



# REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2021



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 2020** hanno, di fatto, consentito di attivare nuove proposte di 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 2021)

---

Come ogni anno, PARS ha provveduto, nel corso del 2021, 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 comorbilità 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 2021 e Dicembre 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

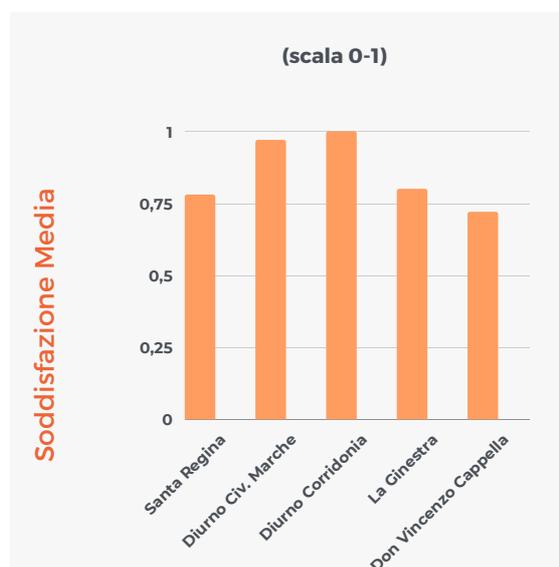
Dall'analisi dei questionari distribuiti e compilati nel corso del 2021 per la rilevazione della *customer satisfaction*, sono emersi i seguenti **risultati**:

## SODDISFAZIONE UTENTI

La soddisfazione media riscontrata tra gli utenti è pari allo standard fissato, pertanto si ritiene il dato positivo.

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

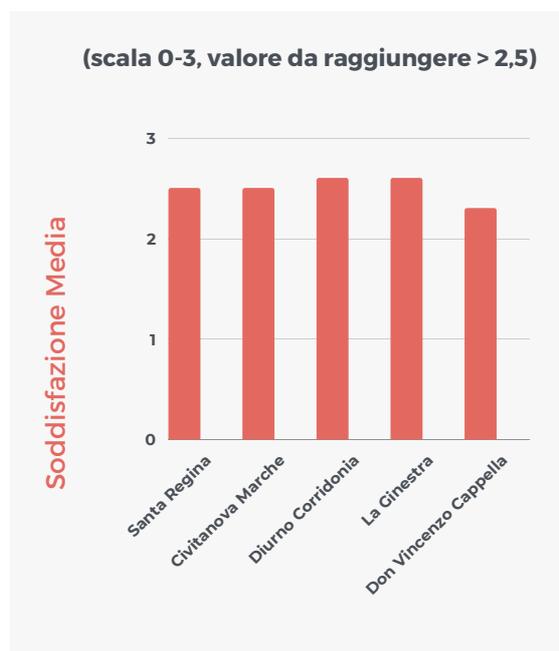
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **0,78**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **0,97**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **1**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **0,80**;
- Struttura Terapeutica "Don VincenzoCappella": media pari a **0,72**.



## 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. Nello specifico sono stati rilevati i seguenti valori:

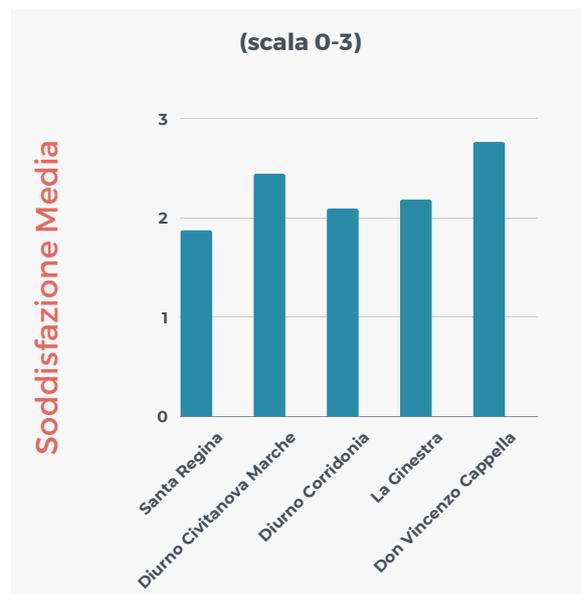
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,5**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,60**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,30**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche media pari a **2,50**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,60**.



## SODDISFAZIONE PERSONALE

La soddisfazione media supera lo standard prefissato. Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **1,87**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,18**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,76**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,44**;
- 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.

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

