



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

Responsabile del procedimento
Responsabile per la pratica

Direttore: Dr. Giovanni Sallemi
Dr. Giovanni Sallemi tel. 0438-587619 giovanni.sallemi@casavillabianca.it

Tarzo 05.01.2011

Ai Membri del Consiglio Direttivo

All'Equipe di Coordinamento Interno
Referenti dei vari settori Operativi

Al presidente Comitato Familiari

- Villa Bianca - Sede -

Oggetto: analisi reclami/suggerimenti/encomi dal 01.01.2010 e fino al 31.12.2010.

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 2010.

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. Sul sito di Villa Bianca è visibile il presente documento.



Il Direttore
Dr. Sallemi Giovanni

Encomi, suggerimenti e reclami raccolti dal 01.01.2010 e fino al 31.12.2010.

Data ricevimento	Segnalazione ricevuta			Motivazione	Azione correttiva svolta		Giorni trascorsi per svolgimento azione correttiva
	Encomio 	Suggerimento 	Reclamo 		si	no	
20.03.2010				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
16.04.2010				Carenza comunicativa	x		0
19.05.2010				Carenza comunicativa	x	-	5
20.05.2010				Carenza di coinvolgimento dei famigliari sul progetto assistenziale.	x	-	0
28.05.2010				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
03.08.2010				Reclamate problematiche relazionali tra medico di struttura e ospedaliero.	-	-	0
10.08.2010				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
29.08.2010				Carenza comunicativa tra nuclei operativi su utilizzo ausili	x	-	0
15.11.2010				Ritardo svolgimento di un servizio manutentivo	x	-	8
21.11.2010				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-

Data ricevimento	Segnalazione ricevuta			Motivazione	Azione correttiva svolta		Giorni trascorsi per svolgimento azione correttiva.
	Encomio 	Suggerimento 	Reclamo 		si	no	
25.11.2010				1. Attenzione durante le feste anche alle anziane ospiti allettate	X	-	17
25.11.2010				2. Distribuzione di dolce festivo/domenicale ponendo attenzione anche alle persone Diabetiche.	x	-	1
25.11.2010				3. Sensibilizzare gli OSS del progetto “angeli custodi” a seguire con maggiore attenzione le ospiti assegnate.	-	x	Nota: azione in corso e a cura del Coordinatore Socio Sanitario - data
25.11.2010				4. maggiore presenza OSS in sala soggiorno durante le ore diurne – nucleo Ciclamino.	x	-	5

Sintesi:

- N. 6 reclami
- N. 4 suggerimenti (Si veda verbale degli incontri del Comitato Familiari anno 2010)
- N. 4 encomi