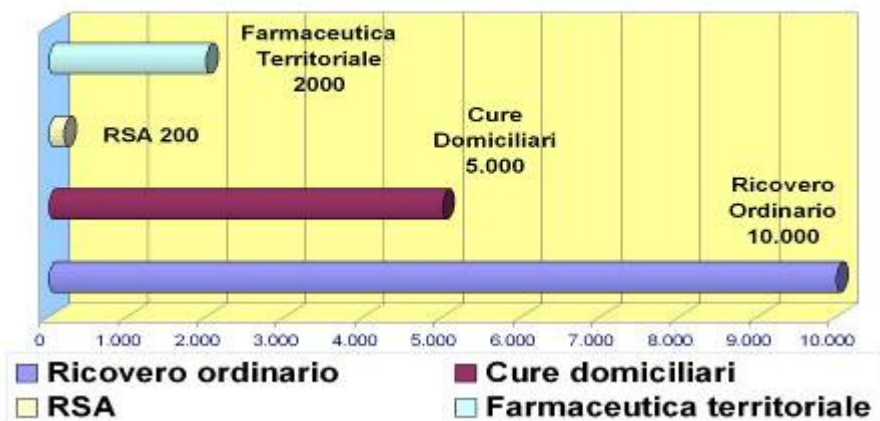


COMUNICATO STAMPA

ASL TO3: 17.000 PAZIENTI HANNO GIUDICATO I SERVIZI RICEVUTI

L'ASL TO3 ha interrogato **17.000 pazienti** per conoscere il loro giudizio sull'assistenza e le cure ricevute. Un giudizio avvenuto nel più assoluto anonimato che ha assicurato agli stessi pazienti la piena libertà di

Schede raccolte articolate per tipologia di assistenza



giudizio non potendo venire nominativamente individuati dagli operatori dei servizi, a garanzia della correttezza sui giudizi resi.

Infatti mentre i questionari vengono consegnati a tutti i pazienti in carico nei periodi considerati come campione, la loro riconsegna compilata avviene esclusivamente in forma anonima presso la **cassette gialle per la raccolta** posizionate all'uscita degli ospedali, nei CUP ecc...e/o nelle **160 farmacie del territorio** che hanno assicurato la massima collaborazione.

Il sistema di ascolto nell'ASL TO3, coordinato dal Servizio di Comunicazione, fa riferimento diretto al Commissario dell'Azienda **Ing. Giorgio Rabino**, che fin dal suo arrivo in Azienda ha considerato prioritario l'ascolto dei pazienti quale opportunità aggiuntiva per correggere situazioni problematiche in un'ottica di miglioramento continuo e per segnalare le eccellenze riscontrate in merito all'assistenza.

L'ascolto è peraltro integrato anche dal sistema di rilevamento di **reclami, segnalazioni ed elogi** con l'avvenuto inoltre tramite l'**URP (Ufficio relazioni con il pubblico)** da parte dei cittadini di oltre 300 osservazioni ogni anno e specifico e dettagliato riscontro a firma del Direttore stesso ad ognuno.

I 2-3 minuti di tempo impegnati in genere dai pazienti per compilare i questionari, vengono quindi ben spesi, essendo poi presa seriamente in considerazione ogni singola osservazione espressa.

I SERVIZI COINVOLTI NELLE INDAGINI - Le indagini hanno finora coinvolto l'attività di **ricovero ordinario** presso gli **8 ospedali** dell'azienda, **l'assistenza domiciliare, gli ospiti delle residenze assistenziali a gestione aziendale** (es. Il Girasole di Bibiana, M.Barbero di Collegno, Don Menzio di Avigliana, A. Maritano di Sangano), il **Servizio farmaceutico territoriale, per i servizi di Nutrizione ed Ossigenoterapia Domiciliare.**

LE PROSPETTIVE DI AMPLIAMENTO - L'indagine (2010/2011), prosegue nel 2012 e nei prossimi anni avendo l'azienda consolidato il proprio Sistema di ascolto come uno degli obiettivi aziendali finalizzati al miglioramento: dal 2012 in poi il sistema di ascolto verrà poi progressivamente esteso alle **cure palliative**, al **Day Surgery**, al **percorso nascita**, ai **sistemi di Emergenza – pronto Soccorso** ed alle **prestazioni ambulatoriali specialistiche**.



GLI ASPETTI CONSIDERATI -

Le indagini di soddisfazione hanno preso in considerazione un po' tutti i momenti principali del percorso assistenziale : dalla presa in carico all'organizzazione assistenziale, dall'informazione ricevuta alla disponibilità e cortesia degli operatori, dagli aspetti igienico-sanitari alla gradevolezza della ristorazione, dal sostegno alla famiglia all'efficienza del percorso assistenziale seguito, dagli orari di erogazione dei servizi al rispetto della privacy, dal comfort alberghiero agli orari di erogazione delle prestazioni.

L'azienda si è organizzata per la lettura rapida dei questionari mediante un software a lettura ottica (a costo zero grazie a sponsorizzazioni) in grado di leggere **velocemente i dati dei questionari**, i commenti, le critiche, le osservazioni, e in suggerimenti, scritte liberamente dai pazienti; un'opportunità davvero molto utilizzata per segnalare le necessità all'azienda.

IL COINVOLGIMENTO DEGLI OPERATORI E LE AZIONI CORRETTIVE - Il tutto si è svolto all'insegna del coinvolgimento dei Servizi e dei relativi operatori interessati fin dalle prime fasi di avvio del sistema; nel corso di specifiche riunioni gli operatori sono stati sensibilizzati sull'importanza dell'ascolto.

Ad ogni servizio è stata restituita la propria specifica reportistica di ritorno che ha potuto utilizzare per attivare azioni di miglioramento: a titolo di esempio l'ultima iniziativa in ordine di tempo è stato in questi giorni l'incontro in ospedale a Rivoli del **Dipartimento di Medicina Generale**, incontro dedicato all'analisi dei giudizi espressi dai pazienti, incontro nel quale il Direttore del Dipartimento **dr. Maurizio Dore** ha discusso con i propri Dirigenti medici ed Operatori osservazioni, elogi e critiche ricevute dai cittadini prospettando azioni correttive e di miglioramento per le criticità riscontrate.

Peraltro, specifiche azioni correttive vengono svolte direttamente dalla Direzione Aziendale comportando a volte gli investimenti necessari, ad esempio:

- i problemi di accessibilità riscontrati da tempo negli ospedali di Rivoli e Pinerolo sono stati affrontati con il raddoppio degli ascensori e dei parcheggi;
- alle osservazioni circa la qualità dei pasti si è data risposta con il nuovo servizio di ristorazione ospedaliera con menù personalizzati;
- alle osservazioni sulle difficoltà di accesso alle strutture per gli anziani e le fasce deboli si è risposto con percorsi dedicati sia per i "grandi anziani" sia per le fasce pediatriche;
- alla mancanza di privacy e di comfort nelle camere si è risposto con le molteplici ristrutturazioni, camere a 2 letti e servizi annessi ecc...

GIUDIZI POSITIVI - I pazienti nei loro giudizi hanno apprezzato soprattutto:



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

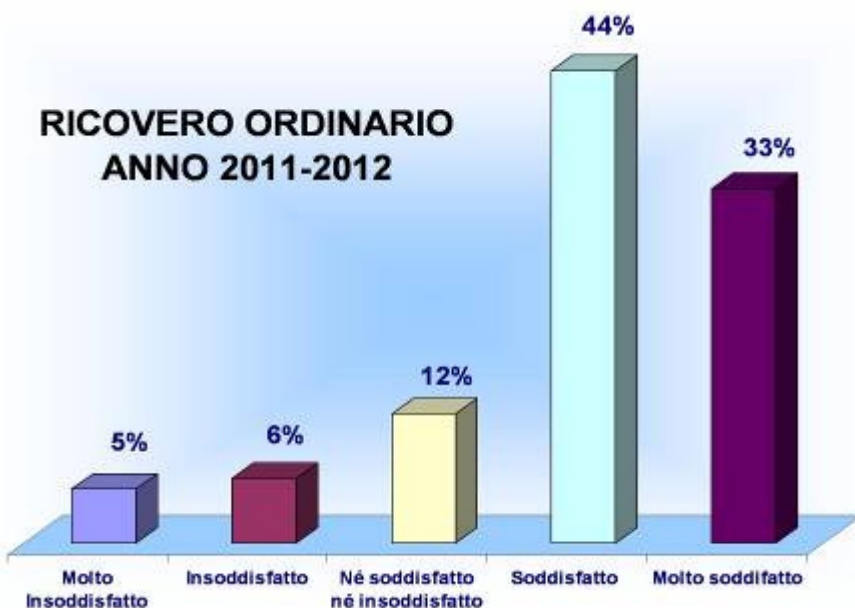
ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it
 URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it
 URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

Per il Ricovero e l'Assistenza domiciliare i pazienti hanno particolarmente apprezzato l'accoglienza ricevuta al momento della presa in carico o del ricovero, il rapporto con il personale infermieristico e la professionalità clinica percepita di medici ed operatori

Per le Residenze Assistenziali sono stati apprezzati soprattutto l'organizzazione delle strutture (orario apertura, orari delle prestazioni, pasti, informazioni ricevute, ecc.), la pulizia ed igiene della camera e dei locali in generale.

Per la Farmaceutica territoriale è stato rivolto particolare apprezzamento per la fornitura domiciliare di integratori orali, gli ottimi rapporti con operatori del servizio, e l'esauritiva informazione per l'utilizzo delle apparecchiature per ossigenoterapia e per nutrizione entrale.



CRITICITA' RISCONTRATE – Nei giudizi dei pazienti ricorrono alcune criticità; per quanto riguarda il ricovero, l'assistenza domiciliare e le Residenze Sanitarie Assistenziali occorre migliorare il rispetto della privacy e della cortesia da parte di singoli operatori; occorre migliorare le informazioni ricevute dal medico sullo stato di salute (cura, terapia) e per la continuità delle cure alla dimissione; da migliorare infine la fruibilità dei servizi non strettamente legati alla cura (modalità di somministrazione pasti, possibilità di accesso da parte dei famigliari servizi opzionali giornaliero, distributore di bevande ecc.);



Per quanto riguarda la Farmaceutica territoriale occorre migliorare la sicurezza e l'igiene delle apparecchiature per ossigenoterapia migliorare la comunicazione con il personale specie nelle situazioni di emergenza.

RIFERIMENTI – Ogni ulteriore dettaglio sul sistema di ascolto è reperibile presso:

S.C. Comunicazione e Relazioni esterne - Dirigente Responsabile **Dr. Mauro Deidier** Tel. 0121 235220, mdeidier@asl10.piemonte.it – Sistema di Ascolto ASL TO3: Referente Dr.ssa Maria Teresa Colla Tel. 0121 235060 mtcolla@asl10.piemonte.it

20 aprile 2012



www.regione.piemonte.it/sanita



Sistema Sanitario Regionale del Piemonte

ASL TO3 - S.C. COMUNICAZIONE URP e RELAZIONI ESTERNE

Dirigente Responsabile Dott. Mauro Deidier – tel. 0121 235220 – fax 0121 235163 mdeidier@asl10.piemonte.it

URP sede Pinerolo: Str.le Fenestrelle n° 72 – 10064 Pinerolo – tel. 0121 235202 / 235221 – fax 0121 235163 urp@asl10.piemonte.it

URP sede Collegno: Via Martiri XXX Aprile n° 30 – 10093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it