



**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 	Suggerimento 	Reclamo 		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