

**RELAZIONE IN ORDINE AI RECLAMI E AGLI APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI UTENTI
PER L'ANNO 2017**

Nell'anno 2017 sono pervenute alla direzione della fondazione Mons. A. Mazzali onlus dieci segnalazioni per il tramite dell'U.R.P. - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Sei concernenti la RSA di Mantova, tre concernenti la RSA di Marmirolo e una il servizio domiciliare.

I disservizi segnalati riguardano:

- nei tre casi della RSA di Marmirolo presunti comportamenti scorretti del personale ASA - OSS allora in forza a una cooperativa appaltatrice;
- nei casi della RSA di Mantova tre situazioni in ambito amministrativo-organizzativo, due in ambito dell'assistenza sanitaria e una dei servizi generali;
- nel caso relativo all'ADI un difetto di comunicazione con la "case manager".

A tutti i segnalanti è stato inviato per iscritto un riscontro entro 30 giorni dalla data della segnalazione, così come previsto dalla Carta dei Servizi.

Successivamente alla risposta fornita dal direttore non è stato replicato da nessuno dei segnalanti.

Si precisa di seguito la procedura che segue una segnalazione all'U.R.P.:

- il segnalante consegna uno scritto contenente il reclamo o ne riferisce alle assistenti sociali, presso cui ha sede l'U.R.P.;
- le assistenti sociali ne trasmettono copia al direttore che chiede per iscritto ai responsabili dei servizi coinvolti dalla segnalazione di relazionare in merito;
- Il direttore, una volta acquisiti tutti i necessari elementi di giudizio, predispone la risposta al segnalante e la invia entro trenta giorni dalla data della segnalazione. In caso sia necessario un ulteriore tempo di istruttoria, va data comunicazione all'interessato.

Le segnalazioni all'U.R.P. possono riguardare tanto reclami quanto apprezzamenti.

In realtà gli apprezzamenti che vengono fatti per iscritto difficilmente vengono recapitati all'U.R.P. ma più di frequente vengono consegnati al reparto/servizio di degenza o pubblicati sui quotidiani locali insieme all'annuncio di un decesso.

Frequenti sono i ringraziamenti verbali di cui non è possibile tenere un elenco, mentre nell'anno 2017 gli apprezzamenti/ringraziamenti scritti sono stati sei, di cui tre pubblicati su un quotidiano locale.

Nel 2017 sono state effettuate ventisette donazioni, quasi tutte di modico valore, per un importo complessivo di più di € 39.000.

Si discostano per entità un legato di 30.000 euro e una donazione di 5.000 euro.

Un'elargizione riguarda nello specifico la RSA di Marmirolo, un'altra la festa dell'anziano; le rimanenti sono state fatte in memoria di ospiti defunti.

La presente relazione sarà resa pubblica sul sito della fondazione www.fondazionemazzali.it nella parte relativa alla "Customer satisfaction".

IL DIRETTORE GENERALE
Dott. Paolo Portioli



Mantova, 21 febbraio 2018.