

## **GESTIONE RECLAMI 2020**

Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Qualità, Villa Serena ha messo a punto da tempo 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 2020 sono stati presentati 16 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 15 reclami giustificati, il 67% reclami (10) 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. La ditta appaltatrice del servizio ha introdotto, nel mese di ottobre 2020, il sistema di gestione elettronica del guardaroba degli ospiti totalmente gratuito. Il sistema si ripromette di contribuire al miglioramento del servizio lavanderia, oggetto negli anni di un numero non trascurabile di reclami.

Nel restante 34% dei casi (5), i reclami hanno invece riguardato segnalazioni varie, tra cui la rottura accidentale di un presidio sanitario, la richiesta di sostituzione di una lampadina e la possibilità di modificare il menù serale del richiedente.

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, ed ha manifestato in molti casi soddisfazione per come l'azienda è intervenuta.