



ANALISI DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA SOCIETA' RIAH RIABILITAZIONE ANNO 2023

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami e della soddisfazione dell'utenza acquisiti dagli utenti della Società Riah riabilitazione per l'anno 2023. 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 2023 due reclami sono giunti 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 la disponibilità del parcheggio interno alla struttura e l'assenza di un distributore di bevande all'interno della sala d'attesa. Mentre nel caso del parcheggio la Società ha provveduto a realizzare la segnaletica orizzontale regolamentando così l'accesso, per quanto concerne il distributore di bevande si è in procinto di individuare una soluzione logistica ed il relativo fornitore vending. La frequenza dei reclami del Centro Riah è stato di 2 su 48998 accessi erogati nel corso del 2023.

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 2023.

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

- Gestione Orari

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 180 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.

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 VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE 23/01/2024				ED. 1 REV. 0 EMISSIONE 23/01/2024	
	Professionalità del personale	Cortesìa, 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	5	8	0	1
SUFFIC.	20	25	41	67	86	0	3
BUONO	23	40	58	25	6	93	62
OTTIMO	57	35	1	3	0	7	34
PUNTEGGI	INSUFF.	2	BUONO	4			
	SUFFIC.	3	OTTIMO	5			
PUNTEGGIO MASSIMO POSSIBILE							
	Professionalità del personale	Cortesìa, 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	437	410	360	326	298	407	429
% SODD.	87,4%	82,0%	72,0%	65,2%	59,6%	81,4%	85,8%
PUNT. MAX.	3500						
PUNT. CONS.	2667						
% SODD.	76,2%						
NUMERO QUESTIONARI		100					



RIAH
SALUTE

**GRIGLIA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE
UTENTE**

ED. 1 REV. 0
EMISSIONE 23/01/2024

DATA	Professionalità del personale	Cortesìa, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
30.06.2022							
NON SO							
INSUFF.							
SUFFIC.							
BUONO	0	0	0	0	0		
OTTIMO	33	33	33	33	33	33	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	330	330	330	330	330	330	0
OTTENUTO	330	330	330	330	330	330	0
% SODD.	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	0,0%
PUNT. MAX.	1980						
PUNT. CONS.	1980						
% SODD.	100,0%						
NUMERO QUESTIONARI		33					