

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE ANNO 2018

1. CENTRI DIURNI/FAMIGLIE (ANNO 2018) - 2. SOGGIORNI ESTIVI/FAMIGLIE (AGOSTO 2018)
3. CENTRI DIURNI/OPERATORI (ANNO 2018)

RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI CENTRI DIURNI

	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
FAMILIARI PARTECIPANTI (TOTALE)	119	105	102	121	135	136	137	145	147
UTENTI ASSISTITI (TOTALE)	185	180	183	179	182	180	174	181	182
RAPPRESENTATIVITA' TOTALE	64,3%	58,3%	55,7%	67,6%	74,2%	75,6%	78,7%	80,1%	80,8%
RAPPRESENTATIVITA' VIA AURELIA ANTICA					75,5% (N. 53 UTENTI)	70% (N. 50 UTENTI)	70% (N. 35) (N. 50 UTENTI)	82,7% (N. 43) (N. 52 UTENTI)	74% (N. 37) (N. 50 UTENTI)
RAPPRESENTATIVITA' VIA VITELLIA 74					73,2% (N. 82 UTENTI)	73,8% (N. 84 UTENTI)	79,5% (N. 66) (N. 83 UTENTI)	74,7% (N. 62) (N. 83 UTENTI)	81,2% (N. 69) (N. 85 UTENTI)
RAPPRESENTATIVITA' VIA VITELLIA 31.B					74,5% (N. 47 UTENTI)	84,8% (N. 46 UTENTI)	87,8% (N. 36) (N. 41 UTENTI)	87% (N. 40) (N. 46 UTENTI)	87,2% (N. 41) (N. 47 UTENTI)

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	87,8	0	9,8	2,4
2008	82,9	5,4	10,8	0,9
2009	78,5	2	18,6	1
2010	75,6	3,4	17,7	3,4
2011	80	3,8	13,3	2,9
2012	83,3	3,9	11,8	1
2013	86	3,3	9,9	0,8
2014 – totale	86,7	0,7	11,1	1,5
2014 – via aurelia antica	92,5	0	5	2,5
2014 – via vitellia 74	83,3	1,7	13,3	1,7
2014 – via vitellia 31.b	85,7	0	14,3	0
2015 – totale	86,8	2,2	9,6	1,5
2015 – via aurelia antica	97,1	0	2,9	0
2015 – via vitellia 74	82,3	1,6	14,5	1,6
2015 – via vitellia 31.b	84,6	5,1	7,7	2,6
2016 – totale	86,1	2,2	11,7	0
2016 – via aurelia antica	77,1	5,7	17,1	0
2016 – via vitellia 74	87,9	1,5	10,6	0
2016 – via vitellia 31.b	91,7	0	8,3	0
2017 - totale	88,3	1,4	9,7	0,7
2017 – via aurelia antica	83,7	0	16,3	0
2017 – via vitellia 74	87,1	1,6	11,3	0
2017 – via vitellia 31.b	95	2,5	0	2,5
2018 – totale	86,4	7,5	4,8	1,4
2018 – via aurelia antica	81,1	8,1	5,4	5,4
2018 – via vitellia 74	87	10,1	2,9	0
2018 – via vitellia 31.b	90,2	2,4	7,3	0

2. Ci saprebbe dire che tipo di mansione svolgono?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	65,9	15,9	17	1,2
2008	60,3	15,3	17,1	7,2
2009	58,8	14,7	25,5	1
2010	63	10,9	20,2	5,9
2011	58,1	10,5	25,7	5,7
2012	75,5	4,9	18,6	1
2013	69,4	6,6	22,3	1,7
2014 – totale	77,8	5,2	14,8	2,2
2014 – via aurelia antica	72,5	2,5	22,5	2,5
2014 – via vitellia 74	60	10	28,3	1,7
2014 – via vitellia 31.b	85,7	0	11,4	2,9
2015 – totale	69,1	5,9	20,6	4,4
2015 – via aurelia antica	80	2,9	14,3	2,9
2015 – via vitellia 74	64,5	6,5	27,4	1,6
2015 – via vitellia 31.b	66,7	7,7	15,4	10,3
2016 – totale	77,4	5,8	14,6	1,5
2016 – via aurelia antica	71,4	8,6	17,1	2,9
2016 – via vitellia 74	81,8	4,6	12,1	1,5
2016 – via vitellia 31.b	75	5,6	16,7	2,8
2017 – totale	74,5	5,5	19,3	0,7
2017 – via aurelia antica	62,8	7	30,2	0
2017 – via vitellia 74	75,8	6,5	17,7	0
2017 – via vitellia 31.b	85	2,5	10	2,5
2018 – totale	70,8	10,9	14,3	4,1
2018 – via aurelia antica	62,2	10,8	16,2	10,8
2018 – via vitellia 74	66,7	13	18,8	1,5
2018 – via vitellia 31.b	85,4	7,3	4,9	2,4

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 %
2007	85,4	3,7	9,8	1,2
2008	83	0,9	14,5	0,9
2009	87,2	1	10,8	1
2010	84,9	1,7	7,6	5,9
2011	87,6	1	9,5	1,9
2012	91,2	1	6,9	1
2013	88,4	1,7	8,3	1,7
2014 – totale	90,4	0	7,4	2,2
2014 – via aurelia antica	92,5	0	5	2,5
2014 – via vitellia 74	90	0	8,3	1,7
2014 – via vitellia 31.b	88,6	0	8,6	2,9
2015 – totale	89	1,5	7,4	2,2
2015 – via aurelia antica	94,3	2,9	2,9	0
2015 – via vitellia 74	87,1	1,6	9,7	1,6
2015 – via vitellia 31.b	87,2	0	7,7	5,1
2016 – totale	92,7	0,7	6,6	0
2016 – via aurelia antica	88,6	2,9	8,6	0
2016 – via vitellia 74	95,5	0	4,6	0
2016 – via vitellia 31.b	91,7	0	8,3	0
2017 – totale	91,7	2,1	4,8	1,4
2017 – via aurelia antica	90,7	4,6	2,3	2,3
2017 – via vitellia 74	93,6	1,6	4,8	0
2017 – via vitellia 31.b	90	0	7,5	2,5
2018 – totale	86,4	1,4	9,5	2,7
2018 – via aurelia antica	94,6	0	0	5,4
2018 – via vitellia 74	82,6	2,9	14,5	0
2018 – via vitellia 31.b	85,4	0	9,8	4,9

4. Le viene il giorno stesso comunicato se il Suo congiunto ha avuto un malore (esempio: vomito, diarrea)?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	73,2	4,9	6,1	15,8
2008	79,3	6,3	8,1	6,3
2009	86,3	4,9	4,9	3,9
2010	84	4,2	5	6,7
2011	84,8	4,8	4,8	5,7
2012	88,2	3,9	3,9	3,9
2013	88,4	1,7	6,6	3,3
2014 – totale	90,4	1,5	5,2	3
2014 – via aurelia antica	97,5	0	0	2,5
2014 – via vitellia 74	88,3	3,3	5	3,3
2014 – via vitellia 31.b	85,7	0	11,4	2,9
2015 – totale	91,2	1,5	2,9	4,4
2015 – via aurelia antica	94,3	0	0	5,7
2015 – via vitellia 74	91,9	1,6	3,2	3,2
2015 – via vitellia 31.b	87,2	2,6	5,1	5,1
2016 – totale	92,7	1,5	4,4	1,5
2016 – via aurelia antica	91,4	0	5,7	2,9
2016 – via vitellia 74	93,9	0	4,6	1,5
2016 – via vitellia 31.b	91,7	5,6	2,8	0
2017 – totale	84,1	4,1	7,6	4,1
2017 – via aurelia antica	81,4	6	9,3	2,3
2017 – via vitellia 74	83,9	3,2	8,1	4,8
2017 – via vitellia 31.b	87,5	2,5	5	5
2018 – totale	92,5	2	3,4	2
2018 – via aurelia antica	89,2	5,4	0	5,4
2018 – via vitellia 74	95,7	0	2,9	1,5
2018 – via vitellia 31.b	90,2	2,4	7,3	0

5. Ha idea di cosa sia un “progetto riabilitativo individuale”?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	69,5	11	18,3	1,2
2008	67,6	11,7	17,1	3,6
2009	73,5	8,8	15,7	2
2010	72,3	3,4	19,3	5
2011	74,3	6,7	13,3	5,7
2012	77,5	2,9	16,7	2,9
2013	81,8	2,5	14,1	1,7
2014 – totale	80	0	14,1	5,9
2014 – via aurelia antica	70	0	20	10
2014 – via vitellia 74	83,3	0	11,7	5
2014 – via vitellia 31.b	85,7	0	11,4	2,9
2015 – totale	85,3	0,7	9,6	4,4
2015 – via aurelia antica	94,1	0	2,9	2,9
2015 – via vitellia 74	79	1,6	16,1	3,2
2015 – via vitellia 31.b	87,2	0	5,1	7,7
2016 – totale	86,1	0	12,4	1,5
2016 – via aurelia antica	88,6	0	11,4	0
2016 – via vitellia 74	86,4	0	13,6	0
2016 – via vitellia 31.b	83,3	0	11,1	5,6
2017 – totale	89	2,8	6,9	1,4
2017 – via aurelia antica	93	2,3	2,3	2,3
2017 – via vitellia 74	87,1	3,2	9,7	0
2017 – via vitellia 31.b	87,5	2,5	7,5	2,5
2018 – totale	81,6	1,4	12,9	4,1
2018 – via aurelia antica	73	2,7	16,2	8,1
2018 – via vitellia 74	84,1	1,5	14,5	0
2018 – via vitellia 31.b	85,4	0	7,3	7,3

6. Prima che le attività programmate siano messe in atto, Le vengono spiegati gli obiettivi e le modalità?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	61	14,6	19,5	4,8
2008	64	18	16,2	1,8
2009	67,7	10,7	19,6	2
2010	70,6	8,4	16	5
2011	62,9	9,5	21,9	5,7
2012	75,5	7,8	13,7	2,9
2013	79,3	5,8	14,9	0
2014 – totale	77,8	4,4	14,8	3
2014 – via aurelia antica	75	2,5	15	7,5
2014 – via vitellia 74	75	6,7	16,7	1,7
2014 – via vitellia 31.b	85,7	2,9	11,4	0
2015 – totale	73,5	6,6	16,2	3,7
2015 – via aurelia antica	80	5,7	14,3	0
2015 – via vitellia 74	66,1	9,7	21	3,2
2015 – via vitellia 31.b	79,5	2,6	10,3	7,7
2016 – totale	85,4	5,1	9,5	0
2016 – via aurelia antica	85,7	2,9	11,4	0
2016 – via vitellia 74	83,3	6,1	10,6	0
2016 – via vitellia 31.b	88,9	5,6	5,6	0
2017 – totale	84,8	6,2	6,9	2,1
2017 – via aurelia antica	83,7	4,7	9,3	2,3
2017 – via vitellia 74	80,7	8,1	9,7	1,6
2017 – via vitellia 31.b	92,5	5	0	2,5
2018 – totale	79,6	4,8	13,6	2
2018 – via aurelia antica	81,1	0	13,5	5,4
2018 – via vitellia 74	75,4	7,3	15,9	1,5
2018 – via vitellia 31.b	85,4	4,9	9,8	0

7. Tali spiegazioni Le vengono fornite con puntualità in caso di successive modifiche?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	37,8	25,6	23,2	13,4
2008	50,5	17,1	29,7	2,7
2009	57,9	17,7	17,7	6,7
2010	56,3	10,1	26,1	7,6
2011	53,3	13,3	21	12,4
2012	70,6	9,8	15,7	3,9
2013	73,6	5	20,7	0,8
2014 – totale	70,4	5,2	20,7	3,7
2014 – via aurelia antica	75	5	12,5	7,5
2014 – via vitellia 74	61,7	6,7	28,3	3,3
2014 – via vitellia 31.b	80	2,9	17,2	0
2015 – totale	70,6	5,9	16,9	6,6
2015 – via aurelia antica	77,1	8,6	11,4	2,9
2015 – via vitellia 74	64,5	6,5	22,6	6,5
2015 – via vitellia 31.b	74,4	2,6	12,8	10,3
2016 – totale	73	5,1	16,8	5,1
2016 – via aurelia antica	68,6	2,9	22,9	5,7
2016 – via vitellia 74	72,7	4,6	16,7	6,1
2016 – via vitellia 31.b	77,8	8,3	11,1	2,8
2017 – totale	74,5	6,2	17,3	2,1
2017 – via aurelia antica	67,4	4,7	27,9	0
2017 – via vitellia 74	75,8	8,1	14,5	1,6
2017 – via vitellia 31.b	80	5	10	5
2018 – totale	73,5	6,1	16,3	4,1
2018 – via aurelia antica	70,3	0	24,3	5,4
2018 – via vitellia 74	72,5	8,7	15,9	2,9
2018 – via vitellia 31.b	78	7,3	9,8	4,9

8. Viene a sapere ogni giorno quello che ha mangiato a pranzo il Suo congiunto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	47,6	20	11	13,8
2008	66,7	18	9	6,3
2009	77,5	12,7	6,9	2,9
2010	68,9	14,3	8,4	8,4
2011	65,7	21,9	6,7	5,7
2012	78,4	11,8	8,8	1
2013	80,2	8,3	10,7	0,8
2014 – totale	84,4	6,7	6,7	2,2
2014 – via aurelia antica	87,5	2,5	7,5	2,5
2014 – via vitellia 74	88,3	5	5	1,7
2014 – via vitellia 31.b	74,3	14,3	8,6	2,9
2015 – totale	82,4	9,6	3,7	4,4
2015 – via aurelia antica	85,7	8,6	5,7	0
2015 – via vitellia 74	85,5	6,5	1,6	6,5
2015 – via vitellia 31.b	74,4	15,4	5,1	5,1
2016 – totale	81,8	6,6	8,8	2,9
2016 – via aurelia antica	82,9	2,9	11,4	2,9
2016 – via vitellia 74	87,9	4,6	4,6	3
2016 – via vitellia 31.b	69,4	13,9	13,9	2,8
2017 – totale	81,4	8,3	8,3	2,1
2017 – via aurelia antica	81,4	9,3	9,3	0
2017 – via vitellia 74	80,7	8,1	9,7	1,6
2017 – via vitellia 31.b	82,5	7,5	5	5
2018 – totale	77,6	11,6	6,8	4,1
2018 – via aurelia antica	86,5	2,7	5,4	5,4
2018 – via vitellia 74	73,4	15,9	4,4	4,4
2018 – via vitellia 31.b	73,2	12,2	12,2	2,5

9. Il menu servito ritiene che sia sufficientemente vario?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	58,5	3,7	18,3	19,5
2008	71,2	2,7	16,2	9,9
2009	64,7	4,9	24,5	5,9
2010	66,4	4,2	17,7	11,8
2011	70,5	1	19,1	9,5
2012	69,6	2	23,5	4,9
2013	70,3	2,5	25,6	1,7
2014 – totale	65,9	3	27,4	3,7
2014 – via aurelia antica	60	0	35	5
2014 – via vitellia 74	75	3,3	18,3	3,3
2014 – via vitellia 31.b	57,2	5,7	34,3	2,9
2015 – totale	68,4	2,2	22,1	7,4
2015 – via aurelia antica	85,7	0	11,4	2,9
2015 – via vitellia 74	58,1	3,2	30,7	8.1
2015 – via vitellia 31.b	69,2	2,6	18	10,3
2016 – totale	67,2	0,7	26,3	5,8
2016 – via aurelia antica	62,9	0	28,6	8,6
2016 – via vitellia 74	69,7	1,5	25,8	3
2016 – via vitellia 31.b	66,7	0	25	8,3
2017 – totale	71	2,1	21,4	5,5
2017 – via aurelia antica	73	0	25,6	2,3
2017 – via vitellia 74	69,4	1,6	24,2	4,8
2017 – via vitellia 31.b	72,5	5	12,5	10
2018 – totale	75,5	0,7	14,3	9,5
2018 – via aurelia antica	81,1	0	13,5	5,4
2018 – via vitellia 74	71	0	14,5	14,5
2018 – via vitellia 31.b	76,1	2,4	14,6	4,9

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	89	0	7,3	3,7
2008	91	0,9	8,1	0
2009	92,2	0	6,8	1
2010	89,9	0	6,7	3,4
2011	88,6	0	6,7	4,8
2012	88,2	1	7,8	2,9
2013	90,9	0	9,1	0
2014 – totale	89,6	0	8,2	2,2
2014 – via aurelia antica	90	0	7,5	2,5
2014 – via vitellia 74	86,7	0	10	3,3
2014 – via vitellia 31.b	94,3	0	5,7	0
2015 – totale	85,3	0	11,8	2,9
2015 – via aurelia antica	97,1	0	2,9	0
2015 – via vitellia 74	74,2	0	21	4,8
2015 – via vitellia 31.b	92,3	0	5,1	2,6
2016 – totale	94,9	0	3,7	1,5
2016 – via aurelia antica	97,1	0	2,9	0
2016 – via vitellia 74	97	0	1,5	1,5
2016 – via vitellia 31.b	88,9	0	8,3	2,8
2017 – totale	94,5	0,7	3,5	1,4
2017 – via aurelia antica	93	0	4,7	2,3
2017 – via vitellia 74	93,6	1,6	4,8	0
2017 – via vitellia 31.b	97,5	0	0	2,5
2018 – totale	89,2	0,7	7,5	2,7
2018 – via aurelia antica	91,9	0	2,7	5,4
2018 – via vitellia 74	87	0	11,6	1,5
2018 – via vitellia 31.b	90,2	2,4	4,9	2,4

11. Giudica sufficiente il loro numero?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	59,8	4,9	30,5	4,9
2008	58,6	8,1	27,8	4,5
2009	55,9	3,9	31,4	8,8
2010	54,6	6,7	31,1	7,6
2011	52,4	6,7	30,5	10,5
2012	58,8	8,8	24,5	6,9
2013	57,9	8,3	30,6	3,3
2014 – totale	50,4	7,4	35,6	6,7
2014 – via aurelia antica	30	10	50	10
2014 – via vitellia 74	53,3	6,7	33,3	6,7
2014 – via vitellia 31.b	68,6	5,7	22,9	2,9
2015 – totale	60,3	7,4	25,7	6,6
2015 – via aurelia antica	57,1	8,6	31,4	2,9
2015 – via vitellia 74	59,7	8,1	24,2	8,1
2015 – via vitellia 31.b	64,1	5,1	23,1	7,7
2016 – totale	48,9	10,2	36,5	4,4
2016 – via aurelia antica	40	14,3	42,9	2,9
2016 – via vitellia 74	51,5	12,1	33,3	3
2016 – via vitellia 31.b	52,8	2,8	36,1	8,3
2017 – totale	51,7	6,9	36,6	4,8
2017 – via aurelia antica	41,9	11,6	46,5	0
2017 – via vitellia 74	50	8,1	35,5	6,5
2017 – via vitellia 31.b	65	0	27,5	7,5
2018 – totale	59,9	5,4	29,3	5,4
2018 – via aurelia antica	51,4	10,8	29,7	8,1
2018 – via vitellia 74	55,1	5,8	34,8	4,4
2018 – via vitellia 31.b	75,6	0	19,5	4,9

12. Pensa che le attività erogate al Suo congiunto siano quelle giuste?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	56,1	2,4	37,8	6,7
2008	54,1	7,2	34,2	4,5
2009	66,6	3,9	27,5	2
2010	63,9	3,4	24,4	8,4
2011	60	1,9	31,4	6,7
2012	65,7	2	28,4	3,9
2013	75,2	1,7	22,3	0,8
2014 – totale	68,9	1,5	26,7	3
2014 – via aurelia antica	62,5	0	32,5	5
2014 – via vitellia 74	71,7	3,3	23,3	1,7
2014 – via vitellia 31.b	71,4	0	25,7	2,9
2015 – totale	64	2,9	27,2	5,9
2015 – via aurelia antica	68,6	0	28,6	2,9
2015 – via vitellia 74	59,7	4,8	29	6,5
2015 – via vitellia 31.b	66,7	2,6	23,1	7,7
2016 – totale	67,9	3,7	27	1,5
2016 – via aurelia antica	62,9	8,6	28,6	0
2016 – via vitellia 74	68,2	3	27,3	1,5
2016 – via vitellia 31.b	72,2	0	25	2,8
2017 – totale	72,4	2,1	24,1	1,4
2017 – via aurelia antica	69,8	2,3	25,6	2,3
2017 – via vitellia 74	74,2	3,2	22,6	0
2017 – via vitellia 31.b	72,5	0	25	2,5
2018 – totale	67,4	3,4	25,9	3,4
2018 – via aurelia antica	64,9	5,4	27	2,7
2018 – via vitellia 74	68,1	0	27,5	4,4
2018 – via vitellia 31.b	68,3	7,3	22	2,4

13. Ritiene che ne abbia tratto giovamento nel corso del tempo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	58,5	2,4	34,2	4,9
2008	64,9	8,7	24,4	2,9
2009	68,6	4,9	22,6	3,9
2010	65,6	3,4	25,2	5,9
2011	69,5	4,8	19,1	6,7
2012	74,5	2,9	19,6	2,9
2013	77,7	1,7	19	1,7
2014 – totale	68,2	0,7	26,7	4,4
2014 – via aurelia antica	62,5	0	30	7,5
2014 – via vitellia 74	73,3	1,7	21,7	3,3
2014 – via vitellia 31.b	65,7	0	31,4	2,9
2015 – totale	69,1	2,9	23,5	4,4
2015 – via aurelia antica	77,1	0	22,9	0
2015 – via vitellia 74	64,5	4,8	25,8	4,8
2015 – via vitellia 31.b	69,2	2,6	20,5	7,7
2016 – totale	70,8	3,7	22,6	2,9
2016 – via aurelia antica	60	8,6	28,6	2,9
2016 – via vitellia 74	74,2	3	19,7	3
2016 – via vitellia 31.b	75	0	22,2	2,8
2017 – totale	75,9	2,8	20	1,4
2017 – via aurelia antica	72,1	2,3	25,6	0
2017 – via vitellia 74	79	4,8	14,5	1,6
2017 – via vitellia 31.b	75	0	22,5	2,5
2018 – totale	66	2,7	25,9	5,4
2018 – via aurelia antica	59,5	5,4	24,3	10,8
2018 – via vitellia 74	71	2,9	21,7	4,4
2018 – via vitellia 31.b	63,4	0	34,2	2,4

14. Secondo Lei, vengono periodicamente verificati i risultati delle attività erogate?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	50,1	10,9	21,9	17,1
2008	52,3	12,6	18,9	16,2
2009	54,9	5,9	28,4	10,8
2010	62,2	5	22,7	10,1
2011	60	6,7	22,9	10,5
2012	67,7	4,9	21,6	5,9
2013	73,6	1,7	20,7	4,1
2014 – totale	74,1	1,5	17	7,4
2014 – via aurelia antica	75	2,5	17,5	5
2014 – via vitellia 74	71,7	1,7	18,3	8,3
2014 – via vitellia 31.b	77,1	0	14,3	8,6
2015 – totale	69,9	2,2	18,4	9,6
2015 – via aurelia antica	82,9	2,9	11,4	2,9
2015 – via vitellia 74	61,3	3,2	27,4	8,1
2015 – via vitellia 31.b	71,8	0	10,3	18
2016 – totale	75,2	1,5	19	4,4
2016 – via aurelia antica	80	2,9	11,4	5,7
2016 – via vitellia 74	74,2	1,5	39,4	9,1
2016 – via vitellia 31.b	72,2	0	22,2	5,6
2017 – totale	73,1	2,8	16,6	7,6
2017 – via aurelia antica	76,6	4,7	16,6	0
2017 – via vitellia 74	69,4	3,2	17,6	9,7
2017 – via vitellia 31.b	75	0	12,5	12,5
2018 – totale	72,8	3,4	14,3	9,5
2018 – via aurelia antica	78,4	2,7	13,5	5,4
2018 – via vitellia 74	69,6	5,8	15,9	8,7
2018 – via vitellia 31.b	73,2	0	12,2	14,6

15. Giudica adeguata l'igiene dei locali adibiti a "laboratorio" di attività occupative?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	93,9	1,2	2,4	2,4
2008	82,9	2,7	10,8	3,6
2009	88,2	0	6,9	4,9
2010	87,4	1,7	5	5,9
2011	89,5	1	1	8,6
2012	90,2	1	2,9	5,9
2013	86	1,7	10,8	1,7
2014 – totale	88,2	0,7	6,7	4,4
2014 – via aurelia antica	87,5	0	7,5	5
2014 – via vitellia 74	88,4	0	5	6,7
2014 – via vitellia 31.b	88,6	2,9	8,6	0
2015 – totale	88,8	1,5	7,4	4,4
2015 – via aurelia antica	91,4	2,9	2,9	2,9
2015 – via vitellia 74	83,9	1,6	11,3	3,2
2015 – via vitellia 31.b	87,2	0	5,1	7,7
2016 – totale	91,8	2,2	2,9	2,9
2016 – via aurelia antica	94,3	0	2,9	2,9
2016 – via vitellia 74	94	3	1,5	1,5
2016 – via vitellia 31.b	86,1	2,8	5,6	5,6
2017 – totale	90,4	0	6,2	3,5
2017 – via aurelia antica	88,4	0	11,6	0
2017 – via vitellia 74	93,6	0	3,2	3,2
2017 – via vitellia 31.b	87,5	0	5	7,5
2018 – totale	87,1	0,7	4,8	7,5
2018 – via aurelia antica	91,9	0	0	8,1
2018 – via vitellia 74	87	0	5,8	7,3
2018 – via vitellia 31.b	82,9	2,4	7,3	7,3

16. Le è capitato di trovare sporchi i bagni del Centro?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	6,1	86,6	0	7,3
2008	3,6	84,7	1,8	9,9
2009	6,8	82,4	2	8,8
2010	4,2	88,2	0,8	6,7
2011	4,8	82,9	1	11,4
2012	8,8	82,4	1	7,8
2013	5	84,3	5	5,8
2014 – totale	5,9	87,4	0,7	5,9
2014 – via aurelia antica	0	95	0	5
2014 – via vitellia 74	8,3	80	1,7	10
2014 – via vitellia 31.b	8,6	91,4	0	0
2015 – totale	7,4	88	0	5,2
2015 – via aurelia antica	5,7	91,4	0	2,9
2015 – via vitellia 74	9,7	83,9	0	6,5
2015 – via vitellia 31.b	5,1	89,7	0	5,1
2016 – totale	5,8	89,1	1,5	3,6
2016 – via aurelia antica	2,9	97,1	0	0
2016 – via vitellia 74	7,6	86,4	1,5	4,6
2016 – via vitellia 31.b	5,6	86,1	2,8	5,6
2017 – totale	3,5	91	0	5,5
2017 – via aurelia antica	2,3	93	0	4,7
2017 – via vitellia 74	3,2	91,9	0	4,8
2017 – via vitellia 31.b	5	87,5	0	7,5
2018 – totale	4,8	89,1	0	6,1
2018 – via aurelia antica	2,7	91,9	0	5,4
2018 – via vitellia 74	4,4	88,4	0	7,3
2018 – via vitellia 31.b	7,3	87,8	0	4,9

17. Il servizio trasporto è puntuale?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	68,3	0	14,6	17,1
2008	65,8	3,6	17,1	13,5
2009	71,6	2,9	13,7	11,8
2010	64,7	0,8	16	18,5
2011	70,5	2,9	12,4	14,3
2012	77,5	2,9	8,8	10,8
2013	79,3	5	8,3	7,4
2014 – totale	71,1	2,2	16,3	10,4
2014 – via aurelia antica	75	0	15	10
2014 – via vitellia 74	66,7	1,7	21,7	10
2014 – via vitellia 31.b	74,3	5,7	8,6	11,4
2015– totale	77,2	1,5	11,8	9,6
2015 – via aurelia antica	80	2,9	8,6	8,6
2015 – via vitellia 74	74,2	0	17,8	8,1
2015 – via vitellia 31.b	79,5	2,6	5,1	12,8
2016 – totale	76,6	0,7	15,3	7,3
2016 – via aurelia antica	85,7	0	5,7	8,6
2016 – via vitellia 74	74,3	1,5	18,2	6,1
2016 – via vitellia 31.b	72,2	0	19,4	8,3
2017 – totale	72,4	2,8	14,5	10,3
2017 – via aurelia antica	76,7	2,3	9,3	11,6
2017 – via vitellia 74	67,7	4,8	21	6,5
2017 – via vitellia 31.b	75	0	10	15
2018 – totale	65,3	4,1	20,4	10,2
2018 – via aurelia antica	56,8	2,7	16,2	24
2018 – via vitellia 74	66,7	4,4	21,7	7,3
2018 – via vitellia 31.b	70,7	4,9	22	2,4

18. L'assistente del pulmino è gentile e scrupoloso/a?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	73,2	1,2	9,8	15,8
2008	73	2,7	7,2	17,1
2009	76,6	2	9,8	11,6
2010	64,7	5	10,9	19,3
2011	67,6	0	12,4	20
2012	81,4	1	4,9	12,8
2013	77,7	2,5	12,4	7,4
2014 – totale	75,6	1,5	12,6	10,4
2014 – via aurelia antica	77,5	0	10	12,5
2014 – via vitellia 74	73,3	3,3	15	8,3
2014 – via vitellia 31.b	77,1	0	11,4	11,4
2015 – totale	71,3	2,2	16,2	10,3
2015 – via aurelia antica	74,3	0	14,3	11,4
2015 – via vitellia 74	64,5	1,6	25,8	8,1
2015 – via vitellia 31.b	79,5	5,1	2,6	12,8
2016 – totale	73,7	3,7	13,9	8,8
2016 – via aurelia antica	82,9	2,9	5,7	8,6
2016 – via vitellia 74	77,3	4,6	12,1	6,1
2016 – via vitellia 31.b	58,3	2,8	25	13,9
2017 – totale	74,5	2,1	14,5	9
2017 – via aurelia antica	67,4	2,3	18,6	11,6
2017 – via vitellia 74	75,8	3,2	14,5	6,5
2017 – via vitellia 31.b	80	0	10	10
2018 – totale	71,4	0,7	16,3	11,6
2018 – via aurelia antica	67,6	0	8,1	24,3
2018 – via vitellia 74	73,9	0	18,8	7,3
2018 – via vitellia 31.b	70,7	2,4	19,5	7,3

19. Pensa che la qualità del servizio erogato nel Centro sia soddisfacente nel suo complesso?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	83,4	0	1	3,7
2008	75,7	1,8	19,8	2,7
2009	84,3	0	13,7	2
2010	77,3	0	16,8	5,9
2011	82,9	0	14,3	2,9
2012	88,2	0	5,9	5,9
2013	88,4	0	8,3	3,3
2014 – totale	81,5	0	12,6	5,9
2014 – via aurelia antica	87,5	0	7,5	5
2014 – via vitellia 74	75	0	16,7	8,3
2014 – via vitellia 31.b	85,7	0	11,4	2,6
2015 – totale	79,4	0	15,4	5,2
2015 – via aurelia antica	77,1	0	14,3	8,6
2015 – via vitellia 74	75,8	0	21	3,2
2015 – via vitellia 31.b	87,2	0	7,7	5,1
2016 – totale	85,4	0	7,3	7,3
2016 – via aurelia antica	82,9	0	5,7	11,4
2016 – via vitellia 74	90,9	0	4,6	4,6
2016 – via vitellia 31.b	77,8	0	13,9	8,3
2017 – totale	82,8	0	13,1	4,1
2017 – via aurelia antica	74,4	0	20,9	4,7
2017 – via vitellia 74	88,7	0	8,1	3,2
2017 – via vitellia 31.b	82,5	0	12,5	5
2018 – totale	80,3	0	14,3	5,4
2018 – via aurelia antica	78,4	0	10,8	10,8
2018 – via vitellia 74	78,3	0	17,4	4,4
2018 – via vitellia 31.b	85,4	0	12,2	2,4

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

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	9,5	10	N.R.
2007				3	8	27	17		14	13
2008				3	18	35	25		20	9
2009			1	2	11	30	24		16	18
2010			1	2	13	35	32	1	25	10
2011			1	2	15	29	29		21	8
2012				1	3	29	31		35	3
2013				1	8	34	42		34	2
2014 – totale				2	6	40	49		35	3
2014 – via aurelia antica				1	1	14	14		9	1
2014 – via vitellia 74					4	17	23		15	1
2014 – via vitellia 31.b				1	1	9	12		11	1
2015 – totale				2	13	36	43		38	4
2015 – via aurelia antica					2	9	13		10	1
2015 – via vitellia 74				2	6	22	17		14	1
2015 – via vitellia 31.b					5	5	13		14	2
2016 – totale				1	6	42	37		46	5
2016 – via aurelia antica				1	1	14	11		6	2
2016 – via vitellia 74					4	18	20		23	1
2016 – via vitellia 31.b					1	10	6		17	2
2017 – totale			1	3	6	37	43		51	4
2017 – via aurelia antica				2	1	11	12		16	1
2017 – via vitellia 74			1	1	3	18	17		21	1
2017 – via vitellia 31.b					2	8	14		14	2
2018 – totale				1	14	32	49		48	3
2018 – via aurelia antica					3	10	11		12	1
2018 – via vitellia 74				1	7	12	25		23	1
2018 – via vitellia 31.b					4	10	13		13	1

PERCENTUALI

	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %	9 %	10 %	N.R. %
2011			1	1,9	14,3	27,6	27,6	20	7,6
2012				1	2,9	28,4	30,4	34,3	2,9
2013				0,8	6,6	28,1	34,7	28,1	1,7
2014 – totale				1,5	4,4	29,6	36,3	25,9	2,2
2014 – via aurelia antica				2,5	2,5	35	35	22,5	2,5
2014 – via vitellia 74					6,7	28,3	38,3	25	1,7
2014 – via vitellia 31.b				2,9	2,9			25,7	34,3
2015 – totale				1,5	9,6	26,5	31,6	27,9	2,9
2015 – via aurelia antica					5,7	25,7	37,1	28,6	2,9
2015 – via vitellia 74				3,2	9,7	35,5	27,4	22,6	1,6
2015 – via vitellia 31.b					12,8	12,8	33,3	35,9	5,1
2016 – totale				0,7	4,4	30,7	27	33,6	3,7
2016 – via aurelia antica				2,9	2,9	40	31,4	17,1	5,7
2016 – via vitellia 74					6,1	27,3	30,3	34,9	1,5
2016 – via vitellia 31.b					2,8	27,8	16,7	47,2	5,6
2017 – totale			0,7	2,1	4,1	25,5	29,7	35,2	2,8
2017 – via aurelia antica				4,7	2,3	25,6	27,9	37,2	2,3
2017 – via vitellia 74			1,6	1,6	4,8	29	27,4	33,9	1,6
2017 – via vitellia 31.b					5	20	35	35	5
2018 – totale				0,7	9,5	21,8	33,3	32,7	2
2018 – via aurelia antica					8,1	27	29,7	32,4	2,7
2018 – via vitellia 74				1,5	10,1	17,4	36,2	33,3	1,5
2018 – via vitellia 31.b					9,8	24,4	31,7	31,7	2,4

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2011: 7,9

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2012: 8,7

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2013: 8,8

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2014: 8,6

MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,5

MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,7

MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 8,7

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2015: 8,5
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,7
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,4
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 8,5

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2016: 8,9
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,6
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 9
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 9,1

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2017: 8,9
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,7
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,8
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 9,1

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2018: 8,9
MEDIA VOTO VIA AURELIA ANTICA: 8,9
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 74: 8,9
MEDIA VOTO VIA VITELLIA 31.B: 8,9



CONSIGLI E SUGGERIMENTI ANNO 2018 (FAMIGLIE)

ASPETTI DA MIGLIORARE/SERVIZIO DIURNO:

Aurelia Antica, 269

- Essendo la struttura al "TOP" NON CREDO, A MIO GIUDIZIO, CHE CI SIANO.
- Premesso che già, presso il Centro effettua attività di ginnastica in palestra con idonea insegnante, chiedo che venga impegnato, quanto più possibile in attività motorie di qualunque genere, visto che a casa vuole rimanere quasi sempre seduto rifiutandosi di fare anche delle passeggiate o altro.
- Mi rifiuto di compilare.
- Di essere più autonoma nella vita quotidiana.
- Qualche uscita in più.
- Valorizzare il ruolo e le competenze degli operatori – trovo abbastanza svilente e controproducente – vista la loro professionalità e motivazione lavorativa – che non siano presenti, se non altro a titolo consultivo, a tutti i livelli organizzativi e gestionali /Occasioni di socializzazione tra le famiglie.

Via Vitellia, 31/B

- Incremento prestazioni riabilitative (FKT) – attività di nuoto – soggiorni e week end anche in altri periodi dell'anno.
- Soggiorni e week end anche in altri periodi dell'anno – Maggiore opportunità di scambio e di condivisione.
- Il Centro dovrebbe chiudere il sabato.
- Avremmo da proporre alcune attività (musicoterapia – ballo terapia) – non condividiamo l'orario di ginnastica dopo pranzo – alcuni chiarimenti sull'attività teatrale – si potrebbe pensare ad una attività musicale (coro – canto) e ballo terapeutico?
- Marzia vorrebbe essere più ascoltata per i suoi problemi in qualche modo di carattere e di insofferenza – Per il resto è molto serena e contenta di partecipare alle attività.
- Le relazioni tra i vari familiari che partecipano ai laboratori.
- Nessuno.
- Trasporto pullmino.

Via Vitellia, 74

- Maggiori occasioni di incontro – Soggiorni/week end anche in altri periodi dell'anno;
- Diversificare di più le attività svolte e le altre - Avere incontri/colloqui più frequenti con i familiari su tematiche specifiche relative alle esigenze e fasi del momento;
- Insoddisfatto del servizio Meditral pomeridiano (arrivo a casa dalle 17,00 alle 17,40);
- Tutto bene;
- Dopo mesi esclusivi della carrozzina (a seguito di intervento per frattura all'anca) Paolo finalmente inizia timidamente a camminare. La riabilitazione iniziata a febbraio 2018 ed ancora in corso (affidata a terapisti privati, del CAD ed ora dell'Anffas) ha conseguito risultati più che soddisfacenti. E'

necessario continuare con la riabilitazione onde far ricorso sempre meno alla carrozzina affinché Paolo torni alla totale e completa normale deambulazione.

- Penso che il lavoro svolto sia adeguato per ogni utente, forse, nel caso specifico di mia sorella, si può pensare a qualche impegno quotidiano in più. Lei è molto contenta quando si rende utile.
- La mensa, ogni tanto, dovrebbe fare anche passato di verdura in più, eccetera.
- Il 30.05.2018 è stato il primo giorno di Luca all'Anffas, è stato fatto un inserimento molto graduale (causa importante cambiamento) per tutto il mese di giugno. Luglio e settembre rimanendo sino ora di pranzo (h. 12.30) uscendo verso le ore 13.00. Pertanto stiamo valutando man mano tramite l'umore ed il comportamento di Luca, lo svolgimento del Progetto in riferimento alle attività che svolge con gli operatori del Centro. L'importante è che le attività svolte quotidianamente, siano ben accette e stimolanti per Luca per migliorare sempre di più gli obiettivi proposti, mantenendo il più possibile (quando il tempo meteo lo permette) le uscite sul territorio, in ambienti pubblici e sociali con finalità di svago, di rilevante importanza per l'equilibrio psicofisico del ragazzo.
- La comunicazione tra educatori e famiglia.
- Sono la mamma di ... non ho avuto ancora il piacere di conoscervi perché mi sono rotta il femore. Il prima possibile verrò da voi. Distinti saluti.
- Più disponibilità da parte dell'equipe dei medici nei confronti delle famiglie negli orari di convocazione – Comunicazione di eventuali interruzioni del servizio a fronte eventi naturali.
- Aumentare il numero degli operatori soprattutto perché il lavoro che fanno (con grande capacità ed amore) è oltremodo usurante.
- Chiederei un po' più di tolleranza al trasporto del pulmino che più volte nel passato ha lamentato ritardi talvolta anche di 1 o 2 minuti al rientro (nel pomeriggio) a casa.

ASPETTI POSITIVI 2018/SERVIZIO DIURNO:

Via Aurelia Antica, 269

- L'affetto, la dedizione e la competenza degli operatori. E' proprio vero che Anffas è famigliar!
- Socializzazione ed esecuzione di attività motorie, anche con uso di attrezzi, che rifiuta di fare con noi familiari, anzi se glielo si chiede diventa irascibile. Va volentieri al centro e spesso ritorna contento e rilassato, mentre con i familiari rifiuta di andare quasi ovunque se non in chiesa.
- Operatori preparati e molto gentili e sempre pronti al dialogo. Ottima struttura sia per quanto riguarda i locali sia per gli spazi aperti che permettono passeggiate a contatto con la natura;
- Il rispetto degli utenti e l'attenzione verso le loro potenzialità – il tentativo di una “mission di rete” che può e deve essere migliorato.

Via Vitellia, 31/B

- Lavoro di rete soddisfacente con la casa famiglia Acquaviva – Condivisione e lavoro di rete dei progetti riabilitativi e di assistenza.
- Equipe ed attività programmate adeguate alle esigenze dell'utente – lavoro di rete soddisfacente con la casa famiglia Acquaviva – Condivisione e lavoro di rete dei progetti riabilitativi e di assistenza.
- Ottima assistenza sanitaria.
- Mio figlio è molto migliorato.
- Gerardo ha molte cose positive, ha migliorato molto, solo è molto timido ma è il suo carattere. Va tutto ok.

- La professionalità accompagnata dalla gentilezza e cura - l'aspetto ambientale (igiene e cura dell'ambiente (laboratori e bagni).
- Il percorso che sta facendo Marzia con voi è migliorato ed è positivo.
- Tutti.
- Le passeggiate dei ragazzi nei dintorni e conoscenza del quartiere.

Via Vitellia, 74

- Lavoro di rete soddisfacente con la casa famiglia Acquaviva – Condivisione obiettivi del progetto riabilitativo personalizzato – equipe ed attività adeguate alle esigenze dell'utente.
- Attenzione e contatti con il personale infermieristico sullo stato di salute dell'utente e sulle esigenze relative alle cure mediche e somministrazione dei farmaci.
- Bellissimo rapporto con gli operatori e il costante scambio di notizie e suggerimenti per Beatrice.
- Eccellente premura e presenza e competenza degli operatori ed interesse e attenzione anche da parte dei sanitari.
- Mia figlia ogni giorno mi racconta tutto quello che fa durante la mattinata con tutti voi ed è contenta.
- Posso segnalare positivamente la voglia di Gianfranco di venire al Centro, quando è impossibilitato causa malori, influenza, ecc. non chiede altro che quando potrà ritornare a scuola. Segno evidente che è davvero un ambiente sereno e di aggregazione. Grazie.
- Gli educatori di mio figlio sono preparati – professionali.
- Organizzazione, professionalità, umanità.
- Grande capacità degli operatori ad adattarsi a tutte le situazioni, anche le più difficili.
- Io e la mia famiglia ci siamo sempre ritenuti fortunati che mia sorella abbia potuto frequentare il centro di Via Vitellia che oltre ad offrire uno scenario insuperabile (anche a volte un po' scomodo) conta sulla professionalità e affetto di tutto il personale.

QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE FAMIGLIE - SOGGIORNI ESTIVI 2018

RAPPRESENTATIVITA' FAMILIARI SOGGIORNI ESTIVI

<i>FAMILIARI PARTECIPANTI</i>	ANNO 2007	ANNO 2008	ANNO 2009	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
	83	84	78	93	84	82	101	94	118	117	105	114
RAPPRESENTATIVITA' TOTALE				62,8%	57,1%	57,3%	71,1%	64,4%	68,7%	83,6	78,4	81,4
RAPPRESENTATIVITA' RIMINI (2016) CESENATICO (2017 e 2018)										80,8	76	96,3
RAPPRESENTATIVITA' MONTESILVANO										91,7	77,3	/
RAPPRESENTATIVITA' PESARO/PRESIDENT										91,7	85,7	84,6
RAPPRESENTATIVITA' PESARO/CONTINENTAL										74,1	66,7	/
RAPPRESENTATIVITA' GENZANO										89,5	81,8	78,3
RAPPRESENTATIVITA' CHIANCIANO										75	85	83,3
RAPPRESENTATIVITA' MARZOCCA										/	/	70

QUANTO E' SODDISFATTO/A ... 1. delle informazioni ricevute prima del soggiorno (albergo, referenti, orari di partenza, numeri telefonici, eccetera)?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	4,8	28,9	62,7	3,6
2008	4,8	38,1	57,1	0
2009	5,1	35,9	55,1	3,9
2010	1,1	31,2	66,7	1,1
2011	7,1	34,5	57,1	1,2
2012	2,4	24,4	69,5	3,7
2013	0	29,7	70,3	0
2014	2,1	24,5	71,3	2,1
2015	1,7	28,8	68,6	0,9
2016 – totale	0,9	28,2	70,9	0
2016 – RIMINI	0	33,3	66,7	0
2016 – MONTESILVANO	0	45,5	54,6	0
2016 – PESARO/PRESIDENT	0	18,2	81,8	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	25	70	0
2016 – GENZANO	0	29,4	70,6	0
2016 – CHIANCIANO	0	13,3	86,7	0
2017 – totale	2,9	26,7	70,5	0
2017 – CESENATICO	0	10,5	89,5	0
2017 – MONTESILVANO	11,8	35,3	52,9	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	27,8	72,2	0
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	50	50	0
2017 – GENZANO	5,6	13,3	61,1	0
2017 – CHIANCIANO	0	5,9	94,1	0
2018 – totale	4,4	29,8	63,2	2,6
2018 – CESENATICO	0	26,9	73,1	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	22,7	77,3	0
2018 – MARZOCCA	3,6	50	39,3	7,1
2018 – CHIANCIANO	15	20	65	0
2018 – GENZANO	5,6	22,2	66,7	5,6

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

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	2,4	24	71	2,4
2008	2,4	28,6	66,6	2,4
2009	2,6	19,2	69,2	9,0
2010	0	24,7	73,1	2,2
2011	3,6	42,9	52,4	1,2
2012	0	22	78	0
2013	1	21,8	77,2	0
2014	2,1	21,3	73,4	3,2
2015	2,5	22	73,7	1,7
2016 – totale	3,4	23,1	71,8	1,7
2016 – RIMINI	0	28,6	66,7	4,8
2016 – MONTESILVANO	0	36,4	63,6	0
2016 – PESARO/PRESIDENT	9,1	22,7	68,2	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	0	10	85	5
2016 – GENZANO	11,8	23,5	64,7	0
2016 – CHIANCIANO	0	13,3	86,7	0
2017 – totale	3,8	20	76,2	0
2017 – CESENATICO	0	5,3	94,7	0
2017 – MONTESILVANO	5,9	41,2	52,9	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	5,6	16,7	77,8	0
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	18,8	81,3	0
2017 – GENZANO	11,1	27,8	61,1	0
2017 – CHIANCIANO	0	11,8	88,2	0
2018 – totale	0,9	21,1	75,4	2,6
2018 – CESENATICO	0	15,4	84,6	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	18,2	81,8	0
2018 – MARZOCCA	3,6	10,7	78,6	7,1
2018 – CHIANCIANO	0	40	60	0
2018 – GENZANO	0	27,8	66,7	3,6

QUANTO E' SODDISFATTO/A ... 3. della gestione del capogruppo?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	1,2	7,2	84,3	7,2
2008	1,2	16,7	79,7	2,4
2009	0	17,9	74,3	7,7
2010	0	14	81,7	4,3
2011	0	27,4	69,1	3,6
2012	0	14,6	81,7	3,7
2013	3	20,8	75,3	1
2014	2,1	14,9	78,7	4,3
2015	0	17	78,8	4,2
2016 – totale	3,4	12,8	79,5	4,3
2016 – RIMINI	0	4,8	90,5	4,8
2016 – MONTESILVANO	4,5	22,7	63,6	9,1
2016 – PESARO/PRESIDENT	4,5	13,7	77,3	4,5
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	5	90	0
2016 – GENZANO	5,9	17,7	70,6	5,9
2016 – CHIANCIANO	0	13,3	86,7	0
2017 – totale	2,9	14,3	81,9	1
2017 – CESENATICO	0	5,3	94,7	0
2017 – MONTESILVANO	11,8	35,3	52,9	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	11,1	88,9	0
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	6,3	87,5	6,3
2017 – GENZANO	5,6	22,2	72,2	0
2017 – CHIANCIANO	0	5,9	94,1	0
2018 – totale	1,8	13,2	82,5	2,6
2018 – CESENATICO	3,8	11,5	84,6	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	9,1	90,9	0
2018 – MARZOCCA	3,6	7,1	85,7	3,6
2018 – CHIANCIANO	0	20	75	5
2018 – GENZANO	0	22,2	72,2	5,6

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

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	4,8	8,6	81,9	3,6
2008	3,6	21,4	71,4	3,6
2009	3,9	20,5	71,7	3,9
2010	1,1	20,4	74,2	4,3
2011	4,8	17,9	73,8	3,6
2012	2,4	15,9	78,1	3,7
2013	3	19,8	77,2	0
2014	1,1	21,3	75,5	2,1
2015	4,2	15,2	78,8	1,7
2016 – totale	4,3	29,1	65	1,7
2016 – RIMINI	4,8	19,1	76,2	0
2016 – MONTESILVANO	0	45,5	50	4,6
2016 – PESARO/PRESIDENT	0	18,2	81,8	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	10	80	5
2016 – GENZANO	17,7	52,9	29,4	0
2016 – CHIANCIANO	0	33,3	66,7	0
2017 – totale	4,8	17,1	76,2	1,9
2017 – CESENATICO	0	10,5	89,5	0
2017 – MONTESILVANO	11,8	41,2	41,2	5,9
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	5,6	88,9	5,6
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	0	100	0
2017 – GENZANO	5,6	13,3	61,1	0
2017 – CHIANCIANO	11,8	11,8	76,5	0
2018 – totale	0,9	18,4	78,1	2,6
2018 – CESENATICO	0	7,7	84,6	3,8
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	22,7	77,3	0
2018 – MARZOCCA	3,6	14,3	78,6	3,6
2018 – CHIANCIANO	0	30	70	0
2018 – GENZANO	0	22,2	72,2	5,6

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

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	2,4	22,9	72,3	2,4
2008	3,6	22,6	73,8	0
2009	2,6	21,8	71,7	3,9
2010	2,2	16,1	79,6	2,2
2011	6	28,6	61,9	3,6
2012	2,4	15,9	81,7	0
2013	2	22,8	75,2	0
2014	3,2	20,2	73,4	3,2
2015	2,5	21,2	76,3	0
2016 – totale	4,3	23,9	70,9	0,9
2016 – RIMINI	0	23,8	76,2	0
2016 – MONTESILVANO	4,5	31,8	63,6	0
2016 – PESARO/PRESIDENT	4,5	22,7	72,7	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	10	80	5
2016 – GENZANO	11,8	41,2	47,1	0
2016 – CHIANCIANO	0	13,3	86,7	0
2017 – totale	2,9	21,9	73,3	1,9
2017 – CESENATICO	0	10,5	89,5	0
2017 – MONTESILVANO	0	35,3	64,7	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	33,3	61,1	5,6
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	6,3	93,8	0
2017 – GENZANO	11,1	27,8	61,1	0
2017 – CHIANCIANO	5,9	17,7	70,6	5,9
2018 – totale	0,9	18,4	77,2	3,5
2018 – CESENATICO	0	19,2	80,8	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	27,3	68,2	4,5
2018 – MARZOCCA	3,6	17,9	71,4	7,1
2018 – CHIANCIANO	0	10	90	0
2018 – GENZANO	0	16,7	77,8	5,6

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

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	3,6	19,3	73,5	3,6
2008	2,4	25	71,4	1,2
2009	3,8	24,4	70,5	1,3
2010	4,3	26,9	66,7	2,2
2011	6	29,8	60,7	3,6
2012	2,4	20,7	75,6	1,2
2013	5	23,8	71,3	0
2014	3,2	23,4	68,1	5,3
2015	3,4	25,4	70,3	0,9
2016 – totale	6	29,9	64,1	0
2016 – RIMINI	4,8	33,3	61,9	0
2016 – MONTESILVANO	13,6	40,9	45,5	0
2016 – PESARO/PRESIDENT	4,5	18,2	77,3	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	20	75	0
2016 – GENZANO	5,9	47,1	47,1	0
2016 – CHIANCIANO	0	20	80	0
2017 – totale	2,9	17,1	79,1	1
2017 – CESENATICO	0	5,3	94,7	0
2017 – MONTESILVANO	0	47,1	52,9	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	5,6	84,4	0
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	6,3	93,8	0
2017 – GENZANO	16,7	22,2	61,1	0
2017 – CHIANCIANO	0	17,7	76,5	5,9
2018 – totale	2,6	21,1	72,8	3,5
2018 – CESENATICO	0	23,1	76,9	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	36,4	54,5	9,1
2018 – MARZOCCA	3,6	17,9	75	3,6
2018 – CHIANCIANO	5	10	85	0
2018 – GENZANO	5,6	16,7	72,2	5,6

QUANTO E' SODDISFATTO/A ... 7. della qualità del soggiorno estivo nel suo complesso?

ANNO	PER NIENTE %	ABBASTANZA %	MOLTO %	NON RISPONDE %
2007	1,2	18,1	75,9	4,8
2008	0	26,2	71,4	2,4
2009	3,8	32,1	61,5	2,6
2010	1,1	31,2	66,7	1,1
2011	3,6	34,5	56	6
2012	1,2	25,6	69,5	3,7
2013	0	25,7	72,3	2
2014	2,1	20,2	75,5	2,1
2015	1,7	24,6	72,9	0,9
2016 – totale	3,4	33,3	61,5	1,7
2016 – RIMINI	0	33,3	61,9	4,8
2016 – MONTESILVANO	0	45,5	50	4,6
2016 – PESARO/PRESIDENT	9,1	22,7	68,2	0
2016 – PESARO/CONTINENTAL	5	20	75	0
2016 – GENZANO	5,9	58,8	35,3	0
2016 – CHIANCIANO	0	20	80	0
2017 – totale	2,9	21	73,3	2,9
2017 – CESENATICO	0	5,3	94,7	0
2017 – MONTESILVANO	5,9	41,2	52,9	0
2017 – PESARO/PRESIDENT	0	22,2	77,8	0
2017 – PESARO/CONTINENTAL	0	6,3	87,5	6,3
2017 – GENZANO	11,1	44,4	44,4	0
2017 – CHIANCIANO	0	5,9	88,2	5,9
2018 – totale	0,9	26,3	70,2	2,6
2018 – CESENATICO	0	23,1	76,9	0
2018 – PESARO/PRESIDENT	0	27,3	68,2	4,5
2018 – MARZOCCA	3,6	28,6	64,3	3,6
2018 – CHIANCIANO	0	20	80	0
2018 – GENZANO	0	33,3	61,1	5,6

.....

Soggiorni Estivi 2018/CONSIGLI E SUGGERIMENTI

ASPETTI DA MIGLIORARE 2018:

CESENATICO

- Organizzare soggiorni anche invernali.
- Il capogruppo sceglie gli operatori ... è importante! Gli operatori devono conoscere il congiunto!!! (non sempre avvien!!).
- Comunicazione alla famiglia di eventuali cambiamenti (operatore).
- Affiancare operatori più idonei.

PESARO

- Meglio di così?
- Mio figlio non racconta niente, ma va e torna contento. Mi piacerebbe che si cambiasse destinazione, anche se questa è ormai ben sperimentata.

MARZOTTA

- Preferirei, come sempre, scegliere la collina per problemi di salute.
- Evitare se possibile gruppi troppo grandi.
- Si è lamentato unicamente perché non c'era l'aria condizionata.
- Non sono stata informata su dove veniva portato per il soggiorno estivo.

GENZANO

- Soggiorni anche invernali.
- Mi rifiuto di compilarlo. Fabrizio è sempre considerato ultimo. N.B. non certo dagli operatori.
- Maggiori informazioni prima della richiesta del versamento del contributo circa il luogo che l'associazione pensi di destinare il soggiorno del mio congiunto. Se possibile, inoltre, l'inserimento del congiunto in gruppo con più coetanei.
- Penso che i soggiorni estivi rappresentano una "sana pausa" tanto per gli utenti che per la loro famiglia.
- Soggiorni collinari in località più fresche viste le temperature estive degli ultimi anni - Possibilità di prolungare i soggiorni di 1 settimana anche a pagamento.

CHIANCIANO

Avere più contatti con l'assistente che viene scelto, per evidenziare gli aspetti gestionali, caratteriali e della cura personale perché sia preparato al meglio nel rapporto quotidiano con l'assistito.

Organizzare soggiorni anche in inverno.

ASPETTI POSITIVI 2018:

CESENATICO

- Fantastico il lavoro della capogruppo (Sabrina Scatà), sempre attenta e presente. Ottima scelta dei collaboratori. Giovanni è tornato in perfetta forma fisica e psicologica.
- Capacità di coinvolgimento – Conoscenza del caso – Continuità assistenziale ed educativa.
- C'è stato il cambiamento della sua assistente che ha migliorato il comportamento di mia figlia.
- Siete bravi.
- Ottimo soggiorno, grazie.
- La vacanza di 18 gg. e il posto adeguato ai nostri congiunti.
- Soddisfatti.
- La piena soddisfazione del mio congiunto al rientro.

PESARO

- Molto soddisfatta del linguaggio.
- Buono il periodo e il luogo che offrono occasioni di svago oltre all'attività di bagni e sole.
- Mio fratello è tornato entusiasta di tutto quello che durante il soggiorno è stato proposto e delle persone che vi hanno partecipato. Grazie.
- La capacità da parte dell'operatore di riferimento e, soprattutto della capogruppo, di percepire le necessità dei ragazzi e dei genitori.

MARZOTTA

/

GENZANO

- Sono rimasta molto soddisfatta.
- Nessuna critica – Continuità assistenziale ed educativa – coinvolgimento nel gruppo – conoscenza del caso.
- Si è molto apprezzata la disponibilità da parte del capogruppo in tutte le volte che si è contattato per avere notizie del mio congiunto e l'assistenza fornita dagli operatori in quanto il congiunto è tornato con buon aspetto fisico.
- Marzia torna serena e contenta.

CHIANCIANO

- Organizzazione soddisfacente e stabile d'accoglienza (hotel), di qualità nel servizio e nella struttura con i giusti comfort.
- Capacità di integrare nel gruppo, continuità assistenziale e sanitaria, conoscenza del caso, capacità di coinvolgimento.
- La partenza dal cortile del centro sportivo è stata molto più ordinata e tranquilla. Da ripetere.
- Grande cura nel gestire il tutto.
- La puntualità delle informazioni durante il soggiorno.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE OPERATORI (CENTRI DIURNI)

	ANNO 2010	ANNO 2011	ANNO 2012	ANNO 2013	ANNO 2014	ANNO 2015	ANNO 2016	ANNO 2017	ANNO 2018
OPERATORI PARTECIPANTI	54	55	49	54 su 63 (in servizio)	63/72	53/69	55/63	50/65	55/68
RAPPRESENTATIVITA'		83%	76,5%	85,7%	87,5%	76,8%	87,3	76,9	80,9%
ANNO 2014									
VIA AURELIA ANTICA: N. 17 OPERATORI (17/23 = 73,9%)									
VIA VITELLIA 74: N. 32 OPERATORI (32/35 = 91,4%)									
VIA VITELLIA 31.B: N. 14 OPERATORI (14/14 = 100%)									
ANNO 2015									
VIA AURELIA ANTICA: N. 14 OPERATORI (14/21 = 66,7%)									
VIA VITELLIA 74: N. 26 OPERATORI (26/33 = 78,8%)									
VIA VITELLIA 31.B: N. 13 OPERATORI (13/15 = 86,7%)									
ANNO 2016									
VIA AURELIA ANTICA: N.16 OPERATORI (16/16 = 100%)									
VIA VITELLIA 74: N. 25 OPERATORI (25/31 = 80,6%)									
VIA VITELLIA 31.B: N. 14 OPERATORI (14/16 = 87,5%)									
ANNO 2017									
VIA AURELIA ANTICA: N. 14/18 (77,8%)									
VIA VITELLIA 74: N. 24/32 (75%)									
VIA VITELLIA 31.B: N.12/15 (80%)									
ANNO 2018									
VIA AURELIA ANTICA: N. 20/24 (83,3%)									
VIA VITELLIA 74: N. 23/29 (79,3%)									
VIA VITELLIA 31.B: N. 12/15 (80%)									

1. Ritene che le informazioni sui Suoi assistiti siano sufficienti per il lavoro che svolge?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	10,5	49,3	34,3	6
2008	27,5	23,2	49,3	0
2009	25	15,6	57,8	1,6
2010	22,2	14,8	57,4	5,6
2011	40	9,1	49,1	1,8
2012	22,5	26,5	46,9	4,1
2013	46,2	1,9	50	1,9
2014	47,6	11,1	36,5	4,8
2015 - TOTALE	52,8	9,4	35,9	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	71,5	7,1	21,4	0
2015 - VIA VITELLIA 74	34,6	15,4	46,2	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	69,2	0	30,8	0
2016 - TOTALE	52,5	8,9	37,3	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	43,8	18,8	37,5	0
2016 - VIA VITELLIA 74	28	8	60	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	85,7	0	14,3	0
2017 - TOTALE	40	4	52	4
2017 - VIA AURELIA ANTICA	7,1	7,1	78,6	7,1
2017 - VIA VITELLIA 74	41,6	4,2	50	4,2
2017 - VIA VITELLIA 31.B	75	0	25	0
2018 - TOTALE	38,2	21,8	38,2	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	40	15	45	0
2018 - VIA VITELLIA 74	30,5	21,7	43,5	4,3
2018 - VIA VITELLIA 31.B	50	33,3	16,7	0

2. Le capita di apprendere “per caso” o in ritardo notizie comunque utili sui Suoi assistiti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	74,6	3	13,4	9
2008	71,2	8,7	18,8	1,5
2009	67,2	14,1	18,7	0
2010	46,3	13	37	3,7
2011	50,9	14,6	34,6	0
2012	59,2	16,3	20,4	4,1
2013	42,6	29,6	27,7	0
2014	50,8	25,4	20,6	3,2
2015 – TOTALE	26,4	37,7	34	1,9
2015 – VIA AURELIA ANTICA	14,3	50	35,7	0
2015 – VIA VITELLIA 74	38,5	26,9	30,8	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	15,4	46,1	38,5	0
2016 – TOTALE	52,1	27	19,6	1,3
2016 – VIA AURELIA ANTICA	62,5	25	12,5	0
2016 – VIA VITELLIA 74	44	20	32	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	50	35,7	14,3	0
2017 – TOTALE	52	22	26	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	64,3	0	35,7	0
2017 – VIA VITELLIA 74	54,2	16,6	29,2	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	33,3	58,4	8,3	0
2018 – TOTALE	45,5	25,4	27,3	1,8
2018 – VIA AURELIA ANTICA	35	25	35	5
2018 – VIA VITELLIA 74	56,5	17,4	26,1	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	41,7	41,7	16,6	0

3. Oppure, notizie di tipo organizzativo/amministrativo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	65,9	14,9	14,9	4,5
2008	56,5	26,1	17,4	0
2009	45,3	26,6	28,1	0
2010	35,2	31,5	25,9	7,4
2011	36,4	38,2	25,5	0
2012	51	20,4	20,4	8,2
2013	40,7	24,1	35,2	0
2014	44,4	27	22,2	6,4
2015 – TOTALE	24,5	56,6	17	1,9
2015 – VIA AURELIA ANTICA	7,1	85,8	7,1	0
2015 – VIA VITELLIA 74	34,6	34,6	27	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	23,1	69,2	7,7	0
2016 – TOTALE	38,9	37,2	22,6	1,3
2016 – VIA AURELIA ANTICA	56,3	37,5	6,3	0
2016 – VIA VITELLIA 74	32	24	40	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	28,6	50	21,4	0
2017 – TOTALE	50	26	24	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	50	14,3	35,7	0
2017 – VIA VITELLIA 74	54,2	16,6	29,2	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	41,6	58,4	0	0
2018 – TOTALE	40	32,7	27,3	0
2018 – VIA AURELIA ANTICA	30	40	30	0
2018 – VIA VITELLIA 74	56,6	21,7	21,7	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	25	41,7	33,3	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	41,8	22,4	34,3	1,5
2008	56,5	15,9	26,1	1,5
2009	54,7	23,5	17,2	4,7
2010	48,2	16,7	25,9	9,3
2011	56,4	20	20	3,6
2012	53,1	14,3	30,6	2
2013	61,1	9,3	29,6	0
2014	69,8	4,8	20,6	4,8
2015 - TOTALE	69,9	9,4	18,8	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	85,8	7,1	7,1	0
2015 - VIA VITELLIA 74	57,7	11,5	27	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	76,9	7,7	15,4	0
2016 - TOTALE	71	9,2	16,4	3,4
2016 - VIA AURELIA ANTICA	62,5	12,5	18,8	6,3
2016 - VIA VITELLIA 74	72	8	16	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	78,6	7,1	14,3	0
2017 - TOTALE	62	12	24	2
2017 - VIA AURELIA ANTICA	50	21,4	21,4	7,1
2017 - VIA VITELLIA 74	66,6	4,2	29,2	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	66,6	16,7	16,7	0
2018 - TOTALE	41,8	20	36,4	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	50	25	25	0
2018 - VIA VITELLIA 74	34,8	17,4	43,5	4,3
2018 - VIA VITELLIA 31.B	41,7	16,6	41,7	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	37,3	26,9	26,9	8,9
2008	50,7	4,3	42	2,9
2009	46,9	9,4	39,1	4,7
2010	50	5,6	38,9	5,6
2011	60	1,8	38,2	0
2012	42,9	8,2	46,9	2
2013	48,1	9,3	38,9	3,7
2014	50,8	11,1	36,5	1,6
2015 - TOTALE	56,6	7,5	34	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	71,5	0	28,5	0
2015 - VIA VITELLIA 74	38,5	15,4	42,3	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	76,9	0	23,1	0
2016 - TOTALE	54,4	6,4	37,9	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	43,8	0	56,3	0
2016 - VIA VITELLIA 74	48	12	36	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	71,5	7,1	21,4	0
2017 - TOTALE	46	8	46	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	14,3	21,4	64,3	0
2017 - VIA VITELLIA 74	50	4,2	45,8	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	75	0	25	0
2018 - TOTALE	51	18,2	29	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	60	15	25	0
2018 - VIA VITELLIA 74	43,5	17,4	34,8	4,3
2018 - VIA VITELLIA 31.B	50	25	25	0

6. Ritiene che il Suo impegno quotidiano sia apprezzato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	37,3	16,4	44,8	1,5
2008	56,5	10,2	30,4	2,9
2009	40,6	10,9	43,8	4,7
2010	46,3	11,1	37	5,6
2011	47,3	3,6	41,8	7,3
2012	34,7	12,3	49	4,1
2013	51,8	14,8	31,5	1,9
2014	55,5	9,5	31,8	3,2
2015 - TOTALE	56,6	3,8	35,8	3,8
2015 - VIA AURELIA ANTICA	64,3	0	28,6	7,1
2015 - VIA VITELLIA 74	50	7,7	38,5	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	61,5	0	38,5	0
2016 - TOTALE 2016	56,2	8,2	34,3	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	56,3	12,5	31,3	0
2016 - VIA VITELLIA 74	48	12	36	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	64,3	0	35,7	0
2017 - TOTALE	46	10	44	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	14,3	14,3	71,4	0
2017 - VIA VITELLIA 74	54,2	12,5	33,3	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	66,6	0	33,4	0
2018 - TOTALE	41,8	16,4	41,8	0
2018 - VIA AURELIA ANTICA	45	20	35	0
2018 - VIA VITELLIA 74	39,1	8,7	52,2	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	41,7	25	33,3	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	71,6	0	22,4	5,9
2008	81,2	0	18,8	0
2009	67,2	1,6	31,3	0
2010	74,1	0	20,4	5,6
2011	74,6	0	25,5	0
2012	73,5	2	18,4	6,1
2013	68,5	1,9	27,7	1,9
2014	79,4	-	19	1,6
2015 - TOTALE	75,4	1,9	17	5,7
2015 - VIA AURELIA ANTICA	78,6	7,1	14,3	0
2015 - VIA VITELLIA 74	69,3	0	19,2	11,5
2015 - VIA VITELLIA 31.B	84,6	0	15,4	0
2016 - TOTALE	74,2	2,7	19,8	3,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	68,8	0	25	6,3
2016 - VIA VITELLIA 74	68	8	20	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	85,7	0	14,3	0
2017 - TOTALE	74	10	16	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	64,3	0	35,7	0
2017 - VIA VITELLIA 74	79,2	0	20,8	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	75	0	25	0
2018 - TOTALE	69	3,7	25,5	3,7
2018 - VIA AURELIA ANTICA	70	0	25	5
2018 - VIA VITELLIA 74	78,3	0	21,7	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	50	16,7	33,3	0

8. Accade che tali attività siano disturbate da citofonate o da persone che entrano nel Suo reparto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	53,7	25,4	16,4	4,5
2008	49,3	25,7	28,9	0
2009	53,1	26,6	20,3	0
2010	37	31,5	27,8	3,7
2011	50,9	21,8	27,3	0
2012	38,8	36,7	22,5	2
2013	51,8	31,5	16,7	0
2014	33,3	46	17,5	3,2
2015 – TOTALE	30,2	39,6	26,4	3,8
2015 – VIA AURELIA ANTICA	28,6	50	21,4	0
2015 – VIA VITELLIA 74	34,6	19,2	38,5	7,7
2015 – VIA VITELLIA 31.B	23,1	69,2	7,7	0
2016 – TOTALE	33,7	46,7	16,2	3,4
2016 – VIA AURELIA ANTICA	43,8	43,8	6,3	6,3
2016 – VIA VITELLIA 74	36	32	28	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	21,4	64,3	14,3	0
2017 – TOTALE	26	46	28	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	35,7	57,1	7,1	0
2017 – VIA VITELLIA 74	20,8	33,4	45,8	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	25	58,4	16,6	0
2018 – TOTALE	29,1	49	18,2	3,7
2018 – VIA AURELIA ANTICA	25	60	10	5
2018 – VIA VITELLIA 74	26,1	43,5	26,1	4,3
2018 – VIA VITELLIA 31.B	41,7	41,7	16,6	0

9. Accade che tali attività siano alterate dall'assenza di colleghi?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	46,3	29,9	19,4	4,5
2008	43,5	31,9	24,6	0
2009	37,5	32,8	28,1	1,6
2010	33,3	38,9	24,1	3,7
2011	43,6	38,2	18,2	0
2012	38,8	42,9	16,3	2
2013	29,6	55,6	12,9	1,9
2014	30,2	47,6	19	3,2
2015 - TOTALE	22,6	56,6	17	3,8
2015 - VIA AURELIA ANTICA	14,3	64,3	21,4	0
2015 - VIA VITELLIA 74	30,8	38,5	23	7,7
2015 - VIA VITELLIA 31.B	15,4	84,6	0	0
2016 - TOTALE	31,2	48,3	16,9	3,6
2016 - VIA AURELIA ANTICA	31,3	56,3	12,5	0
2016 - VIA VITELLIA 74	48	24	24	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	14,3	64,3	14,3	7,1
2017 - TOTALE	42	38	20	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	57,1	14,3	28,6	0
2017 - VIA VITELLIA 74	50	33,4	16,6	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	8,3	75	16,7	0
2018 - TOTALE	38,2	43,6	14,5	3,7
2018 - VIA AURELIA ANTICA	30	50	15	5
2018 - VIA VITELLIA 74	52,2	34,8	8,7	4,3
2018 - VIA VITELLIA 31.B	25	50	25	0

10. Oppure, dall'assenza degli stessi assistiti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON-RISPONDE %
2007	22,4	55,2	13,4	8,9
2008	13,1	68,1	15,9	2,9
2009	18,8	64,1	15,6	1,6
2010	18,5	64,8	13	3,7
2011	25,5	63,6	10,9	0
2012	16,3	63,3	18,4	2
2013	16,7	68,5	14,8	0
2014	12,7	71,4	11,1	4,8
2015 - TOTALE	15,1	71,7	11,3	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	28,6	57,1	14,3	0
2015 - VIA VITELLIA 74	7,7	77	11,5	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	15,4	76,9	7,7	0
2016 - TOTALE	23,5	64,1	11,1	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	25	68,8	6,3	0
2016 - VIA VITELLIA 74	24	52	20	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	21,4	71,5	7,1	0
2017 - TOTALE	18	68	14	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	21,4	57,1	21,4	0
2017 - VIA VITELLIA 74	16,7	70,8	12,5	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	16,7	75	8,3	0
2018 - TOTALE	18,2	65,5	14,5	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	10	75	10	5
2018 - VIA VITELLIA 74	21,7	65,2	13,1	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	25	50	25	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	34,3	14,9	47,8	2,9
2008	44,9	20,9	34,8	0
2009	56,3	9,4	34,4	0
2010	46,3	9,3	40,7	3,7
2011	52,7	10,9	36,4	0
2012	44,9	4,1	49	2
2013	59,3	7,4	33,3	0
2014	54	7,9	34,9	3,2
2015 – TOTALE	67,9	3,8	26,4	1,9
2015 – VIA AURELIA ANTICA	92,9	0	7,1	0
2015 – VIA VITELLIA 74	53,8	0	42,4	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	69,2	15,4	15,4	0
2016 – TOTALE	65	6,5	24,9	3,6
2016 – VIA AURELIA ANTICA	87,5	0	12,5	0
2016 – VIA VITELLIA 74	36	12	48	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	71,5	7,1	14,3	7,1
2017 – TOTALE	56	14	30	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	64,3	0	35,7	0
2017 – VIA VITELLIA 74	37,5	8,3	54,2	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	83,3	0	16,7	0
2018 – TOTALE	65,5	14,5	18,2	1,8
2018 – VIA AURELIA ANTICA	80	5	15	0
2018 – VIA VITELLIA 74	56,6	21,7	21,7	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	58,3	16,7	16,7	8,3

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	55,2	7,5	32,8	4,5
2008	66,7	8,7	23,2	1,5
2009	64,1	4,7	31,2	0
2010	68,5	3,7	24,1	3,7
2011	67,3	3,6	27,3	1,8
2012	57,1	0	38,8	4,1
2013	64,8	3,7	29,6	1,9
2014	69,8	6,4	20,6	3,2
2015 - TOTALE	71,7	5,7	18,8	3,8
2015 - VIA AURELIA ANTICA	92,9	0	7,1	0
2015 - VIA VITELLIA 74	61,5	3,8	27	7,7
2015 - VIA VITELLIA 31.B	69,2	15,4	15,4	0
2016 - TOTALE	75,2	3,4	18,7	2,7
2016 - VIA AURELIA ANTICA	75	6,3	18,8	0
2016 - VIA VITELLIA 74	72	4	16	8
2016 - VIA VITELLIA 31.B	78,6	0	21,4	0
2017 - TOTALE	68	12	18	2
2017 - VIA AURELIA ANTICA	57,1	0	42,9	0
2017 - VIA VITELLIA 74	66,6	0	33,4	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	83,4	0	8,3	8,3
2018 - TOTALE	78,2	1,8	20	0
2018 - VIA AURELIA ANTICA	80	0	20	0
2018 - VIA VITELLIA 74	69,6	0	30,4	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	91,7	8,3	0	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	80,6	5,9	11,9	1,5
2008	85,5	2,9	11,6	0
2009	78,1	6,3	15,6	0
2010	66,7	1,9	20,4	11,1
2011	74,6	1,8	23,6	0
2012	73,5	4,1	18,4	4,1
2013	75,9	3,7	18,5	1,9
2014	84,1	1,6	12,7	1,6
2015 - TOTALE	84,9	1,9	11,3	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	92,9	0	7,1	0
2015 - VIA VITELLIA 74	80,8	3,8	11,6	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	92,7	0	7,7	0
2016 - TOTALE	73,6	4,8	18	3,6
2016 - VIA AURELIA ANTICA	75	6,3	18,8	0
2016 - VIA VITELLIA 74	60	8	28	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	85,8	0	7,1	7,1
2017 - TOTALE	78	6	16	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	71,4	7,1	21,4	0
2017 - VIA VITELLIA 74	70,8	8,4	20,8	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	100	0	0	0
2018 - TOTALE	71	9	18,2	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	70	5	20	5
2018 - VIA VITELLIA 74	69,6	8,7	21,7	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	75	16,7	8,3	0

14. E il trattamento dei dati personali dei Suoi assistiti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	59,7	7,5	25,4	7,5
2008	59,4	2,9	36,2	1,5
2009	53,1	6,3	37,5	3,1
2010	66,7	3,7	25,9	3,7
2011	61,8	1,8	36,4	0
2012	65,3	2	28,6	4,1
2013	83,3	7,4	9,3	0
2014	73	3,2	20,6	3,2
2015 – TOTALE	79,2	1,9	15,1	3,8
2015 – VIA AURELIA ANTICA	85,8	0	7,1	7,1
2015 – VIA VITELLIA 74	73,1	3,8	19,3	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	84,6	0	15,4	0
2016 – TOTALE	66,7	2,7	29,3	1,3
2016 – VIA AURELIA ANTICA	62,5	0	37,5	0
2016 – VIA VITELLIA 74	52	8	36	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	85,7	0	14,3	0
2017 – TOTALE	64	4	32	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	64,3	7,1	28,6	0
2017 – VIA VITELLIA 74	58,3	4,2	37,5	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	75	0	25	0
2018 – TOTALE	63,6	5,5	29,1	1,8
2018 – VIA AURELIA ANTICA	80	0	15	5
2018 – VIA VITELLIA 74	47,8	8,7	43,5	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	66,7	8,3	25	0

15. Il menu servito ritiene che sia sufficientemente vario?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	19,4	41,8	37,3	1,5
2008	36,2	27,5	33,3	2,9
2009	34,4	7,8	54,7	3,1
2010	46,3	13	35,2	5,6
2011	36,4	5,5	54,6	3,6
2012	32,7	20,4	40,8	6,1
2013	38,9	14,8	44,4	1,9
2014	38	17,5	39,7	4,8
2015 – TOTALE	43,4	15,1	39,6	1,9
2015 – VIA AURELIA ANTICA	64,3	14,3	21,4	0
2015 – VIA VITELLIA 74	34,6	7,7	53,9	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	38,4	30,8	30,8	0
2016 – TOTALE	50	14,6	32,7	2,7
2016 – VIA AURELIA ANTICA	81,3	6,3	12,5	0
2016 – VIA VITELLIA 74	40	16	36	8
2016 – VIA VITELLIA 31.B	28,6	21,4	50	0
2017 – TOTALE	58	22	20	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	78,6	14,3	7,1	0
2017 – VIA VITELLIA 74	50	29,2	20,8	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	50	16,7	33,3	0
2018 – TOTALE	45,5	32,7	21,8	0
2018 – VIA AURELIA ANTICA	55	20	25	0
2018 – VIA VITELLIA 74	47,8	26,1	26,1	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	25	66,7	8,3	0

16. Le capita di non pranzare affatto a causa della scarsa qualità del cibo?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	35,8	47,8	11,9	4,5
2008	34,8	53,6	7,3	4,4
2009	17,2	68,8	9,4	4,7
2010	14,8	75,9	5,6	3,7
2011	20	67,3	10,9	1,8
2012	16,3	61,2	18,4	4,1
2013	22,2	61,1	14,8	1,9
2014	19	61,9	12,7	6,4
2015 – TOTALE	22,6	67,9	5,7	3,8
2015 – VIA AURELIA ANTICA	7,1	78,7	7,1	7,1
2015 – VIA VITELLIA 74	27	61,5	7,7	3,8
2015 – VIA VITELLIA 31.B	30,8	69,2	0	0
2016 – TOTALE	7,7	84,6	5	2,7
2016 – VIA AURELIA ANTICA	0	100	0	0
2016 – VIA VITELLIA 74	16	68	8	8
2016 – VIA VITELLIA 31.B	7,1	85,8	7,1	0
2017 – TOTALE	18	74	8	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	7,1	85,8	7,1	0
2017 – VIA VITELLIA 74	29,2	66,6	4,2	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	8,3	75	16,7	0
2018 – TOTALE	16,4	74,5	7,3	1,8
2018 – VIA AURELIA ANTICA	0	90	10	0
2018 – VIA VITELLIA 74	21,7	69,7	4,3	4,3
2018 – VIA VITELLIA 31.B	33,3	58,4	8,3	0

17. Giudica adeguata l'igiene dei locali adibiti ad attività ergoterapiche?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	49,3	13,4	37,3	0
2008	42	15,9	42	0
2009	37,5	9,4	53,1	0
2010	37	11,1	48,2	3,7
2011	30,9	14,5	52,7	1,8
2012	44,9	10,2	42,9	2
2013	53,7	12,9	31,5	1,9
2014	46	14,3	38,1	1,6
2015 - TOTALE	60,4	7,5	30,2	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	50	7,1	42,9	0
2015 - VIA VITELLIA 74	69,3	11,5	15,4	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	53,8	0	46,2	0
2016 - TOTALE	69	4,8	24,9	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	81,3	6,3	12,5	0
2016 - VIA VITELLIA 74	40	8	48	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	85,7	0	14,3	0
2017 - TOTALE	68	4	28	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	64,3	0	35,7	0
2017 - VIA VITELLIA 74	62,5	4,2	33,3	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	83,4	8,3	8,3	0
2018 - TOTALE	65,5	5,5	25,4	3,6
2018 - VIA AURELIA ANTICA	90	5	5	0
2018 - VIA VITELLIA 74	56,6	4,3	39,1	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	41,7	8,3	33,3	16,7

18. Capita che i bagni del Centro siano sporchi?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	28,4	68,7	2,9	0
2008	37,7	55,1	7,5	0
2009	26,6	59,4	14,1	0
2010	22,2	61,1	13	3,7
2011	25,5	52,7	21,8	0
2012	20,4	59,2	18,4	2
2013	20,4	61,1	18,5	0
2014	39,7	30,2	28,5	1,6
2015 – TOTALE	20,8	66	9,4	3,8
2015 – VIA AURELIA ANTICA	21,4	64,3	14,3	0
2015 – VIA VITELLIA 74	19,2	65,4	7,7	7,7
2015 – VIA VITELLIA 31.B	23,1	69,2	7,7	0
2016 – TOTALE	14,9	73,9	9,9	1,3
2016 – VIA AURELIA ANTICA	6,3	93,3	0	0
2016 – VIA VITELLIA 74	24	64	8	4
2016 – VIA VITELLIA 31.B	14,3	64,3	21,4	0
2017 – TOTALE	6	80	14	0
2017 – VIA AURELIA ANTICA	0	85,7	14,3	0
2017 – VIA VITELLIA 74	8,4	75	16,6	0
2017 – VIA VITELLIA 31.B	8,3	83,4	8,3	0
2018 – TOTALE	7,3	80	9,1	3,6
2018 – VIA AURELIA ANTICA	0	100	0	0
2018 – VIA VITELLIA 74	13	78,3	8,7	0
2018 – VIA VITELLIA 31.B	8,3	50	25	16,7

19. Ritiene che sicurezza e prevenzione nel proprio luogo di lavoro siano garantite?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007				
2008				
2009	37,5	14,1	48,4	0
2010	37	13	46,3	3,7
2011	43,6	10,9	45,5	0
2012	57,1	12,2	28,6	2
2013	53,7	3,7	37	5,6
2014	53,9	4,8	36,5	4,8
2015 - TOTALE	66	1,9	30,2	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	92,9	0	7,1	0
2015 - VIA VITELLIA 74	46,2	0	50	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	76,9	7,7	15,4	0
2016 - TOTALE	60,4	10,5	27,8	1,3
2016 - VIA AURELIA ANTICA	62,5	12,5	25	0
2016 - VIA VITELLIA 74	40	12	44	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B	78,6	7,1	14,3	0
2017 - TOTALE	58	14	28	0
2017 - VIA AURELIA ANTICA	50	28,6	21,4	0
2017 - VIA VITELLIA 74	62,5	8,3	29,2	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	58,4	8,3	33,3	0
2018 - TOTALE	43,6	21,8	32,8	1,8
2018 - VIA AURELIA ANTICA	60	15	20	5
2018 - VIA VITELLIA 74	30,4	30,4	39,2	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	41,7	16,6	41,7	0

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2007	43,3	16,4	40,3	0
2008	40,9	4,4	53,6	1,5
2009	42,2	4,7	53,1	0
2010	44,4	1,9	48,2	5,6
2011	49,1	3,6	47,3	0
2012	51	0	46,9	2
2013	61,1	3,7	33,3	1,9
2014	61,9	1,6	27	9,5
2015 - TOTALE	73,6	5,7	18,8	1,9
2015 - VIA AURELIA ANTICA	92,9	7,1	0	0
2015 - VIA VITELLIA 74	61,6	3,8	30,8	3,8
2015 - VIA VITELLIA 31.B	76,9	7,7	15,4	0
2016 - TOTALE	63,3	8,2	22,4	6,1
2016 - VIA AURELIA ANTICA	62,5	6,3	25	6,3
2016 - VIA VITELLIA 74	56	4	28	12
2016 - VIA VITELLIA 31.B	71,4	14,3	14,3	2
2017 - TOTALE	62	8	28	2
2017 - VIA AURELIA ANTICA	42,9	14,3	35,7	7,1
2017 - VIA VITELLIA 74	62,5	8,3	29,2	0
2017 - VIA VITELLIA 31.B	83,3	0	16,7	0
2018 - TOTALE	41,8	10,9	43,6	3,7
2018 - VIA AURELIA ANTICA	60	15	20	5
2018 - VIA VITELLIA 74	30,4	4,3	65,3	0
2018 - VIA VITELLIA 31.B	33,3	16,7	41,7	8,3

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

ANNO	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	NON RISPONDE
2007			1	5	4	9	1	20	2	16	1	2	6
2008				1	4	8	1	31		18	2	2	2
2009					7	11		18	3	17	4	1	3
2010					1	9		19		17	3	3	2
2011					1	7	3	11	3	18	5	3	4
2012			1		1	9		19		11	4	3	1
2013		1			1	7		16		19	7	2	1
2014				2	2	2		20		20	10	5	2
2015				2	2	5		11	1	15	9	6	2
2016				1	3	4		11		20	11	4	1
2016 – VIA AURELLIA ANTICA					1	3		2		6	3	1	
2016 – VIA VITELLIA 74					2	1		5		11	3	2	1
2016 – VIA VITELLIA 31.B				1				4		3	5	1	
2017				1	3	4		17		13	9	3	
2017 – VIA AURELLIA ANTICA				1	1	3		5		3		1	
2017 – VIA VITELLIA 74					1	1		9		7	4	2	
2017 – VIA VITELLIA 31.B					1			3		3	5		
2018	1		1	1	8	13		8		12	4	5	2
2018 – VIA AURELLIA ANTICA					3	4		2		6	4	1	
2018 – VIA VITELLIA 74			1	1	4	5		5		4		2	1
2018 – VIA VITELLIA 31.B	1				1	4		1		2		2	1

Che voto generale darebbe al Suo posto di lavoro da 0 a 10? (in percentuale)

ANNO	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	N.R.
2007			1,5	7,5	6	13,4	1,5	29,9	3	23,9	1,5	3	8,9
2008				1,4	5,8	11,6	1,4	44,9		26,1	2,9	2,9	4,3
2009					10,9	17,2		28,1	4,7	26,6	6,3	1,6	4,7
2010					0,5	16,7		35,2		31,5	5,6	5,6	3,7
2011					1,8	12,7	5,5	20	5,5	32,7	9,1	5,5	7,2
2012			2		2	18,4		38,8		22,4	8,2	6,1	2
2013		1,9			1,9	12,9		29,6		35,2	12,9	3,7	1,9
2014				3,2	3,2	3,2		31,7		31,7	15,9	7,9	3,2
2015				3,8	3,8	9,4		20,8	1,9	28,3	17	11,3	3,8
2016				1,8	5,5	7,3		20		36,4	20	7,3	1,8
2016 - VIA AURELLIA ANTICA					6,3	18,8		12,5		37,5	18,8	6,3	
2016 - VIA VITELLIA 74					8	4		20		44	12	8	4
2016 - VIA VITELLIA 31.B				7,1				28,6		21,4	35,7	7,1	
2017				2	6	8		34		26	18	6	
2017 - VIA AURELLIA ANTICA				7,1	7,1	21,4		35,7		21,4		7,1	
2017 - VIA VITELLIA 74					4,2	4,2		37,5		29,2	16,6	8,3	
2017 - VIA VITELLIA 31.B					8,3			25		25	41,7		
2018	1,8		1,8	1,8	14,5	23,6		14,5		21,8	7,3	9,1	3,6
2018 - VIA AURELLIA ANTICA					15	20		10		30	20	5	
2018 - VIA VITELLIA 74			4,3	4,3	17,5	21,7		21,7		17,5		8,7	4,3
2018 - VIA VITELLIA 31.B	8,3				8,3	33,4		8,3		16,7		16,7	8,3

ANNO 2014	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	NON RISPONDE
VIA AURELIA ANTICA						1 (5,9%)		5 (29,4%)		6 (35,3%)	2 (11,8%)	3 (17,6%)	
VIA VITELLIA 74				1 (3,1%)	2 (6,3%)	1 (3,1%)		12 (37,5%)		9 (28,1%)	4 (12,5%)	2 (6,3%)	1 (3,1%)
VIA VITELLIA 31.B				1 (7,1%)				3 (21,4%)		5 (35,7%)	4 (28,6%)		1 (7,1%)
ANNO 2015	1	2	3	4	5	6	6,5	7	7,5	8	9	10	NON RISPONDE
VIA AURELIA ANTICA								7,2 (1)		50 (7)	21,4 (3)	21,4 (3)	
VIA VITELLIA 74					7,7 (2)	15,4 (4)		30,8 (8)	3,8 (1)	19,2 (5)	7,7 (2)	7,7 (2)	7,7 (2)
VIA VITELLIA 31.B				15,4 (2)		7,7 (1)		15,4 (2)		23,1 (3)	30,7 (4)	7,7 (1)	

CENTRO DIURNO	MEDIA VOTO%
VIA AURELIA ANTICA	7,4 (2013) 8,1 (2014) 8,6 (2015) 7,6 (2016) 6,9 (2017) 7,4 (2018)
VIA VITELLIA 74	7,5 7,5 7,3 7,8 (2016) 7,8 (2017) 6,5 (2018)
VIA VITELLIA 31.B	7,4 7,1 7,5 7,9 (2016) 7,9 (2017) 6,6 (2018)

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2010: 7,1

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2011: 7

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2012: 7,1

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2013: 7

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2014: 7,7

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2015: 7,7

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CENTRI DIURNI ANNO 2016: 7,8

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CENTRI DIURNI ANNO 2017: 7,5

MEDIA VOTO GENERALE OPERATORI CENTRI DIURNI ANNO 2018: 6,9

CENTRO DIURNO VIA AURELIA ANTICA

Consigli e Suggestimenti

ASPETTI DA MIGLIORARE/DIURNO VIA AURELIA ANTICA ANNO 2018

OPERATORE A

- Può essere utile implementare gli aspetti formativi inerenti M.M.C. (movimentazione manuale dei carichi) in considerazione del significativo impegno motorio dei centri.

OPERATORE B

- Un coordinatore in pianta stabile che non abbia doppia funzione.

OPERATORE C

- Pavimentazione del laboratorio.
- Poter usufruire del sabato libero.

OPERATORE D

- Troppo tempo al computer anziché operare con i ragazzi.

OPERATORE E

- Sabato alterno per tutti – grazie.

OPERATORE F

- Migliorare la comunicazione e informazione tra colleghi.
- Unico coordinatore senza doppio ruolo.

OPERATORE G

- Personale scarso rispetto ai carichi assistenziali.
- Modifica dell'orario di lavoro: chiusura del sabato.
- Pavimento non idoneo alla movimentazione.

ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE/DIURNO VIA AURELIA ANTICA ANNO 2018

OPERATORE D

- Giudico eccellente l'attuale servizio infermieristico, dal punto di vista umano e professionale. E anche il coordinamento e le comunicazioni interne. Finalmente!
- L'ambiente in cui lavoriamo, per bellezza e comfort.

CENTRO DIURNO VIA VITELLIA 74

Consigli e Suggerimenti 2018

ASPETTI DA MIGLIORARE/VIA VITELLIA 74 - 2018

OPERATORE A

- Senz'altro va migliorato l'aspetto della prevenzione agli infortuni.
- La Villa è stata chiusa, mi sembra per nove giorni ed abbiamo assistito ad un vero rischioso gioco della morte. Utenti in carrozzina, spinti, per attraversare via Vitellia, in mezzo al traffico e con poca visibilità a causa della pioggia. La Sindaca Raggi aveva dato disposizione di chiudere le scuole e Villa Pamphili, ma nonostante ciò, il Centro è rimasto aperto, creando un grande disagio, sia agli operatori a rischio di incidenti gravi che dei nostri utenti, anche loro sottoposti a gravi rischi. Mi dispiace che, ogni volta che ci troviamo ad affrontare il rischio ambientale non si sa mai come comportarsi e quali debbano essere i luoghi deputati (preferibilmente senza barriere architettoniche) ad accogliere gli utenti disabili motori e gli operatori che debbano farsene carico.

- La mancanza di organizzazione sotto ogni aspetto, le cose spesso ci vengono riferite dagli stessi utenti. Le notizie si fanno all'ultimo momento senza avere la possibilità di organizzarsi. Vengono date ferie a più operatori dello stesso laboratorio, creando disagi per chi rimane in servizio. Nulla viene organizzato e così viene gestito tutto all'ultimo momento.
- E' successo più di qualche volta che è venuta a mancare tutta l'Equipe medica e amministrativa lasciando il Centro completamente scoperto ed a rischio.
- Per quanto riguarda il sabato trovo veramente discriminatorio che un gruppo di utenti non deambulanti debbano rimanere a casa, quindi la famiglia e l'utente stesso, vengono discriminate rispetto ad altri, più fortunati, che non hanno problemi di deambulazione (e questo sarebbe un centro di riabilitazione?). Come se non bastasse, si assiste ad un pericoloso sali e scendi dalla scalinata (non a norma neanche per chi non ha problemi motori) con utenti con grave spasticità o altri tipi di difficoltà motorie. Io non riesco a capire perché, non hanno diviso i Centri a seconda delle patologie degli utenti. Utilizzando il Centro di via Aurelia Antica senza barriere architettoniche come un centro per disabili motori (come ne esistono tanti a Roma e in tutta Italia). Questa non sarebbe discriminazione o ghettizzazione "ma buon senso", lavorare senza rischi e ...soprattutto non far sentire i nostri "ragazzi" umiliati da situazioni e atteggiamenti a cui vengono sottoposti.
- Spero possiate fare tesoro di quello che vi viene suggerito perché è il nostro modo di tutelare noi stessi ed i "nostri" tanto amati utenti.

OPERATORE B

- Passaggio in villa pericoloso a causa del terreno dissestato.
- A volte la comunicazione.

OPERATORE C

- Problemi di comunicazione a tutti i livelli (mancanza di comunicazione di eventi importanti riguardanti lo stato di salute dei propri congiunti da parte delle famiglie e delle Case-Famiglia, mancanza di adeguata comunicazione rispetto la chiusura della villa ai pullmini e relativa riorganizzazione del servizio non considerando le reali esigenze dell'utenza, assenza di informazioni in merito alla festa d'estate, evento fiera di Roma, ecc.)
- Mancanza di turnazione tra operatori che operano per anni e anni negli stessi reparti.
- Imparzialità a tutti i livelli: gli operatori si accordano per le ferie mentre la direzione sanitaria può rimanere sprovvista di tutti (medico, psicologa e coordinatore) come è successo in diverse occasioni.
- Mancato affiancamento per il Medico Responsabile, che a tutt'oggi si rende necessario a causa delle difficoltà riscontrate nel seguire le procedure, pianificare riunioni, gestire la cartella riabilitativa, difficoltà che oramai sta diventando per noi operatori un problema quotidiano.
- Ascoltare il personale: capita sempre più spesso che noi operatori solleviamo problemi o inoltriamo proposte, essendo quotidianamente a stretto contatto con l'utenza, ma che vengono inascoltate o respinte.
- Redigere un piano per la sicurezza sia per la situazione difficile del sabato sia per la sicurezza nelle situazioni di emergenza (neve, allagamenti ...) e qualora ci sia un'ordinanza del Sindaco che prevede la chiusura della Villa, individuare modalità e alternative di frequenza al Centro per garantire l'incolumità di tutti.

- Esigere dalle famiglie e dalle Case-famiglia che qualora ci fosse una situazione sanitaria non idonea per salvaguardare l'incolumità del singolo e della comunità che vengano rispettati i criteri di ammissibilità ai Centri.
- Gratificare il personale sempre presente: avanzamenti orizzontali previsti dal CCNL mai applicati, per riconoscere anzianità di servizio, titoli professionali e meriti personali.
- Aver interrotto la visita per la movimentazione dei carichi di lavoro come fanno TO, OSS, FKT nonostante svolgiamo le medesime mansioni.
- Ridare una agenda Anffas almeno a ciascun reparto, non solo ai membri dell'Equipe!
- Riorganizzazione del servizio con la collocazione di utenti sui tre Centri, tenendo in considerazione le reali condizioni dell'utenza rispetto anche alle barriere architettoniche delle scale e stabilire una adeguata ripartizione del personale, tenendo conto delle peculiari necessità degli assistiti (es. trovare un educatore e due OSS in un laboratorio "comportamentale" e due educatori e un solo OSS in un laboratorio "assistenziale").
- Riconoscere i meriti dell'Infermiera del 74, che oltre a seguire 84 utenti dal punto di vista sanitario, viene utilizzata nelle sostituzioni e nello svolgere compiti amministrativi che non le competono.
- ECM: corsi che siano di reale formazione ed aggiornamento, indirizzati per singole figure professionali, tenendo in considerazione il tipo di utenza che abbiamo in carico (ultimo corso, al contrario di molti, è risultato inefficace e poco usufruibile nei contesti di gruppo in cui lavoriamo).
- Corsi meno impegnativi a livello di tempo che garantiscano al lavoratore di continuare a svolgere tutti quei mandati che sono tenuti a svolgere (diarie/valutazioni/riunioni).

OPERATORE D

- Operatori intoccabili, nascono e muoiono in un reparto.
- Gratificazione operatori - avanzamento orizzontale o gettone di presenza.
- Adeguata gestione del personale (tenendo in considerazione utenza ed età del personale).
- Chiusura dei Centri il sabato.
- Totale assenza di comunicazione (le informazioni spesso si apprendono per caso dai colleghi e non dalla direzione).
- Sostituzioni nei reparti che non tengono conto dei ruoli.
- Valutazione e risoluzione del super caotico sabato a partire dalla presenza di una pattuglia di vigili onde evitare spiacevoli incidenti.
- Per chi non usufruisce della mensa pensare di dotare gli operatori di buoni pasto.
- Autogestione in mancanza di Medico Responsabile e Direzione Sanitaria.
- Coerenza con TUTTE (indistintamente e a prescindere dal cognome) le famiglie e le case famiglia al fine di evitare che i ragazzi siano presenti al Centro in condizioni di salute precarie.

OPERATORE E

- Bassa qualità dei prodotti alimentari e poca varietà di scelta; poco personale in servizio.

- Mancanza di comunicazione a tutti i livelli.
- Invidia tra colleghi riguardo carichi di lavoro ritenuti più o meno gravosi.
- Gli utenti quando stanno male devono stare a casa.

OPERATORE F

- La sicurezza dei nostri utenti a causa delle barriere architettoniche
- ECM che andrebbero svolti nella prima parte dell'anno e non alla fine.
- Capacità organizzative: spesso le notizie si sanno troppo tardi oppure ci vengono riferite dagli stessi utenti.

OPERATORE G

- **Problemi di comunicazione a tutti i livelli, alcuni esempi:**

Mancanza di comunicazione di eventi importanti riguardanti lo stato di salute dei propri congiunti da parte delle famiglie e delle case famiglia.

- Mancanza d'informazione in merito alla festa d'estate inizialmente organizzata dagli operatori del 74, poi rivoluzionata e mai comunicata ai diretti interessati.
- Chiusura Villa ai pulmini e relativa riorganizzazione del servizio, comunicato a soli 5 operatori del 74 alle 14.15 con 3 giorni di preavviso.
- **Riconoscere gli stessi diritti a tutto il personale:**
- È inconcepibile che educatori e istruttori non debbano fare la visita per la movimentazione dei carichi di lavoro come fanno i terapisti occupazionali, gli OSS e i fisioterapisti nonostante siamo chiamati oramai quotidianamente a svolgere le medesime mansioni.
- Siamo ancora in attesa di sapere i criteri per cui alcuni operatori sono stati scelti per prendere parte alla festa d'estate mentre altri sono stati invitati a farlo fuori l'orario di servizio.
- La divisione tra operatori intoccabili, che rimangono per anni e anni negli stessi reparti, con la stessa utenza, e operatori continuamente in mobilità (tra laboratori e laboratori e anche tra centro e centro).
- I laboratori non possono essere scoperti e ci dobbiamo accordare per le ferie, mentre la direzione sanitaria può rimanere sprovvista di tutti (medico, psicologa e coordinatore) come già è capitato in diverse occasioni.
- Pensare ad un affiancamento per il Medico responsabile, affiancamento essendo mancato nella fase iniziale del suo ingresso, a tutt'oggi si rende necessario a causa delle difficoltà riscontrate nel seguire procedure, pianificare riunioni, compilare CCR, ecc. difficoltà notevoli che mai abbiamo incontrato nel corso degli anni.
- Accogliere le problematiche sollevate dal personale: capita sempre più spesso che noi operatori, che siamo i vostri tecnici, e che siamo a diretto contatto con l'utenza, portiamo alla luce delle difficoltà che però non vengono prese in considerazione e talvolta scambiate per lamentele. Verificare su campo che il "va tutto bene" della direzione sanitaria non sempre corrisponde alla realtà dei fatti vissuti in prima persona da noi operatori.
- Elaborare un piano per la sicurezza di tutti nella giornata caotica e difficile del sabato.
- Elaborare un piano per la sicurezza nelle situazioni di emergenza (neve, allagamenti ...); e qualora ci sia un'ordinanza del Sindaco che prevede la chiusura della Villa, individuare modalità alternative di frequenza al Centro per garantire l'incolumità di tutti.
- Revocare l'ordine di servizio riguardo l'uso dei condizionatori all'interno dei reparti che costringe operatori e utenti tutti a inaccettabili condizioni climatiche nella vostra struttura.

- Pretendere dalle famiglie e anche dalle Case-famiglia che venga rispettato il protocollo riguardo i criteri di ammissibilità utenti ai Centri a tutela di tutti come espressamente indicato.

Proporre ECM:

- Che siano di reale formazione e aggiornamento: negli ultimi anni stiamo perdendo tempo dietro corsi non proficui e non professionalizzanti. E' indiscutibile il fatto che molte persone si sono addormentate durante alcuni incontri di quest'ultimo corso!!!! Che non siano così impegnativi a livello di tempo; dovrebbero cioè vincolare i lavoratori uno o al massimo due lunedì al mese, consentendo di avere a disposizione almeno qualche ora non a contatto con l'utenza da utilizzare per diarie/ valutazioni/ riunioni che vengono trascurati in funzione di ciò.

Gratificare il personale sempre presente:

- Avanzamenti orizzontali previsti dal CCNL mai applicati, per riconoscere anzianità di servizio, titoli professionali e meriti personali.
- Pensare a sciocchezze che però a volte fanno la differenza, per esempio?
Come è avvenuto nel passato, dotare dell'agenda Anffas almeno ciascun reparto, non solo i membri dell'equipe!!!

Prendere seriamente in considerazione una totale riorganizzazione del servizio, con indispensabile divisioni utenti e personale sui tre centri, tenendo in considerazione ciò che oramai è evidente:

- Pazienti sempre più anziani e in condizioni fisiche ogni giorno più ingravescenti, che vanno ad aumentare la richiesta dei posti sui pulmini navetta per salire al 74, pulmini già saturi.
- Un centro con evidenti barriere architettoniche che sappiano tutti non può contare più su queste navette a causa delle difficoltà di transito in villa.
- In questa ottica di riorganizzazione totale dei tre centri, stabilire un'adeguata ripartizione del personale, che tenga conto delle reali condizioni dell'utenza (trovo difficile comprendere come sia possibile trovare 1 educatore e 2 OSS in un laboratorio a carattere "comportamentale" e 2 educatori e un solo OSS in un laboratorio "altamente assistenziale").
- Riconoscere i meriti dell'infermiera del 74 che, oltre a seguire 84 utenti dal punto di vista sanitario, gestisce le cartelle cliniche riabilitative, fa da segretaria a tutta la Direzione e, in ultimo, va in sostituzione nei reparti.
- Valutare possibile chiusura Centri il sabato.
- Orario uguale per tutti.

OPERATORE H

- Disorganizzazione, manca la programmazione, poco anticipo per organizzarsi per fare coperture e l'elaborazione delle Valutazioni per i PRI.
- ECM per 3 mesi consecutivi senza tempo non a contatto con l'utenza si ripercuote pesantemente sul lavoro. Si potrebbe suddividere il corso in sessioni durante l'anno o comunque preservare 2 lunedì al mese per fare programmazione.
- Mi dispiace che gli eventi che riguardano l'Anffas non siano condivisi da tutti, per esempio la festa d'estate, che una volta era veramente festa di tutti, solo alcuni operatori sono stati coinvolti attivamente, dell'evento fiera di Roma non si sapeva nulla tranne i pochissimi che sono stati coinvolti, trovo che ci dovrebbe essere più comunicazione e condivisione anche per essere più partecipi.

- La gestione della sicurezza nelle situazioni d'emergenza è sempre approssimativa.

OPERATORE I

- Coordinamento.

OPERATORE L

- Distribuzione dei carichi / premio produzione.
- Corso di aggiornamento per OSS
- Migliorare organizzazione e turnazione per quanto riguarda il sabato.
- Si richiede che ogni indicazione medica e organizzativa venga messa per iscritto per evitare equivoci.

OPERATORE M

- Orario unificato per tutti (sabati alterni anche OSS e insegnanti IUSM).
- Maggiori incentivi al personale sempre presente.

OPERATORE N

- Organizzazione e turnazione di tutte le figure professionali e operative, per quanto riguarda il “sabato 31b”.
- Aggiornamento per l'OSS (igiene personale per soggetti gravemente compromessi nella deambulazione).
- Distribuzione dei carichi lavorativi.
- Indicazioni medico-sanitarie e organizzative per iscritto.

OPERATORE O

- Prevedere sostituzioni OSS per periodi di assenza prolungata.
- Distribuire in modo più efficace la formazione; concentrata su 3 mesi va ad inficiare in maniera significativa sul lavoro clinico – riabilitativo ed organizzativo.

OPERATORE P

- Corsi ECM da ripartire in più scaglioni durante l'anno evitando una calendarizzazione assidua come l'ultimo proposto sulla gestione del gruppo.
- Tutelare la sicurezza degli utenti e del personale durante le allerte meteo.
- Comunicazione e aspetti organizzativi capaci di adeguarsi ai cambiamenti della nostra realtà lavorativa, senza incappare nell'improvvisazione.

OPERATORE Q

- Sicurezza sul nostro habitat lavorativo per quanto riguarda il cambiamento climatico, riferito a quando ci sono raffiche di vento e neve.

OPERATORE R

- Maggiore ascolto delle esigenze lavorative e professionali (es. strumenti di lavoro, possibilità di lavoro straordinario se è necessario).

- Maggiore organizzazione dal punto di vista sanitario, amministrativo e di coordinamento.
- Corsi di aggiornamento mirati (disostruzione vie aeree).

ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE/VIA VITELLIA 74 - 2018

OPERATORE B

- Attenzione alle difficoltà personali.
- Collaborazione con molti colleghi.
- Lavorare in un ambiente bello e curato.

OPERATORE C

- Cooperazione e solidarietà tra tutti gli operatori di tutti i reparti, a volte assolutamente indispensabile per garantire un servizio di qualità e salvaguardare l'incolumità dei nostri assistiti.
- L'aspetto positivo è svolgere un lavoro appagante derivato da una relazione quotidiana con i "ragazzi".

OPERATORE E

- Gratuità dei corsi ECM.

OPERATORE G

- Cooperazione tra tutti gli operatori di tutti i reparti, a volte assolutamente indispensabili per arrivare a fine giornata.
- La gratificazione che deriva dalla relazione quotidiana con gli utenti.

OPERATORE I

- Capacità di adattamento del personale.

OPERATORE L

- Mi dispiace ma quest'anno non sono riuscita a trovarne.

OPERATORE N

- Questionario di soddisfazione!

OPERATORE O

- Responsabilità professionale.

OPERATORE P

- Regolarità nel pagamento dello stipendio.

OPERATORE S

- Disponibilità reciproca da parte del personale.

CENTRO DIURNO VIA VITELLIA 31 B

Consigli e Suggerimenti

ASPETTI DA MIGLIORARE – VIA VITELLIA 31.B/ANNO 2018

OPERATORE A

- Tutela e sicurezza nei luoghi di lavoro:

In relazione a circostanze pregresse di allerta meteo: neve, pioggia, vento che hanno indotto la Sindaca a chiudere le scuole e divieto di accesso a ville e parchi di Roma. L'Anffas pur di assicurare l'apertura dei Centri Diurni non ha saputo fronteggiare tale avversità, soprattutto non rispettando un'ordinanza e le norme di sicurezza per operatori e utenti. Si propone la stesura di un protocollo operativo che garantisca in caso emergenza un criterio ad hoc che assicuri il servizio senza momenti di agitazione, d'improvvisazione e di buona volontà di alcuni operatori che si prestano al momento.

Si sottolineano le difficoltà del "sabato", specie per i motori, a tutt'oggi l'organizzazione con utenti e operatori del 74 spostati al 31B non sembra essere funzionale, soprattutto non si è pensato ad un momento di emergenza e un'evacuazione congrua.

- Migliorare la gestione per processi in ambito Sanitario

“L'approccio per processi” è il concetto base per il S.G.Q. , ma il “processo” non è qualcosa di solo tecnico e freddo è fatto di procedure, strumentari, flussi di attività erogate e tecniche. Spesso perdiamo di vista che il processo ha “vita” in quanto è gestito da “persone”, che sono anche professionisti con propri strumenti e metodologie. In Anffas le gestioni e i miglioramenti sono stati talvolta affrontati non considerando tale concetto, ma agendo mediante le funzioni istituzionali e apicali, (sono i processi a creare valore). Sarebbe meglio applicare più che il concetto di autorità quello di autorevolezza; soprattutto andrebbero separati e rispettati gli ambiti Amministrativi e quelli prettamente Sanitari.

- La comunicazione: difficoltà a tutti i livelli, anche tra operatori e alta direzione.
- Climatizzatore e umidificatore: pompa di calore calda e fredda nel reparto per problemi climatici a volte ingestibili
- Corsi ECM: impegno dell'Amministrazione a provvedere alla formazione di tutto il personale, ma sarebbe utile dare la possibilità, almeno per parte dei crediti, di poter svolgere dei corsi esterni riguardanti le proprie professioni e indirizzi.
- Incentivazione per il personale sempre presente e disponibile

- **Agenda Anffas a tutto il personale:** strumento di lavoro anche per il personale dei reparti.

Nostalgia “ Festa d’estate” evento condiviso e partecipato da tutto il personale Anffas in vari ambiti e settori, ha sempre generato momenti di grande aggregazione e partecipazione a tutti i livelli.

OPERATORE B

- **Tutela della sicurezza nei luoghi di lavoro:** vi sono stati diversi eventi (neve, pioggia e vento con scuole chiuse, sabato con divieto di accesso in villa) in cui pur di assicurare l’apertura del Centro non sono state osservate le norme di sicurezza per operatori e utenti. Bisognerebbe prevedere una procedura nei casi di vari emergenze e poi assicurare il servizio, non improvvisarlo al momento magari chiedendo ad alcune famiglie di non mandare i congiunti, per avere meno difficoltà. A tutt’oggi l’organizzazione del sabato con utenti e operatori del 74 spostati al 31B non sembra essere funzionale. Forse la chiusura del sabato potrebbe essere più dignitosa ed efficace rispetto a come viene gestita l’apertura.
- **La comunicazione:** a tutti i livelli, anche tra operatori e alta direzione.
- **Corsi ECM:** si riconosce l’impegno a provvedere alla formazione di tutto il personale ma sarebbe utile dare la possibilità, almeno per parte dei crediti, di poter svolgere dei corsi esterni, concedendo delle ore di permesso studio.
- Desiderio di far tornare la festa di fine anno un evento condiviso e partecipato da tutto il personale Anffas.

OPERATORE C

- Maggiore formazione nelle problematiche motorie, nel rispetto delle professionalità degli operatori, viste le difficoltà più frequenti dell’avanzare dell’età media dell’utenza.

OPERATORE D

- Impianto di aria condizionata al 31 B.
- Tettoia adeguata al caldo estivo per le scale del 74.
- Maggiore varietà e qualità per le pietanze della mensa.

OPERATORE E

- Assolutamente va rivista la mensa. Non c’è mai un ricambio sano di cibo, sempre 3 o 4 pietanze per tutto l’anno.
- L’aspetto dell’aria condizionata che non abbiamo, creando tantissimo disagio salutare a tutti.

OPERATORE F

- Se si potesse, la monotonia del menù a mensa. Anche le alternative al menù giornaliero di base sono sempre le stesse, come per gli affettati: prosciutto cotto o petto di tacchino, per la carne: arista o petto di pollo e formaggi: mozzarella o stracchino. La frutta generalmente è o mela o banana e l’alternativa è il fruttino. Inoltre penso che il personale sia sotto organico rispetto alla mole di lavoro, ne consegue la resa della qualità del servizio.

OPERATORE G

- Sicuramente da migliorare la qualità dei cibi della mensa che propone sempre le stesse cose e spesso non di buona qualità. Spesso mi porto da mangiare da casa.

ASPETTI POSITIVI CHE CI VUOLE SEGNALARE – VIA VITELLIA 31.B/ANNO 2018

OPERATORE A

- Stipendio regolare.
- Collaborazione e disponibilità fra il personale nei momenti di difficoltà ed emergenza.
- Autonomia professionale all'interno dei reparti.

OPERATORE B

- Collaborazione e disponibilità fra il personale nei momenti di difficoltà ed emergenza.
- Medico responsabile presente e disponibile per condivisione e confronto sulle condizioni di salute e sugli interventi per gli utenti.

OPERATORE E

- Sono contenta del nuovo coordinatore.

OPERATORE F

- Sicuramente segnalerei il nuovo coordinatore dall'immediata operatività, con una buona comunicazione e capacità di problem solving.

OPERATORE G

- Il nuovo coordinatore di Centro: attento, disponibile e di grande supporto in tutte le situazioni.

