



Report soddisfazione utenti 2023

Struttura residenziale per le dipendenze di Ortacesus



INDICE

Introduzione	2
Descrizione dati	3
Azioni migliorative	4
Valori aggregati suddivisi in anni	5
Media dati per aree	5
Tavole di confronto: domande importanti vs domande soddisfazione	6
Elaborazione dati	8
Procedura	17

INTRODUZIONE

Dal 2009 Dianova, nell'ottica del miglioramento continuo che contraddistingue l'agire dell'ente, ha deciso di dotarsi di un dipartimento qualità specifico che ha l'incarico e l'obiettivo di promuovere e applicare un sistema di gestione della qualità.

Tra gli strumenti utilizzati all'interno del sistema di gestione della qualità vengono proposti e somministrati questionari volti alla rilevazione della soddisfazione degli utenti accolti, del personale e degli enti invianti.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti, nello specifico, viene realizzata due volte l'anno nel mese di maggio e novembre. Dopo ogni rilevazione vengono effettuate apposite riunioni al fine di discutere gli esiti ed individuare le azioni migliorative che vengono monitorate durante l'anno dal Dipartimento Qualità. La documentazione finale, che raccoglie l'elaborazione dei dati e tutte le azioni previste, vengono pubblicate su tutti i mezzi di comunicazione della Cooperativa e/o inviate/consegnate ai diretti interessati.

Il questionario sulla rilevazione della soddisfazione degli utenti è composto da 6 sezioni. La prima sezione è composta da 2 domande e indaga l'accoglienza dal primo contatto; la seconda è composta da 8 domande e indaga il percorso terapeutico; la terza è composta da 4 domande che indagano sulla sede ovvero la parte strutturale/alberghiera, tutte terminano con una domanda aperta. La quarta sezione è composta da 4 domande relative all'importanza che l'utenza attribuisce a specifiche domande. La quinta sezione è denominata questo servizio ed è composta da una domanda aperta. La sesta sezione rileva dati utili alla statistica.

La soddisfazione è espressa con una scala composta di 5 possibili risposte verbali (Scala Likert): per niente soddisfatto/a, poco soddisfatto/a, abbastanza soddisfatto/a, soddisfatto/a, molto soddisfatto/a.



DESCRIZIONE DATI

La rilevazione dei dati che proponiamo è rappresentata dalla somma delle due somministrazioni dei questionari di soddisfazione realizzate nella struttura a maggio e novembre.

Partecipano alle due rilevazioni gli utenti che hanno una presenza in struttura di almeno 30 giorni e, nella rilevazione di novembre vengono esclusi gli utenti che hanno partecipato alla somministrazione di maggio.

Pertanto la seguente rilevazione si basa su 47 questionari totali, tutti considerati validi.

La maggior percentuale di presenza in comunità dei partecipanti (al momento della compilazione del questionario) è da 1 a 3 mesi e cioè pari al 38,3% (18 utenti).

Alla domanda: "Pensando al servizio in generale esprima il Suo grado di soddisfazione", il 38,3% (18) dichiara di essere molto soddisfatto/a, il 34,0% (16) delle persone dichiara di essere abbastanza soddisfatto/a, il 27,7% (13) dichiara di essere poco soddisfatto/a.

Suddividendo il questionario per aree, risulta che:

- a) In merito all'area definita "accoglienza" il 41,5% è abbastanza soddisfatto/a, il 35,1% è molto soddisfatto/a, il 22,3% è poco soddisfatto/a ed il restante non risponde;
- b) In merito all'area definita "il percorso" il 40,7% è molto soddisfatto/a, il 32,2% è abbastanza soddisfatto/a, il 25,8% è poco soddisfatto/a, il restante non risponde;
- c) In merito all'area definita "la sede" il 40,4% è abbastanza soddisfatto/a, il 31,2% è molto soddisfatto/a e il 28,4% è poco soddisfatto/a.

La domanda che ha registrato la maggior soddisfazione è:

- "Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai?" per la quale il 55,3% (26 persone) risulta molto soddisfatto/a.

La domanda che ha registrato poca soddisfazione è:

- "Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?" per il quale il 44,7% (21 persone) risulta poco soddisfatto/a.

Infine il 74,5% (35) dei partecipanti ritiene molto importante "Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso".

AZIONI MIGLIORATIVE

Domanda di riferimento	Azioni di miglioramento
Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente degli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	si decide che il responsabile del Centro d'Ascolto esplicherà in maniera chiara e precisa agli utenti che chiedono l'inserimento presso la nostra CT (e quindi durante il processo di valutazione per l'ammissione) che abbiamo in struttura utenti sottoposti a misura alternativa/cautelare.
Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	Si decide di favorire una maggior variazione del menù, inserendo qualche pasto a base di affettati e mozzarella e inserendo meno pasti a base di carboidrati a cena, sostituendoli con pasti più proteici; si decide inoltre di comprare la frutta quando questa non viene fornita dall'Ortomercato. Si decide inoltre di istituire un operatore responsabile della cucina (Fabio Centorbi), che si occuperà di garantire un controllo del settore in questione, la pulizia degli ambienti e degli strumenti di lavoro, oltre che l'educazione degli utenti ad avere un comportamento idoneo al settore (corretta manipolazione degli alimenti, utilizzo del vestiario da cucina, organizzazione efficiente delle attività etc.).

VALORI AGGREGATI SUDDIVISI IN ANNI

2019 - 2023					
Anno	POCO	ABBASTANZA	MOLTO	NON RILEVATO	N° questionari
2019	14,0%	32,4%	53,2%	0,4%	33
2020	25,2%	36,9%	37,9%	0,0%	31
2021	34,1%	35,3%	30,4%	0,2%	37
2022	16,9%	39,7%	42,7%	0,7%	49
2023	26,0%	35,4%	37,7%	0,9%	47
Media 2019-2023	23,2%	35,9%	40,5%	0,4%	39

MEDIA DATI PER AREE

ACCOGLIENZA	N°	%
	poco soddisfatto	10,5 22,3%
	abbastanza soddisfatto	19,5 41,5%
	molto soddisfatto	16,5 35,1%
	non rilevabile	0,5 1,1%
	47,0	100,0%
IL PERCORSO	N°	%
	poco soddisfatto	12,1 25,8%
	abbastanza soddisfatto	15,1 32,2%
	molto soddisfatto	19,1 40,7%
	non rilevabile	0,4 1,3%
	47	100,0%
SEDE	N°	%
	poco soddisfatto	13,3 28,4%
	abbastanza soddisfatto	19,0 40,4%
	molto soddisfatto	14,7 31,2%
	non rilevabile	0,0 0,0%
	47,0	100,0%
COMPLESSIVAMENTE	N°	%
	poco soddisfatto	12,3 25,9%
	abbastanza soddisfatto	16,7 35,5%
	molto soddisfatto	17,7 37,6%
	non rilevabile	0,3 1,0%
	47,0	100,0%

TAVOLE DI CONFRONTO

Tavole di confronto domande importanti vs domande soddisfazione

PI=poco importante – AI=abbastanza importante – MI=molto importante
 PS=poco soddisfatto – AS=abbastanza soddisfatto – MS=molto soddisfatto
 NR= non risponde

In merito al sostegno dell'équipe nella motivazione su 31 persone che lo ritengono importante il 58,1% è soddisfatta/o

D. SODDISFAZIONE: L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?

	PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento.					
PI	5	1	0	0	6
AI	1	4	5	0	10
MI	6	7	18	0	31
NR	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>12</i>	<i>12</i>	<i>23</i>	<i>0</i>	<i>47</i>



In merito al coinvolgimento dei familiari su 35 persone che lo ritengono importante il 68,6% è soddisfatta/o

D. SODDISFAZIONE: Sei soddisfatto/a del coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso che stai svolgendo?

	PS	AS	MS	NR	NP	Totali
D. IMPORTANZA: Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.						
PI	4	0	1	0	0	5
AI	1	5	1	0	0	7
MI	5	4	24	0	2	35
NR	0	0	0	0	0	0
NP	0	0	0	0	0	0
<i>totali</i>	<i>10</i>	<i>9</i>	<i>26</i>	<i>0</i>	<i>2</i>	<i>47</i>

In merito alla *struttura* su 27 persone che la ritengono importante il 55,6% è soddisfatta/o

D. SODDISFAZIONE: Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?

		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: La struttura (edificio, arredi, spazi)	PI	2	3	2	0	7
	AI	0	9	3	0	12
	MI	4	8	15	0	27
	NR	0	1	0	0	1
	<i>totali</i>	6	21	20	0	47

□

In merito alle *attività terapeutiche e educative* su 32 persone che le ritengono importanti il 50,0% è soddisfatta/o;

D. SODDISFAZIONE: Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?

		PS	AS	MS	NR	Totali
D. IMPORTANZA: Le attività educative e terapeutiche	PI	4	1	0	0	5
	AI	3	4	3	0	10
	MI	4	12	16	0	32
	NR	0	0	0	0	0
	<i>totali</i>	11	17	19	0	47

ELABORAZIONE DEI DATI

Da quanto tempo sei in comunità?	N°	%
da 1 a 3 mesi	18	38,3
da 4 a 6 mesi	13	27,7
da più di 6 mesi	11	23,4
non risponde	5	10,6
Totale complessivo	47	100,0

1. Prima dell'ingresso in struttura gli operatori del centro d'ascolto mi hanno motivato ad intraprendere un percorso riabilitativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	36,2
molto soddisfatto/a	8	
abbastanza soddisfatto/a	24	51,0
per niente soddisfatto/a	3	12,8
poco soddisfatto/a	3	
Totale complessivo	47	100,0

2. Prima dell'ingresso in struttura ho ricevuto chiaramente dagli operatori del centro d'ascolto tutte le informazioni sulle procedure per l'ingresso e sulle regole dell'organizzazione?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	11	34,0
molto soddisfatto/a	5	
abbastanza soddisfatto/a	15	31,9
per niente soddisfatto/a	2	31,9
poco soddisfatto/a	13	
non risponde	1	2,1
Totale complessivo	47	100,0

In merito all'accoglienza prima dell'ingresso, hai suggerimenti/proposte?

- Avrei voluto essendo all'accoglienza che ci fossero più colloqui.
- Ci vorrebbe qualche attività in più, es. falegnameria ecc.
- Coinvolgere i familiari sul CPA, essere più flessibili sulle chiamate, spiegare bene ciò che uno deve acquisire al CPA (nei colloqui prima di entrare).
- Essendoci già stato 5 anni fa ho trovato del cambiamento e sto cercando di adeguarmi al programma.
- La presa in carico dovrebbe durare di più, invece che 2, 3 giorni anche un mese o 20 giorni.
- Propongo una migliore valutazione su chi deve entrare in struttura.
- Sì, per mio parere gli operatori dovrebbero fare più colloqui con gli utenti e più gruppi per confrontarci.
- Sostegno anche alla famiglia.
- Spiegazioni più dettagliate in merito alle cose da fare e non fare per fare un percorso ottimale.

- Suggestirei più colloqui per mettere in chiaro le regole della comunità.
- Tante... Ma non ti prendono in considerazione.
- Va bene così. Dopo il periodo di presa in carico bisognerebbe dedicare più tempo ai nuovi entrati, per aiutarli a stare da soli.
- Preparare i ragazzi alla convivenza con ragazzi detenuti.
- Avrei voluto più informazioni sulla struttura.
- Sì secondo me prima dell'ingresso dovrebbero metterti più al corrente delle regole.
- Sono stato accolto benissimo, mi hanno tolto da una situazione molto difficile perché avrei dovuto combattere con la droga e cercare un rifugio perché ero senza dimora.
- Spiegare meglio come funziona la struttura.

3. Ritieni soddisfacente la tua partecipazione al percorso terapeutico/educativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	8	38,3
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	20	42,6
per niente soddisfatto/a	1	19,1
poco soddisfatto/a	8	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

4. Ritieni soddisfacente il contributo dell'équipe al tuo percorso terapeutico/educativo?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	6	36,2
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	15	31,9
per niente soddisfatto/a	3	31,9
poco soddisfatto/a	12	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

5. L'équipe ti sostiene nella motivazione al cambiamento?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	14	49,0
molto soddisfatto/a	9	
abbastanza soddisfatto/a	12	25,5
poco soddisfatto/a	11	25,5
per niente soddisfatto/a	1	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

6. Ti sembra sufficientemente individualizzato il percorso condiviso con l'équipe?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	6	36,2
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	14	29,8
per niente soddisfatto/a	5	31,9
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	1	2,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

7. Sono adeguati i vari momenti (colloqui individuali, gruppi terapeutici/educativi, ecc.) proposti per esternare e condividere i tuoi malesseri/benessere?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	11	29,8
molto soddisfatto/a	3	
abbastanza soddisfatto/a	17	36,2
per niente soddisfatto/a	5	31,9
poco soddisfatto/a	10	
non risponde	1	2,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

8. Le regole della comunità sono chiare (leggibili/semplifici).	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	40,4
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	17	36,2
per niente soddisfatto/a	2	21,3
poco soddisfatto/a	8	
non risponde	1	2,1
<i>Totale complessivo</i>	47	100,0

9. Ritieni che le attività educative e terapeutiche alle quali partecipi siano utili al raggiungimento dei tuoi obiettivi individuali?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	40,4
molto soddisfatto/a	10	
abbastanza soddisfatto/a	17	36,2
per niente soddisfatto/a	4	23,4
poco soddisfatto/a	7	
<i>Totale complessivo</i>	47	100,0

In merito al percorso che stai svolgendo, hai suggerimenti/proposte?

- A mio parere, per la mia persona, farei dei colloqui in più.
- Avrei bisogno di più colloqui e qualche gruppo in più. Metterei qualche gruppo in più riguardo alle emozioni, al vissuto, al reinserimento e una volta al mese un gruppo di sostegno e di cambiamento.
- Bisognerebbe trovare insieme un qualcosa di costruttivo.
- Ci vorrebbe un reinserimento lavorativo.
- Fare le regole più severe e farsi rispettare di più (gli operatori).
- Io vorrei stare qua un paio di mesi, massimo 6 o anche meno, togliermi la terapia e tornare dalla mia famiglia. Una proposta che farei è quella che una volta ogni due settimane mangiare tutti insieme anche con le famiglie degli altri utenti. Ps. Un po' più di frutta durante il giorno e magari qualche break in più.
- Mettere delle regole più rigide e farle seguire.
- Mi piacerebbe avere qualcuno che ti chiede come stai ogni tanto... Ma succede di rado.
- No... Perché non ascoltano.
- Non sarebbe male una considerazione maggiore riguardante le esigenze degli utenti.
- Per il momento sto cercando di stabilizzarmi mentalmente e con il coinvolgimento con i compagni.
- Più operatori la sera e ad ora di pranzo e cena gli operatori dovrebbero entrare con gli utenti per non esserci equivoci; gli operatori non dovrebbero usare il cellulare in sala pranzo così da non dare nell'occhio e non farci brutte idee; siamo tutti uguali in struttura.

- Più rispetto tra gli utenti.
- Punizioni più rigide per far rispettare le regole.
- Sarebbe utile per me fare colloqui strutturati con più operatori (non solo psicologo ed educatore di riferimento).
- Sì, avrei bisogno di più obiettivi per me stesso. Il cambiamento.
- Un suggerimento sarebbe effettuare un colloquio con l'équipe e un genitore, per sapere il punto di vista della famiglia.
- Una volta che uno finisce il programma poi si trova da solo e in difficoltà. Ci vorrebbe più attenzione al reinserimento.
- Aumentare i giorni di verifica, migliorare il rapporto con i ragazzi, più collaborazione dell'equipe con i ragazzi, molti più gruppi terapeutici.
- Che l'equipe dovrebbe essere più vicina agli utenti.
- Secondo me dovrebbe migliorare l'organizzazione nei pasti, cioè coordinatori e cucina sarebbe giusto che si sedessero al 1 turno con tutti gli altri e poi migliorare la qualità del cibo che è abbastanza scadente.
- Penso che ad un certo punto i famigliari si debbano mettere da parte. Poi io avendo i genitori separati vorrei un altro modo di verifica.
- Più attenzione nelle regole che differenzia chi sconta da chi entra in comunità di propria iniziativa.
- Il merito è la forza che ha mia figlia in me, allo stesso tempo è il mio punto debole.
- Ci vorrebbero più gruppi, l'autogestione ci può stare fino a un certo punto. Riguardo al mio percorso vedrei bene più attività a livello terapeutico.
- No seguo il percorso volentieri.

11. Ritieni che la struttura (edificio, arredi, spazi) sia accogliente e funzionale?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	9	42,5
molto soddisfatto/a	11	
abbastanza soddisfatto/a	21	44,7
poco soddisfatto/a	5	12,8
per niente soddisfatto/a	1	
<i>Totale complessivo</i>	47	100,0

12 Ritieni che la struttura risponda ad un'alimentazione sana ed equilibrata secondo criteri condivisi?	N°	%
del tutto soddisfatto/a	2	12,8
molto soddisfatto/a	4	
abbastanza soddisfatto/a	20	42,5
per niente soddisfatto/a	8	44,7
poco soddisfatto/a	13	
<i>Totale complessivo</i>	47	100,0

13. Pensando al Servizio in generale, qual'è il tuo grado di soddisfazione	N°	%
del tutto soddisfatto/a	4	38,3
molto soddisfatto/a	14	
abbastanza soddisfatto/a	16	34,0
poco soddisfatto/a	13	27,7
<i>Totale complessivo</i>	47	100,0

In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?

- Campo da calcio in erba.
- Farla rispettare e valere di più una vera comunità.
- Già detti prima.
- La sera, soprattutto sabato e domenica, ci vorrebbe intrattenimento.
- La struttura è bella ma mal tenuta da noi utenti.
- La struttura è bella ma mal tenuta da noi utenti. Sull'alimentazione si può migliorare qualcosa che voi sapete.
- La valuto molto efficiente.
- Mancano spazzoloni per i cessi e i divani fanno pena! Mangiare pasta mattina e sera non è un'alimentazione equilibrata, sofficini ecc. Mangerei meno ma più ricco, carne, pesce ecc. I servizi dovrebbero essere più reperibili con più comunicazione, ben strutturati per obbiettivarsi meglio. Più gruppi, più attività, più regole, coerenza da parte degli operatori per gli impegni presi = più serietà anche individuale

- Mettere giochi per lo svago
- Non prendere in giro le persone a fini pubblicitari dicendo ad esempio che c'è una sala musica e poi è una stanza semivuota.
- Regole più severe per chi non rispetta l'igiene in generale.
- Ritengo che mi trovo qui per mettere a posto il mio comportamento e la riuscita definitiva alla fine della sostanza. Il servizio comunitario è abbastanza buono.
- Struttura adeguata ad ogni esigenza.
- Una piscina, per l'estate dove andare a turni magari di 5/6 persone; un caffè al pomeriggio e magari togliere quello della domenica a letto.
- Disinfestazione, più pulizia, arredi poco efficienti, cibo pessimo, modificare tutto.
- Ci dovrebbero essere degli aggiornamenti in tutta la struttura.
- Miglioramento sul cibo, la qualità è molto scarsa e poi secondo me ci sarebbe da migliorare l'organizzazione delle pulizie.
- Disinfestazioni più frequenti.
- Per niente.
- Mangiare meglio, alimenti di prima scelta non scarti, e fare 5 pasti al giorno.
- Più frutta! Grazie.

14. Il sostegno dell'équipe per la motivazione al tuo cambiamento. In merito alla struttura, hai suggerimenti/proposte?	N°	%
importantissimo	19	66,0
molto importante	12	
abbastanza importante	10	21,2
per niente importante	2	12,8
poco importante	4	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

15. Il coinvolgimento dei tuoi familiari nel percorso.	N°	%
importantissimo	20	74,5
molto importante	15	
abbastanza importante	7	14,9
per niente importante	2	10,6
poco importante	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

16. La struttura (edificio, arredi, spazi).	N°	%
importantissimo	13	57,4
molto importante	14	
abbastanza importante	12	25,6
poco importante	7	14,9
non risponde	1	2,1
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

17. Le attività educative e terapeutiche.	N°	%
importantissimo	18	68,1
molto importante	14	
abbastanza importante	10	21,3
per niente importante	2	10,6
poco importante	3	
<i>Totale complessivo</i>	<i>47</i>	<i>100,0</i>

Ci sono aspetti (attività, laboratori, attenzioni particolari, ecc.) che vorresti ci siano nel tuo percorso e che ora non trovi?

- Adesso sono soddisfatto.
- Attività di falegnameria seria. Mi piacerebbe anche un reinserimento reale, magari aiutato dall'équipe.
- Dentista.
- Falegnameria, hobbistica (laboratorio poco, per niente attrezzato).
- Falegnameria.
- Fare delle cose rispetto al mio mestiere.
- La sala musica attrezzata (con responsabile).
- Lavorazione legno, mangiare all'aperto, andare più alle uscite, mare, trekking, ecc.
- Non dispiace un laboratorio con lavori sul legno.
- Per me sarebbe importante che nell'arco di tempo del programma ci fossero, per gli utenti più anziani, degli aiuti a livello organizzativo, con più corsi professionali regionali per aiutare chi non possiede lavoro ecc. Una stabilità terminato il programma.
- Più laboratori e attività in generale il fine settimana.
- Più verifiche e più uscite di gruppo.
- Sapendo adeguarmi a ogni tipo di lavoro riesco ad adeguarmi ad ogni tipo di mansione lavorativa, avendo avuto altre esperienze in precedenza.
- Sì, più attività di gruppo e più attenzioni nel mio percorso individuale.
- Tanti... Ma non vieni ascoltato.
- Tutte le attività e i laboratori sono consoni al mio percorso
- Un corso all'anno è poco.
- Più gruppi, migliorare il cibo, rapporto dell'équipe con i ragazzi più frequente.
- Per il momento no.
- Soddisfatto. Ci vorrebbero più attrezzi per il laboratorio brico.
- Più severità quando un utente sbaglia, regole più rigide a chi se lo merita.
- Sì, la riserva frutta oppure fare la cucina fissa.
- Avendo fatto tante comunità vorrei più attenzioni in tematiche per me molto particolari.
- C'è tutto l'occorrente basico.
- Vorrei stare in cucina come lo permettono a tutti, ma non perché sia cuoco in una comunità deve girare tutto, non possono essere sempre le stesse persone.
- Si gli operatori non sono mai presenti, vorrei che lo siano.
- Va bene così. Grazie.

LA PROCEDURA

Scopo della presente procedura è quello di definire e descrivere le responsabilità e le modalità per misurare l'efficacia dei processi di gestione, il livello di soddisfazione dell'utente e per raggiungere gli obiettivi di miglioramento continuo.

