



**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. Giovanni Sallemi  
Dr. Giovanni Sallemi tel. 0438-587619 [giovanni.sallemi@casavillabianca.it](mailto:giovanni.sallemi@casavillabianca.it)

Tarzo 15.01.2010

Ai Membri del Consiglio Direttivo

All'Equipe di Coordinamento Interno  
Referenti dei vari settori Operativi

**- Villa Bianca - Sede -**

**Oggetto:** analisi reclami anno 2009.

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 2009.

Si evidenzia, in via preliminare, che per ogni suggerimento, reclamo raccolto, l'URP di sede 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 è stato coinvolto in merito all'operatività dell'URP e sull'importanza che il servizio svolge.



Il Direttore  
*Dr. Sallemi Giovanni*

**Encomi, suggerimenti e reclami raccolti nell'anno 2009.**

| Data ricevimento | Segnalazione ricevuta  |   |  | Motivazione  | Azione correttiva svolta |    | Giorni trascorsi per svolgimento azione correttiva |
|------------------|--|---|--|--|--------------------------|----|--|
|                  | Encomio<br> | Suggerimento<br> | Reclamo<br> |  | si                       | no |  |
| 06.03.2009       |             |   |  | Gratitudine per servizio assistenziale svolto.               | -                        | -  | -  |
| 19.06.2009       |  |   |             | Smarrimento protesi.   | <b>x</b>                 |    | <b>6</b>   |
| 26.08.2009       |             |   |  | Gratitudine per servizio assistenziale svolto                | -                        | -  | -  |
| 15.09.2009       |  |   |             | Incomprensione comunicativa                                  | <b>x</b>                 | -  | <b>2</b>   |
| 15.09.2009       |  |                  |  | Diversa somministrazione pasti a persone non autosufficienti | <b>x</b>                 | -  | <b>35</b>  |
| 04.11.2009       |  |   |             | Smarrimento protesi  | <b>x</b>                 |    | <b>1</b>   |

Sintesi:

- N. 3 reclami
- N. 1 suggerimento
- N. 2 encomi