

REPORT DELLA CUSTOMER SATISFACTION 2022

L'analisi degli item che il nostro personale ci ha fatto pervenire dimostra che vi è stato un gradimento alto delle prestazioni da noi offerte ed anche del nostro personale. Non abbiamo avuto lamentele di particolare rilevanza (vedi tabella raccolta opinioni degli utenti) e spesso abbiamo ottenuto un riconoscimento di aver ben operato sia dai pazienti che dai loro famigliari.

Questo ci rende oltremodo orgogliosi ma non ci impedisce di cercare di migliorare ancora, soprattutto la raccolta dei dati, pur se in questo 2022 si è notata una accuratezza maggiore da parte dei nostri rilevatori e utenti.

A questo proposito stiamo continuando a fare opera di convinzione sul personale perché si adoperi maggiormente alla raccolta delle opinioni degli utenti e soprattutto senza condizionarli, ma di cercare anche di stimolare qualche critica che ci serve a crescere e migliorare il servizio in tutte le sue forme.

Esaminando le parti dei questionari, possiamo constatare che gli utenti gradirebbero essere tutti trattati nelle prime ore della giornata ma il servizio domiciliare copre tutta la mattinata e non può arrivare a tutti gli utenti alla stessa ora. Cercheremo comunque di migliorare la comunicazione di cortesia per raggiungere un livello di gradimento superiore.

Abbiamo notato, in concordanza con la situazione generale, un aumento del nervosismo nei rapporti verso il personale di assistenza in genere e una maggior pretesa di disponibilità oraria praticamente personalizzata, cosa che si scontra con i servizi assistenziali che non possono essere sempre eseguiti col cronometro a portata di mano.

Possiamo perciò affermare che quest'anno 2022 non abbiamo avuto grossi reclami direttamente dai pazienti o loro familiari, anzi spesso i nostri utenti si sono congratulati con noi per il lavoro svolto. Tutto questo ci permette di affermare che l'indice di gradimento ottenuto ci gratifica e ci sprona a migliorare.

Quistello, 30 marzo 2023

Legale Rappresentante di Tocher srl

TOCHER SRL
VIA R. RUMELI 2 - TEL./FAX 0376 618396
46026 QUISTELLO (MN)
e mail tochersrl@gmail.com
pec.tocher@legalmail.it
Civita 02420350205

Bolognesi Marzia

Bolognesi Marzia