



RIAH
SALUTE

ANALISI RECLAMI ANNO 2025

EMISSIONE
27/02/2026

ANALISI DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA SOCIETÀ' RIAH RIABILITAZIONE ANNO 2025

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami e della soddisfazione dell'utenza acquisiti dagli utenti della Società Riah riabilitazione per l'anno 2025. 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 **rilevo**.

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 eventuali segnalazioni sono oggetto di analisi alla pari dei reclami. Per l'anno 2025 non sono giunte segnalazioni.

A tal proposito si registra per l'anno 2025 n. 6 reclami giunti al Centro Riah Riabilitazione e tre reclami 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 di questi solo 1 ha riguardato l'erogazione del servizio. La frequenza dei reclami del Centro Riah è stato, pertanto, di 1 su 52.610 accessi erogati nel corso del 2025. Per quanto riguarda gli ulteriori 5 reclami, questi hanno riguardato le tempistiche della lista d'attesa della riabilitazione domiciliare adulti con evidenza sull'appropriatezza del setting assistenziale prescritto. Sono stati gestiti trasmettendo segnalazione ai competenti uffici della Asl di Rieti per passaggio al setting dell'ADI.

I reclami presentati al Servizio ADI Riah Home riguardavano aspetti relazionali tra gli operatori e gli utenti nei percorsi complessi, contraddistinti da molte ore di attività al domicilio, e sono stati risolti con un chiarimento verbale con gli utenti.

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 2025.

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 24/02/2026				ED. 1 REV. 0 EMISSIONE 23/01/2024	
	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	5	35	0	0
SUFFIC.	23	25	19	77	74	4	6
BUONO	34	29	33	39	12	26	31
OTTIMO	67	70	72	3	3	94	87
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	620	620	620	620	620	620	620
OTTENUTO	540	541	549	412	355	586	577
% SODD.	87,1%	87,3%	88,5%	66,5%	57,3%	94,5%	93,1%
PUNT. MAX.	4340						
PUNT. CONS.	3560						
% SODD.	82,0%						
NUMERO QUESTIONARI		124					

 RIAH SALUTE		GRIGLIA DI VALUTAZIONE SODDISFAZIONE UTENTE 2025				ED. 1 REV. 0 EMISSIONE 23/01/2024	
DATA 24.02.2026	Professionalità del personale	Cortesìa, disponibilità, puntualità degli operatori	Rispetto della privacy	Copertura Servizio	Puntualità Servizi da Remoto	Addestramento Familiari	
NON SO							
INSUFF.							
SUFFIC.							
BUONO	34				8	18	
OTTIMO	38	72	72	72	64	54	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	720	720	720	720	720	720	0
OTTENUTO	618	720	720	720	696	666	0
% SODD.	85,8%	100,0%	100,0%	100,0%	96,7%	92,5%	0,0%
PUNT. MAX.	4320						
PUNT. CONS.	4140						
% SODD.	95,8%						
NUMERO QUESTIONARI		72					