



CITTÀ DI VIMERCATE

***Relazione dell'indagine sulla  
soddisfazione dei cittadini per il Servizio  
Assistenza Domiciliare***

***Anno 2009***

A cura di:

Maria Clotilde Mauri – Dirigente Servizi alla Persona

Silvia Ornago – Ufficio Direzione

Validazione scientifica dei risultati: Stefano Sardi – Team Quality

# INDICE

1. INTRODUZIONE.....	3
2. FREQUENZE DOMANDE INTRODUTTIVE .....	4
3. GRADO DI GIUDIZIO RISPETTO AL SERVIZIO RESO .....	7
4. DOMANDE PARALLELE.....	11
5. FREQUENZE RISPOSTE FINALI .....	18
6. DOMANDE RISERVATE AI FAMILIARI.....	19
7. RACCOLTA SUGGERIMENTI FACOLTATIVI .....	21

## 1. INTRODUZIONE

Ormai da più di trent'anni il Comune di Vimercate eroga ai propri cittadini il Servizio di Assistenza Domiciliare ad anziani e disabili e, in genere, a nuclei familiari comprendenti soggetti a rischio di emarginazione; gli interventi garantiti dal servizio sono costituiti dal complesso di prestazioni socio assistenziali svolte presso il domicilio dell'utente, al fine di consentirgli la permanenza nel suo ambiente di vita, riducendo il ricorso a strutture assistenziali.

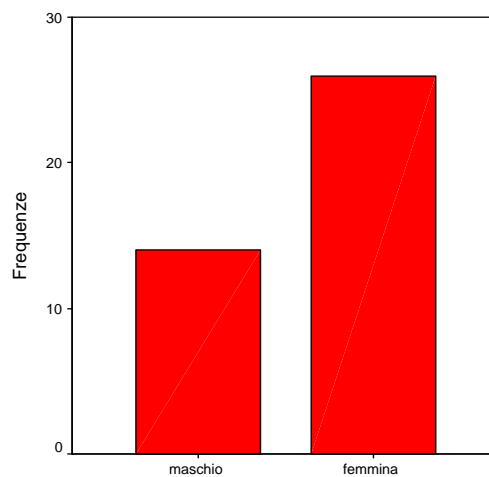
La presente rilevazione ha l'obiettivo di ottenere indicazioni e suggerimenti al fine di migliorare continuamente la qualità del servizio di assistenza domiciliare tramite il giudizio non solo dei diretti interessati ma anche dei famigliari. Si è deciso di coinvolgere anche i parenti degli utenti in quanto, il più delle volte direttamente coinvolti nell'assistenza al soggetto, sono in grado di giudicare l'efficacia del servizio offerto completando in questo modo il giudizio espresso dai diretti interessati.

Il sondaggio è stato condotto su una parte degli utenti del servizio ai quali, in considerazione delle loro condizioni di salute, è stato possibile somministrare il questionario – 40 cittadini su 47 – ed è sostanzialmente diviso in due parti fondamentali: quella destinata ai giudizi e commenti del diretto fruitore del servizio e quella riservata invece ai giudizi dei famigliari. Questo per avere una visione completa e realistica dell'effettivo andamento del servizio che mira a migliorare la qualità di vita degli "assistiti" ma anche a fornire un valido supporto alle famiglie nel duro compito dell'assistenza domiciliare dei parenti. Il questionario è stato somministrato presso il domicilio degli utenti direttamente dall'assistente sociale del comune. Si è scelta questa modalità in quanto, data la particolare condizione degli utenti – persone anziane, disabili o in generale persone non autosufficienti – un questionario inviato tramite posta o distribuito alle famiglie non sarebbe stato altrettanto efficace, sia in termini di ritorno sia in termini di comprensione dei quesiti sottoposti. Le prime domande del questionario sono di tipo generale (sesso, età, anno di nascita, ecc..) e servono per avere il profilo anagrafico degli utenti. Seguono poi domande relative al giudizio espresso per le varie operazioni di competenza degli operatori. Per rendere più semplice all'utente l'espressione di un giudizio rispetto al servizio, si è scelto di utilizzare una scala semantica (da *Molto insoddisfatto* a *Molto soddisfatto*). Questa è la scelta metodologicamente più corretta per la successiva analisi statistica dei dati. Nei questionari è stato previsto uno spazio facoltativo per consentire ai cittadini di poter esprimere liberamente le proprie opinioni: vengono raccolti ed elencati i commenti e suggerimenti dei due fronti di indagine, quello dei famigliari e quello degli assistiti, al fine di rendere completo il giudizio la dove il questionario non consentisse di esprimere in modo esauriente il pensiero dei rispondenti.

## 2. FREQUENZE DOMANDE INTRODUTTIVE

Si presenta ora la composizione anagrafica della popolazione di riferimento, ovverosia i 40 cittadini (86%) sui 47 fruitori del servizio cui è stato possibile somministrare il questionario. Le variabili indipendenti che sono state prese in considerazione riguardano il genere e l'età. Per quanto riguarda il genere possiamo notare dal grafico che il numero delle donne (65%) è quasi il doppio rispetto a quello degli uomini (35%).

		<b>Genere</b>		
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	maschio	14	35,0	35,0
	femmina	26	65,0	65,0
	Totale	40	100,0	100,0

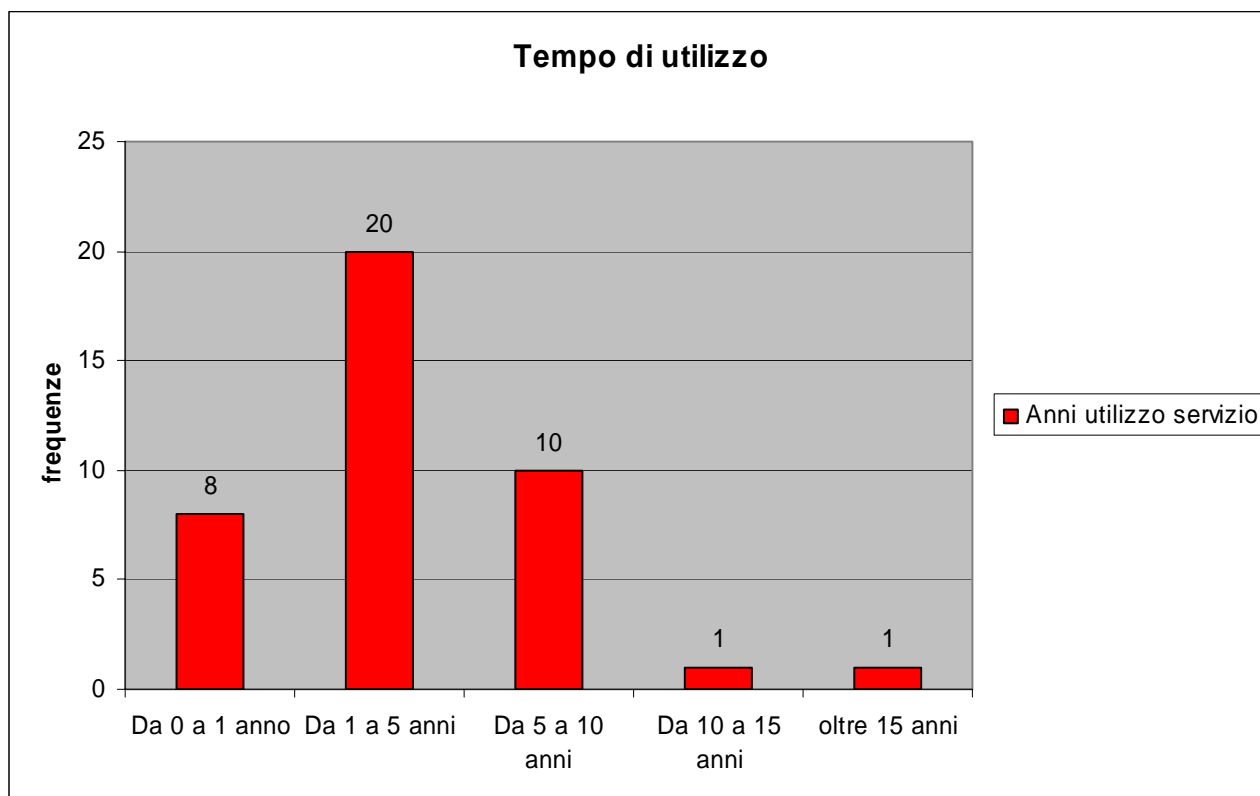


Relativamente all'età viene di seguito presentata una tabella che ne riassume la distribuzione:

ETÀ	93	92	89	88	87	86	84	83	81	80	78	75	74	72	71	70	69	62	55
N.	2	1	2	5	2	3	3	1	5	2	1	1	1	2	1	2	1	2	1

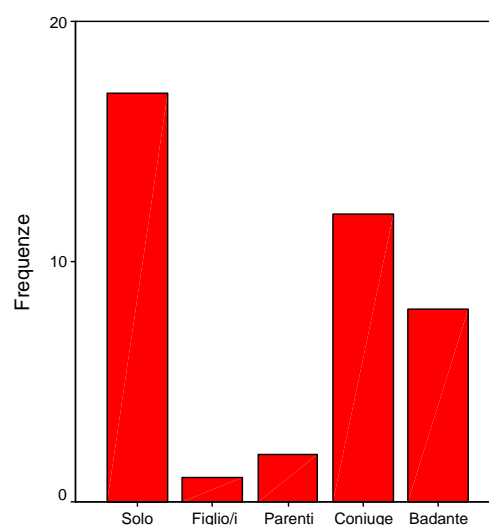
Di seguito viene riportata la tabella, con relativo grafico, circa l'effettivo utilizzo del servizio da parte di ciascun utente:

<b>utente</b>	<b>anni</b>	<b>mesi</b>	<b>giorni</b>
1	1	0	0
2	4	0	0
3	15	0	0
4	5	6	0
5	3	3	0
6	1	4	0
7	1	10	0
8	8	0	0
9	1	0	0
10	2	0	0
11	6	0	0
12	9	0	0
13	8	9	0
14	9	0	0
15	4	0	0
16	0	8	0
17	1	8	0
18	3	0	0
19	9	0	0
20	0	8	0
21	0	5	0
22	8	0	0
23	5	0	0
24	4	0	0
25	3	0	0
26	0	7	0
27	0	9	0
28	4	0	0
29	3	0	0
30	0	9	0
31	6	0	0
32	3	0	0
33	4	0	0
34	7	0	0
35	1	7	0
36	4	0	0
37	16	0	0
38	3	0	0
39	2	0	0
40	1	6	0



Una domanda molto importante è quella volta a capire con chi vive l'assistito. Di seguito le risultanze:

con chi vive?		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	da solo	17	42,5	42,5
	con figlio/i	1	2,5	2,5
	con altri parenti	2	5,0	5,0
	coniuge/convivente	12	30,0	30,0
	con badante	8	20,0	20,0
	Totale	40	100,0	100,0

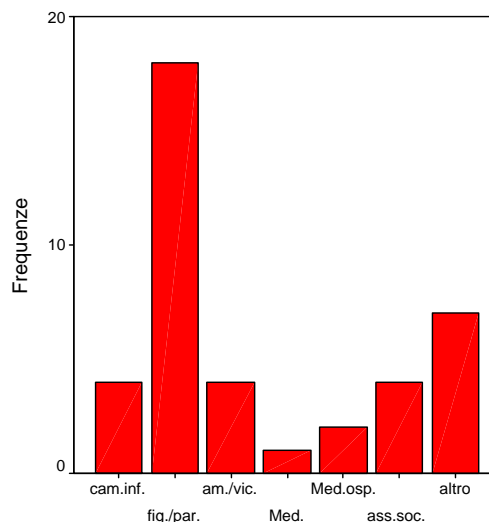


Come si evince dal grafico, la maggioranza degli utenti – il 42,5% – vive da solo. Per questi dunque il servizio di assistenza fornito risulta ancora più fondamentale. Seguono poi al 30% coloro che vivono col coniuge e al 20% chi può usufruire di una badante. Due persone su quaranta vivono coi parenti e solo una col figlio/i.

L'ultima domanda della prima parte del questionario riguarda le modalità attraverso le quali gli utenti sono venuti a conoscenza del servizio. Quasi la metà degli intervistati ha conosciuto il servizio grazie ai figli o ai parenti, il 10% degli intervistati dalle campagne informative del comune e un altro 10% dall'assistente sociale. Solo tre persone dichiarano di essere venute a conoscenza del servizio tramite i medici.

**come è venuto a conoscenza del servizio?**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	campagna informativa del comune	4	10,0	10,0
	figlio/parente	18	45,0	45,0
	amico/vicino di casa	4	10,0	10,0
	Medico di famiglia	1	2,5	2,5
	Medico dell'ospedale	2	5,0	5,0
	assistente sociale	4	10,0	10,0
	altro	7	17,5	17,5
	Totale	40	100,0	100,0



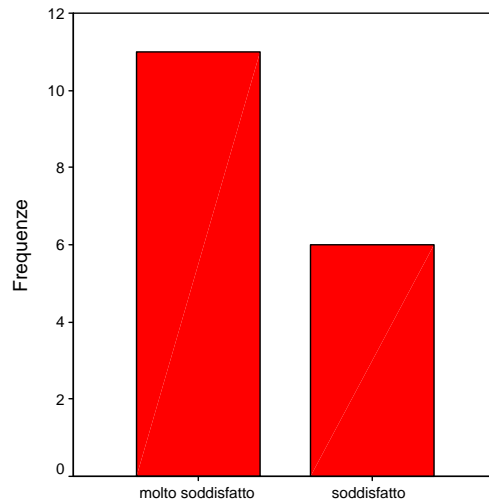
### 3. GRADO DI GIUDIZIO RISPETTO AL SERVIZIO RESO

Prima di iniziare con l'analisi delle risultanze legate ai servizi occorre precisare che le prestazioni del SAD non sono uguali per tutti i cittadini; queste dipendono infatti da quanto viene definito all'inizio delle prestazioni dall'assistente sociale.

Si procede ora all'analisi dei vari aspetti legati all'erogazione del servizio.

**vestizione**

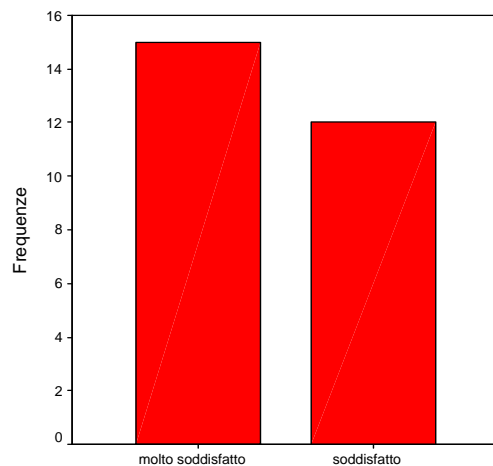
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	11	27,5	64,7
	soddisfatto	6	15,0	35,3
	Totale	17	42,5	100,0
Mancate risposte		23	57,5	
Totale		40	100,0	



Relativamente alla "vestizione" i risultati sono molto buoni: il 64,7% di coloro che utilizzano il servizio si dichiara molto soddisfatto, mentre il restante 35,3% degli utilizzatori si reputa soddisfatto. Il 57,5% degli utenti non utilizza comunque questo servizio.

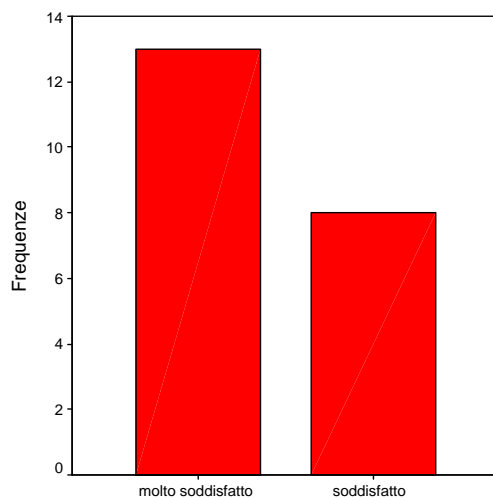
### igiene personale

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ricevute
Valide	molto soddisfatto	15	37,5	55,6
	soddisfatto	12	30,0	44,4
	Totale	27	67,5	100,0
Mancate risposte		13	32,5	
Totale		40	100,0	



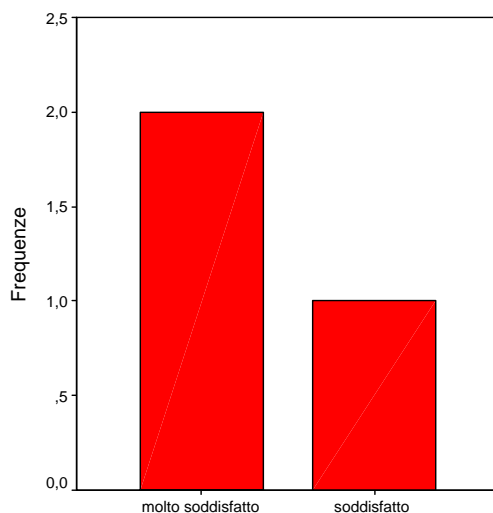
### bagno assistito

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	13	32,5	61,9
	soddisfatto	8	20,0	38,1
	Totale	21	52,5	100,0
Mancate risposte		19	47,5	
Totale		40	100,0	



### alzata e posizionamento

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	2	5,0	66,7
	soddisfatto	1	2,5	33,3
	Totale	3	7,5	100,0
Mancate risposte		37	92,5	
Totale		40	100,0	

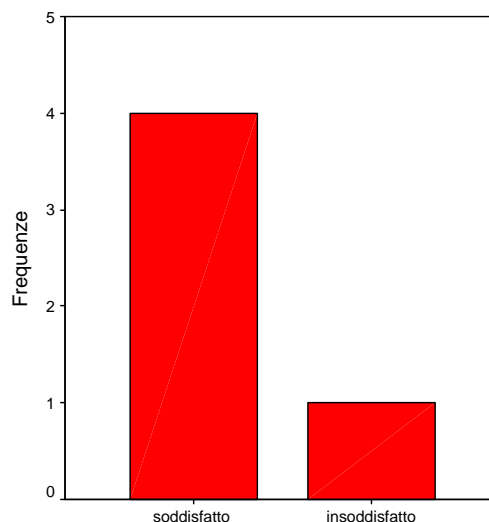


Risultati eccellenti anche relativamente ai servizi di “igiene personale”, “bagno assistito” e “alzata e posizionamento”: la maggioranza assoluta dei rispondenti si dichiara molto soddisfatta, seguono poi coloro che si dichiarano soddisfatti. Non sono presenti le risposte “insoddisfatto” e “molto insoddisfatto”.



**cura della casa**

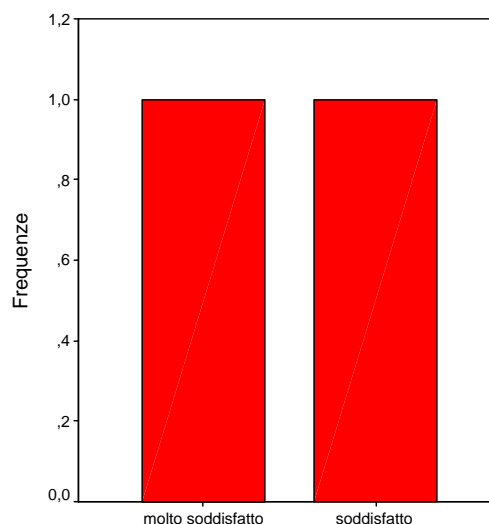
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	soddisfatto	4	10,0	80,0
	insoddisfatto	1	2,5	20,0
	Totale	5	12,5	100,0
Mancate risposte		35	87,5	
Totale		40	100,0	



Il servizio “cura della casa” è l’unico che registra una percentuale 2,5% (cioè un solo utente) che si dichiara insoddisfatto. Quattro utenti (cioè il 10% degli intervistati) si dichiara invece soddisfatto. L’87% degli utenti non utilizza comunque questo servizio.

**preparazione pasti**

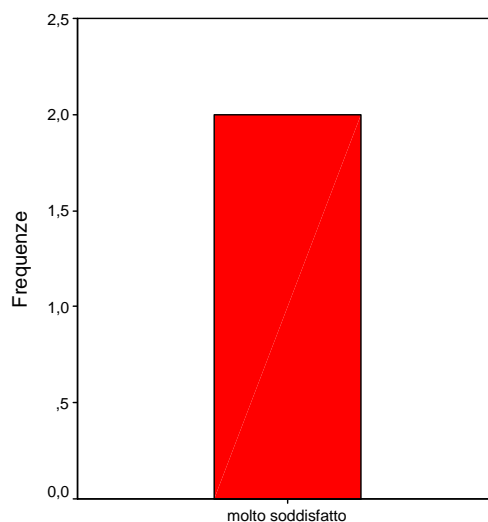
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	1	2,5	50,0
	soddisfatto	1	2,5	50,0
	Totale	2	5,0	100,0
Mancate risposte		38	95,0	
Totale		40	100,0	



Relativamente alle “preparazione pasti” abbiamo solo due rispondenti; uno molto soddisfatto e l’altro soddisfatto. Gli altri 38 utenti del servizio SAD non usufruisce della preparazione pasti.

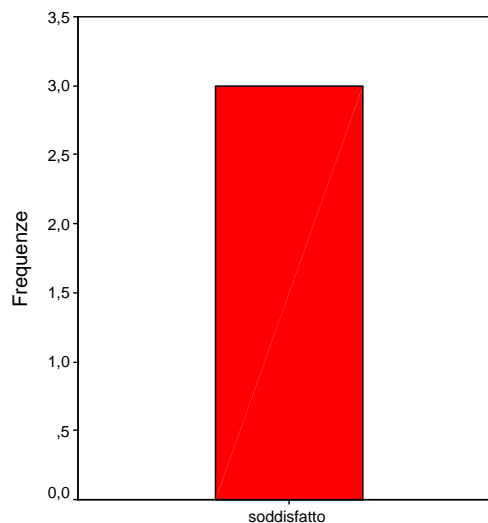
**aiuto nella somministrazione dei pasti**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	2	5,0	100,0
Mancate risposte		38	95,0	
Totale		40	100,0	



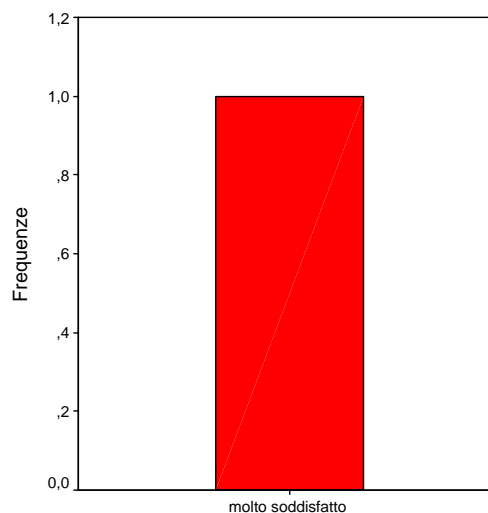
**servizio lavanderia**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	soddisfatto	3	7,5	100,0
Mancate risposte		37	92,5	
Totale		40	100,0	



**accompagnamento(visite,medico di base,ecc)**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto soddisfatto	1	2,5	100,0
Mancate risposte		39	97,5	
Totale		40	100,0	

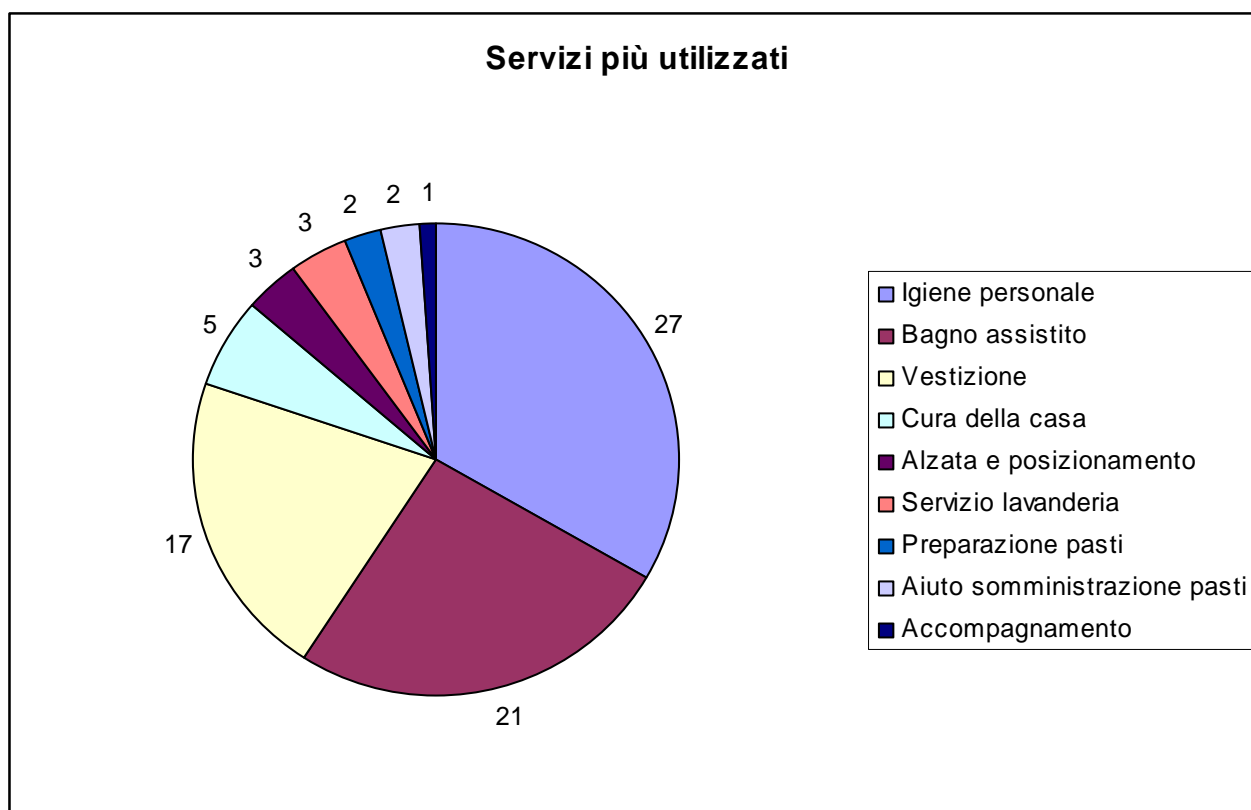


Abbiamo due cittadini che si fanno aiutare nella somministrazione dei pasti che si dichiarano molto soddisfatti. Un solo cittadino – molto soddisfatto – che si avvale dell’accompagnamento e tre che usufruiscono del servizio di lavanderia e per il quale si definiscono soddisfatti.

Come si può notare i servizi resi dagli operatori sono molto apprezzati. Nella maggior parte delle considerazioni il giudizio addirittura non scende sotto “soddisfatto” e, a volte, nemmeno sotto “molto soddisfatto”. Solo la variabile “cura della casa” registra un’inversione di tendenza.

La seguente tabella identifica i servizi più utilizzati, dunque quelli che hanno un’incidenza maggiore sugli utenti:

servizio	utilizzatori
IGIENE PERSONALE	27
BAGNO ASSISTITO	21
VESTIZIONE	17
CURA DELLA CASA	5
ALZATA E POSIZIONAMENTO	3
SERVIZIO LAVANDERIA	3
PREPARAZIONE PASTI	2
AIUTO SOMMINISTRAZIONE PASTI	2
ACCOMPAGNAMENTO	1

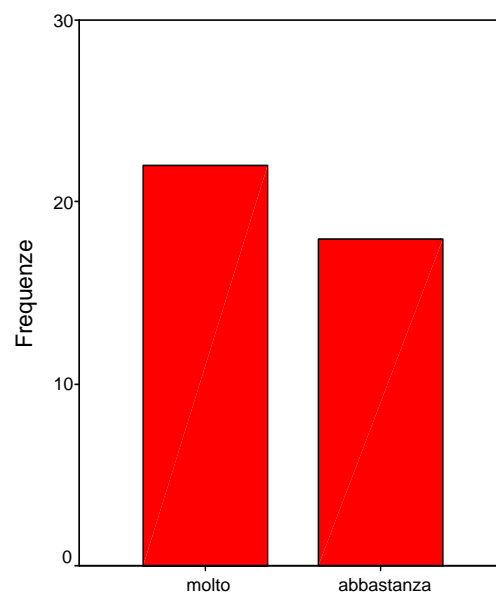


#### 4. DOMANDE PARALLELE

In questa sezione si effettuerà un’analisi parallela tra l’importanza attribuita dagli utenti alle diverse dimensioni indagate e l’effettivo livello di soddisfazione espresso rispetto alle stesse. Questo tipo di confronto permetterà di constatare l’importanza effettiva attribuita alle diverse variabili e il relativo grado di soddisfazione rispetto alle aspettative degli utenti.

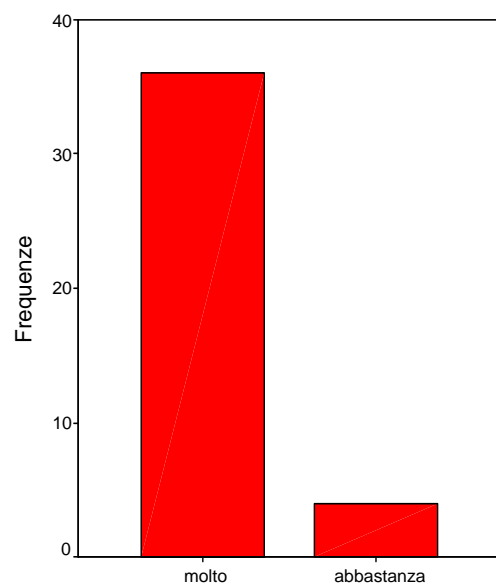
**cortesìa operatori**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	22	55,0	55,0
	abbastanza	18	45,0	45,0
Totale		40	100,0	100,0



**importanza cortesìa disponibilit **

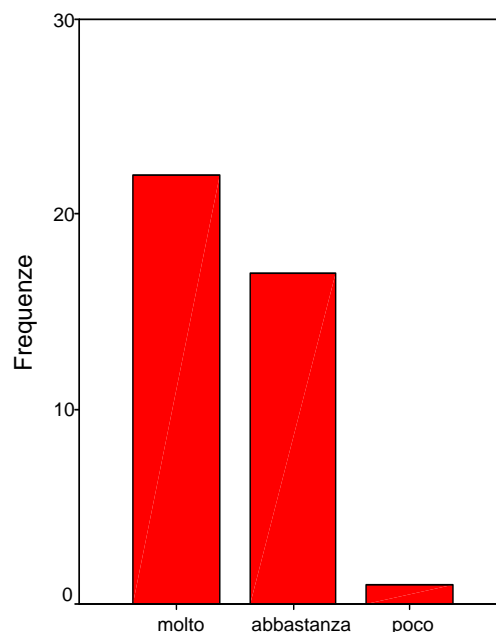
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	36	90,0	90,0
	abbastanza	4	10,0	10,0
Totale		40	100,0	100,0



L'importanza della cortesìa del personale trova un riscontro positivo nel giudizio dato dai rispondenti: il 55% dichiara infatti che gli operatori sono molto cortesi e disponibili; il 45% li reputa abbastanza cortesi e disponibili e dunque sufficientemente in linea con le aspettative.

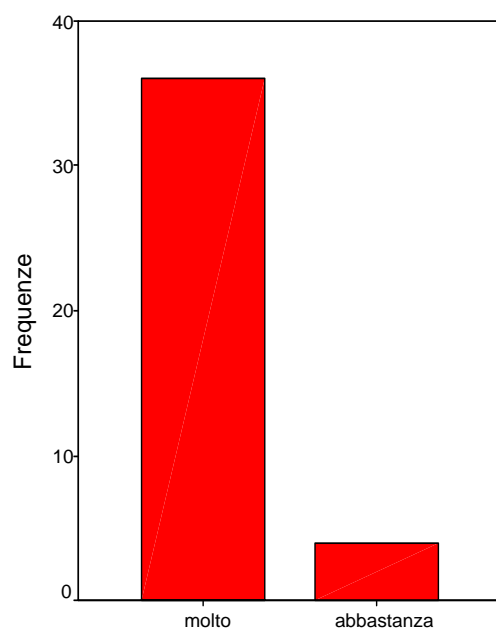
### professionalità operatori

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	22	55,0	55,0
	abbastanza	17	42,5	42,5
	poco	1	2,5	2,5
	Totale	40	100,0	100,0



### importanza professionalità e preparazione

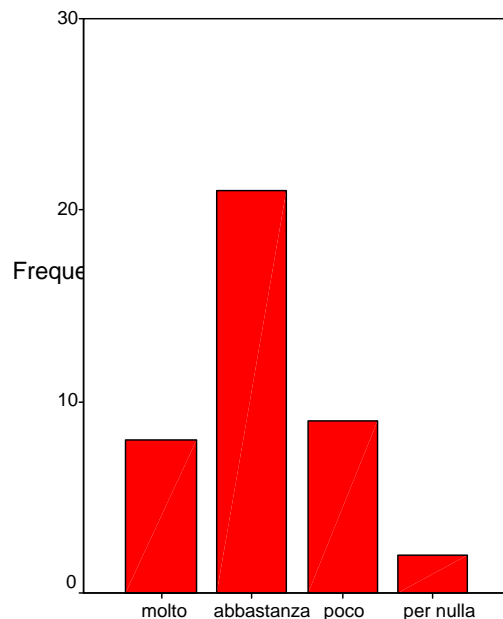
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	36	90,0	90,0
	abbastanza	4	10,0	10,0
	Totale	40	100,0	100,0



Come per la cortesia e la disponibilità il 90% degli utenti reputa molto importante la professionalità degli operatori e, ancora una volta, il 55% degli utenti giudica molto professionali gli operatori. Il 42,5% si giudica abbastanza professionali mentre il 2,5%, cioè un singolo utente, li considera poco professionali. L'importanza attribuita alla variabile dai rispondenti trova pertanto un riscontro positivo nel giudizio rilasciato sugli operatori.

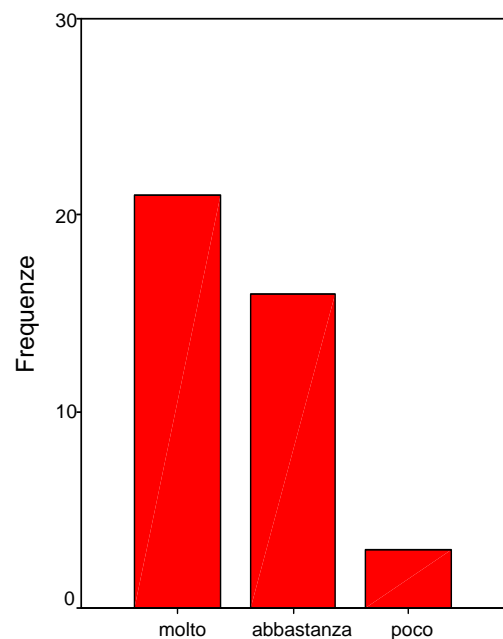
**corretto preavviso cambio operatori**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	8	20,0	20,0
	abbastanza	21	52,5	52,5
	poco	9	22,5	22,5
	per nulla	2	5,0	5,0
Totale		40	100,0	100,0



**importanza preavviso cambio operatori**

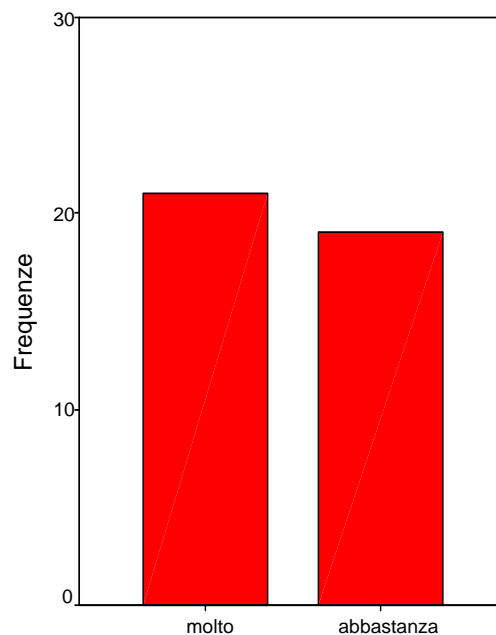
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	21	52,5	52,5
	abbastanza	16	40,0	40,0
	poco	3	7,5	7,5
Totale		40	100,0	100,0



Su questa variabile si registrano spazi di miglioramento da parte del servizio SAD; viene considerato infatti dal 52,5% degli utenti "molto" importante l'adeguato preavviso per il cambio degli operatori mentre la stessa percentuale si dichiara "abbastanza" concorde circa la tempestività effettiva delle comunicazioni. Inoltre il 7,5% non è soddisfatta della puntualità delle comunicazioni. Si registra pertanto un disallineamento con le aspettative degli utenti.

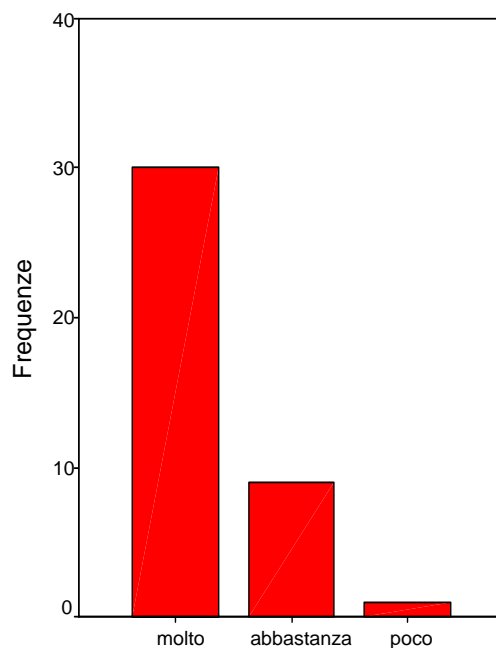
**gli operatori sono sempre gli stessi**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	21	52,5	52,5
	abbastanza	19	47,5	47,5
	Totale	40	100,0	100,0



**importanza mantenimento stessi operatori**

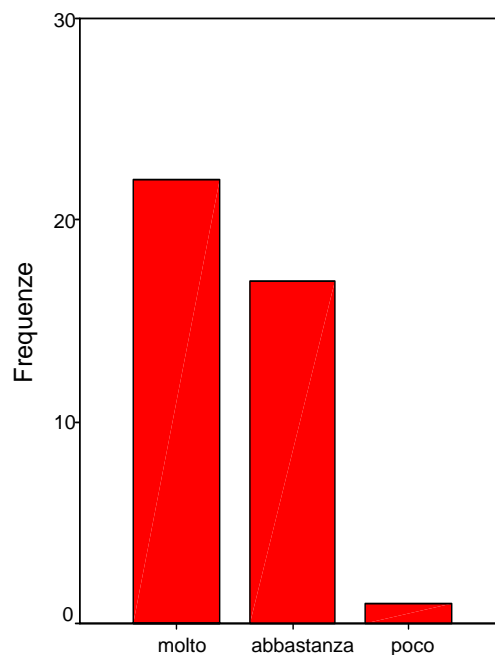
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	30	75,0	75,0
	abbastanza	9	22,5	22,5
	poco	1	2,5	2,5
	Totale	40	100,0	100,0



Gli utenti (75%) ritengono molto importante che gli operatori siano sempre gli stessi; dato che trova un riscontro positivo relativamente al turnover percepito.

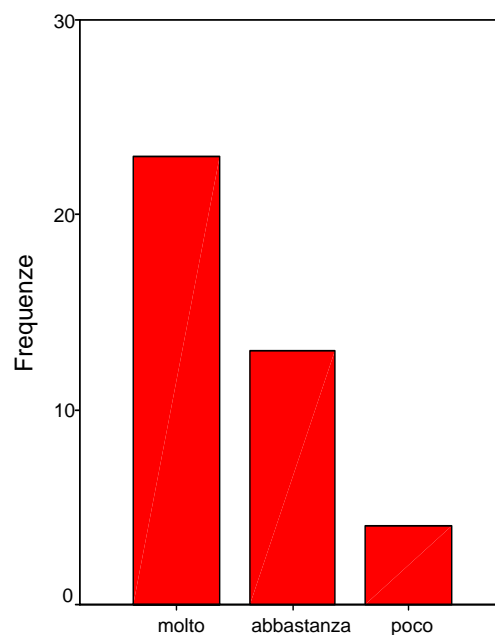
**operatori puntuali**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	22	55,0	55,0
	abbastanza	17	42,5	42,5
	poco	1	2,5	2,5
Totale		40	100,0	100,0



**importanza puntualità operatori**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	23	57,5	57,5
	abbastanza	13	32,5	32,5
	poco	4	10,0	10,0
Totale		40	100,0	100,0

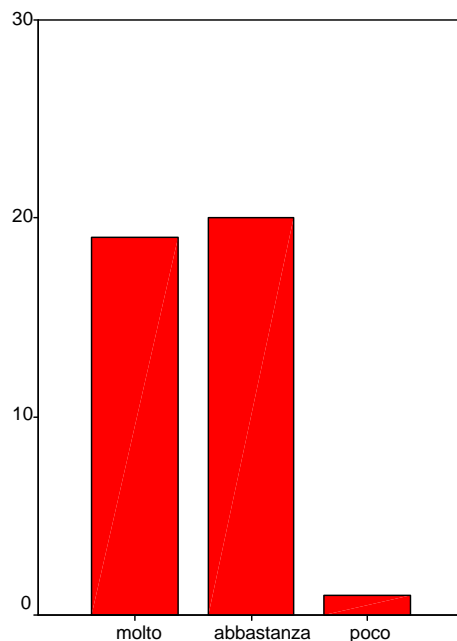


Relativamente all'importanza della puntualità degli operatori le risultanze evidenziano un buon allineamento tra l'importanza attribuita alla variabile e le aspettative degli utenti.



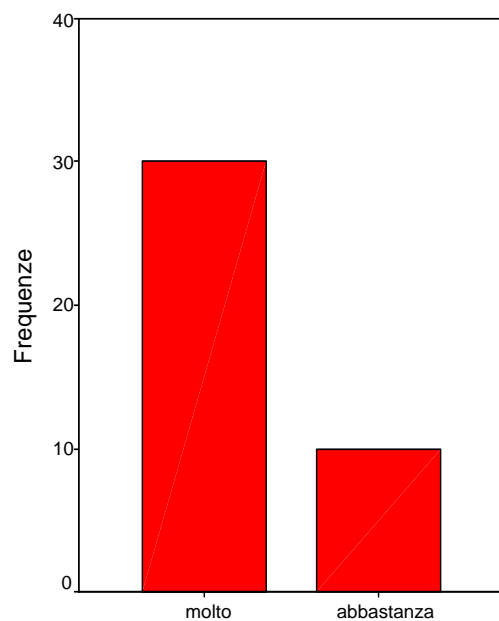
#### buona comunicazione

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	19	47,5	47,5
	abbastanza	20	50,0	50,0
	poco	1	2,5	2,5
	Totale	40	100,0	100,0



#### importanza di una buona comunicazione

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	30	75,0	75,0
	abbastanza	10	25,0	25,0
	Totale	40	100,0	100,0



Infine, relativamente all'importanza di una buona comunicazione con gli operatori, si registra un certo scollamento rispetto ai risultati attesi. Il 75% reputa molto importante la comunicazione con gli addetti, mentre il 50% degli utenti si limita a considerare abbastanza buono il livello comunicativo. Un solo utente lo giudica scarso.

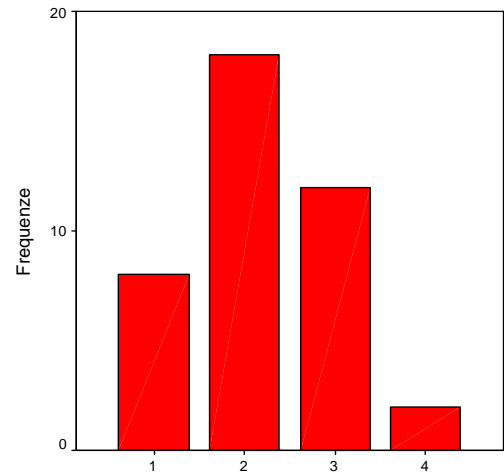
In conclusione si può affermare che, pur all'interno di giudizi molto positivi, non sempre le aspettative degli utenti sembrano soddisfatte completamente.

## 5. FREQUENZE RISPOSTE FINALI

La maggior parte degli utenti (18) ha cambiato due operatori nel corso dell'ultimo mese, 12 utenti hanno subito 3 cambi di operatore ed infine, due utenti su 40, si sono visti cambiare un operatore a settimana. Questo tasso di turnover non sembra creare grossi problemi in quanto il 67,5% dei rispondenti non manifesta alcun disagio. Il 22,5% (9 utenti) manifesta qualche "fastidio" mentre 4 (10% del totale) utenti dichiara di patire decisamente il cambio di operatore.

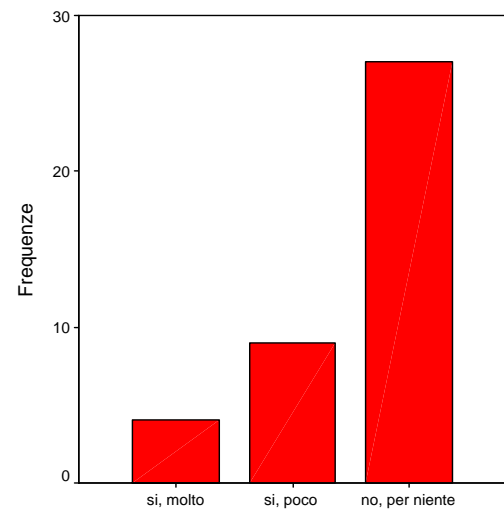
**quanti operatori cambiati nell'ultimo mese?**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	1	8	20,0	20,0
	2	18	45,0	45,0
	3	12	30,0	30,0
	4	2	5,0	5,0
	Totale	40	100,0	100,0



**il cambiamento le crea disagio?**

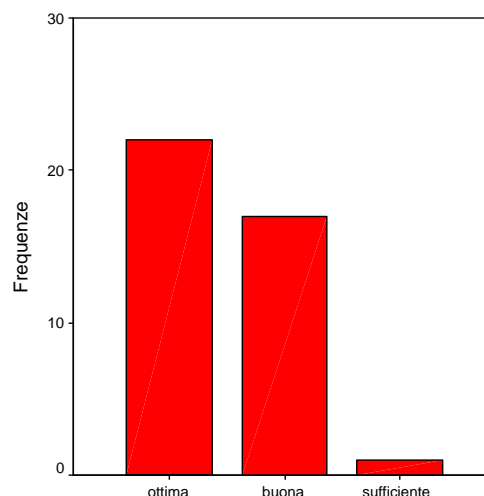
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	si, molto	4	10,0	10,0
	si, poco	9	22,5	22,5
	no, per niente	27	67,5	67,5
	Totale	40	100,0	100,0



Chiude la parte di questionario dedicata agli utenti la domanda relativa alla qualità generale del servizio SAD:

**come giudica la qualità del servizio?**

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	ottima	22	55,0	55,0
	buona	17	42,5	42,5
	sufficiente	1	2,5	2,5
	<b>Totale</b>	<b>40</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>



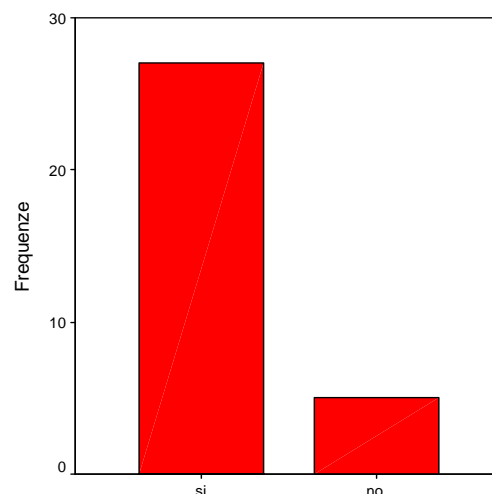
Come si evince dalla tabella e dal relativo grafico il 55% degli utenti giudica ottima la qualità del servizio, mentre il 42,5 la reputa buona. Solo il 2,5 la giudica sufficiente. Non si registrano giudizi insufficienti o pessimi.

## 6. DOMANDE RISERVATE AI FAMILIARI

In questa sezione si analizzeranno le risposte fornite dai familiari degli assistiti.

**sapeva a chi rivolgersi per servizio assistenza?**

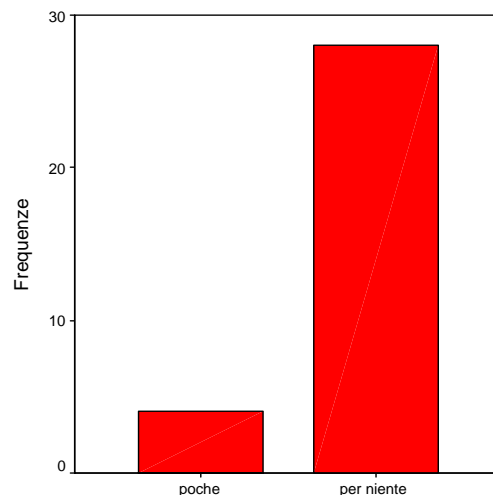
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	si	27	67,5	84,4
	no	5	12,5	15,6
	<b>Totale</b>	<b>32</b>	<b>80,0</b>	<b>100,0</b>
Mancate risposte		8	20,0	
<b>Totale</b>		<b>40</b>	<b>100,0</b>	



L'84,4% dei familiari sapeva a quale ufficio o servizio comunale doveva rivolgersi per ottenere informazioni circa l'assistenza domiciliare. Inoltre l'87,5% non ha avuto alcun problema nel ricevere le informazioni necessarie; il restante 12,5% dichiara di aver avuto poche difficoltà. Pertanto non si registrano problemi relativamente a questi aspetti.

**ha riscontrato difficoltà nel ricevere info?**

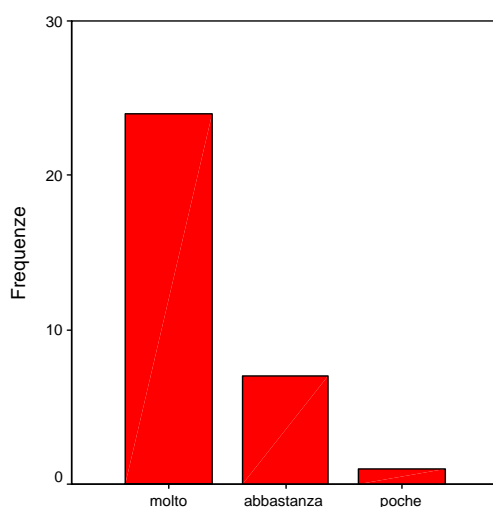
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	poche	4	10,0	12,5
	per niente	28	70,0	87,5
	Totale	32	80,0	100,0
Mancate risposte		8	20,0	
Totale		40	100,0	



Una domanda molto importante è quella volta ad indagare quanto il servizio SAD sia effettivamente d'aiuto ai familiari degli assistiti. Ancora una volta i risultati sono assolutamente confortanti: 75% degli intervistati si dichiara molto soddisfatto del supporto fornito. Il 21,9% si dichiara abbastanza soddisfatto facendo salire in questo modo il livello di soddisfazione generale per il servizio al 96,9% degli interessati. Solo una persona si dichiara poco soddisfatta delle prestazioni fornite.

**si sente realmente aiutato dal servizio?**

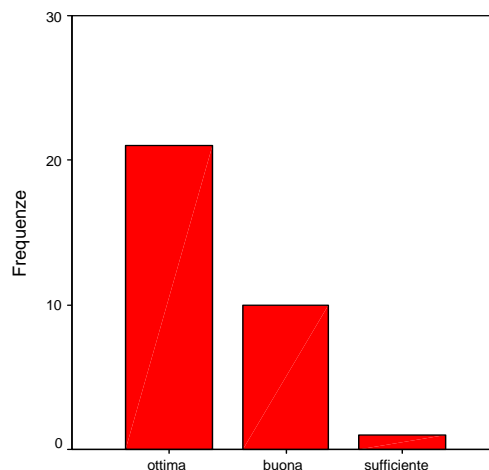
		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	molto	24	60,0	75,0
	abbastanza	7	17,5	21,9
	poche	1	2,5	3,1
	Totale	32	80,0	100,0
Mancate risposte		8	20,0	
Totale		40	100,0	



Infine viene richiesta ai familiari la soddisfazione dell'assistito rispetto ai servizi erogati. Coerentemente coi giudizi espressi nel quesito precedente il 65,6% percepisce un livello di soddisfazione del familiare ottimo, il 31,3 ottimo e "solo" un intervistato lo definisce sufficiente:

#### soddisfazione rispetto al servizio erogato?

		Frequenze	% generali	% sulle risposte ottenute
Valide	ottima	21	52,5	65,6
	buona	10	25,0	31,3
	sufficiente	1	2,5	3,1
	Totale	32	80,0	100,0
Mancate risposte		8	20,0	
Totale		40	100,0	



## 7. RACCOLTA SUGGERIMENTI FACOLTATIVI

Per ultimo sono stati raccolti dei suggerimenti facoltativi, che vengono di seguito riportati:

### CI SONO ALTRE ATTIVITA' NELLE QUALI VORREBBE ESSERE AIUTATO?

- 1 ora è troppo limitata, servirebbe più tempo;
- Aiuto domestico per pulizia vetri;
- Piccole commissioni;
- Soffro la solitudine, vorrei un po' di compagnia;
- Aiuto più frequente anche per compagnia e per passeggio;
- Aiuto (accompagnamento) per la spesa, accompagnamento alle visite, vorrei un altro orario;
- Vorrei un po' di compagnia;
- Maggiore aiuto negli spostamenti durante la giornata;
- Aiuto nelle ore pasti, aiuto domestico;
- Animazione, attraverso l'ausilio di animatori;
- Cura dei piedi;
- Aiuto per smaltimento spazzatura, per i pasti, per le pulizie;
- Accompagnamento a visite mediche.

### OSSERVAZIONI E SUGGERIMENTI:

- Allungamento del tempo di assistenza;
- Vorremmo avere il servizio sempre nella prima fascia oraria alla mattina;
- Vorremmo essere avvisati sul programma del martedì visto che il lunedì le operatrici ancora non sanno il programma del servizio;
- E' importante limitare il più possibile il turn-over del personale;
- E' assolutamente importante continuare la continuità della stessa operatrice, potenziamento del servizio nel pomeriggio (dalle 16 alle 17) per compagnia, cambio pannolino e merenda;
- Ci piacerebbe avere il servizio anche nel fine settimana;
- Il servizio è troppo caro;

- Ci piacerebbe anche avere un servizio a chiamata, per permettere al familiare di svolgere piccole commissioni;
- Il tempo del servizio è limitato e questo va, a volte, a discapito della relazione;
- Vorremmo che le operatrici potessero instaurare un rapporto privato con gli utenti. (ad esempio con interventi privati extra-lavorativi);
- Maggiore informazione rispetto agli orari di arrivo delle operatrici (dal punto di vista del parente);
- Il familiare vorrebbe un sostegno maggiore dal CPS dell'azienda ospedaliera;
- Importante la puntualità.

**DA CHI E' VENUTO A CONOSCENZA DEL SERVIZIO? (Risposta altro)**

- Asl
- Asl