



## ANALISI RECLAMI ANNO 2017

Come ogni anno l'URP analizza i reclami pervenuti nel precedente anno.

Alla data del 31 dicembre 2017 il totale dei reclami pervenuti sono stati **27** provenienti dai vari reparti, come visibile nella tabella a seguire.

Tab. 1 *Distribuzione dei reclami per reparto in base alla provenienza del soggetto reclamante.*

<b>REPARTO</b>	<b>N. DI RECLAMI</b>
RSA PT	7
RSA 2P	10
RSP	5
RSD	5
AMBULATORIO	0
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>

Gli aspetti che ci segnalano riguardano

1. Danneggiamento dei capi inviati in lavanderia
2. Insoddisfazione servizio ristorazione
3. Scarsa professionalità da parte dei professionisti dedicati all'assistenza
4. Altri (rientra in questa fattispecie tutto ciò che non riguarda i punti precedenti)

Precisamente:

<b>FATTISPECIE</b>	<b>N. DI RECLAMI</b>
1	9
2	2
3	8
4	8
<b>TOTALE</b>	<b>27</b>

A seguito di alcune segnalazioni soprattutto in riferimento al personale, sono stati presi dei provvedimenti disciplinari, mentre per i capi smarriti e/o rovinati dalla lavanderia o dallo stesso personale in turno, Villa San benedetto ha rimborsato quest'anno € 678,80.=