

GESTIONE RECLAMI 2018

Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Qualità, Villa Serena ha messo a punto un procedimento per il trattamento dei reclami, descritto nella PRO.03

“Misurazione, analisi e miglioramento”.

Per “reclamo” si intende una qualsiasi espressione (verbale o scritta) di insoddisfazione da parte di un ospite, di un suo familiare o di un rappresentante del territorio, riguardo una o più componenti fondamentali dei servizi erogati da Villa Serena.

Nel 2018 sono stati presentati 25 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenti in Struttura o, in certi casi, dagli ospiti stessi.

Da un'analisi statistica è risultato che il 52% dei reclami (13) ha riguardato la gestione del guardaroba degli ospiti, in alcuni casi con riferimento alla gestione interna, in altri casi alla gestione della ditta appaltatrice del servizio lavanderia.

Il restante 48% (12) dei reclami ha invece riguardato segnalazioni sull'organizzazione interna del lavoro.

Villa Serena, nelle figure del Responsabile della Gestione del Sistema Qualità e dei Responsabili delle varie Unità Operative, si è prodigata in ogni singolo caso nella risoluzione del problema e nella chiusura della segnalazione, con l'invio, nella maggioranza dei casi tempestivo, di un feedback al reclamante e tenendo lo stesso sempre informato sullo sviluppo del trattamento del reclamo.