

GESTIONE RECLAMI 2022

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 2022 sono stati presentati 14 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. Nella tabella si riporta il trend degli ultimi 5 anni:

Anno	N° di reclami
2022	14
2021	10
2020	15
2019	20
2018	25

Da un'analisi statistica è risultato che, dei 14 reclami registrati nel 2022, il 57% (8) ha riguardato direttamente o indirettamente la gestione del guardaroba degli ospiti. Va sottolineato che gli 8 reclami riguardanti la lavanderia sono stati raccolti da gennaio ad agosto 2022, cioè fino a che il servizio non è stato completamente esternalizzato, e il rapporto contrattuale è passato direttamente tra la ditta e l'ospite.

Nel computo totale dei reclami registrati nel 2022, 4 hanno riguardato l'erogazione del vitto.

Tutte le rimostranze sono sempre state trattate secondo gli standard previsti dal Sistema Qualità aziendale e si è cercato di dare risposte esaurienti ai reclamanti, nel rispetto delle regole interne. Tutti i responsabili coinvolti, a partire dal Referente del Sistema Qualità, hanno sempre fornito una prima risposta al cliente 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.