



**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 02.01.2012

Ai Membri del Consiglio Direttivo

All'Equipe di Coordinamento Interno  
Referenti dei vari settori Operativi

**- Villa Bianca - Sede -**

**Oggetto:** analisi reclami/suggerimenti/encomi anno 2011.

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 2011.

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. Sallemi Giovanni*

Encomi, suggerimenti e reclami raccolti nell'anno 2011.							
Data ricevimento	Segnalazione ricevuta			Motivazione	Azione correttiva svolta		Giorni trascorsi per svolgimento azione correttiva
	Encomio 	Suggerimento 	Reclamo 		si	no	
08.04.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
23.05.2011				Smarrimento ausilio - occhiali	x	-	0
24.05.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	x	-	-
05.06.2011				Smarrimento apparecchio acustico	x		5
10.06.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
20.07.2011				Gratitudine dei servizi sociali territoriali per gestione servizio di emergenza	-	-	-
05.08.2011				Gratitudine di famigliari per gestione di un servizio di emergenza	-	-	-
05.08.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
08.08.2011				Smarrimento parte di protesi dentaria	x	-	0
15.09.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
20.10.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
11.11.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
11.11.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
12.11.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-
27.12.2011				Gratitudine per servizio assistenziale svolto.	-	-	-

**Sintesi:** n. 3 reclami; n. 0 suggerimenti; n. 12 encomi