

RELAZIONE GESTIONE RECLAMI 2024 (15/01/2025)

Nell'ambito del proprio Sistema di Gestione Qualità, Villa Serena ha messo a punto da tempo un procedimento per il trattamento dei reclami, descritto nella PRO.03 "Misurazione, analisi e miglioramento". Per "reclamo" si intende una qualsiasi espressione (verbale o scritta) di insoddisfazione da parte di un ospite, di un suo familiare o di un rappresentante del territorio, riguardo ad una o più componenti fondamentali dei servizi erogati da Villa Serena.

Nel 2024 sono stati presentati 16 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenti in Struttura. I reclami, nella maggior parte dei casi, sono stati presentati verbalmente o via posta elettronica. Nella tabella si riporta il trend degli ultimi 5 anni:

Anno	N° di reclami
2024	8
2023	10
2022	14
2021	10
2020	15

Da un'analisi statistica è risultato che, dei 16 reclami registrati nel 2024, il 75% (12) ha riguardato direttamente o indirettamente la gestione del guardaroba degli ospiti. Più specificatamente: 8 di questi reclami sono stati presentati da ospiti o familiari che hanno liberamente sottoscritto il servizio Lavanderia con la ditta Laundry Hospital Sevices: in questi casi l'oggetto del reclamo è riconducibile all'attività della ditta stessa e non all'operato di Villa Serena. I restanti 4 reclami sulla gestione del guardaroba, invece, sono stati presentati da ospiti o familiari che non usufruiscono del servizio, quindi imputabili a Villa Serena. In tutti i casi, comunque, l'azienda si è prodigata, per quanto di sua competenza e per quanto possibile, al trattamento e alla risoluzione delle segnalazioni.

Nel computo totale dei reclami registrati nel 2024, 1 ha riguardato l'organizzazione dei servizi alberghieri del reparto di degenza RSA; 1 la gestione degli orari del bar e dei distributori automatici e, 1, l'erogazione dei pasti. Un ultimo reclamo, invece, dopo la consueta analisi delle cause e l'indagine che per regola viene effettuata a seguito del rilevamento di un (1) reclamo, è risultato non giustificato ed è stato quindi trattato di conseguenza.

Tutte le rimostranze sono sempre state analizzate e trattate secondo gli standard previsti dal Sistema Qualità aziendale e si è cercato di dare risposte esaurienti ai reclamanti, nel rispetto delle regole interne. Tutti i

responsabili coinvolti, a partire dal Referente del Sistema Qualità, hanno sempre fornito una prima risposta al cliente nei tempi previsti. Il reclamante è stato poi tenuto in tutti i casi al corrente dello sviluppo del trattamento della segnalazione, fino alla chiusura della stessa, ed ha manifestato in molte circostanze soddisfazione per come l'azienda è intervenuta.