



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 2018

AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI

Reclamo	Presentazione reclamo	Azione di miglioramento
Segnalazione per mancanza salvacode presso il Cup di Strambino	Febbraio 2018	Si è provveduto a installare il salvacode
Segnalazione per ritardo convocazione visita per mancato passaggio di documentazione dal Servizio per le Dipendenze di Ivrea al Centro di Salute Mentale di Caluso	Aprile 2018	Il Direttore della struttura Salute Mentale Ciriè-Ivrea ha provveduto a rivedere la procedura interessata
Segnalazione per indicazioni poco chiare sulla cedola di prenotazione relativo al pagamento ticket in merito alla sede di pagamento	Giugno 2018	Si è provveduto a variare la dicitura sulla cedola di prenotazione indicando di pagare il ticket in una sede dell'ASL TO4
Segnalazione di anomalie estintori e porte antincendio Pediatria Ciriè	Giugno 2018	Si è provveduto a eliminare le anomalie
Segnalazione per mancata visita cardiologica in accesso diretto presso l'Ospedale di Ciriè in quanto utente non residente sul territorio dell'ASL TO4 (mancanza di specifiche informazioni in tal senso nel sito web aziendale e presso l'ambulatorio)	Giugno 2018	Si è provveduto a modificare il sito web aziendale e ad apporre apposito cartello presso l'Ambulatorio di Cardiologia ad accesso diretto specificando che nello stesso Ambulatorio si effettuano soltanto le prime visite con codice di priorità "U" (Urgente) o "B" (Breve) per gli Assistiti dell'ASL TO4 (ai sensi dell'Allegato 2 della Determinazione Dirigenziale della Regione Piemonte-Direzione Sanità n. 43 del 04/02/2008) e che gli Assistiti di altre ASL possono effettuare la visita cardiologica presso l'ASL TO4, ma negli Ambulatori su prenotazione

Reclamo	Presentazione reclamo	Azione di miglioramento
<p>Segnalazione riguardante la ritardata apertura delle camere mortuarie site presso la Medicina legale di Strambino che ha comportato il ritardo dell'inizio del funerale</p>	<p>Giugno 2018</p>	<p>Alla ditta esterna che gestisce in appalto il servizio è stato richiesto di adottare i correttivi necessari per evitare il ripetersi di quanto accaduto. La ditta ha previsto che uno dei loro operatori addetti alle pulizie provveda ad aprire le camere mortuarie per consentire l'accesso ai parenti dei defunti e lo svolgersi dei funerali all'orario previsto, in attesa dell'arrivo dell'operatore reperibile che, non appena viene avvisato dell'assenza di un collega, necessita di circa 20/30 minuti per raggiungere il presidio</p>
<p>Segnalazione riguardante l'apposizione di timbro recante l'indicazione della struttura operativa interessata (Neuropsichiatria Infantile, sede di Chivasso) nell'attestazione che il genitore doveva consegnare al datore di lavoro per giustificare l'assenza</p>	<p>Luglio 2018</p>	<p>Il Responsabile Ufficio Privacy ha provveduto a ricordare al Servizio, ai fini della riservatezza dei dati, di adottare la procedura corretta (che prevede di non indicare la struttura operativa interessata, ma genericamente l'ASL TO4)</p>
<p>Segnalazione per orari ridotti di visita familiari in Pronto Soccorso a Ciriè</p>	<p>Agosto 2018</p>	<p>Si è provveduto ad ampliare l'orario di visita dei familiari (nuovo orario: 8.30-9; 13.30-14.30; 18-21)</p>
<p>Segnalazione riguardante il passaggio di informazioni su un farmaco già assunto a domicilio per un utente degente in Pronto Soccorso a Ciriè</p>	<p>Agosto 2018</p>	<p>Nell'attesa di disporre del nuovo programma informatizzato dei Pronto Soccorso aziendali che permetterà la gestione informatizzata di prescrizione e somministrazione della terapia, così da minimizzare il rischio di errore, il Direttore della Medicina e Chirurgia di Accettazione e di Urgenza, con i suoi Collaboratori, ha ideato un progetto di revisione della scheda di terapia un uso presso il Pronto Soccorso di Ciriè. Nel frattempo si effettua un controllo in doppio tra la prescrizione sulla cartella medica informatizzata e la cartella infermieristica in modo da avere sempre una duplice valutazione di quanto prescritto e di quanto somministrato. Inoltre, è stato rinforzato con l'équipe medica il messaggio di accurata raccolta e trascrizione di tutti i dati anamnestici per evitare di incorrere in errori di omissione o duplicazione della somministrazione di farmaci già assunti a domicilio</p>

Reclamo	Presentazione reclamo	Azione di miglioramento
Segnalazione per i tempi di attesa lunghi in ambulatorio per effettuare la visita oculistica all'Ospedale di Ivrea	Novembre 2018	Il Direttore dell'Oculistica ha rivisto l'organizzazione delle attività per ovviare al problema segnalato

VALUTAZIONE DELLE AZIONI DI MIGLIORAMENTO RELATIVE AI RECLAMI
INTRAPRESE NEL 2016 e 2017

1) 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 (13 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 8 Distretti Ivrea e Cuornè)	4 (3 Distretti Chivasso- San Mauro e 1 Distretti Ivrea e Cuornè)	3 (2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se + 1 Distretti Ivrea e Cuornè)	2 (2 Distretti Chivasso- San Mauro e Settimo T.se)	2 (1 mancanza servizio c/o Distretto Ciriè- Lanzo + 1 Distretti Ivrea e Cuornè)	1	30	6

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%

Call center aziendale – anno 2018											
Numero chiamate accettate											
Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
18558	18629	18454	17121	19597	16682	16251	13394	19759	20988	25694	15045
Percentuale chiamate risposte											
Gen	Feb	Mar	Apr	Mag	Giu	Lug	Ago	Set	Ott	Nov	Dic
86%	78%	91%	85%	85%	85%	84%	81%	67%	80%	36%	63%

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. Nel 2017 i reclami riguardanti il servizio sono stati 36.

Nel 2018, per otto mesi la percentuale di chiamate risposte è stata pari o superiore al valore soglia dell'80%; per i restanti mesi, si segnala un'importante riduzione del numero di chiamate servite nei due mesi finali dell'anno (novembre 2018: 9274 chiamate servite / 25694 chiamate accettate, pari al 36% di chiamate risposte; dicembre 2018: 9499 chiamate servite / 15045 chiamate accettate, pari al 63% di chiamate risposte). Nel 2018 i reclami riguardanti il servizio sono stati 12.

Si continua a monitorizzare il servizio.

- 2) In relazione alle altre azioni di miglioramento realizzate nel 2016 e nel 2017 non si sono più ricevuti reclami.