

ASL T05 IN ASCOLTO

Report Reclami

01/01/2023 – 30/06/2023

S.C. Risorse Umane – Affari Generali
Ufficio Comunicazione e Formazione



A.S.L. TO5

*Azienda Sanitaria Locale
di Carmagnola, Chieri, Moncalieri e Nichelino*

Premessa

La realizzazione del report reclami è uno dei mezzi che possono essere utilizzati al fine di individuare le maggiori cause di scontento degli assistiti e, laddove è possibile, mettere in atto tutte le strategie possibili per ridurre l'insoddisfazione del cittadino.

L'Azienda, in data 06/09/2022, con deliberazione n. 575 "Approvazione della procedura aziendale per la gestione dei reclami, suggerimenti ed elogi" ha provveduto a ridefinire le modalità di raccolta e gestione dei reclami.

Il Report presenta un'analisi dei reclami pervenuti agli URP, nel primo semestre del 2023, suddividendoli per area e per dimensione della qualità del servizio.



Come presentare un reclamo

Le segnalazioni dei cittadini sono acquisite dagli URP mediante il **modulo reclami**, che si può trovare sul sito dell'ASL TO5 nella sezione «Come fare per....presentare un reclamo» oppure distribuito dagli stessi URP.

Il modulo compilato e sottoscritto può essere trasmesso all'URP di riferimento con le seguenti modalità:

Tramite **mail** all'indirizzo: urp@aslto5.piemonte.it

Tramite **Pec** esclusivamente all'indirizzo: protocollo@cert.aslto5.piemonte.it

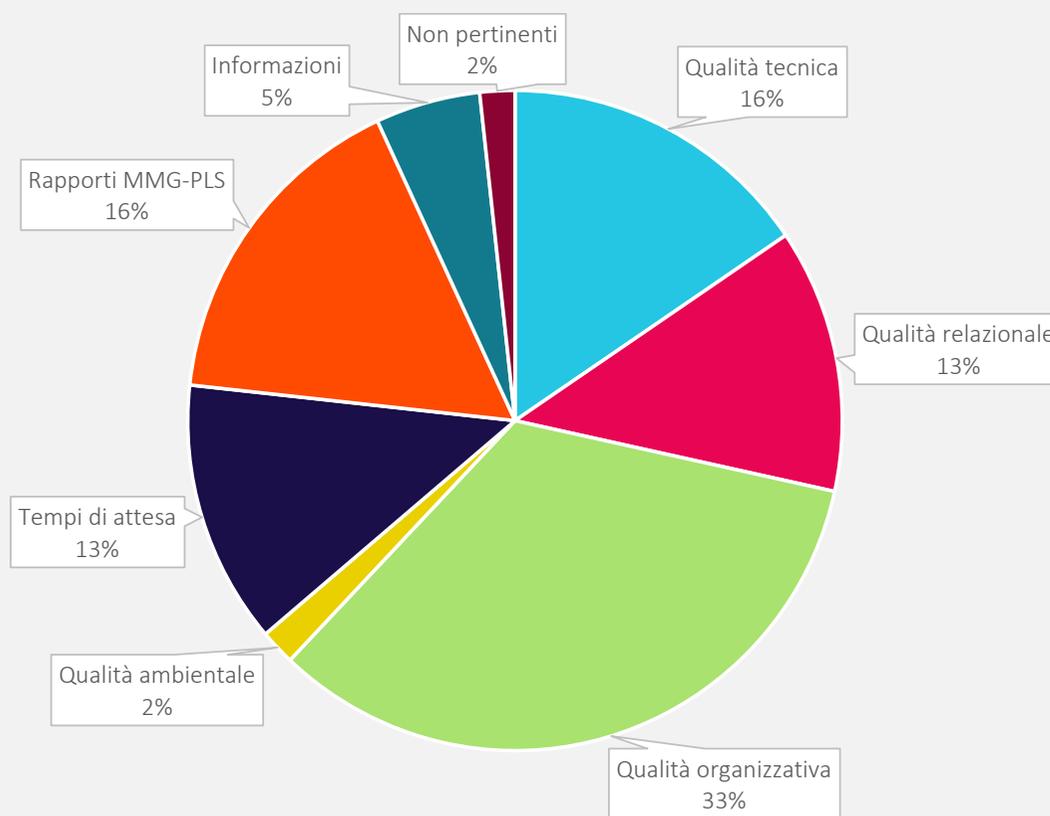
Presso gli **URP** nelle varie sedi:

- Chieri: a mezzo posta all'indirizzo piazza Silvio Pellico 1 – 10023, Chieri.
di persona dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 13.00
- Carmagnola: a mezzo posta all'indirizzo via Ospedale 13 – 10022, Carmagnola
di persona dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30
- Moncalieri: a mezzo posta all'indirizzo via Vittime di Bologna 20 – 10024, Moncalieri
di persona dal lunedì al venerdì non festivi dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 15.30

Dal 1 gennaio al 30 giugno 2023 il totale dei reclami presentati è stato di **116**

Analisi dei reclami: la dimensione della qualità del servizio

I reclami sono classificati in base alla dimensione della qualità del servizio come da grafico seguente:



Analisi dei reclami: suddivisione per area

I reclami sono classificati in base all'area di provenienza, come da grafico seguente:

