



Regione Toscana



Servizio
Sanitario
della
Toscana

Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2020



**Osservatorio regionale
Carta dei Servizi
pubblici sanitari - 2020**



Regione Toscana

24

A cura di
Regione Toscana Giunta Regionale
Direzione Diritti di cittadinanza e coesione sociale
Settore Qualità dei Servizi e reti cliniche

Redazione
Maria Teresa Mechi
Roberta Bottai
Serena Barbitta
Annalisa Berti

Hanno collaborato per il capitolo 5 "Relazioni aziendali":

Azienda USL Toscana nord-ovest: Roberto della Cerra,
Azienda USL Toscana centro: Lucia Santucci
Azienda USL Toscana sud-est: Leopoldo Ghelardi, Monica Mandanici, Stefania Massaini,
Manuela Morini
AOU Pisana: Maria Grazia Trivellini, Paolo Garzella, Simonetta Gerali
AOU Senese: Alessandra Sestini
AOU Careggi: Paola Gioachin
AOU Meyer: Daniela Papini
Fondazione Monasterio: Elisabetta Donnini
ISPRO: Antonella Cipriani

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2019

La Regione Toscana non è responsabile di errori od omissioni riscontrati nella pubblicazione e rilevati nelle schede trasmesse dalle Aziende sanitarie.

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura della Biblioteca della Toscana Pietro Leopoldo del Consiglio Regionale della Toscana

Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari : 2020 / a cura di Regione Toscana, Direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale, Settore qualità dei servizi e reti cliniche ; redazione di Maria Teresa Mechi, Roberta Bottai, Serena Barbitta e Annalisa Berti ; presentazione di Simone Bezzini. - Firenze : Regione Toscana, 2021

1. Toscana <Regione>. Direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale. Settore qualità dei servizi e reti cliniche 2. Mechi, Maria Teresa 3. Bottai, Roberta 4. Barbitta, Serena 5. Berti, Annalisa 6. Bezzini, Simone

362.109455

Distribuzione gratuita

Indice

Presentazione.....	5
Introduzione.....	7
1. SISTEMACARTA.....	10
1.1 Adozione ed aggiornamento.....	10
1.2 Impegni e standard.....	14
1.3 Miglioramento.....	15
1.4 Comunicazione.....	16
1.5 Conferenza dei servizi.....	18
2. TUTELA E PARTECIPAZIONE.....	21
3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ.....	39
3.1 URP.....	39
3.2 CUP.....	45
3.3 Prestazioni ad accesso diretto.....	47
3.4 Attività intra-moenia.....	47
3.5 Consenso informato.....	48
3.6 Aspetti privacy.....	48
3.7 Indicatori di qualità.....	50
3.8 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio.....	53
4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE.....	56
5. RELAZIONI AZIENDALI.....	63
APPENDICE A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS.....	83
APPENDICE B. Legge regionale n.75 /2017 “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005”.....	86

Presentazione

Simone Bezzini

Assessore per il Diritto alla salute e sanità
della Regione Toscana

L'Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari è un flusso informatizzato unico nel suo genere, che annualmente raccoglie informazioni dalle aziende sanitarie sugli aspetti che riguardano l'accessibilità, la cosiddetta umanizzazione dell'assistenza, la tutela dei cittadini. Si effettua così un monitoraggio sul livello di attuazione della Carta dei Servizi e sull'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini.

La Regione Toscana ha introdotto e promosso una serie di strumenti e di iniziative per consolidare il sistema carta dei servizi. In questo contesto è stato sviluppato l'osservatorio dei reclami, le indagini di qualità, il sistema di tutela, il Forum permanente per l'esercizio del diritto alla salute, il Gruppo dell'Accademia del cittadino della Regione Toscana, strumenti per la valutazione partecipata.

Il Servizio sanitario regionale ispira la propria azione alla centralità e partecipazione del cittadino, in quanto titolare del diritto alla salute e soggetto attivo del percorso assistenziale.

Dopo la fase di realizzazione dell'architettura organizzativa del nuovo sistema di partecipazione del servizio sanitario regionale così come previsto dalla l.r. 75/2017, si vuole favorire l'acquisizione da parte dei rappresentanti dei cittadini della capacità di raccogliere la loro voce con approcci metodologici e strumenti adeguati. La finalità è quella di affermare una cultura diffusa che consenta una autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi mediante il loro contributo al processo decisionale ed al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle cure.

La capacità di coinvolgimento, la responsabilità e il senso di appartenenza dei cittadini favoriscono lo sviluppo di un sistema sanitario e sociale coerente con i bisogni dell'utenza.

Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento prodotto dalle aziende sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Si presenta come un insieme di opuscoli o un'unica guida, è a disposizione di tutti negli Uffici per le relazioni con il pubblico.

La Carta dei Servizi pubblici nasce con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e diventa vincolante per gli enti erogatori di servizi pubblici con la legge 273/95.

Nella direttiva viene affermato per la prima volta il principio in base al quale "le aziende si impegnano nei confronti del cittadino-utente a fornire determinati livelli di servizio ed a garantire precise forme di tutela" ed "i soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulato".

La Carta dei Servizi è alla base di un nuovo rapporto tra cittadino/utente e pubblica amministrazione erogatrice di servizi.

La Carta vuole connotarsi oltre che come forma di impegno verso i cittadini-utenti, anche come significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio: essa richiede che le strutture sanitarie siano dotate di efficaci meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi. La divulgazione tramite la Carta degli impegni adottati con relativi standard di qualità, permette al cittadino stesso di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato.

La Giunta Regionale dal 1995 ha iniziato a dare le prime direttive alle aziende sanitarie sull'attuazione della Carta dei Servizi con l'individuazione di tempi perentori per la definizione dei fattori di qualità e degli standard di riferimento degli stessi.

La legge regionale 40/2005, all'articolo 16 "Tutela dei diritti dell'utenza" ribadisce che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti. Nella Carta sono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

La Giunta Regionale ha istituito nel 1997 l'Osservatorio regionale Carta dei Servizi, uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della Carta dei Servizi nelle aziende sanitarie, e gli aspetti collegati alla partecipazione e alla tutela dei cittadini, per verificare la risposta aziendale agli indirizzi regionali su questi temi.

In particolare l'Osservatorio ha il compito di effettuare, annualmente, a livello delle singole aziende sanitarie toscane:

- il monitoraggio dello stato di attuazione della Carta dei Servizi,
- il monitoraggio degli strumenti attivati a livello locale per favorire la partecipazione e la tutela dei diritti,
- il monitoraggio dell'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini,
- la gestione del sistema indicatori per la valutazione della qualità orientata verso l'utente,
- il controllo della qualità dei servizi da parte della Regione nei confronti delle aziende sanitarie,
- il raccordo ed il coordinamento tra livello regionale, locale e interaziendale.

Nel 2004 la Giunta regionale ha approvato le linee guida regionali per la Carta dei Servizi sanitari (Delibera n. 675) in particolare per favorire l'utilizzo di strumenti omogenei sul territorio per la valutazione della qualità dei servizi sanitari, attivare strumenti di comunicazione sistematica tra i vari soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi, promuovere Carte dei servizi integrate, attivare forme di coordinamento e integrazione tra gli URP delle aziende sanitarie, delle altre istituzioni, al fine di favorire una rete di informazione sul territorio, anche con il coinvolgimento della comunità locale in tutte le sue forme di associazionismo.

La Carta dei Servizi può svilupparsi solo se i principali processi che la supportano costituiscono parte integrante del sistema qualità aziendale e cioè del sistema adottato almeno nella nostra regione ai fini dell'accreditamento istituzionale delle strutture. Gli impegni dichiarati sulla Carta dei Servizi devono essere la risultante di scelte strategiche aziendali e verificabili. Per questo motivo nel 2003 la Giunta Regionale ha approvato un primo repertorio di 32 impegni, comuni per tutte le aziende sanitarie (es: il

numero telefonico unico per l'informazione ai cittadini sull'accesso ai servizi; l'ampliamento delle fasce orarie di visita nei presidi di ricovero; la disponibilità alla mediazione culturale per gli utenti stranieri).

Il repertorio regionale è diventato a partire dal 2008 un elemento di valutazione delle performance aziendali, nell'ambito del bersaglio MeS.

Un nuovo repertorio regionale degli impegni è stato approvato nel 2014 con la Delibera di Giunta n. 335 in considerazione dei mutamenti che hanno interessato il nostro contesto sociale e demografico in questi anni, dei nuovi bisogni sanitari, delle novità introdotte nel sistema sanitario regionale.

È stata realizzata nel 2009 la prima uscita di una Carta dei servizi regionale.

La diffusione dei contenuti della carta dei servizi presso la cittadinanza può incidere in modo significativo sulla effettività dei diritti degli utenti in ambito sanitario, e su un accesso più consapevole ed appropriato alle prestazioni. I suoi principi ispiratori sono proprio la centralità del cittadino e la tutela dei suoi diritti.

A questo proposito si ricorda l'iniziativa del settembre 2009, con la quale è stata inviata nelle case delle famiglie toscane "La guida della salute-2009". Questa versione sintetica della carta dei servizi, realizzata dalla Regione insieme alle Aziende sanitarie, si è presentata come un opuscolo, pubblicato in 12 edizioni differenziate a seconda del territorio di riferimento; composta da una prima parte regionale di 32 pagine, comune a tutte le edizioni, riguardante alcune informazioni generali sui servizi sanitari offerti utili per la conoscenza da parte dei cittadini del complesso di prestazioni erogate dal sistema sanitario regionale e da una seconda parte relativa alle varie Aziende territoriali ed ospedaliere, con informazioni più dettagliate sui servizi erogati da ogni singola azienda, con i riferimenti precisi, numeri di telefono, indirizzi e orari.

Le aziende devono assicurare specifiche attività di informazione e di tutela degli utenti attraverso un apposito piano di comunicazione aziendale finalizzato a promuovere la conoscenza da parte di tutti i soggetti interni ed esterni dei contenuti della carta e della relativa attuazione.

La capacità di informare costituisce il presupposto per garantire i diritti dei cittadini, per favorire un accesso più consapevole e corretto alle prestazioni sanitarie.

Per questo motivo, la Regione sostenuto per vari anni con specifici finanziamenti le iniziative aziendali collegate allo sviluppo del repertorio regionale degli impegni, per promuovere l'umanizzazione dell'assistenza e migliorare l'informazione ai cittadini.

Si ritiene che lo sviluppo diffuso sul territorio regionale di strumenti specifici per rendere l'informazione al cittadino più fruibile (call center, maggiore interazione con i sistemi della comunicazione locale, sportelli polifunzionali) pur se in forma sperimentale e differenziata nelle singole realtà, possa determinare nel medio periodo un impatto sufficiente per un significativo salto di qualità circa il miglioramento generale nell'accesso ai servizi nel sistema regionale.

Una efficace comunicazione costituisce uno strumento essenziale a supporto di un corretto e positivo rapporto tra operatori e tra servizio sanitario e cittadini. A tale proposito in questi anni sono stati organizzati percorsi formativi di livello regionale rivolto agli operatori URP delle aziende sanitarie sui temi della comunicazione interna ed esterna.

Dal 2010 la Regione, insieme alle aziende, sta portando avanti, grazie ad uno stanziamento regionale, un progetto per lo sviluppo di un sistema centralizzato per l'informazione, l'orientamento e l'erogazione di servizi ai cittadini: le aziende sanitarie si stanno dotando di una stessa piattaforma tecnologica con monitor e totem/touch screen multimediali.

L'utilizzo di una stessa piattaforma tecnologica permette di fare sistema, con una razionalizzazione delle risorse e una migliore sostenibilità economica. Inoltre la possibilità di allargare la rete territoriale di comunicazione/prenotazione, anche in sinergia con altri soggetti istituzionali e non, garantisce una maggiore equità di accesso sul territorio, mitigando quella variabilità territoriale che al momento caratterizza alcune zone della nostra Regione.

La partecipazione dei cittadini, in forma singola o associata concorre alla realizzazione del diritto alla salute e rappresenta il presupposto fondamentale di una politica sanitaria che pone il cittadino al centro del sistema.

La Regione ha sempre realizzato momenti di confronto diretto con i cittadini/utenti tramite la realizzazione di indagini di gradimento in merito ai servizi sanitari offerti e anche tramite strumenti innovati di democrazia partecipata come il Town meeting. A livello regionale dal 2001 opera un Forum delle associazioni dei cittadini, in questo ambito si hanno momenti di confronto, consultazione e proposta su

tutte le materie attinenti al diritto alla salute. Dal 2012 la Regione Toscana ha istituito il GART, il Gruppo dei cittadini formati con l'iniziativa l'Accademia del Cittadino della Regione Toscana ai temi della qualità e sicurezza delle cure.

Il percorso dell'Accademia del cittadino è iniziato nel 2009 con la finalità di formare cittadini appartenenti ad associazioni sui temi della salute, su tematiche inerenti la sanità. Gli obiettivi del percorso sono lo sviluppo di una rete di cittadini capaci di interagire con le istituzioni a livello locale e regionale per contribuire alla qualità e sicurezza nei servizi sanitari. Dopo una prima edizione realizzata nel 2010, nel biennio 2013/2014 è stata realizzata la seconda edizione, ed una terza è ora in corso.

L'empowerment dei cittadini/pazienti sui temi di salute e sanità è fondamentale per avviare progetti di miglioramento della qualità e sicurezza delle cure centrati sulle esperienze e sui bisogni reali dei pazienti. Perché questa possibilità si sviluppi è necessario condividere metodologie, capacità valutative e conoscenze basate su evidenze cliniche.

Già da anni nelle aziende sanitarie sono presenti comitati di partecipazione, che riuniscono rappresentanti dei cittadini e categorie di malati. Tali comitati svolgono attività di consultazione sui processi organizzativi aziendali di rilevanza socio-sanitaria e di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini. Nel 2014 sono stati approvati con la delibera di Giunta regionale n.334 "Gli indirizzi regionali per l'elaborazione dei regolamenti dei comitati di partecipazione aziendali".

La nuova organizzazione del SSR è stata l'occasione di un processo di rinnovamento degli organismi di partecipazione regionali e territoriali che ha portato all'approvazione della nuova legge regionale sulla partecipazione.

Nel corso degli anni l'Osservatorio è stato integrato e modificato tenuto conto di nuove norme e/o esigenze di monitoraggio.

L'accesso al flusso Osservatorio da parte delle aziende sanitarie e la trasmissione dei dati alla Regione avviene tramite Internet, utilizzando la rete telematica regionale. Il flusso Osservatorio è infatti rintracciabile nel sito della Regione Toscana, ciascuna azienda sanitaria ha la propria password di accesso.

Le informazioni sono articolate oltre che a livello di Azienda, presidio ospedaliero anche per singolo stabilimento. Abbiamo ritenuto significativo evidenziare questo livello di dettaglio per gli aspetti organizzativi o di comfort ambientale per i quali si possono rilevare diversità tra gli stabilimenti di uno stesso presidio. I dati della presente pubblicazione sono riferiti all'anno 2017.

Gli indicatori calcolati sulla popolazione toscana sono riferiti alla popolazione 2018.

La legge regionale 84/2015, di modifica della l.r. 40/2005, ha modificato l'assetto organizzativo del Servizio sanitario regionale, accorpando le precedenti Aziende USL in tre nuove Aziende.

I dati dell'Osservatorio per il 2017 sono riferiti alle sette aziende sanitarie; Azienda USL Toscana nord ovest, Azienda USL Toscana centro, Azienda USL Toscana sud, AOU pisana, AOU senese, AOU Careggi, AOU Meyer, e agli altri due enti del SSR: Fondazione Monasterio ed ISPRO.

È entrata ormai a regime nella rilevazione dell'Osservatorio la partecipazione della "Fondazione toscana Gabriele Monasterio per la ricerca medica e di sanità pubblica". La Fondazione svolge attività sanitaria, di ricerca e formazione principalmente in campo cardiovascolare, adulto e pediatrico, medico e chirurgico nei due stabilimenti ospedalieri di Pisa e Massa.

La fondazione partecipa alle attività del servizio sanitario regionale (SSR) come presidio ospedaliero specialistico nell'ambito dell'area vasta nord-ovest e in relazione ai rapporti convenzionali con le aziende sanitarie toscane.

Da tre anni è entrato a far parte della rilevazione dell'Osservatorio anche l'Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica, (I.S.P.R.O.). L'ISPRO è parte integrante della rete oncologica regionale, coordinata ed organizzata dall'Istituto Toscano Tumori (ITT), e costituisce la struttura di riferimento per tutta la rete oncologica regionale per quanto concerne gli aspetti epidemiologici, di screening e di riabilitazione oncologica e svolge funzioni di centralizzazione regionale nella diagnostica di screening.

I risultati della presente pubblicazione sono disponibili anche in internet all'indirizzo:
<http://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-regionale-carta-dei-servizi-sanitari>

1. SISTEMA CARTA

1.1 Adozione ed aggiornamento

La Carta dei Servizi è stata adottata da parte di tutte le aziende sanitarie e aggiornata sul sito web aziendale, 6 aziende su 9 l'hanno messa a disposizione anche in versione cartacea.

Una carta dei servizi deve contenere la descrizione dei servizi offerti, la loro modalità di accesso e fruizione, gli standard di qualità garantiti, le modalità di reclamo, le forme di tutela dell'utente. Si configura come "patto" tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino, è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi. Per informare in tempo reale sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, le informazioni devono essere sempre più differenziate e diffuse attraverso i canali multimediali.

L'obiettivo primario della Carta è introdurre nel processo di erogazione delle cure il punto di vista del cittadino in quanto protagonista e fruitore delle attività socio sanitarie.

I principi ai quali si devono ispirare le aziende sanitarie nella elaborazione della carta dei servizi sono sempre l'equità, la qualità, la partecipazione e l'accountability.

La carta dei servizi deve favorire l'utilizzo appropriato ed equo dei servizi e rafforzare la capacità dei cittadini, in particolare dei più vulnerabili, di accedere e fruire dei servizi sanitari offerti.

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento fondamentale per porre la qualità al centro del sistema ed in tale prospettiva, rendere manifesti gli impegni di offrire prestazioni di qualità e sicurezza, sulla base delle evidenze e delle conoscenze disponibili.

Per assicurare appropriatezza, efficacia ed efficienza, i servizi devono poggiare sulla partecipazione di tutti i soggetti, attraverso la condivisione di informazioni, conoscenze e decisioni, nell'ambito di una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità. L'ascolto e il feedback devono caratterizzare tutti i rapporti e per questo è necessario prevedere adeguati metodi e strumenti di consultazione della collettività. I pazienti devono essere coinvolti, compatibilmente con le loro condizioni, nel loro piano di cura, riabilitazione e reinserimento.

La carta dei servizi, in quanto strumento di responsabilità e trasparenza, rappresenta un importante riferimento per realizzare il principio dell'accountability in ogni ambito del servizio sanitario.

Nell'anno 2019 tutte le aziende hanno predisposto **articolazioni specifiche** della Carta dei Servizi per categorie di utenti (es. bambini ricoverati, pazienti stranieri, carta trapianto cuore, rene), per percorsi assistenziali (es. HIV, prevenzione oncologia, diabete, per trapianto di midollo, materno infantile, IVG, consultorio, bambino in ospedale, Malattie RARE) e per servizio (es. guide ai servizi per strutture organizzative territoriali ed ospedaliere, per servizi sociali e sanitari, consultorio, carceri, malattie rare, PS pediatrico).

Per quanto riguarda l'adozione della **carta dei servizi per gli istituti penitenziari**, questa risulta adottata da due aziende sanitarie nelle quali sono presenti istituti penitenziari.

Tutte le aziende sanitarie hanno definito **impegni per il miglioramento della qualità**, ed hanno adottato **standard di qualità**, effettuando **iniziative di verifica** rispetto agli standard di qualità.

TABELLA 1.1.1. - SISTEMA CARTA

Carta dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	TOTALE REGIONALE	
										Numero aziende	Percentuale
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Data di adozione della Carta	30/01/19	15/12/15	02/12/19	30/05/05	02/05/05	01/10/08	28/12/17	01/01/11	29/11/11		
Data dell'ultimo aggiornamento:	30/01/19	30/06/19	02/12/19	30/11/19	27/12/19	31/12/19	01/01/19	01/07/19	21/12/18		
Disponibilit� della Carta dei Servizi in versione cartacea presso le strutture aziendali	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	6	67%
La carta viene aggiornata semestralmente	NO	NO	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	3	33%
La carta viene aggiornata annualmente	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	3	33%
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
Esistono articolazioni specifiche della carta (carta per settori, per fasce di patologia, per fasce di utenti)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
In particolare, � stata adottata la Carta dei diritti del bambino in ospedale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
Se si, viene utilizzata la check list della "Carta dei diritti del bambino in Ospedale"	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	6	67%
Percentuale media aziendale di rispondenza ai criteri della check list "Carta dei diritti del bambino in Ospedale"	NR	90	100	100	80	NR	85	80	100		
In particolare � stata adottata la Carta dei servizi sanitari per gli istituti penitenziari? (DGR 44/1/2011)	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	2	22%

TABELLA 1.2. - SISTEMA CARTA

Articolazioni specifiche della carta dei servizi nelle varie Aziende	
ASL TOSCANA CENTRO	Consultorio nel percorso nascita - Carta dei servizi donazione sangue
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Fogli di accoglienza, di reparto e territoriali
ASL TOSCANA SUD-EST	Percorso nascita, IVG, Consultorio, HIV, MMG, PLS, Dipartimento Prevenzione, Bambino in Ospedale, Pronto Soccorso, Carceri, Autismo, Odontoiatria, Cure Palliative, Malattie rare, Screening.
AOU PISANA	
AOU SENESE	Percorso nascita, carta dei diritti del bambino in ospedale.
AOU CAREGGI	Presentazione dell' azienda e dei suoi principi fondamentali Informazioni sui servizi sanitari offerti e sulle modalità di accesso Tutela Impegni che l'azienda ha assunto per garantire la qualità dei servizi. Informazioni sui percorsi (nascita, trapianto rene, ecc.) Accesso e cataloghi esami di laboratorio, radiodiagnostica, medicina nucleare. Accesso e catalogo prestazioni libera professione Come fare per
AOU MEYER	Carta per settori e per fasce di patologia
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	
ISPRO	Carta dei Servizi in fase di aggiornamento.

TABELLA 1.3. - SISTEMA CARTA

	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	TOTALE REGIONALE	
										Numero aziende	Percentuale
Carta dei Servizi											
Sono stati assunti impegni per la realizzazione di interventi volti al miglioramento della qualità dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Chi ha contribuito alla definizione degli impegni											
Responsabili delle strutture organizzative	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Altro personale interno all'azienda	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Associazioni di volontariato e tutela	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Sono stati adottati standard di qualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Chi ha contribuito alla definizione degli standard											
Responsabili delle strutture organizzative	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Altro personale interno all'azienda	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Associazioni di volontariato e tutela	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%

1.2 Impegni e standard

Gli impegni e gli standard adottati dalle aziende sono articolati nelle seguenti tipologie:

- aspetti relazionali,
- umanizzazione,
- informazioni,
- tempi di attesa,
- aspetti alberghieri e comfort,
- struttura e logistica,
- aspetti burocratici ed amministrativi,
- tutela e ascolto.

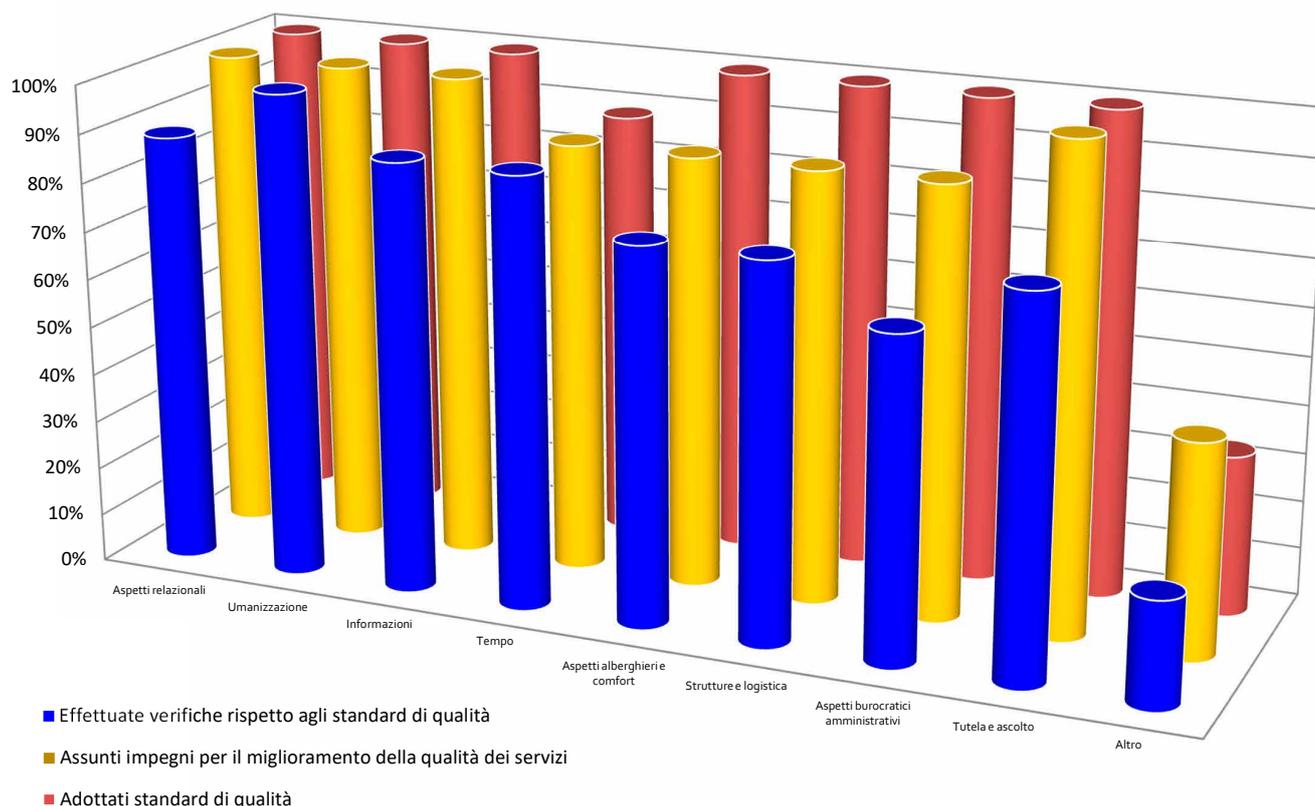
Le aziende hanno assunto impegni e standard per il miglioramento della qualità, come nell'anno precedente, con il coinvolgimento dei responsabili delle strutture organizzative e delle associazioni di volontariato e tutela.

Le iniziative di verifica rispetto agli standard di qualità sono state assunte da tutte, mentre le azioni di miglioramento a seguito della verifica degli standard sono state adottate da 7 aziende.

TABELLA 1.4. - SISTEMA CARTA

Aziende	Azioni di miglioramento a seguito della verifica degli standard
ASL TOSCANA CENTRO	
ASL TOSCANA NORD-OVEST	
ASL TOSCANA SUD-EST	formazione personale front office CUP
AOU PISANA	Piani di miglioramento, inseriti negli obiettivi di budget di ogni struttura, per incentivare il miglioramento continuo ed il raggiungimento degli standard eventualmente non soddisfatti
AOU SENESE	Aspetti burocratici amministrativi modifica del modello per la delega permanente;
AOU CAREGGI	Il progetto accoglienza opera nella prospettiva di un monitoraggio dell'attività finalizzata al miglioramento continuo. A seguito della rilevazione di AGENAS, sono stati apportati miglioramenti nelle sala di attesa del PS del DEAS come richiesto.
AOU MEYER	
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	favorire accoglienza gruppi di volontariato
ISPRO	Azione: Incontri di Struttura, coinvolgimento del Comitato di Partecipazione. Obiettivo: Migliorare gli aspetti relazionali e le informazioni.

Grafico 1.1 SISTEMA CARTA - 2019 - impegni/standard/iniziative di verifica



Il grafico 1.1 mostra se sono stati assunti impegni per la realizzazione di interventi volti al miglioramento della qualità dei servizi secondo le varie categorie; se sono stati adottati standard di qualità, se sono state effettuate iniziative di verifica rispetto agli standard di qualità.

1.3 Miglioramento

Il piano di miglioramento continuo della qualità, che precisa le modalità operative, le risorse e le sequenze di attività che influenzano la qualità di un determinato prodotto, servizio, contratto o progetto, è stato adottato da tutte le aziende. La Carta è coerentemente parte integrante del piano per la qualità in 7 aziende.

In tutte esiste una **struttura organizzativa** che presiede alla valutazione e miglioramento della qualità. La Carta è stata redatta con l'apporto del referente di questa struttura organizzativa.

Il grafico 1.2 mostra processi aziendali collegati alla gestione della qualità e del sistema carta dei servizi.

Grafico 1.2 - SISTEMA CARTA - 2019 - Carta dei Servizi e gestione della qualità

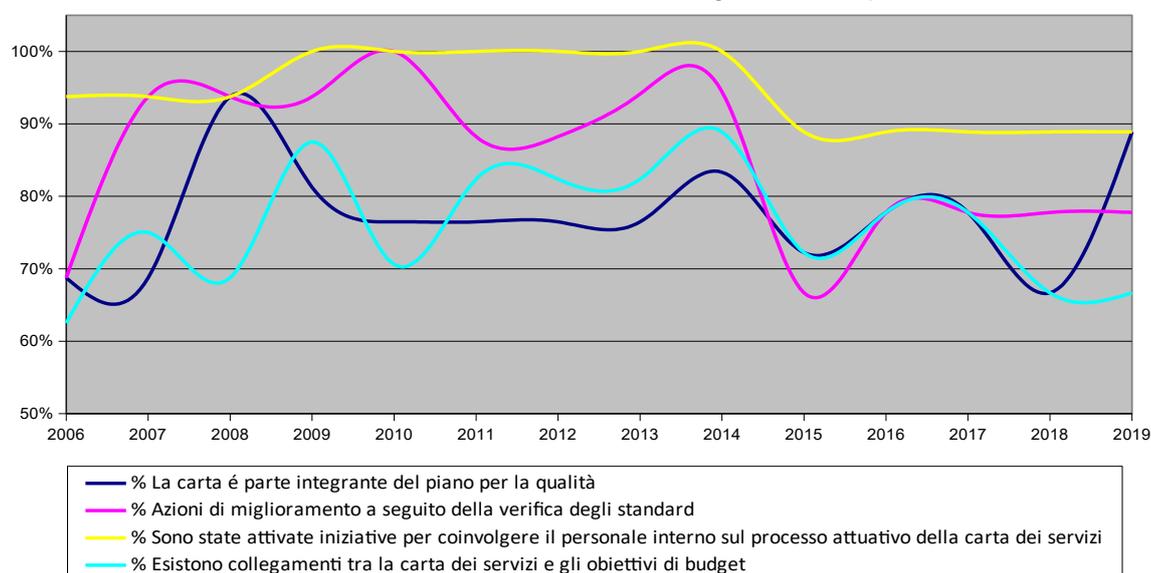


TABELLA 1.5. - SISTEMA CARTA

Piano di miglioramento	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
E' stato adottato il piano per il miglioramento continuo della qualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
La carta è parte integrante del piano per la qualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Esiste una struttura organizzativa (o un responsabile/referente) che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
La carta è redatta con l'apporto della struttura organizzativa (o un responsabile/referente) che presiede alle attività di valutazione e miglioramento della qualità	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
La carta è redatta in accordo con gli atti di pianificazione aziendale (PAL/PAO)	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	7	78%

1.4 Comunicazione

Il Piano di comunicazione aziendale interna-esterna è stato adottato da 6 aziende ed include un riferimento ai temi della Carta dei Servizi e alla loro diffusione ad operatori e cittadini.

In 8 aziende sono state attivate **iniziative per coinvolgere il personale interno** sul processo attuativo della Carta dei Servizi, Tutte le aziende hanno elaborato distribuito e diffuso la Carta; sette hanno attuato iniziative di informazione, formazione e aggiornamento.

Vi sono **collegamenti tra la Carta dei Servizi e gli obiettivi di budget** in sei aziende. In 8 aziende sono stati predisposti interventi di miglioramento.

Tra gli **strumenti di comunicazione utilizzati** per fornire informazioni ai cittadini sui temi della Carta dei Servizi sono stati principalmente distribuiti opuscoli/volantini in luoghi di alta affluenza di utenti, ed è stato utilizzato il sito Internet (tutte le aziende), postazioni informatiche rivolte al pubblico (5) ed il telefono (5), sono stati inoltre realizzati dei comunicati stampa, tv, radio, pubblicazioni locali (5 aziende), sono stati poi utilizzati i manifesti murali (4).

TABELLA 1.6. - SISTEMA CARTA

Comunicazione interna/esterna	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
E' stato adottato il piano di comunicazione aziendale interna-esterna	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	6	67%
Nel piano si fa riferimento ai temi della carta dei servizi e alla loro diffusione ad operatori cittadini	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	6	67%
Comunicazione interna											
Sono state attivate iniziative per coinvolgere il personale interno sul processo attuativo della carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%
Elaborazione distribuzione e diffusione della carta	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Iniziative di informazione, formazione e aggiornamento	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	7	78%
Esistono collegamenti tra la carta dei servizi e i contratti decentrati	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	SI	1	11%
Esistono collegamenti tra la carta dei servizi e gli obiettivi di budget	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	6	67%
Predisposizione di interventi di miglioramento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%
Comunicazione esterna											
Strumenti di comunicazione utilizzati per fornire informazione ai cittadini sui temi della Carta dei servizi											
Distribuzione opuscoli/volantini in luoghi di alta affluenza di utenti	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%
Manifesti murali	NO	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	4	44%
Comunicati stampa, tv, radio, pubblicazioni locali	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	5	56%
Telefono	NO	SI	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	5	56%
Installazione postazioni informatiche rivolte al pubblico	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	5	56%
Sito internet	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%

TABELLA 1.7. - SISTEMA CARTA

Soggetti esterni interessati dal piano di comunicazione aziendale

Azienda	Specificare	Medici di medicina generale e pediatri	Farmacie	Altro (specificare)
ASL TOSCANA CENTRO	enti pubblici, istituzioni			cittadini associazioni di volontariato e tutela
ASL TOSCANA NORD-OVEST	istituzioni			
ASL TOSCANA SUD-EST	ordini professionali	SI	SI	associazioni e altri portatori di interessi
AOU PISANA	enti pubblici e privati			
AOU SENESE				
AOU CAREGGI	enti pubblici, società scientifiche, servizio civile, comunità religiose e media.			cittadini associazioni di volontariato e tutela
AOU MEYER				
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO				associazioni di volontariato
ISPRO	AOU, ASL, dipendenti			tutti i cittadini/utenti , Associazioni volontariato e tutela, Comitato di Partecipazione Aziendale,

1.5 Conferenza dei servizi

La Legge regionale 40/2005 sulla “Disciplina del Servizio Sanitario Regionale” all’art. 16 sul tema “Tutela dei diritti dell’utenza” individua quali specifici strumenti di partecipazione e di controllo da parte dei cittadini sulla qualità dei servizi erogati la Conferenza dei servizi, assieme alla Carta dei Servizi e ai protocolli di intesa.

“Il Direttore generale d’intesa con la Conferenza dei Sindaci indice una Conferenza dei servizi al fine di verificare l’attuazione della Carta dei Servizi rendendo noti i dati relativi all’andamento dei servizi, allo stato di attuazione degli obiettivi, al grado di raggiungimento degli standard con particolare riferimento allo svolgimento delle attività di tutela degli utenti”. Al fine di favorire tale processo e garantire omogeneità di comportamento sul territorio regionale, sono state impartite nel 1999 specifiche linee guida (DGR. 940/99).

È importante sottolineare che la Conferenza dei servizi non deve essere considerata come un semplice obbligo di legge, ma deve essere concepita soprattutto come un utile strumento di comunicazione, teso al raggiungimento dell’obiettivo qualità, attraverso idonei percorsi di relazione ed integrazione tra cittadini e servizi.

La **Conferenza dei servizi** è stata però convocata soltanto in 2 aziende: l’azienda USL nord ovest ed il Meyer.

I temi affrontati nella Conferenza dei servizi hanno riguardato principalmente la programmazione aziendale, la dichiarazione degli impegni e degli standard da parte delle aziende stesse e i temi specifici legati ad alcune fasce di utenza, temi legati all’attività della tutela e dell’informazione al cittadino-utente.

Hanno sempre partecipato alle **fasi preparatorie della Conferenza dei servizi** il personale interno, le associazioni di volontariato e tutela.

TABELLA 1.8. - SISTEMA CARTA - CONFERENZA DEI SERVIZI

Conferenza dei servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Convocazione annuale conferenza dei servizi	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	2	22%
A livello aziendale		SI					SI			2	22%
A livello zona/distretto		SI					NO			1	11%
A livello interaziendale		NO					NP			0	0%
Temi che sono stati affrontati dalla conferenza dei servizi: Temi generali di programmazione aziendale		SI					SI			2	22%
Impegni		SI					SI			2	22%
Standard		SI					SI			2	22%
Attività di tutela		SI					SI			2	22%
Informazioni al pubblico sui servizi		SI					NO			1	11%
Risultati indagini soddisfazione ai cittadini/utenti		NO					NO			0	0%
Temi specifici legati ad alcune fasce di utenza		NO					SI			1	11%
Temi legati al funzionamento di uno specifico servizio/unità operativa		NO					NO			0	0%
Altro		NO					NO			0	0%

TABELLA 1.9 - SISTEMA CARTA - CONFERENZA DEI SERVIZI

Soggetti coinvolti nelle fasi preparatorie della Conferenza dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO		
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Personale interno all'azienda	SI						SI			2	22%
Altri soggetti del S.S.N. (medici di medicina generale, pediatri, privati accreditati)	SI						NO			1	11%
Associazioni volontariato e tutela	SI						NO			1	11%
Enti locali	NO						NO			0	0%
Organizzazioni sindacali	NO						NO			0	0%
Altro	NO						NO			0	0%

Soggetti partecipanti alla Conferenza dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO		
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	
Personale interno all'azienda	SI						SI			2	22%
Altri soggetti del S.S.N. (medici di medicina generale, pediatri, privati accreditati)	SI						NO			1	11%
Associazioni volontariato e tutela	SI						SI			2	22%
Enti locali	SI						NO			1	11%
Organizzazioni sindacali	SI						SI			2	22%
Altro	NO						NO			0	0%

2. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il Regolamento di pubblica tutela è stato adottato dalle varie aziende sanitarie e dalla Fondazione Toscana Gabriele Monasterio, mentre non è stato adottato dall' ISPRO. Tutte le aziende sanitarie, la Fondazione Monasterio e l'ISPRO hanno stipulato protocolli di intesa con le **associazioni di volontariato e tutela**. Questi riguardano principalmente gli aspetti della tutela, della partecipazione, dell'accoglienza.

A partire dal 2008 l'Osservatorio ha raccolto informazioni sui **Comitati di Partecipazione aziendali** e la loro funzionalità. Tali comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini e categorie di malati hanno svolto in questi anni attività di consulenza sui processi organizzativi aziendali di rilevanza socio-sanitaria e di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini.

Mentre a livello aziendale operavano i comitati di partecipazione, a livello regionale, già dal 2001 operava il "Forum permanente per l'esercizio del diritto alla salute", composto da associazioni di cittadini, con il quale si hanno momenti di confronto, consultazione e proposta su tutte le materie attinenti al diritto alla salute (DGR 1075/2001 e DGR 46/2012) e dal 2012 il GART, il Gruppo dei cittadini formati con l'iniziativa l'Accademia del Cittadino della Regione Toscana ai temi della qualità e sicurezza delle cure. Ne fanno parte i cittadini che hanno partecipato al percorso di formazione l'Accademia del cittadino previa manifestazione di disponibilità.

Nel corso del 2016, in attuazione della legge regionale 84/2015 sul nuovo assetto organizzativo del Servizio sanitario regionale, si è affrontato in Regione il tema del riordino degli organismi di partecipazione a livello territoriale e regionale, tenendo conto del ruolo della zona-distretto e delle tre aziende USL di area vasta, con un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli stakeholder del sistema; cittadini, operatori, management aziendale, Anci, istituzioni. Questo lungo lavoro, che ha visto realizzare nell'arco di un anno, laboratori, convegni, riunioni, incontri sul territorio, un tavolo di lavoro specifico, ha portato all'approvazione **della nuova legge sulla partecipazione, L.R. 75/2017**, che disciplina gli strumenti di partecipazione a livello regionale, aziendale e di zona-distretto per integrarli in maniera coerente e organica con la nuova organizzazione e garantire una relazione fra i vari organismi.

La finalità è quella di affermare una cultura diffusa che consenta una autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi mediante il loro contributo al processo decisionale ed al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle cure. La partecipazione attiva dei cittadini è un percorso più ampio e più profondo di quello della consultazione tradizionale che si realizza mediante lo sviluppo in progress ed il sostegno di relazioni costruttive e la costruzione di forti partenariati attivi.

È stato istituito un sistema decisamente innovativo e pienamente integrato nell'attuale organizzazione. Un'articolazione capillare che parte dai comitati di partecipazione di zona, per passare ai comitati aziendali, fino al livello regionale, con il Consiglio dei cittadini per la salute. Tre livelli di partecipazione che operano in relazione e sinergia tra loro per una maggiore e più attiva partecipazione degli utenti alla pianificazione, programmazione e al buon funzionamento dei servizi sanitari, per articolare l'offerta in modo tale che sia la più appropriata, a garanzia dell'equità e dell'uguaglianza, di pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno differenti.

Il Consiglio dei cittadini per la salute consente un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi sanitari, attraverso il loro contributo al processo decisionale e al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle risposte. E' una sintesi dei comitati aziendali di partecipazione e di zona distretto/SDS presenti su tutto il territorio toscano e di organismi di partecipazione regionale.

È istituito presso la direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale, presieduto dall'assessore al diritto alla salute e costituito da 23 membri, di cui: tre designati fra i proprio componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende sanitarie; uno designato fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende ospedaliero universitarie e degli altri enti del Ssr; tre designati dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti; cinque designati dagli organismi di partecipazione istituiti presso la direzione competente in materia di diritto alla salute per affrontare specifiche tematiche sanitarie: Gruppo Accademia del cittadino (2), Forum delle malattie rare (1), Consulta

regionale della salute mentale (1), Consulta regionale per le disabilità (1).

Il Consiglio dei cittadini è nominato dal presidente della giunta regionale e resta in carica per la durata della legislatura regionale.

Le associazioni di volontariato e tutela, di promozione e sostegno attivo sono chiamate a diventare un interlocutore nel processo di diffusione e realizzazione di una cultura di “engagement” in sanità.

Il cittadino non solo deve essere messo al centro di qualsiasi processo di assistenza e cura, ma anche essere messo in condizione di essere parte attiva di tale processo, nella prospettiva di una “medicina partecipativa” intesa come percorso di cura condiviso tra medici, professionisti sanitari, pazienti, caregiver.

I Comitati di partecipazione aziendali e di zona distretto/sds sono stati istituiti in ciascuna azienda sanitaria, nei due enti del servizio sanitario regionale (Ispro e Fondazione Monasterio) e in ciascuna zona distretto o Società della salute, come strumenti di partecipazione alla governance della sanità e dei servizi socio-sanitari. Avranno, a livello aziendale e zonale, gli stessi compiti che il Consiglio dei cittadini ha a livello regionale. Nelle aziende, il Comitato di partecipazione sarà composto da due membri designati fra i propri componenti da ciascun Comitato di partecipazione di zona distretto.

Per la partecipazione ai Comitati, sono stati siglati protocolli tra le aziende sanitarie e ogni singola associazione. Possono sottoscrivere il protocollo le organizzazioni di volontariato e tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute. Sono escluse invece le associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con l'azienda sanitaria. Le associazioni collaborano a realizzare, negli ospedali come nei servizi territoriali, la propria attività di sostegno al cittadino sul piano dell'accoglienza, dell'informazione e della facilitazione all'accesso, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e facilitandolo nella fruizione dei servizi e nel coinvolgimento consapevole nelle cure.

A circa due anni dall'approvazione, Regione Toscana intende consolidare il sistema ed effettuare delle sperimentazioni, coinvolgendo gli organismi di partecipazione previsti, per individuare eventuali aspetti di miglioramento di quanto previsto nella norma, al fine di favorire un loro maggiore e più efficace coinvolgimento. Si avverte la necessità di individuare progettualità specifiche che possano valorizzare il contributo dei comitati di partecipazione come vettori di attivazione civica, dando piena attuazioni alle previsioni normative della LR 75/2017.

Nelle aziende sanitarie operano inoltre le Commissioni Miste Conciliative delle ex aziende sanitarie. Nel 2019 le CMC sono presenti in 5 aziende sanitarie.

In tutte le aziende esiste una **procedura per la gestione dei reclami**, per procedura si intende “la definizione delle modalità di gestione e del sistema di responsabilità” e tutte quante hanno realizzato iniziative di **informazione sul diritto al reclamo**.

TABELLA 2.1. - TUTELA

TUTELA	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
E' stato adottato il regolamento di pubblica tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	89%
Sono stati stipulati protocolli d'intesa con associazioni di volontariato e tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
accoglienza	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
tutela	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
Partecipazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
indagini di soddisfazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
Altro	NO	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	33%
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	89%
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	NR	44%

TABELLA 2.2. - TUTELA - CMC

Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	SI	67%
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa		10	5		10			0	0	25
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)		40	90		91					73,7 giorni

TABELLA 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo

DIRITTO AL RECLAMO	Esiste una procedura per la gestione dei reclami	Iniziative di informazione sul diritto sul reclamo
ASL TOSCANA CENTRO	SI	COMITATI DI PARTECIPAZIONE
ASL TOSCANA NORD-OVEST	SI	incontri dei comitati aziendale e zonali di partecipazione
ASL TOSCANA SUD-EST	SI	con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, sito web
AOU PISANA	SI	Manifesti n° Verde
AOU SENESE	SI	sito internet, carta dei servizi, brochure di reparto
AOU CAREGGI	SI	sul sito
AOU MEYER	SI	Formazione dei volontari, Formazione neoassunti
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	SI	massima diffusione informativa su pubblica tutela: cartellonistica, sito web volantini
ISPRO	SI	Carta dei Servizi, Sito Web Aziendale

Nel 2016, sono state approvate con delibera di Giunta n.996 le **nuove Direttive regionali** per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana.

A seguito della nuova organizzazione territoriale, si è infatti ritenuto opportuno rivedere i processi organizzativi che interessano l'esercizio della tutela, in particolare le funzioni dell'URP, della Commissione mista conciliativa, del Difensore civico regionale, nell'ottica di una razionalizzazione e semplificazione del percorso.

L'Azienda sanitaria riconosce sempre agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza; la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza. Sulla base del reclamo ricevuto, gli URP possono anche promuovere, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

I reclami, come le segnalazioni, sono utilizzati dall'Azienda sanitaria, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale competente in materia di qualità e di accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

Il reclamo deve essere presentato come sempre all'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Azienda Sanitaria; è sufficiente una comunicazione scritta anche mediante l'utilizzo di modelli on line predisposti dall'Azienda, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax, posta elettronica certificata, e-mail indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico; oppure con un colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e con successiva sottoscrizione.

Una volta ricevuto il reclamo, l'URP, per conto del Direttore Generale, svolge un'indagine interna per accertare i fatti. Il Direttore Generale risponde con lettera entro 30 giorni, fornendo all'autore del reclamo informazioni sugli accertamenti effettuati e gli eventuali provvedimenti adottati. Nei casi in cui siano necessari accertamenti tecnici più approfonditi la risposta può essere formulata in un periodo che di norma non supera i 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il cittadino qualora non ritenga soddisfacente la risposta dell'azienda, può ricorrere, per un riesame

del caso, alla Commissione Mista Conciliativa, composta di norma da sette membri: tre rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela, tre dipendenti dell'azienda e il Presidente della CMC che secondo le nuove direttive è il Difensore civico regionale o un suo delegato.

Le tre Usl territoriali di area vasta valutano l'opportunità di aumentare il numero dei componenti della CMC per garantire maggiore rappresentatività dei propri ambiti territoriali, assicurando pari numerosità dei dipendenti aziendali e dei rappresentanti delle associazioni, e nell'ambito di questi ultimi una prevalenza delle associazioni di tutela

Per la trattazione dei reclami nei quali è ipotizzabile la responsabilità professionale di operatori sanitari dell'azienda, l'URP si avvale di un supporto tecnico garantito dalla Direzione Sanitaria, sia nella fase di istruzione del medesimo, sia nella fase di valutazione della risposta.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere, come in passato, di fare riesaminare la propria pratica al Difensore Civico Regionale, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.

Con la DGR n. 996/2016 sono state approvati "Indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione mista conciliativa". Si è ritenuto opportuno rivedere la funzione della Commissione mista conciliativa per evidenziare un processo mediativo rispetto all'ambito più formale-procedurale nell'ambito della gestione del conflitto su aspetti relazionali, nonché semplificare il procedimento amministrativo. Si è inoltre tenuto conto del nuovo assetto organizzativo delle aziende USL.

Il **reclamo** è la comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge reclamo e che implica una risposta di chiarimento da parte dell'azienda.

La **segnalazione** di un disservizio è un'osservazione, un rilievo che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria.

Le segnalazioni sono comunque utilizzate dall'azienda per migliorare i servizi.

Per **presa in carico** si intende un caso ancora aperto, riferito sempre ad un disservizio, gestito direttamente dall'URP; un caso che trova un'immediata soluzione e non viene quindi formalizzato come reclamo: questo è un servizio importante che l'URP svolge quotidianamente nei confronti dei cittadini/utenti. Le aziende dispongono tutte di un URP, ove è possibile sporgere un reclamo.

È stato realizzato alcuni anni fa dalla Regione il sistema GRS (Gestione Reclami e Segnalazioni) un applicativo informatico che consente alle aziende l'inserimento e la gestione dei dati relativi ai reclami e ad altri tipi di contatto con l'utente (segnalazioni, proposte, prese in carico, elogi) con la possibilità di estrarre una reportistica immediata già predisposta ed anche elaborazioni personalizzate.

Nell'anno 2019 i reclami sono stati 3387 (0,9 per 1000 abitanti) mentre l'anno precedente sono stati 4805 (1,3 per 1000 abitanti).

Questa diminuzione significativa è da imputare alla forte riduzione dei reclami per tempi di attesa che sono passati dai 2525 del 2018 ai 1592 del 2019.

La Regione Toscana con l'approvazione del Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA), ha attivato una serie di misure e interventi, anche straordinari, che ci stanno avvicinando agli obiettivi indicati, costantemente monitorati anche con il coinvolgimento degli organismi partecipativi dei cittadini.

È sempre da evidenziare il numero elevato di reclami per tempi di attesa e accessibilità che si registra nell'ASL Toscana centro che si spiega con la modalità di gestione delle richieste di prestazioni che non trovano una risposta soddisfacente per il cittadino, presso il Cup dell'area fiorentina. Queste, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Call Center e URP, vengono inviate in forma di reclamo all'URP che, a seguito del colloquio con il paziente e, se necessario, con il medico di famiglia, sottoponendo il caso all'analisi di clinici di riferimento, valuta l'appropriatezza delle richieste e la loro programmabilità.

Se andiamo a considerare i reclami registrati nell'anno 2019 a livello regionale (grafico 2.1) vediamo che la categoria più rilevante è stata quella dei tempi di attesa e accessibilità, con il 47% del totale dei reclami. Seguono gli aspetti burocratici amministrativi con il 18%. Gli aspetti relazionali seguono con il

14%, gli aspetti tecnico-professionali con il 10%. Ci sono la categoria delle informazioni con il 5% del totale, gli aspetti alberghieri e comfort e struttura e logistica che insieme raggiungono quasi il 4%, mentre l'umanizzazione è l'1 %.

Grafico 2.1 - TUTELA - 2019 - Reclami pervenuti all'URP per tipologia

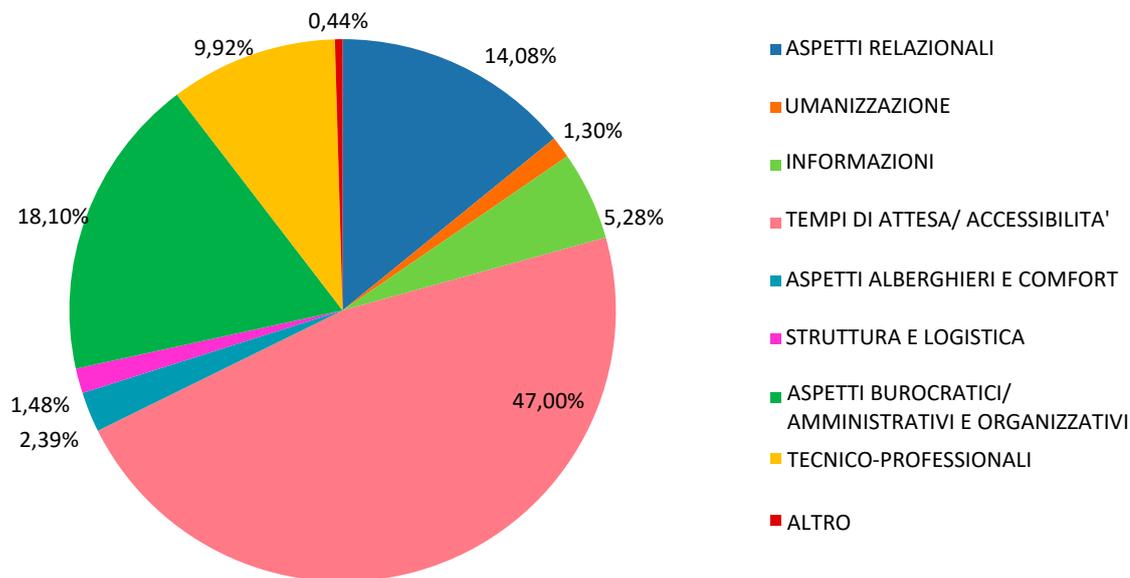
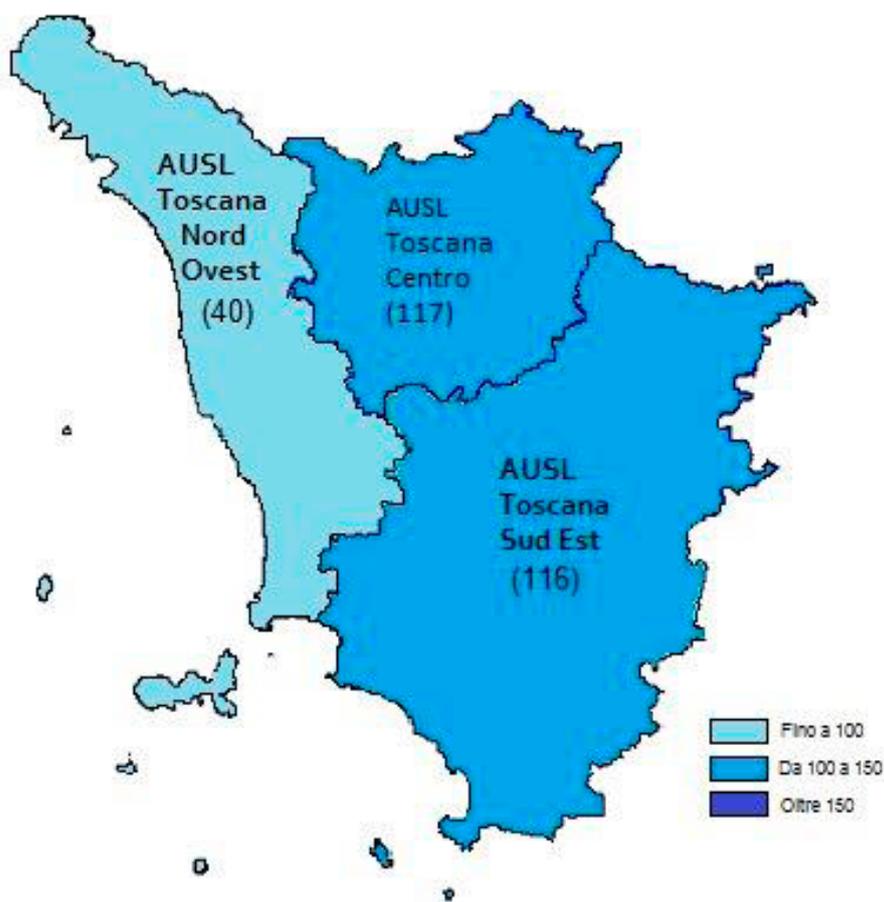


Tavola 2.1 - TUTELA - Reclami pervenuti all'URP ogni 100.000 abitanti



La **classificazione dei reclami**, approvata con Delibera di Giunta Regionale n. 1366/2003, permette di analizzare nel dettaglio le varie tipologie. I dati mostrano che per quanto riguarda i reclami collegati agli **aspetti relazionali (477 reclami, il 14% del totale)**: 179 reclami interessano i rapporti con il personale medico dipendente; 63 reclami i rapporti con il personale medico convenzionato, 106 istanze i rapporti con il personale infermieristico. I reclami per problematiche relazionali con il personale amministrativo sono 67 casi.

I reclami relativi all'**umanizzazione (44 reclami, l'1% sul totale)** interessano principalmente le problematiche collegate al rispetto della privacy (21) ed il rispetto della sofferenza e del momento della morte (14).

Relativamente alle **informazioni (179 reclami il 5% del totale)**, 85 riguardano le informazioni di tipo sanitario, 43 le informazioni di tipo organizzativo, e 32 l'informazione telefonica, per la quale c'è anche stata maggiore richiesta.

Per i reclami collegati ai **tempi di attesa/accessibilità (1592 reclami, il 47% del totale)** 819 sono riferiti ai tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche; per quanto riguarda la mancata erogazione della prestazione i reclami sono 108, per l'accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP) i reclami nell'ambito di questa tipologia sono 94, e per i tempi di attesa per erogazione presidi, ausili e farmaci sono 272.

In merito agli **aspetti alberghieri e di comfort (81 reclami, l'2% del totale)** i reclami si riferiscono agli spazi e alle condizioni igieniche e di pulizia, alla mensa.

I reclami relativi alla **struttura e alla logistica (50, l'1% del totale)** interessano soprattutto il problema dei parcheggi. In merito agli **aspetti burocratici e amministrativi (613, il 18% del totale)** 258 reclami riguardano i ticket, 121 la poca chiarezza delle procedure amministrative e 139 l'errore nella prenotazione della prestazione.

Per quanto riguarda gli **aspetti tecnico-professionali 336 (il 10% del totale)** questi sono aumentati, sono riferiti a presunti omissioni/ritardi/errori diagnostici e terapeutici.

La tabella 2.5 mostra la distribuzione dei reclami nelle varie sottocategorie e voci a livello aziendale.

TABELLA 2.4 - TUTELA - Tipologie reclami confronto con l'anno precedente

	2018		2019	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
Totale reclami pervenuti	4805		3387	
ASPETTI RELAZIONALI	660	14%	477	14%
UMANIZZAZIONE	44	1%	44	1%
INFORMAZIONI	206	4%	179	5%
TEMPI DI ATTESA/ACCESSIBILITA'	2525	53%	1592	47%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	71	1%	81	2%
STRUTTURA E LOGISTICA	35	1%	50	1%
ASPETTI BUROCRATICI/AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	612	13%	613	18%
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	249	5%	336	10%
ALTRO	403	8%	15	0%

TABELLA 2.5 - TUTELA - Tipologie reclami dettaglio sulle Aziende

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	1829	430	661	80	307	63	10	3	4	3387
ASPETTI RELAZIONALI	173	110	120	16	38	14	1	1	4	477
UMANIZZAZIONE	12	15	10	2	3	1	0	1	0	44
INFORMAZIONI	87	17	64	0	5	6	0	0	0	179
TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITA'	1043	125	309	46	60	9	0	0	0	1592
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	39	4	19	0	16	3	0	0	0	81
STRUTTURA E LOGISTICA	14	3	16	2	15	0	0	0	0	50
ASPETTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	323	61	81	2	144	2	0	0	0	613
TECNICO-PROFESSIONALI	138	95	30	12	24	28	9	0	0	336
ALTRO	0	0	12	0	2	0	0	1	0	15

TABELLA 2.6.1 - TUTELA - Dettaglio reclami su aspetti relazionali

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI SU ASPETTI RELAZIONALI	173	110	120	16	38	14	1	1	4	477
Riconoscibilità operatori	3	3			0			0		6
Rispetto divieto del fumo	0	4			0	2		0		6
Rapporti con il personale medico dipendente	45	44	65	6	12	6	1	0		179
Rapporti con il personale medico convenzionato	22	19	20		2			0		63
Rapporti con il personale infermieristico / tecnico sanitario	46	17	17	10	10	5		0	1	106
Rapporti con altre professioni sanitarie	28	7	8		2	1		0		46
Rapporti con il personale amministrativo ad immediato contatto con i cittadini	29	13	10		12			0	3	67
Altro	0	3			0			1		4

TABELLA 2.6.2 - TUTELA - Dettaglio reclami su umanizzazione

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI UMANIZZAZIONE	12	15	10	2	3	1	0	1	0	44
Rispetto Privacy	5	7	7	1	1			0		21
Rispetto della sofferenza e momento morte	6	5	2		1			0	NR	14
Orari delle visite di familiari e conoscenti	0	1		1	0			0	NR	2
Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	0	0			0			0	NR	0
Rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali	1	0			0			1	NR	2
Altro	0	2	1		1	1	0	0	NR	5

30 TABELLA 2.6.3 - TUTELA - Dettaglio reclami su informazioni

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI INFORMAZIONI	87	17	64	0	5	6	0	0	0	179
Leggibilità della documentazione	0	2			0			0	NR	2
Informazione telefonica	29	0	3		0			0	NR	32
Informazioni di tipo sanitario	33	8	36		4	4		0	NR	85
Informazioni di tipo organizzativo	18	2	20		1	2		0	NR	43
Informazioni di tipo amministrativo	7	1	5		0			0	NR	13
Adeguatezza Del consenso informato	0	0			0			0	NR	0
Adeguatezza e completezza segnaletica	0	1			0			0	NR	1
Altro	0	3		0	0		0	0	NR	3

TABELLA 2.6.4 - TUTELA - Dettaglio reclami su tempi di attesa e accessibilità

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITA'	1043	125	309	46	60	9	0	0	0	1592
Accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP)	57	1	13	12	11			0	NR	94
Accessibilità alla prenotazione allo sportello	12	4	18		1			0	NR	35
Tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche	687	48	49	9	24	2		0	NR	819
Tempi di attesa per ricovero	13	4	11	20	2			0	NR	50
Tempi di attesa per consegna cartella clinica documentazione in genere	60	3	15	2	7			0	NR	87
Tempi di attesa per erogazione presidi, ausili, farmaci	123	10	136	3	0			0	NR	272
Tempi di attesa al Pronto soccorso	8	7	6		3	4		0	NR	28
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici dipendenti	12	3	14		4			0	NR	33
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici convenzionati	8	1	8		0			0	NR	17
Tempi di attesa arrivo del mezzo di soccorso	2	0	4		0			0	NR	6
Orari di apertura dei servizi	9	2	7		0			0	NR	18
Mancata erogazione della prestazione	52	24	24		7	1		0	NR	108
Altro	0	18	4		1	2		0	NR	25

TABELLA 2.6.5 - TUTELA - Dettaglio reclami su aspetti alberghieri e comfort

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	39	4	19	0	16	3	0	0	0	81
Orari	4	0			0			0	NR	4
Condizioni igieniche, pulizia	15	2	6		4			0	NR	27
Qualità mensa	5	1	2		0			0	NR	8
Arredi	7	1			0			0	NR	8
Spazi	8	0	8		4	2		0	NR	22
Altro	0	0	3	0	8	1	0	0	NR	12

TABELLA 2.6.6 - TUTELA - Dettaglio reclami su aspetti burocratici/amministrativi e organizzativi

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
STRUTTURA E LOGISTICA	14	3	16	2	15	0	0	0	0	50
Dislocazione territoriale dei servizi / modalità trasporti per raggiungere i servizi	4	1	1		0	NR		NR	NR	6
Barriere architettoniche	4	2	3		0	NR		NR	NR	9
Parcheggi	6	0	7		15	NR		NR	NR	28
Altro	0	0	5	2	0	NR	0	NR	NR	7

TABELLA 2.6.7 - TUTELA - Dettaglio reclami su aspetti burocratici/amministrativi e organizzativi

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI ASPETTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	323	61	81	2	144	2	0	0	0	613
Ticket	80	11	49		117	1		NR	NR	258
Chiarezza delle procedure amministrative	92	15	12	1	1			NR	NR	121
Errore nella prenotazione della prestazione	118	4	9		8			NR	NR	139
Smarrimento protesi	19	0		1	0	0		NR	NR	20
Smarrimento altri oggetti personali	14	0	1		1	0		NR	NR	16
Altro	0	31	10		17	1	0	NR	NR	59

TABELLA 2.6.8 - TUTELA - Dettaglio reclami su aspetti tecnico-professionali

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI TECNICO- PROFESSIONALI	138	95	30	12	24	28	9	0	0	336
Presunte omissioni diagnostiche	23	8	4		3	2		NR	NR	40
Presunti ritardi diagnostici	21	3	6	2	3			NR	NR	35
Presunti errori diagnostici	20	24	5	4	5	2	3	NR	NR	63
Presunta mancata terapia	9	2	5		0	3		NR	NR	19
Presunto ritardo nella terapia	10	22	8	4	1			NR	NR	45
Presunto errore nella terapia	16	0	1		2	4	2	NR	NR	25
Presunto mancato intervento chirurgico	2	0			0			NR	NR	2
Presunto ritardato intervento chirurgico	14	2		2	0			NR	NR	18
Presunto errore nell'intervento chirurgico	0	1			1	1		NR	NR	3
Prelievi	19	2	1		1			NR	NR	23
Cadute durante presa in carico da parte operatore sanitario	4	3			0			NR	NR	7
Piaghe da decubito	0	6			1	1		NR	NR	8
Infezione	0	1			2			NR	NR	3
Altro	0	21			5	15	4	NR	NR	45

Grafico 2.2 - TUTELA - 2019 - Reclami pervenuti alle Aziende - numero assoluto per categoria

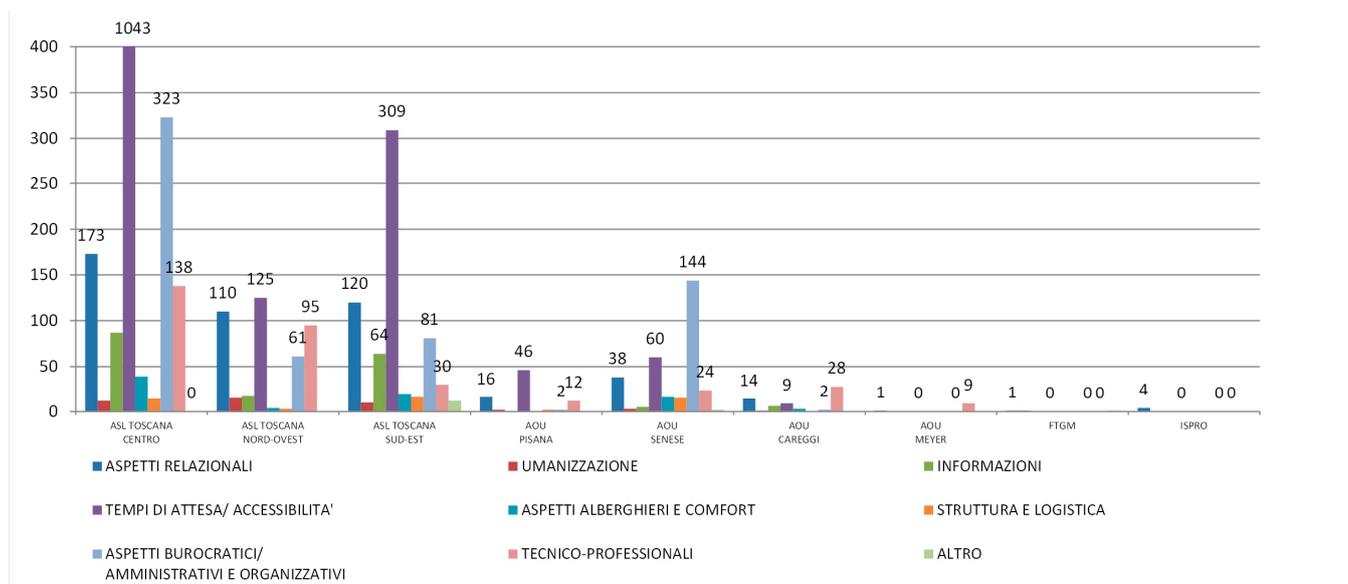
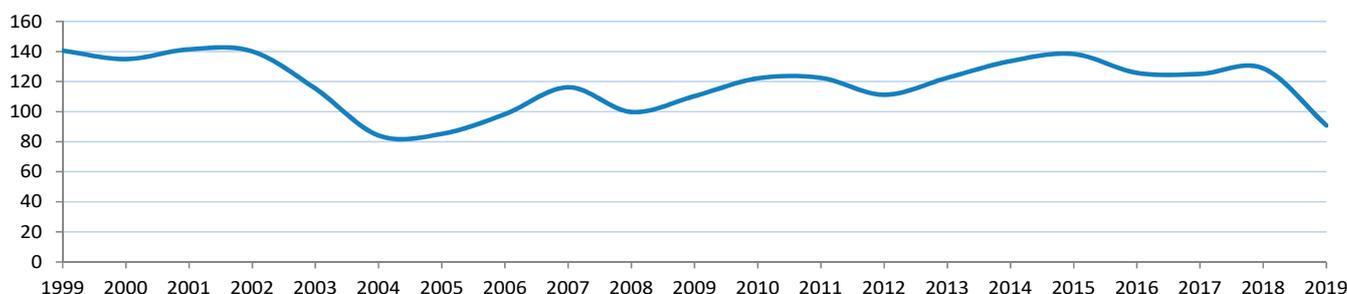


Grafico 2.3 - TUTELA - 2019 - Totale reclami pervenuti in relazione ai residenti



Il grafico 2.2 riportano la distribuzione del numero di reclami nelle aziende USL.

La corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda è stato mediamente del 69%.

Le prese in carico sono state complessivamente 22.674. Ne sono state registrate in particolare 9161 nell'Asl Toscana centro 3043 nell'Asl Toscana Nord Ovest e 3300 nell'Asl Toscana Sud Est. Solo 25 reclami risultano trasmessi alle **Commissioni miste conciliative** e 61 reclami al **Difensore civico regionale**.

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 1023 **riconoscimenti positivi** per i servizi erogati, in particolare Careggi (421), l'azienda USL Toscana nord ovest (159,)l'azienda USL Toscana sud est (174) e la USL centro (89).

I reclami vengono presentati essenzialmente dal cittadino interessato in alcuni casi da un parente In misura molto minore sono stati presentati tramite un'associazione di volontariato e tutela.

I dati di riepilogo di livello regionale mostrano che per i servizi ospedalieri i reclami sono maggiori di quelli per i servizi territoriali.

La tavola 2.1 riporta la distribuzione dei reclami riferiti alla popolazione residente nelle aziende USL ed il grafico 2.1 mostra i reclami pervenuti alle aziende ospedaliere rapportati al totale dei posti letto.

Tutte le aziende hanno attivato **azioni di miglioramento a seguito dell'analisi dei reclami**. Queste hanno riguardato vari aspetti, tra i quali adeguamento informazioni accesso ai servizi, abbattimento barriere architettoniche, riduzione dei tempi di accesso e prenotazione ,e iniziative formative rivolte al personale amministrativo.

TABELLA 2.7 - TUTELA - Dettaglio reclami

Descrizione	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	1820	430	661	80	307	63	10	1	4	3.376
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	18	21	5	2	2	3	2	0	0	53
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	95	60	70	NR	70	67	0	0	1	69%
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	58	30	30	35	42	81	26	30	3	37,2%
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	64	96,5	80	80	44	20	1	1	1	43,1%
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale	33	25	0	NR	3	0	0	0	0	61
Reclami anonimi	1	29	1	0	0	0	0	0	0	31
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	25	21	6	6	12	0	1	1	1	45%
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	9161	3043	3300	2040	649	2313	56	4	2108	22.674
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	327	557	4493	2140	119	535	122	1	22	8.316
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	SI	SI	NR	NO	SI	SI	SI	SI	SI	78%
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	89	159	174	25	80	421	48	3	24	1023
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	56%
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	78%
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	78%

TABELLA 2.8 - TUTELA - Dettaglio reclami

Descrizione		ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Totale reclami pervenuti		1820	430	661	80	307	63	10	1	4	3376
Reclami presentati da:	Cittadino interessato	1412	233	392	39	253	36	0		4	2369
	Parente	369	179	211	11	52	14	10	1		847
	Associazione di volontariato o tutela	39	15	25	15	2	1	0			97
	Altro	0	3	33	15	0	12	0			63
Distribuiti come segue:	Relativamente a servizi territoriali	889	158	287		0		0		4	1338
	Relativamente a servizi ospedalieri	831	255	325	80	307	63	10	1		1872
	Altro	0	17	49		0		0			66
	reclami riguardanti strutture accreditate in rapporto contrattuale con l'azienda	19	25	3	NR	0	0	0	0	0	47

TABELLA 2.9 - TUTELA - Azioni di miglioramento attivate a seguito dell'analisi dei reclami

AZIENDA	NUMERO	DESCRIZIONE DEI PIU' SIGNIFICATIVI
ASL TOSCANA CENTRO	25	ausili incontinenza informazione ospedaliera riduzione tempi di attesa anatomia patologica
ASL TOSCANA NORD-OVEST	21	riduzione tempi attesa per visite oncologiche; corrette relazioni con l'utenza; procedure corrette da eseguire per scelta e revoca mmg.
ASL TOSCANA SUD-EST	6	formazione operatori sul rapporto con i cittadini, interventi rivolti all'accoglienza, interventi per abbattimenti liste di attesa, implementazione help desk di II livello, informazione sui servizi consultoriali, presentazione nuovi servizi e nuove strutture
AOU PISANA	6	1) incremento di 300 interventi al mese in chirurgia plastica 2) Calendarizzazione sedute di endoscopia robotica
AOU SENESE	12	procedura per la gestione della delega permanente; sostituzione delle strisce sul pavimento all'ingresso principale per l'indicazione dei percorsi interni; collocazione sedute per gli utenti nel corridoio tra il secondo e terzo lotto; realizzazione nel parcheggio interno di due posti per disabili riservati ai pazienti con problemi respiratori; installazione wifi Pronto soccorso; attivazione prestazioni laser in Chirurgia plastica.
AOU CAREGGI	0	
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	1	
ISPRO	1	

Grafico 2.4 - TUTELA - 2019 - Totale reclami per tipologia - andamento temporale

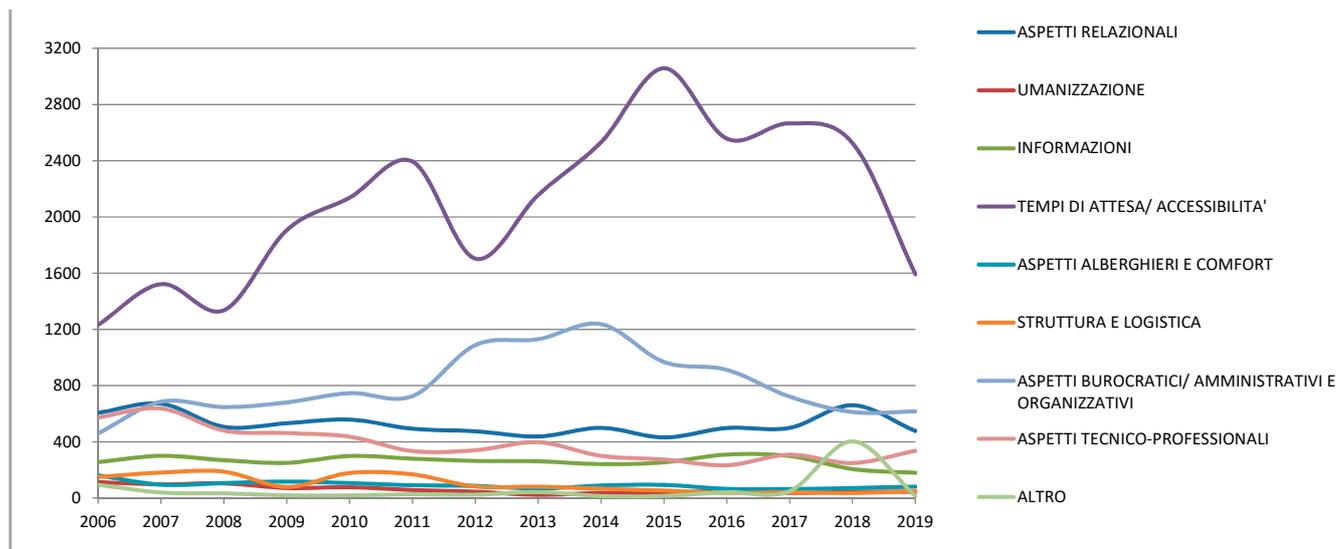


Grafico 2.5 - TUTELA - 2019 - Totale reclami rispetto alla popolazione - andamento temporale

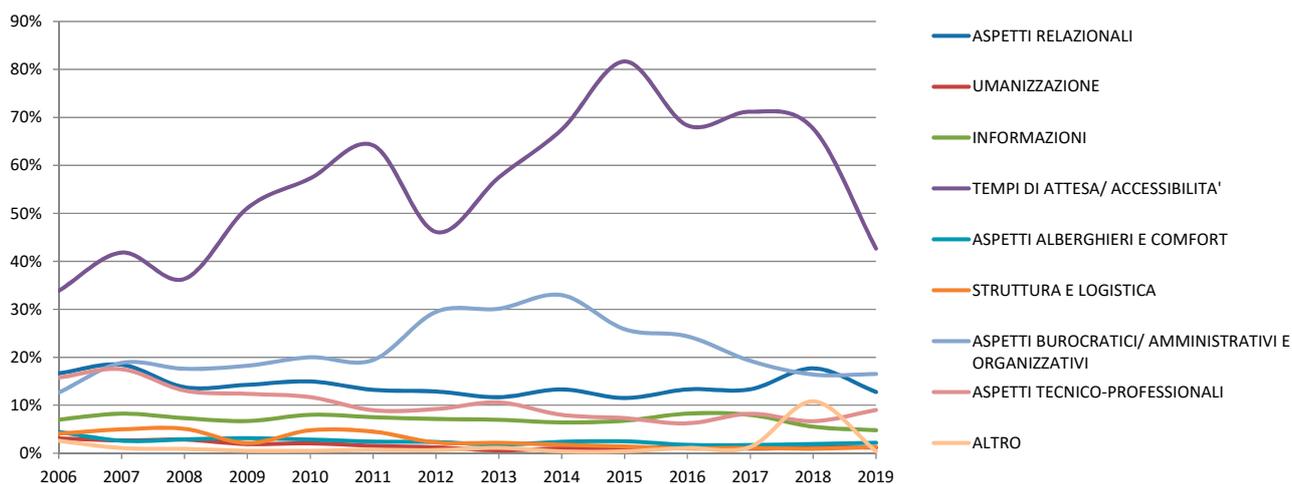
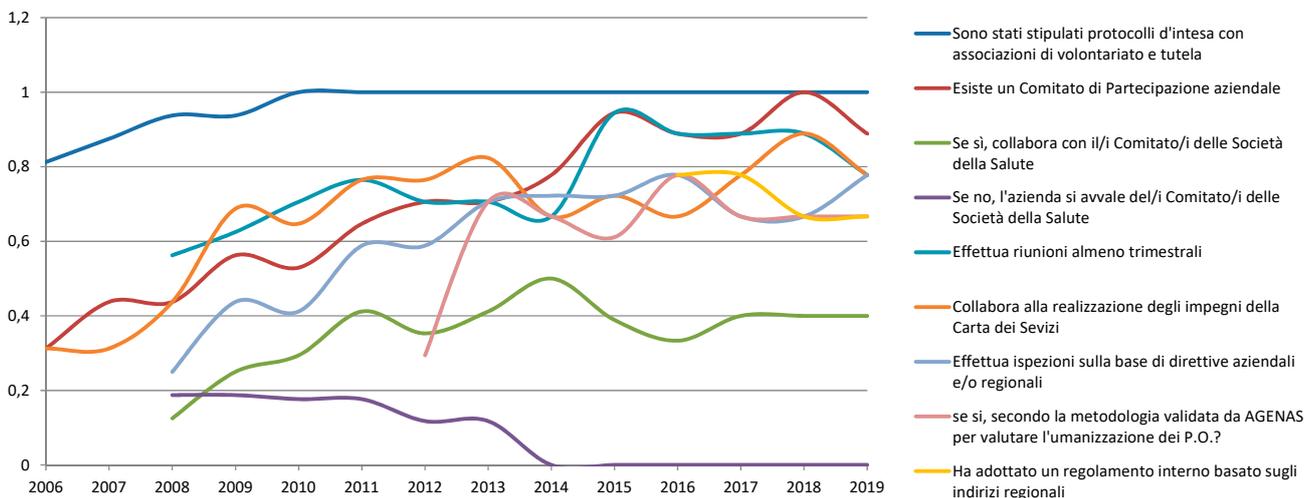


Grafico 2.6 - TUTELA - 2019 - Comitati di partecipazione



3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

3.1 URP

Tutte le aziende hanno l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, che risulta essere articolato per zona in 2 aziende; tutte le aziende effettuano l'apertura pomeridiana.

I punti informativi collegati all'URP localizzati in presidi aziendali sono 53, per presidi aziendali s'intendono sia presidi territoriali che presidi ospedalieri, di questi quelli collegati in via telematica tra di loro sono 50. Questi punti informativi mettono a disposizione dei cittadini materiale informativo e sono collegati in rete fra loro e con l'URP aziendale.

L'informazione telefonica è garantita da tutte le aziende e tutte assicurano l'esistenza di un numero telefonico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi. Quattro aziende garantiscono l'esistenza di un numero verde, tutte le aziende hanno linee telefoniche dedicate. Il numero di operatori che forniscono l'informazione telefonica è abbastanza vario fra le aziende, dipende infatti dalle differenti modalità organizzative del servizio.

Nell'azienda USL centro questo servizio di orientamento del cittadino/utente viene gestito con un "Call Center". Viene fornito sia un servizio di informazione che di prenotazione telefonica, al fine di rendere il sistema di relazioni con il pubblico nella fase di accesso ai servizi più efficiente.

In 4 aziende sono stati **attivati protocolli di intesa con altre amministrazioni** per la creazione di sportelli unici, in particolare con gli sportelli unici delle attività produttive dei comuni (SUAP).

L'apertura del front office URP (sportello e/o telefono) è di almeno 36 ore settimanali in tutte le aziende, l'apertura è superiore a 36 ore settimanali in 7 aziende.

L'orario continuato una o più volte a settimana è garantito da tutte le aziende, l'apertura di sabato in 5 aziende, l'apertura prima delle 9 in 8 aziende, la chiusura dopo le 17 in 5. Tutte le aziende si sono organizzate con URP on line (per esempio chat e mail) mentre la presenza di un operatore URP con competenze linguistiche è garantita in 8 aziende.

In tutte le aziende esiste un segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito dall'operatore non è attivo. Il servizio di segreteria telefonica permette di lasciare un messaggio per essere ricontattati dall'operatore in 5 aziende.

Il numero telefonico unico dedicato all'orientamento è integrato con il CUP in due aziende l'USL Toscana centro e la Fondazione Monasterio.

Le aziende per informare i cittadini utilizzano già diversi canali: il sito internet, gli sportelli URP, il sito web, gli opuscoli della carta dei servizi, i manifesti, le carte accoglienza, monitor informativi.

Tutte le aziende hanno un sito internet, 8 aziende lo hanno integrato con la rete civica o la rete regionale.

Sui **siti web delle aziende sanitarie** sono sempre presenti **informazioni** sulle modalità di accesso all'URP e l'elenco dei servizi; gli orari dei servizi e le modalità di prenotazione sono presenti in tutti i siti web come i tempi di attesa.

Gli impegni della carta dei servizi come i meccanismi di tutela e i verifiche sono indicati da tutte le aziende, in tutti i siti web è possibile trovare un servizio di download per la modulistica.

La nostra Regione, da anni, ha definito gli standard e investito le risorse necessarie per erogare servizi on-line ai propri cittadini, aventi le caratteristiche di significatività e omogeneità su tutto il territorio toscano.

La grande novità è infatti il superamento di localismi aziendali e di soluzioni a "macchia di leopardo", in alcuni casi anche significative, ma incapaci, per loro stessa natura, di costituire un volano di cambiamento e innovazione per l'intero servizio sanitario regionale.

Si rileva sempre un ampliamento dei **servizi on line** erogati via web, nel 2019 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (6 aziende), disdire prenotazioni (7), ritirare referti (5), pagare il ticket (3), cambiare il proprio medico (3).

È possibile fare il download della modulistica dai totem PuntoSi in 8 aziende.

Per quanto riguarda le modalità di pagamento del ticket si hanno le seguenti possibilità: allo sportello in 6 aziende, via web in 4, ai riscuotitori automatici (punti gialli) in 8 aziende e tramite i totem PuntoSi in 3.

I totem interattivi consentono al cittadino non solo di ricevere informazioni per l'orientamento nelle strutture aziendali, ma anche di avere servizi personalizzati, grazie all'uso della nuova tessera sanitaria che contiene il certificato digitale di riconoscimento (ad es. prenotare una prestazione, richiedere atti o documentazione, pagare un ticket, consultare il proprio fascicolo sanitario, stampare referti).

Ad oggi i totem denominati "PuntoSi" Servizi e Informazioni sono circa duecento dislocati sul territorio regionale in diversi punti aziendali, nelle botteghe per la salute, che offrono servizi di prossimità ai cittadini che vivono in zone particolarmente disagiate. Al momento il cittadino con la propria Carta sanitaria elettronica attivata e il Pin può stampare i referti di laboratorio delle analisi effettuate presso le strutture del Sistema sanitario regionale e stampare l'attestato di esenzione da reddito o attestazione della fascia economica di appartenenza (anche attestazione ISEE).

Grafico 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2019 - tipologia contatto URP

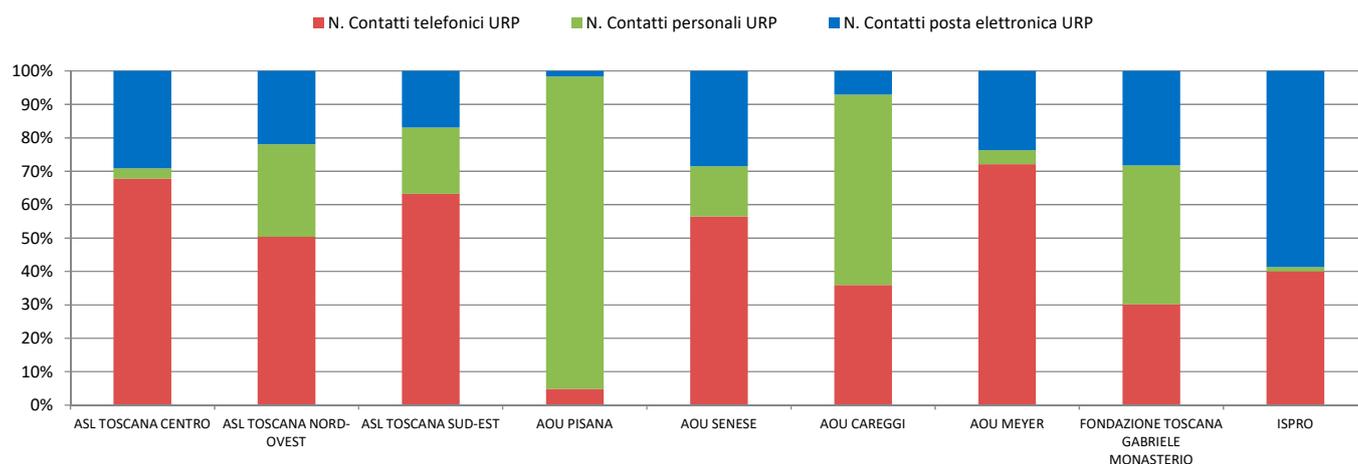


TABELLA 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

URP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Esiste un ufficio relazione con il pubblico (URP)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
N. Contatti telefonici URP	57362	42930	29312	7516	1771	172596	4193	1600	833	216221	
N. Contatti personali URP	2591	23573	9148	143201	473	273271	241	2200	28	417214	
N. Contatti posta elettronica URP	24650	18697	7854	2573	894	33919	1378	1500	1221	66536	
È articolato per zona/distretto	NO	SI	SI	NP	NP	NP	NP	NP	NP	2	22%
È effettuata anche l'apertura pomeridiana dell'URP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Apertura Front-office URP (sportello e/o telefono) almeno 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	7	78%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
apertura di sabato	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	NO	NO	5	56%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	5	56%
Esiste URP on-line (per es. chat, mail...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presenza di almeno un operatore URP con competenze linguistiche	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
Sono stati attivati protocolli d'intesa con altre amministrazioni per la creazione di sportelli unici	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	4	44%
N° punti informativi localizzati nei presidi aziendali, collegati all'URP". "N.punti informativi localizzati nei presidi aziendali, collegati all'URP	3	9	18	4	2	10	2	4	1	53	
N° punti informativi localizzati nei presidi aziendali, collegati all'URP". "Di cui, collegati in via telematica tra di loro	2	9	18	3	2	10	2	4		50	

Grafico 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Servizi web

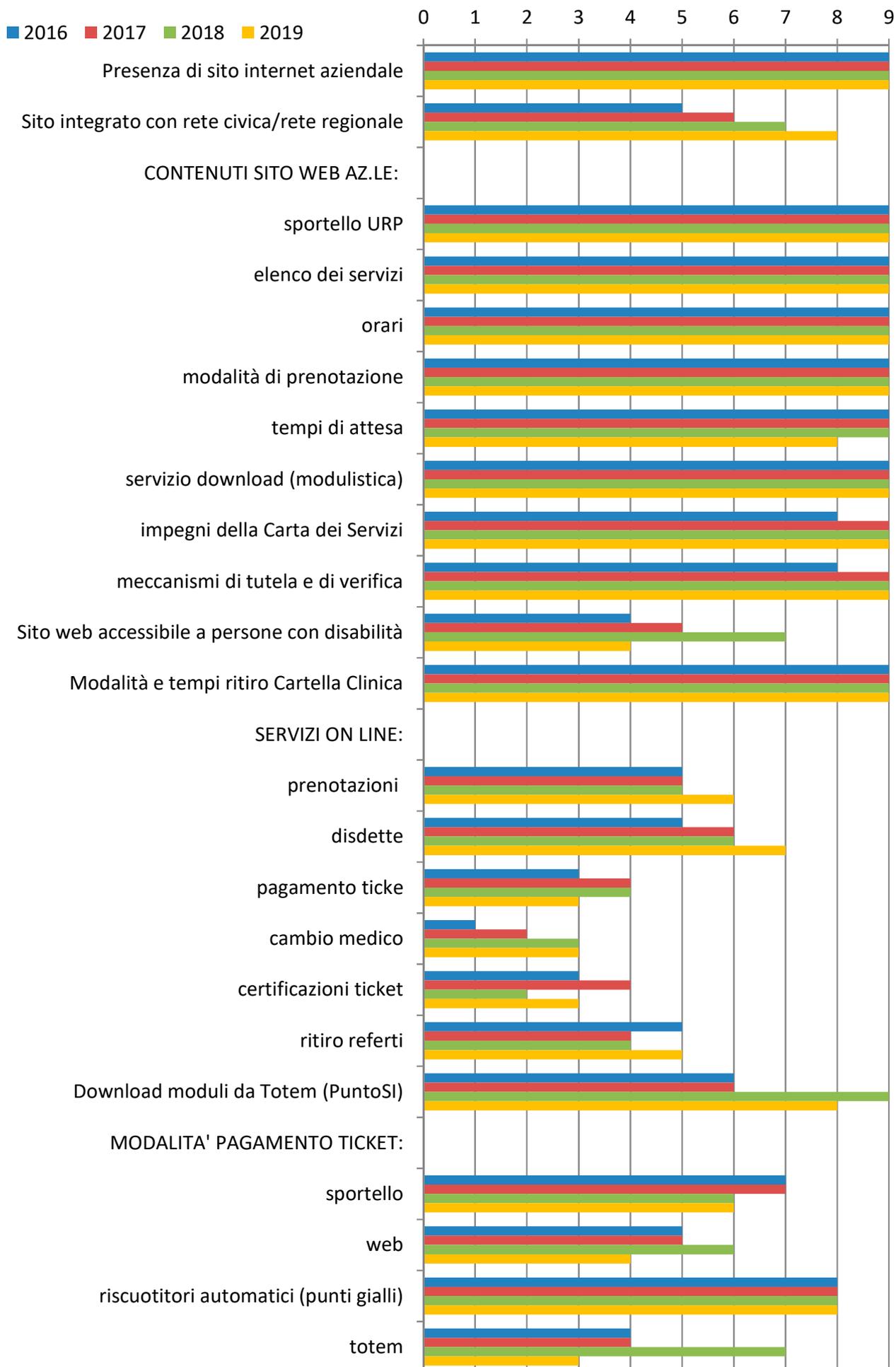


TABELLA 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

URP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Esiste un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Esiste un numero verde	SI	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	4	44%
Esistono linee telefoniche dedicate	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Quante	1	5	5	9	2	8	1	4	2	37	
Specificare numero operatori addetti al servizio telefonico	4	10	4	9	4	11	2	6	2	52	
Esiste una segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito da operatore non è attivo?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%
Il servizio di Segreteria telefonica permette di lasciare un messaggio per essere ricontattati successivamente dall'operatore?	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	6	67%
Specificare n. contatti telefonici giornalieri (media)	113568	550	42	25	80	720	20	50	10		
Indicare il tempo medio di attesa per la risposta telefonica	4	35	20	NR	15	10 minuti	20	10 minuti	2		
Indicare se il servizio è integrato con il CUP	SI	NO	NO	NO	NO	SI	SI	SI	NR	4	44%
Sono stati attivati protocolli d'intesa con altre amministrazioni per la creazione di sportelli unici	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	SI	4	44%

3.2 CUP

In tutte le aziende esiste un **Centro Unificato di Prenotazione (CUP)** ovvero un particolare sistema telematico in grado di organizzare il sistema degli accessi, delle prenotazioni e della gestione delle unità eroganti, che garantisce un collegamento generale con tutte le unità di produzione sanitaria.

In tutte le aziende viene garantita l'apertura superiore a 36 ore settimanali e anche l'orario continuato una o più volte a settimana. L'apertura di sabato è assicurata in 7 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte, la chiusura dopo le 17 in 7 aziende. Le possibilità per gli utenti di prenotare le prestazioni sono le seguenti: tramite sportello e telefono in tutte le aziende, via web in 5, con il totem in 1, dal proprio medico di famiglia in 5 e in farmacia in 6, presso lo specialista ambulatoriale in 8 aziende.

TABELLA 3.4 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Punti di accesso al CUP	184	514	299	2	13	1	1	3	1	1018	
Esiste la possibilità di prenotare telefonicamente la prestazione, ove esista il CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Esistono strutture organizzativamente collegate al CUP che fanno da interfaccia tra l'utenza e lo stesso CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	8	89%
CORD	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NP	NO	6	67%
Pronto Soccorso	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NP	NP	5	56%
Sono state attivate procedure per regolare l'accesso alle prestazioni specialistiche in caso di urgenza (0-72 ore come da DGR 245/2000 del 01/3/2000)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono stati definiti protocolli appropriati di gestione della domanda	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Flessibilità orari di apertura CUP											
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
apertura di sabato	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%
Possibilità per gli utenti di prenotare prestazioni tramite											
sportello	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
telefono	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
web	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	6	67%
totem	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	2	22%
farmacia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	7	78%
proprio MMG	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	6	67%
specialista ambulatoriale	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	6	67%

TABELLA 3.5 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
% referti ritirati on-line	NR	NR	12	NR	1	10	NR	5	0		
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	NR	100	85	NR	85	70	100	98	100		
Procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici	SI	NO	SI	NR	SI	SI	NO	NO	NR	4	44%
Esiste un CUP integrato tra azienda USL e Azienda Ospedaliera Universitaria del medesimo ambito territoriale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%
Esiste la possibilità di prenotare telefonicamente la prestazione, ove esista il CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	100	0	90	97	100	100	100	87	
% agende aperte sul totale delle agende	100	100	100	0	100	90	100	100	100	88	
Numero prenotazioni telefoniche	NR	NR	219560	100987	69346	280000	NR	61504	NR	731397	
% Visite specialistiche di primo contatto in classe U, B e D erogate nel rispetto di tempi e modalità previste dagli indirizzi regionali (DGR 493/2011)	NR	100	90	90	90	100	90	85	100	93	
% esami diagnostica di primo contatto in classe U, B e D erogati nel rispetto di tempi e modalità previste dagli indirizzi regionali (DGR 493/2011)	NR	NR	90	70	84	100	91	85	100	89	
Esistenza protocollo che preveda in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Prestazioni ad accesso diretto											
Esistono prestazioni specialistiche diagnostiche per la cui erogazione è previsto l'accesso diretto	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Tramite flusso SPA	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Tramite altri sistemi di rilevazione	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NP	1	11%
Attività intra-moenia											
È stata attivata l'attività libero professionale intra-moenia per le prestazioni ambulatoriali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Se sì, le prenotazioni vengono effettuate tramite punti di accesso distinti rispetto a quelli relativi alle prestazioni erogate in regime ordinario	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI		NO	6	67%
Viene effettuato un monitoraggio delle prestazioni erogate in forma libero professionale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%

Esistono in tutto **1018 punti di accesso al CUP sul territorio**. Esiste la possibilità di prenotare telefonicamente la prestazione, ove esista il CUP in tutte le aziende

I punti di accesso al Cup sono situati: prevalentemente nelle farmacie e in presidi aziendali, in misura minore presso ambulatori medici di medicina generale e pediatri di libera scelta e presidi di altre pubbliche amministrazioni.

In 8 aziende esistono strutture organizzativamente collegate al CUP che fanno da interfaccia tra utenza e CUP, sono il CORD (Centro Oncologico di Riferimento Dipartimentale) in 6 aziende, il Pronto Soccorso in 6.

Tutte le aziende sanitarie hanno attivato **procedure per regolare l'accesso delle prestazioni specialistiche in caso di urgenza**.

Tutte hanno definito protocolli appropriati di gestione della domanda.

3.3 Prestazioni ad accesso diretto

In 6 aziende esistono prestazioni ad accesso diretto e viene adottato il flusso SPA per la loro quantificazione da 8 aziende. Il flusso SPA è il flusso delle schede prestazioni ambulatoriali del Sistema Informativo Regionale - SANITÁ (flussi D.O.C.).

3.4 Attività intra-moenia

Tutte le aziende hanno avviato **l'attività libero professionale intra-moenia** per le prestazioni ambulatoriali, e in tutte le aziende le prenotazioni vengono effettuate tramite punti di accesso distinti rispetto a quelli relativi alle prestazioni erogate in regime ordinario. Inoltre in tutte le aziende è stato effettuato il monitoraggio delle prestazioni erogate in forma libero professionale.

TABELLA 3.6 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Prestazioni ad accesso diretto	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Esistono prestazioni specialistiche diagnostiche per la cui erogazione è previsto l'accesso diretto	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	6	67%
Tramite flusso SPA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%
Tramite altri sistemi di rilevazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	7	78%

TABELLA 3.7 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Attività intra-moenia ambulatoriale	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
È stata attivata l'attività libero professionale intra-moenia per le prestazioni ambulatoriali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Le prenotazioni vengono effettuate tramite punti di accesso distinti rispetto a quelli relativi alle prestazioni erogate in regime ordinario	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Viene effettuato un monitoraggio delle prestazioni erogate in forma libero professionale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%

3.5 Consenso informato

In tutte le aziende vengono predisposti **modelli base standardizzati** per l'informazione dei pazienti e per la registrazione del consenso informato in base ai quali ogni singolo reparto costruisce gli strumenti di documentazione del consenso informato.

All'interno della cartella clinica viene inserita di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato: questo avviene tramite l'inserimento di documentazione specifica nella cartella (9 aziende) e/o con una semplice registrazione all'interno della stessa (5 aziende).

TABELLA 3.8 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Consenso informato	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
Esiste procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Se Sì, all'interno dell'Azienda sono stati predisposti modelli base standardizzati per l'informazione dei pazienti e per la registrazione del consenso informato in base ai quali ogni singolo reparto costruisce gli strumenti di documentazione del consenso	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
All'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
In particolare con queste modalità											
Viene allegata documentazione ad hoc	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Vengono registrati direttamente in cartellina	SI	SI	SI	NO	1	1	NO	SI	SI	5	56%

3.6 Aspetti privacy

In tutte le aziende è stata **predisposta e affissa l'informativa generale sul trattamento dei dati** nei punti di accesso dell'utenza alle strutture aziendali.

Tutte le aziende hanno individuato un **referente aziendale privacy**.

Sei aziende hanno predisposto protocolli operativi per il rilascio di informazioni, anche per via telefonica presso i servizi di pronto soccorso nel caso di accessi di pazienti non in grado di fornire l'autorizzazione a comunicare la propria presenza.

La definizione di procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza nel reparto è stata realizzata in 8 aziende.

In tutte state predisposte procedure necessarie affinché i **dati di salute del ricoverato** siano comunicati solo ai soggetti da questo indicati, e tutte le aziende hanno provveduto a istituire **distanze di cortesia** tenendo conto dell'eventuale uso di apparati vocali e/o barriere.

Tutte le aziende hanno introdotto soluzioni per rispettare un ordine di precedenza e di chiamata degli interessati prescindendo dalla loro individuazione nominativa e hanno adottato soluzioni tali da prevenire, durante i colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni sullo stato di salute.

TABELLA 3.9 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Privacy	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
L'azienda ha provveduto a predisporre e affiggere l'informativa generale sul trattamento dei dati personali nei punti di accesso dell'utenza alle strutture aziendali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono state adottate soluzioni tali da prevenire, durante i colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presso i servizi di pronto soccorso, nel caso di accessi di pazienti non in grado di fornire l'autorizzazione a comunicare la propria presenza, sono stati predisposti protocolli operativi per regolamentare il rilascio di informazioni, anche per via telefonica, a soggetti terzi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	NP	6	67%
L'azienda ha definito le procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza all'interno del reparto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
L'azienda ha definito le procedure necessarie perché i dati di salute della persona ricoverata siano comunicati solo ai soggetti da questa indicati	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono state adottate soluzioni volte a rispettare, in relazione a prestazioni sanitarie o ad adempimenti amministrativi preceduti da un periodo di attesa all'interno di strutture, un ordine di precedenza e di chiamata degli interessati prescindendo dalla loro individuazione nominativa	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono state istituite appropriate distanze di cortesia, tenendo conto dell'eventuale uso di apparati vocali o di barriere	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono state adottate soluzioni tali da prevenire, durante i colloqui, l'indebita conoscenza da parte di terzi di informazioni idonee a rivelare lo stato di salute	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
% pazienti che dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	51	94	96	0	93	100	93	100	100	81%	

3.7 Indicatori di qualità

Il dato riferito alla percentuale di strutture organizzative di degenza nelle quali è stata predisposta una procedura per l'**acquisizione di notizie cliniche da parte dei familiari del ricoverato** è pari al 98%. Per quanto riguarda i **processi di informazione e di espressione del consenso informato** da parte del paziente o di chi per esso questi sono garantiti da tutte le aziende. Sono stati predisposti uno o più moduli di consenso informato in lingua straniera in 7 aziende.

Tutte le aziende dichiarano di distribuire in modo sistematico ai ricoverati ed ai loro familiari, **informazioni scritte sul presidio ospedaliero e sui regolamenti che interessano il paziente**. In particolare le informazioni sono sul **consenso informato** sono il 87%, sulla **cartella clinica** il 99 %, sulle **procedure di tutela** il 99%.

Per quanto riguarda l'attenzione alla **multiculturalità** risulta che 7 aziende hanno attivato una convenzione per un **servizio telefonico di interpretariato**. La disponibilità del **foglio informativo sui diritti e doveri** (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda è garantita in 3 aziende. La consegna del **foglio accoglienza tradotto** nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda avviene nel 52% dei presidi ospedalieri. **Opuscoli informativi in lingua straniera**, anche per la predisposizione dei moduli di consenso informato in lingua straniera è sono in 6 aziende. In tutte le aziende viene garantita la disponibilità all'**occorrenza di mediatori culturali**; è diffusa in tutte le strutture ospedaliere e del consultorio la procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale. In tutti i presidi ospedalieri esiste la **disponibilità di un Ministro del proprio culto**, a richiesta dell'utente.

In tutte le aziende è presente uno **spazio a disposizione delle associazioni di volontariato e tutela** con cui l'azienda ha stipulato protocolli di intesa.

Nel 92% dei presidi ospedalieri esiste una **procedura che precisa gli orari in cui non è possibile l'ingresso nei presidi di ricovero in relazione alle diverse esigenze delle varie strutture**.

L'orario di apertura giornaliera ai visitatori è abbastanza grande, da un minimo di 3 ore a un massimo di 8 ore.

L'intervallo di tempo entro il quale viene consegnata la **cartella clinica** al paziente dal giorno della richiesta varia da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 20 giorni.

Vengono effettuate indagini a campione per verificare i criteri di qualità della documentazione sanitaria in tutte le aziende.

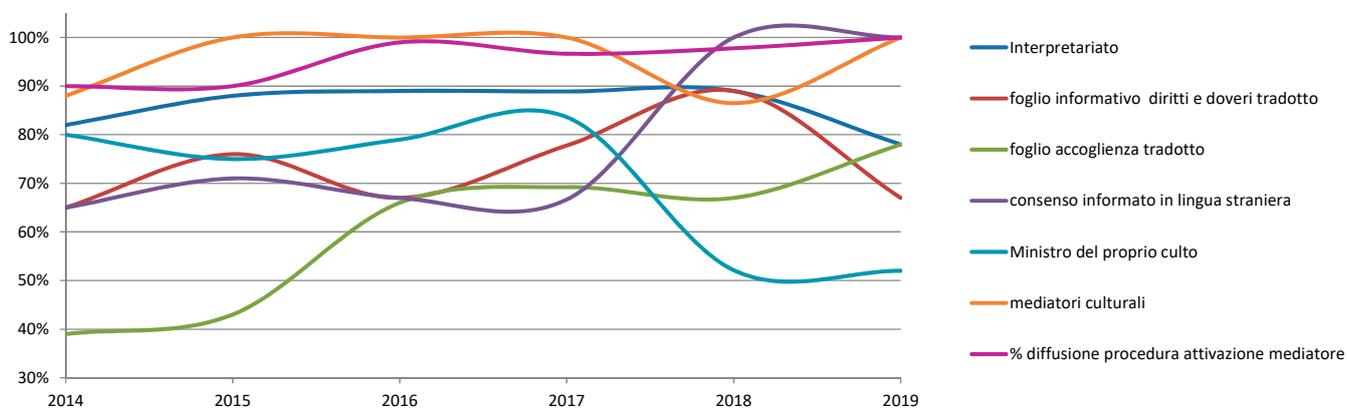
TABELLA 3.10- INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Indicatori di qualità	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE
										Percentuale
Strutture organizzative di degenza nelle quali sono operative procedure sistematiche di comunicazione al medico di medicina generale, che garantiscono la continuità terapeutica dopo le dimissioni	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	89%
Esistenza nel presidio di protocolli di dimissioni protette che prevedono il coinvolgimento del territorio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	NP	100%
Strutture organizzative di degenza nelle quali è stata predisposta una procedura definita per l'acquisizione di notizie cliniche, da parte dei familiari del ricoverato	92%	95%	100%	100	100%	100%	100%	100%	NP	98%
Esiste procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Strutture organizzative che distribuiscono, in modo sistematico, ai ricoverati e ai loro familiari, informazioni scritte sul presidio ospedaliero e sui regolamenti che interessano il paziente	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	97%
Consenso informato	92%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	NP	87%
Cartella clinica	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	99%
Procedure di tutela	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	99%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	100%	100%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	78%
Disponibilità all'occorrenza di mediatori culturali	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Presenza spazio a disposizione delle ass. volontariato e tutela con cui l'azienda ha stipulato protocollo di intesa per attività di accoglienza/informazione	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Esistenza di una procedura scritta che precisi gli orari in cui non è possibile l'ingresso nei presidi di ricovero in relazione alle diverse esigenze delle varie strutture	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	99%
Vengono effettuate indagini a campione per verificare criteri di qualità della documentazione sanitaria	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento	100%	0%	100%	0%	100%	100%	100%	100%	0%	67%
% personale dotato di cartellino di riconoscimento su totale personale	100%	95%	100%	100%	100%	80%	100%	100%	100%	97%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta (D105)	oltre 20 gg	oltre 20 gg	da 10 a 20 gg	oltre 20 gg	oltre 20 gg	oltre 20 gg	oltre 20 gg	da 10 a 20 gg	entro 10 gg	da 10 a 20 gg
Ore di apertura giornaliera ai visitatori delle strutture organizzative di degenza del presidio durante i giorni feriali	8	7	7	NR	6	8	3	4	NP	7

TABELLA 3.11- INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Attenzione alla multiculturalità	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	7	78%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	3	67%
Sono stati predisposti uno o più moduli di consenso informato in lingua straniera	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	7	78%
Disponibilità all'occorrenza di mediatori culturali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Percentuale											
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	31%	15%	23%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	52%	
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%
% diffusione tra gli operatori dei presidi ospedalieri e dei consultori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale anche tramite affissione nei locali	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Grafico 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2019 - Attenzione alla multiculturalità



3.8 Medicina d'iniziativa e raccordo ospedale territorio

I percorsi per il diabete e per lo scompenso cardiaco sono garantiti in 7 aziende, il percorso per la **BPCO** lo è in 5 aziende, quello per l'**ictus/TIA** in 6. In 7 aziende i percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente e vengono effettuati corsi per pazienti esperti. In 6 aziende sono state attivate **iniziative per favorire l'empowerment** individuale e/o di comunità (es. iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza) con il coinvolgimento di associazioni di cittadini in 5 aziende.

Per quanto riguarda gli aspetti collegati alla **continuità assistenziale** risulta che tutte le strutture organizzative di degenza hanno procedure sistematiche di comunicazione al medico di medicina generale, che garantiscono la continuità terapeutica dopo le dimissioni

Risulta che in tutte le aziende vengono fornite **informazioni all'utente sui percorsi assistenziali**, e 8 aziende predispongono fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse. In tutti i presidi ospedalieri esiste un **protocollo di dimissioni protette che prevede il coinvolgimento del territorio**, ed una procedura operativa nella quale è prevista la **dimissione dalla Day Surgery** con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento è applicata in tutti i presidi.

È presente nell'87% dei presidi ospedalieri una procedura per la **prenotazione del follow up** post ricovero all'atto della dimissione senza la necessità di richiesta da parte del medico curante. Nel 50% degli ospedali si prevede l'obbligo per i medici che effettuano visite ambulatoriali a pazienti esperti di rilasciare risposta scritta.

È presente un **numero telefonico di riferimento sulla lettera di dimissione** per eventuali necessità dell'utente nei giorni immediatamente successivi alla dimissione. In tutti gli ospedali esistono protocolli di **dimissioni che prevedono il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari**, in particolare per il paziente cronico (73%) e fragile (73%). I pazienti che dichiarano che al momento delle dimissioni è stato spiegato loro cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio sono il 79%.

L'ultima parte dei dati del flusso riguardante l'informazione e l'accessibilità è quella sul funzionamento del **Pronto Soccorso**. Vista la mancanza di omogeneità all'interno delle stesse Aziende Sanitarie i dati sono stati tabulati a livello di presidio ospedaliero e stabilimento.

Come si può vedere dalla tabella 3.14 in tutti i presidi ospedalieri dotati di Pronto Soccorso esistono **metodologie per selezionare il livello di gravità** e il metodo usato è quello del triage. Il triage è usato anche nei Pronto Soccorso dei presidi ospedalieri di quelle Aziende con una situazione meno uniforme. In quasi tutti i Pronto Soccorso esistono strumenti per rilevare i tempi di attesa attraverso procedure informatiche.

TABELLA 3.12- INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Percorsi CCM	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
percorso diabete	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%
scompenso cardiaco	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%
BPCO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NP	NP	NP	5	56%
ictus/TIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	NP	6	67%
I percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente.	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	6	67%
Vengono effettuati corsi per pazienti esperti	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NP	NP	5	56%
Presenza di una o più iniziative per favorire l'empowerment individuale e/o di comunità (es iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza)	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NP	NP	5	56%
Coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative (riferirsi alla domanda precedente)	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NP	NP	5	56%

Grafico 3.4 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2019 - Chronic Care Model

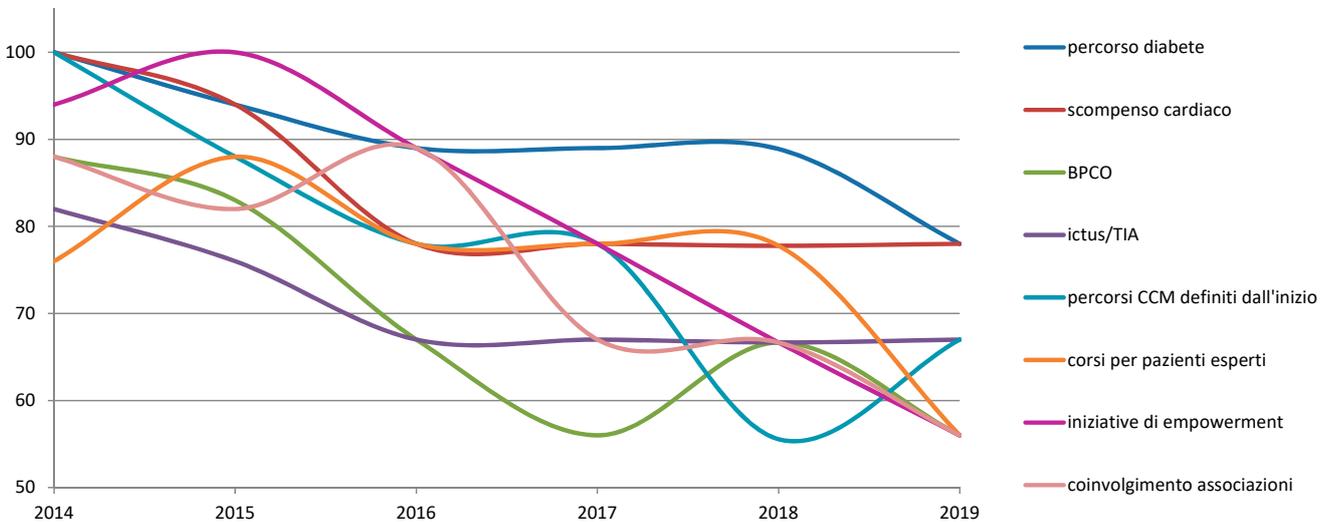


TABELLA 3.13- INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Collegamento Ospedale – territorio	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
Vengono fornite informazioni all'utente sui percorsi assistenziali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
Continuità terapeutica dopo le dimissioni: sono operative procedure sistematiche di comunicazione al medico di medicina generale, che garantiscono la continuità terapeutica dopo le dimissioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Esistenza nel presidio di protocolli di dimissioni protette che prevedono il coinvolgimento del territorio (PERCENTUALE PRESIDI)	100	100	100	100	100	100	100	NP	NP	100%	
Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento". "Ospedale	100	100	100	100	100	100	100	100	NP	100%	
Presenza di una o più procedure operative nelle quali si prevede la prenotazione del follow-up post-ricovero all'atto della dimissione senza la necessità di richiesta da parte del medico curante	100	100	100	100	100	100	100	100	NP	87%	
Presenza di procedura aziendale nella quale si prevede l'obbligo, per i medici che effettuano visite ambulatoriali a pazienti esterni, di rilasciare risposta scritta	100	100	100	0	100	0	0	0	NP	50%	
% Pazienti che dichiarano che al momento delle dimissioni è stato spiegato loro cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio	83	81	85	0	95	100	100	90	NP	79%	
Presenza di un numero telefonico di riferimento sulla lettera di dimissione per eventuali necessità dell'utente nei giorni immediatamente successivi alla dimissione	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	
Esistenza nel Presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari:	100	100	100	100	100	100	100			100%	
cronico	100	85	100	100	0	0	100	100	NP	73%	
paziente fragile	100	85	100	100	0	0	100	100	NP	73%	

4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE

La rilevazione si riferisce al livello di comfort raggiunto nei presidi ospedalieri, tenendo in particolare considerazione anche le abitudini di vita dei cittadini (menù, punti vendita, barbiere, wi-fi, ecc.).

Le informazioni sono articolate per stabilimento in quanto questo livello di dettaglio permette di rilevare le diversità tra gli stabilimenti di uno stesso presidio.

Le camere di degenza con oltre 4 posti letto sono lo 0,4% del totale dei posti letto, In particolare sono il 2% nell'ASL Toscana centro e l'1 nell'ASL Toscana nord ovest.

I dati dell'Osservatorio evidenziano inoltre che la percentuale delle **camere di degenza con non oltre 2 posti letto è dell'80%** ed i posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza sono il 71%. Il 79% degli stabilimenti dispone di camere dotate di sistema di climatizzazione.

I servizi igienici per i **degenti** risultano essere **23** ogni 100 posti letto ed in particolare i servizi igienici per degenti **portatori di handicap** sono il 10%.

In tutti gli stabilimenti nel menù si tiene conto delle diverse abitudini culturali. Nel 99% degli stabilimenti sono forniti gratuitamente l'acqua e gli accessori per la consumazione dei pasti durante la degenza.

Il 99% degli stabilimenti ospedalieri della Toscana assicura la **presenza di un luogo di culto** in tutti è presente un servizio di **assistenza religiosa**.

Nel 52% degli stabilimenti è possibile usufruire di un **parrucchiere** o di un **barbiere**, gratuito o a pagamento. Il **passaggio quotidiano nei reparti** di degenza di un **rivenditore autorizzato di giornali o riviste** è previsto nell' 80% degli stabilimenti ospedalieri.

Nel 97% degli stabilimenti ospedalieri della Toscana è disponibile un **arredo idoneo a riposare per i familiari dei bambini ricoverati**. Viene garantita la **continuità scolastica** nel 90 % dei presidi in caso di ricovero prolungato. Tutti gli stabilimenti con U.O di pediatria hanno sala attrezzata per il gioco. Nel 97% degli stabilimenti è possibile per un genitore assistere il proprio figlio ricoverato senza limiti di orario e nel 82% degli stabilimenti è possibile usufruire del servizio mensa per il genitore che assiste il proprio figlio.

Nell'81% degli stabilimenti ospedalieri è presente uno **sportello bancomat** e nel 90% è disponibile un bar, mentre nel 98% degli stabilimenti ci sono **distributori automatici di alimenti salutari**. Una **biblioteca o un angolo lettura con libri e riviste accessibile ai degenti e ai familiari** è presente nel 91% degli stabilimenti, nel 63% un'area verde/giardino con panchine accessibile per i degenti e per il loro familiari. Nel 93% degli stabilimenti sono presenti sale di attesa dotate i comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria/rianimazione.

Nel 57% degli stabilimenti è presente la **connessione WI-FI nelle zone comuni**, mentre è possibile **usufruire della televisione** nel 97% degli stabilimenti. Nel 57% degli stabilimenti esiste una **policy per l'uso dei telefoni cellulari**, e nel 74% degli stabilimenti sono state date disposizioni che delimitino spazi per fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire decoro degli ambienti.

Tutti i presidi hanno una **segnaletica esterna** che facilita l'accessibilità al presidio stesso, ed una **segnaletica interna** per l'individuazione dei percorsi, inoltre sono previsti **accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi, e alla diagnostica per immagini** rispettivamente nel 14% e nel 55% degli stabilimenti; mentre al CUP e all'URP nel 30 % degli stabilimenti. Nel 31% degli stabilimenti sono presenti mappe tattili, mentre nel 51% è previsto un servizio di accompagnatore.

TABELLA 4.1 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - comfort alberghiero*

INDICATORI	ASL TOSCAN A CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	REGIONE TOSCANA
PERCENTUALE Posti letto in camere di degenza con servizi igienici riservati ai degenti della stanza SUL TOT	58%	43%	96%	63%	93%	60%	71%	83%	71%
Servizi igienici per i degenti (PA02)/SUL TOT POSTI LETTO	48%	35%	43%	44%	49%	28%	36%	47%	41%
Servizi igienici per degenti con handicap/TOT POSTI LETTO	22%	14%	6%	10%	6%	11%	8%	5%	10%
PERCENTUALE CAMERE DI DEGENZA con oltre 4 posti letto (PA07)	2%	1%							0,4%
PERCENTUALE CAMERE DI DEGENZA Con non oltre due posti letto (PA10)	55%	75%	71%	91%	75%	89%	92%	93%	80%
PERCENTUALE CAMERE DI DEGENZA Dotate di sistema di climatizzazione	92%	80%	81%	43%	100%	88%	100%	50%	79%

* ISPRO non è riportata in quanto i requisiti non sono pertinenti

TABELLA 4.2 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - area pediatrica

INDICATORI	ASL TOSCAN A CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	REGIONE TOSCANA
Metri quadri di superficie degli spazi destinati a scopi ricreativi per bambini ricoverati in unità operative di pediatria/POSTI LETTO PEDIATRICI	5,00	1,78	6,58	0,85	6,74		4,43	4,29	3,71
Percentuale U.O. di pediatria dotati di sala attrezzata per il gioco	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	NP	100%
Percentuale U.O. Di pediatria dotati di angoli lettura/biblioteca	54%	62%	100%	100%	33%	NP	100%	NP	75%
Percentuale P.O in cui è disponibile un arredo idoneo a riposare per i familiari dei bambini ricoverati	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	97%
Percentuale P.O in cui è possibile per un genitore assistere il proprio figlio ricoverato senza limiti di orario (nei reparti pediatrici)	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	97%
Percentuale P.O in cui è possibile fruire della mensa per il genitore che assiste il proprio figlio ricoverato (nei reparti pediatrici)	54%	62%	38%	100%	100%	100%	100%	100%	82%
Percentuale P.O in cui viene garantita la continuità scolastica ai bambini ricoverati in caso di ricovero prolungato	77%	46%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%

TABELLA 4.3 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - gestione del vitto

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	REGIONE TOSCANA
Possibilità di prenotare la scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Percentuale P.O in cui è presente un servizio di ristoro garantito per i pazienti in corso di visita al Pronto Soccorso	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98,1%
Percentuale P.O in cui è presente un servizio di ristoro garantito per i pazienti del day hospital medico	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Percentuale P.O in cui sono forniti gratuitamente l'acqua e gli accessori per la consumazione dei pasti durante la degenza	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Percentuale P.O in cui è disponibile menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%

TABELLA 4.4 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - paziente fragile

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Percentuale P.O che hanno aderito al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	38%	100%	46%	100%	100%	100%		100%	NP	73%
Percentuale P.O in cui sono presenti mappe tattili	15%	31%				100%		100%		31%
Percentuale P.O in cui è previsto servizio di accompagnatore	77%	15%	15%		100%		100%	100%	100%	51%
Percentuale P.O in cui sono presenti accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	8%							100%	NP	14%
Percentuale P.O in cui sono presenti accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	23%	15%		100%	100%		100%	100%	NP	55%
Percentuale P.O in cui sono presenti accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	23%	15%				100%		100%	100%	30%
Percentuale P.O in cui sono presenti accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso all'URP	23%	15%				100%		100%	100%	30

TABELLA 4.5 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - umanizzazione

INDICATORI	ASL TOSCAN A CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Percentuale P.O in cui è presente un luogo di culto	100%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Percentuale P.O in cui è presente un servizio di assistenza religiosa	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%
Percentuale P.O. in cui è presente un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari, per gli accessori essenziali alla cura della persona	54%	69%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	85%
Percentuale P.O in cui si ha la possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio	38%	15%	61%	100%	100%	100%	0%	0%	NP	52%
Percentuale P.O in cui è possibile il passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste	23%	62%	69%	100%	0%	0%	0%	0%	NP	31,73%
Percentuale P.O in cui è presente i uno sportello bancomat all'interno della struttura	31%	62%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	81%
Percentuale P.O in cui è presente un bar	54%	100%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	90%
Percentuale P.O in cui è presente una biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenti e familiari	85%	46%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%
Percentuale P.O in cui è presente un'area verde/giardino con panchine accessibile a degenti e familiari	85%	46%	93%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	91%
Percentuale P.O in cui sono presenti distributori automatici di alimenti salutari	92%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%
Percentuale P.O in cui è presente la connessione WI-FI nelle zone comuni	31%	8%	15%	100%	0%	100%	100%	100%	0%	57%
Percentuale P.O in cui è possibile usufruire della televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	97%
Percentuale P.O in cui sono date disposizioni che delimitino spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	92%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	74%
Percentuale PO in cui sono presenti sale di attesa dotate di comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria /rianimazione	83%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	93%
Percentuali P.O in cui esiste una policy per l'uso dei telefoni cellulari, aree di sosta idonee (che non interferiscono con l'attività assistenziale)	23%	31%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	NP	57%
Percentuale P.O in cui è presente una segnaletica esterna per accessibilità al presidio	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Percentuale P.O in cui è presente segnaletica interna per l'individuazione dei percorsi	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Grafico 4.1 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatore di qualità: tipologia camere di degenza

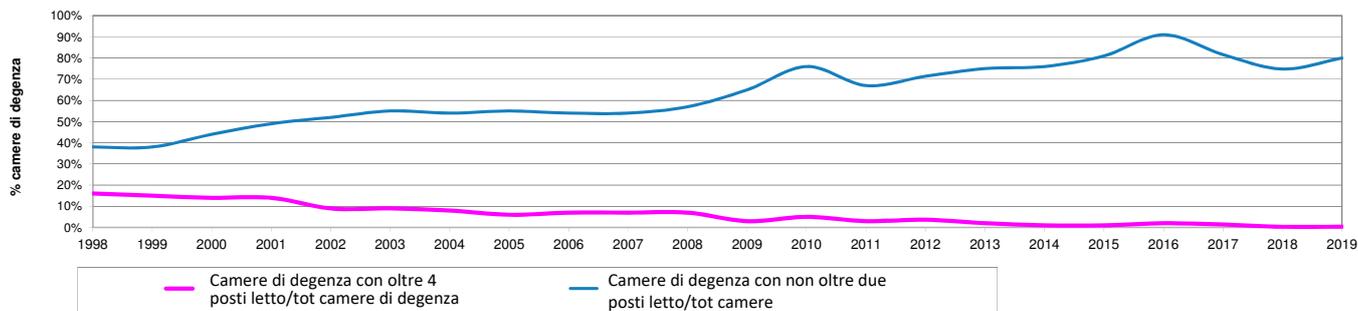


Grafico 4.2 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatore di qualità: tipologia camere di degenza

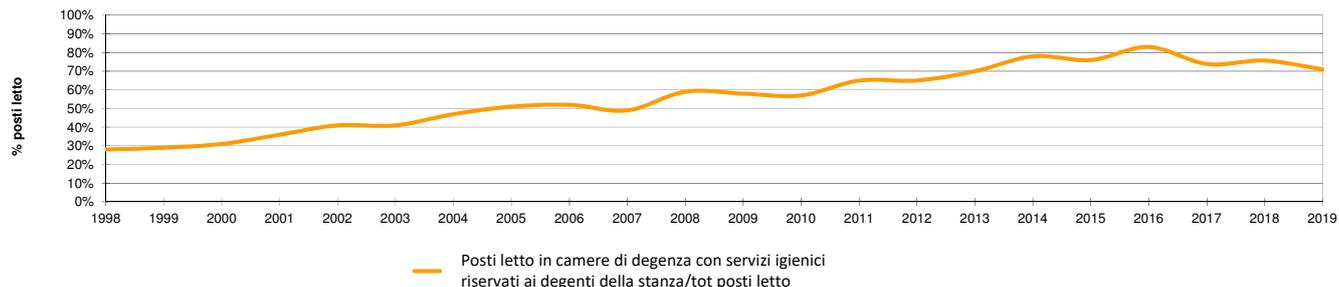


Grafico 4.3 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatore di qualità: comfort alberghiero

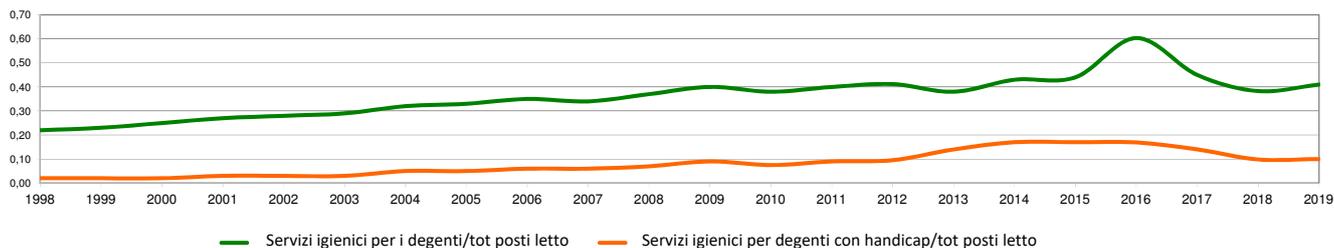


Grafico 4.4 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatore di qualità: comfort alberghiero

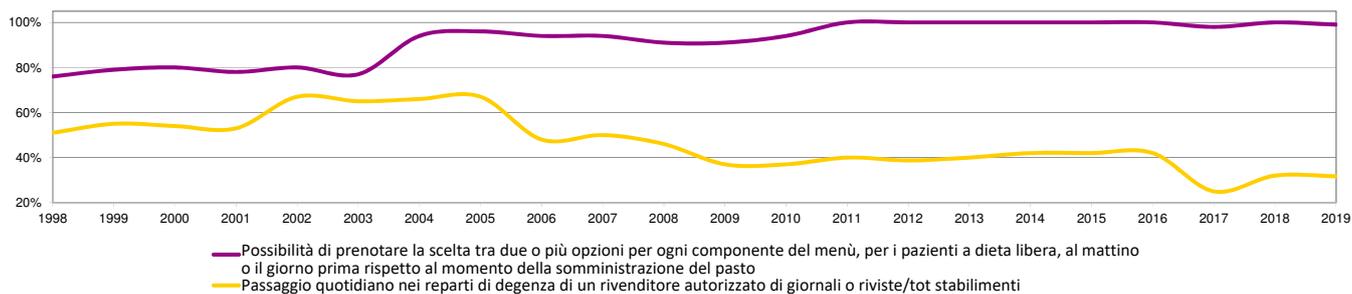


Grafico 4.5 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatore di qualità: comfort alberghiero

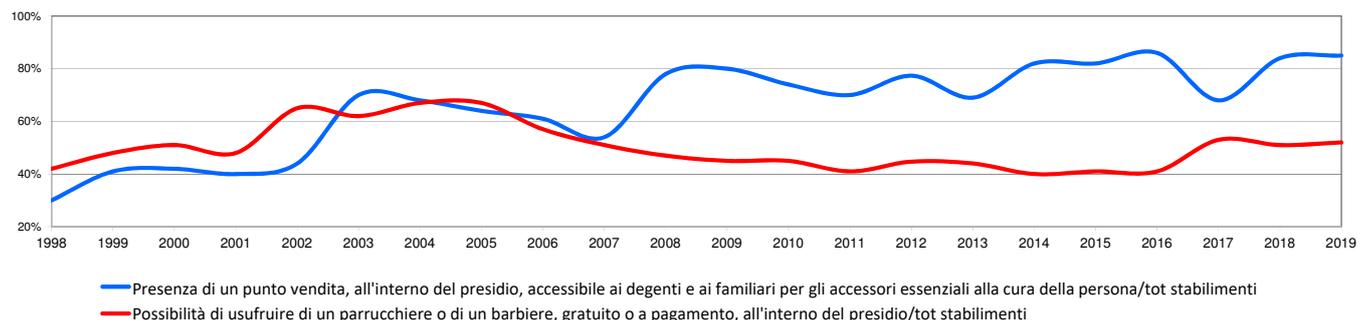


Grafico 4.6 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatori di qualità profilo pediatrico

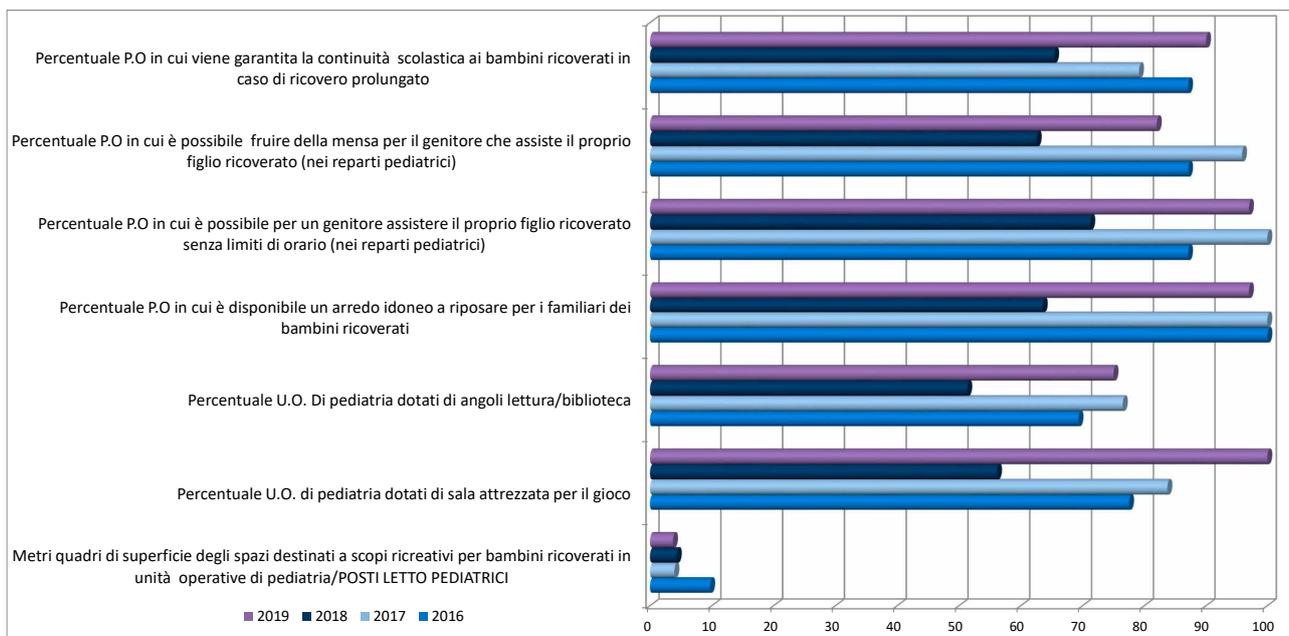


Grafico 4.7 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatori di qualità vitto

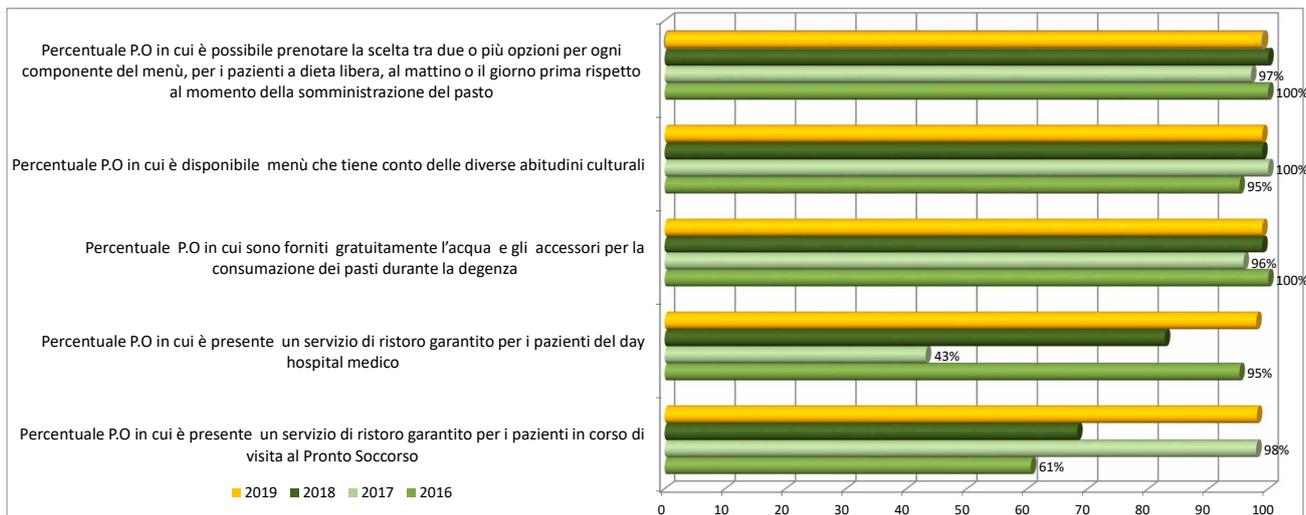


Grafico 4.8 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatori di qualità paziente fragile

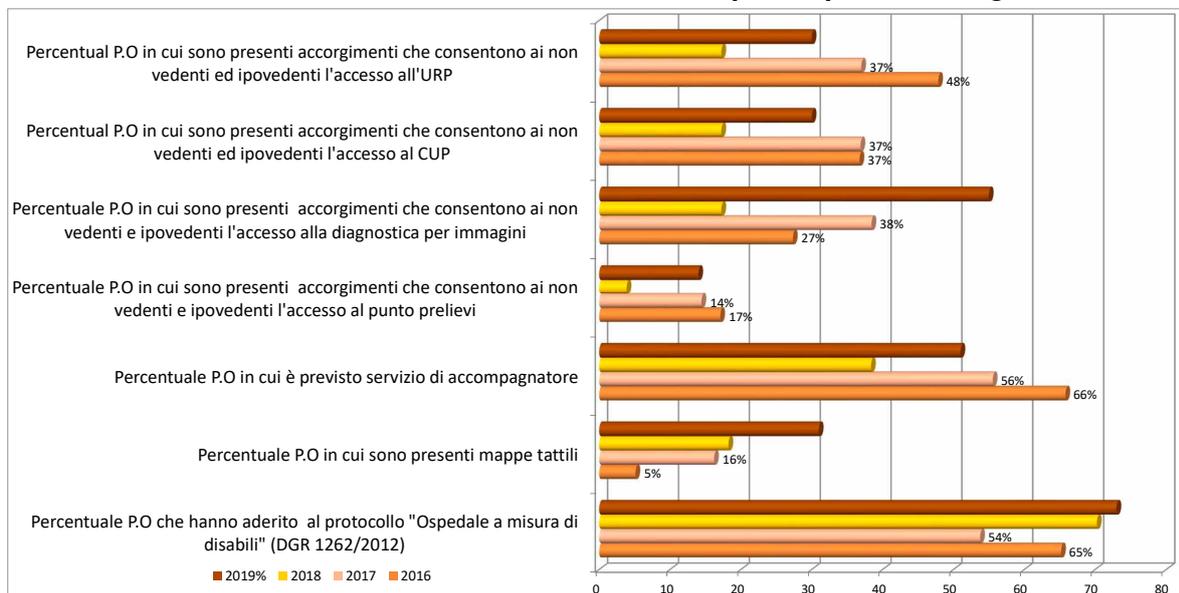
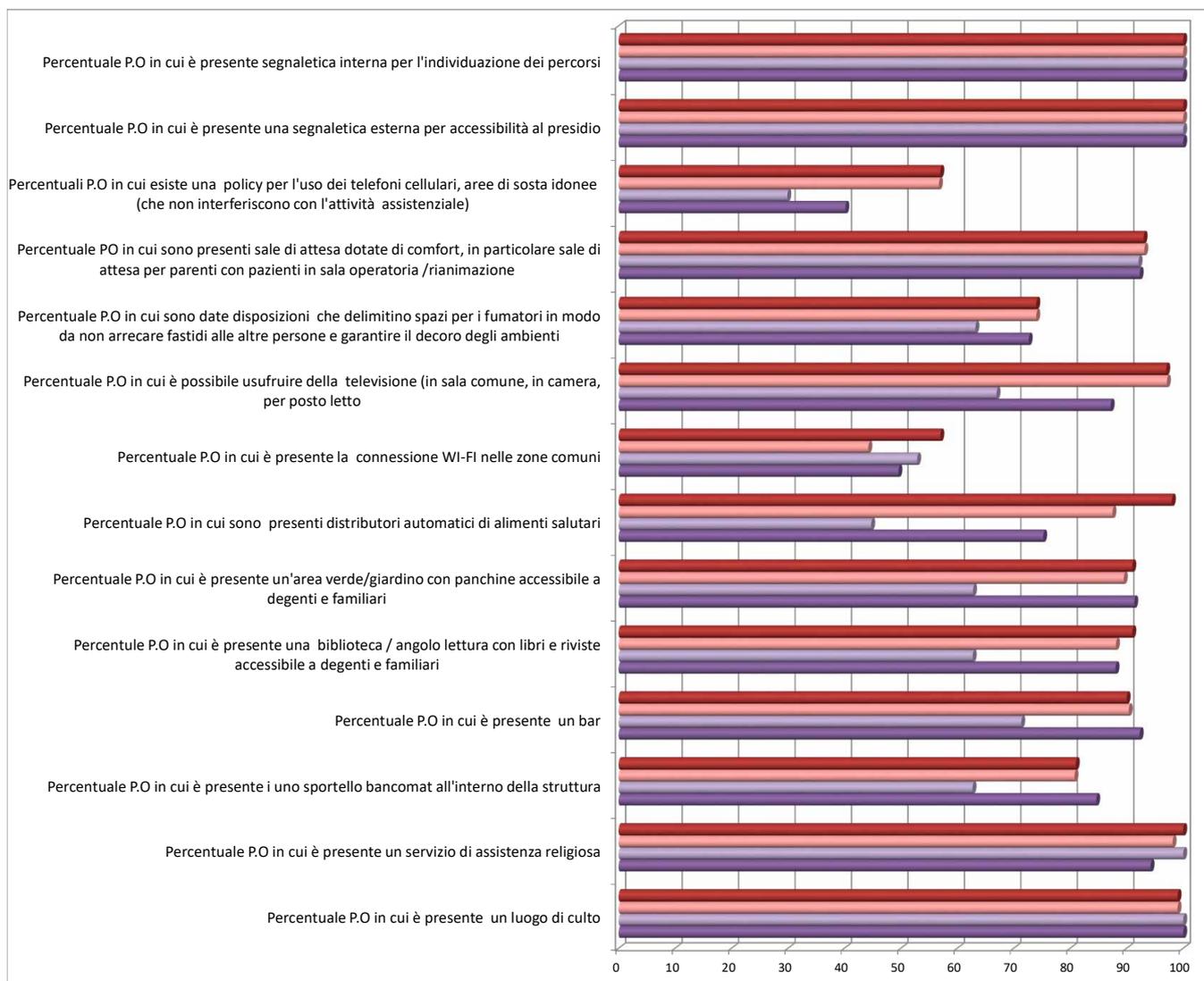


Grafico 4.9 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - indicatori di qualità umanizzazione

■ 2019 ■ 2018 ■ 2017 ■ 2016



5. RELAZIONI AZIENDALI

In questo capitolo sono raccolte le relazioni curate dagli uffici URP di tutte le aziende sanitarie. Ciascuna relazione riporta una valutazione sui risultati dell'osservatorio ed un approfondimento sulle attività che più hanno caratterizzato la propria azienda, anche alla luce della nuova organizzazione territoriale. Di seguito troverete sia la descrizione di esperienze concrete, che momenti di riflessione ed analisi sui temi della comunicazione, della tutela e della qualità dei servizi.

Azienda UsI Toscana Centro

055 54 54 54: il nuovo numero unico aziendale

Il 2019 è stato l'anno caratterizzato, all'interno del processo di accorpamento delle quattro ex aziende sanitarie, dalla nascita del numero unico aziendale 055 54 54 54.

Dal 21 novembre 2019 è possibile, per tutti i cittadini, empolesi, fiorentini, pistoiesi e pratesi, contattare il nuovo numero unico di Call center del CUP aziendale.

Nel piano di riorganizzazione dell'Azienda UsI Toscana centro, la direzione ha auspicato, fin dall'inizio del percorso di riunificazione, di realizzare un call center unico, con il superamento del Cup metropolitano fiorentino e dei call center operanti all'interno degli altri tre ambiti territoriali. Prima dell'attivazione del numero unico aziendale, un utente che avesse necessità di prenotare una prestazione o conoscere la disponibilità su tutti i presidi dell'Azienda, era costretto a contattare ben quattro call center diversi con tariffe telefoniche diversificate: quello fiorentino, al numero 840.003.003, quello pistoiese, conosciuto come "Telecup", al numero 848.800.709; entrambi numeri ad "addebito ripartito", dove il costo complessivo della chiamata è suddiviso tra chiamante e chiamato e quelli pratese ed empolesse, caratterizzati da due numeri fissi, rispettivamente lo 0574/805050 e lo 0571/7051. Nel caso poi il cittadino avesse scelto di effettuare la prestazione in libera professione, i numeri da chiamare sarebbero stati altri quattro ancora.

Infine per avere un'informazione dall'URP, circa l'ambito pratese e pistoiese, era necessario digitare altri numeri. Insomma l'utente era costretto ad orientarsi in un dedalo di svariati numeri!

Il cittadino, oggi, chiamando lo 055 54 54 54 - attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 7,45 alle 18,30 e il sabato dalle ore 7,45 alle 12,30 - ascolta una voce guida che lo invita a fare una scelta tra 6 tasti.

Il tasto 1 è la linea dedicata all'URP, dove un operatore fornisce informazioni e raccoglie segnalazioni o reclami; nel caso di informazioni o segnalazioni più complesse l'operatore raccoglie i dati dell'utente e il motivo della chiamata creando un ticket trouble che sarà indirizzato ad un back office in grado di fornire una risposta entro le 24/48 ore successive.

Il tasto 2 è dedicato al CUP: l'utente può effettuare prenotazioni o disdette di prestazioni sanitarie erogate presso tutti i presidi dell'Azienda USL Toscana centro.

Il tasto 3 è riservato alla prenotazione di prestazioni dell'area a pagamento, quali rilascio o rinnovo patenti, porto d'armi e certificazioni medico-legali.

Digitando il **tasto 4 il cittadino può ricevere informazioni e prenotare prestazioni di screening** erogate nei quattro ambiti territoriali dell'azienda.

Il tasto 5 consente di contattare la Casa della Salute dell'ambito empolesse; il servizio permette di accedere ai medici di famiglia delle Case della Salute dei comuni di Capraia e Limite, Castelfiorentino e Montespertoli; infine il **tasto 6 è riservato alla prenotazione e disdetta delle prestazioni in libera professione**.

Il passaggio dai vecchi numeri allo 055 54 54 54, per non creare disagi agli utenti, è avvenuto gradualmente e pertanto fino al momento in cui ciascun servizio non è stato trasferito sulla nuova centrale telefonica, sono rimasti attivi per ogni area aziendale i singoli numeri al momento in funzione. Il passaggio è stato ormai completato ed da gennaio a giugno 2020, il nuovo numero unico aziendale 055 54 54 54 ha gestito 533.689 chiamate, con una media di 3.706 chiamate al giorno e con tempi di attesa diversificati, tra minimi, medi e massimi, a seconda della fascia oraria. Il cittadino può scegliere quando è meglio telefonare grazie alla tabella con le "faccine" pubblicata sul sito: cercando la faccina verde individuerà la fascia oraria con il minor tempo di attesa.

Azienda UsI Toscana Nord Ovest

Attività Urp 2019

La rete aziendale degli Urp nello scorso anno è stata caratterizzata da un'intensa attività intra ed extra aziendale. Dal punto di vista aziendale essa ha aumentato la sua centralità, con il prendere corpo progressivo della necessità di integrazione ai vari livelli. Ci si è resi conto, infatti, che gli Urp possono rappresentare, se opportunamente potenziati, uno degli snodi strategici più importanti per le aziende ed il settore della comunicazione capace di mettere in relazione la molteplicità dei rami e dei servizi.

Tale comprensione sta portando a ridefinire ruoli, relazioni e progettualità con la nostra struttura. La sua collocazione dentro l'area della qualità è a sua volta frutto della scelta di ridefinire la dimensione del miglioramento dell'intervento sociosanitario.

A livello extraaziendale, le nostre attività sono state lo specchio della necessità da parte del governo regionale di integrare strategie, progettualità ed obiettivi. Purtroppo la necessità di interventi a favore dei diritti dei cittadini, del supporto informativo e della vicinanza all'utenza, subisce un rallentamento, dovuto ad una serie di contingenze: la generale cronica carenza di risorse, il carico di attività a seguito della chiusura di front office in settori specialistici, un apparato tecnologico non pienamente adeguato ed infine alcune aree di miglioramento legate alla professionalizzazione del personale.

Tale carenze ne innescano a loro volta altre che impediscono la messa in atto di azioni necessarie prospettive e strategiche, perpetuando la vittoria del quotidiano sulla costruzione della qualità e sullo sviluppo del valore aggiunto che nasce dall'ottimizzazione della relazione col Cittadino. In ogni caso, sulle formule e sugli assetti è imperativo prevalga sempre più l'accompagnamento del Cittadino, specie in momenti di crisi economica come questo, in cui equità, accessibilità e coesione sociale diventano principi cardine dell'agire anche e soprattutto nel sistema sociosanitario pubblico.

Bersaglio MeS: "Comunicazione e partecipazione del cittadino"

Dal 2017 all'anno successivo l'indicatore sintetico riferito alla nostra azienda passa da 3.25 a 3.75 su 5. In particolare il sottoindicatore relativo alla Carta dei servizi aumenta da 3.090 a 3.560. All'interno di questo, la % degli impegni raggiunti arriva all'82% passando da un punteggio di valutazione 2017 di 2.600 al valore di 3.200 dell'ultimo periodo. L'altro sottoindicatore che contribuisce alla valutazione dell'indicatore sintetico, relativo al front office passa dalla valutazione di 76 dei primi due anni di monitoraggio all'84 dell'ultimo anno.

La tutela

Sotto il profilo della tutela registriamo un notevole aumento dei carichi di lavoro, a causa di richieste sempre più pressanti di presa in carico dall'esterno e dall'interno, a fronte di una forte contrazione delle risorse esistenti.

Continuano le punte di prevalenza su tempi di attesa e accessibilità, e sono in consistente aumento le istanze relazionali ed in misura minore quelle tecnico professionali. Nel 2019 si assiste alla flessione delle criticità nella gestione delle informazioni e degli aspetti burocratici.

Per la tutela di seconda istanza sottolineiamo la nascita della nuova Commissione Mista Conciliativa. A seguito del recepimento della DGR 21/2018 l'Azienda emana sia la delibera n. 712 dell'8/08/2018 che il Regolamento di Tutela che, infine, l'atto che disciplina il funzionamento della CMC.

In ultimo è da ricordare la pubblicazione del secondo aggiornamento della Carta dei Servizi, approvato dal Comitato aziendale di partecipazione, a seguito di un lavoro congiunto fra operatori e volontariato, formalizzato quindi con delibera aziendale e pubblicato sul sito internet.

La partecipazione

Il 2019 è stato un anno molto importante per i tre livelli della partecipazione nata a seguito della LR. 75/2017. Questi proseguono a pieno regime le loro attività. L'Urp costituisce in un certo senso il settore che spinge sulla riproduzione di un sistema di relazioni virtuoso con l'Azienda. Un fatto importante è stata la presentazione di un **progetto congiunto** fra le aziende sanitarie che insistono sull'Area Vasta Nord Ovest e che riguarda la sensibilizzazione della cittadinanza alla partecipazione attraverso azioni di

coinvolgimento civico insieme al sistema dei comitati.

Per il **Comitato aziendale** va osservato che nel 2019 si sono tenute sette sedute ordinarie ed altrettante sono state convocate in occasioni promosse dal Consiglio regionale dei Cittadini per la salute oppure dall' Azienda TNO, oppure ancora da singoli Comitati di Zona / SdS.

Nell'ultimo anno il comitato aziendale ha approvato il **Codice etico** ed il proprio **Regolamento**, nonché il **Piano di lavoro 2019**, come indicato nelle Linee Guida Decreto 5773 del 16/04/2019 a cura del Consiglio regionale dei Cittadini per la salute. Esso ha inoltre partecipato attivamente al progetto "**Giri per la Sicurezza del Paziente**", organizzato dalla struttura Rischio clinico e sicurezza del paziente. E' stato inoltre sottoposto alla sua approvazione da parte della Direzione dei Servizi sociali, il **Regolamento aziendale per le RSA**.

Ha quindi approvato, come sopra accennato, la **Carta dei servizi** della ASL TNO ed espresso presa d'atto del **Piano Aziendale di Governo delle Liste di Attesa (PAGLA)**, oltre alla sensibilizzazione sulla **Trasparenza** e la presentazione dei **PREMs** da parte della Scuola Sant'Anna.

Nella parte finale dell'anno il Comitato ha discusso inoltre circa lo stato di attuazione del piano di potenziamento dei **Consultori** e del collegamento con l'Ospedale di Cecina in relazione alla chiusura del punto nascita di Piombino, oltre alla trattazione dei cambiamenti organizzativi dell'attività svolta dalla **Protesica**.

La Direzione aziendale ha preso sempre parte attiva alle sedute del Comitato, tanto da metterlo al centro delle proprie determinazioni in ordine alle azioni di maggiore e più ampio impatto.

A livello zonale la partecipazione vede la presenza di 154 associazioni o articolazioni locali, senza considerare quelle associazioni che hanno aderito al protocollo d'intesa, ma non hanno optato per l'ingresso nei comitati.

Azioni strategiche

Considerata l'attività svolta sono state delineate alcune azioni per una strategia tesa ad allargare la prospettiva del nostro lavoro attraverso alcuni drivers:

- l'estensione delle capacità di relazione con l'utente, a risorse costanti;
- la professionalizzazione dei nostri operatori, in modo da renderli esperti e formatori sulla relazione con l'utenza; 2
- l'estensione della base informativa aziendale, in modo tale da supportare nel modo più efficace l'attività dei punti di contatto;
- la creazione di un sistema omogeneo di strumenti di contatto col cittadino;
- il potenziamento della attività reportistica e progettuale con le strutture aziendali.

Azienda Usi Toscana Sud Est

Le attività dell'anno 2019

Anche nel corso dell'anno 2019 è continuata l'attività di ascolto e rilevazione delle diverse manifestazioni degli utenti che costituiscono la cornice per analizzare e poi restituire informazioni utili ai cittadini su tutti gli ambiti di attività dell'Azienda attraverso il sito web e il servizio d'ascolto telefonico. Il continuo interscambio tra questi canali permette una verifica costante sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni. Il Comitato Aziendale di partecipazione, tra le altre attività, collabora insieme all'URP alle funzioni di ascolto e tutela dei cittadini ed alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

N. contatti telefonici		N. Contatti personali URP	N. Contatti e-mail
URP	N. Verde info salute		
29312	19500	9148	7854

Le manifestazioni degli utenti, come previsto dal regolamento aziendale di tutela, forniscono indicazioni utili per identificare e riconoscere le criticità mettendo in atto azioni di miglioramento.

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	2456	2614	3300
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	1142	1283	4493
N. Reclami pervenuti	686	628	661
Totale	4284	4525	8454
% reclami su totale manifestazioni	16%	14%	7,8%

Mettendo a confronto i dati sulle "manifestazioni" rilevate nell'anno 2019 rispetto all'andamento 2018 – 2017 si registra:

- l'incremento delle prese in carico da parte dell'URP (casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione) che presenta comunque per le sedi operative di Siena e Grosseto una possibile sottostima.
- un aumento del numero di segnalazioni (osservazioni e rilievi per i quali non si attiva la procedura tipica del reclamo, ma che si risolvono di solito con una risposta di cortesia all'interessato che informa della presa in carico e degli interventi di soluzione intrapresi)
- la stabilità (con leggerezza decremento rispetto all'anno 2017) del numero dei reclami. Per la gestione dei reclami tecnico professionali L'URP si avvale del supporto consulenziale reso dall'Area Funzionale Dipartimentale Qualità, Rischio Clinico e Sicurezza delle Cure sia per la predisposizione della risposta al reclamo tecnico professionale, sia ai fini del monitoraggio degli standard di qualità e sicurezza offerti.

L'urp ha ricevuto nell'anno manifestazioni di gratitudini da parte degli cittadini (n. 174); vale la pena sottolineare che gli elogi si concentrano in tutto il triennio soprattutto sugli aspetti relazionali.

Le macrocategorie dei reclami

La seguente tabella illustra le macrocategorie definite dalla Regione.

Categorie Principali Reclami	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Alberghieri e Comfort	15	23	19
Altro	11	11	12
Aspetti Burocratici Amministrativi	136	99	81
Aspetti Tecnico Professionali	44	25	30
Informazioni	80	102	64
Relazionali	114	125	120
Struttura e logistica	8	17	16
Tempi Attesa Accessibilità	273	218	309
Umanizzazione	5	8	10
Totale USL Toscana Sud Est	686	628	661

Distribuzione reclami	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Territoriali	210	197	287
Ospedalieri	432	396	325
Altro	44	35	49
Totale	686	628	661

Si osserva:

- L'incremento dei reclami per la categoria tempi di attesa e accessibilità
- il contenimento della categoria "Burocratico-amministrativi"; il decremento dei reclami di natura tecnico professionale; la stabilità dei reclami di tipo "Relazionale" che registra tuttavia nel 2019 un incremento rispetto all'anno 2018.
- l'incremento dei reclami che interessano il territorio in controtendenza con quanto osservato per l'area ospedaliera.

La CMC dell'Azienda USL Toscana Sud Est si è insediata il 12 febbraio 2019 e nella prima riunione operativa del 8 marzo 2019 ha approvato il regolamento interno di funzionamento (allegato). La Commissione Mista Conciliativa nel corso dell'anno ha trattato n.5 casi.

Riconoscibilità dell'Azienda USL sud est: il sito web e carta dei servizi.

Il sito web aziendale è in continua revisione, ciò comporta periodiche azioni di sintesi e razionalizzazione della struttura esistente volte a facilitare il sistema di ricerca e navigazione sia all'interno del portale web, sia favorendo la corretta indicizzazione nei motori di ricerca.

La carta dei servizi pubblicata nel sito è costantemente aggiornata.

Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311

I contatti nell'anno sono stati oltre 19.000, riferiti a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Il servizio integra le funzioni offerte dal sito web aziendale, permettendo una verifica sulla completezza e aggiornamento delle informazioni presenti e per l'ulteriore implementazione delle stesse tramite i canali istituzionali (Direzione macrostrutture, Direttori UO, SS.OO) compresa l'implementazione delle informazioni sull'attività certificativa, punti prelievi, fornitura di farmaci, esenzioni ticket, ecc.

Trasparenza e accesso agli atti

Anche il 2019 l'urp ha svolto funzioni di consulenza e supporto in materia di accesso documentale, civico e generalizzato.

Anche per accrescere la consapevolezza della distinta funzione dell'accesso civico rispetto a quello documentale, sono stati organizzati eventi di formazione e focus su tale materia.

La partecipazione

Il nuovo sistema di partecipazione è integrato e articolato con l'organizzazione, con i livelli regionale, aziendale e di zona distretto. Le sue finalità sono quelle di affermare una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi socio sanitari, mediante il loro contributo alle fasi decisionali e di monitoraggio.

Su tale solco nel corso dell'anno il Comitato dell'ASL Sud Est ha presentato il progetto "costruiamo insieme la salute". La finalità progettuale è di affermare un autentico coinvolgimento dei cittadini. Sono le associazioni, infatti, che tendono a dare visibilità e parole ai cittadini con difficoltà, cittadini che trovano spesso ostacoli e scarse opportunità ad essere protagonisti della loro salute; rendere i cittadini più informati favorisce la collaborazione e la partecipazione consapevole al proprio benessere e a quello della comunità di appartenenza.

Sempre nell'anno 2019 per dare visibilità al sistema di partecipazione e per far conoscere il/Il comitato nella loro articolazione territoriale sono stati organizzati da novembre in poi eventi pubblici che hanno visto il coinvolgimento dei cittadini, associazioni e rappresentanti delle istituzioni. L'apertura al territorio è stata l'occasione non solo per presentare il Comitato ma anche per comprendere i bisogni e per contribuire al processo di crescita culturale individuale e di comunità che favorisca corretti stili di vita ed un appropriato ricorso ai servizi.

Le informazioni sul sistema di partecipazione sono consultabili sul sito web
<http://www.uslsudest.toscana.it/index.php/partecipazione/comitato-di-partecipazione>

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

L'attività di Pubblica Tutela nel corso dell' annualità 2019 ha visto modificare, in buona parte, il Suo andamento a partire dall' importante svolta data dalla DGRT N. 604 del 06/05/2019 "Piano Regionale Governo Liste d' attesa", con la correlata introduzione dei percorsi di tutela e degli ambiti di garanzia, alla quale l'AOUP ha fatto seguito con il Piano Attuativo Aziendale con la deliberazione del Direttore Generale n. 746 del 16/10/2019.

Sono stati registrati soltanto n.80 reclami (in netta diminuzione rispetto ai 139 del 2018), per circa la metà presentati dall'utenza direttamente interessata, di cui: 46 inerenti tempi di attesa/accessibilità; 16 su aspetti relazionali; 12 di carattere tecnico professionale; 2 in ambito burocratico amministrativo ed organizzativo; 2 per gli aspetti di umanizzazione; 2 inerenti struttura e logistica. Nessuna istanza su criticità legate alle informazioni o su aspetti alberghieri e comfort. Nella categoria legata ai tempi di attesa/accessibilità si evidenzia un calo dei reclami per motivi di accessibilità alla prenotazione telefonica , di secondo accesso, pari a 12 (rispetto ai 40 del 2018) , mentre per i tempi d' attesa se ne rileva un totale di 34 (rispetto ai 46 del 2018). La seconda tipologia di reclami presenti nel numero di 16 attiene agli aspetti relazionali mentre nello scorso esercizio risultavano 15, ovviamente con una diversa incidenza sul totale: mentre l' incidenza nell' esercizio 2018 scorso era di circa il 10,79% , nell' arco del 2019 è salita al 20%. Diversamente dal 2018 nessun reclamo ha riguardato la componente amministrativa a diretto contatto con gli utenti. Si confermano residuali le casistiche delle istanze legate a motivi burocratico – amministrativi ed ai profili di umanizzazione nonché a profili logistici (nonostante l'impatto del cantiere per il nuovo potenziamento dell'ospedale). In coerenza con i nuovi percorsi di tutela, risultano in forte ascesa (2140) le segnalazioni pervenute per disservizi, rilievi, osservazioni, di cui oltre duemila sono state prese in carico grazie ad una sinergica ed efficace collaborazione con i colleghi che si occupano della gestione sanitaria delle prestazioni ambulatoriali nonché della programmazione chirurgica e tutti i referenti aziendali o interaziendali.

Si evidenzia inoltre, con piacere, la registrazione di 25 elogi verso professionisti e rispettivi team medici ed infermieristici che hanno manifestato, nel loro operato verso i pazienti, eccellenza tecnico specialistica ed umana capace di far percepire coesione e motivazione verso la casistica di riferimento.

La reportistica di monitoraggio degli esposti e delle correlate azioni di miglioramento è stata sottoposta semestralmente, come di consueto, alla Direzione Aziendale, all' UO Qualità ed Accreditamento e al Responsabile della Prevenzione della Trasparenza e della Corruzione, rafforzando il legame operativo della UO Relazioni con il Pubblico con le predette strutture. In coerenza con uno degli obiettivi del Piano di Qualità Aziendale 2019, la suddetta reportistica, è stata diffusa anche alle strutture organizzative, quali dato utile alla predisposizione del Riesame dei dati e degli esiti e dell'eventuale Piano di Miglioramento, previsti nel budget come obiettivi di qualità, in coerenza con il modello di Accreditamento Istituzionale Toscano.

È proseguita l'attività a sostegno del sistema toscano di partecipazione di cui alla Legge Regionale n. 75/2017. In particolare, in osservanza alle linee di indirizzo di cui al Decreto Dirigenziale n. 5773 del 16.04.2019: si sono tenute sei sedute ordinarie del Comitato Aziendale di Partecipazione, sono stati costituiti quattro gruppi tematici e sono stati approvati il Piano di Lavoro ed il Codice Etico. È stato garantito il collegamento con i lavori del Consiglio dei Cittadini per la Salute attraverso la costante rendicontazione del coordinatore, in apertura ad ogni seduta del Comitato, nonché attraverso l'incontro con un componente dell'Ufficio di Coordinamento regionale e l'organizzazione, congiunta con il MeS, di un incontro presso l'Aula Magna della Scuola Superiore Sant'Anna di una giornata di confronto sulla tematica dell'appropriatezza delle cure. Efficace anche la sinergia con il Comitato di Partecipazione della Asl Toscana NordOvest il cui coordinatore ha partecipato ad alcune delle sedute ordinarie del Comitato AOUP.

Per quanto attiene la Comunicazione, nell'annualità 2019, l'impegno dell'AOUP si è indirizzato ad una migliore conoscenza e fruibilità degli ambiti aziendali interni ed esterni, attraverso una maggiore condivisione di dati, informazioni e conoscenze, allo scopo di rendere più chiari e facilitare i percorsi aziendali. Dati ed informazioni sono state consolidati secondo azioni di miglioramento di canali di

comunicazione con i cittadini/utenti e con i dipendenti. La pubblicazione del nuovo sito WEB, che ha sostituito il precedente includendone le parti necessarie, è stata accompagnata dalla partecipazione attiva, oltre che dei dipendenti, anche di alcuni componenti del Comitato di Partecipazione aziendale. In coerenza con uno degli obiettivi del Piano di Qualità Aziendale 2019, l'analisi di usabilità dei siti (e-GLU) è servita per ricevere i feed back adeguati ai bisogni degli utilizzatori esterni ed interni. Il “come fare per” nella home page del sito web aziendale, è stato conseguentemente rimodulato secondo le richieste dei cittadini, ed in modo responsive per utilizzo da dispositivi mobili. Gli aspetti della INTRANET sono stati invece posizionati in relazione ai desiderata dei colleghi AOUP.

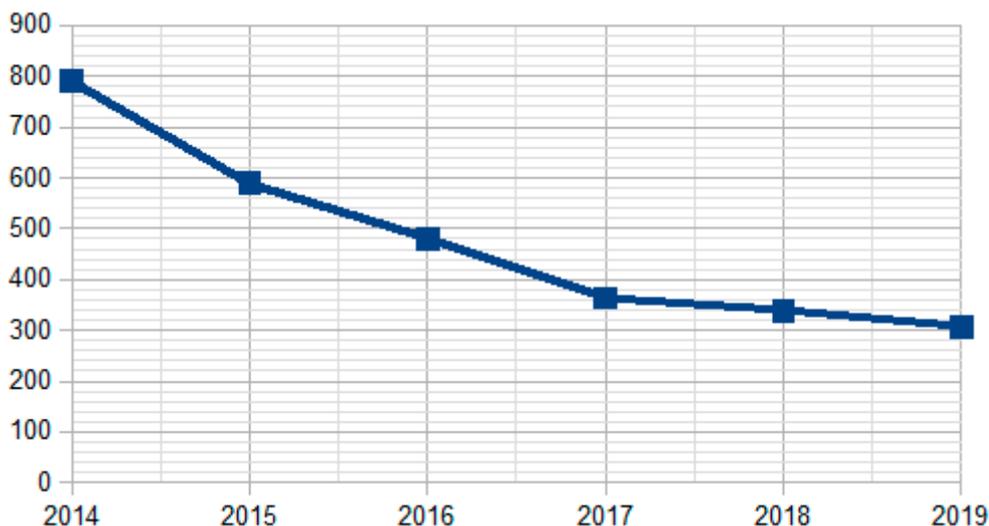
Gli aspetti di comunicazione diretta e mediata sono stati anche trasmessi attraverso la formazione ed in particolare con le seguenti iniziative: Riunione permanente di aggiornamento professionale “I referenti della comunicazione interna” ; “Il sito WEB AOUP e la Comunicazione con il paziente”; “La comunicazione interna: INTRANET e l'Editing Collaborativo “.

Il Clima Interno, organizzato dalla Scuola Superiore di Studi S. Anna, ha assorbito una buona parte del tempo per la preparazione alla somministrazione. Numerosi incontri della Direzione Generale con i vari Dipartimenti, in accordo ad un piano di comunicazione ad hoc, hanno visto salire a valori significativi (47,10%) i risultati di partecipazione . Il piano di restituzione è previsto per il 2020.

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

Tutela

Il trend di diminuzione dei reclami scritti, iniziato ormai da alcuni anni ed evidenziato nel successivo grafico, è proseguito anche per l'anno 2019: dai 338 reclami registrati nel 2018 siamo passati ai 307 del 2019 con una flessione del 9%.



Per quanto riguarda l'andamento dei singoli aspetti, come evidenziato dalla tabella successiva, si registra una diminuzione dei reclami relativi agli Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi e all'Umanizzazione, una variazione incrementale modesta negli Aspetti relazionali, più importante nei Tempi di attesa/accessibilità e in Struttura e logistica mentre permane una perfetta stabilità negli Aspetti tecnico professionali e nelle Informazioni.

Aspetti	2018	2019
Aspetti tecnico professionali	22	22
Umanizzazione	5	4
Informazioni	5	5
Strutture e logistica	5	15
Aspetti relazionali	36	39
Tempi di attesa/accessibilità	46	60
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	208	144
Aspetti alberghieri e comfort	11	16
Richieste improprie	-	2
Totale	338	307

Al trend di diminuzione dei reclami si accompagna un evidente aumento (29%) delle "prese in carico" gestite direttamente dall'Ufficio relazioni con il pubblico: infatti dalle 503 registrate nel 2018 si è passati alle 649 del 2019.

Nel marzo 2019 è stata rinnovata la Commissione Mista Conciliativa che è stata presentata alla cittadinanza con una conferenza stampa alla quale hanno partecipato anche il Difensore civico regionale ed i rappresentanti del Comitato di Partecipazione aziendale. Durante le sei sedute tenutesi nell'anno sono state trattate 11 richieste di riesame delle quali 2 relative ad Aspetti relazionali e 9 ad Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi; nell'81% dei casi la Commissione Mista Conciliativa ha confermato la decisione aziendale. Rispetto all'anno precedente il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa da parte dei cittadini

ha registrato una leggera flessione passando dalle 13 richieste di riesame del 2018 alle 11 del 2019.

Stabili invece le richieste di riesame trattate dal Difensore civico regionale che anche per il 2019 sono state 3, delle quali 2 relative ad Aspetti tecnico professionali ed 1 ad Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi.

Gli encomi nei confronti dell'organizzazione e dei professionisti dell'Azienda, che hanno evidenziato la professionalità e la sensibilità del personale sanitario oltre alla qualità dell'accoglienza ricevuta durante i ricoveri ospedalieri, sono aumentati di circa il 33 % rispetto all'anno precedente (60 nel 2018 vs 80 nel 2019).

Informazione e accessibilità

Per quanto riguarda l'informazione e l'accessibilità, il front office del Servizio Accoglienza centrale ha registrato un incremento del 2,9% dei contatti personali con l'utenza e delle richieste di informazioni rispetto all'anno precedente (100.910 del 2018 vs 103.837 del 2019).

I pazienti ed i visitatori che hanno utilizzato il servizio di accompagnamento offerto dai volontari presenti al Servizio Accoglienza centrale, sono stati 491 con una riduzione di oltre il 54% rispetto all'annualità precedente.

Il numero dei contatti gestiti dal Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso è aumentato di oltre il 62% passando dai 16.575 del 2018 ai 26.938 del 2019.

In seguito alla DGR 1232 del 7/10/2019 che ha approvato il progetto di Servizio civile di interesse regionale dedicato ai Pronto Soccorso toscani, è stato presentato e finanziato il progetto "Servizio civile nel Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliero- universitaria Senese" che prevede una generale riorganizzazione del servizio con il potenziamento delle attività di accoglienza e informazione per i familiari dei soggetti ricoverati.

Gli accessi al sito internet aziendale sono stati 210.892 ed hanno subito una contrazione di oltre il 25% rispetto ai 282.769 del 2018.

Partecipazione

Nell'anno 2019 il Comitato di partecipazione aziendale ha svolto regolarmente la sua attività. Sono state otto le sedute ordinarie durante le quali sono stati trattati temi importanti quali l'accesso alle prestazioni sanitarie, la trasparenza, le liste di attesa, la continuità assistenziale, temi che hanno stimolato il dialogo delle Associazioni sia con la Direzione aziendale attraverso una serie di incontri relativi al nuovo atto aziendale e al piano per la riduzione delle liste di attesa, sia con la Direzione generale dell'Azienda Toscana Sud Est, sia con l'Ordine dei medici chirurghi ed odontoiatri di Siena.

Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi

Accoglienza, Relazione e Partecipazione

L'URP del Centro Servizi presente nel padiglione Nuovo Ingresso Careggi (NIC 1), è il cardine del sistema accoglienza e svolge la funzione di orientamento, informazione e presa in carico dell'utente, organizzata a rete, dove l'interfaccia periferica è costituita dai Punti di Accoglienza presenti nei padiglioni clinici del complesso ospedaliero.

Il restyling effettuato ha reso i desk dell'accoglienza immediatamente riconoscibili agli utenti che possono trovare, negli operatori presenti, personale adeguatamente formato a ricevere le loro istanze.

L'URP - Accoglienza, offre vari canali di comunicazione al cittadino (di persona, per telefono, mail) oltre alla chat a cui si accede dalla homepage del sito aziendale.

In tutti i Punti Accoglienza si sta introducendo un sistema di gestione delle code per accedere ai servizi di sportello (prenotazioni, accettazione visite/prestazioni) e successivamente agli ambulatori e ai servizi diagnostici, che accompagnerà l'attesa ed il percorso degli utenti dal momento dell'accettazione sino al momento della prestazione garantendo contestualmente il rispetto della privacy.

Aiuto Point

È un servizio rivolto alle persone con diagnosi o sospetto di tumore, struttura del CORD che oltre a fornire un primo momento di ascolto ed orientamento "dedicato", effettua le prenotazioni di primo accesso alla visita oncologica e nella fasi post-acute di follow up.

Centro Servizi – Prenotazione

Sono stati realizzati 14 sportelli polifunzionali, dove l'utente può rivolgersi in un'ampia fascia di apertura dal lunedì al sabato per espletare le pratiche amministrative di prenotazione per l'Careggi e per l'area metropolitana (CUP MET), di ritiro dei referti diagnostici, di richiesta/ritiro copia cartella clinica

Front office telefonico

Nel 2019 è stata rivista la logistica del front office telefonico con aumento delle postazioni dedicate al centralino aziendale e all'URP Accoglienza, è stata realizzata una struttura che ospita il Call Center, servizio volto a centralizzare il sistema di prenotazione delle visite di secondo accesso (controlli). A fine anno è stato acquisito un nuovo sistema digitale di gestione telefonica che offre al cittadino una facile interfaccia con la struttura ospedaliera e consente di monitorare in tempo reale il servizio erogato, apportando le seguenti modifiche:

- progressiva confluenza in un unico numero delle linee telefoniche dedicate alle informazioni (centralino, URP) e alle prenotazioni (disdette, libera professione, Aiuto Point oncologico) per fornire uno "sportello" telefonico polifunzionale a disposizione in una ampia fascia oraria,
- attivazione di un sistema ReCall, per ora utilizzato per la Diagnostica Complessa, che ricorda all'assistito la visita in scadenza, richiedendo conferma o cancellazione,
- servizio di segreteria telefonica e possibilità di essere richiamati da un operatore qualora l'utente non sia stato in grado di prendere la linea negli orari di apertura.

Oltre a semplificare l'accesso telefonico, il nuovo sistema consente di mettere a disposizione i posti che si sono liberati grazie al sistema ReCall, che altrimenti andrebbero persi.

La tabella presenta quantitativamente alcune delle attività svolte nel 2019:

Settore	Tipo di contatto	N. Accessi
Centro Servizi - URP accoglienza	telefono	40.000
	di persona	11.300
	mail	19.600
	chat	980
AIUTO Point	di persona/telefono	4.000
Centro Servizi - Prenotazione	di persona	280.000
Sistema ReCall (3 mesi)	Recupero slot prenotabili	4% totale richiamati

URP - Tutela

Nel corso del 2019 è stato approvato il nuovo Regolamento di Tutela, aggiornato secondo le indicazioni normative di Regione Toscana, che ha portato all'istituzione della Commissione Mista Conciliativa congiunta con la Azienda Area Vasta Centro sviluppando così quell'area di integrazione e sperimentazione che la norma regionale prevede.

Tra gli impegni assunti è stato implementato ed aggiornato e il modello di gestione della tutela in coerenza con i nuovi assetti organizzativi. Nell'ambito gestionale si è provveduto ad un consolidamento degli aspetti relazionali, introducendo la modalità di un primo contatto con l'utente, per comunicare la presa in carico dell'istanza, utile per snellire l'iter procedurale.

L'Ufficio Tutela dell'Azienda ha inoltre collaborato, in riunioni integrate con i vari URP della Toscana Centro e con i Responsabili regionali, alla nuova tassonomia dei reclami per una definizione condivisa della corretta registrazione delle istanze dei cittadini.

La tabella che segue è una sintesi dei dati che hanno interessato la Tutela e che sono stati oggetto di azioni di miglioramento:

Reclami pervenuti da Utenti, Associazioni, Difensore Civico Avvocati	Segnalazioni rilevi, osservazioni	Prese in carico casi complessi che non trovano immediata soluzione	Elogi ringraziamenti verso il personale o l'azienda
63	535	2313	421

URP - Partecipazione

A questo ambito è stato dedicato un settore dell'URP, l'Ufficio Gestione Percorsi di Partecipazione (UGPP) che agevolando i rapporti dell'Azienda con le Associazioni di volontariato e tutela, ha rafforzato il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte aziendali e nel monitoraggio dei servizi erogati.

Nel corso del 2019 si sono aggiunte 3 nuove associazioni di volontariato alle 48 che nel 2018 hanno rinnovato il Protocollo di Intesa con l'azienda. E' stato fornito alle Associazioni uno spazio dedicato all'interno del Centro Servizi, regolamentato e calendarizzato dal lunedì al sabato. Il nuovo Comitato di Partecipazione ha accolto le richieste mosse da alcune associazioni: interviste ai pazienti in ematologia, revisione postazioni front line per disabili, liste di attesa, bussino di collegamento tra i vari padiglioni, accoglienza in Radioterapia.

L'UGPP ha gestito inoltre le richieste di attivazione di Assistenza Aggiuntiva Integrativa (AAI) a supporto delle persone ricoverate che per la loro "fragilità" motoria o cognitiva necessitano di una presenza affettiva. E' stata rinnovata la Convenzione con l'Ufficio Scolastico Regionale per la Toscana (Prov. DG n. 600 del 29 agosto 2019) per l' "Istruzione domiciliare" riservata agli studenti della scuola secondaria ricoverati, utile anche a favorire il mantenimento delle relazioni sociali con i pari dei giovani pazienti come facente parte del percorso di cura. Di seguito la descrizione e il numero di AAI attivate.

Pratiche AAI attivate nel 2019	300
Tipologia servizio offerto	numero
Poltrona relax per pernottamento in reparto	89
Vitto in reparto	124
Vitto presso mensa aziendale	99
Parcheggio	78
Alloggio gratuito presso foresteria	25
Attivazione "istruzione domiciliare"	6
Alloggio presso strutture private che hanno sottoscritto manifestazione di interesse con l'azienda	50

Progetto CaRED

Tra gli aspetti legali all'umanizzazione delle cure, ricordiamo il progetto CaRED (Careggi Re-Engineered Discharge) che rientra tra le iniziative attive dallo scorso anno volte a semplificare i percorsi per gli utenti e migliorare la comunicazione con le strutture territoriali che hanno in cura i cittadini, garantendo la continuità ospedale-territorio.

Percorso PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali)

Nel corso del 2019 sono 36 i casi per i quali i "facilitatori PASS" aziendali si sono attivati per creare con l'aiuto di equipe multidisciplinari un percorso diagnostico facilitato abbattendo barriere logistiche, burocratiche e professionali per accedere alle cure.

Vale la pena ricordare che l'AOUC ha ricevuto tre Bollini Rosa per l'impegno dimostrato attraverso la partecipazione alle iniziative promosse da Onda (Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere) come ospedale italiano 'vicino alle donne' nel biennio 2018-2019.

Benessere organizzativo

L'Azienda aderisce al progetto W.H.P. dell'OMS Rete europea per la promozione della salute e dei corretti stili di vita nei luoghi di lavoro, che ha lo scopo di accrescere nella comunità lavorativa il senso di appartenenza, di promuovere comportamenti "sani" e l'integrazione interpersonale; pertanto ha favorito la pratica motoria dei dipendenti nelle proprie strutture (palestra, piscina) e incoraggiato iniziative ludiche e culturali mediante l'Associazione Mutuo Soccorso e il CRAL. Ha inoltre implementato servizi al dipendente come: il Nido per l'infanzia e alcune convenzioni con ATAF, Trenitalia e TIM.

Comunicazione

Nell'ambito della comunicazione digitale l'integrazione della comunicazione interna ed esterna, oltre i social media (twitter e facebook), è curata da Redazione Web, attraverso la Intranet e il sito aziendale avvalendosi di una rete informativa all'interno che consente l'aggiornamento costante delle news e della Carta dei Servizi, mentre notizie di interesse generale per i dipendenti sono veicolate dalla piattaforma Dedalus di gestione del personale con maggiore efficacia.

Servizio Civile Universale e Regionale

Nel corso del 2019 l'Ufficio Servizio Civile ha proseguito la propria attività, coniugando la mission propria del Servizio Civile con il modello organizzativo aziendale incentrato sul piano di miglioramento dell'accoglienza al cittadino in ambito sanitario. I progetti presentati, sia a livello Nazionale (4 progetti) che Regionale (6 progetti), sono stati finanziati e 88 volontari, selezionati e formati, sono stati avviati al servizio apportando un contributo significativo nei punti aziendali dedicati all'accoglienza. In coerenza con il modello accoglienza "Hub e Spoke", i progetti si sono focalizzati sulla necessità di uniformare e migliorare i percorsi di accesso degli utenti, attraverso l'orientamento, la coerenza delle informazioni e la presa in carico del cittadino, anche grazie al contributo dei volontari di servizio civile posizionati nei vari

punti aziendali dedicati all'accoglienza.

Nel 2019 sono state completate le pratiche di adeguamento relative all'iscrizione all'Albo degli Enti accreditati di Servizio Civile Universale e Regionale in materia di sedi di attuazione, integrando le modifiche strutturali, di attività aziendali e figure impiegate, con i profili professionali aggiornati del comitato di gestione, dei formatori e di nuove figure da accreditare con i corsi dell'ente accreditato CRESCIT.

L'AOUC ha aderito al progetto regionale "Servizio Civile nei pronto soccorsi toscani" (delibera Regionale n.1200 del 1/10/2019) per cui è stato approvato un progetto per 16 giovani che con la loro presenza in area critica nel 2020 andranno a integrare la realtà oramai consolidata rappresentata dal Servizio Civile a Careggi.

Sistema carta dei servizi

Il sistema carta dei servizi è organizzato in azienda con modalità diversificate, avendo come riferimento principale il sito istituzionale www.meyer.it unico strumento che offre garanzie di aggiornamento in tempo reale.

Nelle pagine web sono indicati uffici, servizi, orari, personale di riferimento, patologie trattate e prestazioni erogate. Le guide specifiche dei servizi e le informative, sono contenute nelle pagine web di riferimento o sono consegnate alla famiglia al momento del ricovero o della prestazione specialistica ambulatoriale.

Nell'anno 2019 le visite al sito web istituzionale hanno registrato una netta crescita con un numero di 1.079.694 accessi, in media circa 89.000 accessi al mese, e un incremento del 80,54% rispetto al 2018 (598.021). Gli accessi alla voce di menù carta dei servizi, presente sul sito ha avuto un incremento di 5.000 accessi rispetto all'anno precedente (26.000 rispetto ai 21.000 del 2018).

Tuttavia la sola informazione on line, non copre, in termini di accessibilità, le esigenze di tutto il pubblico che per caratteristiche sociali o di difficoltà di accesso alla rete, ha più familiarità con lo strumento cartaceo.

Nel 2019 sono state realizzate, aggiungendosi alle altre Carte dei servizi già esistenti e soggette ad aggiornamento periodico guide di addestramento e orientamento alla patologia molto richieste e apprezzate dai genitori, al di là delle informazioni di routine sull'organizzazione dei servizi

- Gestione della tracheostomia
- L'alimentazione e il bambino con patologia neuro-oncologica
- Quando vado dal mio dentista- Guida per bambini autistici
- C'è un percorso per te. Guida al nuovo Pronto Soccorso
- Ustioni e ferite – cosa fare dopo la guarigione
- Il vostro bambino e lo screening neonatale
- Accoglienza. Informazioni utili per la permanenza in ospedale (agg.2019)
- Guida pratica per la prevenzione dei traumi in età pediatrica

Per facilitare l'accesso ai servizi da parte dell'utenza straniera le Carte dei servizi e le guide sono state tradotte anche in varie lingue (cinese, arabo, inglese).

Tutela e partecipazione

Sono stati trattati dall'URP 10 reclami, 122 segnalazioni e sono pervenuti 5 suggerimenti e 48 encomi. Ai reclami e alle segnalazioni è stato risposto in forma scritta direttamente dall'URP o con lettera del Direttore generale, rispettando la previsione dei trenta giorni per la risposta, grazie alla collaborazione dei responsabili dei servizi e dei professionisti di volta in volta coinvolti nella fase istruttoria.

Reclami e segnalazioni sono registrati seguendo le indicazioni dell'Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici approvato con delibera di giunta regionale D.G.R. 1366/2003.

Se si considera il triennio 2017-2019, dal raffronto si osserva un andamento pressoché costante del numero dei reclami e un leggero aumento delle segnalazioni.

È importante ricordare che il flusso di accessi all'ospedale continua a crescere, ma non quanto il numero delle segnalazioni e dei reclami, anche in virtù di un più stretto rapporto di collaborazione fra l'Urp e i servizi, considerato che sono quest'ultimi spesso a coinvolgere l'ufficio per trovare soluzioni attraverso l'immediata presa in carico del problema.

Il rapporto di collaborazione fra l'Urp e i servizi, in particolare i servizi di accettazione e prenotazioni sono sempre più a regime, permettendo così azioni tempestive per risolvere le criticità incontrate dalle famiglie.

I contatti totali nell'anno 2019 stati in linea rispetto all'anno precedente.

A questi è necessario aggiungere una parte di contatti tramite la chat dell'Urp (attivabile dal sito istituzionale dell'ospedale), nata per integrare le modalità di contatto con l'ufficio e, in modo particolare, per

sostenere le richieste di utenti con difficoltà linguistiche e uditive. Inoltre gran parte degli utenti si rivolge per chiedere informazioni più semplici, come modalità di prenotazione o accesso ai servizi, al front office Urp posto all'ingresso dell'ospedale, i cui contatti sono numerosissimi nell'arco di tutto l'orario di apertura.

La modalità di contatto più utilizzata rimane quella telefonica, dalle 8.30 alle 16.00 dal lunedì al venerdì, cui fa seguito l'email, mentre il contatto diretto avviene su questioni che hanno un rilievo significativo per l'utente e comportano un tempo e un ascolto maggiori, specie con gli utenti stranieri.

La possibilità di lasciare messaggi in segreteria da parte dell'utenza è ritenuta una modalità non idonea e foriera di equivoci anche in considerazione del fatto che l'ufficio risponde alle richieste inoltrate per e-mail (come suggerito dalla segreteria telefonica quando l'ufficio è chiuso) con tempestività come testimoniano le mail di ringraziamento ricevute.

Dell'attività di presa in carico dell'Urp fanno parte i casi che hanno trovato immediata soluzione con l'intervento dell'Ufficio e non sono stati formalizzati in reclami o segnalazioni. Vi conferiscono anche tutte quelle situazioni per cui non esistono percorsi di accesso o procedure interne chiare e si ravvisa la necessità di crearne delle apposite. Se l'attività di intervento diretto potrebbe essere quantificata mediante reportistica, e per l'anno 2019 si attesta a n.56 casi, tutte le altre situazioni, che costituiscono la maggior parte dell'attività svolta dagli operatori Urp, sono attività quotidiana routinaria.

Reportistica interna: La relazione di pubblica tutela, pubblicata sulla intranet, è inviata all'ufficio anticorruzione e all'ufficio qualità ed è illustrata al Comitato di partecipazione aziendale.

L'ufficio ha messo a regime con procedura aziendale l'invio della reportistica dell'attività di tutela con cadenza mensile alle Direzioni generale, sanitaria, amministrativa, e con cadenza quadrimestrale ai servizi e professionisti coinvolti nei reclami o nelle segnalazioni.

Informazione e accessibilità

Anche per l'anno 2019, come richiesto dal Comitato di partecipazione e sostenuto dalla Direzione, si è riproposto il potenziamento dell'area delle sicurezza delle cure per il paziente con una campagna informativa dedicata all'igiene delle mani in ambito ospedaliero e negli ambienti di vita con messaggi di prevenzione giocati in chiave bambinesca. La campagna ha accompagnato il lavoro organizzativo svolto all'interno dell'ospedale dal Centro gestione rischio clinico per aumentare le adesioni a questa pratica salva vita. Il lavoro work in progress per la realizzazione del Family center, con il coinvolgimento dei settori aziendali e in collaborazione con le associazioni firmatarie del protocollo di intesa con l'azienda per la parte che riguarda lo spazio delle associazioni nella struttura di prossima realizzazione.

Sotto il profilo dell'umanizzazione delle cure dal punto di vista architettonico sono continuate anche per il 2019 le azioni di miglioramento ed è stato realizzato un intervento nell'area di degenza subintensiva (Decorazione a tema sommergibile) condiviso con il personale della degenza e volto a rendere gli ambienti più gradevoli per i bambini e i genitori in assistenza.

Nell'ambito della riqualificazione complessiva dei locali del Pronto soccorso e in linea con il nuovo sistema numerico che ha sostituito i codici colore, è stato predisposto un nuovo materiale informativo condiviso con il personale e con il Comitato di partecipazione, oltre a un materiale di educazione e prevenzione sanitaria dedicato all'età pediatrica. Le sale di attesa sono state rinnovate con decorazioni a tema

Nel 2019 si sono tenuti 4 incontri formativi dedicati ai volontari delle associazioni accreditate e si è lavorato all'adeguamento della nuova procedura per la ri-assegnazione dei cartellini identificativi dei volontari in azienda.

Prestazioni alberghiere

Nel corso del 2019 è continuata l'azione di monitoraggio e di verifica con il Comitato di partecipazione e il Dec (direttore esecuzione del contratto), sul servizio mensa e ristorazione, che attraverso il gruppo di lavoro ha effettuato controlli e rilevato criticità che sono state poste all'attenzione dei soggetti interni e esterni coinvolti, per poi verificarne gli effettivi miglioramenti.

Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

Nel corso febbraio 2019 è stata istituita presso la Fondazione, in attuazione della Delibera della Giunta Regionale Toscana n. 21/2018, la Commissione Mista Conciliativa, avente la funzione di in collaborazione con l'URP aziendale - di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela, di coadiuvare l'Azienda nella gestione del conflitto su aspetti relazionali e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva nonché di promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria.

Parallelamente sono proseguite regolarmente le attività dell'URP presso i due Stabilimenti Ospedalieri, mentre – grazie a progetti realizzati con il supporto dei giovani del Servizio Civile – sono state potenziate le attività di accoglienza ed anche di “accompagnamento” all'interno delle due strutture.

Sul piano delle attività ambulatoriali, inoltre, è stato definitivamente strutturato il percorso per la presa in carico del paziente per eventuali necessità di controlli successivi o di ulteriori esami strumentali: al termine della visita viene, infatti, immediatamente fornita la data degli esami/visite previsti, in modo da evitare al paziente di dover procedere a successivi contatti telefonici ed da assicurare la tempistica necessaria.

Parallelamente si è mantenuto il servizio SMS di promemoria ai pazienti e familiari, che, pochi giorni prima dell'esame o visita prenotati, rammenta appunto la prossima prenotazione evitando in tal modo che vengano lasciati slot inutilizzati.

Venendo agli interventi puntuali realizzati nelle singole strutture, si evidenzia quanto di seguito.

1. Stabilimento Ospedaliero di Massa, Ospedale del Cuore “G Pasquinucci”

Nel gennaio 2019 è stato completato il trasferimento nei nuovi locali, al secondo piano dell'edificio già sede del Dipartimento Materno Infantile della ASL di Massa Carrara, del reparto di degenza pediatrica che accoglie i piccoli pazienti destinati ad interventi di cardiocirurgia e cardiologia interventistica.

La nuova area, oltre a moderne camere di degenza, luminose e colorate, in cui viene ricoverato il piccolo paziente ed un genitore che lo assiste, è dotata di una sala riunioni nel cui ambito è collocata la postazione per il tele consulto a favore delle strutture ospedaliere toscane e non toscane collegate e di una sala giochi per i piccoli pazienti, arricchita grazie a contributi e donazioni di privati ed Associazioni.

Nel settembre 2019 hanno avuto inizio i lavori di ristrutturazione e riqualificazione dell'area dell'ingresso dell'Ospedale che hanno interessato - oltre all'accesso - la zona per l'attesa dei pazienti per le attività ambulatoriali, il desk per il front office e l'area destinata ad accogliere il bar: il tutto ha reso più funzionale l'accesso e la permanenza nell'area.

Grande attenzione è stata posta anche agli aspetti estetici dell'intervento in linea con l'ottica di questa Fondazione volta a garantire, oltre alle migliori cure, il miglior comfort a tutti gli utenti.

In particolare il nuovo punto ristoro, oltre al servizio di bar e ristorazione veloce, è provvisto di una piccola area per vendita di prodotti di prima necessità, particolarmente utile stante l'elevatissima percentuale di pazienti pediatrici ed adulti ricoverati nella struttura che provengono da aree al di fuori dei confini regionali (in ambito pediatrico circa il 40%).

Grazie all'iniziativa di solidarietà di Conad del Tirreno “Con tutto il cuore”, lanciata nel Natale 2018 si sono potute acquistare le apparecchiature necessarie per la realizzazione del progetto per l'ECMO Team pediatrico regionale che ha comportato anche la realizzazione di una “shock room” all'interno dell'Ospedale del Cuore attrezzata per l'immediato intervento con impianto di ECMO in caso di emergenza pediatrica.

Il progetto, che ha coinvolto anche la Centrale 118 Alta Toscana per la condivisione dei protocolli operativi di identificazione e trattamento dei pazienti candidati all'ECMO, è molto ambizioso: grazie all'ECMO Team dell'Ospedale del Cuore, disponibile 24 ore su 24, sarà garantito in tutta la Toscana il tempestivo intervento a favore dei bambini in shock cardiogeno o con gravissima insufficienza respiratoria che altrimenti non avrebbero speranza di sopravvivere.

Nel corso del 2019 è proseguita la collaborazione con l'Associazione "Un Cuore, Un Mondo" che supporta le attività di cardiologia e cardiocirurgia pediatrica, nonché il percorso delle gravide cardiopatiche e portatrici di feti cardiopatici (che va dalla diagnosi della cardiopatia fino al parto): tale supporto, oltre che nella presenza in reparto dei volontari, si esplica nella gestione delle foresterie poste nel comprensorio dell'Ospedale, utilizzate dalle famiglie dei piccoli pazienti ricoverati ed, in particolare, dalle famiglie che provengono da altre regioni e Paesi.

In merito alle attività pediatriche - ed in particolare per quanto attiene alle attività svolte a favore di pazienti di Paesi svantaggiati - è da sottolineare l'importante supporto costituito dalla Fondazione "Rosa Pristina" Ente Filantropico, con la quale è stato stipulato un accordo quadro ed una serie di accordi operativi tesi ad individuare "Paesi obiettivo" in cui far crescere le competenze di cardiologia e cardiocirurgia pediatrica ed a sostenere la realizzazione di collaborazioni che facilitino il trattamento chirurgico presso l'Ospedale del Cuore di pazienti cardiopatici in età neonatale e pediatrica nei cui Paesi tale possibilità non è contemplata.

Nel corso dell'anno sono proseguiti i progetti di cooperazione sanitaria internazionale che prevedono:

- missioni in Paesi svantaggiati (in particolare Palestina, Eritrea, Uzbekistan, Kosovo) realizzate grazie al supporto dell'Associazione "Un cuore, un Mondo" e della Fondazione "Rosa Pristina";
- attività di formazione di personale medico di Paesi svantaggiati;
- attività di ricovero per interventi di cardiocirurgia complessa a favore di neonati e bambini provenienti da Paesi svantaggiati, anche grazie al supporto finanziario della Regione Toscana e della suddetta Fondazione "Rosa Pristina".

2. Stabilimento Ospedaliero di Pisa "S. Cataldo" - Area della Ricerca CNR

Nel corso del 2018 si è proseguito con il graduale rinnovamento degli arredi delle aree di degenza e delle aree comuni, oltre che delle apparecchiature in uso nelle degenze.

Sono state completate ed inaugurate le nuove aree destinate all'imaging, con l'installazione di apparecchiature per Medicina Nucleare e Risonanza Magnetica particolarmente innovative.

Per far fronte alla crescente domanda di prestazioni, sono stati potenziati gli ambulatoriali di cardiologia, cardiologia pediatrica e di cardiocirurgia per adulti.

È proseguita l'organizzazione di corsi di formazione per l'emergenza (BLS) effettuati anche a favore della collettività, oltre che per il personale interno, anche grazie alla collaborazione con l'Istituto di Fisiologia Clinica CNR ed Associazioni di volontariato.

Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica

La legge regionale Toscana 14 dicembre 2017, n. 74 ha stabilito che, a seguito dell'assorbimento delle funzioni dell'Istituto Toscano Tumori (ITT), l'Istituto per lo studio e la prevenzione oncologica ha assunto la denominazione di **Istituto per lo studio, la prevenzione e la rete oncologica (ISPRO)**, a partire dal 1° gennaio 2018. Avendo inglobato le funzioni dell'ITT ha tra le sue attività quella del coordinamento operativo della rete oncologica toscana, attraverso l'Organismo di coordinamento della rete oncologica regionale.

La rete oncologica regionale coordina tutte le attività di prevenzione, diagnosi, cura e ricerca oncologica svolte nelle aziende sanitarie, negli altri enti del servizio sanitario toscano e nello stesso ISPRO attraverso i Dipartimenti oncologici, presenti all'interno di ogni Azienda Sanitaria o Ospedaliero-Universitaria, che si impegnano alla definizione di un programma condiviso in oncologia.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è la struttura attraverso la quale l'Istituto mette in atto gli indirizzi e le politiche regionali (Legge regionale 40/2005 e s.m.i. Piani Sanitari Regionali), promuovendo la "cultura della partecipazione e dell'ascolto", ponendo al centro dell'azione la persona con i suoi diritti.

Tutela e partecipazione

Le Associazioni di Volontariato e Tutela offrono la loro collaborazione realizzando attività di sostegno al cittadino sul piano dell'accoglienza, dell'informazione e la facilitazione per l'accesso ai servizi di prevenzione. A tal proposito nel 2019, è stato rinnovato il regolamento che norma i rapporti con le Associazioni per l'uso degli spazi e l'offerta dei servizi.

Per dare maggiore visibilità ad ogni Associazione è stato chiesto di descrivere la loro mission e le attività offerte ai cittadini, per poi pubblicarle sul sito aziendale nella sezione URP (Comitato di Partecipazione).

Carta dei Servizi

La stesura e la diffusione della Carta dei Servizi è stata curata dall'URP in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici.

La Carta dei Servizi di ISPRO, è stata regolarmente diffusa, sia a livello interno che esterno, attraverso l'esposizione presso le sale di attesa dell'Istituto, l'inserimento nel sito istituzionale in apposita sezione dedicata in homepage denominata "Carta dei Servizi" e nella sezione "Amministrazione Trasparente" all'interno della sottosezione "Servizi erogati".

Umanizzazione, informazione/comunicazione

A supporto della Carta dei Servizi per garantire le specificità etniche e culturali, in collaborazione con l'Ufficio Comunicazione Attività editoriali e Pianificazione eventi scientifici, sono stati prodotti e messi a disposizione nelle sale di attesa alcuni dépliant scritti nelle lingue più rappresentative delle comunità straniere presenti nel nostro territorio (inglese, francese, spagnolo, cinese, arabo, rumeno, albanese).

Le informazioni contenute nei dépliant sono consultabili anche nel sito di Istituto nella sezione "ISPRO for Foreign People".

Altro materiale (consultabile nel sito www.osservatorionazionalecreening.it.) utile a fornire indicazioni relative al Pap test e al test HPV di screening, è stato realizzato dal Gruppo Italiano Screening del Cervicocarcinoma (GISCI) e tradotto in 9 lingue.

Aspetti alberghieri e comfort

Per rendere più piacevole l'attesa della prestazione sanitaria del cittadino/utente è stata mantenuta la "biblioteca itinerante".

ISPRO nei propri spazi all'aperto ha allestito sedute confortevoli per gli utenti e gli accompagnatori.

Tempi e Accessibilità

Particolare attenzione è stata dedicata al “cittadino/utente fragile”, individuando per loro un percorso prioritario d’accesso alle prestazioni. L’individuazione del cittadino/utente fragile permette l’immediata presa in carico da parte del personale dell’Accettazione che assegna un codice di priorità di accesso alla prestazione. Sono in vigore accordi con Associazioni di disabili per garantire un “percorso assistenziale speciale per soggetti con bisogni speciali” (PASS).

Aspetti relazionali

La Direzione Aziendale, anche nel 2019, ha inserito negli obiettivi di budget di ogni struttura, indicatori di monitoraggio che correlano i reclami agli aspetti relazionali e le relative azioni di miglioramento intraprese.

Tutela e partecipazione

Al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario, come indicato dalla legge regionale 40/2005 in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello statuto regionale, anche nel 2019 è stato somministrato un questionario di gradimento. La rilevazione è stata effettuata dal 18 al 29 marzo 2019. Sono stati consegnati 2147 questionari, restituiti 1673 (78%) di cui 121 non valutabili (7,2%). I questionari analizzati sono stati 1552 .

Il giudizio complessivo è certamente positivo nonostante una leggera flessione rispetto alla rilevazione del 2017. L’indagine ha esaminato aspetti dei singoli servizi e prestazioni offerte. L’osservazione è stata un evento costruttivo che ha permesso al personale ISPRO di meglio comprendere i bisogni dell’utenza. Valutato positivamente che la maggior parte degli utenti ritenga: di ricevere una buona accoglienza, dichiararsi di avere fiducia nel personale sanitario, e durante la prestazione la privacy venga rispettata. Anche gli aspetti alberghieri sono stati apprezzati nelle sale d’attesa e negli ambulatori. Per concludere si rende noto che nel sito dell’Istituto, nella sezione dedicata all’URP, è possibile consultare la relazione completa.

APPENDICE

A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS

La Regione Toscana, in collaborazione con la Scuola Superiore S. Anna di Pisa, ha costituito nel 2004 il “Laboratorio Management e Sanità” (MeS) per affidargli il compito di svolgere attività di formazione manageriale, ricerca e valutazione per il Sistema Sanitario Toscano.

In particolare il MeS si occupa dello sviluppo e dell'implementazione del sistema di valutazione dei risultati conseguiti dalle Aziende sanitarie toscane, monitorando non solo gli aspetti relativi all'equilibrio economico dell'azienda, ma anche la sua capacità di allinearsi agli obiettivi strategici del Sistema Sanitario Regionale, ed esempio: la qualità clinica e sanitaria dei servizi erogati, l'appropriatezza, la produttività delle risorse, il gradimento e la soddisfazione sia dell'utenza che del personale dipendente. Oggi questo sistema è un importante strumento di governo ed è collegato al sistema di incentivazione per la direzione aziendale.

Per rappresentare adeguatamente i risultati riportati da ogni azienda sono state individuate sei dimensioni di sintesi, capaci di evidenziare gli aspetti fondamentali della performance in un sistema complesso quale quello sanitario:

- stato di salute della popolazione,
- capacità di perseguire le strategie del sistema regionale,
- socio sanitaria,
- valutazione esterna,
- valutazione interna,
- valutazione dell'efficienza operativa e della performance economico-finanziaria.

All'interno di queste dimensioni si distribuiscono circa 200 indicatori, il numero può comunque variare per allinearsi a nuovi obiettivi regionali.

I risultati del sistema di valutazione vengono presentati con una simbologia semplice e chiara: il bersaglio, suddiviso nei sei settori identificativi delle dimensioni e in cinque colori che indicano le fasce di valutazione in cui ogni indicatore andrà a posizionarsi rendendo immediatamente evidente i punti di forza o di debolezza nella performance dell'azienda analizzata.

A partire dal 2008, dopo una prima sperimentazione nel 2007, è stato inserito nel “Bersaglio MeS” (nella dimensione Capacità di perseguire le strategie del sistema regionale) un nuovo indicatore: “**Comunicazione e partecipazione del cittadino**”(B16). Questo macroobiettivo si basa su tre componenti principali:

- il sistema carta dei servizi, ovvero i processi aziendali per garantire un sistema orientato al cittadino, alla difesa dei suoi diritti,
- il Front – Office telefonico, la capacità dell'azienda nel gestire l'informazione telefonica,
- l'informazione ai cittadini, l'informazione sui servizi sanitari fornita dall'azienda, percepita e giudicata dai cittadini stessi.

La prima componente tiene conto del repertorio regionale degli impegni per la carta dei servizi sanitari in elaborazione con un altro parametro che riguarda la presenza o meno e la funzionalità del comitato di partecipazione. Dal 2008 al 2013 è stato preso in esame il repertorio approvato con DGR 697/2003. Dal 2014 si prende in considerazione il nuovo repertorio approvato con DGR 335/2014.

La Giunta Regionale ha approvato nel 2014 un nuovo pacchetto del repertorio di 25 impegni comuni per tutte le aziende sanitarie, quali ad esempio la piena funzionalità e visibilità dell'URP, il rispetto delle specificità etniche e culturali, la cura della comunicazione clinica, la cura dell'empowerment del cittadino. La prima parte dell'indicatore si riferisce a quanti impegni le aziende hanno dichiarato di aver raggiunto rispetto a quelli fissati.

Data la particolare importanza della presenza o meno del comitato di partecipazione, si è deciso di inserire un indicatore specifico su tale punto.

La valutazione di tale indicatore considera i seguenti punti:

- se è presente un Comitato aziendale oppure se l'azienda si avvale del/i Comitato/i delle SDS;
- se il Comitato aziendale lavora in raccordo con il /i Comitato/i delle SDS;
- se il Comitato (aziendale o della SDS) effettua riunioni almeno trimestrali o collabora alla realizzazione della carta dei servizi;
- se il Comitato effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali.

La seconda componente è il **Front-Office telefonico** che si basa su un pacchetto di parametri per valutare i servizi offerti agli utenti.

La valutazione del front-office telefonico fa riferimento essenzialmente all'orario settimanale (pesatura 80%) e poi alla presenza di un numero telefonico unico, di un numero verde, all'attivazione di un servizio di segreteria telefonica dedicato agli utenti e alla possibilità di essere richiamati da un operatore (5% ciascuno, complessivamente 20%).

In particolare per l'orario di apertura settimanale del front office telefonico si fa la seguente valutazione: 36-39 ore=60; 40-44 ore=70, 45-49 ore=80; 50-54 ore= 90; >55=100. (standard minimo=36 ore); per gli altri quattro parametri la presenza o assenza del requisito si valuta 100 o zero.

La terza componente è il giudizio dei cittadini sull'informazione ricevute dall'azienda. I dati vengono raccolti dal Mes con indagini campionarie rivolte ai cittadini toscani (Tavola A.1).

Comunicazione e coinvolgimento dei pazienti rispetto alle proprie cure e all'organizzazione stessa del sistema sanitario rappresentano presupposti fondamentali per garantire equità e appropriatezza nell'accesso alle prestazioni sanitarie.

Si precisa che tutte le aziende hanno raggiunto lo standard minimo previsto per l'accreditamento sia per quanto riguarda il repertorio di impegni per la carta dei servizi (75% impegni raggiunti) che l'orario di front-office telefonico (36 ore settimanali).

Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore "Comunicazione e partecipazione del cittadino" riferiti ai dati dell'osservatorio del 2019 e distinti per Azienda.

Grafico A.1 - Bersaglio MeS 2020- Indicatore B16.1 "Sistema Carta dei servizi"

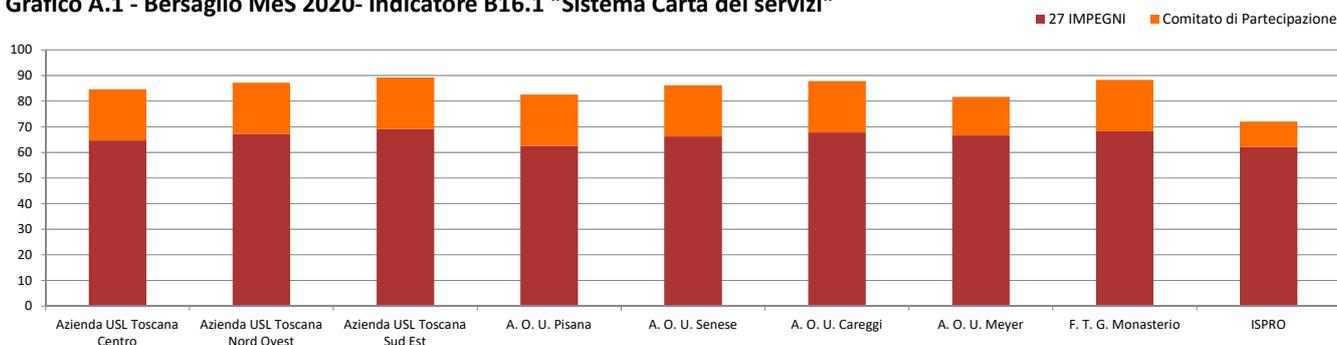
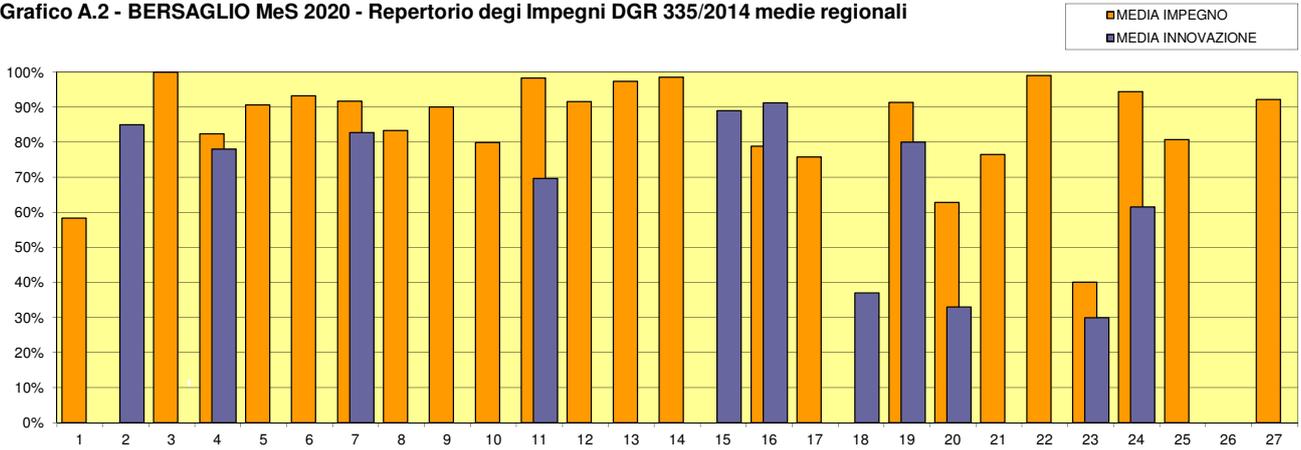


Grafico A.2 - BERSAGLIO MeS 2020 - Repertorio degli Impegni DGR 335/2014 medie regionali

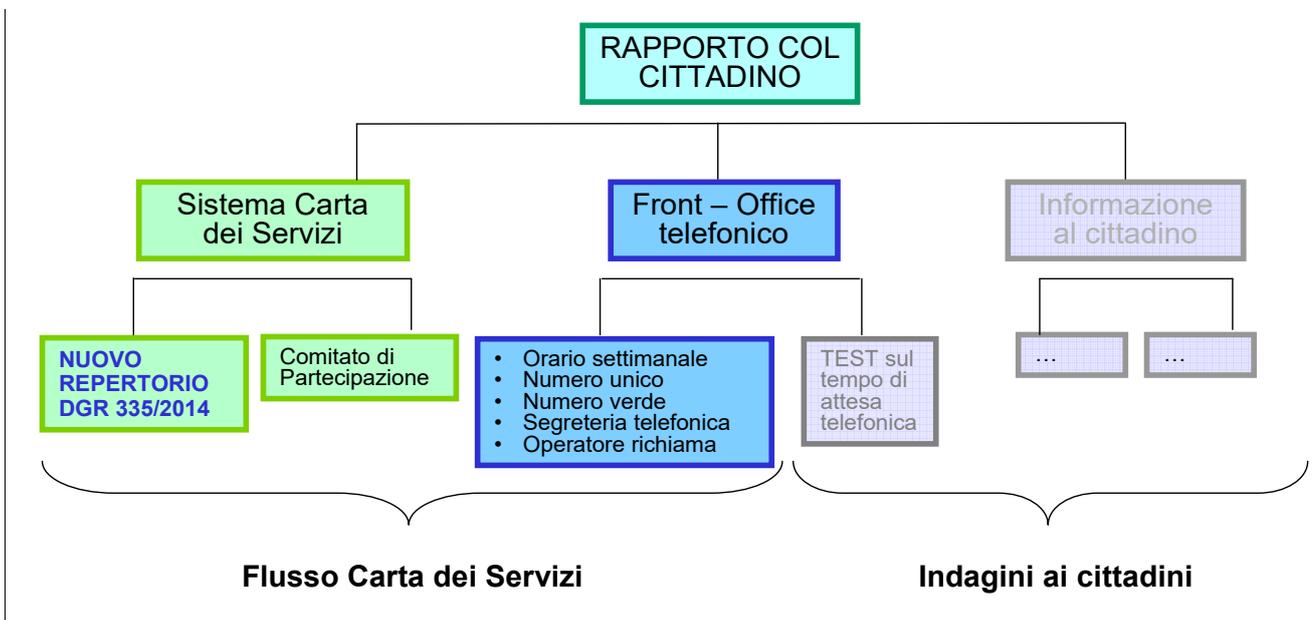


IMPEGNO #	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27
MEDIA IMPEGNO	58%		100%	82%	91%	93%	92%	83%	90%	80%	98%	92%	97%	99%		79%	76%		91%	63%	77%	99%	40%	94%	81%	0%	92%
MEDIA INNOVAZIONE		85%		78%			83%				70%				89%	91%		37%	80%	33%			30%	62%			

Tabella A.1 Appendice - Bersaglio Mes 2020

B16 (dati 2019)	AZIENDA USL Toscana Centro	Azienda USL Toscana Nord Ovest	Azienda USL Toscana Sud Est	A. O. U. Pisana	A. O. U. Senese	A. O. U. Careggi	A. O. U. Meyer	Fondazione Toscana Gabriele Monasterio	ISPRO
27 IMPEGNI	81	84	87	78	83	85	83	85	78
PESATURA 80%	65	67	69	63	66	68	67	68	62
Comitato di Partecipazione	20	20	20	20	20	20	20	20	10
Sistema Carta dei Servizi	85	87	89	83	86	88	87	88	72
Front-Office telefonico	93	77	100	92	93	69	61	61	84
Comunicazione e partecipazione del cittadino	89	82	95	87	90	79	74	75	78

Tavola A.1 - Appendice - Struttura Indicatore B.16 "Comunicazione e partecipazione del cittadino"



B. Legge regionale n.75 /2017 “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005”

4a Tutela della salute

l.r. 75/2017

1

Legge regionale 14 dicembre 2017, n. 75

Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza nell’ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005.

(Bollettino Ufficiale n. 54, parte prima, del 18.12.2017)

INDICE

PREAMBOLO

Art. 1 Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell’utenza. Modifiche all'articolo 16 della l.r. 40/2005

Art. 2 Consiglio dei cittadini per la salute. Inserimento dell'articolo 16 bis nella l.r. 40/2005

Art. 3 Comitato aziendale di partecipazione. Inserimento dell'articolo 16 ter nella l.r. 40/2005

Art. 4 Comitato di partecipazione di zona-distretto e altre forme partecipative. Inserimento dell'articolo 16 quater nella l.r. 40/2005

Art. 5 Norme di prima applicazione. Inserimento dell'articolo 16 quinquies nella l.r. 40/2005

Art. 6 Nomine. Modifiche all'articolo 143 bis della 40/2005

Art. 7 Norma finanziaria

Art. 8 Abrogazioni

PREAMBOLO

Il Consiglio regionale

Visto l’articolo 117, terzo comma, della Costituzione;

Visto l’articolo 3, comma 4, l’articolo 4, comma 1, lettera z), e gli articoli 58, 59 e 72 dello Statuto;

Visto il decreto legislativo 30 dicembre 1992, n. 502 (Riordino della disciplina in materia sanitaria, a norma dell’articolo 1 della legge 23 ottobre 1992, n. 421) e, in particolare l’articolo 14;

Vista la legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 (Disciplina del servizio sanitario regionale) e, in particolare, gli articoli 16, 64 ter e 71 undecies;

Vista la legge regionale 28 dicembre 2015, n. 84 (Riordino dell’assetto istituzionale e organizzativo del sistema sanitario regionale. Modifiche alla l.r. 40/2005);

Vista la legge regionale 23 marzo 2017, n. 11 (Disposizioni in merito alla revisione degli ambiti territoriali delle zone-distretto. Modifiche alla l.r. 40/2005 e alla l.r. 41/2005);

Considerato quanto segue:

1. La partecipazione alle scelte sulle problematiche relative alla salute è un diritto oltre che un dovere del cittadino;

2. Il coinvolgimento dei cittadini nelle scelte operate dal sistema sanitario nazionale ha negli anni assunto proporzioni significative contribuendo, nei paesi in cui ha trovato concreta applicazione, a rendere più accessibili i servizi e a migliorare la salute e la qualità della vita dei pazienti favorendo la costruzione di un consenso partecipato intorno all’organizzazione e alle modalità di fornitura dei servizi;

3. La partecipazione del cittadino è stata riconosciuta quale principio fondante del servizio sanitario nazionale sin dalla sua istituzione. In particolare, il d.lgs 502/1992 dispone forme di partecipazione dei cittadini e affida alle regioni il compito di definirne le modalità. Anche alla luce di ciò, risulta pertanto opportuno implementare ulteriormente il processo di

partecipazione;

4. Nelle aziende ed enti del servizio sanitario regionale già da anni operano i comitati di partecipazione ma, anche a seguito della riorganizzazione del servizio sanitario regionale di cui alla l.r. 84/2015, si ravvisa l'opportunità di qualificare ulteriormente l'attività dei comitati stessi e di procedere parimenti ad una complessiva revisione della partecipazione garantendo una partecipazione più consapevole ed efficace mediante un sistema organico che si realizza a diversi livelli e attraverso una molteplicità di strumenti;

5. Pertanto, anche in attuazione dell'articolo 92, comma 4, della stessa l.r. 84/2015, che prevede il riordino degli organismi di partecipazione dei cittadini, si provvede a disciplinare gli strumenti di partecipazione a livello regionale, aziendale e di zona-distretto, per integrarli in maniera coerente e organica con la nuova organizzazione e garantire una relazione fra i vari organismi. Il nuovo sistema di partecipazione sarà operativo a partire dall'anno 2018 in coerenza con il nuovo assetto organizzativo delle zone-distretto di cui alla l.r. 11/2017;

Approva la presente legge

Art. 1

Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza. Modifiche all'articolo 16 della l.r. 40/2005

1. Dopo la lettera c) del comma 1 dell'articolo 16 della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 (Disciplina del servizio sanitario regionale), è aggiunta la seguente:

“ c bis) promuovere la partecipazione dei cittadini e verificare l'effettiva conoscenza dei loro diritti, nonché assicurare l'integrazione degli organismi di partecipazione di livello regionale e locale. ”.

2. Dopo la lettera c) del comma 2 dell'articolo 16 della l.r. 40/2005 sono aggiunte le seguenti:

“ c bis) il Consiglio dei cittadini per la salute, di cui all'articolo 16 bis;

c ter) i comitati aziendali di partecipazione, di cui all'articolo 16 ter;

c quater) i comitati di partecipazione di cui all'articolo 16 quater.”.

Art. 2

Consiglio dei cittadini per la salute. Inserimento dell'articolo 16 bis nella l.r. 40/2005

1. Dopo l'articolo 16 della l.r. 40/2005 è inserito il seguente:

“ Art 16 bis - Consiglio dei cittadini per la salute

1. È istituito presso la direzione regionale competente in materia di diritto alla salute il Consiglio dei cittadini per la salute, con funzioni consultive e propositive nelle materie attinenti alla tutela del diritto alla salute, dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.

2. Il Consiglio dei cittadini per la salute, in relazione alle competenze di cui al comma 1, in particolare:

a) contribuisce alla predisposizione degli atti di programmazione di ambito regionale o di area vasta;

b) fornisce contributi, anche all'Organismo toscano per il governo clinico di cui all'articolo 49 bis, per la redazione dei percorsi diagnostici terapeutici assistenziali relativi, in particolare, alle reti cliniche regionali;

c) collabora allo sviluppo di strumenti di rilevazione sulla qualità dei servizi dal punto di vista del cittadino, in raccordo con gli organismi a ciò preposti;

d) propone iniziative culturali, nonché attività di studio e ricerca per le materie di competenza.

3. Il Consiglio dei cittadini per la salute assicura il supporto e coordinamento dell'azione dei comitati aziendali di partecipazione di cui all'articolo 16 ter.

4. Il Consiglio dei cittadini per la salute riferisce annualmente alla commissione consiliare competente in merito alla sua attività in occasione delle audizioni dei direttori generali di cui all'articolo 24, comma 4 bis.

5. Il Consiglio dei cittadini per la salute, presieduto dall'assessore regionale competente in materia di diritto alla salute, è composto da ventitré membri di cui:

a) tre designati fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende unità sanitarie locali di cui all'articolo 16 ter;

b) uno designato fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende

ospedaliero-universitarie e degli altri enti del servizio sanitario regionale di cui all'articolo 16 ter;

c) tre designati dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti di cui all'articolo 2 della legge regionale 20 febbraio 2008, n. 9 (Norme in materia di tutela e difesa dei consumatori e degli utenti), nell'ambito delle proprie associazioni rappresentative dell'utenza, competenti in materia sanitaria e socio-sanitaria, operanti in tutte e tre le aree vaste della Toscana;

d) cinque designati congiuntamente al loro interno dagli organismi di partecipazione istituiti presso la direzione competente in materia di diritto alla salute per affrontare specifiche tematiche sanitarie e socio-sanitarie.

6. Il Consiglio dei cittadini per la salute è nominato dal Presidente della Giunta regionale e resta in carica per la durata della legislatura regionale.

7. Il Presidente della Giunta regionale procede alla nomina del Consiglio dei cittadini per la salute non appena il numero delle designazioni pervenute ai sensi del comma 5 rappresenti la maggioranza dei componenti del Consiglio dei cittadini per la salute stesso.

8. La Giunta regionale, con deliberazione, disciplina il funzionamento del Consiglio dei cittadini per la salute, nonché la corresponsione dei rimborsi spese spettanti ai componenti nella misura stabilita per i dirigenti regionali.”

Art. 3

Comitato aziendale di partecipazione. Inserimento dell'articolo 16 ter nella l.r. 40/2005

1. Dopo l'articolo 16 bis della l.r. 40/2005 è inserito il seguente:

“ Art 16 ter - Comitato aziendale di partecipazione

1. Presso ciascuna azienda o ente del servizio sanitario regionale, è istituito il comitato aziendale di partecipazione con funzioni di consultazione e proposta a supporto della direzione aziendale, in merito alla qualità dei servizi erogati dall'azienda, con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.

2. Il comitato aziendale di partecipazione, in relazione alle competenze di cui al comma 1, in particolare:

a) contribuisce alla predisposizione di documenti di programmazione di ambito aziendale, riguardo al rispetto del diritto alla salute dei cittadini nonché alla qualità dei servizi;

b) svolge attività di monitoraggio in merito al rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla carta dei servizi di cui all'articolo 16, comma 2, lettera a), con particolare riferimento ai percorsi di accesso e di fruibilità dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità, sulla base di elementi misurabili, attività di analisi e monitoraggio degli scostamenti tra i singoli obiettivi;

c) partecipa ai processi informativi e comunicativi tra azienda e cittadini, al fine di assicurare la chiarezza delle informazioni e l'efficacia della comunicazione, nonché di promuovere un uso appropriato e consapevole dei servizi;

d) propone incontri con i cittadini, volti a facilitare l'accesso ai servizi, il mantenimento dello stato di salute, l'informazione sulle cure e l'adeguato ricorso ai servizi.

3. Il comitato aziendale di partecipazione è composto:

a) nelle aziende unità sanitarie locali, da due membri designati fra i propri componenti da ciascun comitato di partecipazione di cui all'articolo 16 quater;

b) nelle aziende ospedaliero-universitarie e negli enti del servizio sanitario regionale, da un membro designato, fra i propri associati, da ciascuna delle associazioni rappresentative dell'utenza, nonché dell'associazionismo di tutela, di promozione e di sostegno attivo purché non erogatori di prestazioni, che abbiano stipulato il protocollo d'intesa di cui all'articolo 16, comma 2, lettera c).

4. Il comitato aziendale di partecipazione è nominato dal direttore generale di ciascuna azienda o ente del servizio sanitario regionale.

5. La Giunta regionale, con propria deliberazione, stabilisce gli indirizzi per il funzionamento dei comitati aziendali di partecipazione

6. La partecipazione al comitato aziendale di partecipazione non comporta la corresponsione di alcuna indennità di carica o di presenza. È fatto salvo il rimborso delle spese sostenute che è posto a carico delle aziende ed enti del servizio sanitario regionale presso cui è istituito il comitato. ”.

Art 4

Comitato di partecipazione di zonadistretto e altre forme partecipative. Inserimento dell'articolo 16 quater nella l.r. 40/2005

1. Dopo l'articolo 16 ter della l.r. 40/2005 è inserito il seguente:

“ Art. 16 quater - Comitato di partecipazione di zona-distretto e altre forme partecipative

1. In ciascuna zona-distretto o società della salute, ove costituita, è istituito il comitato di partecipazione, con funzioni di consultazione e proposta in merito all'organizzazione ed erogazione dei servizi.
2. Il comitato di partecipazione è composto da membri designati dalle associazioni rappresentative dell'utenza, nonché dell'associazionismo di tutela, di promozione e di sostegno attivo, operanti nella comunità locale, purché non erogatori di prestazioni e che abbiano stipulato il protocollo d'intesa di cui all'articolo 16, comma 2, lettera c). Ogni associazione designa un proprio rappresentante.
3. Nella zona-distretto il comitato di partecipazione, è nominato dal direttore generale, su proposta del direttore di zona. Nella società della salute, il comitato di partecipazione è nominato dal direttore della società della salute, su proposta dell'assemblea dei soci.
4. Qualora il numero delle associazioni sia minore di cinque, il comitato di partecipazione può operare a livello sovrazonale.
5. La Giunta regionale, con propria deliberazione, stabilisce gli indirizzi per il funzionamento dei comitati di partecipazione di zona-distretto.
6. Il comitato di partecipazione, in relazione alle competenze di cui al comma 1, in particolare:
 - a) contribuisce alla definizione dei bisogni di salute della popolazione di riferimento;
 - b) contribuisce alla programmazione delle attività ed alla progettazione dei servizi avanzando proposte per la predisposizione degli atti di programmazione e di governo, con particolare riferimento al piano integrato di salute di cui all'articolo 21;
 - c) monitora il rispetto delle garanzie e degli impegni indicati dalla carta dei servizi, con particolare riferimento ai percorsi di accesso e di fruibilità dei servizi, tenendo conto degli strumenti di ascolto e di valutazione partecipata e degli indicatori di qualità sulla base di elementi misurabili, attività di analisi e monitoraggio degli scostamenti tra i singoli obiettivi;
 - d) esprime pareri sulla qualità e quantità delle prestazioni erogate e sulla relativa rispondenza tra queste ed i bisogni dell'utenza, avvalendosi degli strumenti di ascolto e di rilevazione;
 - e) svolge attività di monitoraggio ed esprime pareri sull'efficacia delle informazioni fornite agli utenti e su ogni altra tematica attinente il rispetto dei diritti dei cittadini;
 - f) propone progetti di miglioramento sulle tematiche attinenti la qualità dei servizi e collabora alla loro realizzazione;
 - g) propone iniziative per favorire corretti stili di vita ed un uso appropriato dei servizi, al fine di contribuire al processo di crescita culturale della comunità locale e al miglioramento dei determinanti sociali di salute.
7. Il comitato di partecipazione, nel rispetto delle disposizioni contenute nel decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), può accedere ai dati statistici di natura epidemiologica e di attività che costituiscono il quadro di riferimento degli interventi sanitari e sociali del territorio di riferimento, al fine di sviluppare la consapevolezza nei cittadini dell'incidenza degli stili di vita corretti e della salubrità dell'ambiente sulla salute.
8. Al fine di assicurarne la operatività e favorire la partecipazione dei cittadini la zona-distretto o la società della salute, ove costituita, mette a disposizione del comitato di partecipazione locali idonei per le attività ordinarie, gli incontri pubblici e i convegni e seminari sul tema della salute.
9. In ciascuna società della salute, nominata dall'assemblea della società della salute, è istituita la consulta del terzo settore dove sono rappresentate le organizzazioni del volontariato e del terzo settore che sono presenti in maniera rilevante nel territorio e operano in campo sanitario e sociale.
10. La consulta del terzo settore elegge al proprio interno il presidente ed esprime proposte progettuali per la definizione del piano integrato di salute.
11. Al fine di assicurare un confronto diretto con la popolazione, le zone distretto e le società della salute promuovono almeno due incontri pubblici all'anno, in cui è assicurata la presenza dell'assessore regionale competente per il diritto alla salute, del direttore generale dell'azienda unità sanitaria locale e dell'azienda ospedaliero-universitaria, nonché del direttore della programmazione di area vasta e della conferenza zonale integrata. ”.

Art. 5

Norme di prima applicazione. Inserimento dell'articolo 16 quinquies nella l.r. 40/2005

1. Dopo l'articolo 16 quater della l.r. 40/2005 è inserito il seguente:

“ Art. 16 quinquies - Norme di prima applicazione

1. I comitati di partecipazione di zona-distretto sono costituiti, o si adeguano alle disposizioni di cui all'articolo 16 quater, entro il 30 marzo 2018.

2. Il Consiglio dei cittadini per la salute e i comitati aziendali di partecipazione iniziano ad operare dall'anno 2018 e, comunque, non oltre la data del 30 giugno 2018. ”.

Art. 6

Nomine. Modifiche all'articolo 143 bis della 40/2005

1. Al comma 1 dell'articolo 143 bis della l.r. 40/2005 dopo le parole: “ *agli articoli,* ” sono inserite le seguenti: “ *16 bis,* ”.

Art. 7

Norma finanziaria

1. Agli oneri di cui all'articolo 16 bis della legge regionale 24 febbraio 2005, n. 40 (Disciplina del servizio sanitario regionale), stimati in euro 48.000,00 per ciascuno degli anni 2018 e 2019, si fa fronte con gli stanziamenti della Missione 13, Programma 01, Titolo 1 “Spese correnti” del bilancio di previsione 2017 – 2019, annualità 2018 e 2019.

2. Agli oneri relativi agli esercizi successivi si fa fronte con legge di bilancio.

3. Dalle restanti norme della presente legge non derivano maggiori oneri a carico del bilancio regionale. Le aziende sanitarie provvedono alla copertura dei rimborsi spese di cui all'articolo 16 ter, comma 6, della l.r. 40/2005, senza oneri aggiuntivi a carico del bilancio regionale.

Art. 8

Abrogazioni

1. Gli articoli 64 ter e 71 undecies della l.r. 40/2005 sono abrogati.

