



Regione Toscana

Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2022



**Osservatorio regionale
Carta dei Servizi
pubblici sanitari - 2022**



Regione Toscana

26

A cura di
Regione Toscana Giunta Regionale
Direzione Sanità, welfare e coesione sociale

Redazione

Roberta Bottai
Annalisa Berti
Francesca Micalizzi

Hanno collaborato per il capitolo 5 "Relazioni aziendali":

Azienda USL Toscana Nord Ovest: Roberto della Cerra, Laura Bruschi
Azienda USL Toscana Centro: Lucia Santucci
Azienda USL Toscana Sud Est: Leopoldo Ghelardi, Monica Mandanici, Stefania Massaini, Antonella Mucelli
AOU Pisana: Paolo Garzella, Simonetta Gerali, Maria Grazia Trivellini
AOU Senese: Alessandra Sestini
AOU Careggi: Paola Gioachin
AOU Meyer: Daniela Papini
Fondazione Monasterio: Elisabetta Donnini
ISPRO: Simona Benedetti

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2021

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

Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari: 2022/a cura di Regione Toscana, Direzione Sanità, welfare e coesione sociale; redazione di Roberta Bottai, Annalisa Berti e Francesca Micalizzi presentazione di Simone Bezzini. - Firenze: Regione Toscana, 2022

1. Toscana <Regione>. Direzione Sanità, welfare e coesione sociale 2. Bottai, Roberta 3. Berti, Annalisa 4. Micalizzi, Francesca 5. Bezzini, Simone

362.109455

Aziende sanitarie locali - Carte dei servizi - Applicazione - Monitoraggio - Toscana - Libri elettronici
CIP

Distribuzione gratuita

Indice

Presentazione	6
Introduzione	7
1. SISTEMA CARTA	10
1.1 Adozione ed aggiornamento.....	10
2. TUTELA E PARTECIPAZIONE	11
3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ	26
3.1 URP.....	27
3.2 CUP.....	28
3.3 Consenso informato.....	29
3.4 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio.....	30
3.5 Indicatori di qualità.....	31
4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE	33
5. RELAZIONI AZIENDALI	36
APPENDICE	52
A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS	52

Presentazione

Simone Bezzini

Assessore al 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, l'umanizzazione dei luoghi e dei percorsi di cura, 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 negli anni una serie di strumenti e di iniziative per incrementare una "cultura della partecipazione e dell'ascolto". In questo contesto si sono sviluppati l'osservatorio dei reclami, le indagini di qualità, gli organismi di partecipazione, il sistema di tutela, l'Accademia del cittadino, gli strumenti di valutazione partecipata.

La Toscana è stata tra le prime regioni italiane a prevedere, attraverso una legge regionale dedicata, la L. R. n. 75/2017, un riordino complessivo in materia di partecipazione e di tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Sono stati disciplinati gli strumenti di partecipazione di livello regionale, aziendale e di zona-distretto, prevedendo la costituzione del Consiglio dei cittadini per la salute e dei Comitati di partecipazione aziendali e di zona distretto. Questi organismi di partecipazione sono composti da persone impegnate nell'associazionismo sociale e nel volontariato.

Con la L. R. n. 75/2017 si vuole promuovere la cultura della partecipazione dei cittadini ai processi di sviluppo dei servizi socio-sanitari, raccogliendo i bisogni di salute delle comunità locali, coinvolgendoli nel processo decisionale e di monitoraggio e progettando l'offerta più adeguata, assicurando un processo integrato di consultazione, dialogo e confronto tra istituzioni e cittadini, per pianificare e programmare servizi socio sanitari di qualità.

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 L. R. n. 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** (DGR 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 DGR 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.

E' 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 erano presenti comitati di partecipazione, che riuniscono rappresentanti dei cittadini e categorie di malati. Tali comitati svolgevano 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 DGR 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 n. 84/2015, di modifica della L. R. n. 40/2005, ha modificato l'assetto organizzativo del Servizio sanitario regionale, accorpando le precedenti Aziende USL in tre nuove Aziende.

I dati dell'Osservatorio dal 2017 sono riferiti alle sette aziende sanitarie; Azienda USL Toscana Nord Ovest, Azienda USL Toscana Centro, Azienda USL Toscana Sud Est, AOU Pisana, AOU Senese, AOU Careggi, AOU Meyer, e agli altri due enti del SSR: Fondazione Monasterio ed ISPRO.

E' entrato 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, viene maggiormente aggiornata annualmente.

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.

TABELLA 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	%
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Data dell'ultimo aggiornamento:	semestrale	annuale	annuale	annuale	annuale	annuale	semestrale	annuale	annuale		
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Percentuale media aziendale di rispondenza ai criteri della check list Carta dei diritti del bambino in Ospedale	NR	95	100	100	100	80	90	100	NP		95%

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 e delle indagini di soddisfazione, della partecipazione, e dell'accoglienza.

I Comitati di Partecipazione aziendali sono presenti in tutte le Aziende. Tali comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini categorie di malati e associazioni di tutela e svolgono 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. Il loro monitoraggio è attivo dal 2008.

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.

E' 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.

E' 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: Forum delle malattie rare di cui alla DGR n. 796/2001(1); Consulta regionale della salute mentale di cui alla DGR n. 1016/2007(1); Rete senologica facente parte della Rete oncologica regionale di cui alla DGR n. 268/2019 (1); Rete regionale per Alzheimer (1); Consulta regionale per la disabilità (1, attualmente in fase di costituzione).

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

Con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 105 del 23.04.2021 è stato rinnovato e il 09.06.2021 si è tenuta la prima seduta di insediamento del nuovo Consiglio dei Cittadini dove ci sono state le elezioni per la Vicepresidenza e l'Ufficio di coordinamento.

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.

In cinque aziende i Comitati di partecipazione collaborano con i comitati delle Società della Salute. Su tutto il territorio della Toscana ci sono 151 associazioni di volontariato che fanno parte dei comitati di partecipazione, mentre sono 43 le associazioni di tutela che ne fanno parte. In tutte le aziende il Comitato di partecipazione collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi e in sei aziende effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali, e in 5 aziende sono svolte secondo la metodologia validata da Agenas (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei presidi.

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 L.R. 75/2017.

Nelle aziende sanitarie operano inoltre le Commissioni Miste Conciliative delle ex aziende sanitarie. Nel 2021 le CMC sono presenti in 7 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%
Relativi a:	accoglienza	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
	tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
	Partecipazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
	indagini di soddisfazione	NO	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	78%
Altro	NO	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	44%
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	67%
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	56%

TABELLA 2.2. - TUTELA - CMC

Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	78%
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa	NR	18	0	0	8	0	0	0	0	26
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)	NR	120	0	0	83	NR	NR	NR	NR	203

TABELLA 2.2A - Sistema di partecipazione

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
Sono stati stipulati protocolli d'intesa con associazioni di volontariato e tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
Esiste un Comitato di Partecipazione aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
Se SI, collabora con il/i Comitato/i della Società della Salute	SI	SI	SI	NR	NO	SI	NO	NO	SI	56%
Se no, l'azienda si avvale del/dei Comitato/i della Società della Salute	NR	NR	NR	NR	NO	NR	NO	NO	NR	0%
Quante associazioni di volontariato ne fanno parte	10	15	16	28	22	43	6	4	7	151
Quante associazioni di tutela ne fanno parte	6	2	6	2	3	3	17	2	2	43
Quante nuove associazioni sono entrate nell'ultimo anno?	0	0	1	0	1	2	1	0	0	5
Collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
Effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	67%
Se SI, secondo la metodologia validata da AGENAS (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei P.O.	SI	SI	NR	SI	SI	SI	NO	NR	NP	56%
Ha adottato un regolamento interno basato sugli indirizzi regionali	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NR	SI	78%

TABELLA 2.2B - Sistema di partecipazione

AZIENDA	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie
ASL TOSCANA CENTRO	
ASL TOSCANA NORD-OVEST	informatizzazione del mondo associativo, accoglienza, PASS
ASL TOSCANA SUD-EST	
AOU PISANA	
AOU SENESE	liste di attesa, trasparenza, Cup, reclami e Pronto soccorso
AOU CAREGGI	Accoglienza e informazione ai pazienti, totem informativi
AOU MEYER	Progettualità Family Center – Ristorazione
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	Accoglienza-tutela del cittadino- supporto ad utenti stranieri
ISPRO	Prevenzione e riabilitazione oncologica, psiconcologica, sostegno,tutela,informazione

TABELLA 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo

DIRITTO AL RECLAMO	Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo
ASL TOSCANA CENTRO	Informazioni sul sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori Call center e Front Office
ASL TOSCANA NORD-OVEST	modulistica specifica a disposizione sul sito, iniziative tramite Comitato di partecipazione.
ASL TOSCANA SUD-EST	Con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, mediante sito web
AOU PISANA	Manifesti, numero verde
AOU SENESE	Sito web, carta dei servizi
AOU MEYER	Formazione volontari, formazione neo-assunti
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	massima diffusione informativa su pubblica tutela: cartellonistica-sito web aziendale-pagina social aziendale- eventi
ISPRO	Carta dei Servizi e Sito Web Aziendale

Per quanto riguarda l'esercizio della tutela degli utenti, dal 2016 abbiamo la DGR n. 996, che ha approvato le 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.

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. 21/2018 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.

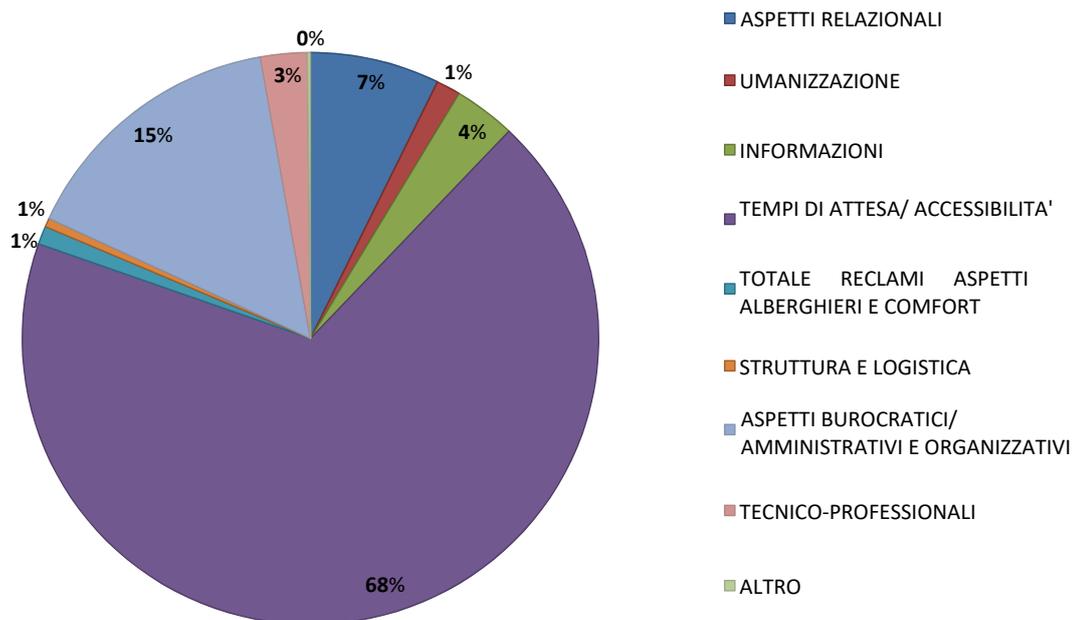
Nell'anno 2021 i reclami sono stati 5656 (1,54 per 1000 abitanti) mentre l'anno precedente sono stati 3415 (0,91 per 1000 abitanti).

E' 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.

Rispetto agli anni precedenti, dobbiamo precisare che, nel 2021, in questa tipologia sono stati registrati anche i reclami relativi ai tempi di attesa per i referti sui tamponi Covid, ai tempi di attesa per i "fine isolamento" a seguito di tampone negativo, e i reclami per i tempi di attesa per le vaccinazioni Covid, che sono stati numerosi.

Se andiamo a considerare i reclami registrati nell'anno 2021 a livello regionale (grafico 2.1) vediamo che la categoria più rilevante è stata quella dei tempi di attesa e accessibilità con il 68% del totale dei reclami. Segue la categoria burocratico-amministrativi e organizzativi con il 15%, la categoria aspetti relazionali con il 7%. Seguono poi con il 4% le informazioni mentre gli aspetti tecnico professionali sono il 3%. Poi ci sono umanizzazione e gli aspetti alberghieri e comfort con la percentuale dell'1% ciascuno. Ultima tipologia struttura e logistica con l'1%.

GRAFICO 2.1. - TUTELA - 2021 - Reclami pervenuti all'URP per tipologia



La classificazione dei reclami, approvata con DGR n. 1366/2003, permette di analizzare nel dettaglio le varie tipologie.

Per i reclami collegati ai tempi di attesa/accessibilità (3862 reclami, il 68% del totale): 1947 sono riferiti ai tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche; per l'accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP) i reclami nell'ambito di questa tipologia sono 913; 571 per i tempi di attesa per consegna cartella clinica documentazione in genere; per quanto riguarda la mancata erogazione della prestazione i reclami sono 145 e per i tempi di attesa per erogazione presidi, ausili e farmaci sono 75.

In merito agli aspetti burocratici e amministrativi (866 il 15% del totale) 268 reclami riguardano i ticket, 98 l'errore nella prenotazione della prestazione, 51 la poca chiarezza delle procedure amministrative.

I dati mostrano che per quanto riguarda i reclami collegati agli aspetti relazionali (411 reclami, il 7% del totale): 125 reclami interessano i rapporti con il personale medico dipendente; 66 reclami i rapporti con il personale medico convenzionato, 66 istanze i rapporti con il personale infermieristico. I reclami per problematiche relazionali con amministrativo ad immediato contatto con i cittadini sono 60 casi.

Relativamente alle informazioni (196 reclami il 4% del totale), 66 riguardano le informazioni di tipo sanitario, 44 le informazioni di tipo organizzativo, e 16 di tipo amministrativo.

Per quanto riguarda gli aspetti tecnico-professionali (143 il 3% del totale) 20 sono riferiti a presunti ritardi diagnostici.

I reclami relativi all'umanizzazione (77 reclami, l'1% sul totale) interessano principalmente le problematiche collegate agli orari delle visite di familiari e conoscenti (13), a seguire la tipologia altro.

In merito agli aspetti alberghieri e di comfort (58 reclami, l'1% 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 (28, l'1% del totale) interessano soprattutto la dislocazione territoriale dei servizi e la modalità dei trasporti per raggiungere i servizi.

TABELLA 2.4 - TUTELA – Tipologie reclami confronto con l’anno precedente

Totale reclami pervenuti	2020		2021	
	Numero	%	Numero	%
	3415		5656	
ASPETTI RELAZIONALI	382	11%	411	7%
UMANIZZAZIONE	63	12%	77	1%
INFORMAZIONI	221	13%	196	4%
TEMPI DI ATTESA/ACCESSIBILITA'	1768	14%	3862	68%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	79	15%	58	1%
STRUTTURA E LOGISTICA	27	16%	28	1%
ASPETTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	573	17%	866	15%
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	278	18%	148	3%
ALTRO	25	19%	10	0%

TABELLA 2.5 - TUTELA – Tipologie reclami dettagli 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	4313	385	434	80	371	50	9	5	9	5656
ASPETTI RELAZIONALI	153	74	106	23	39	11	0	2	3	411
UMANIZZAZIONE	28	11	15	2	17	4	0	NR	0	77
INFORMAZIONI	54	48	66	1	15	10	2	NR	0	196
TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITA'	3524	100	124	34	72	7	1	NR	0	3862
TOTALE RECLAMI ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	14	12	11	6	14	0	0	1	0	58
STRUTTURA E LOGISTICA	9	9	7	0	3	0	0	NR	0	28
ASPETTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	531	68	70	1	188	4	1	2	1	866
TECNICO-PROFESSIONALI	0	63	27	13	21	14	5	NR	5	148
ALTRO	0	NR	8	NR	2	NR	0	NR	0	10

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	153	74	106	23	39	11	0	2	3	411
Riconoscibilità operatori	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Rispetto divieto del fumo	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Rapporti con il personale medico dipendente	25	15	49	11	17	6	0	2	0	125
Rapporti con il personale medico convenzionato	24	19	23	0	0	0	0	0	0	66
Rapporti con il personale infermieristico / tecnico sanitario	9	18	19	12	6	2	0	0	0	66
Rapporti con altre professioni sanitarie	0	7	5	0	0	2	0	0	0	14
Rapporti con il personale amministrativo ad immediato contatto con i cittadini	27	9	8	0	16	0	0	0	0	60
Altro	66	4	2	0	0	0	0	0	0	72

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	28	11	15	2	17	4	0	NR	0	77
Rispetto privacy	0	3	2	1	3	1	0	0	0	10
Rispetto della sofferenza e momento morte	3	1	2	1	6	0	0	0	0	13
Orari delle visite di familiari e conoscenti	13	4	5	0	0	1	0	0	0	23
Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali	3	0	1	0	0	0	0	0	0	4
Altro	9	3	4	0	8	2	0	0	0	26

TABELLA 2.6.3 - TUTELA – Dettaglio reclami su informazioni

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	54	48	66	1	15	10	2	0	0	196
Leggibilità della documentazione	38	1	0	0	0	0	0	0	0	39
Informazione telefonica	12	8	2	0	1	0	0	0	0	23
Informazioni di tipo sanitario	0	12	34	0	13	7	0	0	0	66
Informazioni di tipo organizzativo	0	13	26	1	0	2	2	0	0	44
Informazioni di tipo amministrativo	0	12	3	0	1	0	0	0	0	16
Adeguatezza e completezza segnaletica	1	2	0	0	0	1	0	0	0	4
Altro	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2

TABELLA 2.6.4 - TUTELA – Dettaglio reclami su tempi di attesa/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'	3524	100	124	34	72	7	1	0	0	3862
Accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP)	853	31	4	22	3	0	0	0	0	913
Accessibilità alla prenotazione allo sportello	0	3	6	0	0	0	0	0	0	9
Tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche	1846	19	27	12	42	1	0	0	0	1947
Tempi di attesa per ricovero	89	6	6	0	0	1	1	0	0	103
Tempi di attesa per consegna cartella clinica documentazione in genere	529	9	21	0	12	0	0	0	0	571
Tempi di attesa per erogazione presidi, ausili, farmaci	60	7	8	0	0	0	0	0	0	75
Tempi di attesa al Pronto soccorso	9	4	11	0	5	0	0	0	0	29
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici dipendenti	12	0	6	0	3	1	0	0	0	22
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici convenzionati	19	2	4	0	0	0	0	0	0	25
Tempi di attesa arrivo del mezzo di soccorso	0	1	5	0	0	0	0	0	0	6
Orari di apertura dei servizi	0	2	3	0	0	0	0	0	0	5
Mancata erogazione della prestazione	107	14	17	0	3	4	0	0	0	145
Altro	0	2	6	0	4	0	0	0	0	12

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	14	12	11	6	14	0	0	1	0	58
Orari	0	9	1	0	1	0	0	0	0	11
Condizioni igieniche, pulizia	6	1	3	2	5	0	0	0	0	17
Qualità mensa	0	0	1	4	2	0	0	1	0	8
Arredi	2	1	0	0	1	0	0	0	0	4
Spazi	6	1	3	0	4	0	0	0	0	14
Altro	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4

TABELLA 2.6.6 - TUTELA – Dettaglio reclami su struttura e logistica

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	9	9	7	0	3	0	0	0	0	28
Dislocazione territoriale dei servizi / modalità trasporti per raggiungere i servizi	7	2	1	0	0	0	0	0	0	10
Barriere architettoniche	2	3	3	0	0	0	0	0	0	8
Parcheggi	0	4	0	0	2	0	0	0	0	6
Altro	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4

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	531	68	70	1	188	4	1	2	1	866
Ticket	78	41	9	0	139	1	0	0	0	268
Chiarezza delle procedure amministrative	0	12	36	0	2	1	0	0	0	51
Errore nella prenotazione della prestazione	80	6	6	1	3	0	0	2	0	98
Smarrimento protesi	1	5	1	0	3	0	0	0	0	10
Smarrimento altri oggetti personali	0	4	3	0	19	2	0	0	0	28
Altro	372	0	15	0	22	0	1	0	1	411

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	0	63	27	13	21	14	5	0	5	148
Presunte omissioni diagnostiche	0	4	8		4	0	1	0	0	17
Presunti ritardi diagnostici	0	10	5	2	2	0	1	0	0	20
Presunti errori diagnostici	0	1	1	0	4	1	1	0	0	8
Presunta mancata terapia	0	1	2	0	2	0	0	0	0	5
Presunto ritardo nella terapia	0	12	2	0	2	1	0	0	0	17
Presunto errore nella terapia	0	2	2	0	1	2	0	0	0	7
Presunto mancato intervento chirurgico	0	1	0	0	1	2	0	0	0	4
Presunto ritardato intervento chirurgico	0	0	0	5	0	0	0	0	0	5
Presunto errore nell'intervento chirurgico	0	1	0	4	2	0	0	0	0	7
Prelievi	0	1	1	0	0	0	1	0	0	3
Cadute durante presa in carico da parte operatore sanitario	0	1	2	0	0	0	0	0	0	3
Piaghe da decubito	0	0	1	2	0	3	0	0	0	6
Infezione	0	1	0	0	2	1	0	0	0	4
Altro	0	28	3	0	1	4	1	0	5	42

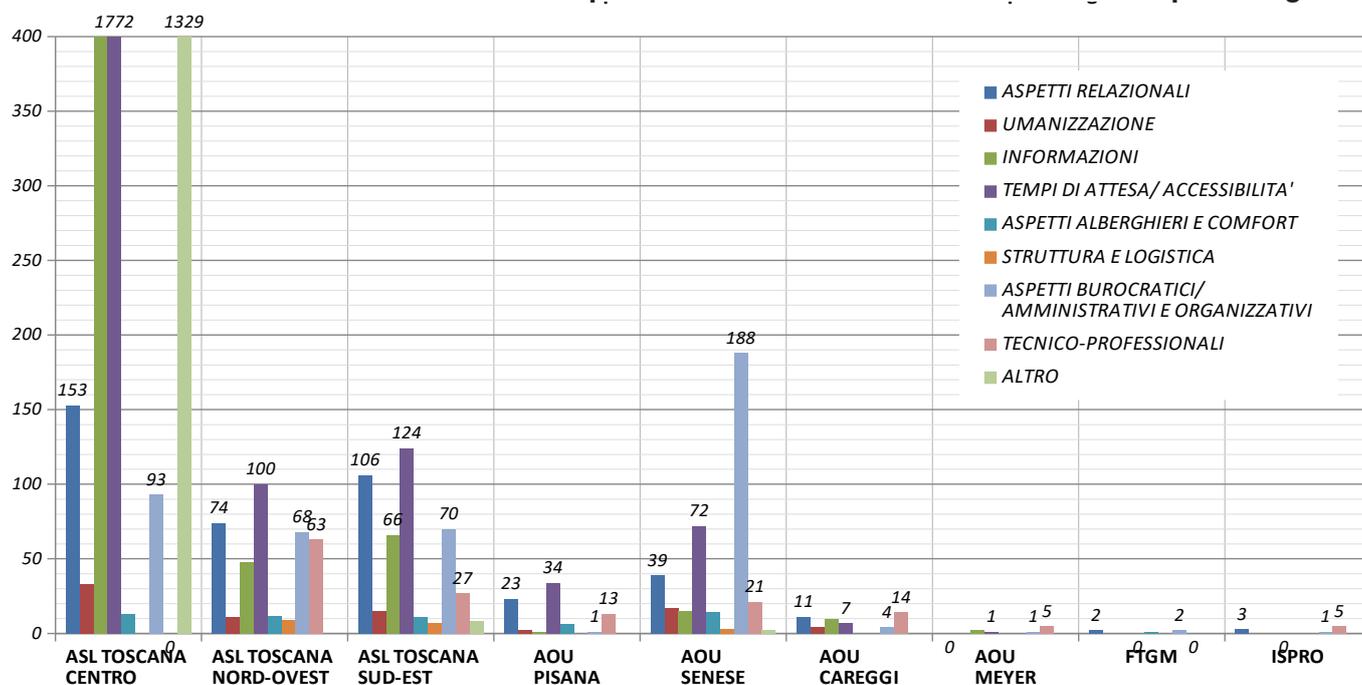
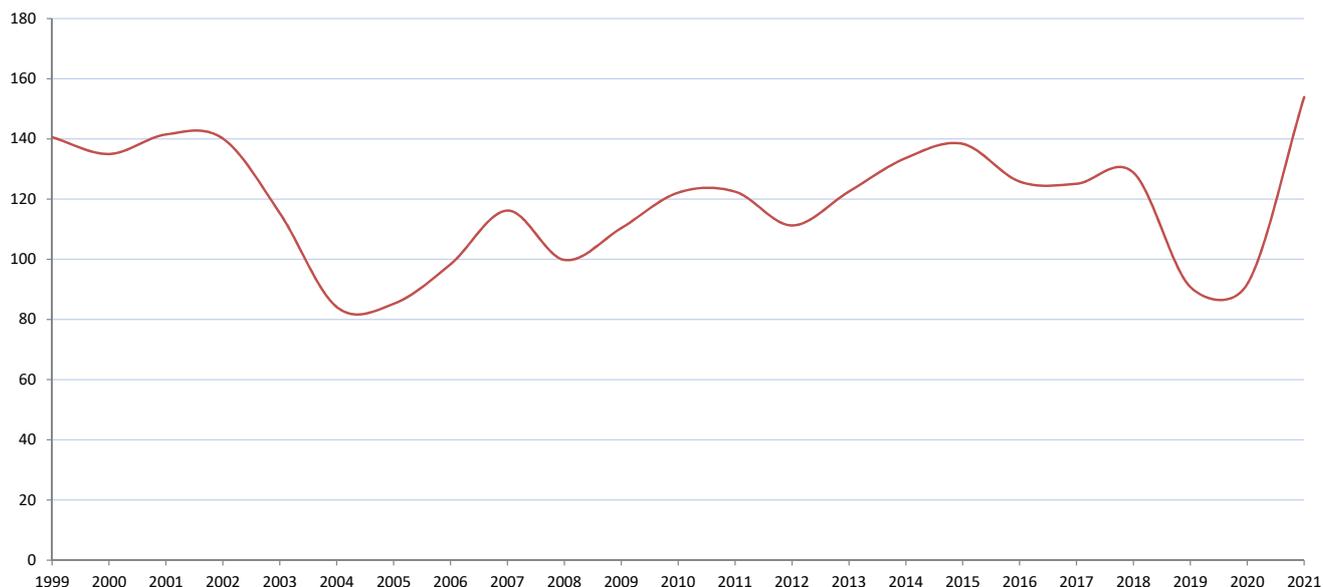
GRAFICO 2.2 - TUTELA – 2021 - Reclami pervenuti alle Aziende - numero assoluto per categoria


GRAFICO 2.3 - TUTELA – 2021 - Totale reclami pervenuti in relazione ai residenti



Il grafico 2.2 riportano la distribuzione del numero di reclami nelle aziende USL, mentre il grafico 2.3 mostra l'andamento regionale dei reclami in relazione ai residenti dal 1999 al 2021.

La corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda è stato mediamente del 71%.

Le prese in carico sono state complessivamente 42207. Ne sono state registrate in particolare 21918 nell'Asl Toscana Centro, 4160 nell'Asl Toscana Nord Ovest e 10241 nell'Asl Toscana Sud Est. Solo 26 reclami risultano trasmessi alle Commissioni miste conciliative e 5 reclami al Difensore civico regionale.

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 660 riconoscimenti positivi per i servizi erogati, in particolare: AOU Careggi (315), l'azienda USL Toscana Sud Est (87) l'azienda USL Toscana Nord Ovest (73) e la USL Toscana Centro (20).

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.

Alcune aziende hanno attivato azioni di miglioramento a seguito dell'analisi dei reclami. Queste hanno riguardato vari aspetti, tra i quali l'adeguamento delle informazioni, l'accesso ai servizi dopo la riorganizzazione gestione refertazione in pandemia da Covid19.

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	4313	385	434	80	371	50	9	5	9	5656
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	NR	9	0	0	5	0	0	0	0	14
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	NR	75	70	NR	78	35	65	NR	100	71
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	NR	30	70	27	36	30	30	30	10	33
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	NR	95	75	NR	55	50	80	100	100	79
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale	NR	5	0	0	NR	0	0	0	0	5
Reclami anonimi	NR	5	3	NR	0	0	0	0	0	8
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	95	95	90	0	0	NR	90	100	0	59
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	21918	4160	10241	1284	263	1472	109	450	2310	42207
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	NR	630	3198	1311	256	83	173	5	55	5711
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	7
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	22	73	87	24	72	315	46	5	16	660
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	NO	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	2
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	7

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		4313	385	434	80	371	50	9	5	9	5656
Reclami presentati da:	Cittadino interessato	NR	201	272	58	249	22	0	5	7	814
	Parente	NR	161	107	12	112	16	9	0	2	419
	Associazione di volontariato o tutela	NR	18	12	6	3	2	0	0	0	41
	Altro	NR	5	43	4	7	10	0	0	0	69
Distribuiti come segue:	Relativamente a servizi territoriali	1504	101	190	NR	0	0	0	0	3	1798
	Relativamente a servizi ospedalieri	764	249	214	NR	369	50	9	4	3	1662
	Altro	2045	35	30	NR	0	0	0	1	0	2111
reclami riguardanti strutture accreditate in rapporto contrattuale con l'azienda		NR	20	4	NR	NP	NP	NP	NP	NP	24

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

AZIENDA	NUMERO E DESCRIZIONE
ASL TOSCANA CENTRO	1, adozione form sul sito ai fini della semplificazione
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Incontri col personale delle strutture direttamente coinvolte, ulteriore coinvolgimento dell'utenza. Effettuate visite guidate con associazioni per barriere architettoniche NOA.
ASL TOSCANA SUD-EST	10, info CUP/sportelli – potenziamento informazioni Covid telefoniche e su sito web – raccordo operativo URP e Dipartimento Prevenzione – accesso hub vaccinali – organizzazione vaccinazioni – formazione su tematiche relazionali
AOU PISANA	8, Aumentare gli incontri con la psicologia clinica ;incrementare l' orario di accettazione
AOU SENESE	3, procedura sulla conservazione degli effetti personali dei pazienti ricoverati in Pronto soccorso e osservazione breve intensiva. Procedura per distribuzione dei pasti per i pazienti ricoverati in Pronto soccorso. Introduzione di tampone antigenico per ridurre i tempi di accesso del caregiver delle partorienti
AOU CAREGGI	2
FTGM	1, intensificati controlli da parte di personale interno preposto all'accoglienza in ospedale
ISPRO	5, Richiamo al rispetto etico e deontologico del professionista/Cambiamento sequenza di chiamata per accettazione

GRAFICO 2.4 - TUTELA – 2021 - Reclami pervenuti - Totale regionale numero assoluto

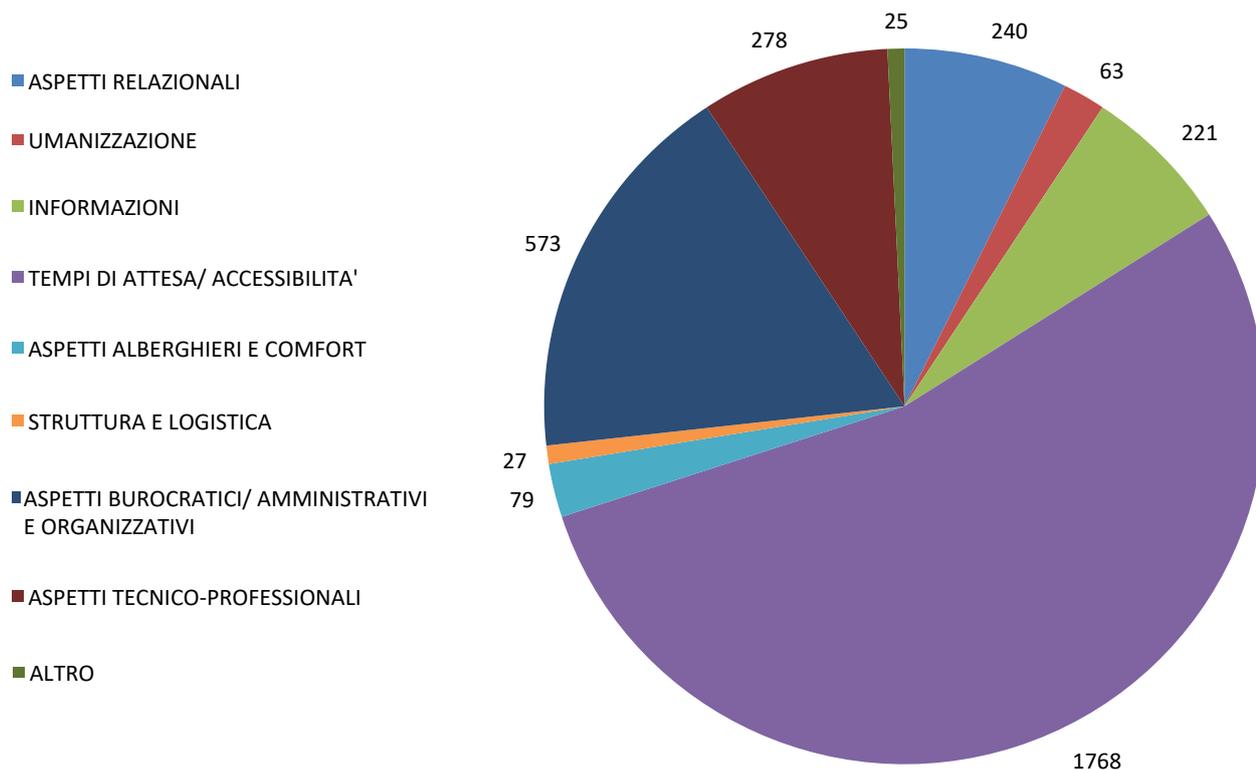
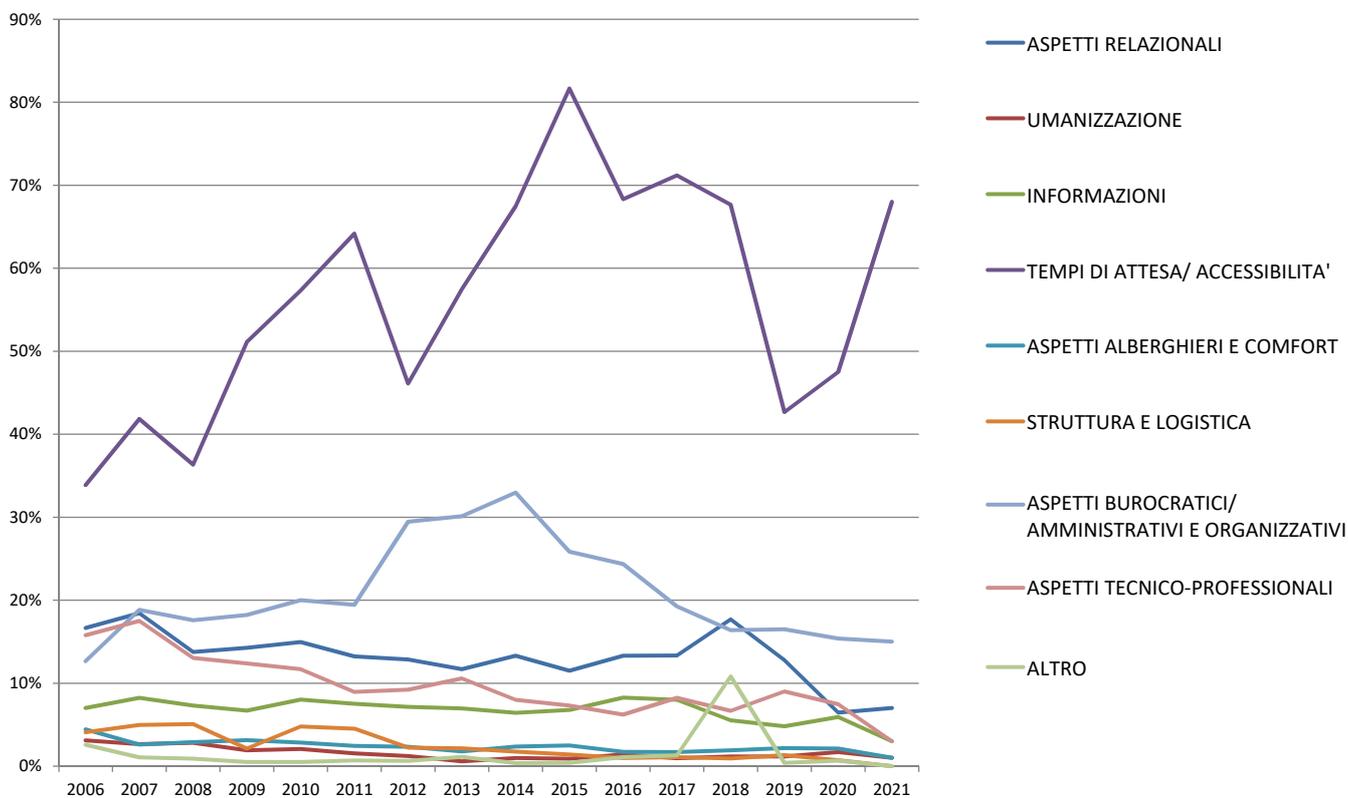


GRAFICO 2.5 - TUTELA – 2021 - Totale reclami rispetto alla popolazione - andamento temporale



3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

3.1 URP

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è presente in tutte le aziende, e tutte effettuano l'apertura pomeridiana.

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. In due aziende è attivo un numero verde.

L'apertura del front office URP (sportello e/o telefono) è superiore a 36 ore settimanali in tutte le aziende. L'orario continuato una o più volte a settimana è garantito in tutte le aziende, l'apertura di sabato in 7 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte le aziende, la chiusura dopo le 17 in 7. 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 nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino.

In sei aziende esiste un segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito dall'operatore non è attivo.

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, 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, informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro).

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 2021 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (9 aziende), disdire prenotazioni (9), ritirare referti (8), pagare il ticket (8), cambiare il proprio medico (5).

E' possibile fare il download della modulistica dai totem PuntoSi in 7 aziende.

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).

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	%
Esiste un ufficio relazione con il pubblico (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	SI	NO	8	89%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
apertura di sabato	SI	NO	SI	SI	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	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%
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%
Esiste un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Esiste un numero verde	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	2	22%
Esiste una segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito da operatore non è attivo?	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	6	67%
Nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%

Grafico 3.1 - Servizi web - Anno 2021

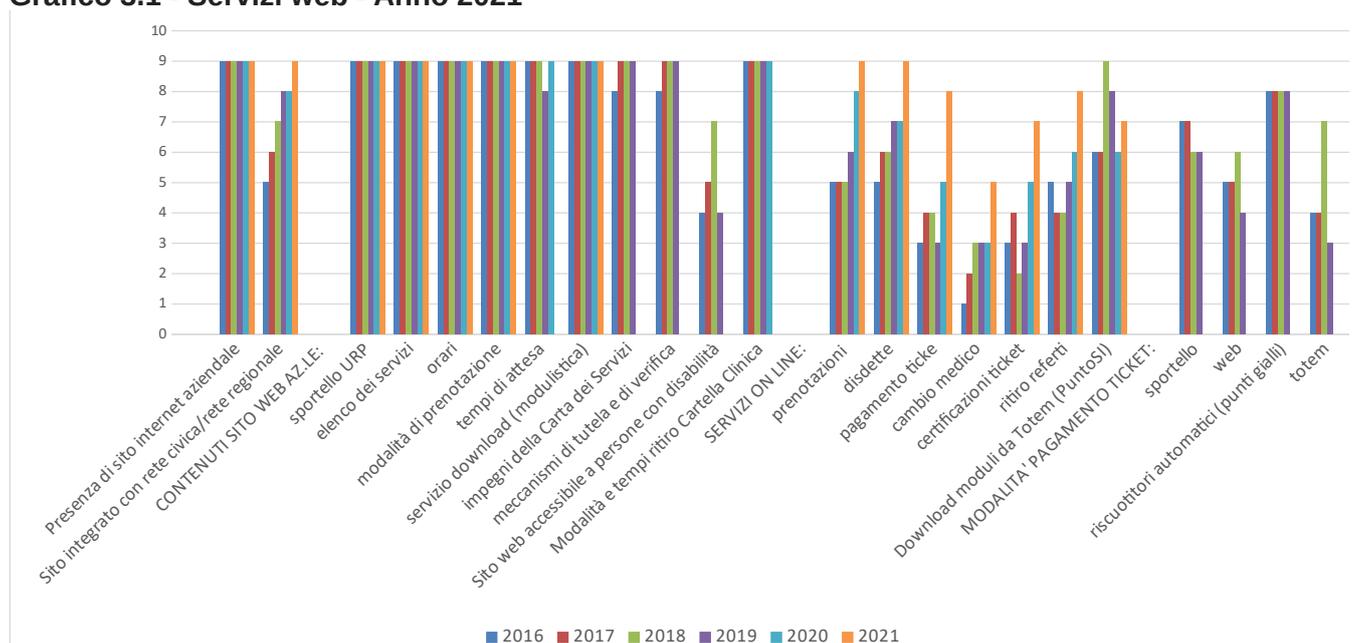


TABELLA 3.2. – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Servizi web	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	%
Presenza di sito internet aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Il sito è integrato con la rete civica e la rete regionale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti:											
sportello URP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
elenco dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
orari	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
modalità di prenotazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
servizio download (modulistica)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: "Informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Servizi on line:											
prenotazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
disdette	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
pagamento ticke	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%
cambio medico	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	5	56%
certificazioni ticket	SI	SI	SI	NP	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%
ritiro referti	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Altro	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	4	44%
Possibilità Download modulistica da Totem (PuntoSI)	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	7	78%

TABELLA 3.3. – 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	%
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP	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	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
chiusura dopo le 17	SI	NO	SI	SI	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	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%
totem	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	3	33%
farmacia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	7	78%
proprio MMG	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	6	67%
specialista ambulatoriale	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	7	78%

3.2 CUP

Al **CUP, Centro unico di prenotazione, oggi CUP2.0**, si accede in varie modalità:

- on line dal portale regionale: <https://prenota.sanita.toscana.it/>
- telefonicamente attraverso i recapiti dei cup aziendali
- presso gli sportelli CUP presenti nelle sedi indicate da ogni azienda sanitaria
- presso le farmacie pubbliche e private aderenti alle convenzioni regionali per i servizi al cittadino (prenotazione, disdetta, pagamento ticket)

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 8 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte, la chiusura dopo le 17 in 7 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	%
% referti ritirati on-line	NR	NR	50	50	29	30	7	5	0	17%	
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	98	NR	90	90	97	80	100	78	100	91%	
Procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici	SI	NR	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NP	6	67%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	100	100	100	100	28	100	100	92%	
% agende aperte sul totale delle agende	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	
% 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)	90	NR	90	91	94	96	77	95	86	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)	95	NR	90	80	94	97	72	96	86	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%

La percentuale dei referti ritirati on-line è del 27%.

Sono sei le aziende che hanno dichiarato di avere una procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici.

Sono otto le aziende che hanno un protocollo che prevede in caso di intervento programmato, un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni.

3.3 Consenso informato

Tutte le aziende hanno definito le procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza all'interno del reparto.

Il 91% dei pazienti dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza.

In tutte le aziende all'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato.

TABELLA 3.5. – 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 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%
% 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	NR	NR	NR	NR	NR	NR	73	96	NP	91%	
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%
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%

3.4 Medicina d'iniziativa e raccordo ospedale territorio

I percorsi per il diabete sono garantiti in 8 aziende e per lo scompenso cardiaco sono garantiti in 7 aziende; il percorso per la BPCO lo è in 8 aziende, 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 5 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 8 aziende.

Risulta la predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse in 8 aziende. Il grafico 3.2 evidenzia l'andamento di questi aspetti nel tempo dal 2014 al 2021.

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 nella maggior parte dei presidi delle aziende.

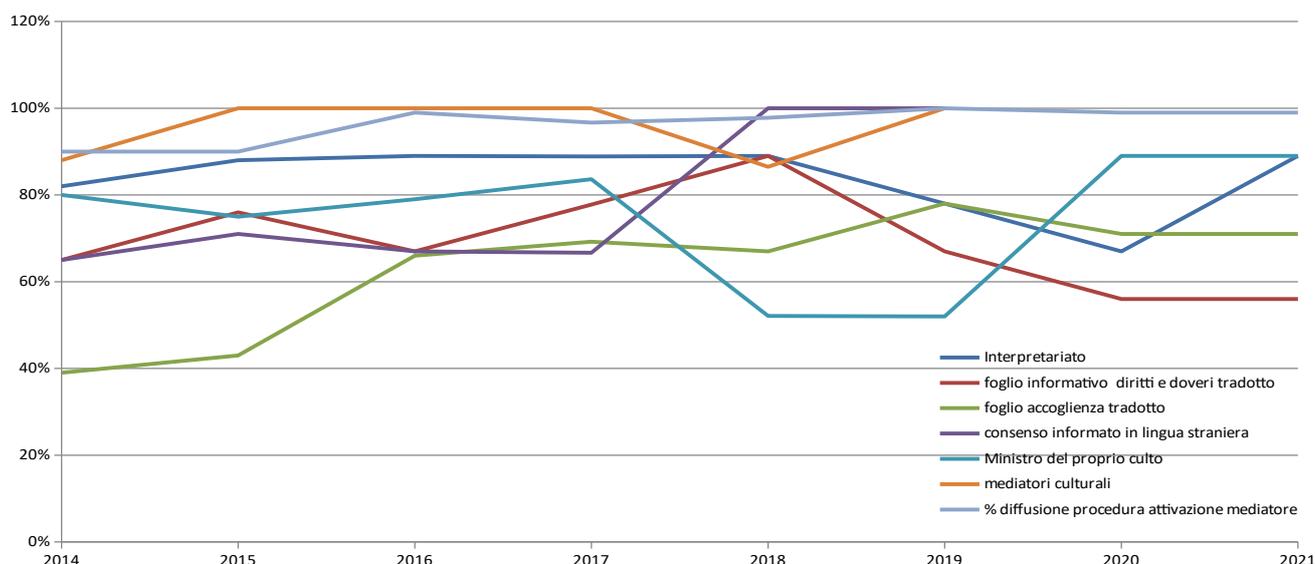
TABELLA 3.6. – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

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	SI	NP	8	89%
scompenso cardiaco	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	7	78%
BPCO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	6	67%
ictus/TIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NO	NP	6	67%
I percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente.	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%
Vengono effettuati corsi per pazienti esperti	NO	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	NP	4	44%
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)	NO	SI	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	5	56%
Coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative (riferirsi alla domanda precedente)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%

TABELLA 3.7. – 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	%
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
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	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
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	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%
Esistenza nel Presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari:	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%
cronico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%
paziente fragile	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NP	7	78%

GRAFICO 3.2. - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2021 - Attenzione alla multiculturalità

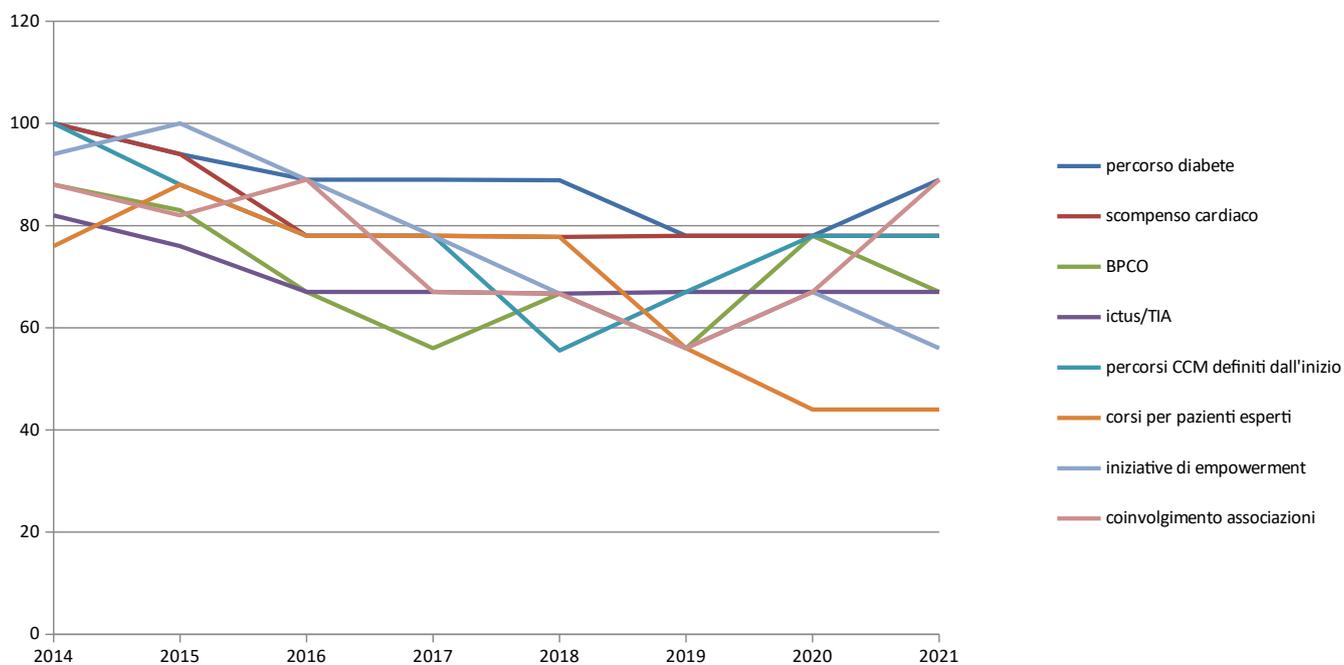


3.5 Indicatori di qualità

E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato in 8 aziende, in tutte le aziende sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera. In 6 aziende è garantita 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 e anche la consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda avviene in tutte le aziende. La percentuale di 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 è del 97%. In tutti i presidi ospedalieri esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto, a richiesta dell'utente. Il grafico 3.3 mostra l'andamento di questi indicatori di attenzione alla multiculturalità dal 2014 al 2021. In tutte le aziende è garantita la procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso. Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta varia da un minimo di 10 giorni ad un massimo di 20 giorni.

TABELLA 3.8. – 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	
										Numero	%
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%
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	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	6	67%
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	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	95%	100%	95%	100%	87%	100%	100%	100%	100%	97%	
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%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	oltre i 20gg	da 11 a 20 gg	da 11 a 20 gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	da 11 a 20 gg	oltre i 20gg	Entro 10 gg	oltre i 20 gg	

GRAFICO 3.3. - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2021 - Chronic Care Model


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.

Nel 90% degli stabilimenti c'è la 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.

Nel 92% degli stabilimenti c'è un menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali. Nell'81 % degli stabilimenti ospedalieri è presente uno sportello bancomat e nell'87% è disponibile un bar, mentre nel 90% degli stabilimenti ci sono distributori automatici di alimenti salutari. Nell'80% degli stabilimenti c'è un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona.

Nel 75% degli stabilimenti è presente la connessione wi-fi nelle zone comuni, mentre è possibile usufruire della televisione nel 90% degli stabilimenti. Nel 54% degli stabilimenti esiste una policy per l'uso dei telefoni cellulari, e nel 66% 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. Una biblioteca o un angolo lettura con libri e riviste accessibile ai degenti e ai familiari è presente nell' 85% degli stabilimenti, nell' 89% degli stabilimenti sono presenti sale di attesa dotate i comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria/rianimazione. Sono previsti accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi, e alla diagnostica per immagini rispettivamente nel 50% e nel 38% degli stabilimenti; mentre al CUP, e all'URP nel 38.

Nel 15% degli stabilimenti sono presenti mappe tattili, mentre nel 61% è previsto un servizio di accompagnatore.

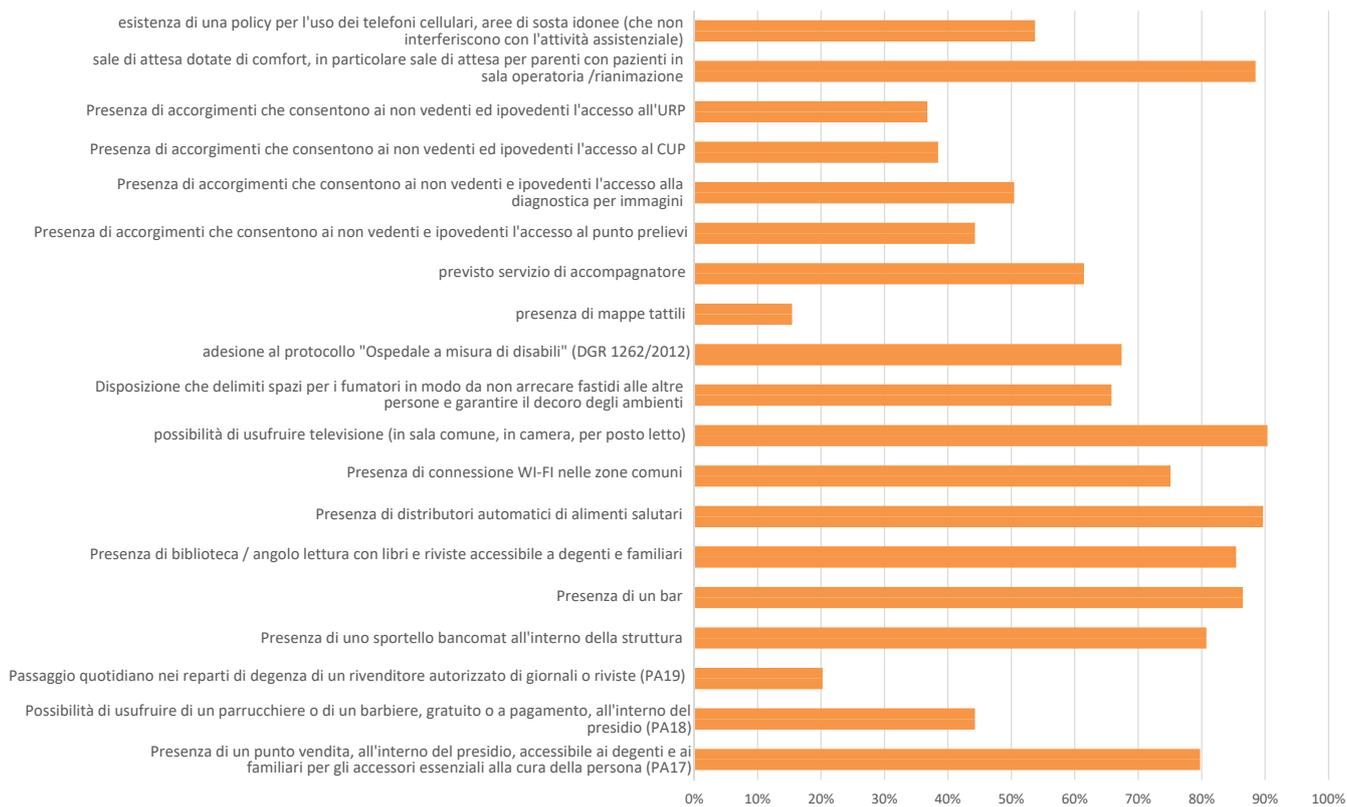
TABELLA 4.1. - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Gestione del vitto

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCAN A NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	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	46%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	90%
Percentuale P.O in cui è disponibile menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali	69%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	92%

TABELLA 4.2. - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Umanizzazione

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA A NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Presenza di un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona (PA17)	23%	69%	46%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	80%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio (PA18)	8%	0%	46%	100%	100%	100%	0%	0%	NP	44%
Passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste (PA19)	8%	23%	31%	100%	0%	0%	0%	0%	NP	20%
Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	38%	54%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	81%
Presenza di un bar	61%	69%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	87%
Presenza di biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenti e familiari	54%	38%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	85%
Presenza di distributori automatici di alimenti salutari	69%	69%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
Presenza di connessione WI-FI nelle zone comuni	15%	46%	15%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	75%
Possibilità di usufruire televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	54%	77%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	90%
Disposizione che delimiti spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	77%	46%	69%	100%	100%	100%	100%	0%	0%	66%
adesione al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	38%	31%	69%	100%	100%	100%	100%	1%	NP	67%
presenza di mappe tattili	8%	31%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	15%
previsto servizio di accompagnatore	15%	38%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	61%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	31%	23%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	NP	44%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	23%	31%	0%	100%	0%	100%	100%	0%	100	50%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	15%	31%	0%	100%	0%	100%	0%	0%	100%	38%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso all'URP	0%	31%	0%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	37%
sale di attesa dotate di comort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria /rianimazione	54%	69%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	89%
esistenza di una policy per l'uso dei telefoni cellulari, aree di sosta idonee (che non interferiscono con l'attività assistenziale)	15%	15%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	NP	54%

Grafico 4.1 - Indicatori di qualità - Anno 2021



5. RELAZIONI AZIENDALI

Azienda UsI Toscana Centro

2021: un anno di importanti cambiamenti per l'azienda USL TC

Con la fine del 2020 e l'inizio dell'anno 2021, i cittadini residenti nel territorio dell'Azienda USL Toscana centro hanno vissuto un cambiamento epocale nell'ambito della prenotazione delle prestazioni sanitarie; hanno assistito all'**arrivo del CUP 2.0**: un sistema unico regionale che ha come obiettivo quello di **rendere l'accesso alle prestazioni semplice e trasparente**.

Le prime prenotazioni ad essere inserite nel nuovo software CUP 2.0 sono state quelle della Libera Professione; con il 2 novembre 2020 erano disponibili 800 agende di prenotazione, che hanno incluso tutta l'offerta dell'attività della libera professione svolta nei presidi dell'azienda USL Toscana centro. Quindi a partire da quella data il cittadino ha potuto scegliere, chiamando il Call Center del Cup aziendale, allo 055 545454, la prestazione in intramoenia in qualsiasi sede.

Dal 1° marzo 2021 la nuova modalità di prenotazione ha interessato la zona pistoiese e della Valdinievole, rendendo prenotabili con ricetta dematerializzata 396 agende. Alla fine del mese di marzo il CUP 2.0 è diventato operativo anche nei comuni della provincia di Prato, consentendo la prenotazione di visite, esami, indagini diagnostiche e garantendo la separazione delle prime visite da quelle di controllo che, sulla base delle indicazioni regionali, devono essere sempre più gestite dallo specialista che ha già preso in carico il paziente, in modo da garantire percorsi assistenziali di folto up più efficienti.

Nell'ambito empoese, comprendendo tutti i comuni delle zone empoese Valdelsa Valdera, il nuovo software CUP 2.0 è stato reso operativo dal 20 aprile in tutte le postazioni aziendali, fisiche e telefoniche, così come nelle farmacie, negli istituti accreditati, presso i medici di medicina generale e nelle Case della Salute. A questo si è aggiunta la modalità on line non solo per prenotare, ma anche per disdire un appuntamento.

Il 29 marzo 2022 si è chiusa, con soddisfazione, la lunga e complessa fase di riorganizzazione, unificazione e diffusione del nuovo sistema di prenotazione CUP 2.0 che è diventato operativo anche nell'area fiorentina e ha permesso ai cittadini di prenotare, avendo in visione tutta l'offerta delle prestazioni sanitarie di primo accesso erogate dall'azienda USL Toscana centro e dall'Azienda ospedaliero universitaria Careggi.

Con l'unificazione del sistema regionale e la continua introduzione di nuove agende, il sistema di **prenotazione attraverso il web**, collegandosi al sito <https://prenota.sanita.toscana.it>, già apprezzato dai cittadini, nel 2021 ha avuto un notevole incremento, con 1.372 prenotazioni nel marzo, 2.063 nell'aprile, 3.601 nel maggio, 2.168 nel giugno, 3.718 nel luglio, 3.634 nell'agosto e ben 5.518 in settembre, 4.690 in ottobre, 4.229 in novembre e 3.940 in dicembre, per un totale di 34.933 prenotazioni in un anno. Con il 2022, il servizio di prenotazione ha avuto un ulteriore impulso, se consideriamo che nel mese di giugno siamo arrivati a 20.865 prenotazioni.

L'anno 2021 è stato caratterizzato da un'altra novità, da una vera e propria rivoluzione che ha coinvolto gli operatori dell'URP: nell'ambito dell'osservatorio regionale dei reclami, la tassonomia approvata con DGR n. 1366/2003, che prevedeva otto tipologie di reclami (aspetti relazionali, umanizzazione, informazioni, tempi di attesa/accessibilità, aspetti alberghieri e comfort, struttura e logistica, aspetti burocratici/amministrativi e organizzativi e aspetti tecnico professionali), è stata rivista con un taglio più clinico, pensando alla "fase della malattia" in cui si trova il cittadino/paziente al momento del disservizio (prevenzione, attesa diagnosi, attesa intervento fino al follow up o al post partum), al "processo/rete" (ambulatoriale, area critica di medicina, chirurgica, dipendenze patologiche, emergenza-urgenza, malattie rare, materno infantile, medico, oncologia, prevenzione collettiva, reti tempo-dipendenti, riabilitazione, salute mentale e screening) e, soprattutto a tipologie diverse, quali "percorso amministrativo", "informazione", "documentazione sanitaria", "aspetti procedurali del percorso clinico", "aspetti di umanizzazione del percorso clinico", "cura della relazione col paziente/cittadino", "aspetti legati alla terapia farmacologica e complementare", "dispositivi, attrezzature, ausili, protesi", risorse strutturali/gestione", esplose ciascuna in una "sotto tipologia" e a, a sua volta, in una "criticità", cercando di arrivare ad una descrizione sempre più precisa del problema individuato.

Nel 2021 il nostro URP ha sperimentato, per la prima volta, integralmente, l'utilizzo della nuova tassonomia e, a fine anno, è stato fatto un confronto con la vecchia tassonomia per evidenziare gli eventuali disallineamenti. La difficoltà maggiore è stata generata dalla mancanza della classica tipologia "aspetti

tecnico professionali”, infatti, su un totale di 4.313 reclami pervenuti, abbiamo individuato 169 reclami che potrebbero essere attribuibili ad errori procedurali tecnico professionali, che nella nuova tassonomia sono stati fatti confluire, forse un po’ forzatamente, in “aspetti procedurali del percorso clinico” o in “aspetti di umanizzazione del percorso clinico”. Procedendo nelle osservazioni relative alla nuova tassonomia, rileviamo che una tipologia presente, ma che riteniamo debba essere implementata, è quella del “percorso amministrativo”, in quanto, con l’incremento dell’utilizzo dei servizi on line, stanno aumentando i reclami per il mal funzionamento dei software, come pure i problemi relativi all’anagrafe sanitaria e al cambio medico. La sotto tipologia “ticket” è presente, ma va arricchita della voce “problemi relativi al pagamento ticket”. Disservizi che possono assumere un’importanza rilevante, soprattutto dal punto di vista della privacy, se non gestiti con tempestività, sono quelli relativi alle errate attribuzioni di referti, di richieste di prestazioni o farmaci di altri cittadini sul proprio FSE; ultimamente tali reclami sono in aumento ed è importante poterli monitorare, quindi sarebbe necessario prevedere una sotto tipologia aggiuntiva, sempre all’interno della tipologia “percorso amministrativo”. Come sappiamo, il cambiamento è sempre positivo, quindi con qualche integrazione e con il tempo necessario per consentire agli operatori di adattarsi alle nuove categorie, la nuova tassonomia, siamo certi, ha tutti i presupposti per garantire un monitoraggio puntuale. Relativamente ai dati rilevati nel 2021 sui reclami della nostra azienda, è importante sottolineare che risultano sempre numerosi i reclami sui “tempi di attesa/accessibilità”, pari a 3.524, di cui 1.846 per prestazioni specialistiche e diagnostiche. Rispetto agli anni precedenti, dobbiamo precisare che, nel 2021, in questa tipologia sono stati registrati anche i reclami relativi ai tempi di attesa per i referti sui tamponi Covid, ai tempi di attesa per i “fine isolamento” a seguito di tampone negativo, e i reclami per i tempi di attesa per le vaccinazioni Covid, che sono stati numerosi.

Azienda Usl Toscana Nord Ovest

L’idea per rielaborare sinteticamente quanto accaduto nello scorso anno potrebbe prendere le mosse da una frase estratta dalla scorsa relazione: “per il futuro si tratterà di riportare alla normalità questa esperienza vissuta nell’emergenza. La flessibilità manifestata dagli URP comporta la necessità di una revisione dell’organizzazione dell’Unità Operativa perché per stare sulla “linea” e fornire risposte adeguate, sia nel contenuto che nei tempi, è necessario avere risorse certe in un ambiente organizzativo certo.”

Il tema delle risorse si accompagna a quello della formazione ed a quello dell’appartenenza alla squadra di lavoro. Attività che a loro volta prefigurano la necessità di un **salto organizzativo** per illuminare l’incertezza attraverso modalità nuove di confronto con il cittadino e di garanzia delle tutele a lui dovute.

Il cambiamento passa necessariamente dal **posizionamento strategico del servizio** e quindi dalla capacità comunicativa con le **strutture interne**, a fronte di un panorama contrassegnato da difficoltà di lettura e di analisi prospettica. In questo clima cosa è possibile fare? Due parole vengono subito alla mente: **formazione e riflessione**. La prima intesa come sviluppo delle competenze acquisite, la seconda come sforzo per fermarsi a comprendere quel che succede e reagire collettivamente per dare risposta al presente e per riappropriarci della nostra **vera identità**. Per fare ciò è necessario uscire dalla routine della quotidianità ed avviare **percorsi di cambiamento**, tornando a valorizzare il sistema carta dei servizi e quindi **rifondare il patto col cittadino**, visto come veicolo di comunicazione istituzionale. Il tema poi delle **cure primarie** ed in particolare il rapporto con le Società della Salute ed in generale del **territorio come frontiera da rilanciare** e su cui investire, rappresenta un altro percorso su cui impegnare le nostre risorse.

Inoltre occorre uno sforzo particolarmente importante sul tema della **partecipazione**, per il quale dovremmo impegnarci in una verifica ed un rilancio del sistema regionale della legge 75/2017 a partire dai comitati zonali.

Occorre poi sempre più **coinvolgere le strutture interne**, ridefinendo i confini con il mondo associativo, da valorizzare e responsabilizzare ulteriormente. Ciò a partire dalla chiara definizione della serie di atti aziendali e di programmazione da sottoporre ad analisi e giudizio degli organismi di partecipazione.

In questi anni si è compreso chiaramente da parte di tutti il livello di complessità del nostro settore. Da qui uno sforzo maggiore per **spiegare cosa siamo e di cosa abbiamo bisogno** per funzionare al meglio,

superando la marginalizzazione di cui ha sofferto finora il settore. Tornando ai fatti salienti che hanno caratterizzato il 2021 si evidenzia il sempre più marcato **aumento delle prese in carico**, spinto dalle richieste dei cittadini che superata la fase emergenziale pandemica ripresentano gli annosi problemi delle liste di attesa, della difficoltà del contatto con le strutture, delle carenze sempre più marcatamente contrassegnate dalle difficoltà derivanti dal passaggio dalla tradizionale procedura lineare dell'Amministrazione pubblica al **sistema a rete tipico della digitalizzazione delle procedure**.

Passando a considerare le attività svolte possiamo dire che il nostro apporto si è quindi modificato e l'anno passato è stato in gran parte dedicato alla **progettazione della linea telefonica unica**, segnando per il sistema aziendale Urp un cambiamento importante verso l'omogeneizzazione delle pratiche di lavoro che comunque seguono sempre un iter procedimentale da tempo pienamente normato a livello nazionale, quindi maturo e condiviso. Tale iter ha superato a settembre 2021 la **verifica della qualità** fra le strutture tecnico-amministrative per quanto attiene il "Sistema di tutela: gestione segnalazioni, reclami ed elogi" PR AZI 014 del 06/11/2017.

Un altro importante passaggio è stato l'avvio della **ricerca-azione con i Centralini aziendali** con l'obiettivo di una maggiore integrazione organizzativa ed informativa. Tale ricerca è stata avviata in ottobre, dopo i vari incontri tenutisi nel periodo estivo. Durante gli incontri non ancora del tutto terminati, sono stati diffusi tre tipi di questionario: competenze di ascolto, valutazione organizzativa e valutazione professionale. In fase di elaborazione dei questionari sarà possibile stilare una **progettazione** da sottoporre alla revisione delle strutture cui fanno capo i centralini stessi.

Per quanto attiene il contatto con il cittadino nel periodo pandemico, anche l'anno passato è continuato il supporto da parte della rete Urp al Contaci Center Covid, con la partecipazione attiva di tutti gli operatori Urp che aiutando nella risoluzione delle richieste dei cittadini hanno toccato con mano tutte le problematiche portate dalla pandemia.

Altro aspetto che ci ha visti impegnati è quello relativo alle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT), il cosiddetto "testamento biologico" per la registrazione del quale i nostri sportelli sono stati abilitati e formati. Si veda Redigere e registrare una DAT (uslnordovest.toscana.it)

Altro settore che ha visto il nostro impegno è quello relativo alla verifica dell'applicativo regionale per la raccolta dei dati Urp, avviato il 01/12/2021 ed in via di ulteriore sviluppo dopo una fase di più intenso confronto, anche in relazione alle modifiche profonde dell'impianto dell'Osservatorio regionale Carta dei Servizi. L'impegno per la valorizzazione degli URP passa anche da qui, dalla messa a punto di strumenti adeguati per ottimizzare la gestione dei dati che sempre più di frequente ci vengono richiesti.

Infine, ma non ultima fra le azioni svolte, c'è stato il supporto alla formazione ed alla sensibilizzazione ad una Progetto qualificante che incrocia i sistemi culturali sanitario, sociale e relazionale quale il **PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali)** che ha riguardato sia gli operatori che il sistema della partecipazione.

Azienda Usl Toscana Sud Est

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione - istituita nel 2016 come struttura di Staff della Direzione Aziendale e confermata con la revisione organizzativa aziendale del 2019 - svolge alcune essenziali attività nei confronti dell'utenza: funzioni di tutela, informazione e comunicazione attraverso le articolazioni provinciali dell'URP ed i punti informazione, funzioni di collaborazione e supporto al sistema di partecipazione aziendale nonché funzioni in materia di trasparenza ed accesso ai procedimenti amministrativi.

Nel corso dell'anno 2021 è proseguito il processo di razionalizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con consolidamento e armonizzazione dei percorsi di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali, anche attraverso l'avvio del nuovo applicativo di gestione dei reclami e la revisione del loro sistema di classificazione. E' stato altresì assicurato l'ulteriore sviluppo del sito web aziendale, che costituisce il canale privilegiato di conoscibilità dell'Azienda e dei servizi offerti ai cittadini oltre che strumento istituzionale di Amministrazione Trasparente. Il protrarsi dello stato di emergenza ha

inoltre comportato il potenziamento del numero verde aziendale, quale punto di informazione telefonica che costituisce un riferimento ormai consolidato per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. E' stato altresì mantenuto uno stretto rapporto con le associazioni di volontariato e tutela dei cittadini, garantendo la funzionalità dei Comitati di Partecipazione sia in ambito aziendale che a livello delle singole Zone Distretto.

La crisi pandemica, a partire dall'anno 2020, ha avuto un impatto particolarmente rilevante sulle attività di tutela tradizionalmente assicurate dall'URP e dagli altri canali di orientamento dell'utente. La situazione di emergenza ha infatti richiesto un nuovo approccio alle problematiche ed un rapido adattamento ai mutamenti del contesto esterno ed interno. Le articolazioni provinciali dell'URP sono diventate un importante punto di riferimento e di "snodo" tra i cittadini e le varie strutture aziendali, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte dallo stesso Ufficio.

La sintesi delle varie attività della struttura nel corso dell'anno 2021, di seguito riportata, intende quindi dare conto oltre che delle ordinarie attività anche della loro evoluzione alla luce delle nuove esigenze emerse a seguito dell'emergenza Covid-19.

1. Le attività di tutela dell'anno 2021

Nel corso dell'anno 2021 è stata assicurata senza interruzioni l'attività di ascolto, sia tramite contatti telefonici che per e-mail, ma anche attraverso contatti diretti con i cittadini. In tal modo sono state rilevate le 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, anche attraverso il sito web e il servizio di ascolto telefonico. Il continuo interscambio tra questi canali ha permesso una verifica costante sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni, in quanto la situazione di emergenza ha comportato continue modifiche ai servizi ed ha determinato anche la necessità di creare nuove reti interne di collaborazione e di riferimento.

I contatti telefonici degli utenti con le articolazioni dell'URP sono stati costanti e continui e si è confermato, inoltre, il progressivo incremento delle richieste inoltrate via e-mail.

a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	3300	8089	10241
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	4493	2591	3198
N. Reclami pervenuti	661	406	434
Totale	8454	11086	13873
% reclami su totale manifestazioni	7,82%	3,66%	3,13%

Mettendo a confronto i dati sulle "manifestazioni" degli utenti rilevate nell'anno 2021 - rispetto all'andamento 2019/2020 - si registra quanto segue:

- un consistente incremento, negli ultimi due anni, delle prese in carico da parte dell'URP (casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione). Questo incremento è strettamente legato alla gestione dell'emergenza Covid-19 che ha avuto un impatto particolarmente rilevante sull'attività: l'Ufficio è infatti divenuto uno dei principali punti di riferimento e raccordo tra i cittadini e le varie strutture aziendali soprattutto nei periodi più critici della pandemia. Di fatto l'URP, più che porsi come ricettore di proteste e lamentele, ha valorizzato la propria funzione di punto di ascolto e di orientamento per il cittadino in grado di offrire soluzioni rapide ed informali alle varie problematiche segnalate;
- un significativo aumento, rispetto al 2020, delle 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): anche in questo caso la maggior parte delle segnalazioni sono legate all'emergenza e alla volontà del

cittadino di rappresentare i momenti di difficoltà derivanti dal nuovo contesto;

- una significativa riduzione della percentuale dei reclami formalizzati e trattati secondo l'iter procedurale previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela, facilmente spiegabile considerando il consistente incremento delle altre tipologie di manifestazioni degli utenti. I reclami, che nel 2019 rappresentavano il 7,82% dei contatti, si riducono al 3,66% nel 2020 e al 3,13% nel 2021; va considerato comunque che il numero assoluto aumenta nel 2021 rispetto al 2020, passando da 406 a 434 reclami, in coerenza con la ripresa delle ordinarie attività assistenziali.

Occorre evidenziare, inoltre, che l'URP ha continuato a svolgere alcune particolari funzioni in collaborazione con i servizi sanitari aziendali, a volte piuttosto impegnative e ad impatto diretto con l'utenza. A titolo esemplificativo, si segnala l'attività di invio dei referti dei tamponi Covid e quella di gestione delle criticità del fascicolo sanitario elettronico (FSE).

L'URP nel corso dell'anno ha continuato a **ricevere manifestazioni di gratitudine da parte dei cittadini** (n. 87), relative sia alle attività ospedaliere che a quelle territoriali.

b) Le macro categorie dei reclami

La seguente tabella illustra le macro categorie definite dalla Regione Toscana, secondo la tassonomia in vigore fino all'anno 2021, ed utilizzate dall'Azienda per la classificazione e distribuzione dei reclami nel triennio.

Categorie Principali Reclami	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Alberghieri e Comfort	19	15	11
Altro	12	6	8
Aspetti Burocratici Amministrativi	81	68	70
Aspetti Tecnico Professionali	30	13	27
Informazioni	64	43	66
Relazionali	120	98	106
Struttura e logistica	16	1	7
Tempi Attesa Accessibilità	309	147	124
Umanizzazione	10	15	15
Totale USL Toscana Sud Est	661	406	434

Distribuzione reclami	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Territoriali	287	146	190
Ospedalieri	325	189	214
Altro	49	71	30
Totale	661	406	434

In merito alle varie tipologie di reclami si osserva quanto segue:

- un tendenziale incremento delle principali categorie di reclami, rispetto al 2020, per effetto del graduale ripristino delle normali attività assistenziali, anche se alcune richieste degli utenti riguardano questioni legate all'emergenza pandemica con particolare riferimento alle vaccinazioni;
- un significativo aumento, rispetto all'anno precedente, del numero dei reclami relativi ad aspetti relazionali ed informativi, oltre ad una ripresa dei reclami su questioni di natura tecnico-professionale; restano comunque prevalenti in valore assoluto, anche se con minore incidenza rispetto agli anni precedenti, le lamentele legate ai tempi di attesa e alla accessibilità delle prestazioni;
- la prevalenza dei reclami che riguardano i servizi ospedalieri, con una componente comunque rilevante per i servizi territoriali ed un numero non trascurabile di reclami riferiti agli altri servizi (es. Dipartimento della Prevenzione, Medicina Legale e Servizi tecnico-amministrativi).

La Commissione Mista Conciliativa

La CMC dell'Azienda USL Toscana Sud Est si è insediata nei primi mesi del 2019, trattando 5 casi nel corso dello stesso anno. Nel corso del 2020 la Commissione ha trattato 2 istanze di riesame mentre nel 2021 non sono pervenute richieste di riesame per la Commissione, probabilmente a causa del protrarsi della pandemia che ha portato l'utenza a concentrarsi su aspetti più legati a problemi contingenti e meno orientati al contenzioso.

2. Riconoscibilità dell'Azienda USL Sud Est: il sito web e la carta dei servizi

Anche nel 2021 si è reso necessario procedere in maniera continua alla revisione del sito web aziendale, per veicolare le numerose informazioni con costante adattamento ai mutamenti del contesto organizzativo e normativo. La gestione dell'emergenza ha quindi avuto un rilevante impatto su tale attività, poiché si è reso necessario aggiornare il sito con notevole rapidità ed in tempo reale sulla base alle esigenze emergenti, fornendo informazioni sempre aggiornate in relazione alle problematiche di maggiore interesse per gli utenti (effettuazione tamponi, regole per quarantena e isolamento, accesso alle vaccinazioni). Queste necessità hanno comportato una maggiore sinergia e razionalizzazione degli interventi, favorendo un costante coordinamento e scambio di informazioni con le strutture aziendali ed una maggiore omogeneità di percorsi tra le varie realtà provinciali.

Particolarmente importante è stata la collaborazione tra l'URP e il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda, avvenuta anche mediante incontri periodici con i responsabili dei servizi di Igiene Pubblica, al fine di razionalizzare e di rendere più rapido lo scambio di informazioni da trasmettere al cittadino. Si è trattato di un lavoro di squadra che, malgrado le difficoltà, ha permesso di concentrare l'attenzione di tutti i soggetti interessati sugli aggiornamenti da apportare al sito per renderlo più funzionale ai bisogni dei cittadini, che non hanno mancato di apprezzarne i contenuti esprimendo direttamente il proprio giudizio positivo nei momenti di contatto con la struttura.

La carta dei servizi, pubblicata nel sito, è stata costantemente aggiornata anche nel corso del 2021 con l'intento di procedere ad una sistematica revisione della stessa nel 2022, con la piena ripresa delle attività assistenziali e la riorganizzazione di alcuni servizi.

3. Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311 e il Numero Verde "Covid" 800579579

Il servizio in questione fornisce orientamento ed informazioni su 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 aziendali.

Nel marzo 2020 è stato attivato l'apposito numero dedicato all'emergenza Covid-19, inizialmente gestito da personale interno e successivamente, a partire dal 15/09/2020, dagli stessi operatori del numero verde sotto la direzione e il coordinamento dell'URP.

Si riportano di seguito i dati di attività 2021, che evidenziano il consistente numero di contatti:

N. Contatti telefonici 2021		N. Contatti e- mail
N. VERDE Info Salute	N. dedicato INFO COVID	
63115	34379	Oltre 12000

L'attività del numero verde ha subito un consistente incremento nel corso dell'anno 2021, rispetto al 2020 e agli anni precedenti. Il numero di telefonate annuali, ricevute da entrambi i numeri, è stato di oltre 97.000 chiamate, con una percentuale di risposta e presa in carico che si è sempre attestata intorno al 90% delle telefonate; solo negli ultimi giorni dell'anno 2021 tale percentuale è scesa in maniera significativa, dato l'elevatissimo numero di chiamate ricevute durante il periodo di maggiore difficoltà nel tracciamento e nella gestione dei contagi Covid-19.

4. La partecipazione

I Comitati di Partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti, fornendo il loro contributo alle fasi di organizzazione e monitoraggio dei servizi soprattutto in ambito socio-sanitario. Nell'anno 2021 è proseguita l'attività progettuale e di collaborazione dei comitati attraverso un continuo scambio di informazioni con le strutture aziendali, sia mediante riunioni a distanza in videoconferenza sia attraverso incontri in presenza, effettuati con maggiore frequenza negli ultimi mesi dell'anno. Si sono comunque registrate modifiche nella composizione di alcuni comitati, dovuti sia all'avvicendamento delle associazioni presenti sia alla sostituzione dei rappresentanti

delle associazioni stesse.

5. Trasparenza e accesso agli atti

Nel 2021 è proseguita con continuità l'attività dell'Ufficio Unico per l'Accesso (UCA), a valenza aziendale, che svolge funzioni di consulenza e supporto in materia di accesso documentale e civico. L'Ufficio in questione, oltre a gestire direttamente le richieste di accesso civico - semplice e generalizzato - fornisce indicazioni e pareri riguardo all'accesso documentale in relazione ai diversi aspetti da trattare, ponendosi come riferimento per tutte le strutture aziendali. Nel corso del 2021 l'Ufficio ha ricevuto oltre 70 richieste, anche su tematiche relative a Covid e vaccinazioni, contribuendo ad un corretto inquadramento delle varie istanze ed alla ulteriore diffusione degli strumenti di trasparenza.

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

L'attività di Pubblica Tutela, nel corso del 2021, ha continuato ad essere improntata sulla gestione diretta di buona parte delle segnalazioni basate sulle problematiche di accessibilità e tempi d' attesa, così come normata dalla DGR n. 604/2019 che ha previsto forme di garanzia nelle risposte alle prenotazioni dell' utenza grazie ai percorsi tutela nonché alla definizione degli ambiti territoriali di presa in carico delle richieste.

Di fatto le segnalazioni pervenute all' URP nel 2021 sono state complessivamente 1311 di cui 1284 sono state gestite come prese in carico grazie alla consueta collaborazione dei colleghi che si occupano della gestione sanitaria delle prestazioni ambulatoriali, nonché della programmazione chirurgica e di tutti i referenti aziendali ed interaziendali.

I reclami registrati nel corso del 2021 ammontano complessivamente ad 80, sempre con prevalente provenienza da parte dell'utente interessato, con un lieve incremento rispetto ai 73 dell' anno precedente. La configurazione delle tipologie coinvolte riguarda: 34 relativi a tempi d'attesa/accessibilità, 23 per aspetti relazionali, 13 per aspetti tecnico professionali, 6 per aspetti alberghieri e comfort, 2 per problematiche di umanizzazione, 0 relativi alla logistica, 1 per aspetti burocratico –amministrativi, 1 per informazione. Degna di nota in senso positivo è la diminuzione dei reclami correlati all' accessibilità e ai tempi d' attesa che hanno visto un decremento da 40 nel 2020 a 34 nel 2021, in buona sostanza dovuto all' introduzione anche per le prestazioni erogate dall' AOUP, a partire dal 13 maggio 2021, del sistema di prenotazione on-line con ricetta dematerializzata ed il conseguente notevole alleggerimento del flusso telefonico di prenotazione afferente al call-center.

Gli aspetti relazionali, rilevati verso la componente medica ed infermieristica in modo pressoché paritetico, hanno invece registrato un incremento in valore assoluto di 4 reclami, passando da 19 del 2020 a 23 nello scorso esercizio. Da rilevare il maggior impegno del personale ospedaliero richiesto dalla pandemia da Covid che ha indotto sia regole procedurali di controllo per visitatori ed accompagnatori dei pazienti sia la collaborazione per la "vestizione dei visitatori" sia le dovute precauzioni e gestione differenziata da parte degli specialisti afferenti alle bolle Covid con conseguente assorbimento di energie lavorative, in parte sottratte, all' ascolto e alla relazione dialogica con i pazienti e loro familiari.

L' aumento del contenzioso legato ai profili tecnico –professionali, da 7 del 2020 a 13 del 2021, perlomeno sul piano del percepito, è nello specifico, anche riconducibile al timore da parte dei pazienti, dell' eventuale compromissione delle condizioni di salute legato al ritardo negli interventi (anche a causa Covid), valutati nelle classi di priorità non rientranti nella A e non giudicati di carattere urgente e non differibile.

L'aumento dei reclami per aspetti alberghieri è stata in gran parte ricondotto alla casistica "qualità della mensa" (n.4 su 6), in quanto legati al percepito circa la tipologia di dieta necessaria per patologia o per il rispetto della temperatura di consegna.

Di ordine residuale il numero dei reclami registrati in merito all'umanizzazione, alla logistica, ai problemi burocratico/amministrativi ed alle informazioni.

Anche nell'annualità di riferimento è registrato un buon numero di elogi (n. 24) a motivo sia del soddisfacente esito del percorso di cura sia della dedizione ed empatia incontrata da parte del personale medico ed infermieristico nella fase d'esperienza ospedaliera a livello ambulatoriale e di ricovero.

La reportistica di monitoraggio dei reclami e delle correlate azioni di miglioramento è stata sottoposta, come di consueto, alla Direzione aziendale, al Responsabile della Prevenzione della Trasparenza e della Corruzione e all' UO Qualità ed Accreditamento oltre che distribuita alle strutture organizzative coinvolte come dato utile ai fini del Riesame della Direzione.

Implementati, gli incontri con le Associazioni di volontariato, tutela e promozione sociale afferenti al Comitato di Partecipazione Aziendale. In conformità al Piano di Lavoro annuale, si sono svolte sette riunioni che, grazie al consolidamento dell'attività da remoto, hanno registrato un tasso importante di presenza. Oltre alla trattazione di tematiche di rilevante interesse ed attualità (progressivo rientro a regime attività ambulatoriali e di ricovero, partecipazione AOUP alla campagna vaccinale Covid, aggiornamento su lavori nuovo ospedale, salute e medicina di genere, report progetto PASS, infezioni ospedaliere, attività raccolta Disposizioni Anticipate di Trattamento, Cup 2.0, liste di attesa, percorsi di presa in carico di secondo accesso, nuovo applicativo regionale URP Sanità, attività trasparenza etc..) gli incontri sono stati "vitalizzati" nei contenuti con la presentazione da parte di ciascuna Associazione della propria attività. Sempre costante il rapporto con URP, per gli aspetti informativi e divulgativi nonché per le varie esigenze di volta in volta manifestate dalle singole, associazioni e/o dai gruppi tematici.

L'anno 2021 è stato caratterizzato anche dal percorso per l'utilizzo sperimentale di un nuovo software applicativo, fornito in uso dalla Regione Toscana, per la gestione dei contatti con i cittadini secondo la nuova catalogazione di cui alla DGR n. 18/2020 "Tassonomia del sistema regionale di ascolto e informazione ai cittadini". L'utilizzo in AOUP, previsto a regime nel corso dell'anno 2022, ha dovuto prevedere un necessario interfaccia con l'applicativo aziendale per le prese in carico di secondo accesso.

Per quanto riguarda la comunicazione interna ed esterna, l'anno 2021 è stato caratterizzato da un lento e graduale ritorno agli standard organizzativi per-Covid. Le attività di comunicazione in presenza sono state opportunamente rimodulate ad un livello dialogico con i cittadini/utenti e con i dipendenti. Il mix dei canali e degli strumenti di comunicazione, ha permesso di mantenere efficaci le prese in carico dell'utenza.

Per quanto riguarda il sito istituzionale sono state previste nuove impostazioni ed implementazioni delle pagine WEB, anche per quanto concerne la INTRANET Dipartimentale. La modalità organizzativa diffusa adottata ha previsto l'ascolto della rete dei referenti della comunicazione interna ed il confronto con la Regione Toscana per gli ambiti informativo e comunicativo.

Efficace l'ascolto dei cittadini attraverso i componenti del Comitato Aziendale di Partecipazione in relazione a feedback sulla usabilità dei contenuti Internet.

I percorsi di aggiornamento e formativi sono proseguiti con la modalità a distanza e la relativa modulazione contenutistica.

La restituzione dei dati della indagine di clima è stata sospesa anche nell'anno 2021 e differita a periodi di stabilità organizzativa aziendale.

Curato l'aggiornamento delle Social Media Policy e dei Termini di Servizio ed il monitoraggio dell'utilizzo l'utilizzo dei Social: Facebook, Twitter e Youtube.

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

Tutela

I dati raccolti nel corso del 2021 mostrano complessivamente una diminuzione dei reclami da parte degli utenti che hanno usufruito delle prestazioni dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese; dopo l'aumento del 23,7% nell'anno 2020 rispetto all'anno precedente, nel 2021 la riduzione è stata di poco superiore al 2% (380 nel 2020 vs 371 nel 2021). Il trend dei reclami va comunque letto anche con riferimento al fatto che il 2021 ha fatto registrare un forte incremento delle attività rispetto al 2020.

L'andamento dei singoli aspetti è evidenziato nella tabella seguente che mostra una riduzione dei reclami relativi ad Aspetti tecnico-professionali, Strutture e logistica, ed Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, una variazione incrementale per l'Umanizzazione, le Informazioni, gli Aspetti relazionali ed i Tempi di attesa/accessibilità, una situazione invariata per gli Aspetti alberghieri e comfort

Aspetti	2019	2020	2021
Aspetti tecnico professionali	22	31	21
Umanizzazione	4	12	17
Informazioni	5	12	15
Strutture e logistica	15	8	3
Aspetti relazionali	39	31	39
Tempi di attesa/accessibilità	60	67	72
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	144	204	188
Aspetti alberghieri e comfort	16	14	14
Richieste improprie	2	1	-
TOTALE	307	380	371

I casi gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il pubblico che hanno trovato soluzione e non sono stati quindi formalizzati come reclamo, hanno registrato un incremento percentuale di poco superiore al 13,3% (458 nel 2020 vs 519 nel 2021).

Nel 2021 la Commissione Mista Conciliativa, in seguito al protrarsi delle restrizioni per l'emergenza covid, ha continuato a riunirsi in videoconferenza. Le richieste di riesame presentate sono state 8, delle quali 5 relative agli Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, una agli Aspetti relazionali, una all'Umanizzazione ed una agli Aspetti Tecnico professionali; nel 75% dei casi la Commissione ha confermato la decisione che l'Azienda aveva assunto in prima istanza.

E' inoltre proseguita la flessione delle richieste di ricorso alla Commissione da parte dei cittadini (11 nel 2019 - 10 nel 2020 - 8 nel 2021).

Gli encomi nel 2021 sono aumentati del 22% rispetto all'anno precedente (59 nel 2020 vs 72 nel 2021) e generalmente i cittadini hanno evidenziato la professionalità e la sensibilità del personale sanitario oltre alla qualità dell'accoglienza ricevuta durante i ricoveri ospedalieri.

Informazione e accessibilità

Dal 5 novembre 2020 al 4 novembre 2021 si è svolto il progetto di Servizio Civile Regionale dal titolo Servizio civile nel Pronto Soccorso dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese. In seguito ad una rimodulazione del progetto aziendale causata all'emergenza covid, i giovani del Servizio civile sono stati presenti sia al Servizio Accoglienza principale sia al Servizio Accoglienza del Pronto soccorso. I giovani quindi hanno partecipato alle attività di comunicazione, informazione, accoglienza, accompagnamento e supporto in favore degli utenti, per la quasi totalità dell'anno supportando il personale aziendale.

Per quanto riguarda l'informazione e l'accessibilità, il front office del Servizio Accoglienza principale ha registrato una riduzione di quasi il 12% dei contatti personali con l'utenza e delle richieste di informazioni rispetto all'anno precedente (74.959 del 2020 vs 66.110 del 2021).

Il numero degli utenti che ha utilizzato il servizio di accompagnamento garantito dai giovani del Servizio civile ha avuto una variazione incrementale importante (321%), passando dai 119 del 2020 ai 501 del 2021.

E' inoltre aumentato di quasi l'80% il numero dei contatti gestiti dal Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso, dagli 8.238 del 2020 siamo passati ai 14.826 del 2021. L'elevato numero di contatti gestiti è la conseguenza dell'aumento degli accessi al Pronto Soccorso che è stato registrato a partire dal 2021 e sta proseguendo nel 2022.

Ad accedere al sito internet aziendale sono stati 320.000 utenti unici e le sessioni di visita sono state 671.000.

Partecipazione

Nell'anno 2021, in seguito alle limitazioni imposte dalla pandemia hanno impedito la presenza dei volontari in ospedale, il Comitato di partecipazione ha svolto regolarmente la sua attività tramite le videoconferenze. Dodici sono state complessivamente le sedute ordinarie e straordinarie durante le quali sono stati trattati temi di grande rilevanza per i cittadini quali l'accesso alle prestazioni sanitarie, le liste di attesa, la continuità assistenziale, le criticità generate dalla pandemia. Proficuo e continuo è stato il dialogo ed il confronto con la Direzione aziendale anche grazie all'apporto dei gruppi di lavoro operanti nel Comitato. Dal punto di vista dell'organizzazione interna del Comitato è stato approvato il Regolamento interno, il Codice etico, i documenti sull'impegno per la riservatezza e sul conflitto di interessi.

Nel gennaio 2021 il Comitato ha partecipato alla redazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza oltre ad intervenire con due relatori alla Giornata della trasparenza che si è tenuta il 15 dicembre 2021.

Il 16 marzo 2021 è stato organizzato un incontro tra la Direzione aziendale, il Presidente dell'Ordine dei medici chirurghi ed odontoiatri di Siena ed il Comitato di partecipazione per un confronto sulle difficoltà dei cittadini ed i possibili interventi per rispondere al meglio ai loro bisogni.

Il 14 giugno 2021, in un incontro congiunto tra la Direzione dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese, dell'Azienda Toscana Sud Est, l'Ordine dei medici chirurghi ed odontoiatri di Siena ed i Comitati di partecipazione delle due Aziende sono stati affrontati gli attuali problemi in campo sanitario e le prospettive future.

Il 1° ottobre 2021 è stato organizzato il primo meeting toscano tra i Comitati di Partecipazione delle aziende sanitarie dal titolo Confrontiamoci per partecipare, organizzato dall'Azienda ospedaliero-universitaria Senese, in collaborazione con la Regione Toscana e l'ANCI. Lo scopo è stato quello di creare un momento importante di confronto e di presentare le progettualità dei Comitati di partecipazione.

Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi

Il periodo pandemico ha inciso in maniera importante sulla percezione della salute da parte dei cittadini sia come conseguenza delle ricorrenti riorganizzazioni dei processi ospedalieri legate alle fasi altalenanti della pandemia, sia per il protrarsi dell'emergenza che ha generato in tutti una maggiore fragilità psico-fisica aumentando in maniera significativa le richieste di informazione ed orientamento.

La rete dell'accoglienza si è impegnata per garantire risposte efficaci ai nuovi bisogni creati dall'emergenza pandemica, che si sono andati ad aggiungere e non a sostituire a tutti gli altri. Allo stesso tempo la necessità di ridurre e contenere gli accessi non indispensabili ha favorito la digitalizzazione dei servizi, spingendo la collettività ad un ricorso sempre più frequente a modalità digitali negli accessi al servizio sanitario. Sono stati infatti ampliati i servizi Careggi Smart Hospital per l'accesso online alle informazioni, alle prenotazioni dei prelievi, ai referti, ai pagamenti. E' stato ampliato ad altri settori il servizio di "Prelievo Amico" inizialmente dedicato alla prenotazione del prelievo di sangue.

Nell'ultimo anno l'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP), che con la riorganizzazione dell'accoglienza si trova a gestire più funzioni, ha promosso nuove iniziative a favore della semplificazione e dell'innovazione in diverse aree.

Area dei servizi

Attivazione dello SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale): è stato aperto il servizio per l'attivazione gratuita dello SPID, grazie ad una convenzione regionale con il provider "Lepida", per accedere ai servizi on line della Pubblica Amministrazione dai propri dispositivi (stampa libretto vaccinale, scelta del medico, consulta e stampa esami, stampa certificati) o dai totem multifunzione "PUNTO SI" presenti nelle isole multimediali del Centro Servizi e dei padiglioni. Nel corso del 2021 sono stati rilasciati circa 540 SPID.

Prenota8000: è il servizio di prenotazione telefonica attivato nel 2019 per le prenotazioni di secondo livello (visite di controllo) degli ambulatori specialistici ortopedici, neurologici, oculistici, audiologici e otorino. Al fine di ridurre i tempi di attesa telefonica è stato introdotto un indirizzo email al quale l'utente può far pervenire i dati ed effettuare la prenotazione.

Nel 2021 è stata avviata la sperimentazione di un nuovo modello di prenotazione telefonica per rendere accessibile l'offerta di prestazioni specialistiche di 2° livello. A questo fine i quesiti diagnostici sono pubblicati sul sito dell'azienda e sono accessibili ai cittadini e ai medici (MMG). La sperimentazione ha interessato il settore oculistico, ortopedico, neurologico, gastroenterologico. Nel 2021 sono state effettuate circa 40.000 prenotazioni, ma nel corso dell'anno in corso continua l'ampliamento dell'offerta con l'integrazione di nuove branche specialistiche.

Area dell'accoglienza e della partecipazione

Il personale dell'accoglienza facilita il percorso delle persone, siano esse utenti, personale dipendente, visitatori o fornitori, fin dal loro ingresso in ospedale orientandone i percorsi logistici-amministrativo- sanitari o risolvendo problematiche di semplice soluzione. L'opportunità di accedere ai servizi di informazione ed orientamento attraverso altri canali di comunicazione oltre a quello della presenza allo sportello, come l'accesso telefonico, mail e chat per sei giorni la settimana e in un'ampia fascia oraria, ha permesso ai

cittadini di avere un riferimento sicuro e costante per essere ascoltati, informati, aggiornati e ricevere una risposta chiara ed esaustiva.

Nonostante le limitazioni imposte dall'emergenza COVID, sono stati garantiti i servizi di supporto attivando 129 programmi di Assistenza Aggiuntiva Integrativa per gli accompagnatori o familiari dei pazienti lungodegenti (per periodi da 10 giorni a 12 mesi). Sono state accolte in particolare:

64 richieste di vitto, delle quali 37 soprattutto per i genitori dei piccoli ricoverati della Terapia Intensiva Neonatale, presso la mensa aziendale per un totale di 763 buoni pasto.

Sono stati rilasciati 26 permessi per usufruire del parcheggio gratuito. In collaborazione con l'Associazione AIL convenzionata con AOUC si è provveduto a garantire un alloggio gratuito nei pressi dell'ospedale a 27 familiari o a nuclei familiari, mentre in 11 casi si è offerta la possibilità di stare vicino al proprio congiunto nel reparto stesso mettendo a disposizione, oltre al vitto, anche la poltrona relax. L'UGPP ha vigilato inoltre sulla presenza di pazienti minori per attivare la continuità scolastica in caso di lunghe degenze.

Paradossalmente l'emergenza Covid ha contribuito a consolidare i rapporti istituzionali e interpersonali tra Ente e Associazioni e realizzare una reale partecipazione cittadino-istituzione. E' stata organizzata la riapertura della "Stanza associazioni" ubicata al NIC1-Centro Servizio che ha permesso a 20 associazioni, fino a quel momento accessibili solo telefonicamente e online, di riprendere l'attività di orientamento e informazione specifica del proprio settore.

I volontari di alcune Associazioni, in particolare AVO, hanno supportato in maniera continuativa l'attività di accoglienza ed informazione presso la sede vaccinale di AOUC. Inoltre è stato portato a termine un progetto, co-promosso dal Comitato di Partecipazione, che ha riguardato l'installazione di un totem interattivo informativo presso il padiglione Ponte Nuovo, con il quale fornire le informazioni e i contatti da parte dell'Associazione di patologia promotrice.

Nell'ambito dell'umanizzazione è stato incrementato anche il progetto PASS, l'iniziativa regionale messa in atto nel 2019 come risposta ai bisogni speciali delle persone con disabilità. Nel 2021 sono state gestite le richieste di 64 utenti con disabilità complesse per le quali è stato necessario il coinvolgimento di equipe plurispecialistiche. Il rinnovo della convenzione di AOUC con l'Associazione CUI - I Ragazzi del Sole costituisce, è stato un ulteriore importante passo in avanti per facilitare l'accesso al progetto delle persone con disabilità. La presenza dell'Associazione presso il NIC1 – Stanza Associazioni contribuirà a rafforzare la conoscenza del PASS e delle sue potenzialità e a supportare le persone nella non facile registrazione al portale, condizione indispensabile per utilizzare i percorsi assistenziali speciali.

Sempre nell'ottica di facilitare la fruizione di nuovi servizi al cittadino, nel 2021 è stato attivato lo sportello DAT (Disposizioni Anticipate di Trattamento) presso il quale, su appuntamento, ogni cittadino ha potuto e potrà registrare la propria volontà in materia di trattamenti sanitari prima dell'insorgere di una malattia comportante una possibile futura incapacità di autodeterminazione.

Area della tutela

La Mission del settore tutela è favorire una tempestiva presa in carico dell'utente per un recupero del rapporto di fiducia inteso anche come momento di educazione alle indicazioni del SSN e SSR dal momento che ogni istanza pervenuta genera un contatto relazionale.

Nel corso del 2021, il Settore Tutela, insieme agli altri URP della Regione Toscana, ha svolto attività di test sul nuovo applicativo regionale della rete CARE (DGR n. 184/2020) realizzato per consentire la registrazione delle diverse forme di contatto dei cittadini con l'ente (reclami, segnalazioni, richieste di informazioni/orientamento, elogi) mediante l'utilizzo di un'unica tassonomia condivisa.

Da un confronto dei contatti relativi agli anni 2020 e 2021 si evince una diminuzione delle segnalazioni (165 vs 83) a fronte di un aumento delle prese in carico (1472 vs 1421). Questo dato potrebbe essere cautamente interpretato come il risultato di una nuova fiducia del cittadino nei confronti dell'istituzione che ascolta, comprende e facilita le sue istanze, piuttosto che recettore passivo di ciò che non funziona nella Pubblica Amministrazione.

Area dell'informazione

Quest'area, presidiata dall'ufficio Redazione Web, gestisce la comunicazione web sia interna che esterna, le attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'ente. Il servizio garantisce il diritto di accesso, la partecipazione dei cittadini e la promozione a campagne informative su temi di interesse generale.

Redazione web attività del 2021	Tipo di contatto	n. accessi
Accessi al sito: www.aou-careggi.toscana.it	online	Utenti: 1.025.346 Visualizzazioni pagina: 6.225.275 Sessioni: 2.382.290
Mail all (comunicazioni ai dipendenti)	mail	324

Grazie all'esperienza maturata in condizioni straordinarie durante la prima fase pandemica, l'attività comunicativa attraverso il sito e la intranet ha acquisito sempre maggiore rilevanza e accresciuto la consapevolezza di tutti gli attori aziendali, che hanno contribuito alla sua efficacia fornendo ai cittadini informazioni aggiornate in tempo reale.

Percorso Codice Rosa

Regione Toscana ha istituito, con DGR n. 1260/16, la Rete Regionale Codice Rosa per gli interventi a favore di persone adulte e minori, vittime di violenze e/o abusi. Questa Rete ha lo scopo di definire un nuovo modo di operare che offra un aiuto tempestivo, attraverso sinergie tra strutture ospedaliere, servizi territoriali sanitari e comunali, Enti e Istituzioni, al fine di assicurare alle vittime di maltrattamenti o abusi, fin dalla fase dell'emergenza, supporto sanitario, giuridico-forense, sociale e psicologico.

In occasione dell'anniversario dei trent'anni del Centro antiviolenza di Careggi merita ricordare che dal 2021, oltre ai servizi erogati alle vittime di maltrattamento all'interno della rete regionale Codice Rosa, è attivo un ambulatorio di consulenza gratuita medico-legale che fornisce alle donne un supporto in ambito sia civile che penale. L'ambulatorio nasce con l'intento di aiutare le vittime non solo dal punto di vista assistenziale, ma anche giuridico, consentendo di sostanziare la denuncia della violenza attraverso un sistema di raccolta delle prove con valore giudiziario.

Per quanto riguarda le attività del Percorso Codice Rosa si è registrata nel 2020 una riduzione degli accessi al PS Trauma Center ed all'Accettazione Materno-infantile, nel periodo del lock down, con 140 casi, seguita nel corso del 2021 da una ripresa del fenomeno con 176 casi. Questi dati sono in linea con lo spaccato nazionale e regionale relativamente al fenomeno.

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

Ufficio relazioni con il pubblico

Il processo di rendicontazione dell'attività svolta non può prescindere, anzi ne è fortemente influenzato, dal perdurare della pandemia da coronavirus Covid-19 per il secondo anno. Ciò ha comportato un significativo adattamento delle attività aziendali nel seguire costantemente l'evoluzione del quadro epidemiologico e gli effetti correlati alle misure di contenimento.

Sicuramente abbiamo registrato, rispetto al 2020, maggiori sentimenti di impazienza, di disorientamento e di stress dovuti al perdurare della pandemia e che nel setting assistenziale si sono, in alcuni casi, amplificati.

Premessa

Il processo di rendicontazione dell'attività svolta non può prescindere, anzi ne è fortemente influenzato, dal perdurare della pandemia.

Comunicazione/informazione

Anche quest'anno la produzione informativa è stata caratterizzata per un'importante fetta dai temi della prevenzione in relazione alla pandemia.

Oltre a questa e agli aggiornamenti periodici delle Carte dei servizi, nel 2021 sono stati realizzati:

- opuscolo screening neonatale per tutti i presidi regionali multilingua;
- opuscoli SIDS per tutti i presidi regionali multilingua;
- opuscolo Family center A. Meyer;
- opuscolo La buona alimentazione.

Si è inoltre realizzata una nuova linea strumenti sulla misurazione del dolore (termometro e locandina

multilingua) ed è nata Open23, una piattaforma partecipativa sulla intranet riservata al personale.

Tutela e contatti

Nell'anno 2021 sono stati trattati dall'Urp n. 9 reclami e n. 173 segnalazioni e sono pervenuti n. 2 suggerimenti e n. 46 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.

A queste si aggiunge l'attività di presa in carico dell'Urp, della quale fanno parte i casi che hanno trovato immediata soluzione con l'intervento dell'Ufficio e che non sono stati formalizzati in reclami o segnalazioni.

Reportistica interna

La Relazione di pubblica tutela, pubblicata sulla intranet, è inviata alla Direzione, ai referenti aziendali dell'anticorruzione e della qualità, all'ufficio regionale di riferimento e viene 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, al servizio qualità e al servizio amministrazione trasparente, e periodica ai servizi e professionisti coinvolti nei reclami o nelle segnalazioni.

Partecipazione, umanizzazione, comunicazione

Il rapporto con le associazioni si è mantenuto costante anche se a distanza.

Il graduale rientro dei volontari nei reparti è iniziato verso la fine dell'anno, poi di nuovo sospeso a causa di una recrudescenza della pandemia.

Si sono tenute, comunque, 6 assemblee del Comitato di partecipazione con collegamento da remoto.

Gli incontri si sono per lo più concentrati sui temi della pandemia e delle sue conseguenze sull'organizzazione ospedaliera e sulle famiglie, in particolare per le limitazioni all'ingresso e durante il ricovero a un solo genitore/accompagnatore. Notevole impegno è stato riservato all'organizzazione e alla messa a punto della presenza dei volontari all'interno del Family Center Anna Meyer.

Sotto il profilo dell'umanizzazione delle cure sono continuate le azioni di miglioramento: è stato realizzato un intervento decorativo a tema acquario nel reparto di Pediatria A; è stata ultimata la stanza colloqui medici/genitori nel reparto di neuro oncologia.

Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

Dopo un anno da dimenticare, durante il quale tante e complesse sono state le sfide per tutte le strutture sanitarie, sia per il fronteggiamento diretto della pandemia, sia per le implicazioni organizzative che quanto avvenuto ha determinato in termini di nuovi percorsi, limitazioni agli accessi, ecc., il 2021 della Fondazione Monasterio si è aperto con la volontà di dare "una svolta".

"Costruiamo insieme il nostro futuro" è stato l'invito inviato a tutto il personale dell'Ente: un invito che ha riscosso una risposta al di sopra delle aspettative, con ben 159 proposte progettuali strategiche presentate e che sono state poi analizzate nell'ambito dei quattro tavoli di lavoro istituiti (uno ciascuno per le portanti della mission dell'Ente: Clinica, Ricerca, Formazione e Innovazione).

Teams multidisciplinari che hanno collaborato per capire, analizzare e proporre le sfide del futuro nel mondo della Ricerca e della Sanità con il fine di contribuire a delineare assieme il futuro della Monasterio. Un percorso terminato il 3 luglio 2021, la giornata degli "Stati Generali" con il confronto, la condivisione ed il coinvolgimento di tutti e la partecipazione delle principali Istituzioni che collaborano con la Monasterio, oltre che dei rappresentanti degli Enti Fondatori.

Ma l'anno 2021 è stato anche l'anno di implementazione del nuovo portale della Monasterio, al termine di un percorso articolato iniziato nel 2020, incentrato sulla volontà di porre al centro del nuovo sito il paziente, ed i suoi bisogni di paziente-utente come nella filosofia dell'Ente.

Il nuovo sito risulta così in grado di fornire risposte ad un pubblico molto diversificato, oltre a consentire una maggiore interazione da parte dell'utenza, ed a raccontare il lavoro delle persone della Monasterio ed i risultati delle attività in ambito clinico e scientifico.

Sempre per raggiungere al meglio i propri utenti, la Monasterio ha attivato un proprio profilo Facebook, attivo da inizio 2021 e, successivamente, una pagina Instagram.

Infine, nel 2021, si è avviata una attività stabile di ufficio stampa dell'Ente.

Sul piano istituzionale, va sottolineato che, con DGR n. 1262/2021 è stato avviato il percorso per il riconoscimento della Monasterio quale Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS): il nuovo status consentirà all'Ente di dar pieno sviluppo alle proprie capacità scientifiche e specialistiche, venendo ad entrare nella rete dei centri di eccellenza, con maggiore possibilità anche di confrontarsi e collaborare a livello internazionale.

Sul piano delle collaborazioni con altre strutture sanitarie, va segnalato che la sinergia con l'AOU "Meyer" si è ulteriormente rafforzata, con la costituzione del Centro Interaziendale di riferimento regionale per la Cardiocirurgia e Cardiologia Pediatrica, istituito con DGR n. 713/2021.

Inoltre, con DGR n. 845/2021, la Regione ha affidato alla Monasterio e all'Azienda USL Toscana Nord Ovest il progetto "ProHeart" per la presa in carico del bisogno di cura cardiologica nella Garfagnana: un progetto strategico per la Regione e per la Monasterio in quanto tratta di una tematica attuale, la prossimità di cura nelle aree interne, consentendo alla Monasterio di confrontarsi in un ambito diverso dove mettere in campo tutta l'expertise acquisita negli anni in termini di conoscenza clinica e innovazione tecnologica.

E' stato, poi, definito l'accordo con l'Università di Pisa, l'Azienda USL Toscana Nord Ovest e l'Azienda Ospedaliera di Pisa per il potenziamento dell'Area Nascita integrata dell'Ospedale del Cuore che prevede un impegno sinergico delle 4 istituzioni coinvolte nell'attività clinica ma anche di ricerca, formazione, didattica e innovazione.

L'Ospedale del Cuore, poi, ha aderito al percorso UNICEF per diventare "Ospedale Amico dei Bambini e delle Bambine": l'intento della Monasterio, da sempre, è quello di garantire la migliore assistenza ai piccoli pazienti rispetto ai loro bisogni di cura e di crescita e, da questo punto di vista, aderisce pienamente alle finalità del percorso cui si è deciso di aderire.

Nel 2021 è proseguita, con particolare riferimento all'ambito pediatrico, l'attività di cooperazione sanitaria internazionale, grazie al supporto della Regione Toscana e delle Associazioni di volontariato e, in primis, l'Associazione "Un Cuore, Un Mondo" e l'Ente Filantropico "Rosa Pristina".

A motivo delle conseguenze della persistente fase pandemica, sono state estremamente ridotte le missioni all'estero, mentre è proseguita l'attività dei ricoveri di piccoli pazienti con gravi cardiopatie accolti all'Ospedale del Cuore per essere sottoposti ad interventi non realizzabili nel loro Paese.

Proprio in relazione alla grande attrazione di piccoli pazienti e di gestanti portatrici di feti cardiopatici o cardiopatiche, provenienti da aree lontane, si è sentita la necessità di potenziare le camere a disposizione nelle foresterie che vengono concesse a titolo gratuito ai familiari dei piccoli ricoverati: in tal senso ha preso avvio il progetto della "Casa del Cuore" che prevede la costruzione di una nuova foresteria sita all'interno del comprensorio dell'Ospedale del Cuore, in aggiunta alle tre esistenti. Per la realizzazione vi è già stato un rilevante finanziamento da parte di Conad Nord Ovest e si sta attivando, per raccogliere ulteriori fondi ricorrendo alla "banca delle ore" grazie alla disponibilità di aziende della zona.

Di particolare rilievo, poi, gli interventi effettuati o tuttora in corso di realizzazione per il potenziamento delle strutture e delle tecnologie delle due strutture ospedaliere dell'Ente.

A Pisa, in particolare, dopo il completamento del Centro Elaborazione Dati, si è realizzata la nuova Radiofarmacia ed installata una sofisticata PET-TC che rende l'U.O. Medicina Nucleare della Monasterio "full digital".

Per quanto attiene l'Ospedale del Cuore, proseguono i lavori per la realizzazione del nuovo blocco operatorio e per sale di emodinamica e nel contempo è stata realizzata la nuova Terapia Intensiva.

Sul piano delle nuove attività, il 2021, ha visto un importante impegno della Monasterio nella vaccinazione, sia del proprio personale, che a supporto dell'Azienda USL TNO e, infine, quale centro di vaccinazione dell'Area Vasta per i pazienti pediatrici cardiopatici e, in generale, fragili.

Per realizzare queste attività in un brevissimo lasso di tempo si sono realizzati protocolli e percorsi specifici per la prenotazione e la comunicazione (v. Pediatri di Libera Scelta), l'acquisizione dei vaccini e la somministrazione, in stretta sinergia con la locale ASL.

Per la vaccinazione dei piccoli, in particolare, si sono organizzati momenti di svago e di gioco grazie alla

collaborazione tra i volontari dell'Associazione "Un Cuore un Mondo", il personale sanitario e l'Ufficio URP dell'Ospedale del Cuore e la Regione che ci ha fornito cartellonistica e piccoli gadget da regalare ai piccoli vaccinati. (calamite PIMPA).

Per quanto attiene alle attività specifiche dell'URP il personale delle due sedi (di Pisa e di Massa) ha collaborato con la Direzione Sanitaria per fornire immediato riscontro alle richieste di informazioni e chiarimenti o segnalazioni, che provenivano da pazienti e familiari, grazie anche al canale attivato sul sito istituzionale dell'Ente.

Numerose le manifestazioni di apprezzamento pervenute all'indirizzo mail comune ai due uffici e numerose le donazioni, talvolta anche di importo modesto, che semplici cittadini, Associazioni ed anche Aziende hanno sentito di fare alla Monasterio, ed in particolare all'Ospedale del Cuore per le attività a favore dei pazienti pediatrici.

Il personale dei due uffici dell'URP della Fondazione Monasterio, come detto, collabora integrandosi ed uniformando le proprie modalità operative, pur mantenendo anche funzioni peculiari: così l'Ufficio URP dell'Ospedale del Cuore costituisce il riferimento aziendale per tutte le attività di cooperazione sanitaria internazionale - dalla gestione della richiesta o del progetto, fino alla rendicontazione delle attività - mentre l'ufficio di Pisa ha svolto funzioni di segreteria rispetto al Comitato Aziendale di Partecipazione che ha svolto varie riunioni nel corso del 2021.

Come detto l'anno 2021 è stato sicuramente un anno intenso sotto ogni aspetto, stante anche la persistente presenza della pandemia.

Al contempo, però, i risultati in termini clinici, scientifici e - segnatamente - di soddisfazione dell'utenza rappresentano una concreta e tangibile manifestazione che l'impegno quotidiano, lo spirito di iniziativa e la collaborazione che permea tutto il personale della Monasterio, sanitario, amministrativo e tecnico, e la capacità delle varie funzioni aziendali - e in primis dell'URP - di svolgere con professionalità ed umanità il proprio ruolo, continua a produrre i risultati che rendono nel tempo la Monasterio una struttura credibile ed apprezzata.

Una struttura che viene poi consigliata dalla grandissima parte di coloro che vi si rivolgono, come stabilmente evidenziato dalle indagini di soddisfazione dell'utenza condotte dalla Scuola "S, Anna" per conto della Regione Toscana.

Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica

La recrudescenza della pandemia da COVID-19, verificatasi nel 2021, ha comportato per tutte le Aziende, così come per ISPRO, la prioritaria attenzione a garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti, cercando di mantenere il normale svolgimento dei LEA, mission dell'Istituto.

Tempi e accessibilità

La ripresa dell'epidemia da Covid-19 nel 2021 ha imposto nuovamente l'adozione di una serie di misure di contenimento volte a contrastare la diffusione del virus. Nell'area antistante l'ingresso del presidio di Villa delle Rose, al posto del controllo della temperatura tramite termometro digitale ad infrarossi (effettuata all'interno del presidio da un operatore), è stato collocato un termo scanner a colonna automatico, che, oltre alla temperatura, verifica il corretto posizionamento della mascherina ed eroga singole dosi di gel alcolico. Questa iniziativa permette la rilevazione di eventuale presenza di febbre prima che il soggetto acceda all'interno del presidio. Inoltre, la hall del presidio di Villa delle Rose, è stata dotata di un totem con numeratore, per evitare che l'utenza soste, in fila, davanti agli sportelli, per l'effettuazione dell'accettazione. A tal fine, la sala di attesa all'ingresso del presidio di Villa delle Rose, è stata dotata di due monitor: uno per la chiamata al front office per l'accettazione, l'altra per la chiamata in ambulatorio. La seconda sala di attesa, più distante dal front office, a cui vengono indirizzate le persone dopo che sono state accettate, è stata dotata di un solo schermo per la chiamata in ambulatorio. Per tutte le visite effettuate presso l'Istituto, si è provveduto, per evitare assembramenti nelle sale di attesa, ad una programmazione degli appuntamenti che prevedesse orari più distanziati.

Nel 2021 inoltre, si è reso necessario recuperare i ritardi accumulati nel 2020 a seguito della sospensione degli inviti nei mesi di marzo ed aprile, programmando sedute aggiuntive.

Informazione e comunicazione

Come per l'anno precedente, l'Istituto ha fornito a tutto il personale informazioni e aggiornamenti circa

il corretto utilizzo delle mascherine, le misure igieniche e i comportamenti da adottare per prevenire la diffusione del virus. Tali informazioni sono inoltre state divulgate agli utenti e pubblicate nel sito aziendale. Il materiale utilizzato per la comunicazione alla cittadinanza è stato quello realizzato dal Centro Gestione Rischio Clinico e Sicurezza del Paziente (Centro GRC) della Regione Toscana. Nel giugno del 2021, l'ufficio Urp ha implementato l'attività di deposito DAT, rendendo nota tale attività sia nel sito aziendale sia nelle sale di attesa dei presidi ISPRO, dove sono state affisse locandine e messi a disposizione dell'utenza opuscoli informativi forniti dalla Regione Toscana. Questa iniziativa è stata condivisa anche con il Comitato di Partecipazione, in una riunione convocata ad hoc, affinché si facesse portavoce presso le Associazioni che rappresenta. Durante tale incontro inoltre è stata comunicata un'altra iniziativa promossa da ISPRO (pubblicizzata nelle sale di attesa con un cartello informativo), ossia la possibilità di chiedere il rilascio dello SPID presso gli uffici amministrativi del presidio di Villa delle Rose. Per quanto riguarda l'aspetto comunicativo, nel 2021 sono aumentate notevolmente le richieste di intervento dei mediatori culturali, al fine di migliorare la comunicazione con l'utenza straniera.

Aspetti alberghieri e comfort

Nel 2021 l'Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica (ISPRO) ha predisposto il regolamento in materia di divieto di fumo, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa statale e regionale (L. 11.11.1975 n. 584 e successive modificazioni ed integrazioni, Legge 3/2003, D.P.C.M. 23/12/2003 (D.lgs. n.6 del 12/01/2016), L.R.T. 4/2/2005 n. 25, D.lgs. n.81/2008 e s.m.i.). Il divieto di fumo, incluse sigarette elettroniche e prodotti a tabacco riscaldato, è stato esteso anche alle zone esterne del presidio Villa delle Rose quali cortili, giardini, parcheggi ed ogni altra area esterna di pertinenza; è stato individuato, contestualmente, un apposito punto fumatori, nelle pertinenze esterne del presidio Villa delle Rose, corredato di panchina, all'interno del quale utenti e lavoratori possono recarsi per fumare; in tale spazio, è stata anche apposta cartellonistica nell'ambito della disassuefazione al fumo, quale azione proattiva di informazione nei confronti della cittadinanza.

Tutela ascolto e verifica

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) durante la pandemia, è continuato il trend in ascesa, iniziato nel 2020, del numero dei contatti; infatti sono pervenute molte telefonate (circa il 30% in più rispetto all'anno precedente). L'ufficio si è fatto portavoce delle richieste dei cittadini, cercando di rispondere alle varie esigenze, informando sulla nuova organizzazione, orari, procedure di accesso alle prestazioni e individuando, quando possibile, soluzioni alle problematiche esposte dall'utenza. Inoltre a seguito dell'apertura dello sportello per la deposizione delle DAT, sono state rilasciate n. 4 disposizioni anticipate di trattamento.

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;
- valutazione 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 macro obiettivo si basa su tre componenti principali: 1) Il sistema carta dei servizi, ovvero i processi aziendali per garantire un sistema orientato al cittadino, alla difesa dei suoi diritti, 2) il Front – Office telefonico, la capacità dell'azienda nel gestire l'informazione telefonica, 3) 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 n. 697/2003. Dal 2014 si prende in considerazione il nuovo repertorio approvato con DGR n. 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%).

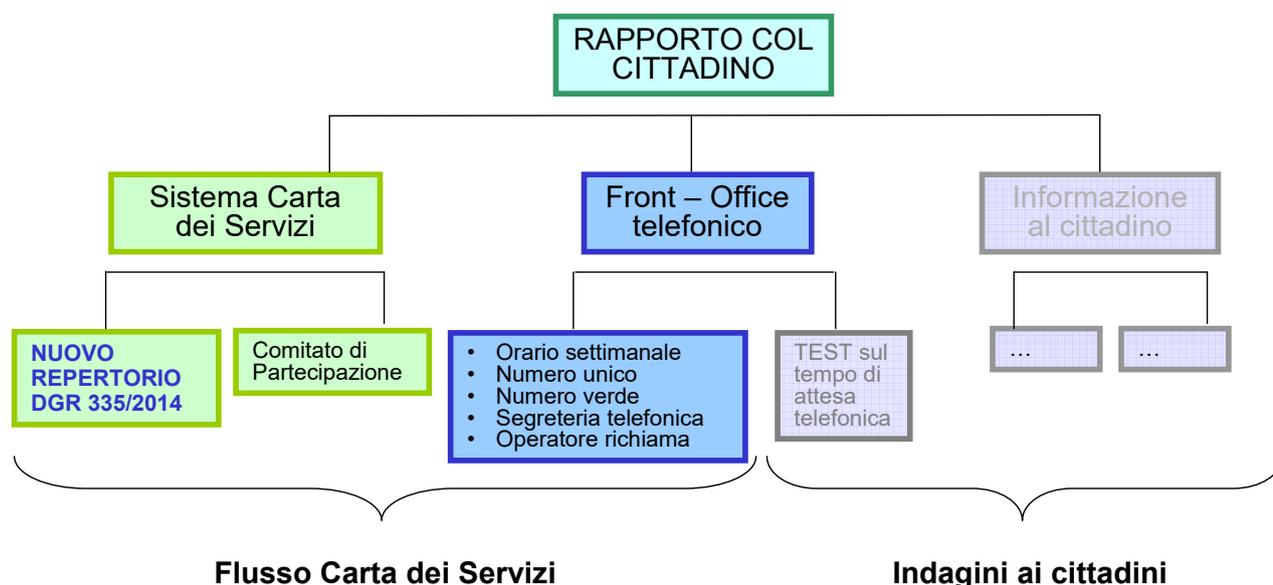
In particolare per l'orario di apertura settimanale del front office telefonico si fa la seguente valutazione: 36-39 ore=60; 40-44 ore=70, 45-49 ore=80; 50-54 ore= 90; >55=100. (standard minimo=36 ore); per gli altri quattro parametri la presenza o assenza del requisito si valuta 100 o zero.

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).

TAVOLA A.1 - Appendice - Struttura Indicatore B.16 “Comunicazione e partecipazione del cittadino



Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore “Comunicazione e partecipazione del cittadino” riferiti ai dati dell'osservatorio del 2021 e distinti per Azienda.

TABELLA A.1 - Appendice - Bersaglio MeS anno 2022

B16 – 2021	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	75	76	80	89	87	90	88	85	78
PESATURA 80%	60	61	64	71	70	72	70	68	62
Comitato di Partecipazione	20	20	15	20	20	20	20	10	15
Sistema Carta dei Servizi	80	81	79	91	90	92	90	78	77
Front-Office telefonico	80	70	100	100	90	90	60	90	60
Comunicazione e partecipazione del cittadino	80	76	90	96	90	91	75	84	69

Grafico A.1 - Bersaglio MeS 2022 - Indicatore B16.1 "Sistema Carta dei servizi"

■ 27 IMPEGNI ■ Comitato di Partecipazione

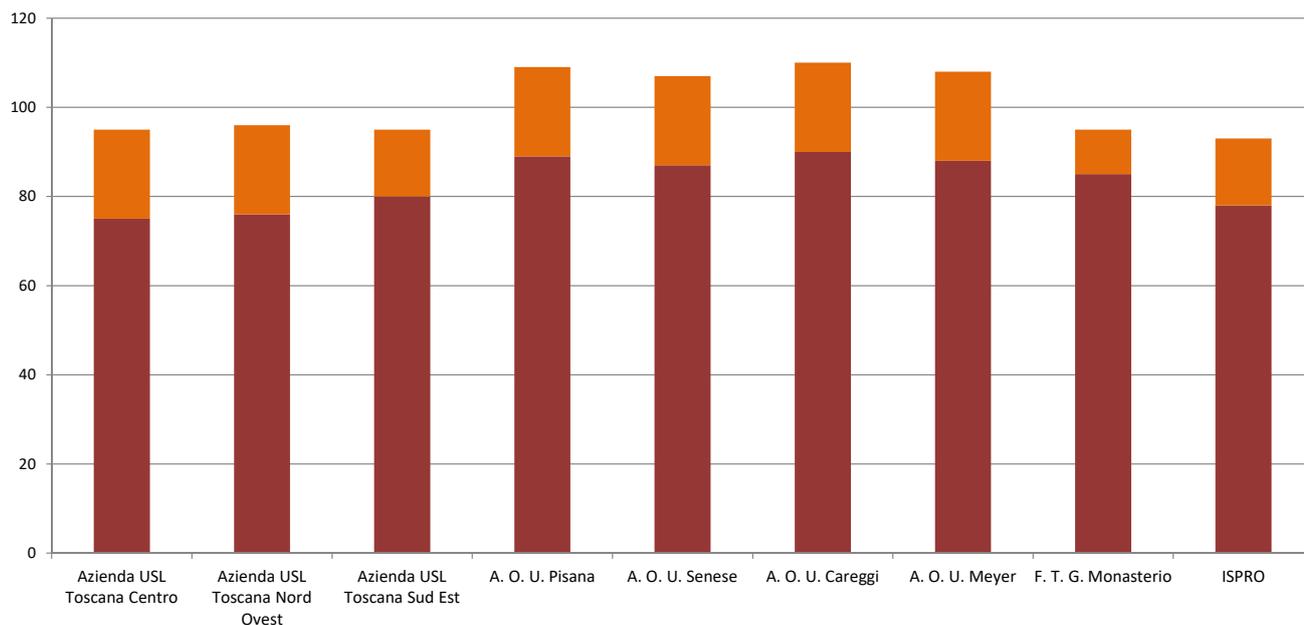
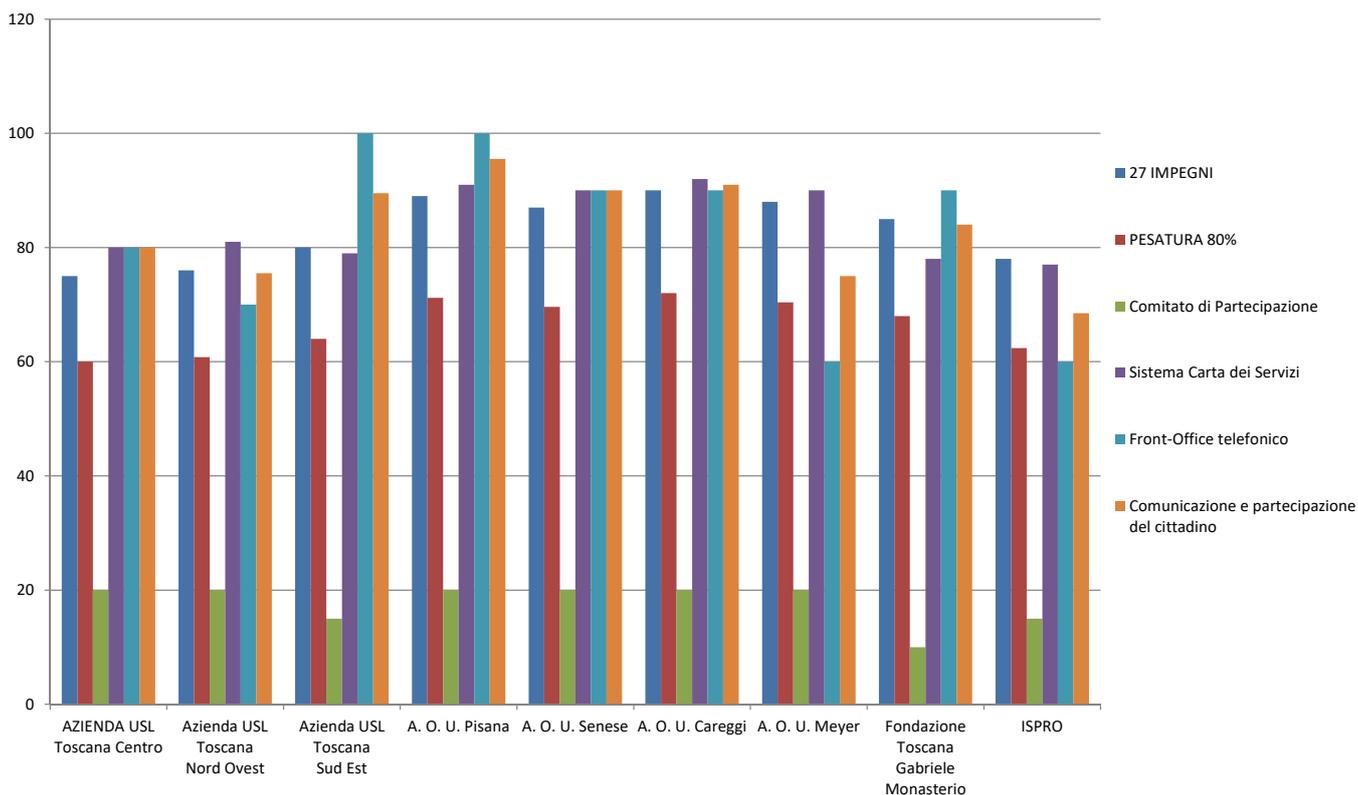


Grafico A.2 - Bersaglio MeS 2022



Osservatorio regionale
Carta dei servizi pubblici sanitari

Numeri già pubblicati:

1.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1997
2.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1998
3.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1999
4.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2000
5.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2001
6.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2002
7.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2003
8.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2004
9.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2005
10.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2006
11.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2007
12.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2008
13.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2009
14.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2010
15.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2011
16.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2012
17.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2013
18.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2014
19.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2015
20.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2016
21.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2017
22.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2018
23.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2019
24.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2020
25.
Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2021

