



REPORT DI CUSTOMER SATISFACTION

Anno 2023



ICARO

Ambulatorio per attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'età evolutiva e per diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento



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.

Tale sistema è stato esteso per la prima volta anche all'ambulatorio per attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'età evolutiva e per diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA), mediante la **somministrazione di questionari valutativi**.

L'INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION (ANNO 2023)

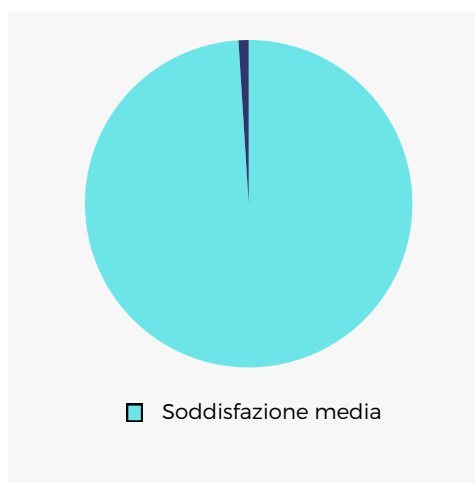
Nel corso del 2023, è stata condotta un'indagine di *Customer Satisfaction* interna rivolta al personale e agli utenti dell'ambulatorio per attività preventiva, diagnostica, terapeutica e riabilitativa dell'età evolutiva e per diagnosi dei disturbi specifici dell'apprendimento (DSA).

A tali *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 2023**. 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.

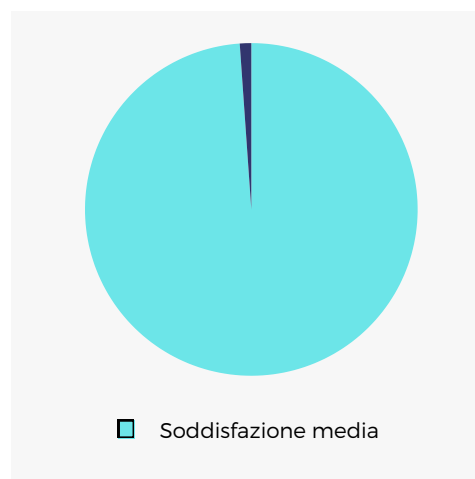
LIVELLI DI SODDISFAZIONE RILEVATI

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

SODDISFAZIONE MEDIA DEGLI UTENTI: 2,98 (SCALA 0 -3)



SODDISFAZIONE PERSONALE: 2,67 (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.

