



A.S.L. TO3

Azienda Sanitaria Locale
di Collegno e Pinerolo

SEDE DI COLLEGNO
SEDE LEGALE PROVVISORIA
Via Martiri XXX Aprile, 30 - 10093 Collegno TO
Tel. 011.40171

SEDE DI PINEROLO
Stradale Fenestrelle, 72 - 10064 Pinerolo TO
Tel. 0121.2331

P.I./Cod. Fisc. 09735650013

COMUNICATO STAMPA

DA LUNEDI' 21 MAGGIO 2012

LA DIREZIONE ASL TO3 APRE LE PORTE A CITTADINI E DIPENDENTI: IL DIRETTORE GENERALE SI METTE PERSONALMENTE IN GIOCO PER L'ASCOLTO DIRETTO

**E SI PREANNUNCIA FIN DA ORA L'INIZIATIVA "PORTE APERTE NEGLI
OSPEDALI DELL'ASL TO3" CON VISITE GUIDATE AI SERVIZI SANITARI**



Come preannunciato fin dal giorno del suo arrivo, il nuovo Direttore Generale dell'ASL TO3 **dr. Gaetano Cosenza** apre le porte del suo studio per ricevere ed ascoltare direttamente i Cittadini ed i Dipendenti dell'Azienda.

L'obiettivo del Dr. Cosenza, mettendosi in gioco in prima persona, è quello di aprire un dialogo autentico e costruttivo, offrendo da una parte a pazienti/assistiti e dall'altra ai dipendenti un percorso diretto, senza filtri, per affrontare particolari situazioni di disagio o di difficoltà nella fruizione dei servizi sanitari, come pure problematiche di particolare rilevanza nell'ambito lavorativo oppure per recepire semplicemente osservazioni, segnalazioni e proposte. E' evidente che, per una questione di sostenibilità, l'iniziativa affronterà questioni di una certa importanza, lasciando ai consueti canali l'ordinarietà dei rapporti ASL/Cittadino o riguardanti i dipendenti..

Nelle gergo letterario delle organizzazioni avanzate si chiamerebbe servizio di **customer relationship management**, ma il Dr. Cosenza preferisce molto più semplicemente definire l'iniziativa **"orario di ricevimento di cittadini e dipendenti"**.



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 – 1 0093 Collegno – tel. 011 4017271/058 – fax 011 4017096 urp@asl5.piemonte.it

Insomma un canale aggiuntivo, qualificato e diretto, rispetto ai consueti percorsi di ascolto costituiti per i cittadini e per i dipendenti, dagli **uffici per le relazioni con il pubblico al sistema di ascolto aziendale (customer satisfaction)** , dalle iniziative del percorso etico (**Officina Etica**) alle attività svolte dagli organismi preposti quali il Comitato di garanzia per la pari opportunità , fino all' **equipe di ascolto e mediazione dei conflitti** contesti che continueranno a svolgere normalmente la propria attività di informazione, di ascolto e di recepimento ordinario istanze, proposte, reclami ecc..



“ Il momento in cui viviamo, non certo dei migliori, ci impone un’attenzione aggiuntiva nell’ ascoltare i cittadini a volte esasperati da situazioni gravi o che richiedono un intervento immediato” sottolinea il Dr. Gaetano Cosenza *“ con questa iniziativa cercherò di dare il mio contributo diretto nell’affiancare i cittadini affrontando con loro questioni particolarmente significative che riguardano problemi di salute e che possono essere particolarmente delicate. Al tempo stesso “* conclude il Direttore Generale *“ intendo dare la possibilità ai dipendenti a qualsiasi livello appartengano di poter avere nella Direzione dell’ Azienda a cui appartengono un interlocutore diretto per affrontare situazioni particolarmente significative nell’ambito del lavoro svolto”*.

Semplice e snello il percorso di accesso all’incontro con il Direttore che potrà avvenire sia presso la sede di Collegno sia a Pinerolo. Si parte da **lunedì 21 maggio**: occorrerà una semplice telefonata od una mail ai recapiti riportati sui siti WEB ed Intranet dell’azienda per richiedere l’incontro che, valutato il problema verrà programmato in date ed orari che possano contemporaneamente andare bene sia al direttore stesso sia al cittadino o dipendente; la prenotazione viene effettuata da una persona, nello staff della Direzione, che successivamente lavorerà per gestire al meglio anche i passaggi successivi prospettando e condividendo con gli interessati eventuali e diverse opzioni e percorsi che verranno indicate in particolare per quanto riguarda i cittadini.

PORTE APERTE IN OSPEDALE - Il nuovo percorso di ascolto diretto, prelude ad una seconda iniziativa che riguarda l’organizzazione di momenti di visita agli Ospedali e strutture sanitarie dell’Azienda : secondo un calendario che verrà prossimamente definito, i cittadini e le associazioni potranno rendersi conto di cosa fa e come funzionano alcuni servizi sanitari ; ad esempio il percorso compiuto nei laboratori analisi dal sangue dal prelievo fino alla consegna del referto, oppure effettuare un percorso di visita più ampio, che illustra i servizi ospedalieri ed il loro funzionamento.



RECAPITI - Recapiti da utilizzare per programmare un incontro con il Direttore Generale dell’Azienda **Dr. Gaetano Cosenza**:

Indirizzo e-mail : sist.ascolto@asl10.piemonte.it

Recapiti telefonici : **Tel. 0121 235060 Pinerolo / Tel. 011 4017058 Collegno**

9 maggio 2012