



REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2024



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 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 2023 hanno, ad esempio, consentito di riorganizzare le attività laboratoriali/formative.

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

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (ANNO 2024)

Come ogni anno, PARS ha provveduto, 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 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);**
- **La Comunità Residenziale Terapeutica "Don Vincenzo Cappella" di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Residenziale Terapeutico "La Ginestra" di Corridonia (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico di Civitanova Marche (MC);**
- **Il Centro Diurno Terapeutico di Corridonia (MC).**

Ai principali *stakeholder* sono stati consegnati dei **questionari**, costituiti da domande dirette, volte a misurare quantitativamente e qualitativamente i livelli di gradimento dei servizi offerti nell'anno trascorso. Ogni questionario di rilevazione contiene item diversi sui quali poter esprimere un giudizio quantitativo o lasciare suggerimenti ed osservazioni. 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.

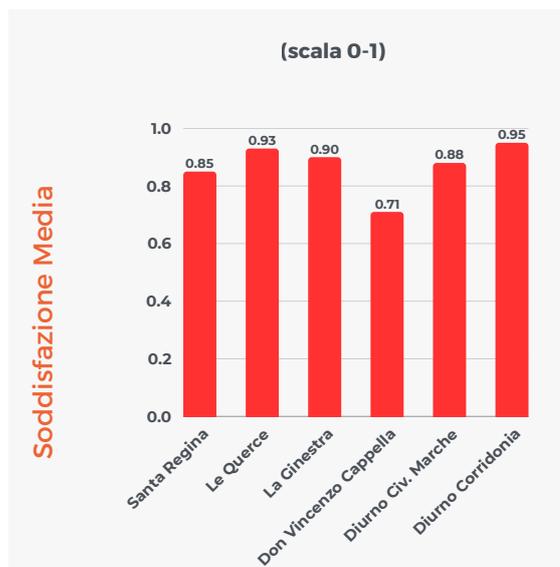
LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

Dall'analisi dei questionari distribuiti e compilati nel corso del 2024 sono emersi i seguenti **risultati**:

SODDISFAZIONE UTENTI

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

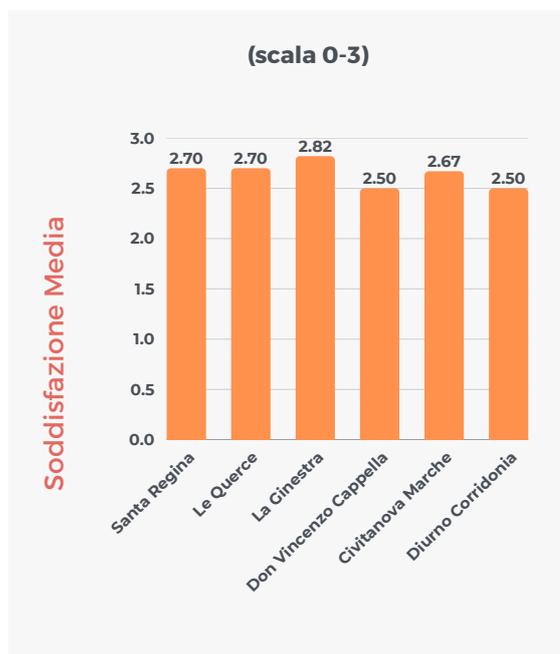
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **0,85**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **0,93**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **0,90**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **0,71**.
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **0,88**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **0,95**.



SODDISFAZIONE FAMILIARI

Sono stati rilevati i seguenti valori:

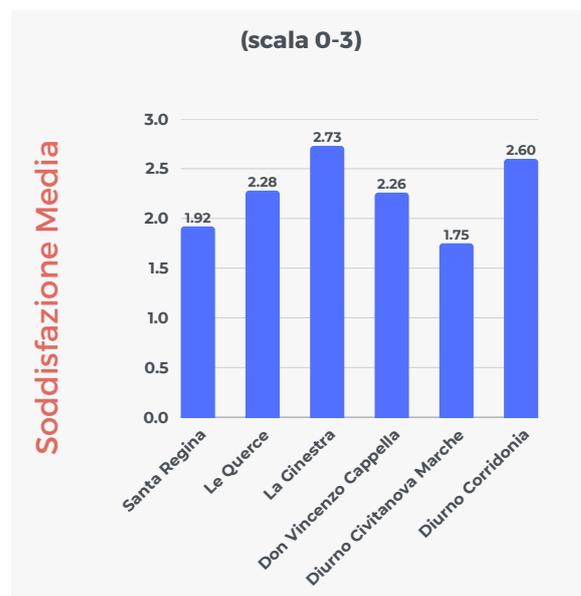
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,70**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,70**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,82**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,50**.
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,67**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **2,50**.



SODDISFAZIONE PERSONALE

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

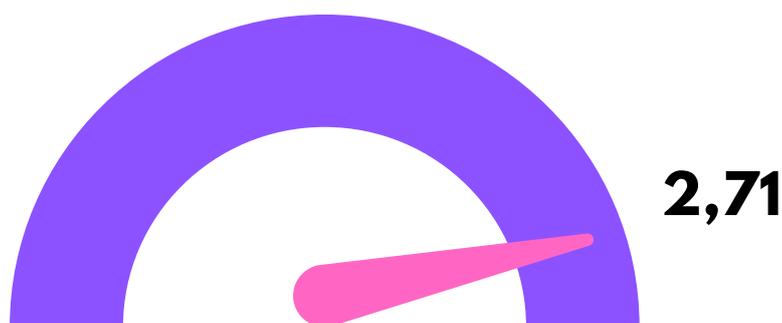
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **1,92**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,28**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,73**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,26**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **1,75**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **2,60**.



SODDISFAZIONE ENTI INVIANI

SODDISFAZIONE MEDIA ENTI INVIANI

SCALA 0-3



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.

