



ANALISI DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA SOCIETA' RIAH RIABILITAZIONE ANNO 2022

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami e della soddisfazione dell'utenza acquisiti dagli utenti della Società ria h riabilitazione per l'anno 2022. 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**.

A tal proposito si registra per l'anno 2022 un reclamo giunto al Centro Riah Riabilitazione ed un reclamo per il Servizio ADI Ria Home. Tutti i reclami sono stati gestiti come da procedure aziendali informando i responsabili e richiedendo relazioni ai soggetti interessati.

In relazione al reclamo presentato al Centro Riah sono ancora in corso le valutazioni del caso e la procedura non è stata chiusa per necessità di ulteriori approfondimenti. Sarà oggetto pertanto di successivo aggiornamento del presente documento. La frequenza dei reclami del Centro Riah è stato di 1 su 47074 accessi erogati nel corso del 2022

Il reclamo presentato al Servizio ADI Ria Home è stato chiuso si è chiuso appurando come non vi fossero responsabilità dell'organizzazione e dei suoi collaboratori ed offrendo al caregiver ed all'utente le indicazioni sulle doverose pratiche da seguire.

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 a successivamente dato origine a reclamo nel corso del 2022.

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

- Gestione Orari
- Turnover operatori.

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 170 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 15. 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.

Il Turnover degli operatori è elemento di criticità tipico del settore della sanità e l'emergenza pandemica ha di fatto acuito un fenomeno già significativo. Su tale elemento influiscono diversi elementi, su cui la Società non può agire, quali la scarsità di figure professionali sul mercato del lavoro, scarsità di figure professionali nel territorio nonché tariffe dei servizi in convenzione non idonee a politiche interne di meritocrazia e crescita. Per quanto concerne i Servizi di ADI si deve inoltre segnalare la scarsa fiducia percepita dagli operatori sanitari in relazione alle scelte intraprese

dell'ente committente (Asl di Rieti) che nonostante presenti Budget significativi, assegnati da Regione Lazio, da ripartire verso i due enti accreditati ne registri solo un utilizzo parziale.

Non si sono registrati reclami per quanto concerne il Centro Perseo Salute. Su questa struttura si registrano rilievi occasionali sui tempi di attesa la cui causa principale è individuata, come nel caso del turnover, nella bassa domanda di lavoro di personale sanitario specializzato.



RIAH
SALUTE

GRIGLIA - CENTRO RIAH
VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE
28/02/2023

RQ 9.2 G
ED. 1 REV. 0
14/04/2021

	Professionalità del personale	Cortesia, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Accessibilità e parcheggio	Tempi di attesa	Igiene dei locali	Comodità sala d'attesa
NON SO							
INSUFF.	0	0	0	18	35	0	14
SUFFIC.	25	25	33	61	34	33	46
BUONO	43	43	54	21	26	54	34
OTTIMO	32	32	13	0	5	13	6
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	500	500	500	500	500	500	500
OTTENUTO	407	407	380	303	301	380	332
% SODD.	81,4%	81,4%	76,0%	60,6%	60,2%	76,0%	66,4%
PUNT. MAX.	3500						
PUNT. CONS.	2510						
% SODD.	71,7%						
NUMERO QUESTIONARI		100					



RIAH
SALUTE

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE
SODDISFAZIONE UTENTE SERVIZIO ADI RIAHOME 28/02/2023**

RQ 9.2 G
1 REV. 0
14/04/2021

ED.

	Professionalità del personale	Cortesia, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
NON SO							
INSUFF.							
SUFFIC.							
BUONO							
OTTIMO	3	3	3	3	3	3	0
PUNTEGGI	INSUFF.	0	BUONO	7			
	SUFFIC.	4	OTTIMO	10			
PUNTEGGIO MASSIMO POSSIBILE							
	Professionalità del personale	Cortesia, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
MAX	30	30	30	30	30	30	0
OTTENUTO	30	30	30	30	30	30	0
% SODD.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
PUNT. MAX.	180						
PUNT. CONS.	180						
% SODD.	100,0%						
NUMERO QUESTIONARI		3					