



ANALISI DEI RECLAMI E SODDISFAZIONE UTENZA ANNO 2024

Ed. 01 – Rev. 04
del 07/11/2025

Pag. 1 di 1

Il presente Report fornisce un'analisi dei reclami e della soddisfazione dell'utenza acquisiti dagli utenti della Società Italiana Servizi Sanitari a r.l. (di seguito "SISS") 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 SISS ed un solo reclamo. Tutti i reclami sono stati gestiti come da procedure aziendali informando i responsabili e richiedendo relazioni ai soggetti interessati.

In relazione al reclamo presentato questo ha riguardato l'erogazione del servizio.

La frequenza dei reclami del Centro Riah è stata di 1 su accessi erogati nel corso del 2024.

Per ciò che concerne i rilievi, come da procedure interne, sono stati gestiti dai responsabili delle relazioni con il pubblico quali Coordinatori Tecnico Sanitari. 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 non presenta criticità in quanto la percezione del "ritardo" non trova riscontro nei tempi di attesa per l'accesso al servizio. 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.

Per quanto riguarda la soddisfazione del cliente si registra un indice di soddisfazione di 9 su 10.