										
2022 – via aurelia antica					2 (15.4%)	2 (15.4%)	9 (46.1%)		3 (23.1%)	
2022 – via vitellia 74					1 (2.9%)	7 (20 %)	12 (34.3%)		15 (42.8%)	
2022 – via vitellia 31.b					1 (6.2%)	6 (37.5%)	3 (18.8%)		6 (37.5%)	

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2019: 8,5  
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 7,9  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,5  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 8

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2021: 8,8  
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,7  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,7  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 9

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2022: 8,95  
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,8  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 9,2  
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 8,9

## CONSIGLI E SUGGERIMENTI ANNO 2022 (FAMIGLIE)

### **ASPETTI DA MIGLIORARE/SERVIZIO DIURNO: Via Vitellia, 31/B**

- I pulmini non sono abbastanza idonei (l'autista e l'assistente molto carini e cortesi)
- Se possibile ripristinare il servizio piscina.
- Maggiori attività quali danza/ballo e teatro comunque attività che coinvolgono maggiormente gli utenti.
- mio figlio sente moltissimo la mancanza della piscina. Peccato!

### **ASPETTI DA MIGLIORARE/SERVIZIO DIURNO: Via Vitellia, 74**

- Il trasporto
- Matteo si lamenta soltanto della mascherina portata tutto il giorno, pazienza! Magari quando sta fuori all'aria aperta no.
- Spero che, essendo in fase di superamento il periodo "Covid", siano ripresi i colloqui con i genitori. Sarebbe auspicabile una più varia diversità di attività di carattere manuale.
- Aiutare Manuela a esprimersi un po' di più ed avere più sicurezza in se stessa.



- Riattivare accesso pulmini alla porzione di parco per consentire agli utenti con carrozzine o altro impedimento di non essere relegati al 31 bis. È questo un caso che meriterebbe denunce specifiche. Ritorno al servizio attività in piscina.
- Penso che si possa migliorare per quanto riguarda la mensa che trovo attualmente un po' scarsa e ripetitiva. Sarebbe auspicabile inserire una attività sportiva (nuoto) durante la settimana o anche una semplice passeggiata per variare le giornate. Mio figlio non frequenta il Centro da moltissimo tempo quindi non vedo cambiamenti significativi.
- Comunicazione carente sul cambiamento dell'orario settimanale.
- La comunicazione tra gli operatori e la famiglia in merito alle diverse attività svolte, alla tipologia delle attività stesse, alle finalità prefissate e agli obiettivi raggiunti (nell'ambito dell'autonomia, della comunicazione e del benessere di nostra figlia).
- Vorrei solamente dire quando mandate il manuale delle informazioni metterle in una busta grazie! Perché li riduce così come vedete. E poi vorrei sapere se fa ginnastica e quando lo fa!

### **ASPETTI POSITIVI /SERVIZIO DIURNO: Via Vitellia, 31/B**

- Mio fratello è trattato non solo con gentilezza e attenzione, ma con professionalità e affetto.
- Molta attenzione da parte di tutti gli operatori che seguono mia figlia Di Stefano Giorgia e la disponibilità della infermiera e della Dottoressa Marchetti.
- Apprezzo molto il tipo di menù servito attualmente.
- Il ragazzo viene molto volentieri al Centro! Per me è il segnale tangibile della qualità del servizio offerto!! Bravi!! Grazie!!

### **ASPETTI POSITIVI /SERVIZIO DIURNO: Via Vitellia, 74**

- La puntualità e precisione.
- Matteo dice che va tutto bene.
- Premettendo che Damiano non è molto loquace e che per sapere come ha trascorso la giornata all'Anffas occorre lavorarci molto, si è trovato subito a suo agio in questo nuovo ambiente. Gli educatori si sono mostrati sempre disponibili all'occorrenza così come gli operatori sanitari.
- Considerando che mio figlio viene volentieri al vostro Centro penso che nel complesso vada tutto abbastanza bene.
- È sicuramente ordinato e sa meglio vestirsi.
- Ad oggi tutti positivi.
- Su tutto: la competenza, professionalità e dedizione degli operatori e di tutto il personale, a tutti i livelli, una garanzia! Altro: i soggiorni estivi: straordinari!
- Ottima comunicazione, organizzazione, personale professionale e gentile, posto molto bello e curato.
- Servizio trasporti e operatori ok.
- Presenza e disponibilità degli operatori.

- Attenzione e cura nei confronti degli ospiti, disponibilità da parte dell'Equipe del Centro a qualsiasi problema.
- Professionalità e competenza da parte di tutto il personale.
- L'Attenzione e la cura dimostrata dagli operatori nello svolgimento del loro lavoro; la sinergia all'interno dell'Equipe Socio-Sanitaria e gli interventi di monitoraggio un ambito sanitario (Tamponi, prevenzione, gestione dei malesseri passeggeri).

## **CONSIGLI E SUGGERIMENTI ANNO 2022 (FAMIGLIE)**

### **ASPETTI DA MIGLIORARE/SERVIZIO DIURNO: VIA AURELIA ANTICA**

- Più rieducazione motoria
- La qualità del cibo della mensa
- Tempestività e completezza delle informazioni ai famigliari.
- Il menù del pranzo Martina lo porta una volta sì e cinque no e Lei non sempre dice bene cosa ha mangiato.
- Il servizio di trasporto da casa impiega troppo tempo.
- Qualche uscita ludica (se possibile).

### **ASPETTI POSITIVI /SERVIZIO DIURNO: VIA AURELIA ANTICA**

- Gentilezza, cortesia, attenzione
- Igiene e servizio infermieristico.
- Siamo molto contenti e soddisfatti della professionalità, dell'umiltà e l'affetto dell'educatrice Anna Fiorelli nei confronti del mio congiunto e dei ragazzi. La continua sua ricerca per stimolarli e coinvolgerli con idee nuove e materiali nuovi. Ottimo il rapporto che instaura con loro. Forse in quest'ultimo tempo ci sono stati troppi cambiamenti nella figura dell'O.S.S.
- Elevati standard di professionalità degli operatori e di tutto il personale sanitario e amministrativo della struttura. Grande disponibilità all'ascolto e attenzione alle esigenze degli utenti e delle loro famiglie.
- 

