



REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2022



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

Member of CISQ Federation





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 2021 hanno, ad esempio, consentito di migliorare il comfort degli 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 2022)

Come ogni anno, PARS ha provveduto, nel corso del 2022, 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, enti invianti, 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 a **Dicembre 2022**. 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.

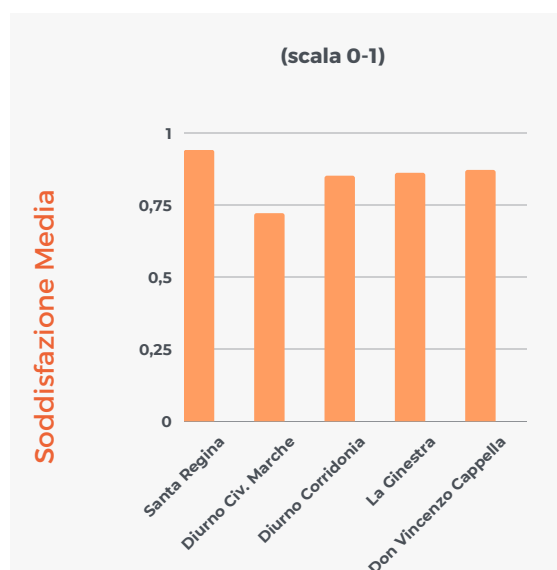
LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

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

SODDISFAZIONE UTENTI

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

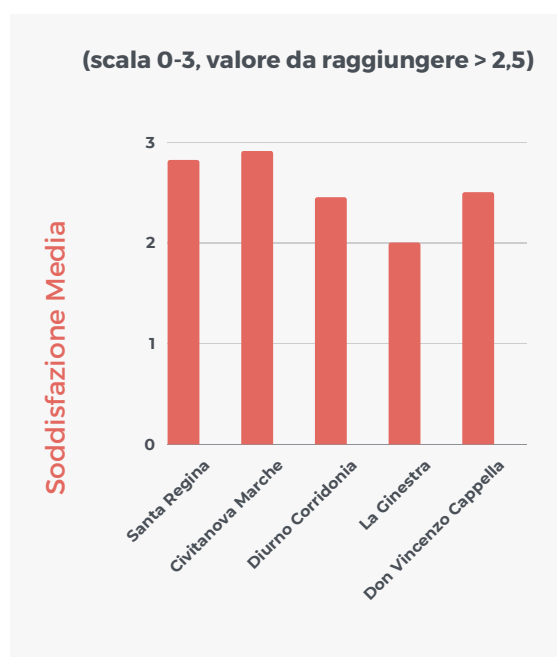
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **0,94**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **0,72**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **0,85**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **0,86**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **0,87**.



SODDISFAZIONE FAMILIARI

Sono stati rilevati i seguenti valori:

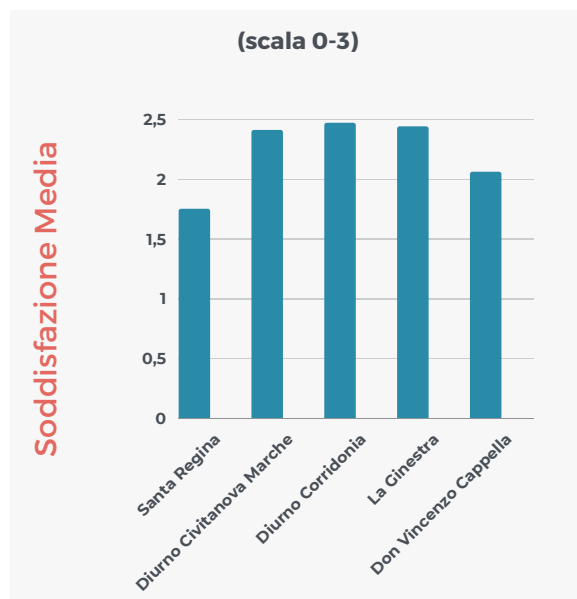
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,82**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,50**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche media pari a **2,91**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,45**.



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 **1,75**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,44**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,06**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,41**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,47**.



CONCLUSIONI

Complessivamente la soddisfazione media rilevata per tutti gli stakeholder risulta **superiore o prossimo allo standard prefissato**, pertanto si ritiene il dato positivo.

La soddisfazione degli enti invianti sarà eseguita nel primo semestre 2023 mediante una nuova modalità di rilevazione.

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

