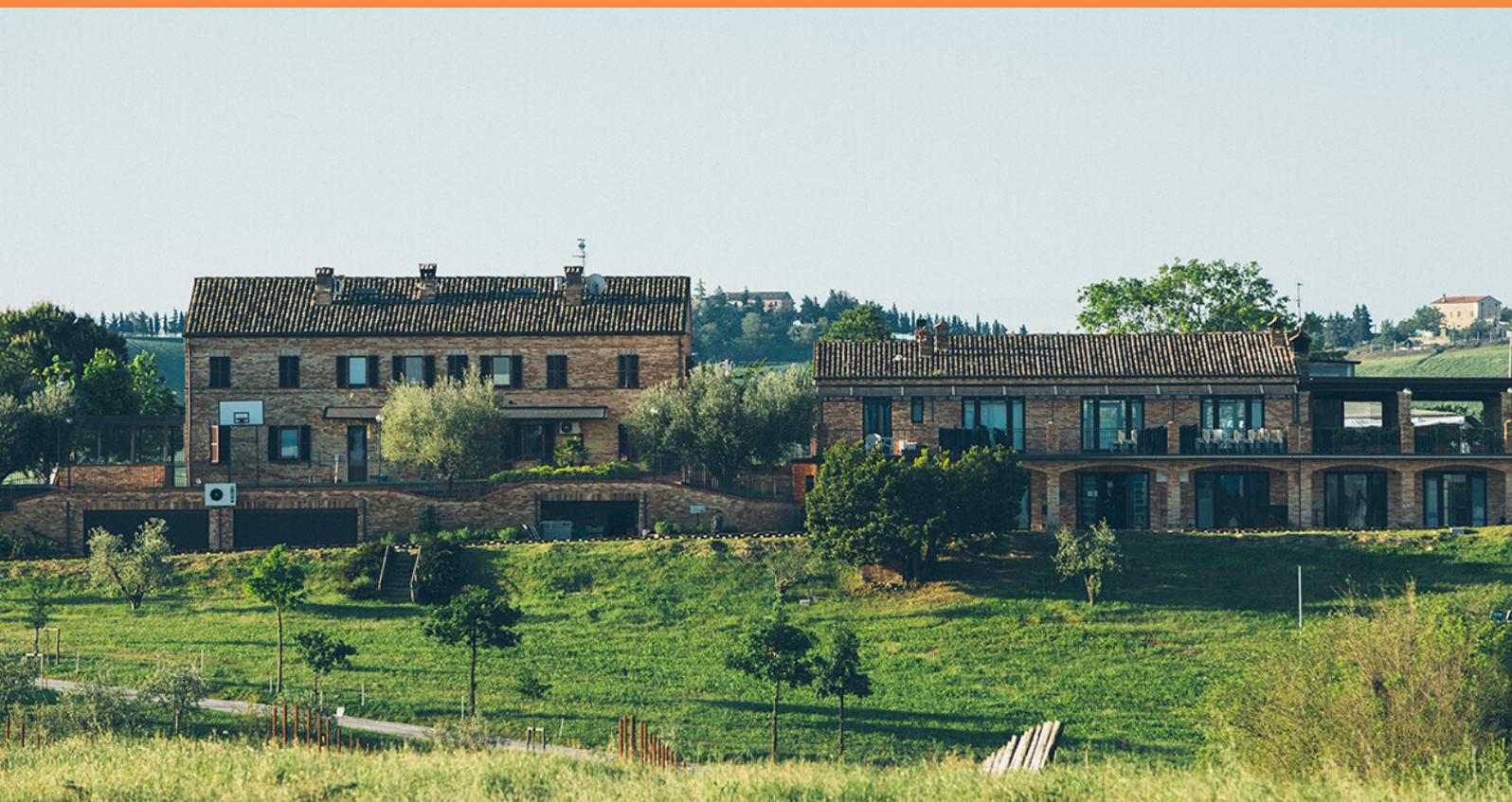




REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2020



Strutture Residenziali
e Diurne per la cura
e il trattamento delle
Dipendenze Patologiche

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
ISO 9001



RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

PARS adotta da sempre un **sistema valutativo aperto al confronto**, attento al parere di ogni soggetto coinvolto nei propri servizi, siano essi utenti, personale o committenti. Conoscere i livelli di soddisfazione rappresenta infatti, una strategia vincente, in grado di assicurare un monitoraggio puntuale delle prestazioni erogate e di apportare miglioramenti, sulla base delle reali esigenze riscontrate.

I risultati di *Customer Satisfaction* rilevati nel 2019 hanno, di fatto, consentito alle Strutture di migliorare alcuni dei propri servizi, quali ad esempio il servizio alberghiero, le relazioni per i servizi inviati e il programma delle attività per gli utenti.

La Cooperativa PARS rileva regolarmente la soddisfazione dei principali *stakeholder* coinvolti, attraverso la **somministrazione periodica di questionari valutativi**, raccogliendo punti di vista diversi rispetto al mantenimento degli standard di qualità.

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (ANNO 2020)

Come ogni anno, PARS ha provveduto, nel corso del 2020, alla conduzione di indagini di *Customer Satisfaction* interne ai propri Servizi. Nell'ambito specifico delle **Strutture per le dipendenze patologiche**, sono stati rilevati i livelli di soddisfazione di utenti, ex utenti, enti inviati, personale e familiari. Le Strutture coinvolte sono state, nel dettaglio:

- **La Comunità Residenziale Terapeutica "Don Vincenzo Cappella" di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Residenziale Terapeutico "La Ginestra" di Corridonia (MC);**
- **La Comunità Residenziale Terapeutica per soggetti Tossicodipendenti con comorbidità psichiatrica "Santa Regina" di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico "Le Querce" di Civitanova Marche (MC).**

i principali *stakeholder* sono stati consegnati dei **questionari valutativi**, costituiti da domande dirette, volte a misurare quantitativamente e qualitativamente i livelli di gradimento dei servizi offerti nell'anno trascorso. Ogni questionario di rilevazione ha infatti previsto item diversi sui quali poter esprimere un giudizio quantitativo o lasciare suggerimenti ed osservazioni. I questionari sono stati somministrati nel periodo tra **Novembre 2020 e Gennaio 2021**. La compilazione dei questionari è avvenuta in forma anonima. I questionari raccolti sono stati elaborati dall'Ufficio Qualità PARS e i risultati sono stati condivisi per l'attuazione delle misure migliorative.

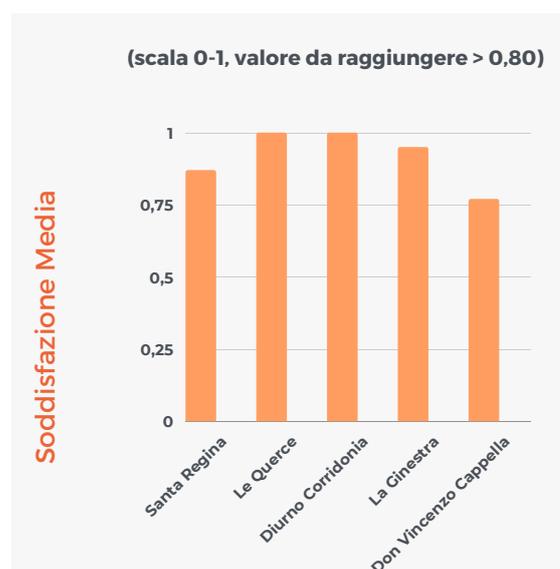
LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

Dall'analisi dei questionari distribuiti e compilati nel corso del 2020 per la rilevazione della *customer satisfaction*, sono emersi i seguenti **risultati**:

SODDISFAZIONE UTENTI

La soddisfazione media riscontrata tra gli utenti è superiore allo standard fissato, pertanto si ritiene il dato positivo. Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

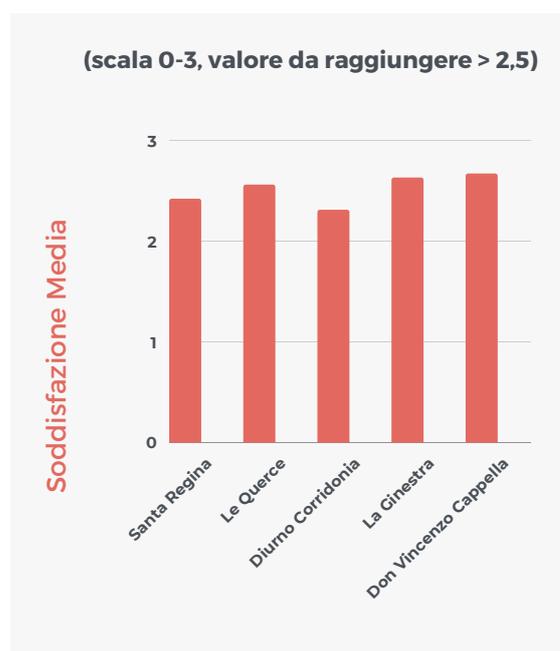
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **0,87**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **1**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **1**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **0,95**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **0,77**.



SODDISFAZIONE FAMILIARI

A causa dell'emergenza sanitaria nazionale e le conseguenti misure di restrizione poste in essere, non è stato possibile rilevare in modo continuativo la soddisfazione dei familiari degli utenti come in passato. Tuttavia, il valore medio complessivo registrato è positivo perché pari a **2,52**. Nello specifico sono stati rilevati i seguenti valori:

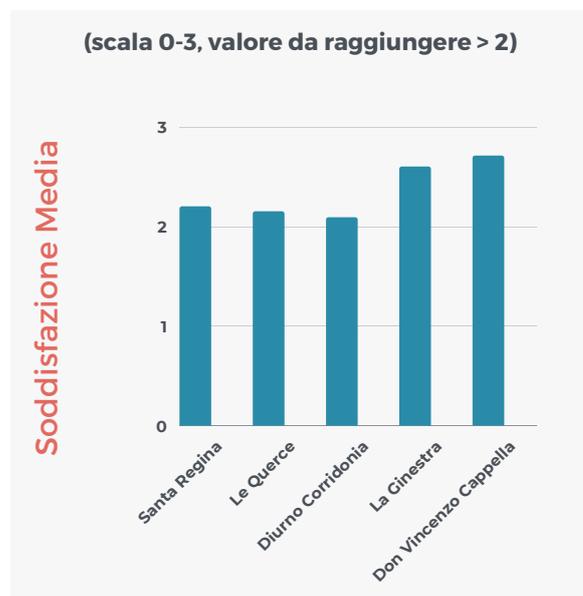
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,42**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,63**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,67**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale "Le Querce": media pari a **2,56**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,31**.



SODDISFAZIONE PERSONALE

La soddisfazione media supera lo standard prefissato e superiore a quanto rilevato nel 2019, pertanto si registra un **miglioramento rispetto al passato**. Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,20**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,60**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,71**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale "Le Querce": media pari a **2,15**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,09**.



SODDISFAZIONE ENTI INVIANTI

Il livello di soddisfazione media misurato per gli **Enti Inviati** risulta più che positivo



CONCLUSIONI

Complessivamente la soddisfazione media rilevata per tutti gli stakeholder risulta **superiore o prossimo allo standard prefissato**, pertanto si ritiene il dato positivo. Dalle rilevazioni effettuate non sono emerse particolari criticità, confermando l'efficacia delle azioni messe in atto dalla Cooperativa per tutto il 2020.

I risultati dell'indagine saranno comunque presi in considerazione ed impiegati per il miglioramento continuo dei servizi offerti all'interno delle Strutture Terapeutiche.

