



**Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**  
**Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)**

Filiale: Casa di Riposo "Villa Bianca"  
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)  
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617  
P.I. e C.F. 00634360275  
[www.casavillabianca.it](http://www.casavillabianca.it)

Responsabile del procedimento  
Responsabile per la pratica

Direttore: Dr. Stefano Drioli  
Dr. Stefano Drioli tel. 0438-587619 stefano.drioli@casavillabianca.it

Tarzo 03.01.2020

Ai Membri del Consiglio Direttivo

All'Equipe di Coordinamento Interno  
Referenti dei vari settori Operativi

**- Villa Bianca - Sede -**

**Oggetto:** analisi reclami/suggerimenti/encomi anno 2019.

La presente per segnalare, in riferimento alla procedura 070 – Soddisfazione del Cliente - i reclami, suggerimenti, encomi che l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ha raccolto nell'anno **2019**.

Si evidenzia, in via preliminare, che per ogni suggerimento, reclamo raccolto, l'URP di sede – servizio sociale - ha provveduto a ricercare, con immediatezza, ogni soluzione operativa necessaria per far rientrare la situazione nella normalità operativa.

Ogni persona coinvolta nel suggerimento, reclamo ricevuto è stata prontamente informata, ciò nel rispetto delle norme sulla privacy e con la piena attenzione a salvaguardare la salute, la qualità della vita dei nostri ospiti.

Il coinvolgimento dei diretti interessati ha sempre permesso di individuare ogni eventuale azione correttiva che prontamente poi è stata segnalata anche a chi ha manifestato il suggerimento e/o reclamo.

Rimane traccia di ogni nostro agire in merito in un apposito archivio, custodito dall'ufficio qualità di sede e tenuto costantemente aggiornato dal servizio sociale dell'ente e dalla stessa direzione a cui fa capo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.












La tabella di seguito evidenziata permette di avere un sintetico quadro d'insieme.

Il Comitato dei famigliari di Villa Bianca verrà come sempre coinvolto in merito all'operatività dell'URP e sull'importanza che il servizio svolge. Sul sito di Villa Bianca è visibile il presente documento.



IL DIRETTORE  
Dr. Drioli Stefano

**Encomi, suggerimenti e reclami raccolti 2019.**

Data ricevimento	Segnalazione ricevuta			Motivazione	Azione correttiva svolta		Giorni trascorsi per svolgimento azione correttiva
	Encomio  *	Suggerimento 	Reclamo 		si	no	
04/01/2019				Incompatibilità con il medico	x		0 gg.
16/04/2019				Diminuzione degli standard qualitativi nel cibo	x		0 gg.
11/06/2019				Poca cura nella gestione del vestiario da parte OSS	x		0 gg.
18/06/2019				Organizzazione del PAI ospite	X		6 gg.
18/06/2019				Comunicazione con l'ospite riguardanti le uscite	X		0 gg.
27/08/2019				Incompatibilità medico	sì		1 gg.
14/10/2019				Capi di lana rovinati	sì		1 gg.
10/11/2019				Capi di lana rovinati	sì		3 gg.
13/12/20019				Ospite non pronta all'ora prevista per visita	sì		3 gg.
						TM	1,5 gg.

Sintesi:

- N. 5 reclami
- N. 0 suggerimento
- N. 0 encomi

\* Si evidenzia che l'amministrazione di Villa Bianca ha deciso di **non** inserire più tra gli encomi i diversi segni di apprezzamento che ci sono riconosciuti in fase di dimissione/decesso di un ospite. Questa modalità sussegue al fatto di voler annotare principalmente i reclami, come elementi caratterizzanti l'analisi del servizio URP, al fine di migliorare costantemente l'organizzazione dei nostri servizi resi partendo dalle criticità rilevate. Si sottolinea comunque che continuano ad essere registrate in amministrazione le oblazioni che, famigliari e amici della nostra istituzione, continuano a erogare. Elementi che possono essere valutati come encomi alla nostra operatività.