



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

QUESTIONARI DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Rilevazione: DICEMBRE 2022

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CRISTINA DEL VECCHIO



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

La Qualità ci insegna che non ci deve interessare solo se un cliente è soddisfatto o meno di quello che gli abbiamo dato ma anche **cosa avrebbe voluto avere e non ha avuto.**

Quali sono le motivazioni principali che dovrebbero spingere le organizzazioni a rilevare la soddisfazione della loro clientela?

- La customer satisfaction è l'indice di misurazione della capacità dell'ente di produrre reddito per il futuro. Non sono i clienti soddisfatti ad essere fedeli ma quelli sovrasoddisfatti per quanto riguarda tutti gli aspetti che considerano importanti
- un'indagine di customer satisfaction permette di monitorare il livello di qualità offerta e di misurare i propri standard di efficacia/efficienza
- studiare i nostri clienti permette anche di individuare miglioramenti da apportare rispetto alla rilevazione precedente
- evidenziare le aree critiche dell'organizzazione ci aiuta a rispondere immediatamente ai problemi per recuperare un cliente insoddisfatto
- le indagini di customer satisfaction servono anche per razionalizzare il processo decisionale della Direzione dato che aumentano le informazioni a sua disposizione
- in ultimo ricordiamo che c'è una relazione stretta tra la misura della soddisfazione del cliente e il posizionamento della struttura sul mercato



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO RIABILITATIVO SEMIRESIDENZIALE

Rilevazione: DICEMBRE 2022

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA'

CRISTINA DEL VECCHIO

Si definisce "customer satisfaction" (soddisfazione del cliente) la percezione del cliente rispetto al grado di soddisfazione delle sue esigenze e delle sue aspettative.

In parole povere, è la differenza tra la qualità percepita e le aspettative del cliente.

Il questionario è stato consegnato alle famiglie nel mese di dicembre 2022.

**SU 72 MODULI CONSEGNATI 54 SONO STATI RESTITUITI
COMPILATI.**



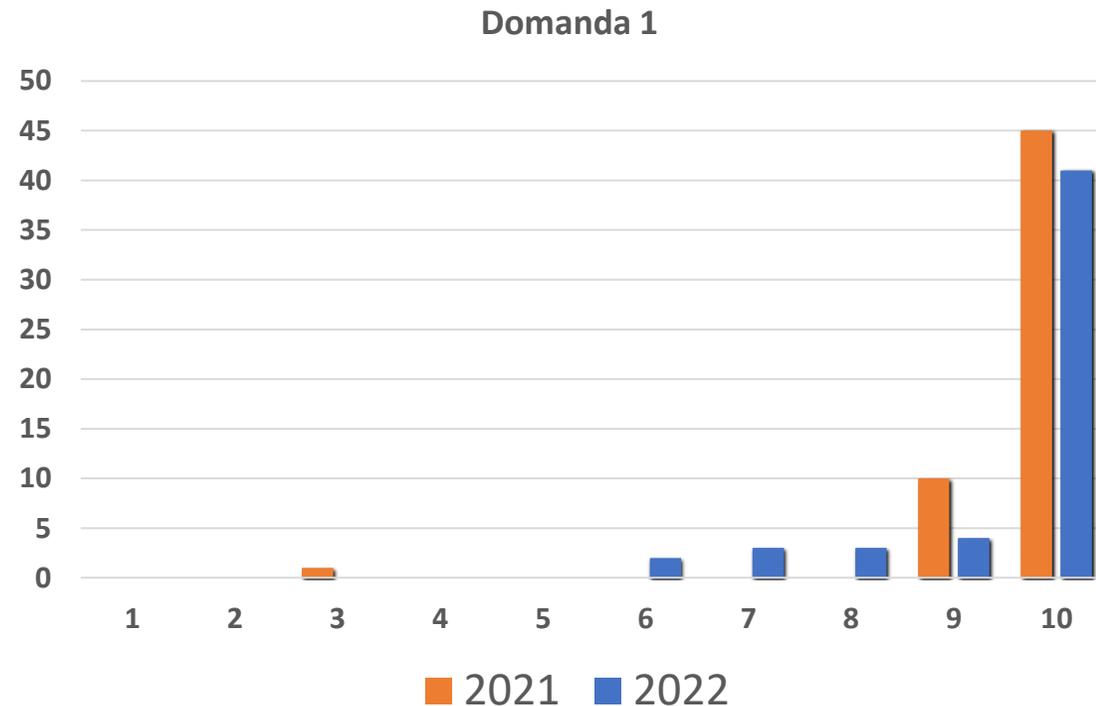
**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 1

Disponibilità e cortesia degli operatori del centralino-accettazione nel fornire informazioni



A parte un «tre» preso l'anno scorso, che indica che solo una volta una persona ha ricevuto un servizio non idoneo, si denota nel 2022 un oscillante andamento delle performance del centralino/accettazione, rimanendo comunque con risultati sufficienti.

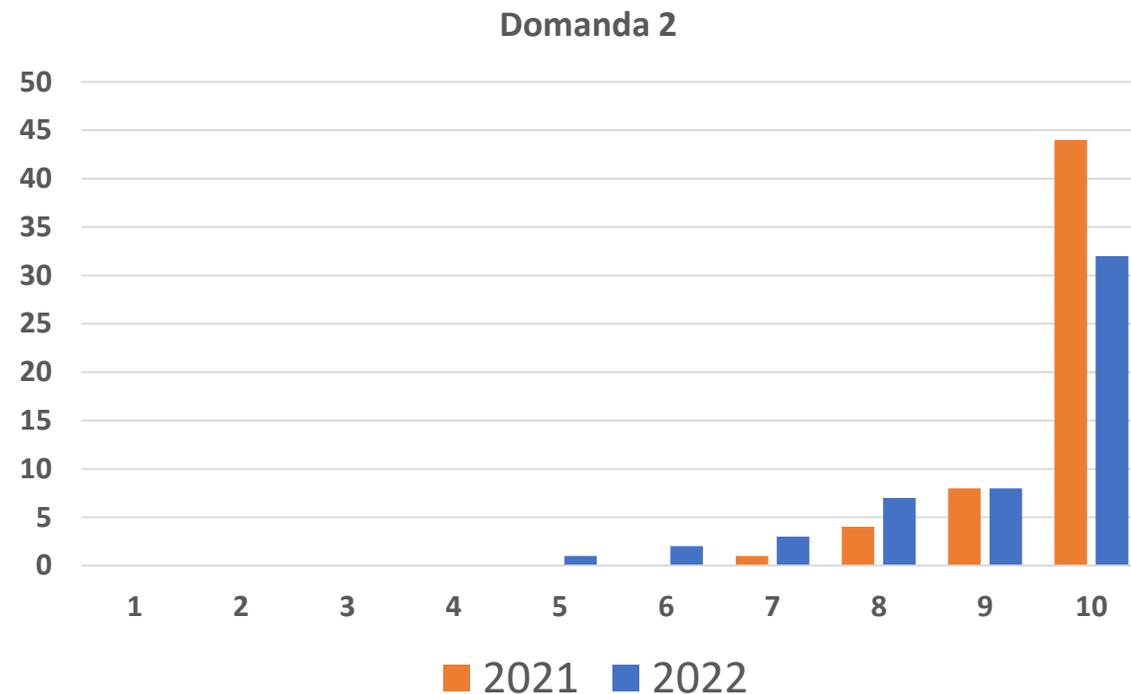


**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 2

Disponibilità e cortesia
dell'Amministrazione



Per quello che riguarda l'Amministrazione, l'anno 2022 ha portato a dei risultati a volte appena al di sotto della sufficienza, che a differenza del 2021, non c'erano stati. Comunque la media risulta sempre alta.



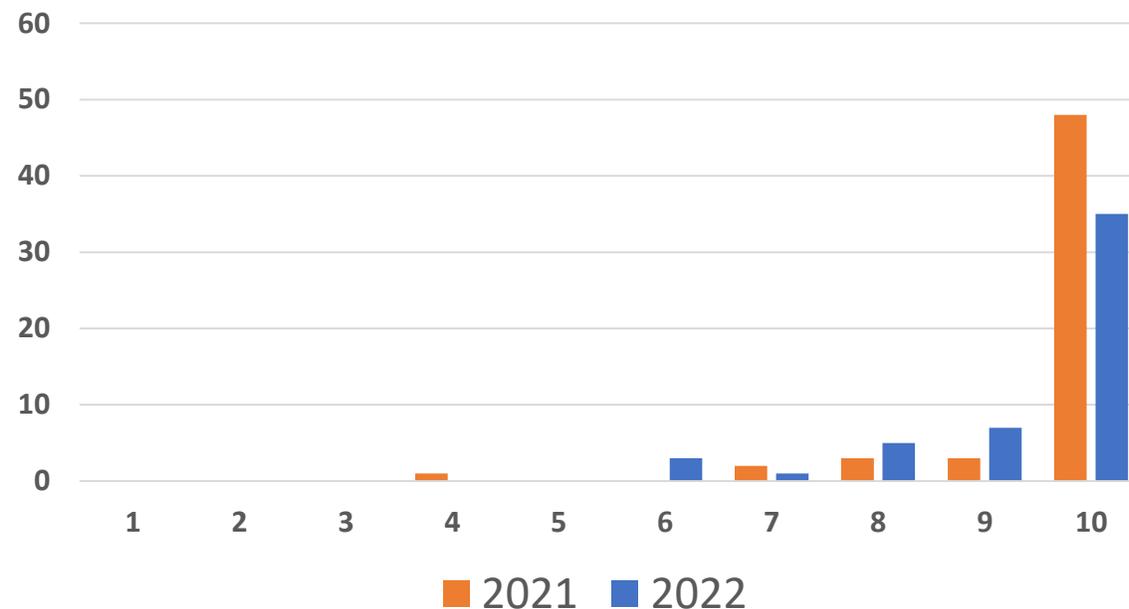
**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 3

**Competenza professionale del
medico-direttore sanitario**

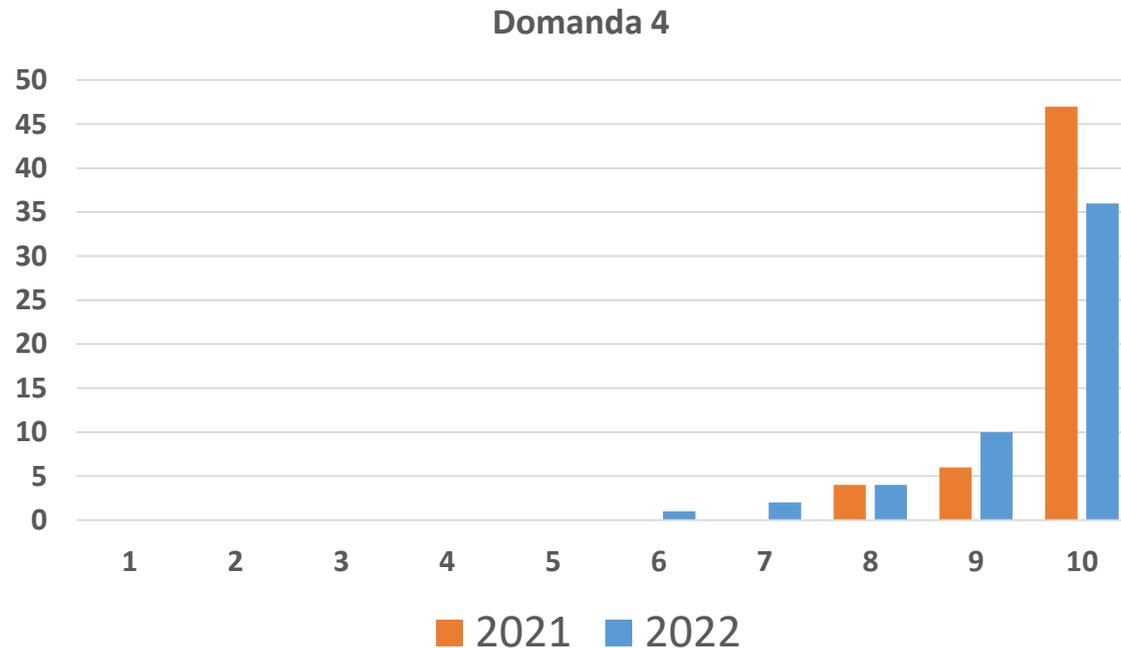
Domanda 3



Quest'anno non ci sono stati voti bassi e 35 famiglie hanno dato il massimo dei voti, comunque meno rispetto all'anno precedente dove hanno preferito dare una valutazione poco inferiore.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 4

Competenza professionale
dell'Assistente Sociale

I voti nel 2022 sono partiti da un sei, mentre l'anno scorso partivano dall'otto. Questo però, non denota che il servizio sia comunque di alto livello con 36 voti da 10.



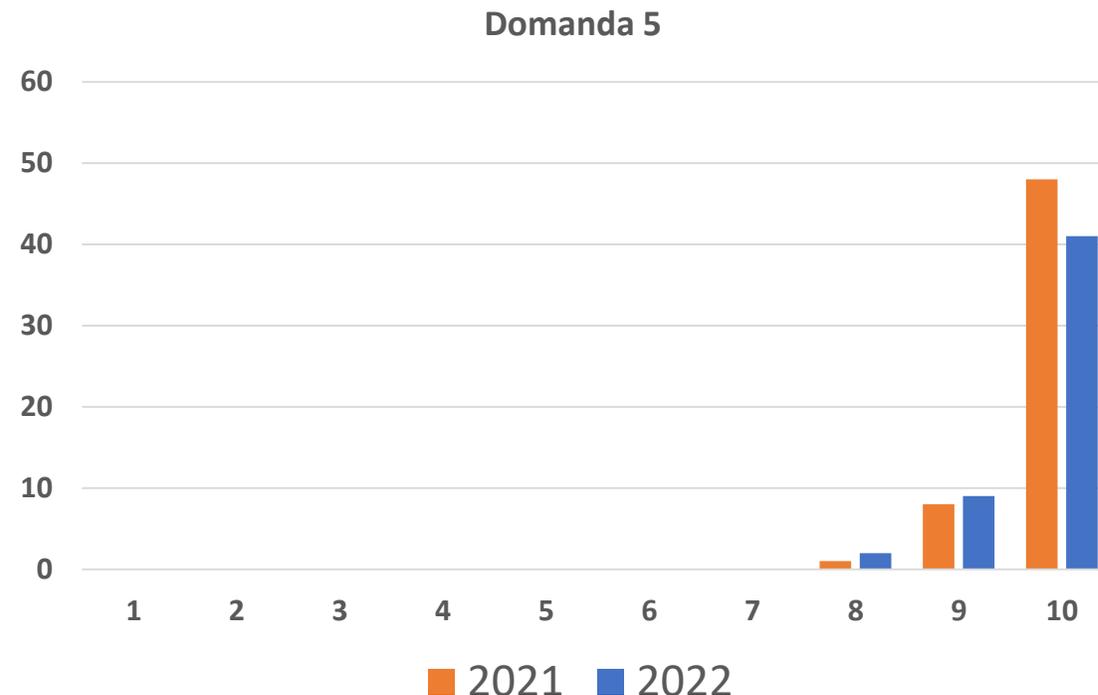
**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 5

Competenza professionale dell'Educatore

Gli educatori del Centro Speranza hanno un punteggio sempre molto, con 41 preferenze sopra il «dieci» e voti che partono dall'otto in poi. Le famiglie sono molto soddisfatte del lavoro svolto dagli educatori con i nostri assistiti.

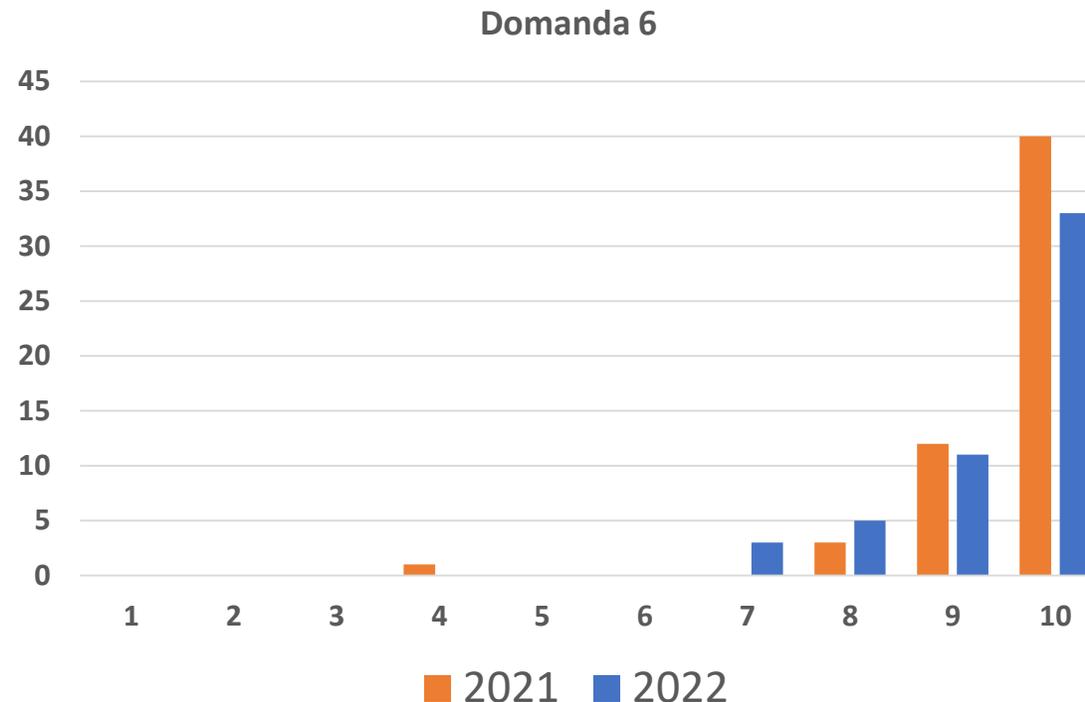




**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 6

Competenza professionale
degli altri operatori (Oss e
assistenti)



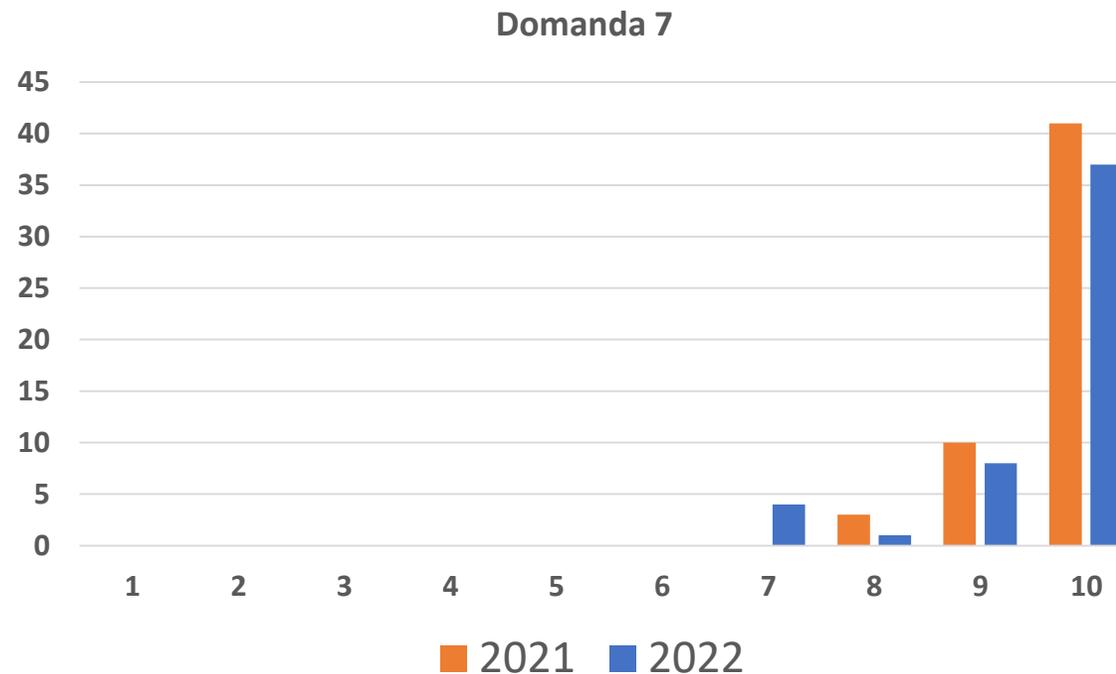
Quest'anno gli oss e gli assistenti, rispetto all'anno 2021 hanno mantenuto le loro performance arrivando ad ottenere voti che partono comunque dal sette in poi.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 7

Competenza professionale dei
terapisti (fisioterapista,
logopedista, psicomotricista e
musicoterapista)



Anche i terapisti, rispetto al 2021, hanno mantenuto un alto livello delle loro prestazioni, partendo da voti sopra il sette e con un totale di 37 voti da dieci.

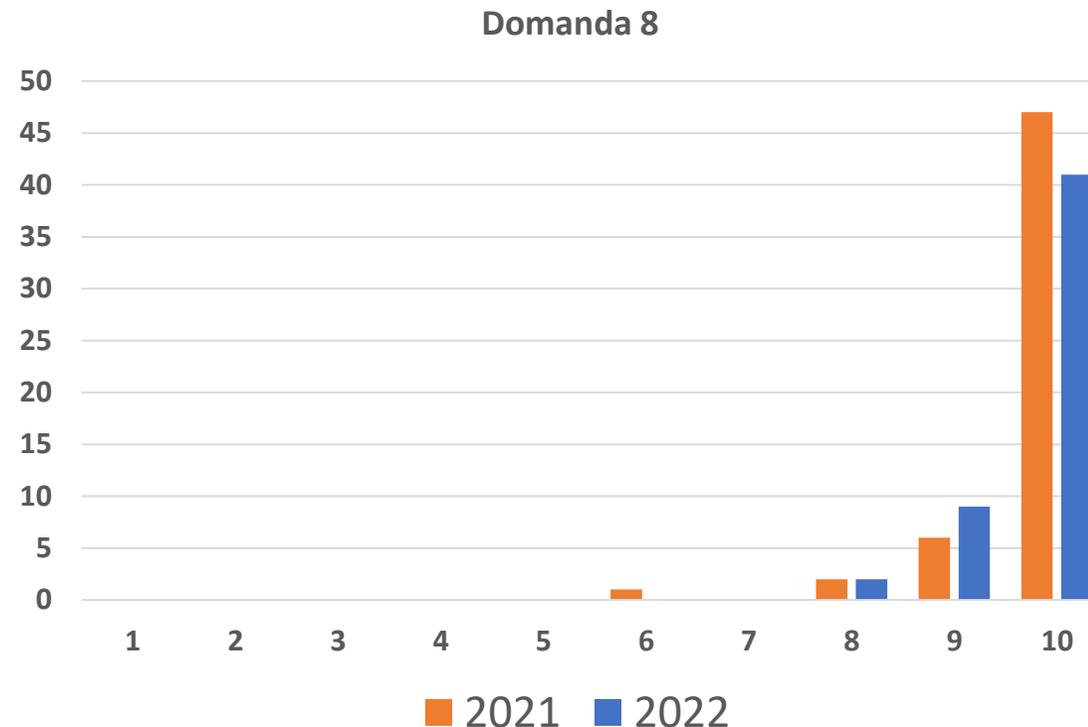


**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 8

Percezione del grado di
pulizia degli ambienti



Il grado di percezione della pulizia degli ambienti è rimasta pressochè invariata, anche se il giudizio delle famiglie potrebbe non essere molto attendibile, visto che non vengono molto spesso al centro.

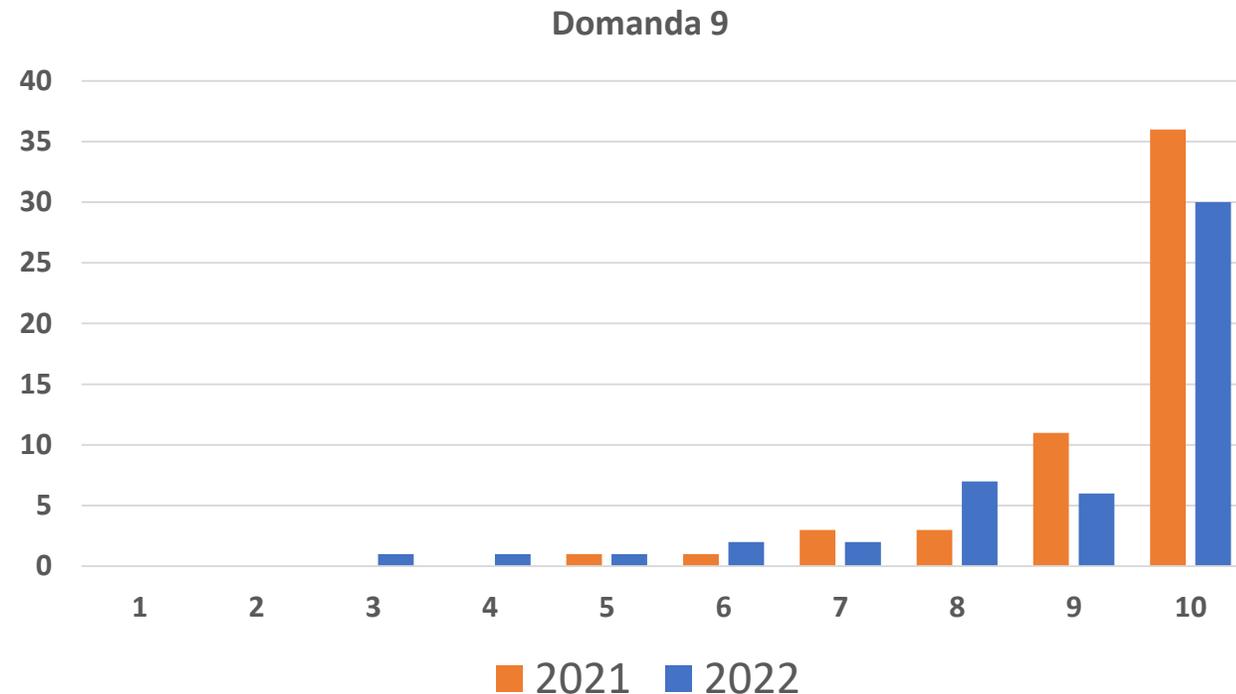


**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



Domanda N. 9

Adeguatezza del Menù proposto



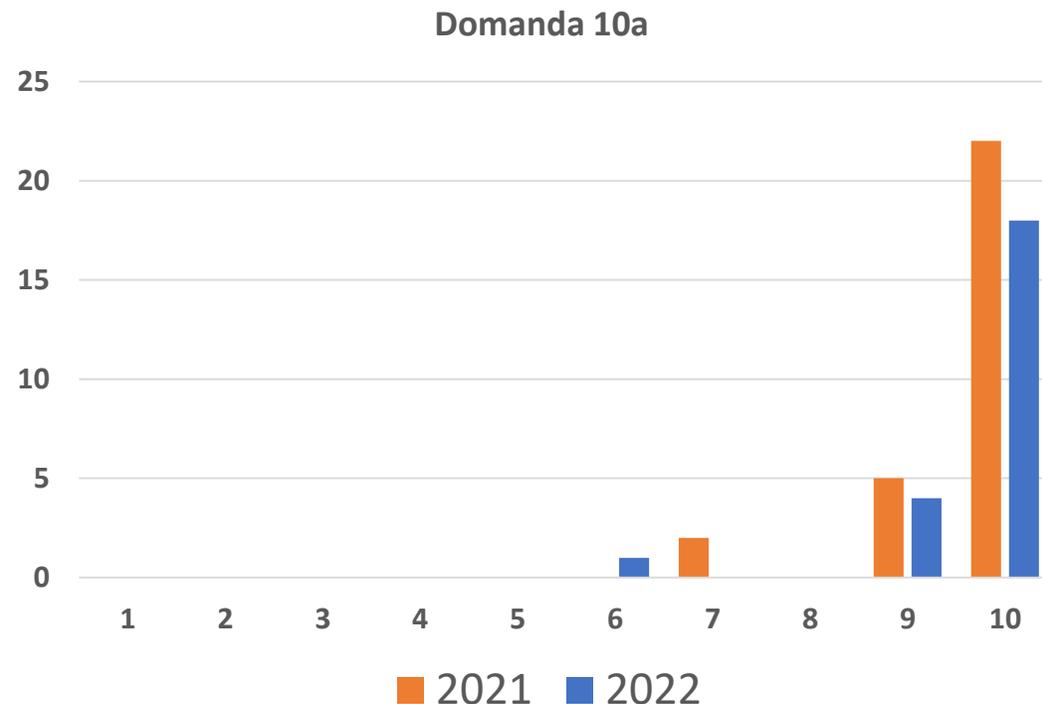
Stessa cosa per quanto riguarda il menù, le famiglie, nel loro giudizio, si basano solo sulla carta. A questo proposito, sia per le pulizie che per la mensa è stato proposto un questionario ad hoc che è stato somministrato a tutti gli operatori che si occupano della distribuzione e somministrazione dei pasti, ed a tutto il personale per quello che riguarda le pulizie.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 10

Grado di soddisfazione del
trasporto
(servizio del Centro Speranza)



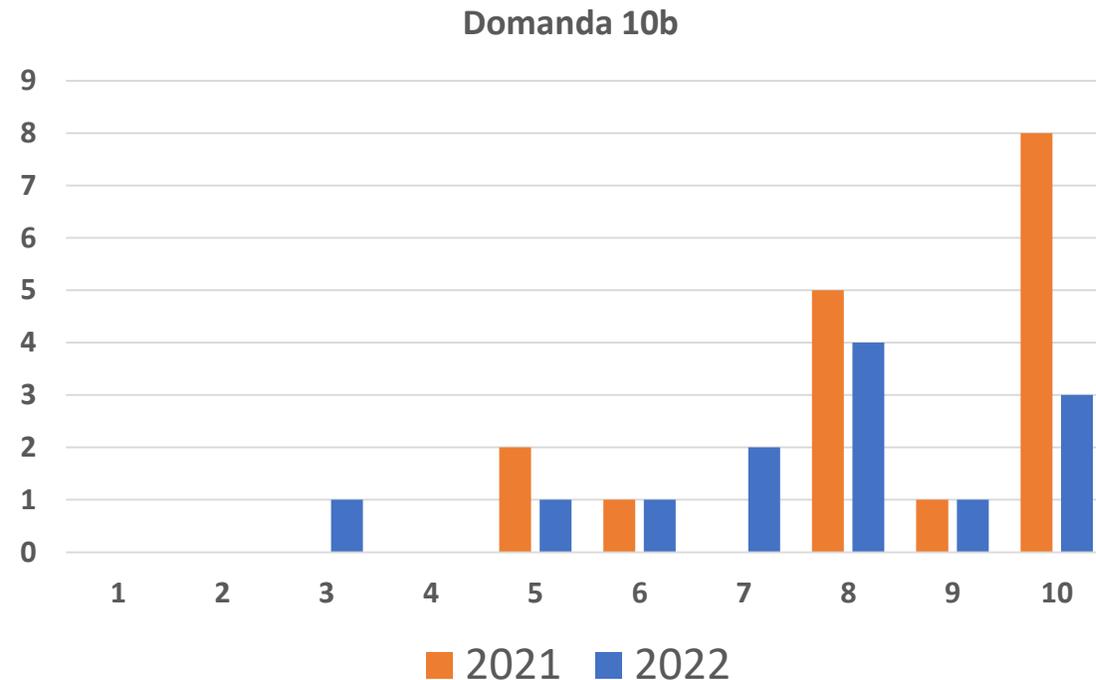
Il punteggio rispetto al 2021 è praticamente rimasto invariato (solo un 0,50% di aumento di soddisfazione) rimanendo quindi, con una valutazione molto alta.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 10

Grado di soddisfazione del
trasporto
(servizio aziende di trasporto)



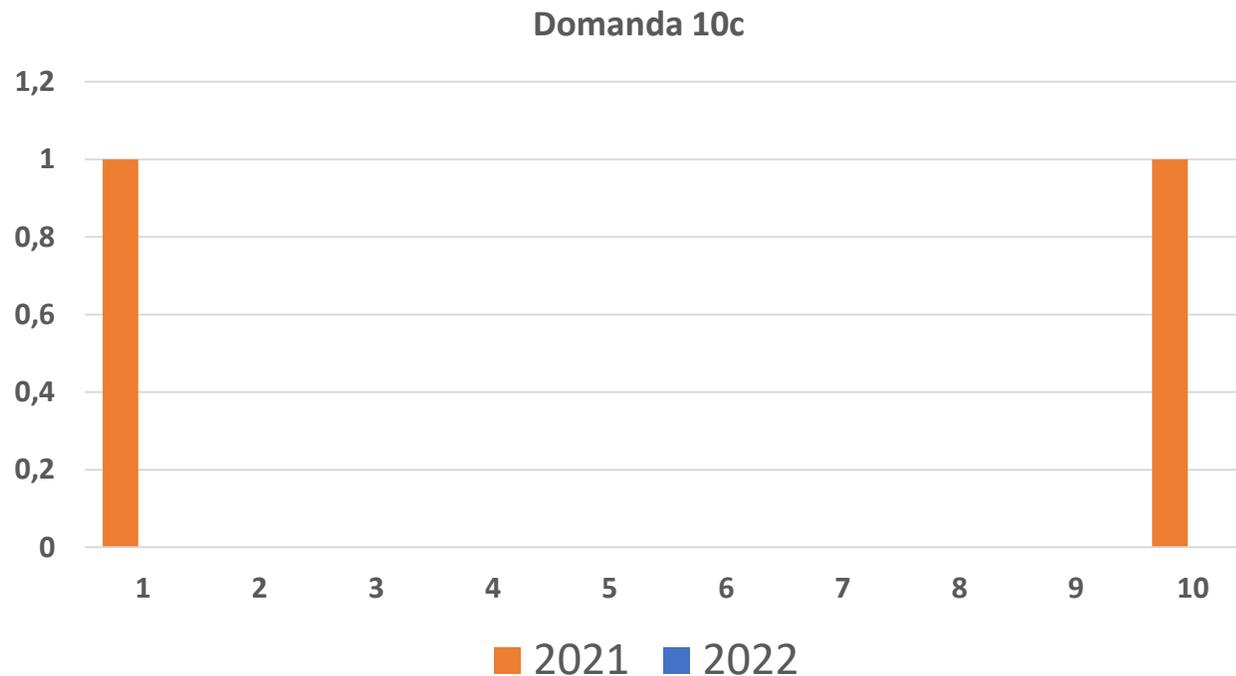
Questo punteggio è uno di quelli che ha diverse preferenze che oscillano tra il 3 e il 10. Il punteggio è medio ma ha perso comunque molti punti percentuali.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 10

**Grado di soddisfazione del
trasporto
(servizio in autonomia)**



Questo dato, per ovvie ragioni, non è classificabile ma l'ho voluto comunque riportare perché mi sembra giusto far presente che l'anno scorso una famiglia, per il servizio che svolge per il proprio/a figlio/a si è dato un punteggio di 1 ed un'altra un punteggio di 10!

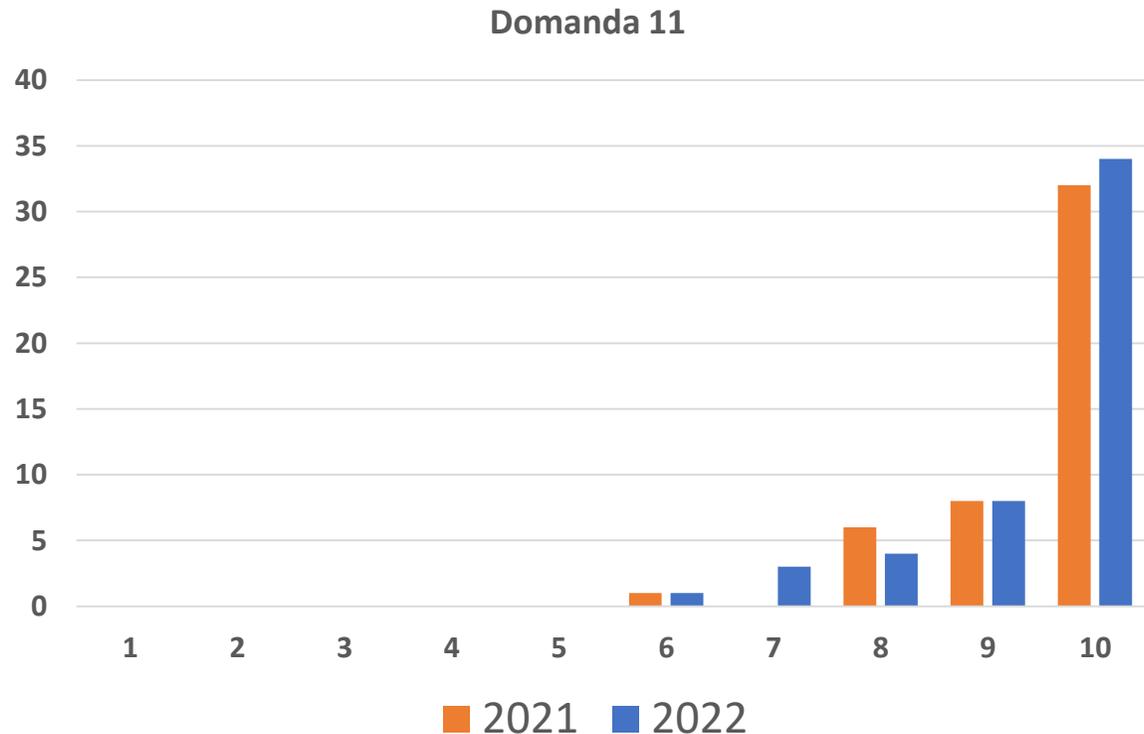
Quest'anno nessuno si è dato un punteggio perché nel questionario è stato specificato di non compilare il punto 10.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 11

Grado di soddisfazione dei
momenti di aggregazione (feste
castagne, camminata, etc.etc.)



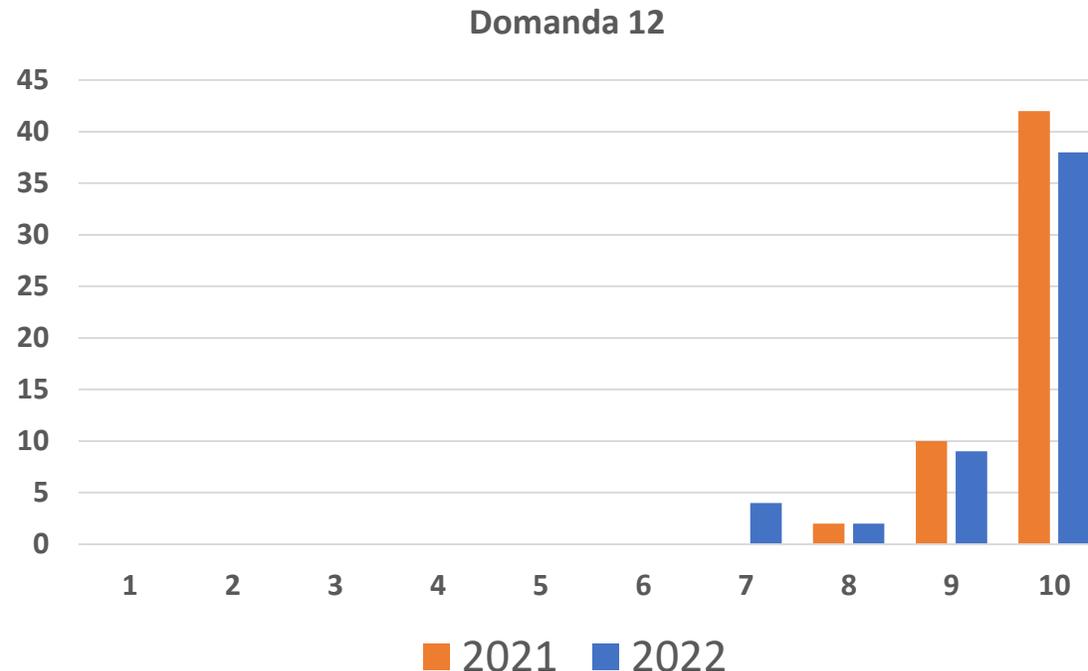
La percentuale rimane invariata, con solo una risposta che ha dato la sufficienza poi il punteggio parte da 7 con 34 famiglie che hanno dato 10!



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Domanda N. 12

Come valuta complessivamente il servizio offerto dal «Centro Speranza»?



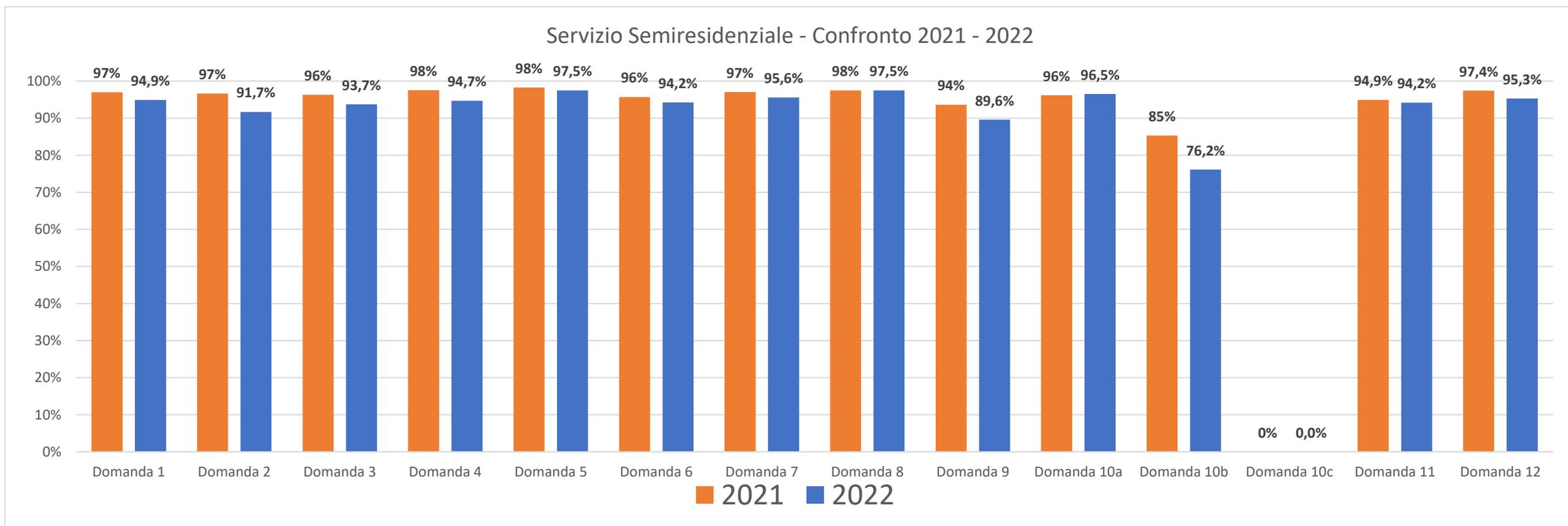
Il 2022 non è stato un anno facile da gestire, la pandemia influenza ancora molto sia l'aspetto gestionale che economico, quindi un lieve calo di crescita era prevedibile. Comunque i dati risultano essere molto elevati, il servizio è al 95% di soddisfazione con un calo solo del 2%.



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Valutazione complessiva del servizio diurno del «Centro Speranza»





**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Ecco alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio diurno del «Centro Speranza»

-
- Momentaneamente ho notato che la stanza della musicoterapia è molto molto piccola e poco accogliente e, in secondo luogo, il fatto che troppo spesso la piscina non è funzionante (per vari motivi) a discapito dei ragazzi.
 - Devo dire che se guardo indietro, del clima di famiglia che si respirava non ce n'è più traccia. Tutti gli operatori che girano intorno ai nostri ragazzi sono fantastici, ma per il resto si è perso molto del buono che c'era. Anche al centralino il vecchio funziona come sempre bene, il nuovo molto aziendale! Solo un consiglio, pensate che trattate delle persone in quanto tali non si può pensare di lavorare come in qualsiasi altra azienda, ma riportare prima di tutto un clima di accoglienza e ascolto verso i ragazzi.
 - Non c'è proprio nulla da migliorare, è il migliore in assoluto.
 - Sarebbero auspicabili maggiori momenti di incontro con i terapeuti e il personale del centro. Inoltre, sarebbe bello poter visionare video o foto di nostro figlio mentre lavora e trascorre il suo tempo al centro.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Ecco alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio diurno del «Centro Speranza»

-
- Tutto benissimo, una sola critica, la chiusura estiva di agosto è troppo lunga per le famiglie, è un incubo e inoltre destabilizza i ragazzi per lungo tempo. Si potrebbe chiudere il centro una sola settimana che unita al weekend diventa quasi 10 giorni.
 - Siamo uomini e in quanto tali c'è sempre da migliorare tuttavia, se continuate di questo passo, la distanza per raggiungere il massimo è vicina (o ad un passo).
 - Nessun aspetto negativo. Proposte non ci sono, mi vorrei solo complimentare per il buon lavoro che tutti voi svolgete.
 - No ho elementi negativi da segnalare. Riteniamo molto alto il livello qualitativo della struttura. Complimenti.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Ecco alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio diurno del «Centro Speranza»

-
- L'unico aspetto negativo del centro è che è troppo lontano da Terni, però è un gran beneficio che in Umbria ci sia un centro riabilitativo di questa portata.
 - Organizzazione del Direttore Generale con riferimento alla Madre Biscotti, anche se non è più la responsabile del centro. Noi come fam. Todini avevamo chiesto un incontro, ma lei non si è presentata al confronto avuto con sr. Graziella e l'assistente sociale Piccolo, il dottor Castellani e le fisioterapiste. Proponiamo di far fare più uscite per favorire la socializzazione di questi ragazzi.
 - Un aspetto negativo è il cambio degli educatori nelle classi, togliendo continuità a progetti che producono miglioramenti progressivi, magari effettuarli solo in caso di necessità estrema e motivata. Proponiamo uscite stimolanti ai ragazzi. Nel ritorno alla normalità magari riattivando il soggiorno marino estivo. Confrontarsi con le famiglie di eventuali cambiamenti futuri in tempi idonei. Riattivare le riunioni d'equipe per venire a conoscenza di progetti in corso – educativi del proprio figlio.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

**QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE
DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL
SERVIZIO AMBULATORIALE CONVENZIONATO E PRIVATO**

Rilevazione: DICEMBRE 2022

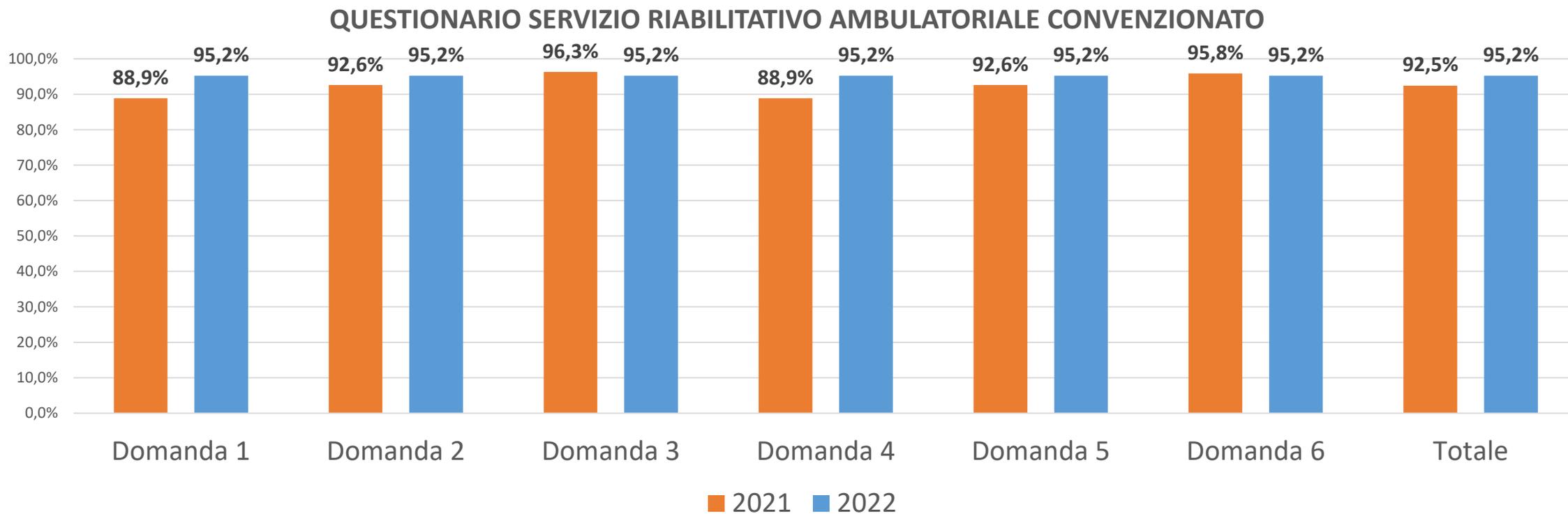
RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Valutazione complessiva del servizio
ambulatoriale convenzionato del
«Centro Speranza»

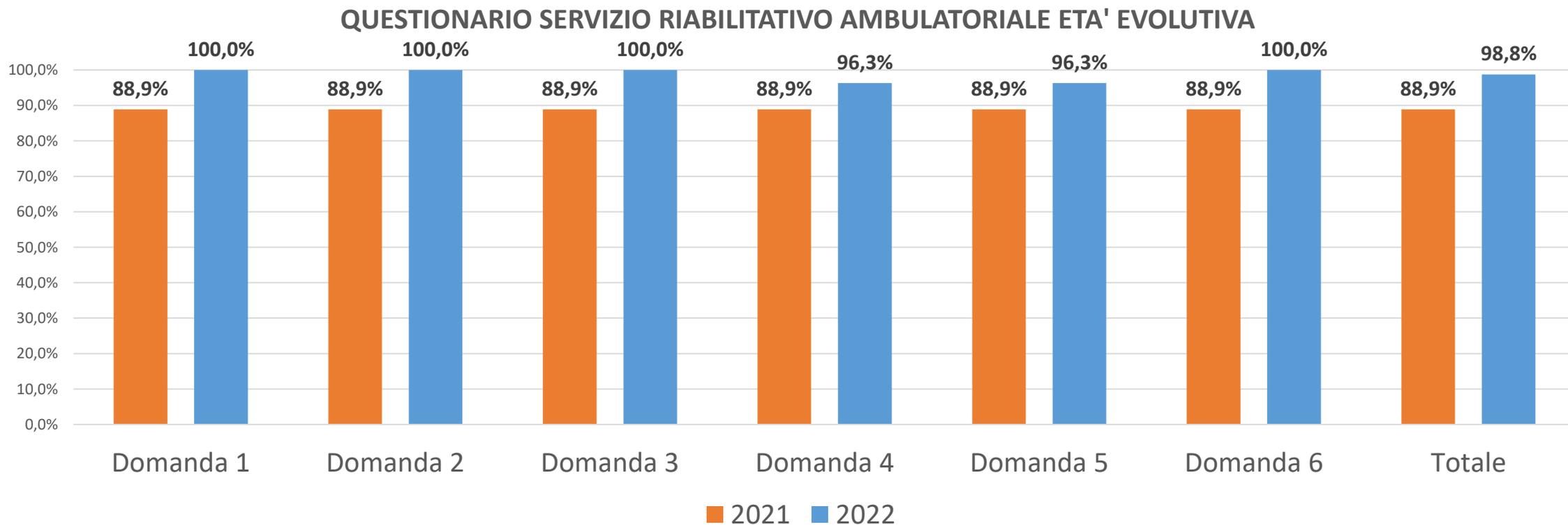




CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

Valutazione complessiva del servizio di neuropsicologia dell'età evolutiva del «Centro Speranza»





**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

I due servizi ambulatoriali sia convenzionati che privati, dal 2021 non hanno avuto sostanziali cambiamenti, infatti l'andamento della soddisfazione del cliente rimane pressochè invariata con una percentuale altissima.

Il numero dei questionari somministrati risulta però molto basso (7 per i convenzionati e 3 per l'età evolutiva), ma questo è dovuto soprattutto all'ingresso di alcuni assistiti nel momento della somministrazione dei questionari.

Non sono stati somministrati i questionari per il servizio ambulatoriale privato di fisioterapia e psicoterapia adulti.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi
o proposte di miglioramento dei
servizi ambulatoriali
del «Centro Speranza»

Per il servizio ambulatoriale convenzionato:

- Mi sembra ottimo così (per la mia esperienza).

Per il servizio ambulatoriale privato della neuropsicologia dell'età evolutiva:

- Consigli per migliorare il servizio di neuropsicologia non ne ho perché ritengo sia già perfetto così! In particolare è lodevole il supporto che tutti danno sia ai bambini che ai genitori. Grazie mille.



CENTRO SPERANZA

Servizio Riabilitativo

QUESTIONARIO DI RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO PULIZIE E MENSA

Rilevazione: NOVEMBRE 2022

RESPONSABILE SISTEMA GESTIONE QUALITA' CRISTINA DEL VECCHIO

I servizi pulizie e mensa del Centro Speranza sono in appalto alla Coop. Sociale Aetas.

L'ultima rilevazione effettuata del servizio mensa e quello delle pulizie risale al 2021.

I questionari sono stati consegnati non alle famiglie ma direttamente a tutti gli operatori e personale amministrativo per quello che riguarda il servizio pulizia, mentre per il servizio mensa solo agli operatori che somministrano i pasti agli assistiti.

PER IL SERVIZIO PULIZIA SU 48 MODULI CONSEGNA TI 46 SONO STATI RESTITUITI COMPILATI.

PER IL SERVIZIO MENSA SU 34 MODULI CONSEGNA TI 29 SONO STATI RESTITUITI COMPILATI.

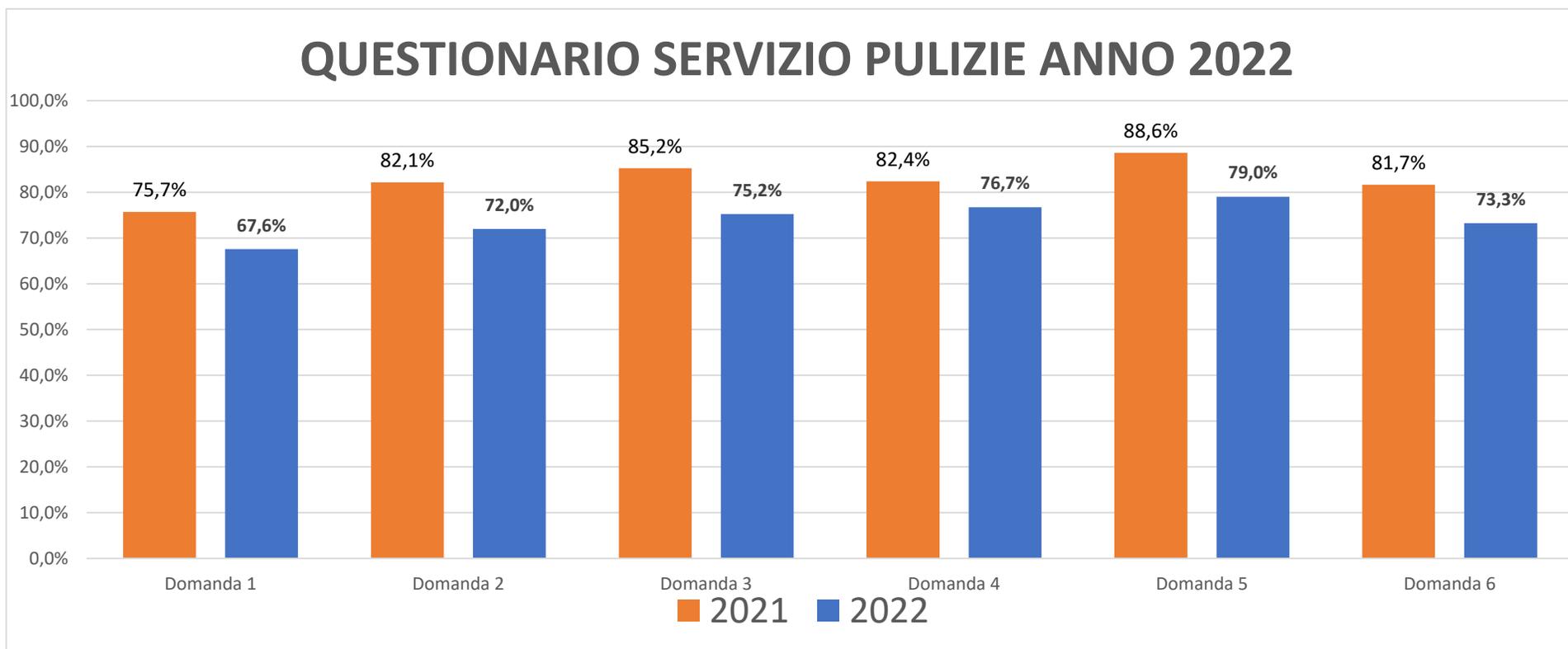


**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Valutazione complessiva del servizio di pulizia del «Centro Speranza»





**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Il servizio pulizie svolto in appalto, anche se ha avuto alcune non sufficienze e diversi commenti che a volte la pulizia sembra risultare «sommatoria», nel complesso però appare più che sufficiente.

L'anno scorso i commenti sono stati gli stessi con la sostanziale differenza però che quest'anno la percentuale è diminuita.

Comunque, si chiederà alla ditta appaltatrice, di avvertire le signore che si occupano del servizio, di stare più attente nella pulizia, soprattutto nelle parti meno utilizzate ma non per questo non importanti da essere trascurate.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio pulizie in appalto del «Centro Speranza»

-
- Spesso capita di trovare i tavoli (il giorno seguente) non puliti a fondo e con macchie di unto. Va bene sanificare (azione che viene ripetuta più volte nell'arco della giornata già in aula), ma sgrassare i tavoli prima e poi sanificare garantirebbe una maggiore igiene e pulizia.
 - C'è stato un momento di carenza ma attualmente va molto bene.
 - In vari casi, materiale non ripristinato.
 - Si richiede miglior pulizia, soprattutto dietro e sotto divani, poltrone, tavoli etc..



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti
negativi o proposte di
miglioramento del servizio pulizie
in appalto del «Centro Speranza»

-
- Sembra una pulizia superficiale negli angoli si trova spesso polvere o robbaccia.
 - Pulizia «superficiale» più di apparenza che di sostanza, Il venerdì pomeriggio inizio delle pulizie prima talvolta del termine terapie.
 - Pulizia dei pavimenti spesso fatta senza spostare tavoli, seggiole, lettini...
 - Pulizie fatte a volte in maniera troppo superficiale. Cambiare cooperativa.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti
negativi o proposte di
miglioramento del servizio pulizie
in appalto del «Centro Speranza»

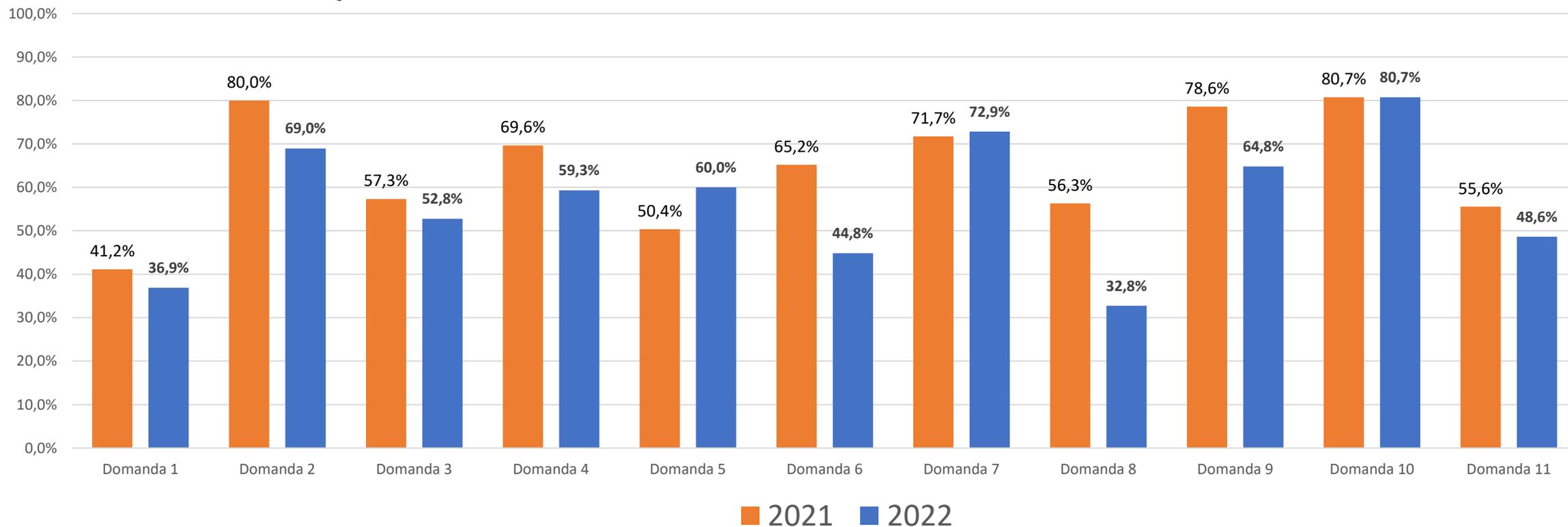
-
- Le stanze qualche volta non vengono pulite perfettamente.
 - Pulire sotto ai divani, sostituire i sacchetti piuttosto che svuotarli soltanto.
 - Le superfici dei piani di lavoro non sono pulite perfettamente
 - Vetri sporchi anche nelle scale



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Valutazione complessiva del servizio
mensa del «Centro Speranza»

QUESTIONARIO SERVIZIO MENSA ANNO 2022





**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Leggendo i commenti che nelle prossime slide verranno illustrati, non c'è da stupirsi se i voti sono molto bassi.

C'è un forte grado di insoddisfazione del servizio soprattutto per quello che riguarda la qualità del cibo e della temperatura.

La Direzione prenderà in esame i punti da migliorare per dare, per quanto possibile, una risoluzione ai tanti problemi rilevati nei questionari.

Anche il fatto che su 34 questionari consegnati solo 6 non sono ritornati indietro, dimostra che il problema è molto sentito e desideroso di essere preso al più presto in considerazione.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- Porzioni troppo abbondanti di pasta e troppo scarse per il secondo. Si propone la registrazione dei pasti tramite utilizzo del tablet (Hopen); Bilanciare le porzioni tra il primo e il secondo; il giorno che c'è il piatto unico variare il condimento (non solo ragù di carne, ma anche condimenti a base di verdure); migliorare la qualità del pesce, apprezzato solo quello panato! Come piatto unico invece che solo primi di pasta/lasagna o polente inserire es. cotoletta+patate o hamburger+patate (senza primo!).
 - Il pasto arriva quasi freddo, il menù non è variegato (si mangia solo pasta, pasta rossa). Il cibo non è di qualità, ha cattivo sapore ed è pesante da digerire, forse a causa delle spezie utilizzate. Si propone di rendere più vario il menù, ripristinare i carri portavivande e ridurre l'utilizzo degli usa e getta. Cuocere la pasta più tardi in modo che sia meno «scotta».



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- I primi sono o troppo abbondanti o scarsi: quasi mai la giusta quantità sia per gli interi che per i frullati. I cibi sono sempre freddi o appena tiepidi. Il piatto con il divisorio è troppo limitato. Nel cibo dei piatti chiusi si forma la condensa. Si propone la tavola calda vivande e piatti in «ceramica» (come prima). Quando ci sono i primi che contengono anche il secondo (pasta al forno, gnocchi con ragù, pasta con legumi) la quantità di secondo è scarsa.
 - Il contorno è sempre di scarsa quantità. Il merluzzo è un tipo di pesce non gradito e ciò è verbalizzato anche dai ragazzi, i quali si rifiutano di mangiarlo e/o richiederlo nel pasto. I cibi sono sempre freddi o leggermente tiepidi. Piatto con il divisorio è poco funzionale per ragazzi che sono autonomi nel mangiare. Condensa nei piatti dopo averli sigillati rendono il cibo, soprattutto frullato, troppo liquido. La quantità di proteine, quando c'è la lasagna, gnocchi o pasta e legumi, è in quantità scarsa rispetto alla quantità di carboidrati. Si propone di tornare all'utilizzo delle tavole calde, sarebbe la soluzione ottimale per poter avere il pasto caldo.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- Temperatura di servizio del cibo per gli utenti e per gli operatori criticità maggiore. Qualità degli ingredienti sufficiente. Si propone di tornare allo sporzionamento tramite carrelli, che consentivano un controllo della temperatura migliore. Il menù è bilanciato e viene rispettato, talvolta la qualità degli ingredienti utilizzati è scarsa.
 - Scarsa qualità del cibo, monotonia dei pranzi (quasi tutti i giorni pasta con pomodoro o pasta in bianco), eccessivo utilizzo di aglio e cipolla, spesso per gli spezzettati porzioni misere e inmangiabili.
 - La qualità di alcuni alimenti è troppo scarsa anche per una mensa, ed è peggiorata da uso sconsiderato di spezie. Lo spezzettato è monotono e spesso inadeguato. Il frullato spesso non è ben omogenizzato. In generale il pranzo non è più un bel momento.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- Scarsa qualità delle materie prime e della varietà nella dieta dei pazienti disfagici. Trovare una modalità che garantisca che i cibi arrivino e vengano consumati alle corrette temperature.
 - Il condimento del primo, dei frullati/spezzettati è troppo spesso a base di pomodoro. Alcune verdure (tipo finocchi) non sono adatte perché troppo «filamentose». Si propone che i condimenti siano uguali per tutti, di rivedere la dieta con la nutrizionista e rivedere la quantità del contorno.
 - Aspetti negativi: contenitori monoporzione di plastica; no condimenti/addensanti/insaporitori da aggiungere; porzioni eccessive per bambini che mangiano poco = spreco.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- Materie prime scadenti, soprattutto carne e pesce. Presentazione pessima dei pasti frullati, monotona e spesso con doppie o triple consistenze. Eccessivo uso del pomodoro, che tra le altre cose risulta spesso acido. Proposte: riduzione dei tempi di mantenimento a caldo per i pasti frullati e carrelli scaldavivande.
 - Tutte porzioni non giuste, alimenti e prodotti di bassissima qualità, temperatura o troppo fredda o troppo calda, scocciatura nel richiedere improvvise richieste del cibo (personale della cucina). Prodotti troppo speziati e conditi e spesso si deve portare il pranzo da casa per non star male di stomaco. Si propone di cambiare cooperativa. Usare materie prime/alimenti e/o prodotti di una qualità più alta. Usare meno condimenti, riutilizzare il carro che si usava prima del Covid (per far sì che le porzioni e la temperatura sia più idonea). Usare prodotti di più facile digeribilità.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

Alcuni commenti sugli aspetti negativi o proposte di miglioramento del servizio mensa in appalto del «Centro Speranza»

-
- Aspetti negativi: pasta scotta, uso di aromatizzanti liofilizzati, no pasta con sugo di fagioli ma separarli. Proposta di ragù di carne eccessiva e troppo abbondante il condimento. Zuppe e passati poco digeribili.
 - Un aspetto negativo del servizio mensa sono i piatti in plastica monodose che a volte arrivano sigillati malamente e fanno disperdere la cottura del cibo. Si propone di eliminare i piatti monodose e ripristinare i carri di sporzionamento, nonché selezionare dei cibi di qualità migliore abbinati ad una dieta più equilibrata.
 - Il cibo è freddo. A volte i piatti non erano sigillati bene ed il contenuto si è rovesciato nella scatola. Sbaglio composizione dei carrelli, a volte i piatti finiscono in altre scatole di altre aule.



**CENTRO
SPERANZA**
Servizio Riabilitativo

GRAZIE DELL'ATTENZIONE