

**UOS Comunicazione
Ufficio Relazioni con il Pubblico**

Analisi delle segnalazioni presentate dagli Utenti del Centro Tobia nel primo semestre di attività Aprile – Ottobre 2024

Nell'ambito delle indagini di Customer Satisfaction realizzate dalla U.O.S. Comunicazione – Ufficio Relazioni con il Pubblico, per rilevare il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti dei Servizi offerti dalla ASL Roma 3, è stata eseguita una analisi delle segnalazioni pervenute dagli utenti nel primo semestre di attività del Centro T.O.B.I.A. (Team Operativo Bisogni Individuali Assistenziali) e D.A.M.A. (Disabled Advanced Medical Assistance), diretto dal Dott. Roberto Morello Direttore U.O.S.D. Patologie Otorinolaringoiatriche, del cavo orale e cervico-facciali.

Nello specifico il Servizio permette la presa in carico delle persone con disabilità complessa e cognitivo-relazionale attraverso percorsi assistenziali personalizzati.

Nel primo semestre di attività, dal mese di Aprile a Ottobre 2024, il Centro TOBIA e DAMA ha già assistito più di 60 pazienti ed erogato circa 400 prestazioni di diversa natura.

Le prestazioni offerte sono diversificate a seconda delle necessità di cura del paziente ed includono visite odontoiatriche, cardiologiche, ginecologiche, ortopediche, neurologiche.

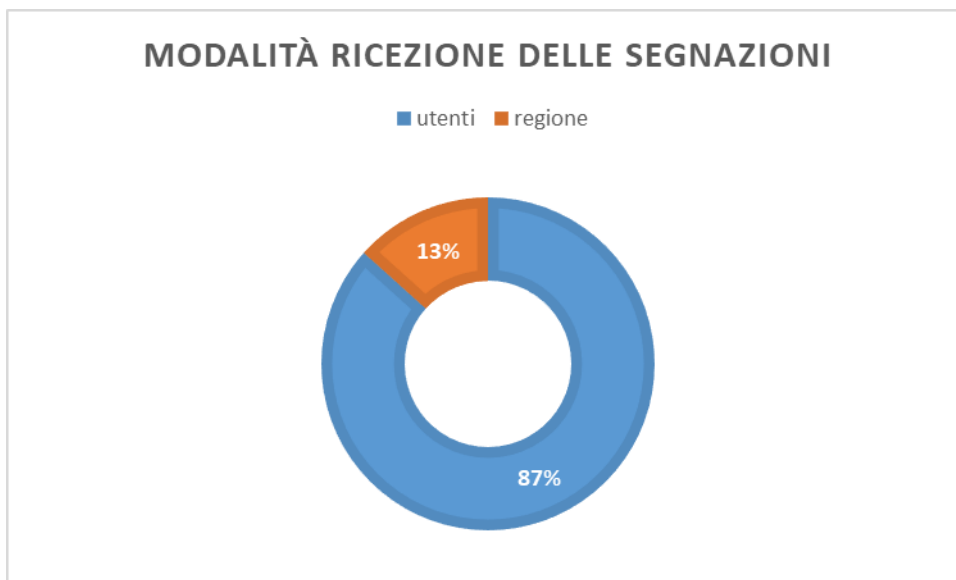
Tenendo conto delle particolari esigenze legate alla specifica disabilità degli utenti, vengono anche erogati, seguendo una corsia privilegiata specificatamente dedicata, esami quali Ecografia, analisi cliniche, tac. Rx, risonanza magnetica, ecc.

Il Centro si avvale della collaborazione di un gran numero di specialisti: Otorino, Odontoiatra, Tecnico Audiometrista, Stomatologo, Oculista, Ortottista, Cardiologo, Ginecologo, Ortopedico, Endocrinologo, Dermatologo, Chirurgo, Gastroenterologo, Neurologo, Psichiatra, Anestesista, Ematologo, Nefrologo, Pneumologo, Angiologo, Radiologo.

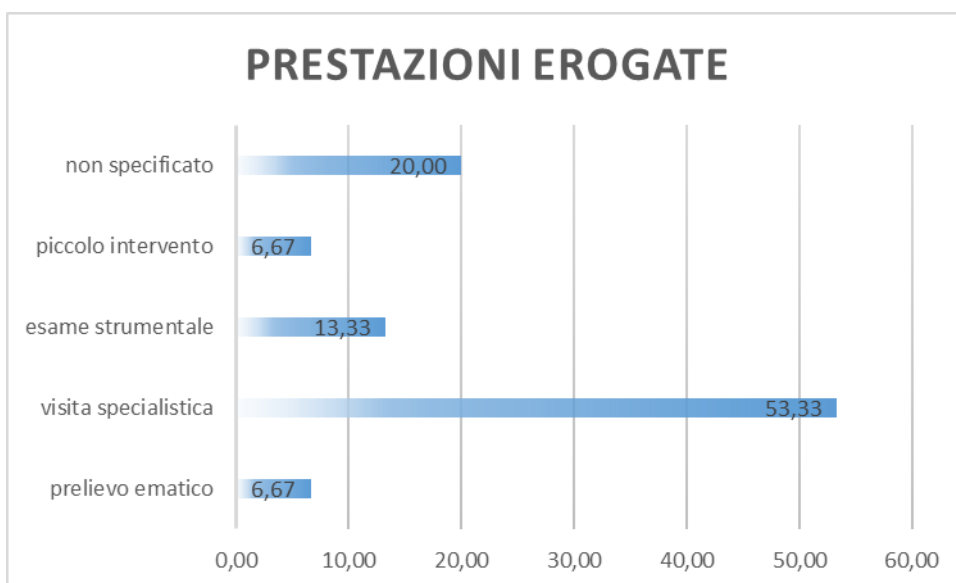
L'obiettivo comune è quello di evitare il disagio legato all'attesa e offrire, nel più breve tempo possibile, una risposta tempestiva al caregiver, iniziando il percorso diagnostico-terapeutico relativo alla nuova patologia presentata dal paziente.

Durante il primo semestre di attività del Centro TOBIA e DAMA, l'Ufficio relazioni con il pubblico ha accolto n. 15 segnalazioni, pervenute in gran parte direttamente agli indirizzi mail Aziendali (87%) e, in numero minore, inviati dagli utenti alla Regione Lazio che ce li ha poi inoltrati (13%).

La totalità delle segnalazioni è stata di elogio verso gli operatori e apprezzamento nei confronti del nuovo Servizio attivato e non sono pervenute, fino a questo momento, segnalazioni che abbiano evidenziato criticità.



Dall'analisi sulle segnalazioni pervenute abbiamo potuto stabilire le percentuali delle varie tipologie di prestazioni erogate suddivise per categoria, si specifica che il dato non è assoluto ma si basa solo su quanto esplicitato dagli utenti nelle segnalazioni stesse, infatti nel 20% dei casi il dato non è stato specificato.



Una delle caratteristiche del Centro Tobia, particolarmente sottolineato e gradito dagli utenti, è la possibilità di eseguire più prestazioni nella stessa giornata, agevolando l'accesso di questa particolare tipologia di utenti e rispondendo in esaurimento alle esigenze espresse. Nel 50% delle segnalazioni è stato esplicitato l'apprezzamento per aver potuto eseguire diverse prestazioni nell'arco della stessa giornata, coinvolgendo vari professionisti di diversi Servizi nello specifico gli Specialisti segnalati sono stati:

- Dentista
- Neurologo
- Radiologo

- Personale addetto ai prelievi ematici
- Ginecologo
- Gastroenterologo
- Cardiologo
- Otorino
- Oculista
- Nefrologo
- Ortopedico



Altri aspetti particolarmente apprezzati ed esplicitati nelle segnalazioni prese in esame sono stati:

- Velocità nei tempi di attesa e nell'erogazione delle prestazioni 28.57%
- Professionalità, disponibilità, empatia e disponibilità degli operatori 46.43%
- Funzionalità, efficienza e organizzazione del Servizio 25%

