

GESTIONE RECLAMI 2021

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 2021 sono stati presentati 10 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenti in Struttura o, in certi casi, dagli ospiti stessi. I reclami, nella maggior parte dei casi, sono stati presentati verbalmente o via posta elettronica. Il trend degli ultimi cinque anni è in continuo miglioramento, come si evince dalla tabella:

Anno	N° di reclami
2021	10
2020	15
2019	20
2018	25
2017	23

Da un'analisi statistica è risultato che, dei 10 reclami, il 90% (9) ha riguardato direttamente o indirettamente la gestione del guardaroba degli ospiti, in un caso con riferimento alla gestione interna, nei restanti 8 casi alla gestione della ditta appaltatrice del servizio lavanderia. Nel 2020 erano stati presentati 10 reclami sullo stesso servizio. La ditta appaltatrice, ha introdotto, nel mese di ottobre 2020, il sistema di tracciatura elettronica del guardaroba degli ospiti totalmente

gratuito. Il sistema, pur avendo contribuito alla diminuzione del numero totale di reclami ufficialmente presentati, non ha mantenuto la promessa di migliorare definitivamente il servizio.

L'unico altro reclamo registrato nel 2021 ha riguardato una lamentela di un'ospite in merito ai pasti erogati in Struttura.

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 segnalato, 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 molte circostanze soddisfazione per come l'azienda è intervenuta.