REPORT CUSTOMER CARE

San Raffaele Monte Mario – Primo Semestre 2026

Premessa

Il presente report illustra i risultati dell'attività di Customer Care svolta presso la RSASan Raffaele Monte Mario nel periodo gennaio–giugno 2026. L'obiettivo è monitorare il livello di soddisfazione degli ospiti e dei loro familiari, raccogliere suggerimenti e osservazioni e promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi erogati.

Nel semestre di riferimento la struttura ha ospitato mediamente **60 ospiti**.

---

1. Sistema di Raccolta delle Segnalazioni

La RSA mette a disposizione degli ospiti appositi **formulari cartacei** per la raccolta di osservazioni, suggerimenti e segnalazioni relative ai servizi offerti.

I moduli vengono periodicamente raccolti e analizzati dal personale incaricato, che provvede a condividere eventuali indicazioni con i responsabili dei servizi interessati.

---

2. Attività Svolta

Nel corso del primo semestre 2026 sono state realizzate le seguenti attività:

- raccolta e archiviazione dei formulari compilati;
- monitoraggio delle segnalazioni e dei suggerimenti ricevuti;
- verifica delle eventuali criticità segnalate;
- confronto con i responsabili di area per individuare possibili interventi migliorativi;
- promozione dell'ascolto attivo degli ospiti e dei familiari.

---

3. Risultati del Semestre

Formulari Raccolti

Ospiti presenti	60
Formulari raccolti	25

Reclami formali ricevuti 0

Nel periodo gennaio–giugno 2026 sono stati raccolti **25 formulari**, corrispondenti a una significativa partecipazione degli ospiti e dei familiari alle attività di monitoraggio della qualità percepita.

Esiti Qualitativi dei Formulari

Dall'analisi dei 25 formulari raccolti nel primo semestre 2026 emerge un elevato livello di soddisfazione da parte degli ospiti e dei familiari.

In particolare, gli aspetti maggiormente apprezzati riguardano:

- il comfort generale della struttura;
- la qualità e l'accoglienza degli ambienti comuni;
- il comfort e l'adeguatezza delle camere;
- la pulizia e l'ordine degli spazi;
- la disponibilità e la professionalità del personale;
- la cortesia e l'attenzione dimostrate dagli operatori nei confronti degli ospiti e dei familiari.

Numerosi riscontri evidenziano un apprezzamento per il clima relazionale presente all'interno della struttura, caratterizzato da attenzione ai bisogni della persona, ascolto e disponibilità al dialogo.

L'assistenza prestata dagli operatori è stata valutata positivamente per competenza, tempestività e capacità di instaurare rapporti di fiducia con gli ospiti, contribuendo al loro benessere quotidiano.

Dall'analisi dei formulari emerge che il comfort della struttura e delle camere rappresenta l'aspetto maggiormente apprezzato dagli ospiti e dai familiari (40%), seguito dalla qualità dell'assistenza fornita dagli operatori (35%) e dalla loro cortesia e disponibilità (25%). Tali risultati confermano la positiva percezione dei servizi erogati e dell'ambiente di accoglienza offerto dalla RSA.

Reclami

Nel semestre **non sono stati registrati reclami formali**.

L'assenza di reclami rappresenta un importante indicatore del livello di soddisfazione degli utenti e della qualità dell'assistenza erogata dalla struttura.

Suggerimenti e Osservazioni

Le osservazioni raccolte attraverso i formulari hanno riguardato prevalentemente aspetti organizzativi e proposte migliorative relative alla vita quotidiana in struttura. Le segnalazioni ricevute sono state prese in considerazione e condivise con i responsabili competenti per le opportune valutazioni.

Non sono emerse criticità significative né situazioni che abbiano richiesto l'attivazione di procedure di gestione del reclamo. l'assenza di reclami formali conferma la buona qualità percepita dei servizi assistenziali, alberghieri e relazionali offerti dalla RSA