



Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale
 Sede Legale e Amministrativa: Via Aurelia Antica 269 - 00165 Roma
 Codice Fiscale e Partita IVA: 07009661005
 Personalità Giuridica n. 61/2002
 Tel: 06.635263 - Tel. e Fax: 06.634785
 E mail: anffas.roma@tiscali.it
 Sito web: www.anffasroma.eu



AMBULATORIO VIA AURELIA ANTICA 269/ROMA

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ANNO 2019-2021-2022 – OPERATORI

	ANNO 2019	ANNO 2021	ANNO 2022
OPERATORI PARTECIPANTI	13/14 (92,9%)	15/	15/16 93,7%

1. Considera sufficienti le informazioni sui Suoi utenti, per il lavoro che svolge?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)			/
2021	93,4 (14)		6,6 (1)	/
2022	100 (15)			

2. Al contempo, considera sufficienti le informazioni di tipo organizzativo/logistico?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	93,4 (14)	/	6,6 (1)	/
2022	93,4 (14)		6,6 (1)	

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	86,7 (13)	/	13,3 (2)	/
2022	100 (15)			

4. Pensa che il Suo impegno quotidiano sia apprezzato?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	86,6 (13)	/	6,7 (1)	6,7 (1)
2022	100 (15)			

5. Ritieni che gli utenti in carico abbiano tratto giovamento anche grazie alle Sue terapie?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	100 (6)	/	/	/
2022	100 (15)			

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	69,2 (9)	/	30,8 (4)	/
2021	80 (12)	/	13,3 (2)	6,7 (1)
2022	100 (15)			

7. Reputa il trattamento dei Suoi dati personali rispettoso della normativa sulla privacy? (N.B.: nel 2021 "il trattamento dei dati personali")

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	100 (15)	/	/	/
2022	100 (15)			

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	100 (15)	/	/	/
2022	100 (15)			

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)			/
2021	93,4 (14)		6,6 (1)	/
2022	100 (15)			

10. Quando è con amici o conoscenti, si trova a parlare volentieri dell'Associazione ANFFAS ROMA?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	100 (15)	/	/	/
2022	100 (15)			

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
2019	100 (13)	/	/	/
2021	86,7 (13)	/	13,3 (2)	/
2022	93,4 (14)		1 (6,6)	

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

ANNO	3	4	5	6	7	8	9	10	non risponde
2019				7,7 (1)	7,7 (1)	7,7 (1)	38,4 (5)	38,4 (5)	
2021						20 (3)	40 (6)	40 (6)	
2022						1 (6,7)	11 (73,3)	3 (20)	

MEDIA VOTO 2019: 8,9

MEDIA VOTO 2021: 9,2

MEDIA VOTO 2022: 9,1

AMBULATORIO - Consigli e Suggerimenti Operatori Anno 2022

ASPETTI DA MIGLIORARE AMBULATORIO-OPERATORI 2022

- Ho trovato molto utile in passato il fatto di poter accedere alle cartelle da remoto, se possibile, chiedere nuovamente questa opportunità.
- Considerato purtroppo l'aumento del costo della vita, sarebbe di grande aiuto un adeguamento economico o contrattuale.
- Sarebbe più proficuo se il terapeuta si occupasse principalmente della clinica, ci sono troppe cose sul piano logistico-burocratico che sarebbe più opportuno fosse svolto da un servizio di segreteria.
- Dato il periodo storico, sarebbe apprezzato un adeguamento tariffario o prevedere una stabilizzazione contrattuale.
- Migliorare la sicurezza dei materiali (libri/cd) poiché spesso spariscono.
- I computer delle volte non mandano in stampa i lavori e capita che funzionino ma in modo rallentato, spesso si bloccato.
- Visto l'aumento dei costi della vita (benzina/mutui...) sarebbe d'aiuto un adeguamento economico.
- Capita talvolta che si presentino problemi nella funzionalità dei computer (lentezza, impossibilità di stampare) e se possibile sarebbe utile poter avere l'accesso remoto da casa al portale delle diarie
- Considerato il forte aumento dei costi della vita se possibile sarebbe di grande aiuto un adeguamento economico.
- Funzionalità ed efficienza del computer (capita di non poter stampare), e possibilità di accesso da remoto così da essere sempre precisi e puntuali nel gestionale.
- Considerato il forte aumento dei costi della vita, sarebbe di grande aiuto un adeguamento economico.
- Efficienza dei computer e possibilità di accedere da remoto così da poter essere più precisi nel gestionale
- Considerato il forte aumento dei costi della vita, sarebbe di grande aiuto un adeguamento economico.
- Dati i rincari e la mole di lavoro, non solo relativa alle terapie dirette con il paziente, ma anche a tutti gli accessi indiretti, sarebbe accolto molto positivamente, un aumento dello stipendio, per far fronte alla complessa situazione.
- Poter lavorare come in tempo di pandemia sulle cartelle cliniche.
- Efficienza dei computer.
- Sarebbe fondamentale poter lavorare sulle cartelle da remoto, da circa un anno non possiamo accedervi, ciò che è causa di molti malfunzionamenti, rallentamenti, disagio.
- Dato l'enorme aumento del costo della vita, sarebbe di grande aiuto un piccolo riconoscimento economico.
- La funzionalità del computer (soprattutto delle funzioni di stampa perché spesso accade di non riuscire a stampare il materiale necessario).
- Considerato il rincaro del costo di vita subito nell'ultimo periodo, potrebbe essere di estremo e significativo aiuto un aumento economico o magari contrattuale.
- Talvolta capita che sparisca del materiale (libri o cd), sarebbe utile migliorare la "sicurezza" dei materiali a disposizione.

- Capita purtroppo spesso che si presentino problemi ai vari computer (accesso, connessione al gestionale dei progetti riabilitativi, impossibilità di stampare), sarebbe utile fare dei check up periodici.
- Visto il forte aumento dei costi della vita (mutui, bollette, ecc) sarebbe di grande aiuto un adeguamento economico...o, ancor meglio, entrare "a pieno titolo" nella famiglia Anffas con un contratto dipendente.

ASPETTI POSITIVI **AMBULATORIO-OPERATORI 2022**

- La grande disponibilità di tutti i colleghi, dei NPI e dell'Infermiera Marta.
- Il luogo in cui lavoriamo è sempre pulito ed è molto piacevole anche il verde che lo circonda!
- I pagamenti sono regolari.
- La cura del luogo e dell'ambiente di lavoro, la serenità del contesto nel quale si riesce a lavorare bene, materiali e strumenti adeguati.
- Il lavoro d'equipe: lavorare coi colleghi è sempre motivante, piacevole, stimolante.
- C'è un'ottima armonia, il luogo in cui si lavora è veramente bello, il verde che ci circonda non ha eguali.
- Puntualità nei pagamenti.
- La disponibilità e la gentilezza dell'Infermiera Marta.
- Contesto sereno e spazi di lavoro ampi e puliti
- Disponibilità e collaborazione totale di medici e colleghi.
- Puntualità nel pagamento dello stipendio.
- Stipendio puntuale.
- Equipe collaborativa e disponibile
- Spazi puliti.
- Stipendio puntuale.
- Equipe collaborativa e disponibile
- Spazi puliti
- L'equipe è lodevole, la disponibilità dei colleghi rende l'ambiente lavorativo sereno, motivante e di sostegno.
- Disponibilità di medici-psicologa/coordinatrice/infermiera
- Spazi puliti.
- Puntualità nei pagamenti.
- Clima lavorativo positivo (tra terapisti, con i medici, coordinatrice, infermiera)
- Pulizia degli spazi.
- Disponibilità dei materiali.

- Puntualità pagamenti.
- Ottima pulizia e vivibilità dei locali di riabilitazione.
- Ambiente di lavoro accogliente e stimolante.
- Ottima collaborazione interna dell'equipe.
- Stipendio puntuale.
- Gli spazi di lavoro, nonché la posizione del Centro (lavorare nel verde non ha prezzo).
- L'ambiente sereno e il lavoro d'equipe (colleghi sempre disponibili allo scambio)
- Disponibilità dei materiali e stipendio puntuale.
- Lavorare in un contesto sereno e di collaborazione tra colleghi.
- La totale disponibilità del personale medico per confronti e perplessità.
- La posizione dell'ambulatorio (strategico all'interno del contesto urbano, centrale ed immerso nel verde).



Associazione Famiglie di Persone con Disabilità Intellettiva e/o Relazionale
 Sede Legale e Amministrativa: Via Aurelia Antica 269 - 00165 Roma
 Codice Fiscale e Partita IVA: 07009661005
 Personalità Giuridica n. 61/2002
 Tel: 06.635263 - Tel. e Fax: 06.634785
 E mail: anffas.roma@tiscali.it
 Sito web: www.anffasroma.eu



CENTRO AMBULATORIALE VIA AURELIA ANTICA 269/ROMA
QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE – FAMIGLIE
ANNI 2019- 2021- 2022

	ANNO 2019	ANNO 2021	ANNO 2022
FAMIGLIE PARTECIPANTI	57/79 (72,2%)	44/	48/80 (60%)

1. Reputa accettabile il tempo atteso prima dell'inserimento del Suo congiunto in questo Ambulatorio?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	75,4 (43)	5,3 (3)	17,5 (10)	1,8 (1)
ANNO 2021	72,7 (32)	25 (11)		2,3 (1)
ANNO 2022	83,3 (40)	4,2 (2)	10,4 (5)	2,1 (1)

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	100 (57)			
ANNO 2021	100 (44)			
ANNO 2022	100 (48)			

3. Ci saprebbe dire che tipo di mansione svolgono?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	98,2 (56)		1,8 (1)	
ANNO 2021	97,7 (43)			2,3 (1)
ANNO 2022	91,7 (44)		6,2 (3)	2,1 (1)

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	100 (44)			
ANNO 2022	95,8 (46)		2,1 (1)	2,1 (1)

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	95,5 (42)		4,5 (2)	
ANNO 2022	95,8 (46)		4,2 (2)	

6. Le sono stati spiegati gli obiettivi e i trattamenti in programma per il Suo congiunto?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	88,6 (39)		11,4 (5)	
ANNO 2022	95,8 (46)		4,2 (2)	

7. Pensa che siano quelli giusti?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	93 (53)		7 (4)	
ANNO 2021	90,9 (40)		9,1 (4)	
ANNO 2022	93,8 (45)		6,2 (3)	

8. Valuta il trattamento dei dati personali del Suo congiunto rispettoso della normativa sulla "privacy"?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	100 (44)			
ANNO 2022	95,8 (46)		4,2 (2)	

9. Ritiene che sicurezza e prevenzione siano garantite?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	95,5 (42)		4,5 (2)	
ANNO 2022	97,9 (47)		2,1 (1)	

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	100 (57)			
ANNO 2021	97,7 (43)		2,3 (1)	
ANNO 2002	48 (100)			

11. Anche con la dovuta professionalità?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	
ANNO 2021	100 (44)			
ANNO 2022	95,8 (46)		4,2 (2)	

12. In caso debba reclamare sul servizio ricevuto, sa come fare?

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	70,2 (40)	14 (8)	15,8 (9)	
ANNO 2021	81,8 (36)	11,4 (5)	6,8 (3)	
ANNO 2022	72,9 (35)	10,4 (5)	14,6 (7)	2,1 (1)

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

ANNO	SI %	NO %	ABBASTANZA %	NON RISPONDE %
ANNO 2019	96,5 (55)		3,5 (2)	

ANNO 2021	90,9 (40)		9,1 (4)	
ANNO 2022	93,8 (45)		6,2 (3)	

14. Che voto generale darebbe, da 0 a 10?

ANNO	1 %	2 %	3 %	4 %	5 %	6 %	7 %	8 %	9 %	10 %	N.R. %
ANNO 2019							1,8 (1)	8,8 (5)	22,8 (13)	63,1 (36)	
ANNO 2021								11,4 (5)	27,3 (12)	61,3 (27)	
ANNO 2022							2,1 (1)	4,2 (2)	(33,3) 16	60,4 (29)	

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2019: 9,2

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2021: 9,5

MEDIA VOTO GENERALE ANNO 2022: 9,5

AMBULATORIO - Consigli e Suggerimenti Famiglie Anno 2022

ASPETTI DA MIGLIORARE AMBULATORIO-FAMIGLIE 2022

- Nessuno.
- Nessuno.
- Non saprei.
- Il contatto con la Direzione per le varie certificazioni.
- Trovare una soluzione di riparo per i genitori che non sono muniti di macchina e devono aspettare nel freddo il proprio figlio/a.
- Tutto perfetto.
- Nessuno.
- Nessuno.
- Tempi di attesa più brevi per l'inserimento in ambulatorio.
- È un tipo di lavoro di così alta professionalità che non saprei proprio dare dei consigli.
- Riterrei opportuno dare un posto più riparato e sicuro per l'attesa delle varie terapie e l'utilizzo dei bagni pubblici per i genitori in attesa con porte chiudibili.
- Uno spazio adeguato di attesa in inverno.
- Orari delle terapie.

