



# REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2023



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 2022** hanno, ad esempio, consentito di riorganizzare le attività laboratoriali e formative.

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 2023)

---

Come ogni anno, PARS ha provveduto, nel corso del 2023, 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 comorbidità psichiatrica "Santa Regina" di Corridonia (MC);**
- **La Comunità Terapeutica Specialistica per Tossicodipendenti con Comorbidità Psichiatrica "Le Querce" di Civitanova Marche (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico "Le Querce" di Civitanova Marche (MC).**

Le 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 tra **Dicembre 2023 e Gennaio 2024**. 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.

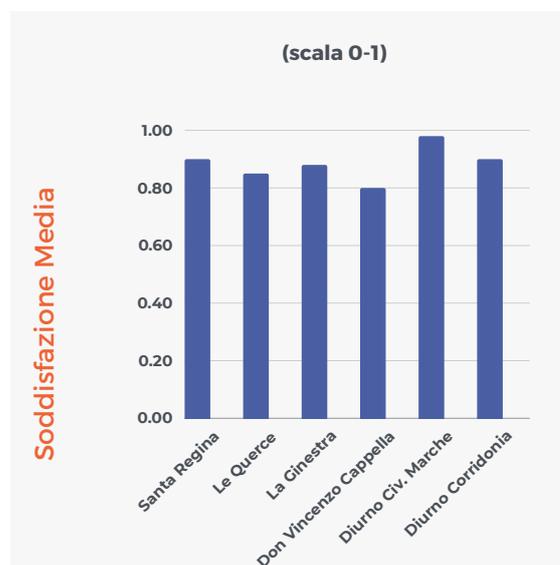
# LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

Dall'analisi dei questionari distribuiti e compilati nel corso del 2023 per la rilevazione della *customer satisfaction*, sono emersi i seguenti **risultati**:

## SODDISFAZIONE UTENTI

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

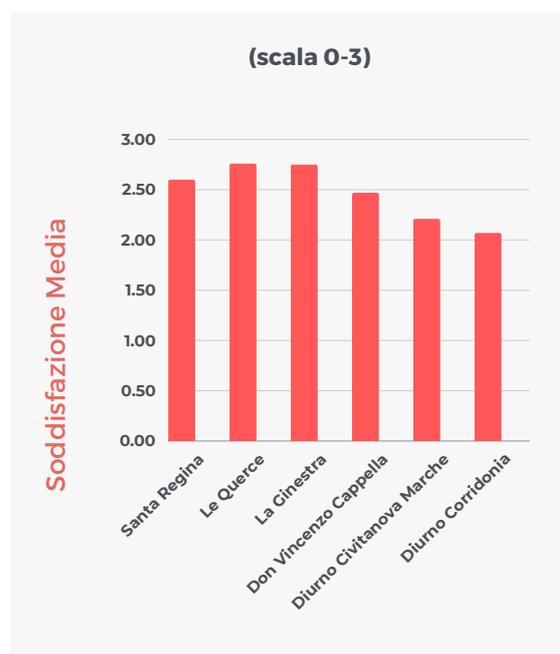
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **0,90**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **0,85**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **0,88**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **0,80**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **0,98**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **0,90**.



## SODDISFAZIONE FAMILIARI

Sono stati rilevati i seguenti valori:

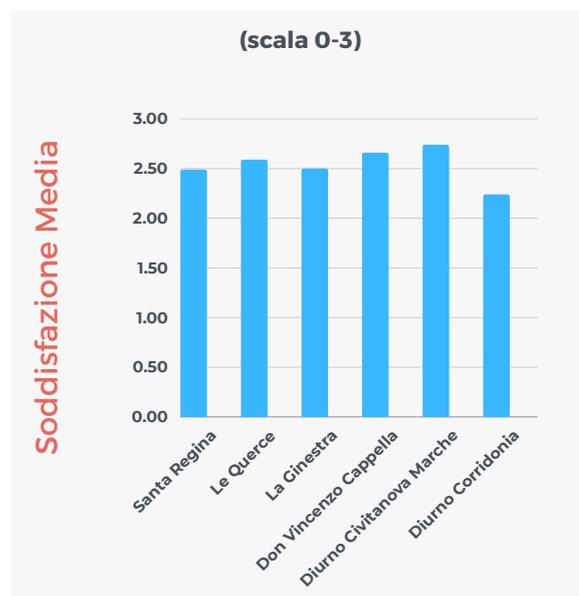
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,60**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,76**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,75**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,47**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche media pari a **2,21**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,07**.



## 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 **2,49**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,59**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,50**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,66**;
- Struttura Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,74**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale di Corridonia: media pari a **2,24**.



## SODDISFAZIONE ENTI INVIANTI

Il livello di soddisfazione media misurata per gli ENTI INVIANTI risulta più che positivo

### Soddisfazione media Enti Invianti



## 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.

