



A.S.L. TO5

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

L'ASL TO5 in ascolto 2025

**Ufficio Comunicazione e Formazione
S.C. Risorse Umane**

Febbraio, 2026



Indice

Perchè "in ascolto?"

L'ascolto in numeri

I reclami

I ringraziamenti

Vota la qualità

Conclusioni

3

4

5

26

28

37





Perchè “in ascolto”?

L'ascolto consente di seguire l'evoluzione delle necessità, delle attese e delle percezioni dei cittadini/utenti.

Per fare ciò è necessario utilizzare più canali informativi che permettano di intercettare, in situazioni e momenti diversi, i bisogni degli utenti e il loro giudizio sulle prestazioni fruite.

I canali attualmente attivati dall'ASL TO5 sono:

- l'interazione degli operatori dello sportello virtuale URP con i cittadini;
- la raccolta e la gestione dei reclami;
- la raccolta e la gestione dei ringraziamenti;
- la raccolta dei questionari di «Vota la qualità!»

Con numeri e grafici nelle prossime pagine cercheremo di ricostruire l'immagine che i nostri utenti hanno dell'Azienda.





L'ascolto in numeri



20.000

interazioni con gli utenti



254

reclami



52

ringraziamenti



391

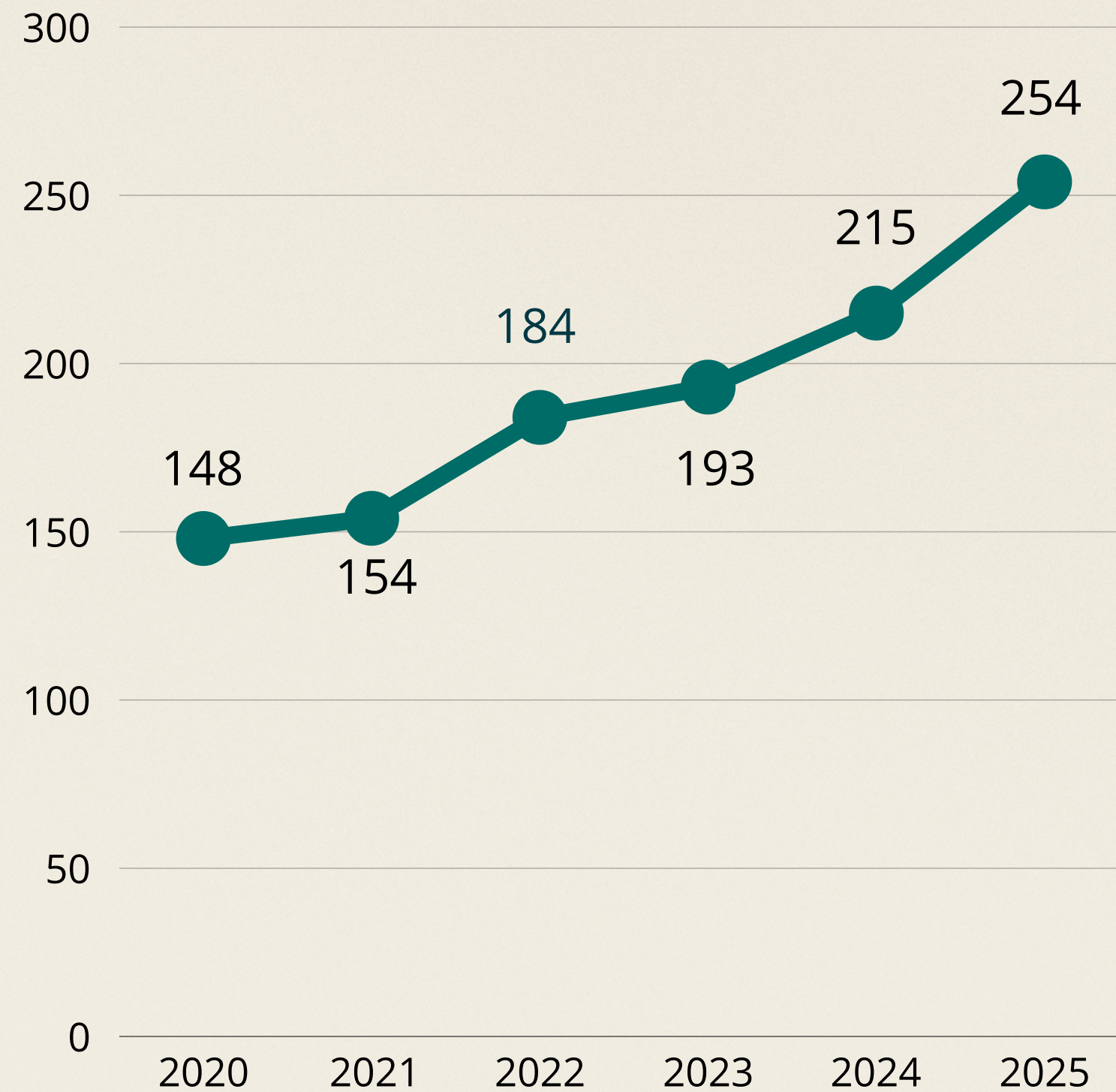
questionari di gradimento

I reclami

- ✓ L'andamento dei reclami negli ultimi 5 anni
- ✓ L'analisi dei reclami in base alla dimensione della qualità del servizio



Andamento dei reclami



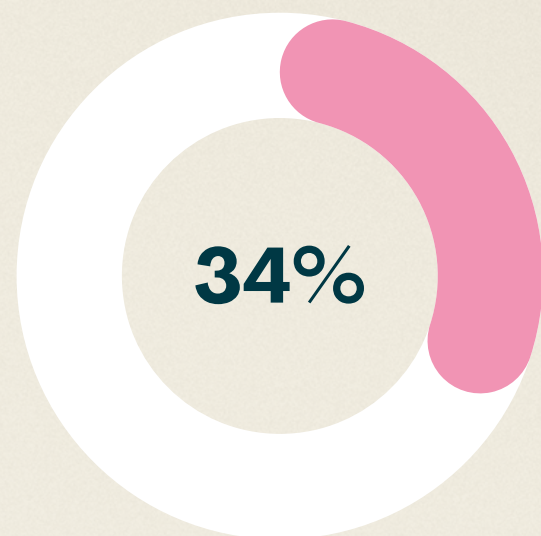
+72%

in 5 anni

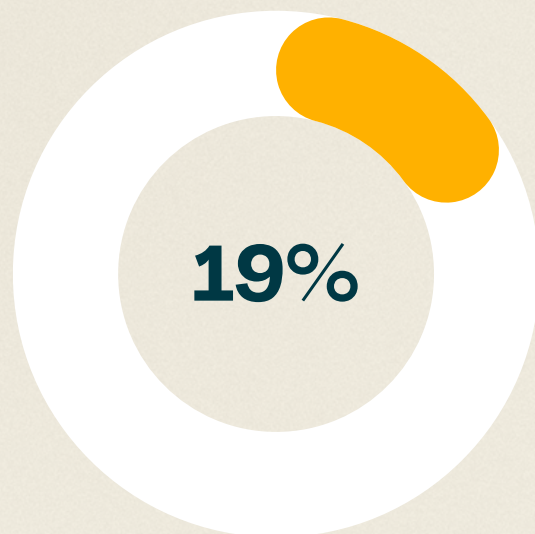
L'analisi dei reclami in base alla dimensione della qualità del servizio



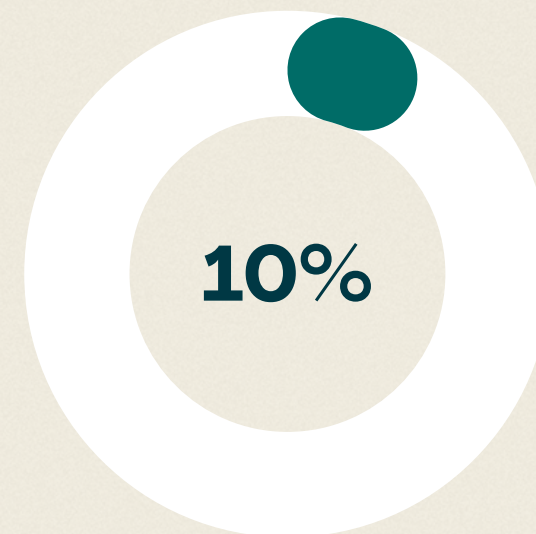
Reclami per dimensione della qualità del servizio



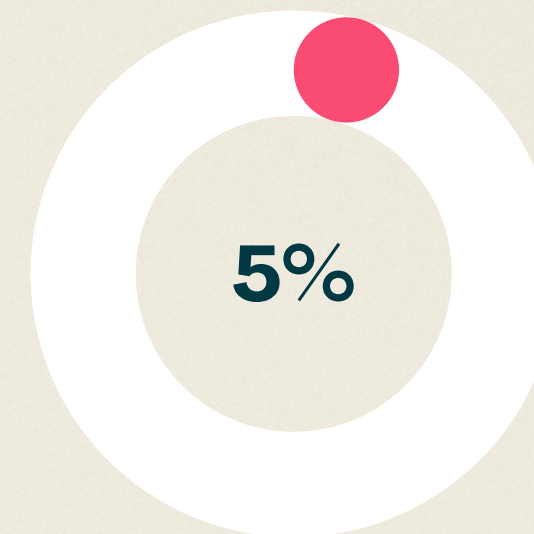
Qualità organizzativa



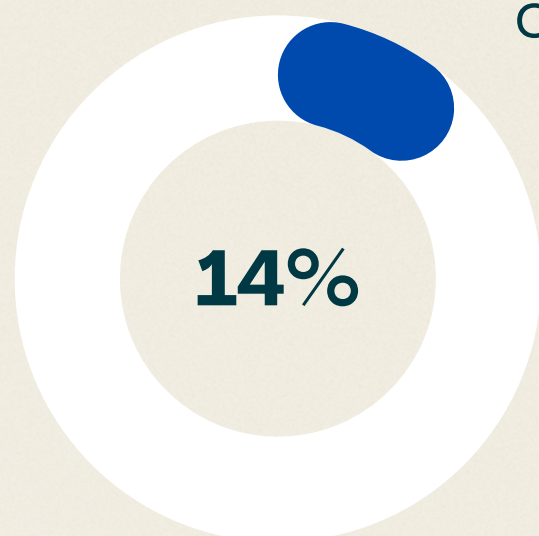
Qualità tecnica



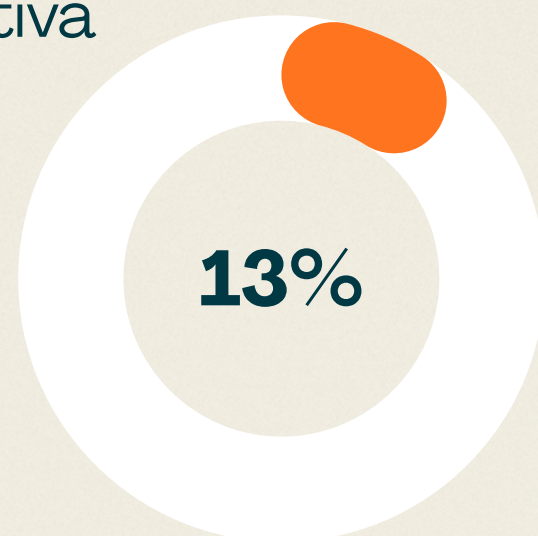
Qualità relazionale



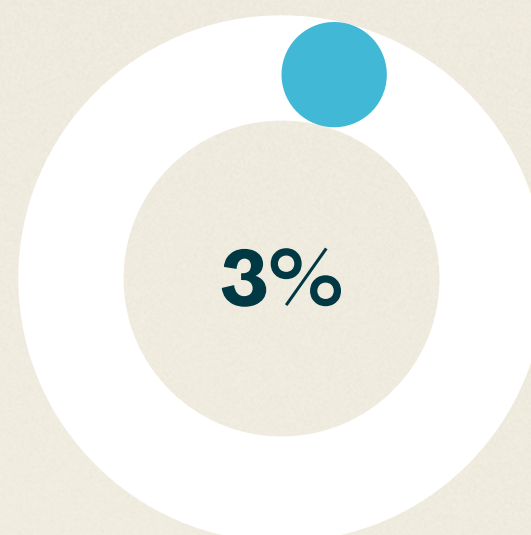
Qualità ambientale



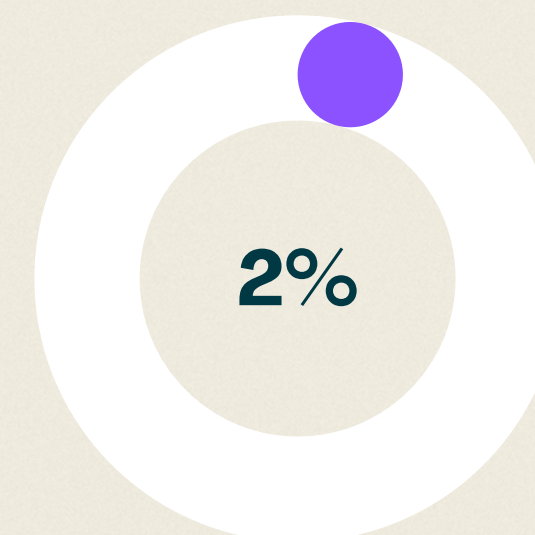
Tempi di attesa



Rapporti con MMG
- PLS



Informazioni



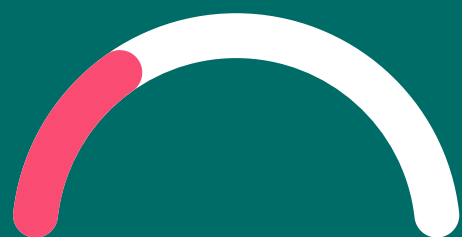
Non pertinenti

Qualità organizzativa

87 reclami

2025

34%



2024

29%



20 reclami

Annullamento o spostamento della visita

16 reclami

Accessibilità dei percorsi organizzativi o burocratici-amministrativi per accedere alle prestazioni della richiesta della prenotazione

12 reclami

Importi e procedure per i ticket

11 reclami

Aspetti organizzativi generali

10 reclami

Procedure per l'erogazione di prestazioni sanitarie e per ottenere documentazioni

5 reclami

Adeguatezza degli orari degli sportelli, degli ambulatori

5 reclami

Problemi di interpretazione/applicazione della norma

3 reclami

Problemi legati a carenze di materiali

3 reclami

Risarcimento per danni e oggetti smarriti

2 reclami

Trasparenza degli atti e delle procedure

Qualità tecnica

48 reclami

2025

19%

2024

17%

9 reclami

Modalità di erogazione della prestazione

6 reclami

Attinenti agli aspetti tecnico sanitari

5 reclami

Mancato intervento

4 reclami

Completezza, chiarezza e correttezza delle certificazioni

4 reclami

Richieste di risarcimento danno

4 reclami

Qualità e modalità delle informazioni su diagnosi

3 reclami

Imperizia di un prelievo

3 reclami

Terapie

3 reclami

Aspetti amministrativi

3 reclami

Prescrizioni e controindicazioni

2 reclami

Terapeutico

2 reclami

Approccio fisico

Qualità relazionale

25 reclami

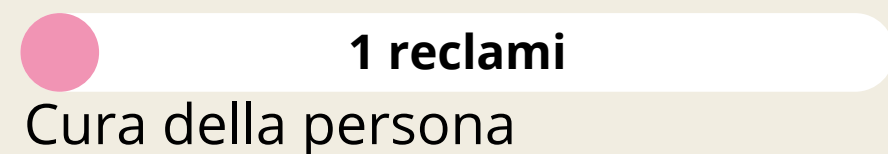
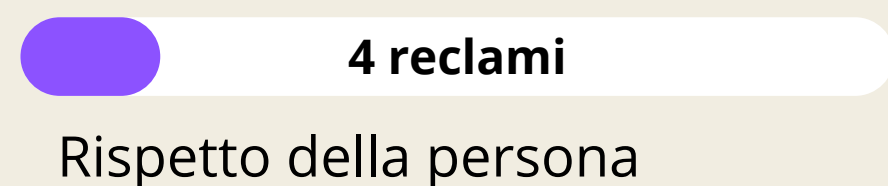
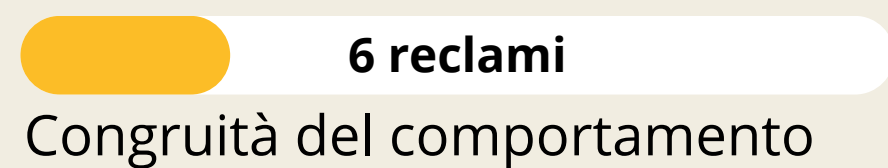
2025

10%



2024

14%



Qualità ambientale

13 reclami

2025

5%



2024

5%



5 reclami

Accessibilità fisica dei servizi e trasporti interni

3 reclami

Adeguatezza degli ascensori

1 reclamo

Pulizia

1 reclamo

Qualità, quantità, gradevolezza e orari dei pasti

1 reclamo

Parcheggi, parcheggi per disabili

1 reclamo

Barriere architettoniche

1 reclamo

Adeguatezza e comfort dei luoghi di attesa o delle sedi di coda

Tempi di attesa

36 reclami

2025

14%



2024

18%



32 reclami

Tempo di attesa per erogazione di esami e prestazioni

2 reclami

Tempi di attesa per certificazione, documentazione e presidi

1 reclamo

Rispetto della priorità acquisita

1 reclamo

Liste di attesa per prenotazione e ricovero

Rapporti con i MMG e i PLS

33 reclami

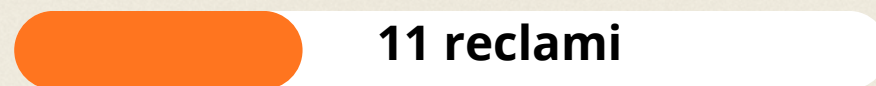
2025

13%



2024

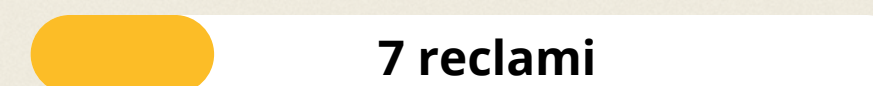
13%



Prescrizioni



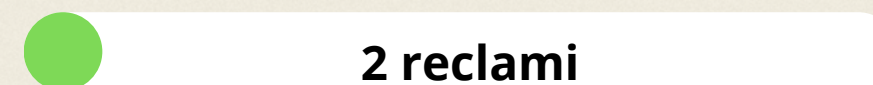
Modalità organizzative



Visite domiciliari



Aspetti relazionali



Mancato avviso pensionamento

Ringraziamenti divisi per struttura

52

ringraziamenti



6 ringraziamenti

S.C. Distretto Chieri-Carmagnola



5 ringraziamenti

S.C. Medicina d'urgenza e accettazione



4 ringraziamenti

S.C. Ortopedia e traumatologia

S.C. Ostetricia e ginecologia Carmagnola-Moncalieri



3 ringraziamenti

S.C. Cardiologia

S.C. Recupero e riabilitazione
funzionale

S.C. Distretto Moncalieri-Nichelino

S.C. Chirurgia Moncalieri

S.C. Otorinolaringoiatria

S.C. Medicina Legale



2 ringraziamenti

S.C. Diabetologia territoriale

S.C. Radiodiagnostica



1 ringraziamento

S.C. Direzione sanitaria presidi
ospedalieri riuniti

S.C. Medicina Interna Moncalieri

S.C. Nefrologia e Dialisi

S.C. Chirurgia Carmagnola

S.C. Ostetricia e ginecologia Chieri

S.C. Pediatria Carmagnola-Moncalieri

S.C. Farmacia ospedaliera

S.C. Laboratorio

S.C. Psichiatria

S.S.V.D UVOS

Vota la qualità

- ✓ Analisi dei questionari sui servizi ambulatoriali
- ✓ Analisi dei questionari sui servizi ospedalieri



Indagine sui servizi ambulatoriali



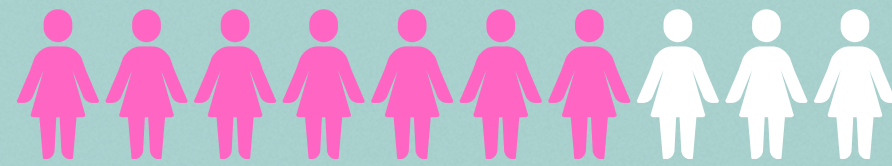
Chi ha risposto

Indagine sui servizi ambulatoriali

Numero questionari

214

Genere

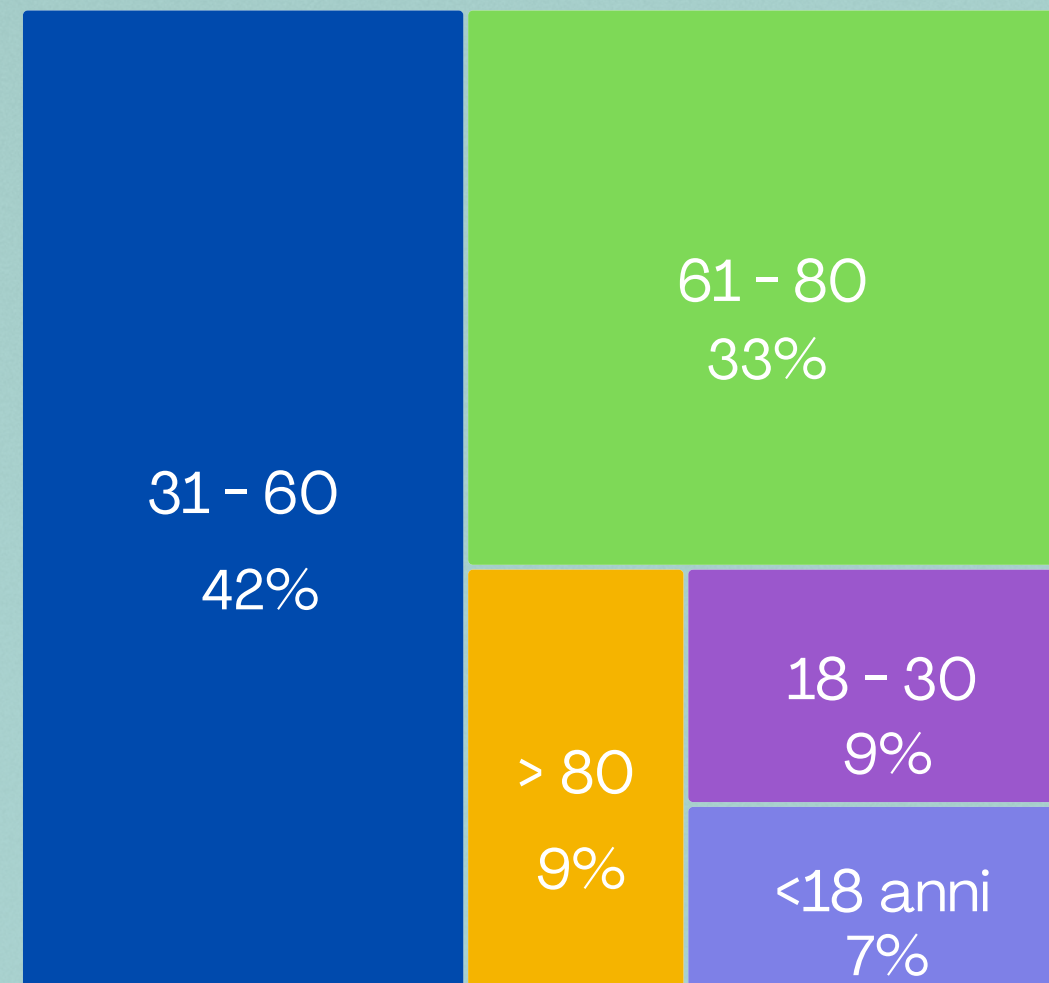


Donne 70%

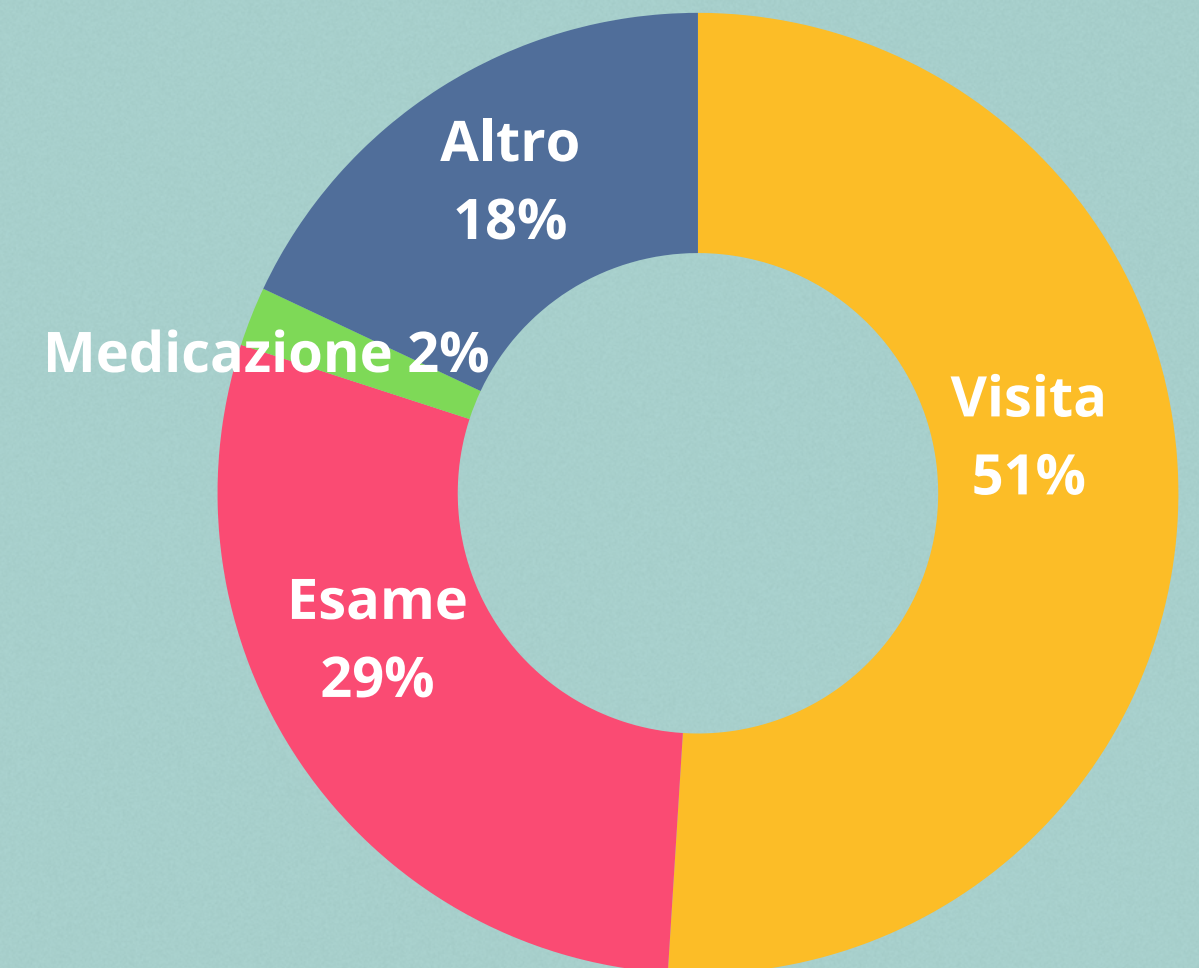


Uomini 30%

Età



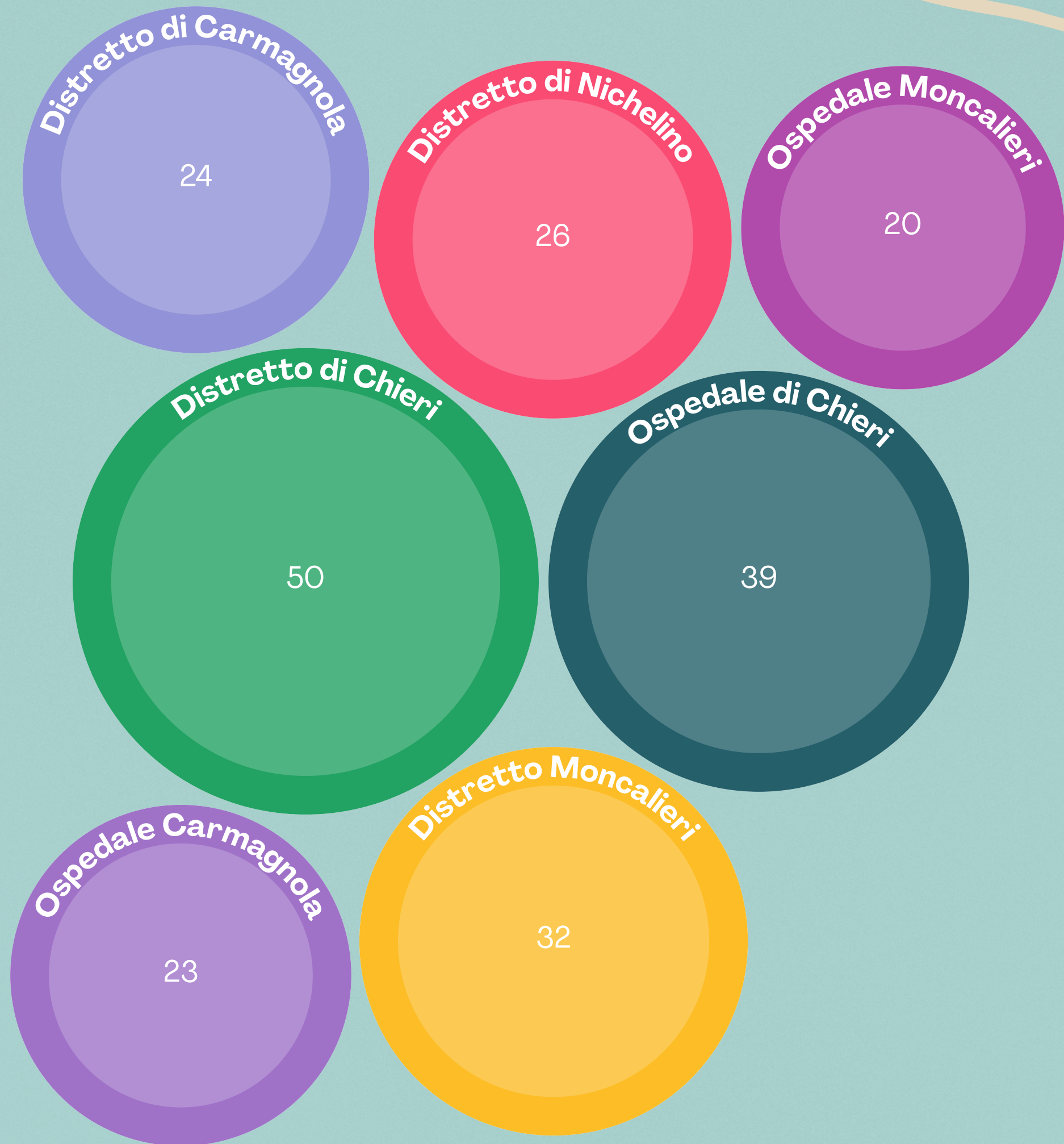
Prestazione richiesta



Ambulatori coinvolti

Indagine sui servizi ambulatoriali

N° di questionari

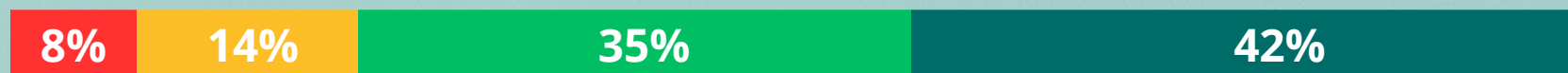


Come valuta...?

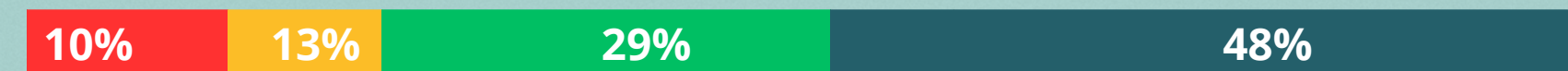
Indagine sui servizi ambulatoriali

● insufficiente ● sufficiente ● buono ● ottimo

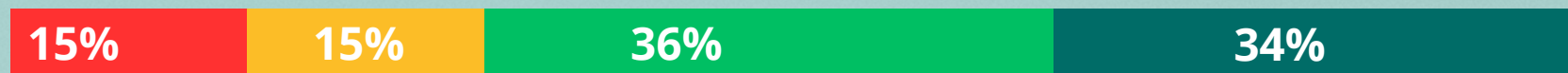
Chiarezza e completezza della informazioni



Chiarezza delle informazioni sul trattamento ricevuto



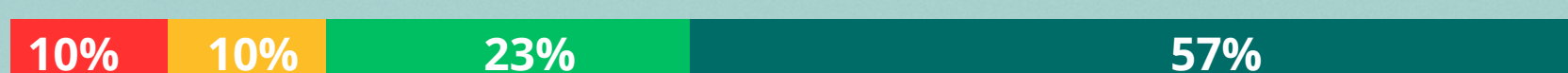
Organizzazione dei servizi



Pulizia dell'ambulatorio



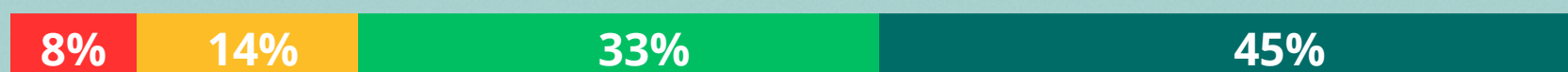
Competenza e professionalità del personale



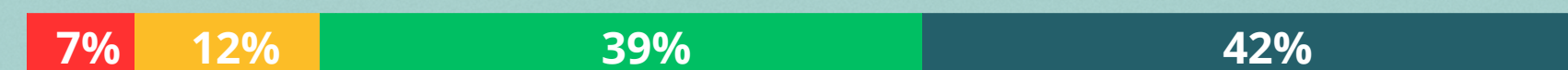
Arredi delle sale di attesa



Gentilezza del personale amministrativo



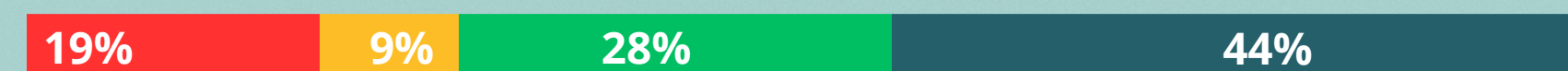
Servizio di ritiro referti



Disponibilità e cortesia degli operatori



Complessivamente il servizio ricevuto



Indagine sui servizi ospedalieri



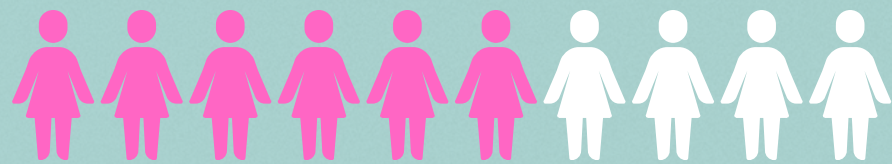
Chi ha risposto

Indagine sui servizi ospedalieri

Numero dei questionari

177

Genere

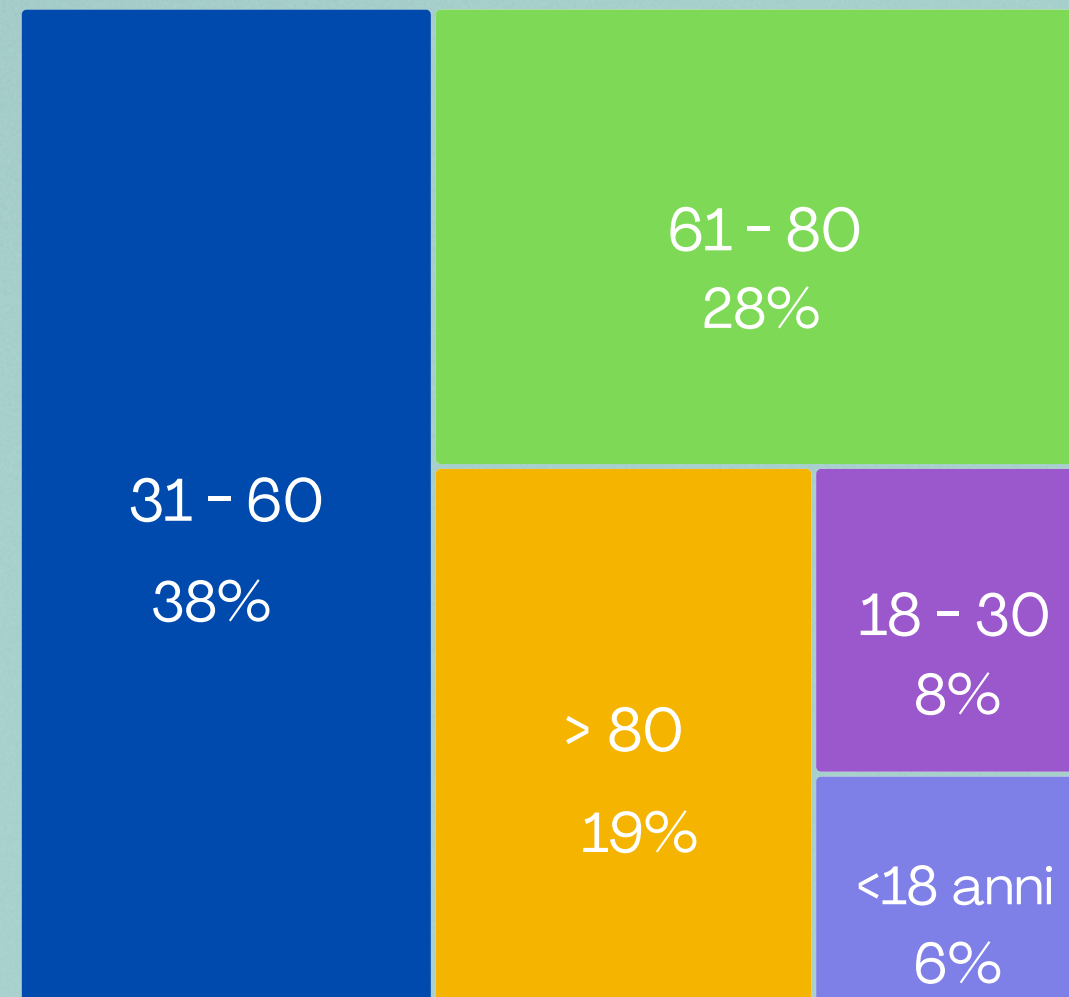


Donne 60%

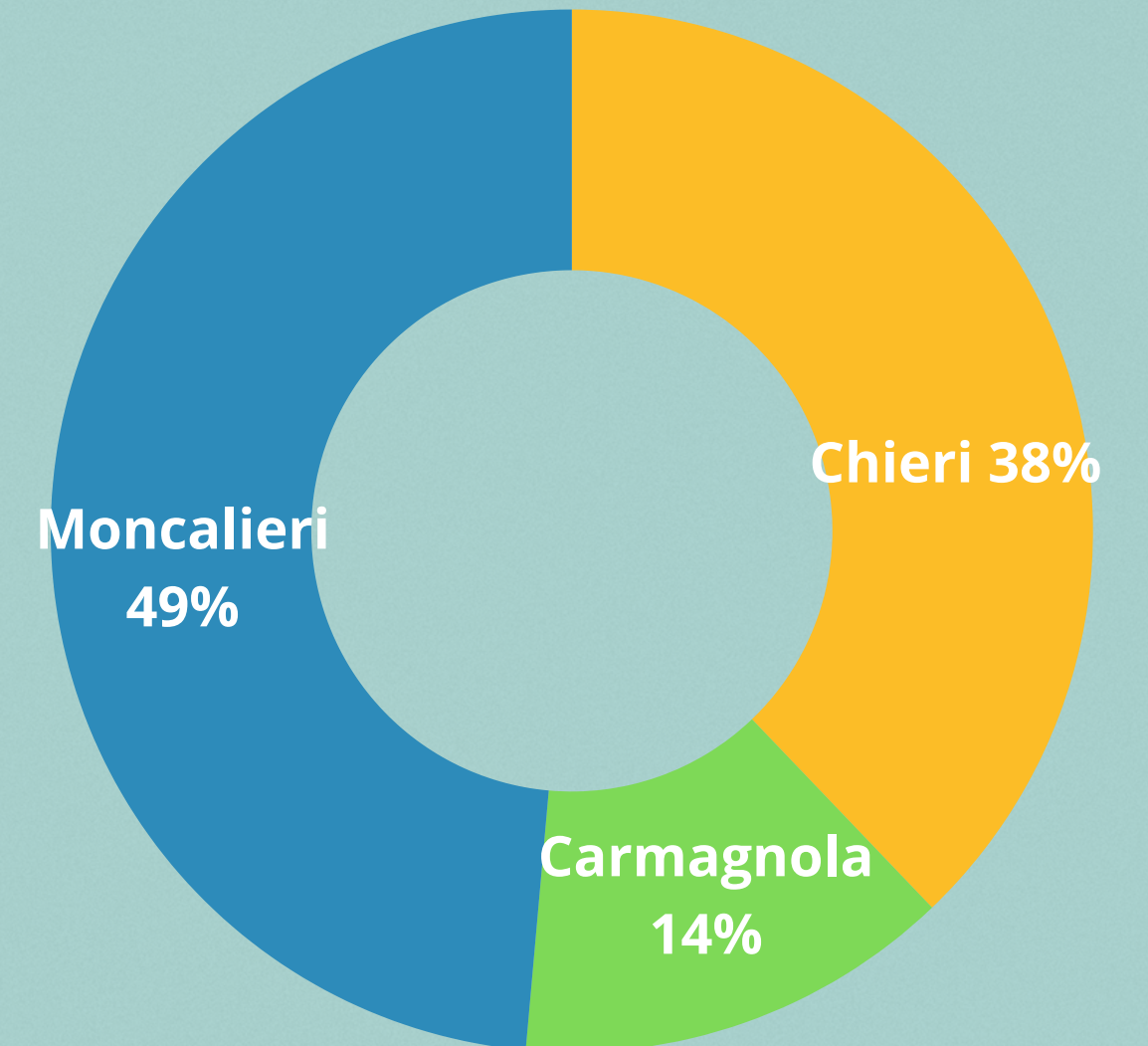


Uomini 40%

Età



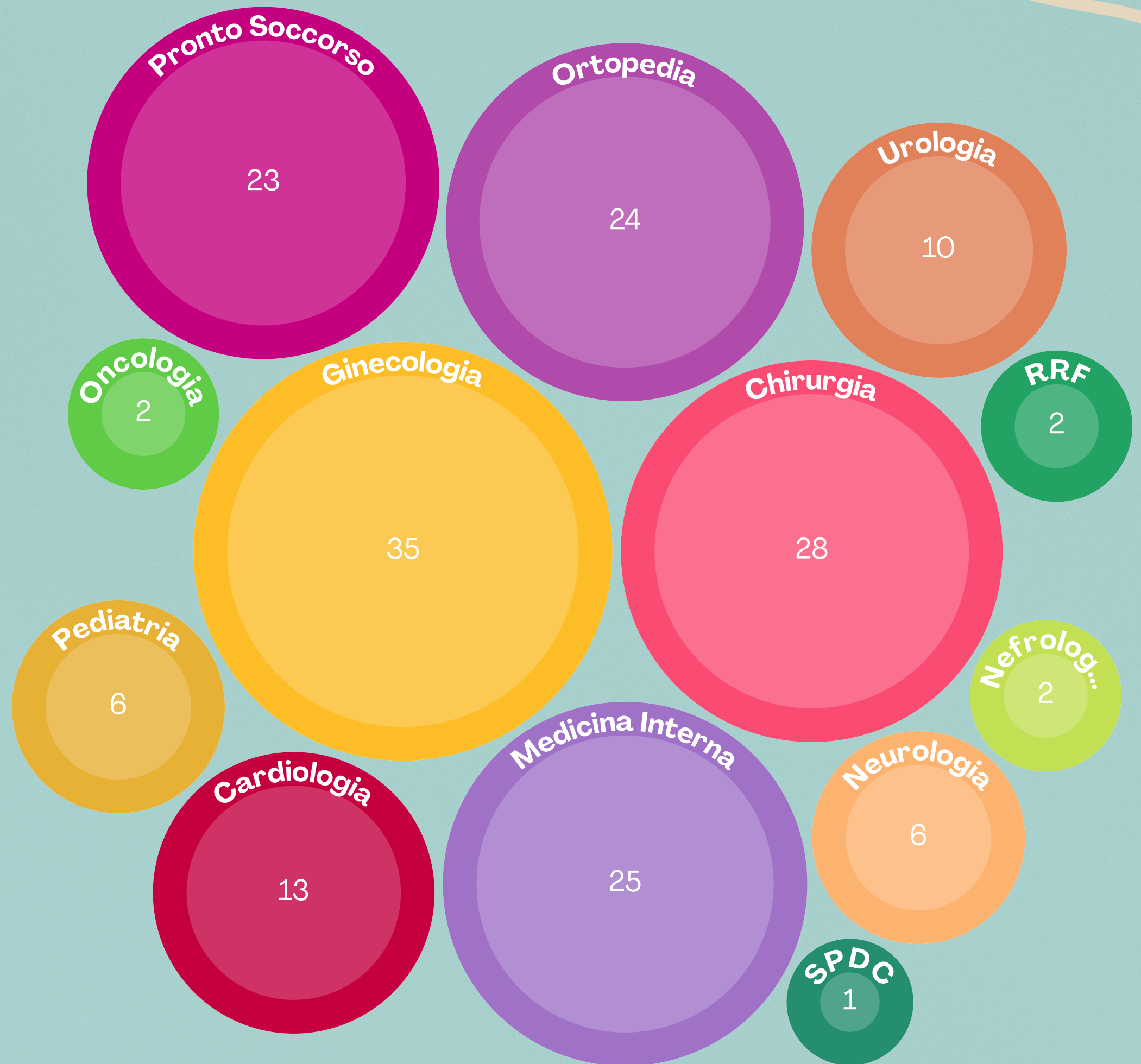
In quale ospedale



Reparti coinvolti

Indagine sui servizi ospedalieri

N° di questionari

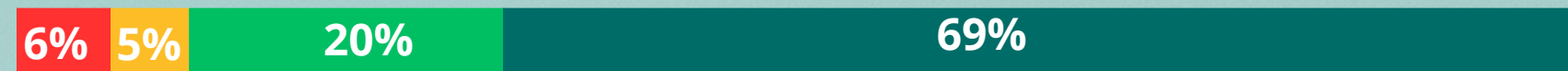


Come valuta...?

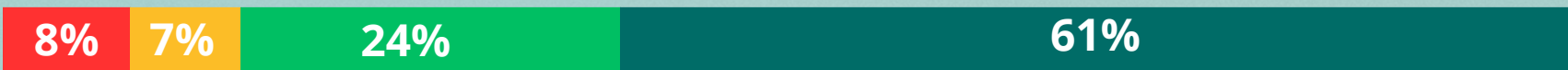
Indagine sui servizi ospedalieri

● insufficiente ● sufficiente ● buono ● ottimo

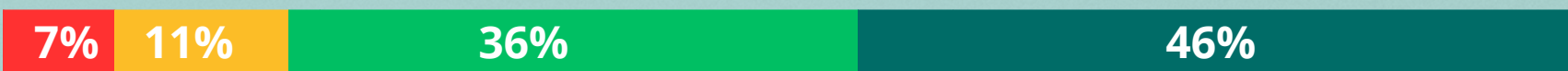
Accoglienza in reparto



informazioni ricevute al momento del ricovero



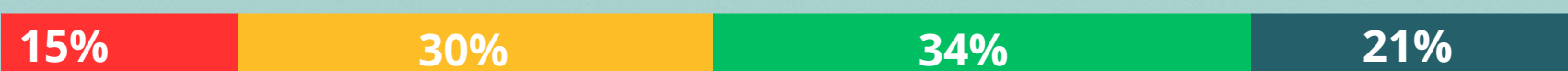
Pulizia e arredamento della camera di degenza



Pulizia dei bagni



Qualità e varietà dei pasti



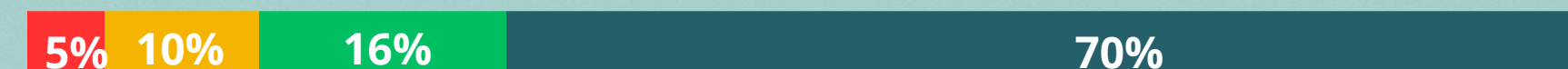
Informazioni ricevute dai medici sui trattamenti di diagnosi e cura e sul decorso della malattia



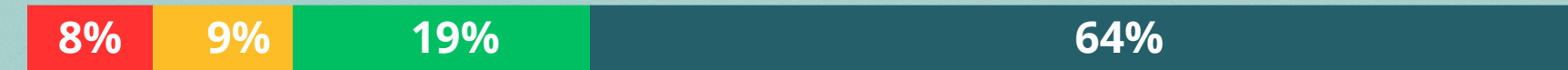
Assistenza medica



Assistenza infermieristica



Assistenza da parte del personale di supporto (O.S.S.)



Disponibilità dei medici all'ascolto



Disponibilità degli infermieri all'ascolto



Rispetto della privacy



L'esperienza di ricovero

