

## RELAZIONE IN ORDINE AI RECLAMI E AGLI APPREZZAMENTI DA PARTE DEGLI UTENTI PER L'ANNO 2018

Nell'anno 2018 sono pervenute alla direzione della fondazione Mons. A. Mazzali onlus Tre segnalazioni per il tramite dell'U.R.P. - Ufficio per le Relazioni con il Pubblico:

- In n. 2 casi RSA di Mantova si lamentano presunti comportamenti scorretti del personale ASA - OSS e I.P..
- In un caso la segnalazione è stata effettuata da una dipendente che lamenta comportamenti ritenuti scorretti e linguaggio maleducato da parte dei famigliari di un'ospite.

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 2018 gli apprezzamenti/ringraziamenti scritti sono stati 48 (contro i n. 6 dell'anno precedente), così suddivisi:

n. 27 tramite i necrologi sui giornali locali (n. 19 x la RSA di Mantova, n. 4 x la RSA Cordioli, n. 2 x il C.D.I. e n. 2 per l'A.D.I.);

n. 3 ringraziamenti sulla stampa locale sono rivolti al personale sanitario della fondazione;

n. 2 ringraziamenti sulla stampa locale sono rivolti alla Fondazione nell'ambito di articoli sulla sanità;

n. 4 ringraziamenti sono a mezzo lettera inviati a mezzo posta direttamente alla Fondazione;

n. 12 ringraziamenti riguardano piccole donazioni di denaro in memoria di defunti, o donazioni di oggetti in segno di gratitudine per i servizi fruiti.

La presente relazione sarà resa pubblica sul sito della fondazione [www.fondazionemazzali.it](http://www.fondazionemazzali.it) nella parte relativa alla "Customer satisfaction".

IL DIRETTORE GENERALE  
Dott. Paolo Portoli



Mantova, 28 febbraio 2019.