



**RIAH**  
SALUTE

## ANALISI RECLAMI ANNO 2024

EMISSIONE  
14/02/2025

### ANALISI DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA SOCIETA' RIAH RIABILITAZIONE ANNO 2024

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami e della soddisfazione dell'utenza acquisiti dagli utenti della Società Riah riabilitazione per l'anno 2024. Come evidenziato dalle procedure aziendali si è provveduto ad effettuare un distinguo tra il **reclamo** che presenta determinate caratteristiche in formali e consente il tracciamento del soggetto promotore ma anche delle successive azioni correttive aziendali ed il **rilievo**.

Dall'anno 2024 la Società, nel rispetto delle normative in materia tracciamento degli illeciti, ha provveduto ad attivare un canale di segnalazione che possa tutelare il segnalante ed il segnalato disponibile sul sito internet. Le segnalazioni saranno oggetto di analisi alla pari dei reclami.

A tal proposito si registra per l'anno 2024 un reclamo è giunto al Centro Riah Riabilitazione ed un reclamo per il Servizio ADI Riah Home. Tutti i reclami sono stati gestiti come da procedure aziendali informando i responsabili e richiedendo relazioni ai soggetti interessati.

In relazione ai reclami presentati al Centro Riah questi hanno riguardato l'erogazione del servizio. La frequenza dei reclami del Centro Riah è stato di 1 su 50885 accessi erogati nel corso del 2024.

Il reclamo presentato al Servizio ADI Riah Home riguardava l'organizzazione del personale ed è stato risolto con un chiarimento verbale con l'utente.

Per ciò che concerne i rilievi, come da procedure interne, sono stati gestiti dai responsabili delle relazioni con il pubblico quali Coordinatori Tecnico Sanitari e Assistente Sociale. Nessuno dei rilievi presentati ha successivamente dato origine a reclamo nel corso del 2024.

In fase di valutazione dei rilievi presentati è opportuno segnalare due tipologie di segnalazioni ricorrenti:

- Gestione Orari
- Tempi liste d'attesa

Per quanto concerne la gestione degli orari questa presenta criticità soprattutto per il Centro Riah. Come più volte richiamato, la popolazione afferente alla struttura è in media di 200 utenti ambulatoriali a cui viene garantito l'accesso nell'orario di apertura ovvero il lunedì dalle 8 alle 20 ed il sabato dalle 8 alle 14. L'incontro tra le risorse disponibili ed i bisogni molteplici dell'utenza risulta elemento assai complesso. L'azienda si è dotata di procedure volte a semplificare e favorire le richieste dell'utenza per i cambi orario. Tali richieste vengono soddisfatte nelle modalità e nei tempi più rapidi, e comunque compatibili alle opportunità che si venissero a creare.

Per ciò che è inerente ai tempi delle liste d'attesa, la Struttura ha un limite naturale nel livello massimo di finanziamento stabilito dalla Asl di Rieti sulla base delle risorse destinate dalla Regione Lazio per gli specifici servizi.

Non si sono registrati reclami per quanto concerne il Centro Perseo Salute.

**RIAH**  
SALUTE**GRIGLIA  
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE**ED. 1 REV. 0  
EMISSIONE 23/01/2024

Data di rilevazione	Professionalità del personale	Cortesia, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Accessibilità e parcheggio	Tempi di attesa	Igiene dei locali	Comodità sala d'attesa
14.02.2025							
NON SO							
INSUFF.	0	0	0	5	15	0	3
SUFFIC.	15	20	1	43	78	16	8
BUONO	14	12	18	36	21	84	75
OTTIMO	85	82	95	30	0	14	28
PUNTEGGI	INSUFF.	2	BUONO	4			
	SUFFIC.	3	OTTIMO	5			
PUNTEGGIO MASSIMO POSSIBILE							
	Professionalità del personale	Cortesia, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Accessibilità e parcheggio	Tempi di attesa	Igiene dei locali	Comodità sala d'attesa
MAX	570	570	570	570	570	570	570
OTTENUTO	526	518	550	433	348	454	470
% SODD.	92,3%	90,9%	96,5%	76,0%	61,1%	79,6%	82,5%
PUNT. MAX.	3990						
PUNT. CONS.	3299						
% SODD.	82,7%						
NUMERO QUESTIONARI		114					

**RIAH**  
SALUTE**GRIGLIA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE  
UTENTE**ED. 1 REV. 0  
EMISSIONE 23/01/2024

DATA DI RILEVAZIONE 14.02.2025	Professionalità del personale	Cortesìa, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
NON SO							
INSUFF.							
SUFFIC.	2	4	1	0	4	1	
BUONO	8	12	6	6	6	6	
OTTIMO	54	48	57	58	54	57	0
PUNTEGGI	INSUFF.	0	BUONO	7			
	SUFFIC.	4	OTTIMO	10			
PUNTEGGIO MASSIMO POSSIBILE							
	Professionalità del personale	Cortesìa, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
MAX	640	640	640	640	640	640	0
OTTENUTO	604	580	616	622	598	616	0
% SODD.	94,4%	90,6%	96,3%	97,2%	93,4%	96,3%	0,0%
PUNT. MAX.	3840						
PUNT. CONS.	3636						
% SODD.	94,7%						
NUMERO QUESTIONARI		64					