

Esito Reclami

Residenza per Anziani Bojano

Anno 2025

Monitoraggio dei reclami e delle segnalazioni pervenute nell'anno 2025

0	0	84
Reclami ricevuti	Segnalazioni pervenute	Ospiti medi 2025

Documento redatto ai fini del monitoraggio della qualità percepita
Aprile 2026

1. Introduzione e oggetto del documento

Il presente documento riporta l'esito del monitoraggio dei **reclami e delle segnalazioni** pervenuti alla Residenza per Anziani di Bojano, gestita da **Serena Senectus S.r.l.**, nell'anno **2025**.

La raccolta e la gestione dei reclami rappresentano uno strumento essenziale del sistema di gestione della qualità, in conformità agli standard previsti dalla normativa vigente in materia di autorizzazione e accreditamento delle strutture residenziali per anziani. Il monitoraggio sistematico consente di individuare tempestivamente eventuali criticità e di attivare le opportune azioni correttive.

2. Metodologia di raccolta

La struttura mette a disposizione degli ospiti, dei familiari e dei caregiver i seguenti canali per la presentazione di reclami e segnalazioni:

Canale	Descrizione
Cassetta dei suggerimenti	Disponibile presso la struttura, accessibile in forma anonima
Modulo cartaceo	Modulo dedicato consegnabile presso gli uffici amministrativi
Posta elettronica	Indirizzo customer@serenasenectus.it
Comunicazione verbale	Raccolta e verbalizzata dal personale di riferimento

Ogni reclamo pervenuto viene registrato nel **Registro Reclami e Segnalazioni**, classificato per tipologia (assistenziale, alberghiero, relazionale, amministrativo, altro) e gestito secondo la procedura interna con follow-up documentato.

3. Esito anno 2025

0	0	0
Reclami formali ricevuti	Segnalazioni informali	Azioni correttive attivate

Nel corso dell'anno **2025**, la Residenza per Anziani di Bojano **non ha ricevuto alcun reclamo formale né segnalazione informale** da parte degli ospiti, dei familiari o dei caregiver.

Il dato è confermato dalla verifica del Registro Reclami e Segnalazioni, che non presenta alcuna registrazione per il periodo gennaio – dicembre 2025.

Riepilogo per tipologia

Tipologia	Reclami ricevuti	Segnalazioni	Azioni correttive
Assistenziale	0	0	0
Alberghiero	0	0	0
Relazionale	0	0	0
Amministrativo	0	0	0

Altro	0	0	0
TOTALE	0	0	0

L'assenza di reclami è coerente con i risultati del Report Esito Gradimento 2025, che ha evidenziato un livello di soddisfazione elevato da parte dei familiari e caregiver degli ospiti della struttura.

4. Considerazioni conclusive e azioni di monitoraggio

L'assenza di reclami nel 2025 rappresenta un indicatore positivo della qualità percepita e della capacità della struttura di rispondere adeguatamente alle esigenze degli ospiti e dei loro familiari. Tuttavia, la Direzione intende rafforzare ulteriormente i canali di ascolto per garantire che ogni eventuale criticità possa emergere tempestivamente.

Piano di monitoraggio 2026

Azione	Dettaglio
Sensibilizzazione familiari	Informare periodicamente familiari e caregiver sulla possibilità e le modalità di presentazione reclami e suggerimenti.
Verifica canali di raccolta	Controllare trimestralmente l'accessibilità e la visibilità delle cassette dei suggerimenti e dei moduli cartacei.
Formazione del personale	Aggiornare il personale sulle procedure di raccolta e gestione dei reclami, con particolare attenzione alla comunicazione empatica.
Integrazione con questionario gradimento	Incrociare i dati dei reclami con i risultati dei questionari di soddisfazione per una visione complessiva della qualità percepita.

Documento redatto sulla base del Registro Reclami e Segnalazioni dell'anno 2025. Info: customer@serenasenectus.it