



A.S.L. TO4

Azienda Sanitaria Locale
di Ciriè, Chivasso e Ivrea

Sede legale: Via Po, 11 - 10034 CHIVASSO (TO)

Tel. +39 011.9176666

Sede amministrativa: Via Aldisio, 2 - 10015 IVREA (TO)

Tel. +39 0125.4141

www.aslto4.piemonte.it

P.I./Cod. Fisc. 09736160012

UFFICIO RELAZIONI ESTERNE
Settore Relazioni con il Pubblico (URP)

ANNO 2017

AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI

Segnalazione/i	Azione di miglioramento	Realizzazione azione di miglioramento
Tempi di attesa lunghi, presso la struttura di Recupero e Rieducazione Funzionale di Ivrea, per le visite per i Progetti Riabilitativi Individuali necessari per accedere a strutture di ricovero riabilitative di I e II livello	E' stata rivista la procedura di programmazione delle visite di classe di priorità "P" (Programmabile), nella quale rientrano le visite in questione, al fine di ridurne i tempi di attesa	Aprile 2017
Tempi di attesa lunghi in ambulatorio all'Ospedale di Ivrea per effettuare l'elettrocardiogramma alle donne in gravidanza	Per ovviare al problema segnalato la Direzione Medica Ospedaliera ha concordato con la Cardiologia e l'Ostetricia e Ginecologia di inviare le donne in gravidanza all'ambulatorio ECG solo nei giorni in cui non è presente l'accesso diretto per gli altri utenti	Gennaio 2017
Difficoltà a prenotare le visite oculistiche per i bimbi a Ivrea	Le agende delle prenotazioni sono state aperte a tempo indeterminato e non più a valenza trimestrale	Febbraio 2017
Orario troppo ristretto per il ritiro referti in Portineria all'Ospedale di Cuorgnè	L'orario è stato ampliato sia a Cuorgnè sia a Castellamonte. Precedentemente in entrambe le sedi l'orario era da lunedì a venerdì dalle 13 alle 15,45. Il nuovo orario è il seguente: Portineria Ospedale Cuorgnè da lunedì a venerdì 9-15,45;	Giugno 2017

	Portineria Presidio Sanitario di Castellamonte da lunedì a venerdì 10-12 e 13-15,45	
Perdita o furto anello in Pronto Soccorso a Ivrea	Si è provveduto a predisporre una procedura secondo la quale gli oggetti di valore sono inventariati al momento dell'accesso in Pronto Soccorso e consegnati ai parenti	Giugno 2017

VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI
INTRAPRESE NEL 2016

- 1) Nel mese di marzo 2016, presso il Centro Prelievi di Cuornè è stata attivata, oltre alla corsia preferenziale per persone con disabilità, quella per le gestanti: nel 2017 non si sono più registrati reclami da parte delle donne in gravidanza che accedono al Centro Prelievi di Cuornè.
- 2) Nel mese di maggio 2016 è stato attivato, in attesa del Call center regionale, il Call center aziendale dedicato alle prenotazioni telefoniche delle prestazioni specialistiche ambulatoriali. Seguono, suddivisi per semestri degli anni 2014-2015-2016-2017, il numero dei reclami riguardanti la mancanza del servizio delle prenotazioni telefoniche presso il Distretto di Ciriè-Lanzo o la difficoltà (linee telefoniche sempre occupate) a usufruire del servizio presso gli altri Distretti (in particolare presso i Distretti di Chivasso-San Mauro e di Settimo Torinese)

Numero reclami							
2014 1° sem.	2014 2° sem.	2015 1° sem.	2015 2° sem.	2016 1° sem.	2016 2° sem.	2017 1° sem.	2017 2° sem.
21	4	3	2	2	1	30	6
(13 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 8 Distretti Ivrea e Cuornè)	(3 Distretti Chivasso- San Mauro e 1 Distretti Ivrea e Cuornè)	(2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 1 Distretti Ivrea e Cuornè)	(2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se)	(1 mancanza servizio c/o Distretto Ciriè- Lanzo + 1 Distretti Ivrea e Cuornè)			

Call center aziendale – anno 2016							
Numero chiamate accettate							
Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
16570	16425	13198	11433	17084	17225	19775	14158
Percentuale chiamate risposte							
Maggio	Giugno	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre
83%	75%	80%	89%	85%	84%	73%	77%

Call center aziendale – anno 2017											
Numero chiamate accettate											
Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
26021	19785	23592	16575	21837	16404	14118	12273	17821	20147	16523	12121
Percentuale chiamate risposte											
Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
48%	63%	57%	67%	59%	72%	77%	76%	65%	65%	85%	87%

Prima dell'attivazione del Call center aziendale, presumibilmente la mancanza del servizio telefonico presso il Distretto di Ciriè-Lanzo e la difficoltà a usufruire del servizio negli altri Distretti, in particolare presso i Distretti di Chivasso-San Mauro e di Settimo Torinese, nel tempo ha creato un'«accettazione» della mancanza del servizio/disservizio.

La disponibilità del Call center aziendale ha creato delle aspettative con un numero elevato di utenti che accedono al servizio. Il Call center, gestito da una ditta esterna, ha avuto difficoltà a rispondere alle richieste, in particolare nei primi mesi del 2017. La percentuale di chiamate risposte ha continuato a rimanere sotto il valore soglia dell'80% fino al mese di ottobre 2017, per poi risalire oltre l'80% con l'aumento del numero di operatori dedicati. Si continua a monitorizzare il servizio.