

**Direzione centrale
Organizzazione e
Sistemi Informativi**

**Direzione Servizi agli
Utenti**

**Coordinamento Generale
Statistico Attuariale**

HOME CARE PREMIUM

CUSTOMER SATISFACTION – Rilevazione terzo trimestre 2017

1. Premessa

Il Programma Home Care Premium consente l'erogazione di una prestazione finalizzata a garantire la cura, a domicilio, delle persone non autosufficienti iscritte alla Gestione Unitaria delle Prestazioni Creditizie e Sociali e/o loro famigliari.

Come esplicitato nel bando pubblico del 28 febbraio 2017, il programma si concretizza nell'erogazione da parte dell'Istituto di contributi economici mensili in favore di soggetti non autosufficienti, maggiori d'età o minori, che siano disabili e che si trovino in condizione di non autosufficienza per il rimborso di spese sostenute per l'assunzione di un assistente familiare.

L'Istituto inoltre assicura dei servizi di assistenza alla persona, **c.d. prestazioni integrative**, chiedendo allo scopo la collaborazione degli Ambiti territoriali (ATS) - ai sensi dell'art. 8, comma 3, lettera a), della legge n. 328/2000 o come differentemente denominato o identificato dalla normativa regionale in materia -, ovvero, in caso di inerzia degli Ambiti, la collaborazione degli Enti pubblici che hanno competenza a rendere i servizi di assistenza alla persona e che si convenzionano.

La presente indagine di Customer Satisfaction, è stata commissionata dalla Direzione Centrale Sostegno alla non autosufficienza, Invalidità civile ed altre prestazioni, al fine di misurare il gradimento degli utenti circa l'operato degli ambiti territoriali in merito all'erogazione delle **prestazioni integrative**, così come previsto all'interno della Richiesta di manifestazione di interesse rivolta agli ambiti per l'anno 2017.

Le prestazioni integrative erogabili sono elencate nel prospetto che segue:

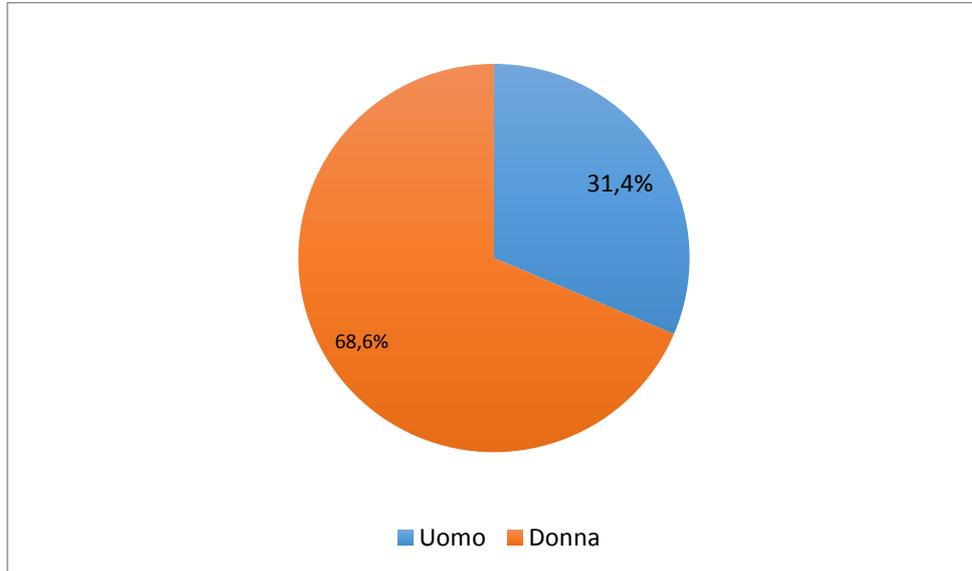
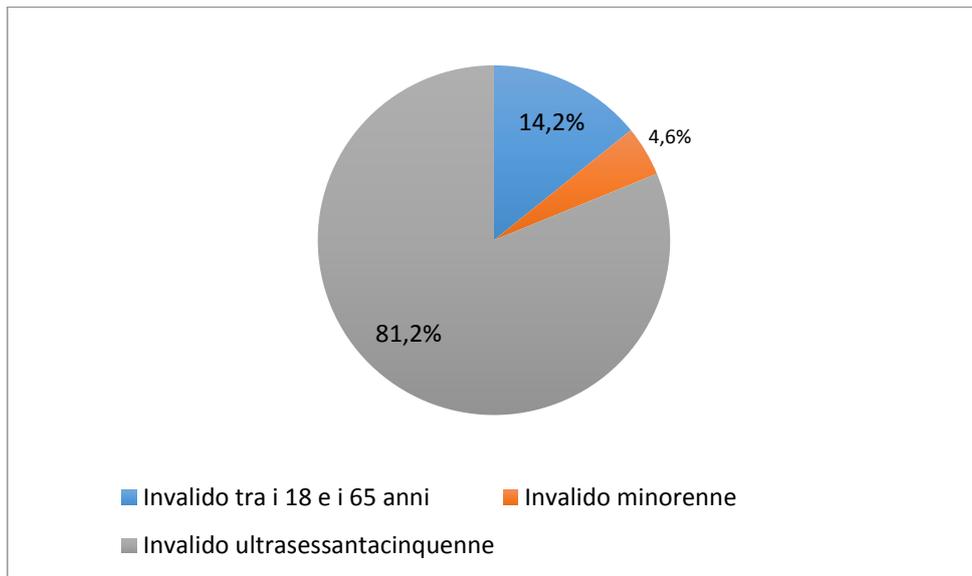
A	S. sociosanitari	Servizi professionali domiciliari resi da operatori socio sanitari ed educatori professionali	Interventi integrativi e complementari svolti da operatori socio-sanitari ed educatori professionali
B	Altri S. professionali	Altri servizi professionali domiciliari	Psicologi, fisioterapisti, logopedisti
C	S. extra domiciliari	Servizi e strutture a carattere extra domiciliare	Servizi per la crescita delle capacità relazionali o cognitive, il potenziamento delle abilità, e la prevenzione e il rallentamento della degenerazione
D	Sollievo	Sollievo	Interventi a favore del nucleo familiare in cui è presente il soggetto non autosufficiente, per il recupero delle energie psicofisiche necessarie all'assistenza del beneficiario
E	Trasferimento	Trasferimento assistito	Servizi di accompagnamento, trasporto o trasferimento assistito per specifiche e particolari necessità (visite mediche, accesso al centro diurno)
F	Consegna Pasto	Pasto (consegna a domicilio)	Servizio di consegna a domicilio, esclusa fornitura
G	Supporti	Supporti	Fornitura di protesi, ausili, apparecchi, strumentazioni tecnologiche etc
H	Integr.scolastica	Percorsi di integrazione scolastica	Assistenza specialistica ad personam in favore di studenti con disabilità
I	Inserimento occ.le	Servizi di intervento per la valorizzazione delle diverse abilità e per l'inserimento occupazionale	Servizi rivolti a persone in età da lavoro di ausilio alla ricerca di un'occupazione idonea rispetto alle abilità e capacità personali
L	S. minori autistici	Servizi per minori affetti da autismo	Servizi specialistici finalizzati al potenziamento e alla crescita delle capacità relazionali ed emotive di minori affetti da autismo
M	Attività sportive	Servizio di attività sportive rivolte a diversamente abili	Servizi sportivi rivolti a non autosufficienti per potenziare le diverse abilità e favorire la crescita del livello di autonomia, di autostima, di capacità relazionali e di gestione dell'emotività
N	Altri servizi territoriali	Servizi differenziati in base alle esigenze del territorio di riferimento.	Altri servizi

La rilevazione si è svolta nella prima quindicina del mese di ottobre 2017 ed ha riguardato i servizi integrativi erogati agli utenti nei mesi di luglio, agosto e settembre 2017. Il questionario è stato somministrato direttamente agli utenti (responsabili di programma) che entravano in procedura HCP per rendere la ricevuta dei servizi rendicontati dagli ambiti.

1. I rispondenti

Gli utenti rispondenti sono stati 2.121, che rappresentano circa il 10% dei potenziali utenti che potevano accedere alla pagina HCP del portale INPS, e circa il 20% dei reali accessi effettuati.

La stragrande maggioranza dei beneficiari delle prestazioni integrative è rappresentato da invalidi ultrasessantacinquenni (81%) ed è di sesso femminile (68%)



2. La Fruizione dei servizi

Le elaborazioni sono state effettuate classificando gli ambiti per regione di erogazione delle prestazioni integrative.

A livello nazionale sono stati elaborati 2.121 questionari che si riferiscono a **309 ambiti territoriali relativamente a 18 regioni** (non sono presenti le regioni Valle d'Aosta e Friuli Venezia Giulia).

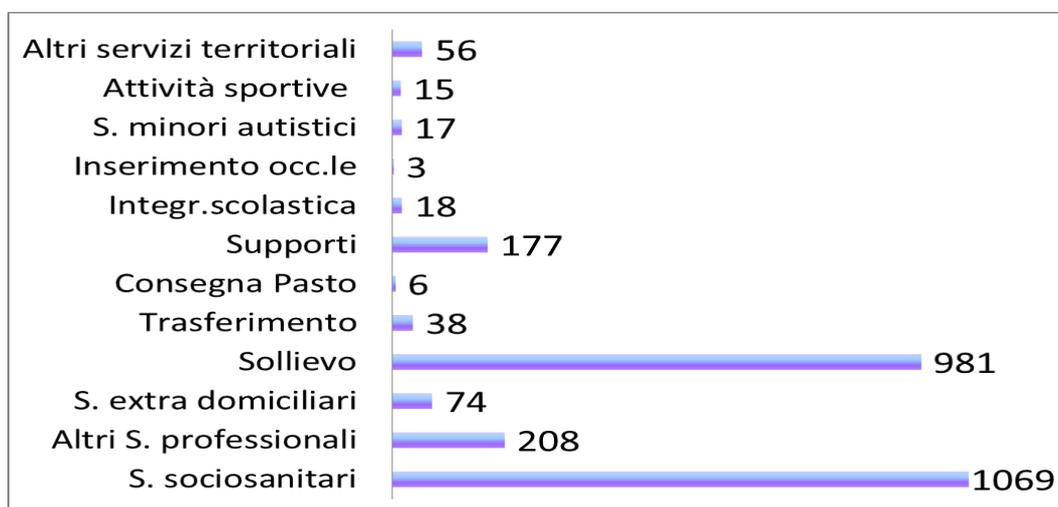
Regione	Riepilogo ambiti esistenti al 26/7/2017	Riepilogo ambiti che hanno partecipato all'indagine	% di adesione degli ambiti
ABRUZZO	25	22	88%
BASILICATA	7	4	57%
CALABRIA	31	21	68%
CAMPANIA	49	38	78%
EMILIA ROMAGNA	31	20	65%
LAZIO	29	21	72%
LIGURIA	9	6	67%
LOMBARDIA	11	10	91%
MARCHE	21	20	95%
MOLISE	7	6	86%
PIEMONTE	37	27	73%
PUGLIA	28	17	61%
SARDEGNA	24	24	100%
SICILIA	35	27	77%
TOSCANA	27	19	70%
TRENTINO ALTO ADIGE	9	1	11%
UMBRIA	10	10	100%
VENETO	18	16	89%
TOTALE NAZIONALE	408	309	76%

Nel prospetto che segue sono riportati i principali dati numerici regionali relativi agli ambiti che hanno partecipato all'indagine in esame.

Regione	N. ambiti	N. questionari compilati	N. prestazioni integrative fruite	N. individui percettori	N. individui a cui è stata negata la prestazione per responsabilità dell'ambito
ABRUZZO	22	156	198	146	10
BASILICATA	4	32	40	31	1
CALABRIA	21	123	160	99	19
CAMPANIA	38	275	349	240	32
EMILIA ROMAGNA	20	71	78	58	7
LAZIO	21	74	81	66	11
LIGURIA	6	11	11	8	2
LOMBARDIA	10	38	61	35	4
MARCHE	20	143	207	135	3
MOLISE	6	42	73	42	1
PIEMONTE	27	103	137	99	3
PUGLIA	17	58	60	49	12
SARDEGNA	24	247	251	194	33
SICILIA	27	507	686	468	38
TOSCANA	19	64	73	57	5
TRENTINO ALTO ADIGE	1	1	0	0	0
UMBRIA	10	61	82	59	2
VENETO	16	115	115	93	21
TOTALE NAZIONALE	309	2.121	2.662	1.879	204

Come evidente **gli utenti che hanno compilato il questionario ma non hanno ricevuto alcuna prestazione sono stati in tutto 242¹**, mentre gli individui percettori di almeno una prestazione integrativa sono stati nel complesso 1.879: ciascuno di loro ha fruito mediamente di 1,4 prestazioni, in quanto le prestazioni totali erogate sono state 2.662, distribuite come illustrato nel grafico che segue.

Numero prestazioni integrative fruite sul territorio nazionale

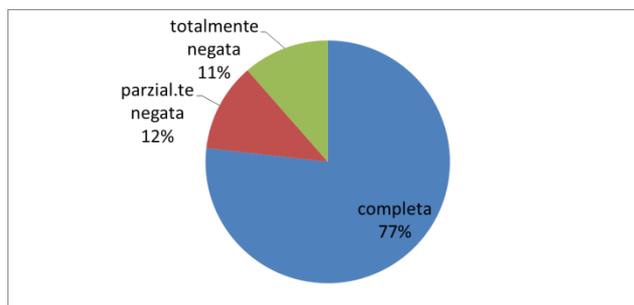


Per ciò che concerne le **carenze nella fornitura dei servizi richiesti**, a livello nazionale i 2.121 utenti che hanno partecipato all'indagine sono risultati distribuiti per tipo di fornitura ricevuta secondo le percentuali riportate nel grafico seguente: in particolare, secondo quanto risulta

¹ Nelle elaborazioni coloro i quali hanno risposto di avere avuto una erogazione parziale dei servizi richiesti ma che poi non hanno individuato alcuna prestazione né formulato alcun giudizio, sono stati inseriti tra coloro che non hanno ricevuto alcun servizio.

dall'indagine, il 41% di coloro che non hanno ricevuto tutte o parte delle prestazioni richieste, attribuiscono la responsabilità del mancato servizio all'ambito di riferimento.

Classificazione degli utenti per tipo di fornitura ricevuta



A livello regionale **gli ambiti sono stati dunque classificati in base alla effettiva erogazione o meno di tutti i servizi richiesti**: a tale scopo sono state create delle **“Classi di inadempienza”** in base alla percentuale di individui soddisfatti o meno in tutte le loro richieste dall'ambito: è evidente che le mancate erogazioni alle quali ci si è riferiti sono quelle giudicate dall'utente di stretta responsabilità dell'ambito stesso.

Nel prospetto e nel grafico che seguono possono ricavarsi le caratteristiche relative all'inadempienza degli ambiti classificati in base alla regione.

Classificazione regionale degli ambiti per classe di inadempienza*

Regione	Totalmente inadempienti	Molto inadempienti	Parzialmente inadempienti	Soddisfano quasi tutte le richieste	Totalmente adempienti	Totale complessivo
ABRUZZO	2		4	1	15	22
BASILICATA			1		3	4
CALABRIA	6	3	2		10	21
CAMPANIA	12	2	4		20	38
EMILIA ROMAGNA	5		4	1	10	20
LAZIO	1	4	3		13	21
LIGURIA	1		1		4	6
LOMBARDIA	1		3		6	10
MARCHE			3		17	20
MOLISE			1		5	6
PIEMONTE	1	1	1		24	27
PUGLIA	8	1	1		7	17
SARDEGNA	1		10		13	24
SICILIA	5		3	1	18	27
TOSCANA		3	1		15	19
TRENTINO ALTO ADIGE	1					1
UMBRIA			2		8	10
VENETO		3	5		8	16
Totale nazionale	44	17	49	3	196	309

Legenda Classe di inadempienza:

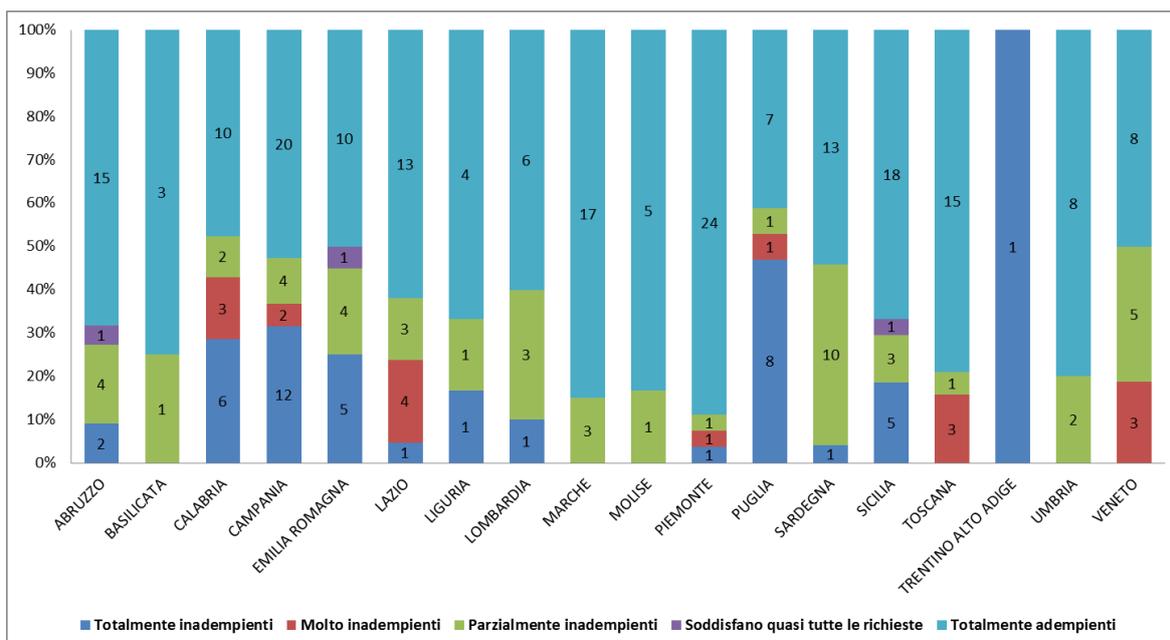
Totalmente inadempienti - Quando non è stata erogata dall'ambito alcuna prestazione

Molto inadempienti - Quando almeno la metà dei soggetti ha avuto almeno un servizio non fornito per responsabilità dell'ambito

Parzialmente inadempienti - Quando meno della metà dei soggetti ha avuto almeno un servizio non fornito per responsabilità dell'ambito

Soddisfano quasi tutte le richieste - Quando ogni singolo soggetto ha ricevuto almeno uno dei servizi previsti ma non tutti quelli richiesti

Totalmente adempienti - Quando l'ambito ha erogato tutte le prestazioni richieste



I principali dati numerici dei singoli ambiti che hanno partecipato all'indagine riguardanti la rilevazione classificati per regione, vengono esposti nel dettaglio nell'allegato 1).

3. I giudizi di gradimento espressi

Come accennato, l'indagine di Customer Satisfaction effettuata ha lo scopo di misurare il gradimento degli utenti circa l'erogazione delle prestazioni integrative, attraverso la somministrazione di questionari: in pratica ai responsabili di programma nel momento dell'accesso alla procedura HCP per rendere la ricevuta dei servizi rendicontati dagli ambiti, è stata proposta la compilazione di un questionario di gradimento relativo alle prestazioni integrative effettivamente fruite dall'utente.

I giudizi sulla qualità dei servizi offerti in ciascuna regione dagli ambiti di riferimento hanno riguardato i sei fattori di servizio che seguono:

- **Puntualità del servizio**
- **Regolarità dell'erogazione del servizio**
- **Gentilezza degli operatori**
- **Professionalità degli operatori**
- **Disponibilità degli operatori a venir incontro ai bisogni dell'assistito**
- **Utilità del servizio per migliorare la qualità della vita dell'assistito**

Per ciascuna prestazione integrativa fruita e per ciascun fattore di servizio è stato chiesto di formulare un giudizio da 1 a 4 sull'operato dell'ambito in base alla scala:

- 1 - Per nulla soddisfacente**
- 2 - Poco soddisfacente**

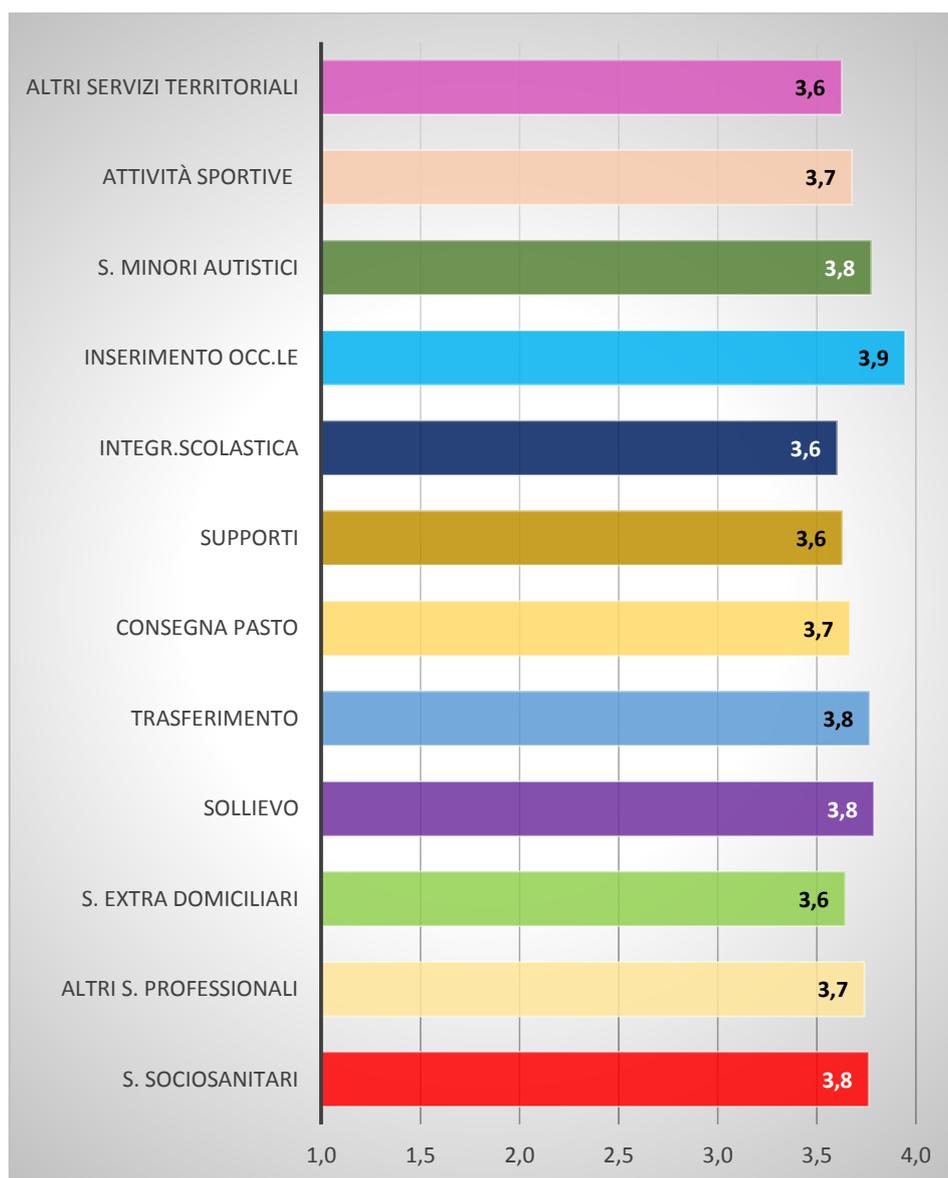
3 - Abbastanza soddisfacente

4 - Molto soddisfacente

Dall'elaborazione di tutti i giudizi riguardanti l'ambito, si è ottenuto un **indice sintetico di gradimento** che corrisponde alla media di tutti i giudizi espressi circa i servizi offerti.

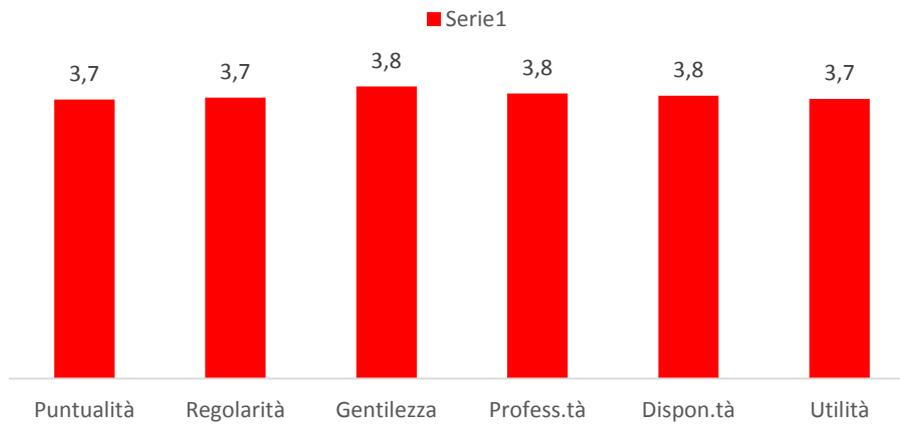
L'indice medio di gradimento a livello nazionale, calcolato su tutti gli ambiti oggetto di indagine, **è risultato pari a 3,75**: (su una scala da 1 a 4), tale indice si è declinato per tipologia di prestazione integrativa fornita come indicato nel grafico che segue.

Giudizi medi sulle singole prestazioni erogate (su di una scala da 1 a 4)

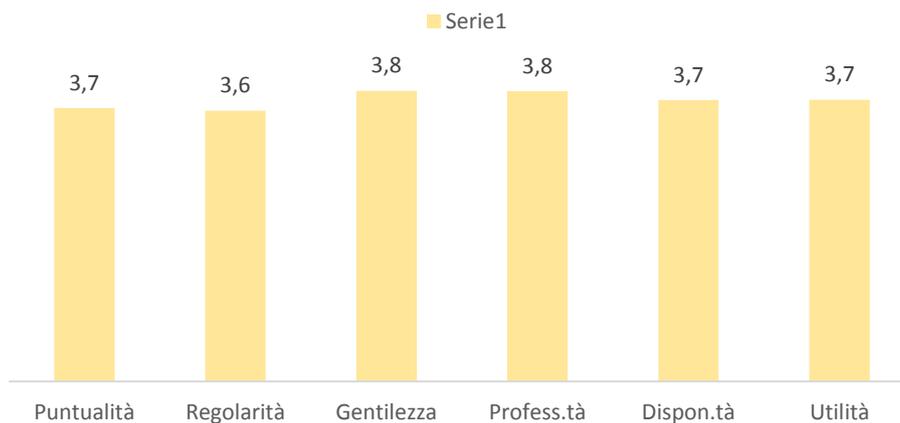


Anche i **diversi fattori di servizio** per ciascuna prestazione ottengono giudizi molto positivi

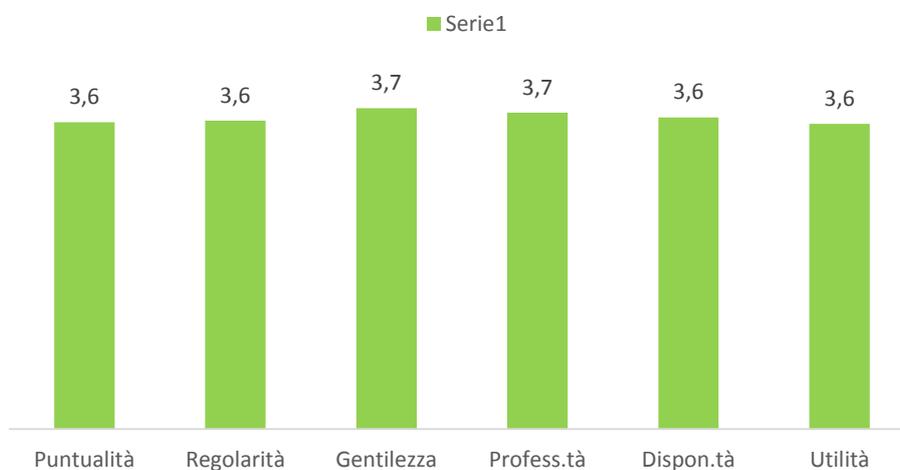
Servizi professionali domiciliari da operatori socio-sanitari

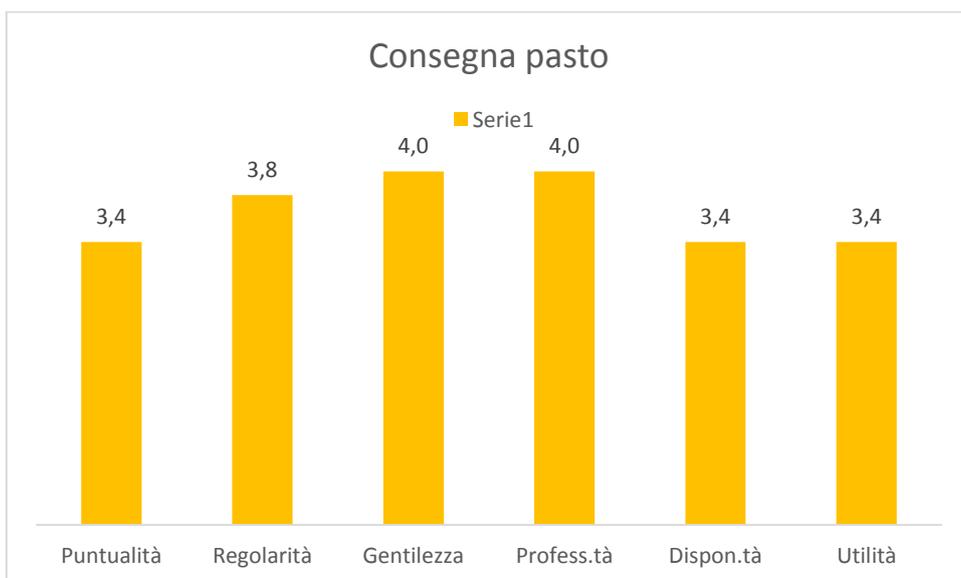
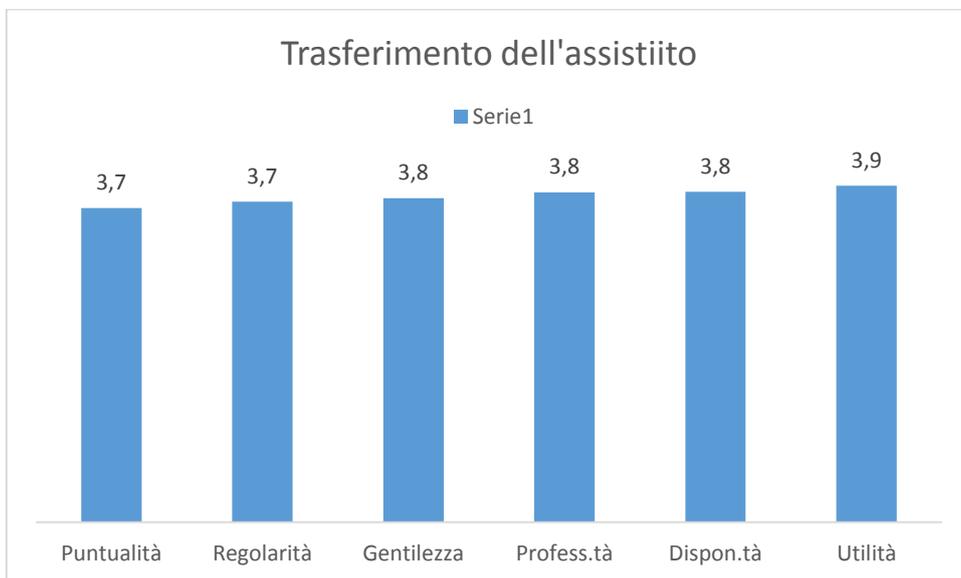
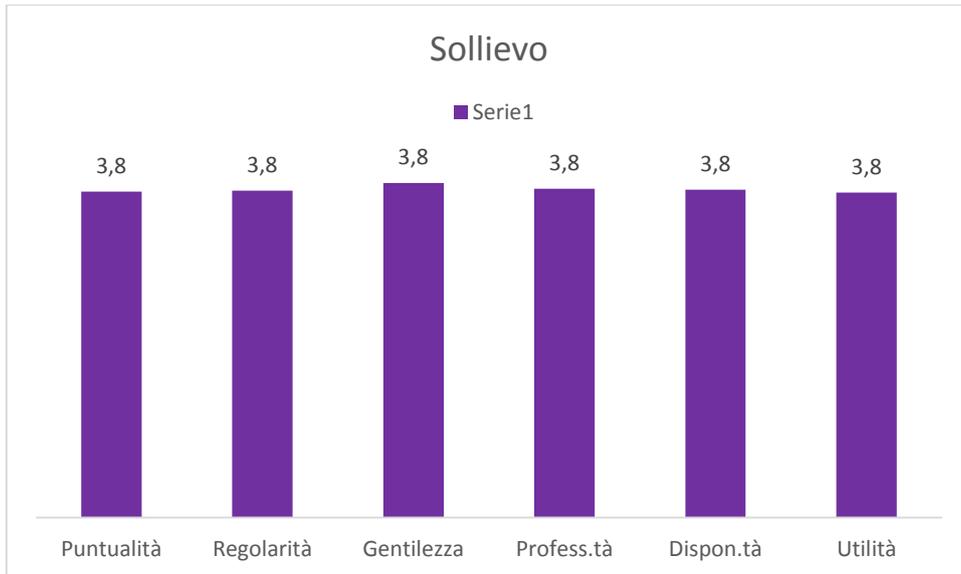


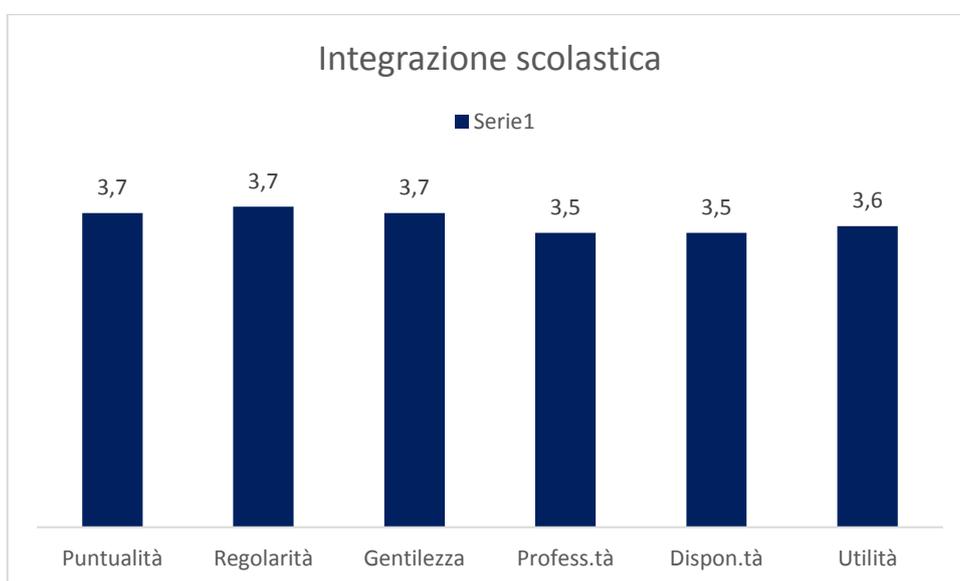
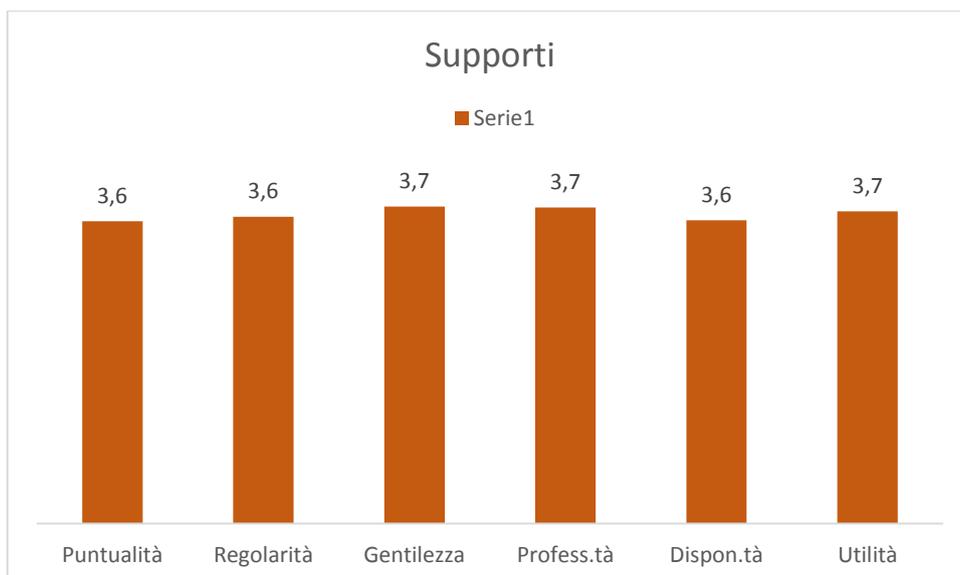
Altri servizi professionali (psicologi, logopedisti etc)

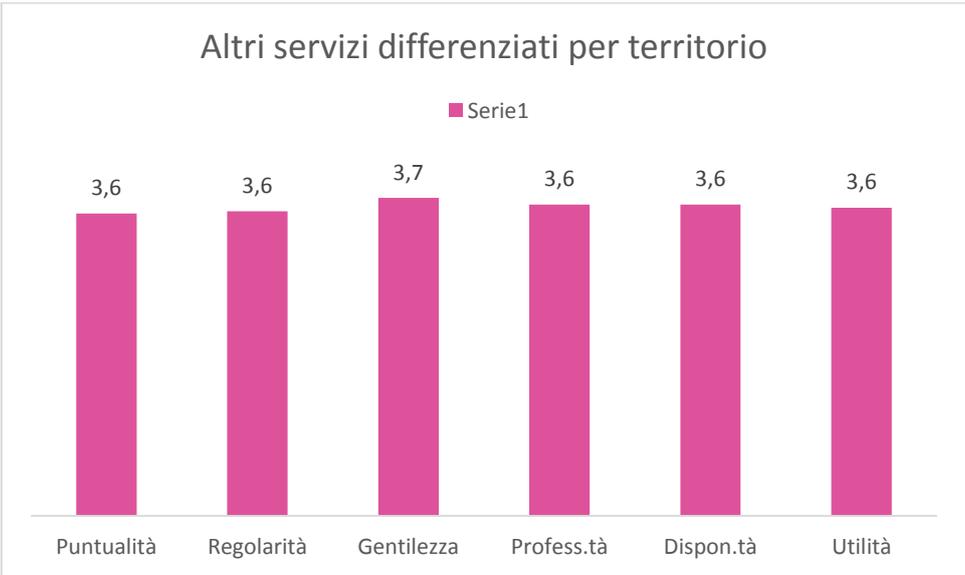
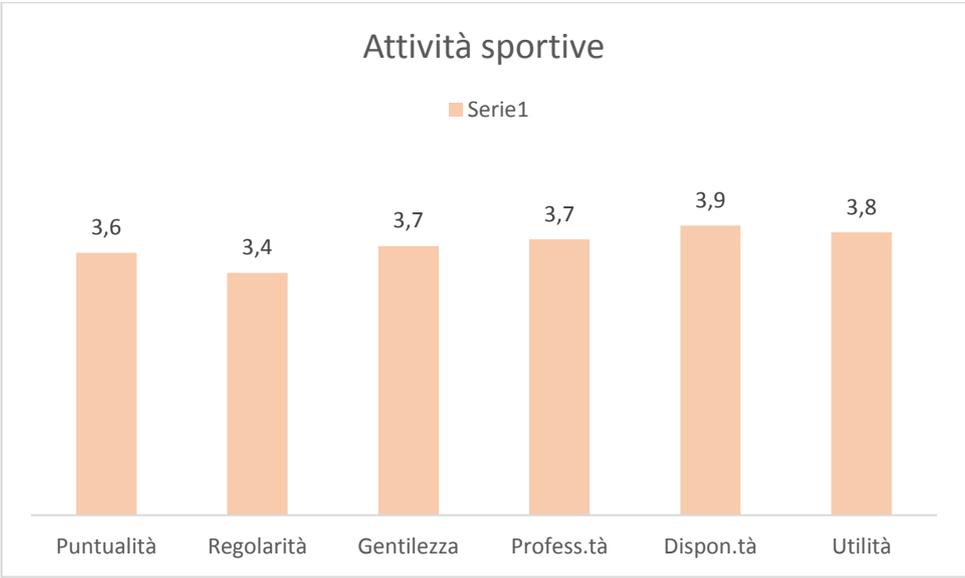
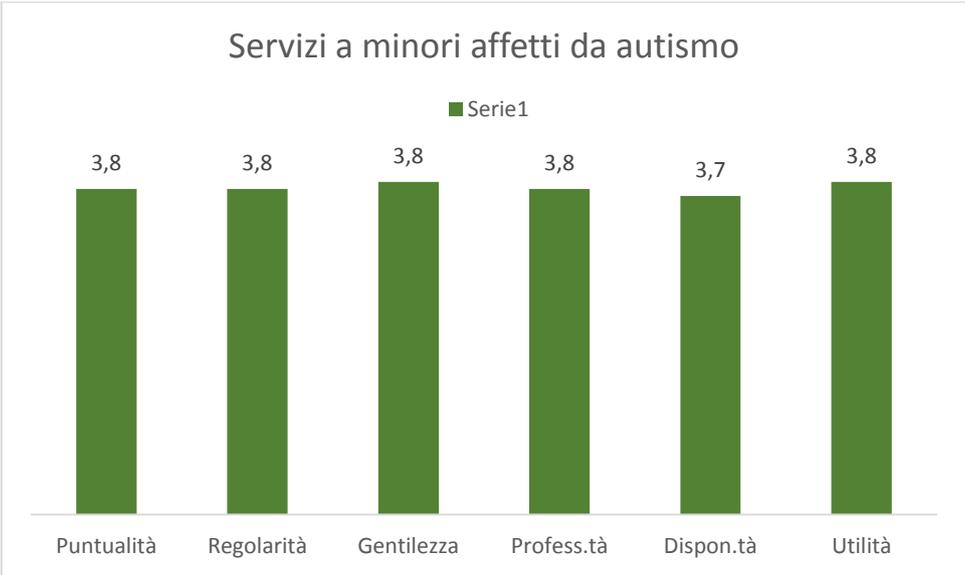


Servizi a carattere extradomiciliare



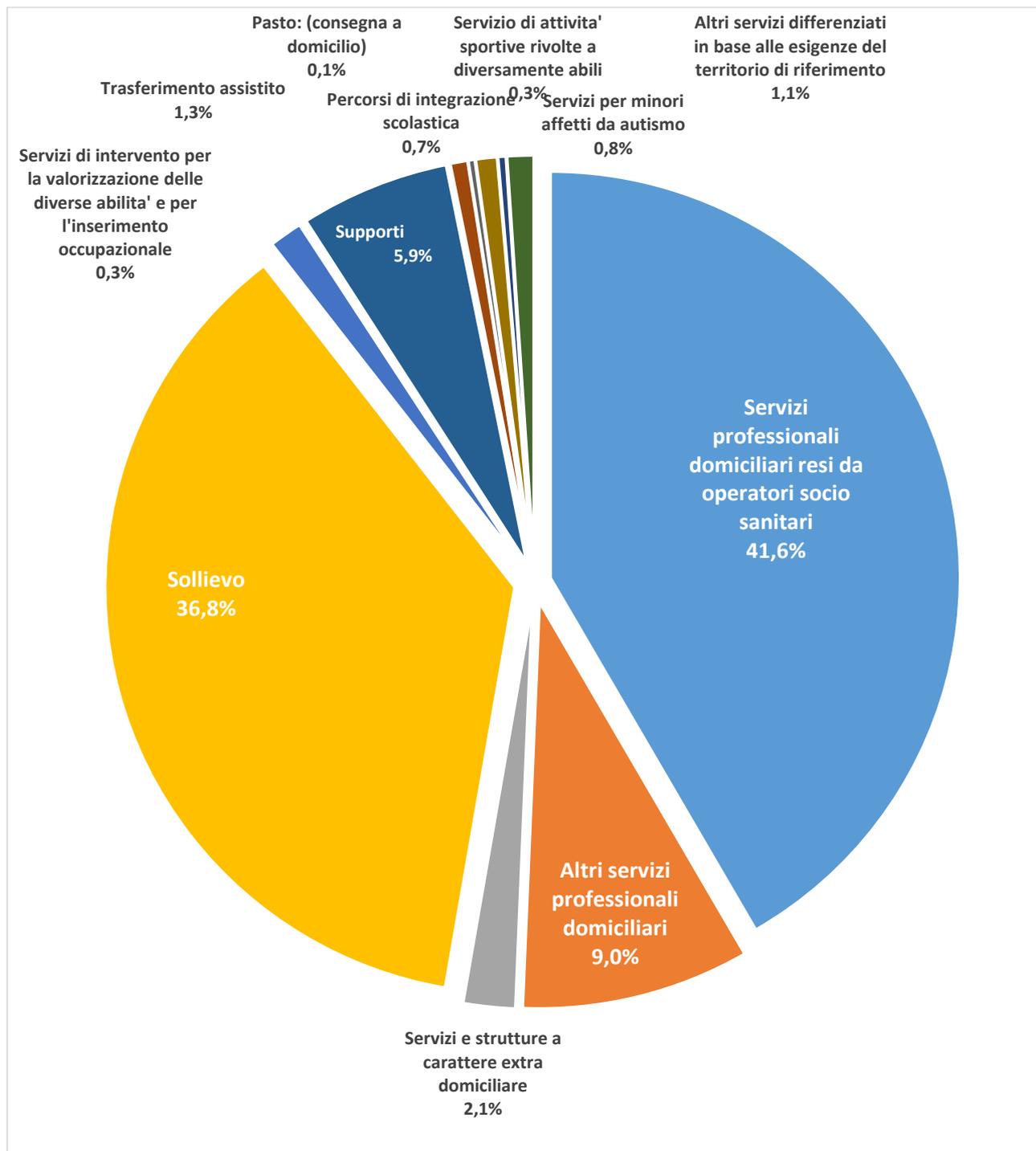






Anche nel definire **l'importanza delle singole prestazioni** gli utenti scelgono come più importanti le prestazioni maggiormente usufruite, ossia **i servizi professionali domiciliari resi da operatori sociosanitari** (ritenuti il servizio più importante dal 41,6% degli utenti), seguiti dal **Sollievo** (36%), seguono poi **gli altri servizi professionali domiciliari (psicologi, logopedisti) con il 9%** ed infine **i supporti con il 5,9%** che ritengono questo servizio il più importante.

Importanza delle diverse prestazioni erogate dal punto di vista dell'utente



Rispetto alle diverse tipologie di assistito si vede come gli interventi di sollievo siano ritenuti più importanti per gli anziani e molto meno per i disabili minorenni (solo il 7,6% di chi assiste un disabile minorenne sceglie questo servizio come il più importante)

4. Distribuzione regionale

Per quanto riguarda il **dettaglio regionale**, nel prospetto che segue sono esposti gli indici medi di gradimento rilevati sugli ambiti operanti in ciascuna regione.

Regione	INDICE MEDIO DI GRADIMENTO DEGLI AMBITI DELLA REGIONE
ABRUZZO	3,82
BASILICATA	3,62
CALABRIA	3,72
CAMPANIA	3,78
EMILIA ROMAGNA	3,71
LAZIO	3,68
LIGURIA	3,57
LOMBARDIA	3,54
MARCHE	3,78
MOLISE	3,83
PIEMONTE	3,77
PUGLIA	3,66
SARDEGNA	3,69
SICILIA	3,80
TOSCANA	3,66
TRENTINO ALTO ADIGE	-
UMBRIA	3,84
VENETO	3,64
INDICE NAZIONALE	3,75

In sede di prima applicazione, ed in assenza di indicazioni certe circa il gradimento medio riscosso dai diversi ambiti sul territorio, si era deciso, prima di effettuare l'indagine, di porre il discrimine tra ambiti meno virtuosi e ambiti più virtuosi sul punteggio pari a 2, che corrisponde mediamente al giudizio "poco soddisfacente": tale limite alla luce dei risultati dell'indagine dovrà essere necessariamente adeguato, **in quanto un solo ambito ("Ambito N 33 Sorrento" in Campania) ha riportato tale valutazione negativa (1,97).**

Come si può verificare nell'allegato 2) **dove gli ambiti sono ordinati per indice di gradimento crescente**, a parte le prime **44 posizioni occupate dagli ambiti che non hanno erogato alcuna prestazione integrativa** e quindi non riportano alcun giudizio, solo **tre ambiti, oltre all'"Ambito N 33 Sorrento", hanno un indice di gradimento inferiore a 3.**

Per il resto ci sono **58 ambiti con indice compreso tra 3 e 3.50, 96** ambiti con indice fino a 3.80, 70 ambiti con indice fino a 3.99 ed infine 38 ambiti con indice pari a 4.

E' evidente che **minore è il numero di utenti** che ha partecipato al sondaggio nell'ambito territoriale, **minore risulta l'attendibilità del giudizio fornito** sull'ambito stesso.

Si precisa che per ciascuna regione è stata elaborata un scheda di dettaglio per ciascun ambito contenente sia le caratteristiche anagrafiche degli utenti che hanno partecipato all'indagine, sia il gradimento riscosso dagli ambiti operanti sul territorio.

5. Le risposte aperte

Gli utenti hanno avuto la possibilità di rispondere in maniera libera a due domande conclusive

- Nella prima si chiedeva loro di indicare ulteriori servizi che **non hanno ricevuto ma che riterrebbero utile poter ricevere**

Gli utenti ovviamente, hanno segnalato sia servizi che non vengono erogati da nessun ambito, perché non compresi nel programma, sia servizi che non vengono erogati dal loro ambito o che non vengono erogati nel caso specifico.

Le segnalazioni hanno riguardato:

- Aiuti nel proprio domicilio per superare barriere architettoniche (montascale fissi/ascensori);
 - Possibilità di avere più ore di servizio;
 - Psicologi, fisioterapisti e logopedisti domiciliari;
 - Centro diurno per disabilità psichica;
 - Associazionismo per familiari di disabili psichici;
 - Educatori automuniti per svolgere attività fuori casa;
 - Taxi sociale;
 - Rieducazione motoria in acqua;
 - Servizi di residenzialità per disabili quando i familiari sono malati;
 - Servizi per AUTISTICI MAGGIORENNI e personale specializzato;
 - Inserimento lavorativo o di tirocinio presso strutture pubbliche e private;
 - Attività ludiche e culturali per gruppo famiglie;
 - Letto e materasso ortopedico;
 - RSA aperta (attuata fino ad agosto u.s.): un operatore a domicilio per permettere ad un familiare di uscire;
 - Assistenza psicologica per familiari e beneficiario;
 - Pasti a domicilio tramite accordi con ristoranti;
 - Servizi infermieristici;
 - Incremento fornitura materiali.
-
- Nella seconda e ultima si chiedeva loro di **esprimere eventuali considerazioni e suggerimenti**

Molte risposte riguardano la richiesta **di implementazione e potenziamento dei servizi in aiuto alle famiglie**, come ad esempio il supporto psicologico ai familiari o l'estensione delle ore di sollievo erogate, altre sono richieste di **maggior informazione da parte dell'INPS sui servizi e sull'attività degli ambiti, oppure di maggior formazione degli operatori degli ambiti, altre segnalazioni riguardano il progetto HCP in generale**, in particolare sulla procedura informatica, ritenuta troppo complessa, o sull'eccessiva burocrazia, sono poi stati segnalati **disservizi**, in particolare **sulla mancata erogazione delle prestazioni da parte degli ambiti (anche di quella prevalente)**, o sulla **poca competenza degli operatori di contact center** sull'argomento.

Vedi allegato 3) Sintesi delle risposte aperte

6. Considerazioni conclusive

- La rilevazione ha ottenuto un buon successo, gli utenti che hanno scelto di rispondere al questionario sono infatti circa il 20% del totale degli utenti che sono acceduti al portale per effettuare la ricevuta delle prestazioni integrative offerte dagli ambiti
- Il numero di rispondenti tuttavia risulta molto disomogeneo e per molti Ambiti irrisorio, tale fatto deve indurre cautela nell'interpretazione dei risultati, e portare a migliorare la visibilità del questionario nelle prossime edizioni della rilevazione, in modo da innalzare il numero di rispondenti
- Un altro fenomeno che si registra è il livello molto alto in termini di soddisfazione sia medio nazionale che relativo a quasi tutti gli ambiti considerati e le prestazioni erogate. Tale dato deve essere preso in considerazione e sottoposto a verifica nelle prossime edizioni al fine di valutarne l'impatto e l'interpretazione.
- Nel contempo esistono 44 ambiti che, a detta degli utenti, non hanno erogato alcun servizio agli utenti che ne avevano diritto. La valutazione di tali ambiti non può essere fatta attraverso le risposte al questionario di gradimento in quanto non erano presenti servizi da valutare, ma, attraverso le risposte aperte fornite dagli utenti, emerge un evidente disagio nel non aver ricevuto le prestazioni concordate senza possibilità di conoscerne il motivo (vedi All. 3) "risposte aperte")

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
ABRUZZO	156	198	146	3,82	10	6%
AMBITO DISTRETTUALE N.16- METROPOLITANO	1	2	1	4,00	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.18 -MONTESILVANO	26	50	26	3,91	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.19 - VESTINO	1	1	1	3,00	1	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.20 -TERAMO	5	9	5	3,87	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.21 VAL VIBRATA	1	1	1	4,00	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.22 TORDINO-VOMANO	5	7	5	3,55	1	20%
AMBITO DISTRETTUALE N.23 - FINO -CERRANO	21	21	19	3,88	1	5%
AMBITO DISTRETTUALE N.24 GRAN SASSO -LAGA	16	18	16	3,76	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.3 AVEZZANO	2	4	2	3,50	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.5 "MONTAGNE AQUILANE"	1	5	1	3,40	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.7 VASTESE	11	11	11	3,88	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.9	9	16	8	3,93	1	11%
AMBITO DISTRETTUALE N.14 - ALTO VASTESE	1	1	1	3,67	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N. 2 MARSCIA	1	0	0	-	0	100%
AMBITO DISTRETTUALE 17	2	2	2	4,00	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE MARRUCINO N.13	1	1	1	3,00	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N. 11	27	29	27	3,74	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N. 4 PELLICANO	5	0	0	-	5	100%
AMBITO DISTRETTUALE N. 8 CHIETI	9	8	8	3,85	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.10	4	4	4	4,00	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.12	2	3	2	3,89	0	0%
AMBITO DISTRETTUALE N.15- PESCARA	5	5	5	3,73	1	20%
BASILICATA	32	40	31	3,62	1	3%
AMBITO SOCIO TERRITORIALE ALTO BASENTO	1	1	1	3,67	0	0%
AMBITO SOCIO TERRITORIALE LAGONEGRESE-POLLINO	22	30	21	3,72	1	5%
COMUNE DI MATERA	5	6	5	3,42	0	0%
COMUNE DI POTENZA	4	3	4	3,00	0	0%
CALABRIA	123	160	99	3,72	19	15%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N. 01 COSENZA	7	5	4	3,60	4	57%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N.04 ROGLIANO (CS)	15	24	15	3,85	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 05) N. 04 CROTONE	7	7	6	3,31	3	43%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 08) N.01 VIBO VALENTIA	8	9	8	3,63	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 08) N.02 SERRA SAN BRUNO (VV)	17	23	16	3,77	1	6%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 09) N. 02 DISTRETTO SUD LOCRI	7	5	3	3,97	4	57%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N. 02 GIOIA TAURO (RC)	1	0	0	-	0	100%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N.3 TROPEA - SPILINGA (VV)	1	0	0	-	0	100%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N.4 IONIO NORD TREBISACCE (CS)	1	0	0	-	0	100%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N3 TAURIANOVA (RC)	1	0	0	-	1	100%
DISTRETTO SOCIO -SANITARIO (ASL 07) N.03 SOVERATO (CZ)	1	2	1	4,00	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N.02 RENDE (CS)	1	2	1	3,33	0	0%
AMBITO TERRITORIALE 14 - VILLA SAN GIOVANNI (RC)	2	4	2	3,33	0	0%
ASP DISTRETTO CATANZARO LIDO	5	0	0	-	4	100%
COPROSS - CONSORZIO PROVINCIALE PER I SERVIZI SOCIALI	9	12	8	3,51	0	0%
DISTRETTO N. 1 CATANZARO	4	7	4	3,62	0	0%
DISTRETTO NORD ASP N. 05 CAULONIA (RC)	7	8	6	3,77	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 01) N. 03 Amantea	19	34	19	3,97	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 01) N.2 Paola Cetraro	5	14	5	3,57	0	0%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 02) N. 01 CASTROVILLARI (CS)	3	0	0	-	1	100%
DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 03) N.01 ROSSANO	2	4	1	2,83	1	50%

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
CAMPANIA	275	349	240	3,78	32	12%
Ambito N 18 Casoria	3	4	3	4,00	0	0%
Ambito N 19 Afragola	1	0	0	-	1	100%
Ambito N 23 Comune di Nola	1	0	0	-	1	100%
Ambito N 25 Comune di Pomigliano D'Arco	1	2	1	4,00	0	0%
Ambito N 26 Comune di San Giuseppe V.	3	3	1	3,33	2	67%
Ambito N 29 Ercolano	3	0	0	-	1	100%
Ambito N 30 Comune di Torre Annunziata	6	13	6	3,81	0	0%
Ambito N 32 Comune di S. Antonio Abate	3	4	3	3,00	0	0%
Ambito N 33 Sorrento	3	6	3	1,97	0	0%
Ambito S07 Comune di Roccadaspide	2	2	2	3,50	0	0%
Ambito S1 -2 Comune Capofila Scafati (SA)	8	9	8	3,98	0	0%
Ambito S9 Comune Sapri Capofila	10	20	10	3,88	0	0%
Ambito Sociale S01_1 NOCERA INFERIORE	4	4	4	3,67	0	0%
AMBITO TERRITORIALE C9 – SPARANISE	1	0	0	-	1	100%
AMBITO TERRITORIALE B05 - MORCONE Ente capofila	10	14	10	3,78	1	10%
AMBITO TERRITORIALE B2 S. GIORGIO DEL SANNIO	16	17	16	3,79	0	0%
Ambito Territoriale S4 - Pontecagnano - Faiano	3	3	3	3,67	0	0%
Ambito Territoriale Sociale B01 - Comune capofila delegato CEPPI	33	55	33	3,80	0	0%
Ambito Territoriale Sociale B04 - Comune capofila delegato San Sa	29	47	29	3,94	0	0%
Ambito Territoriale Sociale C01 - Comune capofila CASERTA	4	1	1	3,00	4	75%
Ambito Territoriale Sociale S3 ex S5 -Eboli capofila	21	36	21	3,71	1	5%
ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI SCOPO SOGGETTO PUBBLICO CAPI	2	0	0	-	2	100%
Azienda Speciale Consortile/Consorzio	1	2	1	3,00	0	0%
Consorzio Ambito A5 (AV) Atripalda	8	12	8	3,88	0	0%
Consorzio dei Servizi Sociali Alta Irpinia A3 LIONI	8	11	8	3,65	0	0%
L'Azienda consortile per la gestione delle politiche sociali nell'amt	7	7	5	4,00	1	14%
Piano di Zona Ambito S2 - Cava de' Tirreni - Costiera Amalfitana	4	4	4	3,96	0	0%
Piano Sociale di Zona Ambito S10 SALA CONSILINA	4	0	0	-	3	100%
PIANO SOCIALE DI ZONA S/8 VALLO DELLA LUCANIA	26	37	26	3,89	0	0%
AMBITO A6 MUGNANO DEL CARDINALE	1	0	0	-	1	100%
Ambito C10 MONDRAGONE	1	0	0	-	1	100%
Ambito C2 Capofila Comune Maddaloni	3	0	0	-	2	100%
AMBITO C6 CASALUCE	2	0	0	-	2	100%
Ambito N 01 COMUNE DI NAPOLI	7	0	0	-	6	100%
Ambito N 11 Comune di Portici	28	30	28	3,89	1	4%
Ambito N 12 Comune di Pozzuoli	1	0	0	-	1	100%
Ambito N 13 Comune di Ischia	2	1	1	4,00	0	0%
Ambito N 17 Sant'Antimo	5	5	5	3,40	0	0%
EMILIA ROMAGNA	71	78	58	3,71	7	10%
Distretto Sud - Est	1	0	0	-	0	100%
Unione Bassa Reggiana	2	3	2	3,28	0	0%
Unione Comuni del Sorbara	1	0	0	-	0	100%
Unione Comuni Valle del Savio	6	10	5	3,90	1	17%
Unione dei Comuni della Bassa Romagna	1	2	1	3,42	0	0%
Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1	0	0	-	0	100%
Unione di Comuni Val Marecchia	2	0	0	-	2	100%
Unione Reno Galliera	4	3	3	3,67	0	0%
Unione Romagna Faentina	5	7	5	3,69	0	0%
Unione Terre d'Acqua	10	12	9	3,88	0	0%
Unione Valle del Reno Lavino e Samoggia	1	2	1	3,92	1	0%
Asp Circondario Imolese	1	2	1	3,75	0	0%
Comune Codigoro	4	3	3	3,61	1	25%
Comune di Bologna	10	9	7	3,70	1	10%
Comune di Ferrara	5	10	5	3,67	1	20%
Comune di Fiorenzuola D'Arda	1	0	0	-	0	100%
Comune di Forlì	2	2	2	3,75	0	0%
Comune di Piacenza	2	2	2	4,00	0	0%
Comune di Ravenna	2	2	2	3,83	0	0%
Distretto San Lazzaro di Savena	10	9	10	3,46	0	0%

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
LAZIO	74	81	66	3,68	11	15%
DISTRETTO VT 1	2	2	2	4,00	0	0%
DISTRETTO VT 4	6	6	6	4,00	0	0%
DISTRETTO VT 5	2	2	2	4,00	1	50%
DISTRETTO SOCIALE B	2	1	1	3,50	1	50%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO RM 5/3	2	2	2	3,17	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO RMH1	9	10	8	3,66	0	0%
DISTRETTO SOCIO-ASSISTENZIALE A	5	4	4	3,92	1	20%
DISTRETTO SOCIO-SANITARIO LT4	2	4	2	3,50	0	0%
INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA DISTRETTO FORMIA GAETA	5	7	5	3,10	0	0%
MUNICIPIO I	14	15	14	3,73	1	7%
MUNICIPIO III	1	0	0	-	1	100%
UNIONE DEI COMUNI DELL'ALTA SABINA (Distretto RI/3)	2	2	2	3,17	1	50%
A.I.P.E.S.	2	2	2	3,92	0	0%
ASL RM 6	6	2	2	3,17	4	67%
CENTRO REGIONALE SANT'ALESSIO	1	2	1	4,00	0	0%
COMUNE DI FONTE NUOVA	2	2	2	3,92	0	0%
COMUNE DI POGGIO MIRTETO	1	1	1	3,67	0	0%
COMUNE DI SABAUDIA	3	5	3	3,77	1	33%
COMUNITA' MONTANA DELL'ANIENE	1	2	1	4,00	0	0%
CONSORZIO DEI COMUNI DEL CASSINATE	4	7	4	3,93	0	0%
CONSORZIO SOCIALE RIETI 1	2	3	2	3,44	0	0%
LIGURIA	11	11	8	3,57	2	18%
DISTRETTI SOCIO SANITARI 13 14 15 16	3	3	2	3,22	0	0%
DISTRETTO SOCIALE N. 7 SAVONESE	1	1	1	4,00	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 18	1	2	1	3,33	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO N° 2 SANREMESE	3	3	3	3,76	1	33%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 19 VAL DI MAGRA	1	2	1	3,83	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 6 BORMIDE	2	0	0	-	1	100%
LOMBARDIA	38	61	35	3,54	4	11%
CONSORZIO ERBESE SERVIZI ALLA PERSONA	2	2	2	3,50	0	0%
AMBITO TERRITORIALE N. 1 COMUNE DI BRESCIA - COLLEBEATO	3	2	2	3,50	1	33%
ATS BRIANZA	6	9	6	3,57	1	17%
AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME A.S.C.I.	1	2	1	3,67	0	0%
AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE	2	6	2	3,28	0	0%
AZIENDA SPECIALE CONSORTILE COMUNI INSIEME PER LO SVILUPPO	5	5	5	3,23	1	20%
Azienda speciale consortile del lodigiano per i servizi alla persona	4	9	4	3,37	0	0%
AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA	1	5	1	3,80	0	0%
CESANO BOSCONI	1	0	0	-	1	100%
COMUNE DI CREMONA	13	21	12	3,68	0	0%
MARCHE	143	207	135	3,78	3	2%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 19 - Comune capofila Fermo	7	14	7	3,69	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 20 - Capofila Comune di Porto S	2	3	2	4,00	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 21 - ENTE CAPOFILA COMUNE D	16	19	13	3,87	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 23 - UNIONE DEI COMUNI VALLA	1	2	1	4,00	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 24 - UNIONE MONTANA DEI SIBI	2	3	2	3,67	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 4 - Urbino	3	7	3	3,78	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 5 - Unione Montana del Montef	1	2	1	4,00	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 6 - comune Capofila Fano	12	20	12	3,51	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 7 - Ente capofila comune di Foss	1	1	1	4,00	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 8 - Ente Capofila COMUNE DI SE	6	10	6	4,00	1	17%
AZIENDA SERVIZI ALLA PERSONA ASP Ambito 9	7	6	6	3,89	0	0%
AMBITO TERRITORIALE 22	26	34	26	3,92	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 1 - COMUNE DI PESARO ENTE CAI	9	13	8	3,64	1	11%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 10 - UNIONE MONTANA DELL'ESI	1	1	1	4,00	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 11 - COMUNE DI ANCONA	9	12	8	3,67	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 12 - COMUNE CAPOFILA FALCON	7	11	7	3,72	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 13 - Ente capofila Comune di Osi	6	10	6	3,47	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 14 - COMUNE DI CIVITANOVA M	10	16	10	3,82	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 15 - Comune di Macerata Ente C	7	9	6	3,85	1	14%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 17 - UNIONE MONTANA ALTE VA	10	14	9	3,93	0	0%

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
MOLISE	42	73	42	3,83	1	2%
Ambito Territoriale di Isernia	6	9	6	3,80	0	0%
Ambito territoriale di Venafro	4	11	4	3,93	0	0%
Ambito Territoriale Sociale di Campobasso	7	13	7	3,41	0	0%
Ambito Territoriale Sociale di Larino	14	29	14	4,00	0	0%
ATS DI TERMOLI	3	3	3	3,50	1	33%
ATS Riccia-Bojano	8	8	8	3,90	0	0%
PIEMONTE	103	137	99	3,77	3	3%
Consorzio intercomunale servizi socio-assistenziali del Cusio	2	2	2	4,00	0	0%
Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali C.I.S. - Ciri	1	2	1	3,83	0	0%
Consorzio Intercomunale di Servizi	3	2	2	4,00	0	0%
Consorzio Intercomunale Servizi Sociali di Pinerolo	6	8	6	3,15	2	33%
Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali Biellese Orient	3	2	2	3,58	0	0%
Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali I.R.I.S.	8	21	8	3,97	0	0%
Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali Caluso C.I.S.S-	2	2	2	4,00	0	0%
Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale C.I.S.A. - ASTI SUD	3	6	3	3,77	0	0%
CONSORZIO MONVISO SOLIDALE	1	1	1	4,00	0	0%
CONSORZIO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI (COG	1	1	1	4,00	0	0%
CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN.RE.TE.	3	4	3	3,71	0	0%
CONSORZIO SOCIO ASSISTENZIALE ALBA LANGHE ROERO	9	9	9	3,74	0	0%
CSSAC	1	1	1	3,50	0	0%
SERVIZI SOCIALI DEL VERBANO	2	2	2	3,83	0	0%
Ufficio di Piano Area Nord - Provincia di Novara	3	7	3	3,98	0	0%
Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia	5	5	5	3,57	0	0%
Unione dei Comuni Nord Est Torino	6	8	6	3,85	0	0%
Unione Montana dei Comuni della Valsesia - Soggetto Gestore dell	1	0	0	-	0	100%
ASTI	3	7	3	3,88	0	0%
ATS CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE RIVOLI, RC	1	1	1	3,83	0	0%
C.I.S.S. 38 CUORGNE'	3	3	2	4,00	0	0%
C.S.S.M.	3	4	3	3,75	0	0%
CISSACA	4	5	4	3,96	0	0%
COMUNE DI TORINO	20	23	20	3,61	0	0%
COMUNE DI VERCELLI	2	2	2	3,50	1	50%
Con.I.S.A. "Valle di Susa"	4	4	4	3,71	0	0%
CONSORZIO C.I.S.A. DI GASSINO TORINESE	3	5	3	3,97	0	0%
PUGLIA	58	60	49	3,66	12	21%
Ambito Territoriale n. 3	2	0	0	-	2	100%
Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo	7	9	7	3,28	0	0%
Ambito Territoriale Sociale di Zona di Gallipoli	1	2	1	3,67	0	0%
Ambito Territoriale Sociale Lecce	1	0	0	-	1	100%
Ambito Territoriale Sociale Taranto n. 1	11	13	11	3,85	0	0%
Appennino Dauno Settentrionale	7	7	7	3,81	0	0%
Comune Conversano - Ufficio di Piano	4	7	4	3,63	0	0%
Consorzio per la realizzazione del sistema integrato di welfare	4	4	4	3,88	0	0%
Ambit Territoriale sociale N. 6	1	0	0	-	1	100%
Ambito di zona n. 53	1	0	0	-	1	100%
Ambito Sociale Territoriale Gioia del Colle	1	1	1	2,50	0	0%
Ambito Territoriale Sociale di Casarano	1	0	0	-	1	100%
Ambito Territoriale "Alto tavoliere"	2	2	2	2,83	1	50%
Ambito Territoriale di Altamura	1	0	0	-	1	100%
Ambito territoriale di Canosa di Puglia	1	0	0	-	1	100%
Ambito Territoriale Manfredonia	12	15	12	3,81	2	17%
Ambito Territoriale Martina Franca	1	0	0	-	1	100%

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
SARDEGNA	247	251	194	3,69	33	13%
PLUS GUSPINI	8	0	0	-	5	100%
PLUS IGLESIAS	12	17	12	3,81	0	0%
PLUS NUORO	20	2	2	3,00	9	45%
PLUS OGLIASTRA	13	15	10	3,77	2	15%
PLUS OLBIA	5	4	4	3,75	0	0%
PLUS ORISTANO	15	16	13	3,79	0	0%
PLUS OZIERI	6	5	4	3,90	1	17%
PLUS QUARTU PARTEOLLA	19	22	16	3,58	4	21%
PLUS SANLURI	9	11	9	3,68	0	0%
PLUS SARCIDANO BARBAGIA DI SEULO	17	17	17	3,35	3	18%
PLUS SASSARI	9	8	7	3,64	3	33%
PLUS SINISCOLA	6	7	5	3,64	0	0%
PLUS TEMPIO	2	4	2	3,17	0	0%
UNIONE DEI COMUNI DEL MARGHINE	1	1	1	4,00	0	0%
UNIONE DEI COMUNI SARRABUS	2	2	2	3,50	0	0%
COMUNITA' MONTANA GENNARGENTU MANDROLISAI	7	8	6	3,83	0	0%
PLUS 21	9	3	3	3,64	2	22%
PLUS ALES TERRALBA	16	19	15	3,62	0	0%
PLUS ALGHERO	8	13	8	3,78	0	0%
PLUS ANGLONA COROS FIGULINAS	13	15	13	3,84	1	8%
PLUS AREA OVEST	12	16	11	3,90	0	0%
PLUS CARBONIA	15	19	15	3,74	0	0%
PLUS CITTA' DI CAGLIARI	17	22	16	3,66	2	12%
PLUS GHILARZA BOSA	6	5	3	3,77	1	17%
SICILIA	507	686	468	3,80	38	7%
DISTRETTO SANITARIO 1	7	8	7	3,58	2	29%
DISTRETTO SANITARIO 42	14	19	13	3,76	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 3	3	0	0	-	3	100%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 36	4	3	3	3,83	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 4	23	0	0	-	23	100%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 45	7	10	7	3,67	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 48	28	31	28	4,00	1	4%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 49	22	27	20	3,75	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 52	3	3	3	3,83	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 53	3	0	0	-	3	100%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 11	18	34	18	3,86	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 19	4	4	4	3,71	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 20	7	10	7	3,88	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 22	5	8	5	3,27	1	20%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 23	169	270	168	3,85	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 27	10	12	10	3,93	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 5	7	11	7	3,88	0	0%
DISTRETTO SOCIO SANITARIO 9	36	51	36	3,85	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 44	20	31	20	3,66	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 14	5	5	5	3,83	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 34	54	57	54	3,89	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 35	1	1	1	3,60	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 40	3	0	0	-	1	100%
DISTRETTO SANITARIO 41 E 55	2	3	2	3,00	2	0%
DISTRETTO SANITARIO 54	2	0	0	-	2	100%
DISTRETTO SANITARIO 6	44	81	44	3,57	0	0%
DISTRETTO SANITARIO 7	6	7	6	3,76	0	0%

Regione /Ambito	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	N. individui PERCETTORI di una o più prestazioni	Indice di GRADIMENTO	MANCATI PERCETTORI per responsabilità dell'ambito	% di inadempienza
TOSCANA	64	73	57	3,66	5	8%
SOCIETA' DELLA SALUTE PISTOIESE	1	2	1	3,42	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE PRATESE	5	6	5	3,78	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE SENESE	2	2	2	3,92	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE VAL DI CORNIA	4	9	4	3,80	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE VALDARNO INFERIORE	1	1	1	4,00	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE VALDARNO SUPERIORE	4	1	2	3,50	2	50%
SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA FIORENTINA NORD OVEST	5	5	5	3,67	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA PISANA	10	9	8	3,70	1	10%
UNIONE DEI COMUNI MONTANI DEL CASENTINO	1	1	1	4,00	0	0%
UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALTIBERINA TOSCANA	2	2	1	4,00	0	0%
AZIENDA USL TOSCANA CENTRO - ZONA DISTRETTO FIORENTINA SU	4	8	4	3,50	0	0%
AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST - AMBITO TERRITORIALE VERS	1	2	1	3,25	0	0%
COMUNE DI LIVORNO	6	4	4	4,00	0	0%
SDS AMIATA GROSSETANA	1	1	1	3,67	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE DEL MUGELLO	4	6	4	3,54	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA LUNIGIANA	4	4	4	3,88	0	0%
SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDERA	2	3	2	3,11	1	50%
SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDINIEVOLE	2	2	2	3,42	1	50%
SOCIETA' DELLA SALUTE DI FIRENZE	5	5	5	3,43	0	0%
TRENTINO ALTO ADIGE	1	0	0	-	0	100%
COMUNITA' della VALLAGARINA	1	0	0	-	0	100%
UMBRIA	61	82	59	3,84	2	3%
ZONA SOCIALE N. 1:CITTA' DI CASTELLO	3	6	3	3,97	0	0%
AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 8 FOLIGNO	10	13	8	3,78	1	10%
ZONA SOCIALE 10: TERNI	8	11	8	3,62	1	13%
ZONA SOCIALE 11 : NARNI	4	5	4	4,00	0	0%
ZONA SOCIALE 12:ORVIETO	5	5	5	3,93	0	0%
ZONA SOCIALE 2: PERUGIA	11	12	11	3,82	0	0%
ZONA SOCIALE 3: ASSISI	4	4	4	3,83	0	0%
ZONA SOCIALE 4: MARSCIANO	2	3	2	3,22	0	0%
ZONA SOCIALE 7: GUBBIO	6	13	6	3,99	0	0%
ZONA SOCIALE 9: SPOLETO	8	10	8	4,00	0	0%
VENETO	115	115	93	3,64	21	18%
Comune di Rovigo capofila dell'ex distretto 1 e dell' Unione comun	9	1	1	3,00	6	67%
Comune di Torrelvicino per Territorio di Competenza della conf	4	4	3	3,61	0	0%
Distretto Asolo dell'Azienda ULSS n. 2 - Marca Trevigiana	10	16	10	3,77	0	0%
Ente locale - Comune di Vicenza Capofila Ambito Distretto Est AUL	5	6	5	3,75	0	0%
ISRAA per Comuni appartenenti alla ex ULSS 9 (parte dell' attuale U	5	6	5	3,42	0	0%
Istituto Cesana Malanotti per i comuni ex Azienda ULSS 7 (parte de	8	6	6	3,22	5	63%
Raggruppamento 17 comuni Ex Ulss 13 - Comune Capofila : Comuni	6	6	6	3,14	1	17%
Ambito costituito dai comuni di Venezia (Capofila), Marcon, Cavall	2	3	2	3,78	0	0%
Ats 2 (comuni distretto 2 dell' Ulss 1 Dolomiti)	3	3	3	3,72	0	0%
ATS Azienda ULSS 9 Distretti 1 e 2 e 3	18	18	15	3,73	5	28%
Azienda Ulss 6 EUGANEA	15	14	12	3,67	1	7%
AZIENDA ULSS 4 VENETO ORIENTALE	4	4	4	3,71	1	25%
Azienda ULSS n.1 Dolomiti-Distretto di Belluno	2	1	1	3,67	1	50%
Centro servizi assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle per i co	1	1	1	4,00	0	0%
Comune capofila Bussoleto (VR) per Ambito Territoriale Ulss 9 Sc	20	22	16	3,73	1	5%
Comune Capofila S. Bonifacio per i COMUNI DELL'EST VERONESE	3	4	3	3,52	0	0%
Totale complessivo	2121	2662	1879	3,75	204	10%

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
1	LOMBARDIA	CESANO BOSCONI	1	0	-
2	EMILIA ROMAGNA	Unione di Comuni Val Marecchia	2	0	-
3	LAZIO	MUNICIPIO III	1	0	-
4	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N. 4 PELIGNO	5	0	-
5	CAMPANIA	AMBITO A6 MUGNANO DEL CARDINALE	1	0	-
6	CAMPANIA	Ambito C10 MONDRAGONE	1	0	-
7	CAMPANIA	AMBITO C6 CASALUCE	2	0	-
8	CAMPANIA	Ambito N 12 Comune di Pozzuoli	1	0	-
9	CAMPANIA	Ambito N 19 Afragola	1	0	-
10	CAMPANIA	Ambito N 23 Comune di Nola	1	0	-
11	CAMPANIA	AMBITO TERRITORIALE C9 – SPARANISE	1	0	-
12	CAMPANIA	ASSOCIAZIONE TEMPORANEA DI SCOPO SOGGETTO PUBBLICO C	2	0	-
13	PUGLIA	Ambit Territoriale sociale N. 6	1	0	-
14	PUGLIA	Ambito di zona n. 53	1	0	-
15	PUGLIA	Ambito Territoriale Sociale di Casarano	1	0	-
16	PUGLIA	Ambito Territoriale di Altamura	1	0	-
17	PUGLIA	Ambito territoriale di Canosa di Puglia	1	0	-
18	PUGLIA	Ambito Territoriale Martina Franca	1	0	-
19	PUGLIA	Ambito Territoriale n. 3	2	0	-
20	PUGLIA	Ambito Territoriale Sociale Lecce	1	0	-
21	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N3 TAURIANOVA (RC)	1	0	-
22	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 54	2	0	-
23	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 3	3	0	-
24	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 4	23	0	-
25	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 53	3	0	-
26	LIGURIA	DISTRETTO SOCIOSANITARIO 6 BORMIDE	2	0	-
27	SARDEGNA	PLUS GUSPINI	8	0	-
28	CAMPANIA	Ambito C2 Capofila Comune Maddaloni	3	0	-
29	CAMPANIA	Piano Sociale di Zona Ambito S10 SALA CONSILINA	4	0	-
30	CALABRIA	ASP DISTRETTO CATANZARO LIDO	5	0	-
31	CAMPANIA	Ambito N 01 COMUNE DI NAPOLI	7	0	-
32	CAMPANIA	Ambito N 29 Ercolano	3	0	-
33	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 02) N. 01 CASTROVILLARI (C	3	0	-
34	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 40	3	0	-
35	PIEMONTE	Unione Montana dei Comuni della Valsesia - Soggetto Gestore	1	0	-
36	TRENTINO ALTO AD	COMUNITA' della VALLAGARINA	1	0	-
37	EMILIA ROMAGNA	Comune di Fiorenzuola D'Arda	1	0	-
38	EMILIA ROMAGNA	Distretto Sud - Est	1	0	-
39	EMILIA ROMAGNA	Unione Comuni del Sorbara	1	0	-
40	EMILIA ROMAGNA	Unione dei Comuni dell'Appennino Bolognese	1	0	-
41	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE SOCIALE N. 2 MARSICA	1	0	-
42	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N. 02 GIOIA TAURO (RC)	1	0	-
43	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N.3 TROPEA - SPILINGA (VV)	1	0	-
44	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO N.4 IONIO NORD TREBISACCE (C	1	0	-
45	CAMPANIA	Ambito N 33 Sorrento	3	6	1,97
46	PUGLIA	Ambito Sociale Territoriale Gioia del Colle	1	1	2,50
47	PUGLIA	Ambito Territoriale "Alto tavoliere"	2	2	2,83
48	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 03) N.01 ROSSANO	2	4	2,83

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
49	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.19 - VESTINO	1	1	3,00
50	CAMPANIA	Ambito Territoriale Sociale C01 - Comune capofila CASERTA	4	1	3,00
51	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 41 E 55	2	3	3,00
52	VENETO	Comune di Rovigo capofila dell'ex distretto 1 e dell' Unione co	9	1	3,00
53	SARDEGNA	PLUS NUORO	20	2	3,00
54	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE MARRUCINO N.13	1	1	3,00
55	CAMPANIA	Ambito N 32 Comune di S. Antonio Abate	3	4	3,00
56	CAMPANIA	Azienda Speciale Consortile/Consorzio	1	2	3,00
57	BASILICATA	COMUNE DI POTENZA	4	3	3,00
58	LAZIO	INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA DISTRETTO FORMIA GAETA	5	7	3,10
59	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDERA	2	3	3,11
60	VENETO	Raggruppamento 17 comuni Ex Ulss 13 - Comune Capofila : Con	6	6	3,14
61	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale Servizi Sociali di Pinerolo	6	8	3,15
62	LAZIO	UNIONE DEI COMUNI DELL'ALTA SABINA (Distretto RI/3)	2	2	3,17
63	LAZIO	ASL RM 6	6	2	3,17
64	LAZIO	DISTRETTO SOCIO SANITARIO RM 5/3	2	2	3,17
65	SARDEGNA	PLUS TEMPIO	2	4	3,17
66	VENETO	Istituto Cesana Malanotti per i comuni ex Azienda ULSS 7 (part	8	6	3,22
67	LIGURIA	DISTRETTI SOCIO SANITARI 13 14 15 16	3	3	3,22
68	UMBRIA	ZONA SOCIALE 4: MARSCIANO	2	3	3,22
69	LOMBARDIA	AZIENDA SPECIALE CONSORTILE COMUNI INSIEME PER LO SVILU	5	5	3,23
70	TOSCANA	AZIENDA USL TOSCANA NORD OVEST - AMBITO TERRITORIALE V	1	2	3,25
71	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 22	5	8	3,27
72	LOMBARDIA	AZIENDA SOCIO SANITARIA TERRITORIALE	2	6	3,28
73	EMILIA ROMAGNA	Unione Bassa Reggiana	2	3	3,28
74	PUGLIA	Ambito Territoriale Sociale di Gagliano del Capo	7	9	3,28
75	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 05) N. 04 CROTONE	7	7	3,31
76	CAMPANIA	Ambito N 26 Comune di San Giuseppe V.	3	3	3,33
77	LIGURIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO N. 18	1	2	3,33
78	CALABRIA	AMBITO TERRITORIALE 14 - VILLA SAN GIOVANNI (RC)	2	4	3,33
79	CALABRIA	DOSTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N.02 RENDE (CS)	1	2	3,33
80	SARDEGNA	PLUS SARCIDANO BARBAGIA DI SEULO	17	17	3,35
81	LOMBARDIA	Azienda speciale consortile del lodigiano per i servizi alla persc	4	9	3,37
82	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.5 "MONTAGNE AQUILANE"	1	5	3,40
83	CAMPANIA	Ambito N 17 Sant'Antimo	5	5	3,40
84	MOLISE	Ambito Territoriale Sociale di Campobasso	7	13	3,41
85	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDINIEVOLE	2	2	3,42
86	VENETO	ISRAA per Comuni appartenenti alla ex ULSS 9 (parte dell' attua	5	6	3,42
87	EMILIA ROMAGNA	Unione dei Comuni della Bassa Romagna	1	2	3,42
88	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE PISTOIESE	1	2	3,42
89	BASILICATA	COMUNE DI MATERA	5	6	3,42
90	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE DI FIRENZE	5	5	3,43
91	LAZIO	CONSORZIO SOCIALE RIETI 1	2	3	3,44
92	EMILIA ROMAGNA	Distretto San Lazzaro di Savena	10	9	3,46
93	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 13 - Ente capofila Comune di	6	10	3,47
94	PIEMONTE	COMUNE DI VERCELLI	2	2	3,50
95	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE VALDARNO SUPERIORE	4	1	3,50
96	LAZIO	DISTRETTO SOCIALE B	2	1	3,50
97	LOMBARDIA	AMBITO TERRITORIALE N. 1 COMUNE DI BRESCIA - COLLEBEATO	3	2	3,50
98	MOLISE	ATS DI TERMOLI	3	3	3,50
99	PIEMONTE	CSSAC	1	1	3,50

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
100	LOMBARDIA	CONSORZIO ERBESE SERVIZI ALLA PERSONA	2	2	3,50
101	TOSCANA	AZIENDA USL TOSCANA CENTRO - ZONA DISTRETTO FIORENTINA	4	8	3,50
102	LAZIO	DISTRETTO SOCIO-SANITARIO LT4	2	4	3,50
103	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.3 AVEZZANO	2	4	3,50
104	CAMPANIA	Ambito S07 Comune di Roccadaspide	2	2	3,50
105	SARDEGNA	UNIONE DEI COMUNI SARRABUS	2	2	3,50
106	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 6 – comune Capofila Fano	12	20	3,51
107	CALABRIA	COPROSS - CONSORZIO PROVINCIALE PER I SERVIZI SOCIALI	9	12	3,51
108	VENETO	Comune Capofila S. Bonifacio per i COMUNI DELL'EST VERONESI	3	4	3,52
109	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE DEL MUGELLO	4	6	3,54
110	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.22 TORDINO-VOMANO	5	7	3,55
111	PIEMONTE	Unione dei Comuni di Moncalieri, Trofarello, La Loggia	5	5	3,57
112	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 6	44	81	3,57
113	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 01) N.2 Paola Cetraro	5	14	3,57
114	LOMBARDIA	ATS BRIANZA	6	9	3,57
115	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 1	7	8	3,58
116	SARDEGNA	PLUS QUARTU PARTEOLLA	19	22	3,58
117	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali Biellese Or	3	2	3,58
118	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N. 01 COSENZA	7	5	3,60
119	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 35	1	1	3,60
120	PIEMONTE	COMUNE DI TORINO	20	23	3,61
121	EMILIA ROMAGNA	Comune Codigoro	4	3	3,61
122	VENETO	Comune di Torrebelvicino per Territorio di Competenza della c	4	4	3,61
123	CALABRIA	DISTRETTO N. 1 CATANZARO	4	7	3,62
124	SARDEGNA	PLUS ALES TERRALBA	16	19	3,62
125	UMBRIA	ZONA SOCIALE 10: TERNI	8	11	3,62
126	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 08) N.01 VIBO VALENTIA	8	9	3,63
127	PUGLIA	Comune Conversano - Ufficio di Piano	4	7	3,63
128	SARDEGNA	PLUS 21	9	3	3,64
129	SARDEGNA	PLUS SASSARI	9	8	3,64
130	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 1 - COMUNE DI PESARO ENTE	9	13	3,64
131	SARDEGNA	PLUS SINISCOLA	6	7	3,64
132	CAMPANIA	Consorzio dei Servizi Sociali Alta Irpinia A3 LIONI	8	11	3,65
133	SARDEGNA	PLUS CITTA' DI CAGLIARI	17	22	3,66
134	LAZIO	DISTRETTO SOCIO SANITARIO RMH1	9	10	3,66
135	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 44	20	31	3,66
136	VENETO	Azienda ULSS n.1 Dolomiti-Distretto di Belluno	2	1	3,67
137	VENETO	Azienda Ulss 6 EUGANEA	15	14	3,67
138	LOMBARDIA	AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME A.S.C.I.	1	2	3,67
139	EMILIA ROMAGNA	Unione Reno Galliera	4	3	3,67
140	TOSCANA	SDS AMIATA GROSSETANA	1	1	3,67
141	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA FIORENTINA NORD OVEST	5	5	3,67
142	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 11 - COMUNE DI ANCONA	9	12	3,67
143	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 24 - UNIONE MONTANA DEI	2	3	3,67
144	LAZIO	COMUNE DI POGGIO MIRTETO	1	1	3,67
145	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.14 - ALTO VASTESE	1	1	3,67
146	CAMPANIA	Ambito Sociale S01_1 NOCERA INFERIORE	4	4	3,67
147	CAMPANIA	Ambito Territoriale S 4 - Pontecagnano - Faiano	3	3	3,67
148	PUGLIA	Ambito Territoriale Sociale di Zona di Gallipoli	1	2	3,67
149	BASILICATA	AMBITO SOCIO TERRITORIALE ALTO BASENTO	1	1	3,67

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
150	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 45	7	10	3,67
151	EMILIA ROMAGNA	Comune di Ferrara	5	10	3,67
152	LOMBARDIA	COMUNE DI CREMONA	13	21	3,68
153	SARDEGNA	PLUS SANLURI	9	11	3,68
154	EMILIA ROMAGNA	Unione Romagna Faentina	5	7	3,69
155	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 19 - Comune capofila Fermo	7	14	3,69
156	EMILIA ROMAGNA	Comune di Bologna	10	9	3,70
157	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA PISANA	10	9	3,70
158	CAMPANIA	Ambito Territoriale Sociale S3 ex S5 -Eboli capofila	21	36	3,71
159	VENETO	AZIENDA ULSS 4 VENETO ORIENTALE	4	4	3,71
160	PIEMONTE	Con.I.S.A. "Valle di Susa"	4	4	3,71
161	PIEMONTE	CONSORZIO SERVIZI SOCIALI IN.RE.TE.	3	4	3,71
162	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 19	4	4	3,71
163	BASILICATA	AMBITO SOCIO TERRITORIALE LAGONEGRESE-POLLINO	22	30	3,72
164	VENETO	Ats 2 (comuni distretto 2 dell' Ulss 1 Dolomiti)	3	3	3,72
165	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 12 - COMUNE CAPOFILA FALC	7	11	3,72
166	VENETO	Comune capofila Bussolengo (VR) per Ambito Territoriale Ulss	20	22	3,73
167	VENETO	ATS Azienda ULSS 9 Distretti 1 e 2 e 3	18	18	3,73
168	LAZIO	MUNICIPIO I	14	15	3,73
169	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.15- PESCARA	5	5	3,73
170	PIEMONTE	CONSORZIO SOCIO ASSISTENZIALE ALBA LANGHE ROERO	9	9	3,74
171	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N. 11	27	29	3,74
172	SARDEGNA	PLUS CARBONIA	15	19	3,74
173	PIEMONTE	C.S.S.M.	3	4	3,75
174	VENETO	Ente locale - Comune di Vicenza Capofila Ambito Distretto Est	5	6	3,75
175	EMILIA ROMAGNA	Asp Circondario Imolese	1	2	3,75
176	EMILIA ROMAGNA	Comune di Forlì	2	2	3,75
177	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 49	22	27	3,75
178	SARDEGNA	PLUS OLBIA	5	4	3,75
179	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 7	6	7	3,76
180	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 42	14	19	3,76
181	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.24 GRAN SASSO -LAGA	16	18	3,76
182	LIGURIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO N° 2 SANREMESE	3	3	3,76
183	CALABRIA	DiSTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 08) N.02 SERRA SAN BRUNC	17	23	3,77
184	CALABRIA	DISTRETTO NORD ASP N. 05 CAULONIA (RC)	7	8	3,77
185	SARDEGNA	PLUS GHILARZA BOSA	6	5	3,77
186	LAZIO	COMUNE DI SABAUDIA	3	5	3,77
187	VENETO	Distretto Asolo dell'Azienda ULSS n. 2 - Marca Trevigiana	10	16	3,77
188	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale Socio Assistenziale C.I.S.A. - ASTI SUD	3	6	3,77
189	SARDEGNA	PLUS OGLIASTRA	13	15	3,77
190	CAMPANIA	AMBITO TERRITORIALE B05 - MORCONE Ente capofila	10	14	3,78
191	VENETO	Ambito costituito dai comuni di Venezia (Capofila), Marcon, Ca	2	3	3,78
192	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE PRATESE	5	6	3,78
193	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 4 - Urbino	3	7	3,78
194	UMBRIA	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE 8 FOLIGNO	10	13	3,78
195	SARDEGNA	PLUS ALGHERO	8	13	3,78
196	SARDEGNA	PLUS ORISTANO	15	16	3,79
197	CAMPANIA	AMBITO TERRITORIALE B2 S. GIORGIO DEL SANNIO	16	17	3,79
198	MOLISE	Ambito Territoriale di Isernia	6	9	3,80
199	LOMBARDIA	AZIENDA TERRITORIALE PER I SERVIZI ALLA PERSONA	1	5	3,80

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
200	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE VAL DI CORNIA	4	9	3,80
201	CAMPANIA	Ambito Territoriale Sociale B01 - Comune capofila delegato CE	33	55	3,80
202	CAMPANIA	Ambito N 30 Comune di Torre Annunziata	6	13	3,81
203	PUGLIA	Appennino Dauno Settentrionale	7	7	3,81
204	PUGLIA	Ambito Territoriale Manfredonia	12	15	3,81
205	SARDEGNA	PLUS IGLESIAS	12	17	3,81
206	UMBRIA	ZONA SOCIALE 2: PERUGIA	11	12	3,82
207	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 14 - COMUNE DI CIVITANOVA	10	16	3,82
208	SARDEGNA	COMUNITA' MONTANA GENNARGENTU MANDROLISAI	7	8	3,83
209	PIEMONTE	ATS CONSORZIO INTERCOMUNALE SOCIO ASSISTENZIALE RIVOL	1	1	3,83
210	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale dei Servizi Socio Assistenziali C.I.S. -	1	2	3,83
211	PIEMONTE	SERVIZI SOCIALI DEL VERBANO	2	2	3,83
212	LIGURIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 19 VAL DI MAGRA	1	2	3,83
213	EMILIA ROMAGNA	Comune di Ravenna	2	2	3,83
214	UMBRIA	ZONA SOCIALE 3: ASSISI	4	4	3,83
215	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 14	5	5	3,83
216	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 36	4	3	3,83
217	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 52	3	3	3,83
218	SARDEGNA	PLUS ANGLONA COROS FIGULINAS	13	15	3,84
219	PUGLIA	Ambito Territoriale Sociale Taranto n. 1	11	13	3,85
220	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N. 8 CHIETI	9	8	3,85
221	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 15 - Comune di Macerata Ent	7	9	3,85
222	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 9	36	51	3,85
223	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 23	169	270	3,85
224	PIEMONTE	Unione dei Comuni Nord Est Torino	6	8	3,85
225	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 04) N.04 ROGLIANO (CS)	15	24	3,85
226	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 11	18	34	3,86
227	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.20 - TERAMO	5	9	3,87
228	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 21 - ENTE CAPOFILA COMUN	16	19	3,87
229	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA LUNIGIANA	4	4	3,88
230	CAMPANIA	Ambito S9 Comune Sapri Capofila	10	20	3,88
231	PUGLIA	Consorzio per la realizzazione del sistema integrato di welfare	4	4	3,88
232	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 5	7	11	3,88
233	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.7 VASTESE	11	11	3,88
234	PIEMONTE	ASTI	3	7	3,88
235	EMILIA ROMAGNA	Unione Terre d'Acqua	10	12	3,88
236	CAMPANIA	Consorzio Ambito A5 (AV) Atripalda	8	12	3,88
237	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.23 - FINO - CERRANO	21	21	3,88
238	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 20	7	10	3,88
239	CAMPANIA	Ambito N 11 Comune di Portici	28	30	3,89
240	MARCHE	AZIENDA SERVIZI ALLA PEROSNA ASP Ambito 9	7	6	3,89
241	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.12	2	3	3,89
242	SICILIA	DISTRETTO SANITARIO 34	54	57	3,89
243	CAMPANIA	PIANO SOCIALE DI ZONA S/8 VALLO DELLA LUCANIA	26	37	3,89
244	MOLISE	ATS Riccia-Bojano	8	8	3,90
245	EMILIA ROMAGNA	Unione Comuni Valle del Savio	6	10	3,90
246	SARDEGNA	PLUS OZIERI	6	5	3,90
247	SARDEGNA	PLUS AREA OVEST	12	16	3,90
248	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.18 -MONTESILVANO	26	50	3,91
249	EMILIA ROMAGNA	Unione Valle del Reno Lavino e Samoggia	1	2	3,92

	REGIONE	AMBITO	N. QUESTIONARI	N. PRESTAZIONI	INDICE DI GRADIMENTO
250	LAZIO	DISTRETTO SOCIO-ASSISTENZIALE A	5	4	3,92
251	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE SENESE	2	2	3,92
252	LAZIO	A.I.P.E.S.	2	2	3,92
253	LAZIO	COMUNE DI FONTE NUOVA	2	2	3,92
254	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE 22	26	34	3,92
255	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.9	9	16	3,93
256	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 17 - UNIONE MONTANA ALTE	10	14	3,93
257	LAZIO	CONSORZIO DEI COMUNI DEL CASSINATE	4	7	3,93
258	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 27	10	12	3,93
259	UMBRIA	ZONA SOCIALE 12:ORVIETO	5	5	3,93
260	MOLISE	Ambito territoriale di Venafro	4	11	3,93
261	CAMPANIA	Ambito Territoriale Sociale B04 - Comune capofila delegato Sa	29	47	3,94
262	CAMPANIA	Piano di Zona Ambito S2 - Cava de' Tirreni - Costiera Amalfitana	4	4	3,96
263	PIEMONTE	CISSACA	4	5	3,96
264	UMBRIA	ZONA SOCIALE N. 1:CITTA' DI CASTELLO	3	6	3,97
265	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 01) N. 03 Amantea	19	34	3,97
266	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO - SANITARIO (ASL 09) N. 02 DISTRETTO SUD LC	7	5	3,97
267	PIEMONTE	CONSORZIO C.I.S.A. DI GASSINO TORINESE	3	5	3,97
268	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali I.R.I.S.	8	21	3,97
269	PIEMONTE	Ufficio di Piano Area Nord - Provincia di Novara	3	7	3,98
270	CAMPANIA	Ambito S1 -2 Comune Capofila Scafati (SA)	8	9	3,98
271	UMBRIA	ZONA SOCIALE 7: GUBBIO	6	13	3,99
272	LAZIO	DISTRETTO VT 5	2	2	4,00
273	SICILIA	DISTRETTO SOCIO SANITARIO 48	28	31	4,00
274	CAMPANIA	L'Azienda consortile per la gestione delle politiche sociali nell'	7	7	4,00
275	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 8 - Ente Capofila COMUNE D	6	10	4,00
276	PIEMONTE	C.I.S.S. 38 CUORGNE'	3	3	4,00
277	PIEMONTE	Consorzio intercomunale servizi socio-assistenziali del Cusio	2	2	4,00
278	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale di Servizi	3	2	4,00
279	PIEMONTE	Consorzio Intercomunale Servizi Socio-Assistenziali Caluso C.I.	2	2	4,00
280	PIEMONTE	CONSORZIO MONVISO SOLIDALE	1	1	4,00
281	PIEMONTE	CONSORZIO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZALI (1	1	4,00
282	LIGURIA	DISTRETTO SOCIALE N. 7 SAVONESE	1	1	4,00
283	VENETO	Centro servizi assistenziali S. Antonio Chiampo e Alta Valle per	1	1	4,00
284	EMILIA ROMAGNA	Comune di Piacenza	2	2	4,00
285	TOSCANA	COMUNE DI LIVORNO	6	4	4,00
286	TOSCANA	SOCIETA' DELLA SALUTE VALDARNO INFERIORE	1	1	4,00
287	TOSCANA	UNIONE DEI COMUNI MONTANI DEL CASENTINO	1	1	4,00
288	TOSCANA	UNIONE MONTANA DEI COMUNI DELLA VALTIBERINA TOSCANA	2	2	4,00
289	UMBRIA	ZONA SOCIALE 11 : NARNI	4	5	4,00
290	UMBRIA	ZONA SOCIALE 9: SPOLETO	8	10	4,00
291	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 10 - UNIONE MONTANA DELL	1	1	4,00
292	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 20 - Capofila Comune di Por	2	3	4,00
293	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 23 - UNIONE DEI COMUNI VA	1	2	4,00
294	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 5 - Unione Montana del Mor	1	2	4,00
295	MARCHE	AMBITO TERRITORIALE SOCIALE N. 7 - Ente capofila comune di I	1	1	4,00
296	LAZIO	CENTRO REGIONALE SANT'ALESSIO	1	2	4,00
297	LAZIO	COMUNITA' MONTANA DELL'ANIENE	1	2	4,00
298	LAZIO	DISTRETTO VT 1	2	2	4,00
299	LAZIO	DISTRETTO VT 4	6	6	4,00
300	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE 17	2	2	4,00
301	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.10	4	4	4,00
302	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.16- METROPOLITANO	1	2	4,00
303	ABRUZZO	AMBITO DISTRETTUALE N.21 VAL VIBRATA	1	1	4,00
304	MOLISE	Ambito Territoriale Sociale di Larino	14	29	4,00
305	CAMPANIA	Ambito N 13 Comune di Ischia	2	1	4,00
306	CAMPANIA	Ambito N 18 Casoria	3	4	4,00
307	CAMPANIA	Ambito N 25 Comune di Pomigliano D'Arco	1	2	4,00
308	CALABRIA	DISTRETTO SOCIO -SANITARIO (ASL 07) N.03 SOVERATO (CZ)	1	2	4,00
309	SARDEGNA	UNIONE DEI COMUNI DEL MARGHINE	1	1	4,00

Sintesi delle risposte aperte

IMPLEMENTAZIONE DEI SERVIZI E POTENZIAMENTO IN AIUTO ALLE FAMIGLIE	FORMAZIONE E INFORMAZIONE	PROGETTO HCP IN GENERALE (burocrazia – procedura informatica – organizzazione)	DISSERVIZI
Accompagnatore per attività sportive	Utilizzare addetti del Servizio Civile	Ancora troppa burocrazia amministrativa	Maggiore attenzione ai minori ed alle famiglie
Fornitura di prodotti erboristici	Servizio centralino per i casi urgenti (call center dedicato)	Procedura informatica complessa (SEMPLIFICARE)	Lentezza nelle comunicazioni
Pasti a domicilio	Disporre ogni mese (tramite mail) del piano degli interventi previsti dalla Cooperativa di riferimento	Spesso si deve ricorrere al CAF senza considerare le difficoltà dell'invalide sia dal punto di vista fisico e anche territoriale negli spostamenti	Incompetenza degli operatori del call center
Attività fisiatrica	Nessuna o poca informazione sul Progetto HCP in generale	Ambiti territoriali troppo restrittivi	Rispondere agli utenti che segnalano malfunzionamenti anche procedurali
Supporto psicologico anche per familiari	Creazione di uno sportello fisico HCP in ogni Dir. Provinciale da poter contattare anche telefonicamente	Famiglie troppo aggravate e penalizzate dalle competenze attribuitegli; la parte economica specialmente dovrebbe essere gestita tra chi eroga il servizio ed il gestore di riferimento ASP Comune e NON DAL BENEFICIARIO DELLA PRESTAZIONE	Mancata la continuità delle prestazioni
Necessario un servizio infermieristico	Nessuna o scarsa formazione e professionalità degli operatori/assistenti sociali	Dedicare giornata/e in ogni Ambito, per confrontarsi e socializzare tra familiari al fine di condividere le esperienze del progetto	Mancato o ritardato rimborso degli ausili acquistati a causa delle Cooperative che non emettono fatture

Più ore per gli operatori socio-sanitari	Maggior controllo sui preposti al servizio e sulle Cooperative con eventuale penalizzazione dei responsabili	Le prestazioni integrative dovrebbero essere gestite SOLO dall'INPS	Mancata tempestività nell'erogazione delle prestazioni prevalenti e/o integrative
Prevedere assistenza anche per uscire di casa	Prevedere il supporto degli assistenti sociali per le procedure burocratiche	Migliorare il sito INPS poco comprensibile anche nel linguaggio	Mancato o ritardato pagamento della prestazione
Includere un servizio trasporto e taxi sociale		Compilazione complessa delle schede relative al rendiconto del servizio – SEMPLIFICARE	Assenza di controllo sugli Ambiti che non rispettano gli impegni presi
Prevedere una giornata di svago per il paziente (teatro, cinema, carte ecc.)		Possibilità di presentare la domanda HCP direttamente tramite Ambito	Per più figli disabili in famiglia, difficoltà ad avere contratti diversi a seconda delle diverse esigenze
Prevedere ore di assistenza notturne		Considerare il periodo di assistenza (familiare) al disabile, come periodo utile ai fini pensionistici	Servizi troppo costosi perché affidati a Cooperative, meglio prevedere un budget da assegnare con obbligo di utilizzo solo per le finalità del progetto
Disporre di operatori anche nei giorni di festa e fine settimana		Trasmissione del questionario per e-mail	Le modalità di concorso alla spese delle rette del centro diurno, costringono ad emettere DOPPIA FATTURA con aggravio di spese bancarie
Prevedere anche giorni di vacanza da condividere con personale qualificato		Semplificare il questionario con uso di termini più comprensibili e meno tecnici	

Disporre di autisti che su prenotazione possono accompagnare l'invalido alle visite mediche		Accettare anche IBAN libretto postale e relativo versamento in Posta	
Strutture che possono ospitare il malato nelle ore diurne per dare sollievo ai familiari		Annullare la conferma mensile (dal 10 al 14) delle prestazioni intervenendo, semmai, solo se occorre fare segnalazioni particolari	
Estendere il beneficio economico ai familiari che si fanno carico dell'invalido		Prevedere un supporto economico quando alcune prestazioni non sono previste	
Accompagnatore per utilizzo di mezzi pubblici		Ripristino dello sportello sociale	
Prevedere un maggior anticipo quando il pagamento viene posticipato		Come da vecchia gestione, attribuire il servizio alle Case manager	
		Possibilità di sostituire l'operatore sociale	
Centro diurno per disabilità psichica;			
Rieducazione motoria in acqua;			
Servizi per AUTISTICI MAGGIORENNI e personale specializzato;			
Inserimento lavorativo o di tirocinio presso strutture pubbliche e private;			
Letto e materasso ortopedico;			
Incremento fornitura materiali.			