

RELAZIONE GESTIONE RECLAMI 2023 (12/01/2024)

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 ad una o più componenti fondamentali dei servizi erogati da Villa Serena.

Nel 2023 sono stati presentati 10 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenti in Struttura. 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
2023	10
2022	14
2021	10
2020	15
2019	20

Da un'analisi statistica è risultato che, dei 10 reclami registrati nel 2023, l'80% (8) ha riguardato direttamente o indirettamente la gestione del guardaroba degli ospiti. Nel 2023, dal mese di settembre, la scelta della ditta Laundry Hospital Services da parte dei familiari degli ospiti, per l'erogazione del servizio lavanderia, è diventata facoltativa. Si è riscontrato comunque che la stragrande maggioranza degli ospiti ha deciso liberamente di usufruire del servizio fornito dalla suddetta ditta.

Nel computo totale dei reclami registrati nel 2023, uno ha riguardato l'organizzazione generale e la pulizia del reparto di degenza RSA. Un reclamo, invece, riguardante l'erogazione del servizio interno di fisioterapia, dopo la consueta analisi delle cause e l'indagine che per regola viene effettuata a seguito del rilevamento di un reclamo, questo è risultato non giustificato ed è stato quindi trattato di conseguenza.

Tutte le rimostranze sono sempre state analizzate e 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.