



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.it



**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – OPERATORI**  
(CENTRO AMBULATORIALE VIA AURELIA ANTICA 269/ROMA – ANNO 2018)

	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
<b>OPERATORI PARTECIPANTI</b>	8	9	10 (100%)	11 (100%)	13 (100%)	14 (100%)	13/13 (100%)	13/13 (100%)	12/12 (100%)	13/13 (100%)

1. Ritieni che le informazioni sui Suoi utenti siano sufficienti per il lavoro che svolge?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	37,5% (3)		62,5% (5)	
2010	77,8% (7)		22,2% (2)	
2011	90% (9)		10% (1)	
2012	90,9 (10)		9,1 (1)	
2013	76,9 (10)		15,4 (2)	7,7 (1)
2014	92,9 (13)		7,1 (1)	
2015	92,3 (12)		7,7 (1)	
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	91,7 (11)	/	8,3 (1)	/
2018	92,3 (12)		7,7 (1)	

2. Le capita di apprendere "per caso" o in ritardo notizie comunque utili sui Suoi utenti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	25% (2)	25% (2)	50% (4)	
2010		77,8% (7)	11,1% (1)	11,1% (1)
2011	30% (3)	60% (6)	10% (1)	
2012	18,2 (2)	54,5 (6)	27,3 (3)	
2013	7,7 (1)	76,9 (10)	7,7 (1)	7,7 (1)
2014		85,7 (12)	14,3 (2)	
2015		92,3 (12)	7,7 (1)	
2016	23,1 (3)	76,9 (10)		
2017	/	91,7 (11)	8,3 (1)	/
2018	7,7 (1)	92,3 (12)		

3. Oppure, notizie di tipo organizzativo/amministrativo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	12,5% (1)	87,5% (7)		
2010		88,8% (8)	11,1% (1)	
2011	10% (1)	80% (8)	10% (1)	
2012	18,2 (2)	54,5 (6)	27,3 (3)	
2013	0	76,9 (10)	15,4 (2)	7,7 (1)
2014		78,6 (11)	21,4 (3)	
2015	7,7 (1)	84,6 (11)	7,7 (1)	

2016	23,1 (3)	61,5 (8)	15,4 (2)	
2017	16,7 (2)	75 (9)	8,3 (1)	/
2018	15,4 (2)	69,2 (9)	15,4 (2)	

4. Quando è con amici o conoscenti, si trova a parlare volentieri dell'Associazione Anffas Roma?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	87,5% (7)		12,5% (1)	
2010	88,9% (8)		11,11% (1)	
2011	100% (10)			
2012	90,9 (10)			9,1 (1)
2013	84,6 (11)		7,7 (1)	7,7 (1)
2014	64,3 (9)		35,7 (5)	
2015	69,2 (9)	7,7 (1)	23,1 (3)	
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	100 (12)	/	/	/
2018	92,3 (12)	7,7 (1)		

5. Nell'ambito dell'équipe di riferimento, il Suo punto di vista è sufficientemente ascoltato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	87,5% (7)		12,5% (1)	
2010	88,9% (8)		11,11% (1)	
2011	100% (10)			
2012	90,9 (10)		9,1 (1)	
2013	84,6 (11)		7,7 (1)	7,7 (1)
2014	92,9 (13)		7,1 (1)	
2015	100 (13)			
2016	100 (13)			
2017	100 (12)	/	/	/
2018	100 (13)			

6. Reputa che il Suo impegno quotidiano sia apprezzato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	87,5% (7)		12,5% (1)	
2010	88,9% (8)		11,11% (1)	
2011	100% (10)			
2012	81,8 (9)		18,2 (2)	
2013	84,6 (11)		7,7 (1)	7,7 (1)

2014	71,4 (10)	7,1 (1)	21,4 (3)	
2015	69,2 (9)		30,8 (4)	
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	100 (12)	/	/	/
2018	84,6 (11)		15,4 (2)	

7. Pensa che nel corso del tempo gli utenti in carico abbiano tratto giovamento anche grazie alle Sue terapie?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	88,9% (8)		11,1% (1)	
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	92,9 (13)		7,1 (1)	
2015	92,3 (12)		7,7 (1)	
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	100 (12)	/	/	/
2018	100 (13)			

8. Accade che tali terapie siano disturbate da citofonate o da persone?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009		100% (8)		
2010	22,2% (2)	66,7% (6)	11,1% (1)	
2011	10% (1)	80% (8)	10% (1)	
2012	9,1 (1)	90,9 (10)		
2013	15,4 (2)	76,9 (10)		7,7 (1)
2014	7,1 (1)	85,7 (12)	7,1 (1)	
2015	7,7 (1)	92,3 (12)		
2016	15,4 (2)	76,9 (10)	7,7 (1)	
2017	/	100 (12)	/	/
2018	7,7 (1)	92,3 (12)		

9. Considera adeguati i mezzi di cui dispone per lo svolgimento del lavoro (ausili, materiale didattico, eccetera)?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			

2010	100% (9)			
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	100 (14)			
2015	100 (13)			
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	91,7 (11)	/	8,3 (1)	/
2018	92,3 (12)		7,7 (1)	

10. Le Sue richieste di materiale, dalla cancelleria ad altro, hanno tempi di risposta congrui?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	100% (9)			
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	85,7 (12)			14,3 (2)
2015	76,9 (10)		15,4 (2)	7,7 (1)
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	83,3 (10)	/	8,3 (1)	8,3 (1)
2018	76,9 (10)		23,01 (3)	

11. Reputa il trattamento dei Suoi dati personali rispettoso della normativa sulla "privacy"?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	100% (9)			
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	100 (14)			
2015	100 (13)			
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	100 (12)	/	/	/
2018	100 (13)			

12. E il trattamento dei dati personali dei Suoi utenti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	100% (9)			
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	92,9 (13)		7,1 (1)	
2015	92,3 (12)		7,7 (1)	
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	91,7 (11)	/	/	8,3 (1)
2018	92,3 (12)		7,7 (1)	

13. Ritieni che sicurezza e prevenzione nel proprio luogo di lavoro siano garantite?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009				
2010				
2011				
2012	100 (11)			
2013	84,6 (11)		7,7 (1)	7,7 (1)
2014	85,7 (12)		14,3 (2)	
2015	84,6 (11)		15,4 (2)	
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	91,7 (11)	/	/	8,3 (1)
2018	84,6 (11)		15,4 (2)	

14. Giudica adeguata l'igiene dei locali adibiti ad attività riabilitative?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	87,5% (7)	12,5% (1)		
2010	88,9% (8)		11,1% (1)	
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	35,7 (5)	57,1 (8)	7,1 (1)	
2015	46,1 (6)		46,1 (6)	7,7 (1)
2016	84,6 (11)		15,4 (2)	
2017	75 (9)	/	/	25 (3)

2018	84,6 (11)		15,4 (2)	
------	-----------	--	----------	--

15. Capita che i bagni siano sporchi?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	12,5% (1)	87,5% (7)		
2010	11,1% (1)		88,9% (8)	
2011		100% (10)		
2012		100 (11)		
2013	7,7 (1)	84,6 (11)		7,7 (1)
2014	42,9 (6)	50 (7)	7,1 (1)	
2015		76,9 (10)	23,1 (3)	
2016	15,4 (2)	84,6 (11)		
2017	15,4 (2)	66,7 (8)	15,4 (2)	/
2018		100 (13)		

16. Consiglierebbe il Suo posto di lavoro ad altri colleghi?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	100% (9)			
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	92,3 (12)			7,7 (1)
2014	57,1 (8)		42,9 (6)	
2015	76,9 (10)	7,7 (1)	15,4 (2)	
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	91,7 (11)	/	/	8,3 (1)
2018	84,6 (11)	7,7 (1)	7,7 (1)	

17. Pensa che la qualità del Suo posto di lavoro sia soddisfacente nel complesso?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2009	100% (8)			
2010	88,9% (8)		11,1% (1)	
2011	100% (10)			
2012	100 (11)			
2013	84,6 (11)	0	7,7 (1)	7,7 (1)
2014	64,3 (9)		35,7 (5)	

2015	76,9 (10)	7,7 (1)	15,4 (2)	
2016	92,3 (12)		7,7 (1)	
2017	100 (12)	/	/	/
2018	92,3 (12)		7,7 (1)	

Che voto generale darebbe al Suo posto di lavoro da 0 a 10?

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	10	non risponde
2009					12,5% (1)	62,5%(5)	12,5%(1)	12,5%(1)	
2010						22,2%(2)	44,4%(4)	22,2%(2)	11,1%(1)
2011						60% (6)	10% (1)	30% (3)	
2012					9,1 (1)	27,3 (3)	36,4 (4)	27,3 (3)	
2013					15,4 (2)	23,1 (3)	46,1 (6)	7,7 (1)	7,7 (1)
2014					42,9 (6)	21,4 (3)	14,3 (2)	14,3 (2)	7,1 (1)
2015		7,7 (1)			15,4 (2)	7,7 (1)	46,1 (6)	15,4 (2)	7,7 (1)
2016					15,4 (2)	46,1 (6)	7,7 (1)	30,7 (4)	/
2017						15,4 (2)	41,7 (5)	41,7 (5)	
2018				7,7 (1)		46,1 (6)	30,8 (4)	15,4 (2)	

MEDIA VOTO ANNO 2011: 8,7

MEDIA VOTO ANNO 2012: 8,8

MEDIA VOTO ANNO 2013: 8,5

MEDIA VOTO ANNO 2014: 8

MEDIA VOTO ANNO 2015: 8,3

MEDIA VOTO ANNO 2016: 8,5

MEDIA VOTO 2017: 9,3

MEDIA VOTO 2018: 8,5



## *AMBULATORIO - Consigli e Suggerimenti Operatori Anno 2018*

### **ASPETTI DA MIGLIORARE** **AMBULATORIO-OPERATORI 2018**

- 1) Sarebbe utile organizzare una riunione tecnica con il personale dell'ambulatorio al completo per discutere e definire alcuni aspetti molto importanti per la gestione del servizio, al fine di raggiungere gli obiettivi richiesti mantenendo una qualità alta.
- 2) Si consiglia di effettuare riunioni organizzative e gestionali generali in modo periodico per facilitare l'organizzazione lavorativa e per discutere eventuali problemi emergenti.
- 3) È importante fare una riunione d'équipe per poter gestire al meglio la nuova organizzazione.
- 4) La gestione dei recuperi in periodo di GLH, o proprio come fare i GLH.
- 5) Visti i nuovi cambiamenti organizzativi riterrei opportuno proporre delle riunioni periodiche aperte a tutto il personale dell'ambulatorio in cui discutere degli aspetti tecnici e organizzativi, ma anche come spazio di incontro e confronto interpersonale sugli aspetti emotivi legati alla gestione del lavoro, sia sul piano organizzativo che riabilitativo. Il tutto al fine di garantire una qualità del lavoro sempre più elevata.
- 6) Aiutare a migliorare la qualità della nostra formazione magari proponendo o organizzando corsi.
- 7) La possibilità, dopo anni di servizio, di un contratto a tempo indeterminato.
- 8) Introduzione di terapisti per sostituzioni eventuali di ferie e malattie, al fine di evitare un sovraccarico di ore di recupero e quindi di garantire un miglior servizio. Inserire nell'orario settimanale la possibilità di avere un'ora jolly da utilizzare per recuperi e stesura relazioni.

### **ASPETTI POSITIVI** **AMBULATORIO-OPERATORI 2018**

- 1) Il materiale a disposizione e più in generale l'attenzione verso la proposta del servizio e la sua qualità.
- 2) Il lavoro d'équipe è molto coeso, tutti i colleghi (terapisti, psicologa, NPI) sono sempre ben disposti allo scambio, all'ascolto e al confronto. Tutto ciò rende il posto di lavoro un luogo in cui crescere dal punto di vista personale e professionale.
- 3) Disponibilità a fare sempre meglio di medici e terapeuti.
- 4) Buona comunicazione fra colleghi e medici. Disponibilità nell'acquisto di materiale per svolgere il lavoro.
- 5) Si evidenzia la disponibilità di materiale e altri strumenti lavorativi. Si segnala come aspetto positivo l'importanza e l'efficacia del lavoro di equipe che viene svolto quotidianamente.
- 6) Ottimo gruppo colleghi e buon lavoro d'équipe. Pagamenti sempre puntuali. Disponibilità del materiale.

**CENTRO AMBULATORIALE VIA AURELIA ANTICA 269/ROMA**

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – FAMIGLIE**

**ANNO 2018**

	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
<b>FAMIGLIE PARTECIPANTI</b>	<b>39/58 (67%)</b>	<b>53/67 (79,1%)</b>	<b>47/76 (61,8%)</b>	<b>44/65 (67,7%)</b>	<b>47/68 (69,1%)</b>	<b>53/72 (73,6%)</b>	<b>55/71 (77,5%)</b>	<b>56/75 (74,6%)</b>

1. Reputa accettabile il tempo atteso prima dell'inizio del trattamento ambulatoriale?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	78,6 (N. 11)	0	21,4 (N. 3)	0
MARZO 2010	81 (N. 17)	9,5 (N. 2)	9,5 (N. 2)	0
NOVEMBRE 2010	72,7 (N. 16)	0	18,2 (N. 4)	9,1 (N. 2)
DICEMBRE 2011	79,5 (N. 31)	0	17,9 (N. 7)	2,6 (N. 1)
ANNO 2012	81,2 (43)	1,9 (1)	17 (9)	0
ANNO 2013	76,6 (36)	8,5 (4)	10,7 (5)	4,2 (2)
ANNO 2014	81,8 (36)	9,1 (4)	4,5 (2)	4,5 (2)
ANNO 2015	76,6 (36)	8,5 (4)	14,9 (7)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>81,1 (43)</b>	<b>7,5 (4)</b>	<b>11,3 (6)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>89,1 (49)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>91,07 (51)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>7,1 (4)</b>	

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

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	95,2 (N. 20)	4,8 (N. 1)	0	0
NOVEMBRE 2010	90,9 (N. 20)	0	9,1 (N. 2)	0
DICEMBRE 2011	92,3 (N. 36)	5,1 (N. 2)	2,6 (N. 1)	
ANNO 2012	92,5 (49)	0	7,6 (4)	0
ANNO 2013	95,7 (45)	0	4,2 (2)	0
ANNO 2014	97,7 (43)		2,3 (1)	
ANNO 2015	100 (47)			
<b>ANNO 2016</b>	<b>100 (53)</b>			
<b>ANNO 2017</b>	<b>96,4 (53)</b>		<b>1,8 (1)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>98,2 (55)</b>		<b>1,8 (1)</b>	

3. Ci saprebbe dire che tipo di mansione svolgono?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	0	7,1(N. 1)	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	86,4 (N. 19)	0	4,5(N. 1)	9,1(N. 2)
DICEMBRE 2011	84,6 (N. 33)	2,6 (N. 1)	7,7 (3)	5,1 (N. 2)
ANNO 2012	92,5 (49)	0	5,7 (3)	1,9 (1)
ANNO 2013	83,0 (39)	4,2 (2)	10,7 (5)	2.1 (1)
ANNO 2014	90,9 (40)	4,5 (2)		4,5 (2)
ANNO 2015	95,7 (45)	2,1 (1)	2,1 (1)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>98,1</b>	<b>1,9</b>		
<b>ANNO 2017</b>	<b>90,9 (50)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>92,8 (52)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>	

4. Quando necessario, Le vengono fornite informazioni di tipo amministrativo/organizzativo/logistico?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	0	7,1(N. 1)	0
MARZO 2010	95,2 (N. 20)	0	4,8(N. 1)	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	87,2 (N. 34)	2,6 (N. 1)	10,3 (N. 4)	
ANNO 2012	86,8 (46)	0	13,2 (7)	0
ANNO 2013	85,1 (40)	0	14,9 (7)	0
ANNO 2014	86,4 (38)		4,5 (2)	9,1 (4)
ANNO 2015	100 (47)			
<b>ANNO 2016</b>	<b>98,1 (52)</b>		<b>1,9 (1)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>94,5 (52)</b>		<b>3,6 (2)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>87,5 (49)</b>		<b>10,7 (6)</b>	<b>1,8 (1)</b>

5. Secondo la Sua esperienza, le terapie sono effettuate nel rispetto dell'orario stabilito?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	0	7,1 (N. 1)	0
MARZO 2010	85,7 (N. 18)	0	4,8 (N. 1)	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	94,9 (N. 37)	2,6 (N. 1)	2,6 (N. 1)	0
ANNO 2012	92,5 (49)	0	7,6 (4)	0

ANNO 2013	93,7 (44)	2,1 (1)	4,2 (2)	0
ANNO 2014	100 (44)			
ANNO 2015	89,4 (42)		10,6 (5)	
ANNO 2016	92,5 (92,5)		5,7 (3)	1,9 (1)
ANNO 2017	94,5 (52)		1,8 (1)	3,6 (2)
ANNO 2018	96,4 (54)		1,8 (1)	1,8 (1)

6. Ha idea di cosa sia un “progetto riabilitativo individuale” (P.R.I.)?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	64,3 (N. 9)	7,1(N. 1)	28,6(N. 4)	0
MARZO 2010	76,2 (N. 16)	9,5(N. 2)	14,3(N. 3)	0
NOVEMBRE 2010	68,2 (N. 15)	4,6(N. 1)	22,7(N. 5)	4,6(N. 1)
DICEMBRE 2011	69,2 (N. 27)	10,3 (N. 4)	20,5 (N. 8)	
ANNO 2012	60,4 (32)	5,7 (3)	32 (17)	1,9 (1)
ANNO 2013	81 (38)	4,2 (2)	14,8 (7)	0
ANNO 2014	77,3 (34)	11,4 (5)	11,4 (5)	
ANNO 2015	63,8 (30)	8,5 (4)	23,4 (11)	4,3 (2)
ANNO 2016	73,6 (39)	11,3 (6)	11,3 (6)	3,8 (2)
ANNO 2017	76,4 (42)	12,7 (7)	10,9 (6)	
ANNO 2018	66 (37)	7,1 (4)	25 (14)	1,8 (1)

7. Prima dell'avvio del P.R.I., Le sono stati spiegati gli obiettivi e le terapie in programma?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	0	7,1 (N. 1)	0
MARZO 2010	95,2 (N. 20)	0	4,8 (N. 1)	0
NOVEMBRE 2010	90,9 (N. 20)	0	4,5 (N. 1)	4,5 (N. 1)
DICEMBRE 2011	82,1 (N. 32)		17,9 (N. 7)	
ANNO 2012	77,4 (41)	7,5 (4)	13,2 (7)	1,9 (1)
ANNO 2013	87,2 (41)	6,4 (3)	6,4 (3)	0
ANNO 2014	84,1 (37)	2,3 (1)	9,1 (4)	4,5 (2)
ANNO 2015	78,7 (37)	4,3 (2)	17 (8)	
ANNO 2016	81,1 (43)	9,4 (5)	9,4 (5)	
ANNO 2017	83,6 (46)	1,8 (1)	12,7 (7)	1,8 (1)
ANNO 2018	83,9 (47)	3,5 (2)	12,5 (7)	

8. Contestualmente, è stato considerato il Suo parere in merito a tali obiettivi e terapie?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	85,7 (N. 12)	7,1 (N. 1)	7,1 (N. 1)	0

MARZO 2010	76,2 (N. 16)	0	23,8(N. 5)	0
NOVEMBRE 2010	81,8 (N. 18)	0	13,6(N. 3)	4,5(N. 1)
DICEMBRE 2011	76,9 (N. 30)	2,6 (N. 1)	20,5 (N. 8)	
ANNO 2012	75,5 (40)	7,5 (4)	17 (9)	0
ANNO 2013	75,5 (36)	8,5 (4)	12,9 (6)	2,1 (N.1)
ANNO 2014	72,7 (32)	9,1 (4)	13,6 (6)	4,5 (2)
ANNO 2015	66 (31)	17 (8)	17 (8)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>75,5 (40)</b>	<b>5,7 (3)</b>	<b>18,9 (10)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>76,4 (42)</b>	<b>7,3 (4)</b>	<b>14,5 (8)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>76,6 (43)</b>	<b>3,5 (2)</b>	<b>19,6 (11)</b>	

9. Giudica sufficiente la quantità dei trattamenti in programma?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	85,7 (N. 12)	7,1(N. 1)	7,1(N. 1)	0
MARZO 2010	90,5 (N. 19)	0	9,5(N. 2)	0
NOVEMBRE 2010	86,4 (N. 19)	0	13,6(N. 3)	0
DICEMBRE 2011	89,7 (N. 35)		10,3 (N. 4)	
ANNO 2012	81,1 (43)	1,9 (1)	17 (9)	0
ANNO 2013	78,8 (37)	4,2 (2)	17 (8)	0
ANNO 2014	81,8 (36)	4,5 (2)	11,4 (5)	2,3 (1)
ANNO 2015	70,2 (33)	4,3 (2)	25,5 (12)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>79,2 (42)</b>	<b>1,9 (1)</b>	<b>17 (9)</b>	<b>1,9 (1)</b>
<b>ANNO 2017</b>	<b>78,2 (43)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>16,4 (9)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>87,5 (49)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>10,7 (6)</b>	

10. E pensa che siano quelli giusti?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100(N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	95,2(N. 20)	0	4,8 (N. 1)	0
NOVEMBRE 2010	81,8(N. 18)	0	18,2 (N. 4)	0
DICEMBRE 2011	87,2 (34)		10,3 (4)	2,6 (N. 1)
ANNO 2012	83 (44)	0	17 (9)	0
ANNO 2013	83 (39)	2,1 (1)	12,8 (6)	2,1 (1)
ANNO 2014	79,5 (35)	2,3 (1)	15,9 (7)	2,3 (1)
ANNO 2015	72,3 (34)	2,1 (1)	21,3 (10)	4,3 (2)
<b>ANNO 2016</b>	<b>81,1 (43)</b>		<b>17 (9)</b>	<b>1,9 (1)</b>
<b>ANNO 2017</b>	<b>83,6 (46)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>14,5 (8)</b>	
<b>ANNO 2018</b>	<b>91,07 (51)</b>		<b>8,9 (5)</b>	

11. Ritieni che il Suo congiunto ne stia ricavando giovamento?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	78,6(N. 11)	7,1 (N. 1)	14,3 (N. 2)	0
MARZO 2010	85,7(N. 18)	0	14,3 (N. 3)	0
NOVEMBRE 2010	86,4(N. 19)	0	13,6 (N. 3)	0
DICEMBRE 2011	87,2 (N. 34)		12,8 (N. 5)	
ANNO 2012	88,7 (47)	1,9 (1)	7,6 (4)	1,9 (1)
ANNO 2013	80,8 (38)	0	17,1 (8)	2,1 (1)
ANNO 2014	86,4 (38)		11,4 (5)	2,3 (1)
ANNO 2015	74,5 (35)	4,3 (2)	21,3 (10)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>77,4 (41)</b>		<b>20,8 (11)</b>	<b>1,9 (1)</b>
<b>ANNO 2017</b>	<b>81,8 (45)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>14,5 (8)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>87,5 (49)</b>		<b>12,5 (7)</b>	

12. Secondo Lei, vengono periodicamente verificati i risultati dei trattamenti erogati?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	90,5 (N. 19)	0	0	9,5 (N. 2)
NOVEMBRE 2010	81,8 (N. 18)	0	9,1 (N. 2)	9,1 (N. 2)
DICEMBRE 2011	87,2 (N. 34)		10,3 (4)	2,6 (N. 1)
ANNO 2012	81,1 (43)	0	15,1 (8)	3,8 (2)
ANNO 2013	91,5 (43)	0	6,4 (3)	2,1 (1)
ANNO 2014	84,1 (37)	2,3 (1)	13,6 (6)	
ANNO 2015	85,1 (40)		14,9 (7)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>90,6 (48)</b>	<b>1,9 (1)</b>	<b>1,9 (1)</b>	<b>5,7 (3)</b>
<b>ANNO 2017</b>	<b>83,6 (46)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>12,7 (7)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>92,8 (52)</b>		<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>

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

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	7,1(N. 1)	0	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	97,4 (N. 38)		2,6 (N. 1)	
ANNO 2012	94,3 (50)	0	5,7 (3)	0
ANNO 2013	97,9 (46)	0	2,1 (1)	0
ANNO 2014	97,7 (43)		2,3 (1)	

ANNO 2015	91,5 (43)		8,5 (4)	
ANNO 2016	98,1 (52)		1,9 (1)	
ANNO 2017	94,5 (52)		5,5 (3)	
ANNO 2018	98,2 (55)		1,8 (1)	

14. Anche con la dovuta professionalità?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	92,9 (N. 13)	0	7,1(N. 1)	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	100 (N. 39)			
ANNO 2012	90,6 (48)	0	9,4 (5)	0
ANNO 2013	100 (47)			
ANNO 2014	100 (44)			
ANNO 2015	89,4 (42)		10,6 (5)	
ANNO 2016	100 (53)			
ANNO 2017	94,5 (52)		3,6 (2)	1,8 (1)
ANNO 2018	91,07 (51)	1,8 (1)	7,1 (4)	

15. Trova soddisfacenti gli spazi disponibili per il familiare–accompagnatore, durante l'attesa?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	85,7(N. 12)	0	14,3 (N. 2)	0
MARZO 2010	85,7(N. 18)	0	14,3 (N. 3)	0
NOVEMBRE 2010	86,4(N. 19)	0	13,6 (N. 3)	0
DICEMBRE 2011	89,7 (N. 35)		10,3 (N. 4)	
ANNO 2012	88,7 (47)	0	11,3 (6)	0
ANNO 2013	83,0 (39)	2,1(1)	14,9 (7)	0
ANNO 2014	90,9 (40)		9,1 (4)	
ANNO 2015	100 (47)			
ANNO 2016	94,3 (50)		3,8 (2)	1,9 (1)
ANNO 2017	96,4 (53)		3,6 (2)	
ANNO 2018	92,8 (52)		7,1 (4)	

16. Giudica adeguata l'igiene dei locali adibiti ad attività riabilitative?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	86,4 (N. 19)	0	13,6 (N. 3)	0

DICEMBRE 2011	94,9 (N. 37)	2,6 (N. 1)	2,6 (N. 1)	
ANNO 2012	94,3 (50)	0	3,8 (2)	1,9 (1)
ANNO 2013	95,8 (45)	4,3 (2)	0	0
ANNO 2014	93,2 (41)	4,5 (2)		2,3 (1)
ANNO 2015	97,9 (46)	2,1 (1)		
<b>ANNO 2016</b>	<b>98,1 (52)</b>		<b>1,9 (1)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>96,4 (53)</b>		<b>3,6 (2)</b>	
<b>ANNO 2018</b>	<b>100 (56)</b>			

17. Le è capitato di trovare sporchi i bagni?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	0	100 (N. 14)	0	0
MARZO 2010	0	100 (N. 21)	0	0
NOVEMBRE 2010	0	100 (N. 22)	0	0
DICEMBRE 2011	0	100 (N. 39)		
ANNO 2012	5,7 (3)	92,5 (49)	1,9 (1)	0
ANNO 2013	6,3 (3)	93,7 (44)	0	0
ANNO 2014	4,5 (2)	95,5 (42)		
ANNO 2015	4,3 (2)	93,6 (44)	2,1 (1)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>3,8 (2)</b>	<b>96,2 (51)</b>		
<b>ANNO 2017</b>		<b>100 (55)</b>		
<b>ANNO 2018</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>96,4 (54)</b>		<b>1,8 (1)</b>

18. Valuta il trattamento dei dati personali Suoi e del congiunto rispettoso della normativa sulla "privacy"?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	94,9 (N. 37)		5,1 (N. 2)	
ANNO 2012	98,1 (52)	0	1,9 (1)	0
ANNO 2013	95,8 (45)	0	4,3 (2)	0
ANNO 2014	97,7 (43)		2,3 (1)	
ANNO 2015	93,6 (44)		6,4 (3)	
<b>ANNO 2016</b>	<b>98,1 (52)</b>		<b>1,9 (1)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>90,9 (50)</b>	<b>1,8 (1)</b>	<b>3,6 (2)</b>	<b>3,6 (2)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>100 (56)</b>			



19. Ritieni che sicurezza e prevenzione siano garantite?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2012	92,5 (49)	0	5,7 (3)	1,9 (1)
ANNO 2013	97,9 (46)	0	0	2,1 (1)
ANNO 2014	90,9 (40)		6,8 (3)	2,3 (1)
ANNO 2015	89,4 (42)		10,6 (5)	
ANNO 2016	98,1 (52)		1,9 (1)	
ANNO 2017	94,5 (52)		5,4 (3)	
ANNO 2018	96,4 (54)		3,5 (2)	

20. Consiglierebbe a un'altra famiglia il servizio ambulatoriale dell'Associazione ANFFAS ROMA?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	100 (N. 21)	0	0	0
NOVEMBRE 2010	100 (N. 22)	0	0	0
DICEMBRE 2011	94,9 (N. 37)		5,1 (N. 2)	
ANNO 2012	98,1 (52)	0	1,9 (1)	0
ANNO 2013	95,8 (45)	2,1 (1)	2,1 (1)	0
ANNO 2014	95,5 (42)	2,3 (1)	2,3 (1)	
ANNO 2015	95,7 (45)		4,3 (2)	
ANNO 2016	94,3 (50)		3,8 (2)	1,9 (1)
ANNO 2017	94,5 (52)		3,6 (2)	1,8 (1)
ANNO 2018	100 (56)			

21. Pensa che la qualità del servizio ambulatoriale sia soddisfacente nel suo complesso?

PERIODO D'INTERESSE	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
GIUGNO 2009	100 (N. 14)	0	0	0
MARZO 2010	95,2 (N. 20)	0	4,8 (N. 1)	0
NOVEMBRE 2010	90,9 (N. 20)	0	9,1 (N. 2)	0
DICEMBRE 2011	94,9 (N. 37)		5,1 (N. 2)	0
ANNO 2012	94,3 (50)	0	3,8 (2)	1,9 (1)
ANNO 2013	91,4 (43)	0	4,6 (4)	0
ANNO 2014	100 (44)			
ANNO 2015	89,4 (42)		10,6 (5)	

<b>ANNO 2016</b>	<b>94,3 (50)</b>		<b>5,7 (3)</b>	
<b>ANNO 2017</b>	<b>90,9 (50)</b>		<b>7,3 (4)</b>	<b>1,8 (1)</b>
<b>ANNO 2018</b>	<b>92,8 (52)</b>		<b>7,1 (4)</b>	

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

PERIODO	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %	9 %	10 %	N.R. %
GIUGNO 2009						7,1		7,1	28,6	57,1	0
MARZO 2010								9,5	42,9	47,7	0
NOVEMBRE 2010							4,6	4,6	50	40,9	0
DICEMBRE 2011							5,1 (N. 2)	28,2 (N. 11)	10,3 (N. 4)	51,3 (N. 20)	5,1 (N. 2)
ANNO 2012							3,8 (N. 2)	22,6 (N. 12)	20,8 (N. 14)	52,8 (N. 28)	0
ANNO 2013						2,1 (1)	4,3 (2)	14,9 (7)	23,4 (11)	53,2 (25)	2,1 (1)
ANNO 2014								18,2 (8)	36,4 (16)	45,5 (20)	
ANNO 2015							2,1 (1)	25,5 (12)	23,4 (11)	42,6 (20)	6,4 (3)
<b>ANNO 2016</b>							<b>3,8 (2)</b>	<b>15,1 (12)</b>	<b>18,9 (10)</b>	<b>52,8 (28)</b>	<b>1,9 (1)</b>
<b>ANNO 2017</b>						<b>1,8 (1)</b>	<b>10,9 (6)</b>	<b>16,4 (9)</b>	<b>23,6 (13)</b>	<b>47,3 (26)</b>	
<b>ANNO 2018</b>							<b>5,3 (3)</b>	<b>14,2 (8)</b>	<b>35,7 (20)</b>	<b>44,6 (25)</b>	

MEDIA VOTO GENERALE NOV. 2010: 9,2

MEDIA VOTO GENERALE DIC. 2011: 9,1

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2012: 9,2

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2013: 9,2

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2014: 9,3

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2015: 9,3

**MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2016: 9,2**

**MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2017: 9**

**FAMIGLIE AMBULATORIO/MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2018: 9,2**

## *Ambulatorio – FAMIGLIE: Consigli e Suggerimenti ANNO 2018*

### Aspetti da migliorare/2018:

1. Mi farebbe piacere poter contare su un tipo di terapia “cognitivo-comportamentale” che siamo costretti a reperire altrove.
2. Integrazione/collaborazione con la scuola; migliorare gli aspetti organizzativi per avere colloqui ed incontri; aumentare la facilità di incontro fisico/telefonico con il/la NPI di riferimento.
3. Orario del trattamento terapeutico più compatibile con l’orario di frequenza scolastica del b/o.
4. La perfezione non è di questo mondo, ma voi ci andate molto vicino.
5. I recuperi sarebbe meglio poterli recuperare non solo nel mese dove non si è potuto andare ma minimo anche il mese successivo.
6. Il livello è molto alto quindi non sono in grado per le nozioni che ho in materia di poter consigliare o suggerire.
7. Forse unica pecca è la sala d’attesa che in inverno se si viene con bambini, il tempo non passa mai! Per il resto nulla da dire.

### Aspetti positivi che ci vuole segnalare/2018:

1. Il personale è sempre disponibile ad ogni mia richiesta e per i vari problemi che ho avuto ho riscontrato un vero aiuto con ottimi risultati!
2. Attenzione, gentilezza e grande professionalità degli operatori/personale.
3. L’accoglienza rivolta al b/o. L’impegno di tutto lo staff.
4. Puntualità, professionalità.
5. Competenza e professionalità di tutti gli operatori. Sono soddisfatto.
6. Terapisti cordiali e gentili.
7. Le terapiste sono molto attente ai bisogni dei b/i e disposte con gentilezza a venire incontro alle esigenze dei familiari.
8. Ambiente confortevole, operatori attenti ai bisogni del b/o.
9. I miei complimenti vanno a tutto il personale del Centro che sono veramente persone splendide dalle dottoresse alle logopediste.
10. Competenza e professionalità.
11. Professionalità e sensibilità nell’approccio terapeutico e nell’interazione con i familiari.
12. La gentilezza e disponibilità del personale e delle terapiste.
13. Ambiente gradevole e accogliente.
14. Pulizia e ordine all’interno dei locali, ma anche all’esterno. Gentilezza di tutto il personale.
15. Il recupero delle ore in caso di assenza o non disponibilità da parte degli accompagnatori. Tale recupero però viene effettuato solo dalla psicomotricista e non dalla logopedista.
16. Correttezza e serietà della terapeuta.

17. La cordialità, attenzione alle persone, riscontro con noi genitori, professionalità.
18. Personale sempre disponibile e lavorano con professionalità!
19. Disponibilità, gentilezza e competenza della logopedista.
20. Ambienti molto puliti, logopedista disponibile, attenta, gentile, cordiale e molto preparata.