

# Customer satisfaction survey 2010

## Che soddisfazione!

Legnano, 30/06/2011

È con vero piacere - e con un pizzico di orgoglio - che le presentiamo i risultati dell'Indagine sul livello di soddisfazione dei clienti TENA 2010.

La ricerca, che viene condotta ogni anno su un campione di figure direttive di oltre 500 Case di Riposo e Farmacie (sia clienti che non clienti) ha evidenziato anche quest'anno un eccellente livello di soddisfazione da parte dei clienti TENA.

Questo ci rende molto fieri e ancor più motivati a lavorare sul consolidamento della qualità del servizio fornito e sulle possibili aree di miglioramento.

**Ecco, in sintesi, gli indici di soddisfazione ottenuti nelle varie aree per il 2010:**

- **Soddisfazione generale:** esprime il livello di soddisfazione generale della casa di riposo in merito a prodotti e servizi ricevuti da TENA
- **Servizio infermieristico:** è la soddisfazione relativa al supporto fornito dall'infermiera TENA in termini di frequenza delle visite, disponibilità, professionalità e consulenza nella gestione degli ordini.
- **Servizio di consegna:** è un indice relativo alla capacità di TENA di evadere un ordine completo, con puntualità e tempestività nel comunicare ritardi o problemi.
- **Qualità dei prodotti:** si riferisce alla capacità di TENA nel fornire prodotti di alta qualità.
- **Servizi accessori:** riguarda la soddisfazione relativa alla qualità delle sezioni di formazione dedicate ed alla capacità di fornire strumenti utili a migliorare la gestione dell'incontinenza in struttura.



Non ci resta che proseguire il nostro impegno con rinnovata energia per costruire insieme ai nostri clienti un rapporto ancora più soddisfacente e solido in futuro!