

## **GESTIONE RECLAMI 2019**

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 2019 sono stati presentati 20 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenti in Struttura o, in certi casi, dagli ospiti stessi. In un caso, il reclamo è risultato ingiustificato.

Da un'analisi statistica è risultato che, dei 19 reclami giustificati, il 32% reclami (6) 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 dato è in miglioramento rispetto al 2018, quando la percentuale dei reclami con oggetto la gestione interna ed esterna del servizio lavanderia, incideva del 52%.

Nel restante 68% dei casi (13), i reclami hanno invece riguardato segnalazioni varie, tra cui alcune richieste di adeguamento dei servizi alberghieri per un maggiore comfort degli ospiti degenti e richieste di maggiore attenzione nell'igiene ambientale.

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, disponendo una prima risposta al cliente sempre nei tempi previsti. Il reclamante è stato poi tenuto in tutti i casi al corrente dello sviluppo del trattamento della segnalazione, fino alla chiusura della stessa.