TOCHER SRL

VIA ROMEO ROMEI 2 - QUISTELLO

REPORT CUSTOMER SATISFACTION

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 per l'anno 2023. Non abbiamo avuto lamentele di particolare rilevanza (vedi tabella) e spesso abbiamo avuto un riconoscimento di aver ben operato sia dai pazienti che dai loro familiari.
Questo ci rende oltremodo orgogliosi e ci sprona a migliorare ulteriormente, soprattutto per quanto riguarda la raccolta dati continua.
A questo proposito stiamo spronando il personale a raccogliere i dati dei pazienti senza condizionarli, ma stimolandoli ad avere anche un senso critico e costruttivo nei confronti del personale stesso al fine di poter mettere in atto tutti i miglioramenti necessari e continui che l'assistenza domiciliare propone.
Esaminando il grafico è evidente e anche abbastanza scontato nel corso degli anni il desiderio degli utenti di essere trattati nelle prime ore del mattino anche se è evidente una difficoltà oggettiva al poter soddisfare tutti allo stesso modo e soprattutto allo stesso orario.
Cercheremo comunque di aumentare ulteriormente il livello di cortesia per raggiungere un livello di gradimento superiore.
Abbiamo notato, in concordanza con la situazione sociale attuale, un aumento del nervosismo nei rapporti verso il personale di assistenza (ovviamente non da parte di tutti gli utenti), una maggior pretesa di disponibilità oraria praticamente personalizzata, cosa che si scontra con l'organizzazione dei servizi assistenziali. Possiamo però affermare che quest'anno non abbiamo avuto particolari problemi con i servizi assistenziali in genere, anzi spesso i nostri utenti o i loro familiari si sono congratulati con noi per il lavoro svolto, fonte per noi di gratifica ed incentivo al continuo miglioramento.

Legale Rappresentante di Tocher S.r.l.

Bolognesi Marzia