



Gestione reclami - 2018

Il monitoraggio dei reclami ricevuti rappresenta un elemento fondamentale al fine del miglioramento della Qualità delle prestazioni erogate.

Per l'anno 2018 sono pervenuti i reclami riportati nel registro allegato.

La gestione e il monitoraggio di eventuali reclami è stata regolamentata attraverso le seguenti procedure interne:

PO – 19 Soddisfazione dell'Utenza

PO – 22 Gestione NC – AC – AP e reclami

La raccolta e il monitoraggio di eventuali disservizi procederà in modo continuo nel corso del 2019.

Roma, 30 gennaio 2019

Direttore Sanitario/Risk Manager

Dott.^{ssa} Daniela Mannarelli

Registro reclami

ID	Data richiesta	Descrizione	Utente	Risoluzione	Data risposta	Modalità risposta
1	21/06/18	Strumento di somministrazione personale del farmaco non tornato a casa dopo soggiorno	G.A.	Strumento non ritrovato	21/06/18	Incontro con la famiglia
2	05/10/18	Indumento personale non tornato a casa con l'utente	M.C.	Indumento ritrovato	10/10/18	Colloquio con la famiglia

Responsabile della Qualità
Dott.^{ssa} Daniela Mannarelli



30/01/2019