REPORT CUSTOMER CARE

Casa di Cura Villa grazia – 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 **30 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	30
Formulari raccolti	5

Reclami formali ricevuti	0

Nel periodo gennaio–giugno 2026 sono stati raccolti **5 formulari**-

Esiti Qualitativi dei Formulari

Dall'analisi dei 5 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:

- la disponibilità e la professionalità del personale;
- la cortesia e l'attenzione dimostrate dagli operatori nei confronti degli ospiti e dei familiari.

Ciò evidenzia 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.

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.

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

Si rappresenta che