

RELAZIONE GESTIONE RECLAMI 2025 (12/01/2026)

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.

Si premette che Villa Serena ospita circa 160 degenzi (RSA e Casa di Riposo), numero rimasto pressoché costante nel corso del 2025 e che le attività sanitarie, di assistenza alla persona, ricreative, di erogazione dei pasti, si svolgono su superfici molto ampie.

Nel 2025 sono stati presentati 11 reclami, tutti da familiari degli ospiti degenzi in Struttura. I reclami, sono stati presentati verbalmente, via posta elettronica o attraverso la compilazione dell'apposito modulo, disponibile presso gli uffici di Villa Serena e sul sito web istituzionale.

Nella tabella si riporta il trend degli ultimi 5 anni:

Anno	N° di reclami
2025	11
2024	8
2023	10
2022	14
2021	10

Da un'analisi statistica è risultato che, degli 11 reclami registrati nel 2025, il 72% (8) ha riguardato direttamente o indirettamente la gestione del guardaroba degli ospiti. Più specificatamente: uno di questi reclami è stato presentato da ospiti o familiari che hanno liberamente sottoscritto il servizio Lavanderia con la ditta Laundry Hospital Services: in questo caso l'oggetto del reclamo è riconducibile all'attività della ditta stessa e non all'operato di Villa Serena. Gli altri 8 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 2025, 1 ha riguardato l'organizzazione dei servizi erogati nel reparto di degenza RSA e 1 l'organizzazione dei servizi erogati in CDR e, infine, 1 ha riguardato le conseguenze (comunque non di grave entità) di un diverbio tra due ospiti.

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, nella maggior parte dei casi, hanno 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.