



REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2025



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 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 2024 hanno, ad esempio, consentito arricchire il palinsesto attività delle strutture.

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 2025)

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.

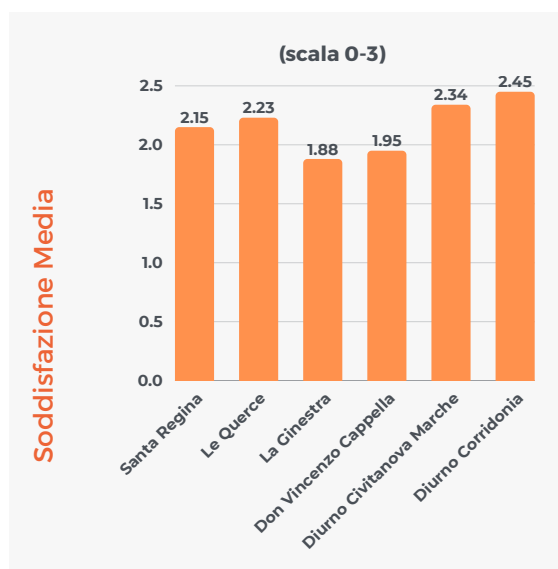
LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

Dall'analisi dei questionari distribuiti e compilati nel corso del 2025 sono emersi i seguenti **risultati**:

SODDISFAZIONE UTENTI

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

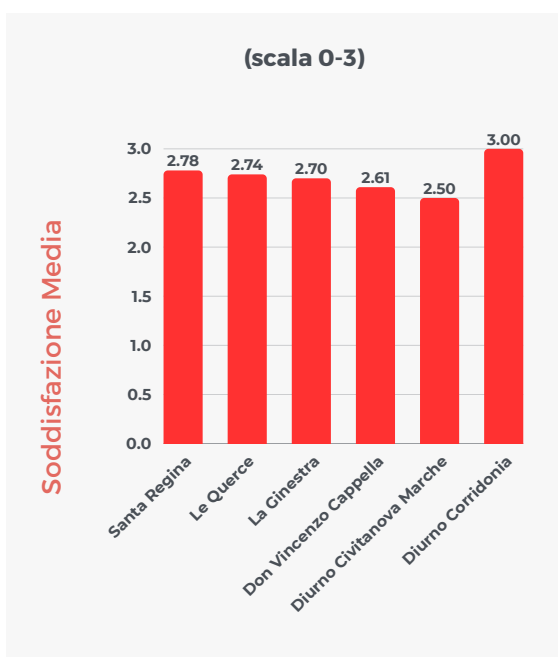
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,15**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,23**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **1,88**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **1,95**.
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,34**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **2,45**.



SODDISFAZIONE FAMILIARI

Sono stati rilevati i seguenti valori:

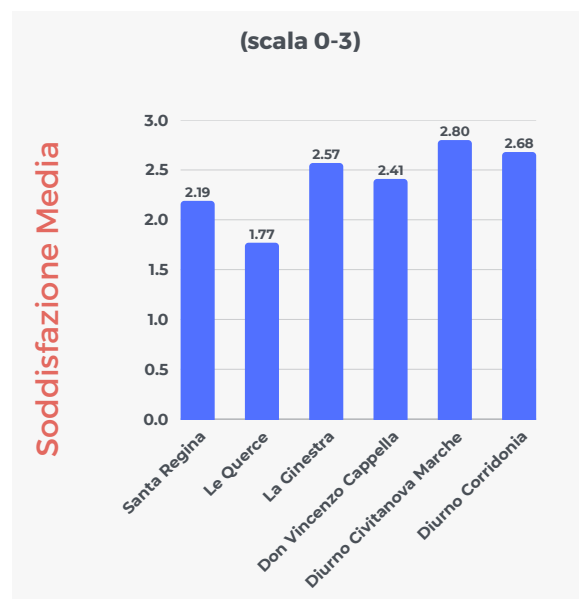
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,78**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **2,74**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,70**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,61**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,50**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **3,00**.



SODDISFAZIONE PERSONALE

Per ogni Struttura terapeutica, si riscontrano i seguenti valori:

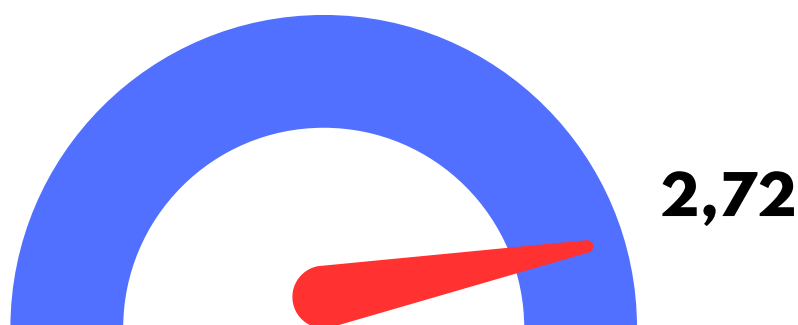
- Struttura Terapeutica "Santa Regina": media pari a **2,19**;
- Struttura Terapeutica "Le Querce": media pari a **1,77**;
- Struttura Terapeutica "La Ginestra": media pari a **2,57**;
- Struttura Terapeutica "Don Vincenzo Cappella": media pari a **2,41**;
- Struttura Terapeutica Semiresidenziale Civitanova Marche: media pari a **2,80**;
- Struttura Terapeutica semiresidenziale Corridonia: media pari a **2,68**.



SODDISFAZIONE ENTI INVINATI

SODDISFAZIONE MEDIA ENTI INVIANI

SCALA 0-3



CONCLUSIONI

Complessivamente la soddisfazione media rilevata per tutti gli stakeholder risulta sostanzialmente **pari o superiore 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.

