



Regione Toscana

# Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2021





**Osservatorio regionale  
Carta dei Servizi  
pubblici sanitari - 2021**



Regione Toscana

### 25

A cura di  
Regione Toscana Giunta Regionale  
Direzione Sanità, welfare e coesione sociale  
Settore Qualità dei Servizi e reti cliniche

Redazione  
Roberta Bottai  
Annalisa Berti  
Francesca Micalizzi

Hanno collaborato per il capitolo 5 “Relazioni aziendali”:

Azienda USL Toscana nord-ovest: Roberto della Cerra  
Azienda USL Toscana centro: Lucia Santucci  
Azienda USL Toscana sud-est: Leopoldo Ghelardi, Monica Mandanici, Stefania Massaini, 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: Antonella Cipriani

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2020  
La Regione Toscana non è responsabile  
di errori od omissioni riscontrati nella  
pubblicazione e rilevati nelle schede  
trasmesse dalle Aziende sanitarie.

#### CIP

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

1. Toscana <Regione> : Direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale : Settore qualità dei servizi e reti cliniche 2. Bottai, Roberta 3. Berti, Annalisa 3. Michelizzi, Francesca 4. Bezzini, Simone

362.109455

Aziende sanitarie locali – Carta dei servizi – Impiego – Toscana - Libri elettronici  
Edizione Regione Toscana Giunta Regionale

Distribuzione gratuita

## Indice

<b>Presentazione</b> .....	<b>6</b>
<b>Introduzione</b> .....	<b>8</b>
<b>1. SISTEMA CARTA</b> .....	<b>11</b>
<b>1.1 Adozione ed aggiornamento</b> .....	<b>11</b>
<b>2. TUTELA E PARTECIPAZIONE</b> .....	<b>12</b>
<b>3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ</b> .....	<b>28</b>
<b>3.1 URP</b> .....	<b>28</b>
<b>3.2 CUP</b> .....	<b>32</b>
<b>3.3 Consenso informato</b> .....	<b>33</b>
<b>3.4 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio</b> .....	<b>33</b>
<b>3.5 Indicatori di qualità</b> .....	<b>34</b>
<b>4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b> .....	<b>37</b>
<b>5. RELAZIONI AZIENDALI</b> .....	<b>40</b>
<b>APPENDICE A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS</b> .....	<b>56</b>



# Presentazione

## **Simone Bezzini**

Assessore per il Diritto alla salute e sanità  
della Regione Toscana

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

La Regione Toscana ha introdotto e promosso 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.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.

Si vuole rafforzare il ruolo degli organismi di partecipazione non solo in termini di rappresentanza, ma anche di capacità di dialogo con i cittadini e le comunità locali.

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

Le associazioni di pazienti e di tutela costituiscono una risorsa essenziale nel supportare i malati e i loro familiari per affrontare le difficoltà che si presentano nel muoversi all'interno di realtà complesse quali le organizzazioni sanitarie. Il sistema di partecipazione toscano è integrato con la rete regionale Care di ascolto, informazione e orientamento (centro di ascolto regionale, sportelli URP. Botteghe della salute..) per sviluppare strumenti di relazione/comunicazione ed accompagnare e orientare i pazienti nell'orientarsi nella fruizione dei servizi sanitari, in maniera efficace ed appropriata e sviluppare strumenti di monitoraggio sistematico.



## 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 in forma cartacea o digitale dal sito dell'azienda stessa.

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

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

La Carta dei Servizi è alla base di un nuovo rapporto tra cittadino/utente e pubblica amministrazione erogatrice di servizi. La Carta vuole connotarsi oltre che come forma di impegno verso i cittadini-utenti, anche come significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio: essa richiede che le strutture sanitarie siano dotate di efficaci meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi. La divulgazione tramite la Carta degli impegni adottati con relativi standard di qualità, permette al cittadino stesso di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato.

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

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

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

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

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

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

La Carta dei Servizi può svilupparsi solo se i principali processi che la supportano costituiscono parte integrante del sistema qualità aziendale e cioè del sistema adottato almeno nella nostra regione ai

fini dell'accreditamento istituzionale delle strutture. Gli impegni dichiarati sulla Carta dei Servizi devono essere la risultante di scelte strategiche aziendali e verificabili. Per questo motivo nel 2003 la Giunta Regionale ha approvato un primo repertorio di 32 impegni, comuni per tutte le aziende sanitarie (es: il numero telefonico unico per l'informazione ai cittadini sull'accesso ai servizi; l'ampliamento delle fasce orarie di visita nei presidi di ricovero; la disponibilità alla mediazione culturale per gli utenti stranieri).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

La Regione ha sempre realizzato momenti di confronto diretto con i cittadini/utenti tramite la realizzazione di indagini di gradimento in merito ai servizi sanitari offerti e anche tramite strumenti innovati di democrazia partecipata come il Town meeting. A livello regionale dal 2001 opera un Forum delle associazioni dei cittadini, in questo ambito si hanno momenti di confronto, consultazione e proposta su tutte le materie attinenti al diritto alla salute. Dal 2012 la Regione Toscana ha istituito il GART, il Gruppo dei cittadini formati con l'iniziativa l'Accademia del Cittadino della Regione Toscana ai temi della qualità e sicurezza delle cure.

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

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

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

La nuova organizzazione del SSR è stata l'occasione di un processo di rinnovamento degli organismi di partecipazione regionali e territoriali che ha portato all'approvazione della nuova legge regionale sulla partecipazione. Nel corso degli anni l'Osservatorio è stato integrato e modificato tenuto conto di nuove norme e/o esigenze di monitoraggio.

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

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

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

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

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

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

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

Da sette 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 6 aziende su 9 l'hanno messa a disposizione sul sito web.

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	Percentuale
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Data dell'ultimo aggiornamento:	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	NR	ogni anno	ogni anno	NR		
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NR	6	67%

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

I **Comitati di Partecipazione aziendali** sono presenti in tutte le Aziende. Tali comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini e categorie di malati 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.

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

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

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

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

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

È istituito presso la direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale, presieduto dall'assessore al diritto alla salute e costituito da 23 membri titolari, di cui: tre designati fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende sanitarie; uno designato fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende ospedaliere 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 796/2001(1); Consulta regionale della salute mentale di cui alla Dgr.1016/2007(1); Rete senologica facente parte della Rete oncologica regionale di cui alla Dgr 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 sono state rinnovate le procedure e il 09.06.2021 si è tenuta la prima seduta di insediamento del Consiglio dei Cittadini dove ci sono state le elezioni per Vicepresidenza e 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.

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

Nelle aziende sanitarie operano inoltre le Commissioni Miste Conciliative delle ex aziende sanitarie. Nel 2020 le CMC sono presenti in 6 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**.

## TABELLE 2.1 e 2.2 - 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	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
	Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
	indagini di soddisfazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%
	Altro	NR	SI	NO	SI	NO	NR	NR	NO	NR
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	SI	SI	44%
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	67%

TABELLA 2.2 – TUTELA – CMC

Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	67%
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa	0	10	2	0	10	0	0	0	0	22
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)	NR	90	60	NR	149	NR	NR	NR	NR	33

## 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
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	NO	NO	NO	SI	44%
Se SI, l'azienda si avvale del/dei Comitato/i della Società della Salute	NR	NR	NP	NR	NO	NO	NO	NO	NO	0%
Quante associazioni di volontariato ne fanno parte	20	16	50	28	21	38	6	4	7	190
Quante associazioni di tutela ne fanno parte	3	3	9	2	3	4	19	1	2	46
Quante nuove associazioni sono entrate nell'ultimo anno?	NR	0	0	0	0	2	0	0	1	3
Effettua riunioni almeno trimestrali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%
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	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%
Se SI, secondo la metodologia validata da AGENAS (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei P.O.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NR	NR	67%
Ha adottato un regolamento interni basato sugli indirizzi regionali	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	67%

**TABELLA 2.2B - SISTEMA DI PARTECIPAZIONE**

AZIENDA	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie
ASL TOSCANA CENTRO	
ASL TOSCANA NORD-OVEST	
ASL TOSCANA SUD-EST	
AOU PISANA	
AOU SENESE	liste di attesa e trasparenza
AOU CAREGGI	disabilità e patologia, sostegno alla donna
AOU MEYER	sostegno alle famiglie in questo momento di difficoltà causa pandemia; segnalazione delle loro difficoltà in ospedale; Condivisione della progettualità per il Family Center
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	Accoglienza-tutela del cittadino
ISPRO	prevenzione e riabilitazione oncologica, p1oncologica,sostegno,tutela,informazione...

Per quanto riguarda l'esercizio della tutela degli utenti, dal 2016 abbiamo la delibera di Giunta 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 utenti e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

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

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

Una volta ricevuto il reclamo, l'URP, per conto del Direttore Generale, svolge un'indagine interna per accertare i fatti. Il Direttore Generale risponde con lettera entro 30 giorni, fornendo all'autore del reclamo informazioni sugli accertamenti effettuati e gli eventuali provvedimenti adottati. Nei casi in cui

siano necessari accertamenti tecnici più approfonditi la risposta può essere formulata in un periodo che di norma non supera i 60 giorni dal ricevimento del reclamo.

Il cittadino qualora non ritenga soddisfacente la risposta dell'azienda, può ricorrere, per un riesame del caso, alla Commissione Mista Conciliativa, composta di norma da sette membri: tre rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela, tre dipendenti dell'azienda e il Presidente della CMC che secondo le nuove direttive è il Difensore civico regionale o un suo delegato.

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

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

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

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

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

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

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

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

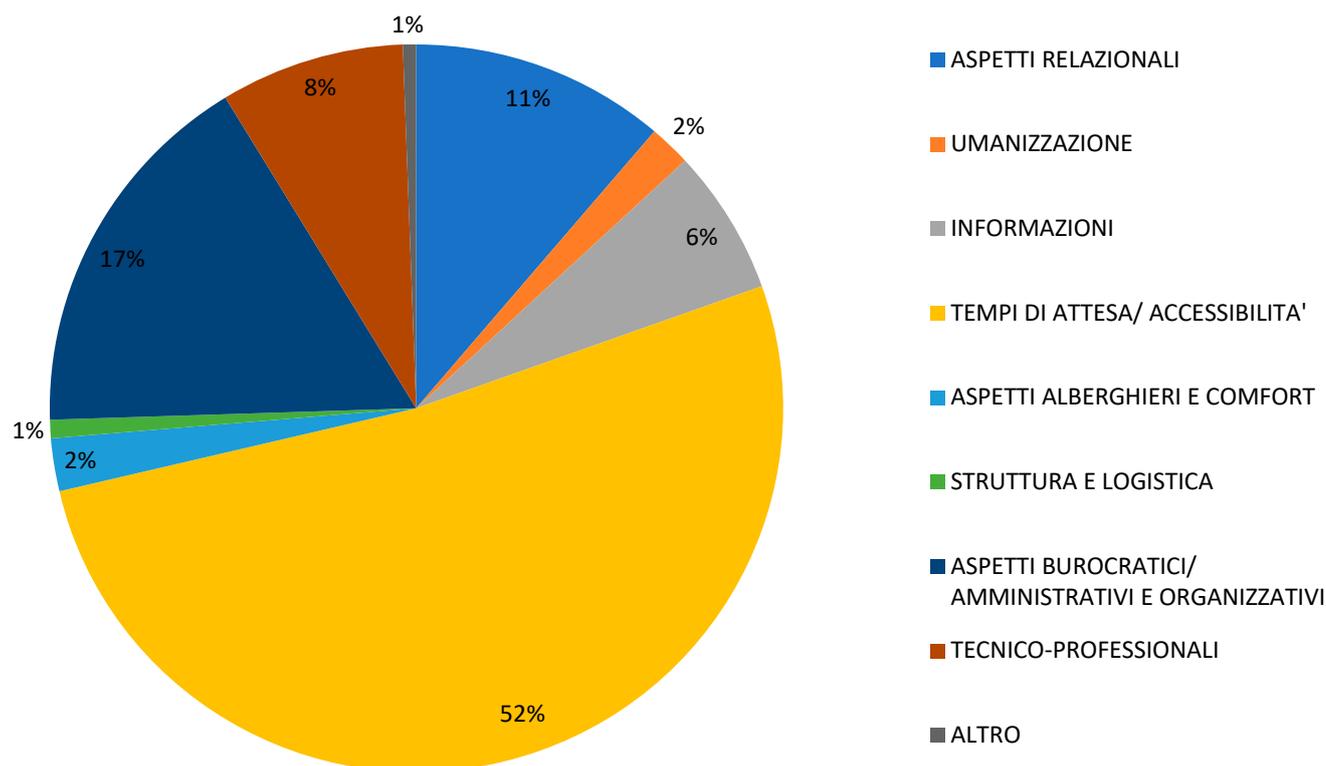
È stato realizzato alcuni anni fa dalla Regione il sistema GRS (Gestione Reclami e Segnalazioni) un applicativo informatico che consente alle aziende l'inserimento e la gestione dei dati relativi ai reclami e ad altri tipi di contatto con l'utente (segnalazioni, proposte, prese in carico, elogi) con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

Nell'anno 2020 i reclami sono stati 3415 (0,93 per 1000 abitanti) mentre l'anno precedente sono stati 3390 (0,91 per 1000 abitanti).

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

Se andiamo a considerare i reclami registrati nell'anno 2020 a livello regionale (grafico 2.1) vediamo che la categoria più rilevante è stata quella dei tempi di attesa e accessibilità, con il 52% del totale dei reclami. Seguono gli aspetti burocratici amministrativi con il 17%. Gli aspetti relazionali seguono con il 11%, gli aspetti tecnico-professionali con l'8%. Ci sono la categoria delle informazioni con il 6% del totale, gli aspetti alberghieri e comfort e struttura e logistica che insieme raggiungono quasi il 3%, mentre l'umanizzazione è il 2%.

**GRAFICO 2.1 - TUTELA - 2020 - Reclami pervenuti all'URP per tipologia**



La **classificazione dei reclami**, approvata con Delibera di Giunta Regionale n. 1366/2003, permette di analizzare nel dettaglio le varie tipologie. I dati mostrano che per quanto riguarda i reclami collegati agli **aspetti relazionali (384 reclami, l' 11% del totale)**: 129 reclami interessano i rapporti con il personale medico dipendente; 76 reclami i rapporti con il personale medico convenzionato, 71 istanze i rapporti con il personale infermieristico. I reclami per problematiche relazionali con amministrativo ad immediato contatto con i cittadini sono 57 casi.

I reclami relativi all'**umanizzazione (63 reclami, il 2% sul totale)** interessano principalmente le problematiche collegate al rispetto della privacy (24) e gli orari delle visite di familiari e conoscenti (13).

Relativamente alle **informazioni (221 reclami il 6% del totale)**, 152 riguardano le informazioni di tipo sanitario, 29 le informazioni di tipo organizzativo, e 25 di tipo amministrativo.

Per i reclami collegati ai **tempi di attesa/accessibilità (1768 reclami, il 52% del totale)**: 777 sono riferiti ai tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche; 409 per i tempi di attesa per consegna cartella clinica documentazione in genere; per quanto riguarda la mancata erogazione della prestazione i reclami sono 205, per l'accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP) i reclami nell'ambito di questa tipologia sono 130, e per i tempi di attesa per erogazione presidi, ausili e farmaci sono 75.

In merito agli **aspetti alberghieri e di comfort (80 reclami, il 2% del totale)** i reclami si riferiscono agli spazi e alle condizioni igieniche e di pulizia, alla mensa.

I reclami relativi alla **struttura e alla logistica (28, l'1% del totale)** interessano soprattutto la dislocazione territoriale dei servizi e la modalità dei trasporti per raggiungere i servizi

In merito agli **aspetti burocratici e amministrativi 573 (il 17% del totale)** 293 reclami riguardano i ticket, 109 la poca chiarezza delle procedure amministrative e 66 l'errore nella prenotazione della prestazione. Per quanto riguarda gli **aspetti tecnico-professionali 278 (l' 8% del totale)** 45 sono riferiti a presunti omissioni/ritardi/errori diagnostici e terapeutici.

**TABELLA 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo**

DIRITTO AL RECLAMO	Esiste una procedura per la gestione dei reclami	Iniziative di informazione sul diritto sul reclamo
ASL TOSCANA CENTRO	SI	iniziative tramite Comitato di partecipazione.
ASL TOSCANA NORD-OVEST	SI	varie iniziative pubbliche con il sistema della partecipazione
ASL TOSCANA SUD-EST	SI	Iniziative con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, sito web
AOU PISANA	SI	manifesti e numero verde
AOU SENESE	SI	sito web, carta dei servizi, depliant
AOU CAREGGI	SI	
AOU MEYER	SI	Formazione dei volontari e formazione dei neoassunti
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	SI	massima diffusione informativa su pubblica tutela: cartellonistica, sito web e volantini
ISPRO	SI	Carta dei Servizi, sito Web Aziendale

**TABELLA 2.4 - TUTELA - Tipologia reclami confronto con l'anno precedente**

	2019		2020	
	Numero	%	Numero	%
Totale reclami pervenuti	3390		<b>3415</b>	
ASPETTI RELAZIONALI	477	14%	382	11%
UMANIZZAZIONE	44	1%	63	2%
INFORMAZIONI	179	5%	221	7%
TEMPI DI ATTESA/ACCESSIBILITA'	1592	47%	1768	52%
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	81	2%	79	2%
STRUTTURA E LOGISTICA	50	1%	27	1%
ASPETTI BUROCRATICI/AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	613	18%	573	17%
ASPETTI TECNICO-PROFESSIONALI	336	10%	278	8%
ALTRO	15	0%	25	1%

**TABELLA 2.5 - TUTELA - Tipologia reclami dettaglio sulle Aziende**

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	2170	318	406	73	380	54	5	4	5	3415
ASPETTI RELAZIONALI	147	68	98	19	31	16	0	2	3	384
UMANIZZAZIONE	18	13	15	1	12	3	1	0	0	63
INFORMAZIONI	146	16	43	1	12	3	0	0	0	221
TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITA'	1439	69	147	40	67	6	0	0	0	1768
ASPETTI ALBERGHIERI E COMFORT	36	11	15	1	14	2	0	1	0	80
STRUTTURA E LOGISTICA	10	8	1	0	8	0	0	1	0	28
ASPETTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	240	51	68	4	204	3	1	0	2	573
TECNICO-PROFESSIONALI	134	69	13	7	31	21	3	0	0	278
ALTRO	0	13	6	0	1	0	0	0	0	20

**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	147	68	98	19	31	16	0	2	3	384
Riconoscibilità operatori	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Rispetto divieto del fumo	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3
Rapporti con il personale medico dipendente	35	20	45	8	10	9	0	2	0	129
Rapporti con il personale medico convenzionato	37	9	18	0	11	0	0	0	1	76
Rapporti con il personale infermieristico / tecnico sanitario	18	16	20	11	0	5	0	0	1	71
Rapporti con altre professioni sanitarie	22	7	4	0	0	0	0	0	0	33
Rapporti con il personale amministrativo ad immediato contatto con i cittadini	35	5	8	0	6	2	0	0	1	57
Altro	0	8	2	0	3	0	0	0	0	13

**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	18	13	15	1	12	3	1	0	0	63
Rispetto Privacy	2	5	8	1	5	3	0	0	0	24
Rispetto della sofferenza e momento morte	2	0	6	0	0	0	1	0	0	9
Orari delle visite di familiari e conoscenti	10	1	1	0	1	0	0	0	0	13
Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rispetto delle idee religiose e delle convinzioni personali	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Altro	4	7	0	0	6	0	0	0	0	17

**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	146	16	43	1	12	3	0	0	0	221
Leggibilità della documentazione	0	0	0	1	1	0	0	0	0	2
Informazione telefonica	4	0	1	0	0	0	0	0	0	5
Informazioni di tipo sanitario	119	7	21	0	3	2	0	0	0	152
Informazioni di tipo organizzativo	7	2	16	0	3	1	0	0	0	29
Informazioni di tipo amministrativo	14	5	4	0	2	0	0	0	0	25
Adeguatezza Del consenso informato	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Adeguatezza e completezza segnaletica	0	0	0	0	3	0	0	0	0	3
Altro	0	2	1	0	0	0	0	0	0	3

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

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITA'	1439	69	147	40	67	6	0	0	0	1768
Accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP)	93	9	23	5	0	0	0	0	0	130
Accessibilità alla prenotazione allo sportello	2	2	3	0	2	0	0	0	0	9
Tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche	675	15	36	14	36	1	0	0	0	777
Tempi di attesa per ricovero	26	3	7	16	0	0	0	0	0	52
Tempi di attesa per consegna cartella clinica documentazione in genere	382	1	15	0	11	0	0	0	0	409
Tempi di attesa per erogazione presidi, ausili, farmaci	60	4	11	0	0	0	0	0	0	75
Tempi di attesa al Pronto soccorso	7	2	10	3	7	0	0	0	0	29
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici dipendenti	11	2	4	0	0	0	0	0	0	17
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici convenzionati	16	0	4	0	0	0	0	0	0	20
Tempi di attesa arrivo del mezzo di soccorso	1	2	1	2	0	0	0	0	0	6
Orari di apertura dei servizi	4	2	0	0	0	0	0	0	0	6
Mancata erogazione della prestazione	162	9	23	0	8	3	0	0	0	205
Altro	0	18	10	0	3	2	0	0	0	33

**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	36	11	15	1	14	2	0	0	0	79
Orari	0	1	3	0	0	0	0	0	0	4
Condizioni igieniche, pulizia	14	1	5	0	2	0	0	0	0	22
Qualità mensa	0	3	1	0	1	1	0	0	0	6
Arredi	3	2	0	0	1	0	0	0	0	6
Spazi	17	3	4	0	7	1	0	0	0	32
Altro	1	2	2	1	3	0	0	0	0	9

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

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
STRUTTURA E LOGISTICA	10	8	1	0	8	0	0	0	0	27
Dislocazione territoriale dei servizi / modalità trasporti per raggiungere i servizi	8	1	1	0	0	0	0	0	0	10
Barriere architettoniche	2	3	0	0	1	0	0	0	0	6
Parcheggi	0	2	0	0	5	0	0	0	0	7
Altro	0	2	0	0	2	0	0	0	0	4

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

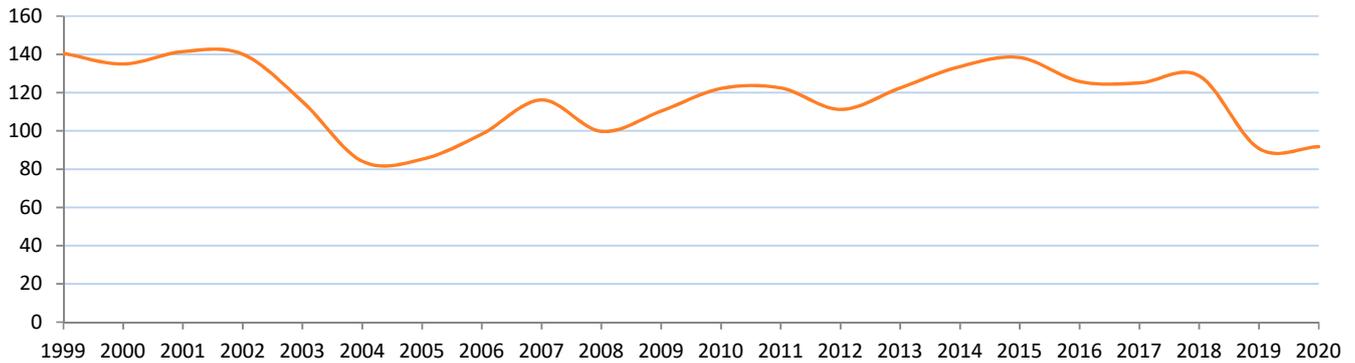
AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
TOTALE RECLAMI ASPETTI BUROCRATICI/AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	240	51	68	4	204	3	1	0	2	573
Ticket	69	12	35	1	176	0	0	0		293
Chiarezza delle procedure amministrative	79	8	14	3	5	0	0	0	0	109
Errore nella prenotazione della prestazione	54	2	7	0	2	0	0	0	1	66
Smarrimento protesi	8	2	0	0	0	0	0	0	0	10
Smarrimento altri oggetti personali	15	0	6	0	2	2	0	0	0	25
Altro	15	27	6	0	19	1	1	0	1	70

**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	134	69	13	7	31	21	3	0	0	278
Presunte omissioni diagnostiche	30	5	0	2	6	2	0	0	0	45
Presunti ritardi diagnostici	14	7	1	1	1	0	1	0	0	25
Presunti errori diagnostici	17	3	0	0	3	2	0	0	0	25
Presunta mancata terapia	9	2	0	2	1	0	0	0	0	14
Presunto ritardo nella terapia	13	15	9	0	1	0	0	0	0	38
Presunto errore nella terapia	9	1	0	0	3	0	1	0	0	14
Presunto mancato intervento chirurgico	0	2	0	0	0	0	0	0	0	2
Presunto ritardato intervento chirurgico	0	3	0	2	0	0	0	0	0	5
Presunto errore nell'intervento chirurgico	13	1	0	0	2	0	0	0	0	16
Prelievi	17	5	0	0	1	1	0	0	0	24
Cadute durante presa in carico da parte operatore sanitario	5	2	0	0	0	0	0	0	0	7
Piaghe da decubito	1	4	1	0	1	0	0	0	0	7
Infezione	2	2	0	0	0	0	0	0	0	4
Altro	4	17	2	0	12	16	1	0	0	52



**GRAFICO 2.3 - TUTELA - Totale reclami pervenuti in relazione ai residenti**



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

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

Le prese in carico sono state complessivamente 36.725. Ne sono state registrate in particolare 20019 nell'Asl Toscana centro, 2907 nell'Asl Toscana Nord Ovest e 8089 nell'Asl Toscana Sud Est. Solo 22 reclami risultano trasmessi alle **Commissioni miste conciliative** e 20 reclami al **Difensore civico regionale**.

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 767 **riconoscimenti positivi** per i servizi erogati, in particolare Careggi (314), l'azienda USL Toscana nord ovest (173), l'azienda USL Toscana sud est (70) e la USL centro (66).

**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	2170	318	406	73	380	54	5	4	5	<b>3.415</b>
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	6	13	0	0	1	1		0	0	<b>21</b>
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	98	70	70	0,3	74	61	75	NR	100	<b>69%</b>
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	60	30	30	28	39	58	26	30	0	<b>34</b>
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	35	97	80	85	56	45	100	100	100	<b>78%</b>
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale	0	18	1	0	0	0	1	0	0	<b>20</b>
Reclami anonimi	2	9	0	0	0	0	0	0	0	<b>11</b>
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	95	95	90	0	NR	0	97	100	0	<b>45%</b>
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	20019	2907	8089	1388	458	1417	96	80	2271	<b>36.725</b>
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	347	520	2591	1096	464	164	96	4	13	<b>5.295</b>
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	SI	SI	SI	NR	SI	NO	SI	<b>78%</b>
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	SI	<b>67%</b>
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	66	70	173	22	59	314	27	4	32	<b>767</b>
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	NO	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	<b>33%</b>
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	<b>89%</b>
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	<b>89%</b>

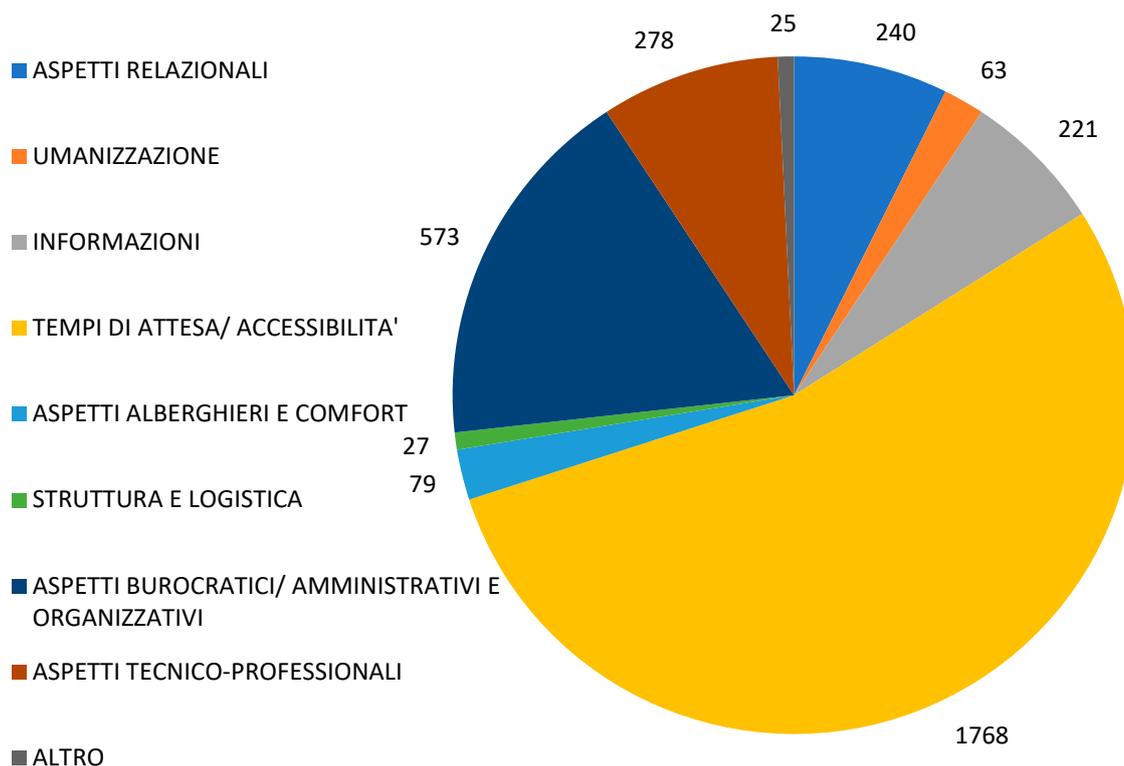
**TABELLA 2.8 - TUTELA - Dettaglio reclami**

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
<b>Totale reclami pervenuti</b>	2170	318	406	73	380	54	5	4	5	3415
Cittadino interessato	1395	175	236	50	261	32	5	3	3	2160
Parente	586	135	112	5	108	19	0		1	966
Associazione di volontariato o tutela	15	6	10	8	10	1	0	0	0	50
Altro	174	2	48	11	1	2	0	1	1	240
Relativamente a servizi territoriali	598		146	NR	0	0	0	0	5	749
Distribuiti come segue: Relativamente a servizi ospedalieri	518	82	189	NR	380	54	5	1	0	1229
Altro	1054	203	71	NR	0	0	0	0	0	1328
reclami riguardanti strutture accreditate in rapporto contrattuale con l'azienda	SI	NO	NO	NR	NR	NR	NR	NR	NR	0

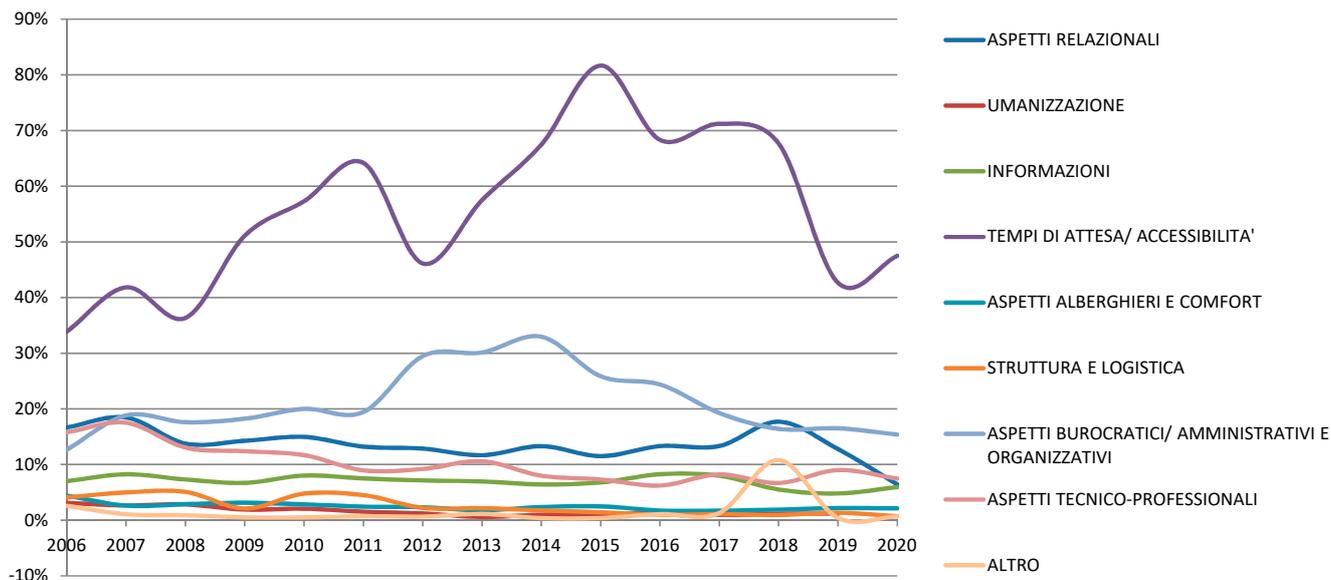
**TABELLA 2.9 - TUTELA - Azioni di miglioramento attivate a seguito dell'analisi dei reclami**

ASL TOSCANA NORD-OVEST	42	Superamento criticità personale del servizio cambio medico; riduzione tempi attesa per visite oncologiche; corrette relazioni con l'utenza; procedure corrette da eseguire per scelta e revoca mmg; nota esplicativa a tutti gli addetti del FORNIRE AGLI OPERATORI CUP , I DATI CON N° CELL DEI MEDICI DI FAMIGLIA
ASL TOSCANA SUD-EST	15	Info CUP/sportelli - organizzazione prelievi - cura nella redazione di dimissione
AOU PISANA	5	Redazione di procedura che definisca i tempi e i modi di ritiro referti
AOU SENESE	5	Rampa di accesso per disabili all'Ufficio ticket, nuovo sistema elimina code al Punto prelievi unico, aggiornamento segnaletica per pagamento ticket di esami den1tometrici, ristrutturazione day hospital ematologico, predisposizione modulo delega permanente
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	1	Relativamente al reclamo mensa e visto il successivo rinnovo dell'appalto mensa sono stati attivati maggiori controlli periodici
ISPRO	5	Richiamo al rispetto Etico e Deontologico del Professionista

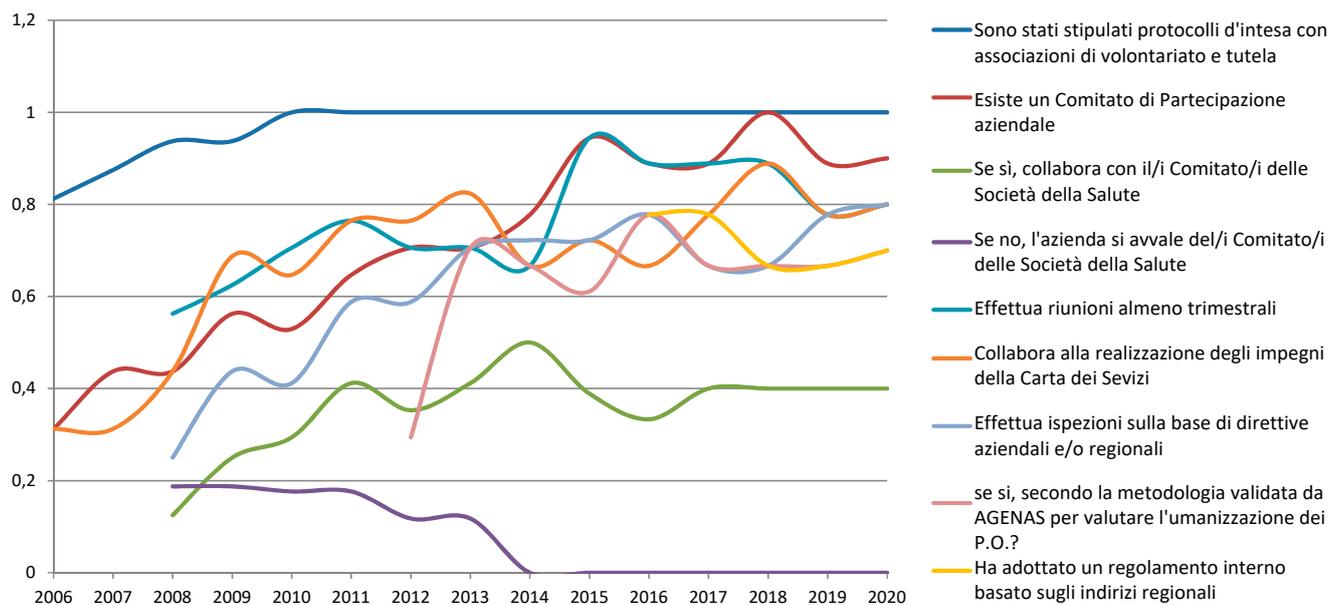
**GRAFICO 2.4 - TUTELA - 2020 - Reclami pervenuti - Totale reg.le numero assoluto**



**GRAFICO 2.5 - TUTELA - 2020 - Totale reclami rispetto alla popolazione - andamento temporale**



**GRAFICO 2.6 - TUTELA - 2020 - Comitati di partecipazione**



## 3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

### 3.1 URP

Tutte le aziende hanno l'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, tutte le aziende 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. Tre aziende garantiscono l'esistenza di un numero verde, tutte le aziende hanno linee telefoniche dedicate.

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

L'orario continuato una o più volte a settimana è garantito in otto aziende, l'apertura di sabato in 5 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 esiste un segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito dall'operatore non è attivo. Il servizio di segreteria telefonica permette di lasciare un messaggio per essere ricontattati dall'operatore.

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

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

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

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 2020 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (8 aziende), disdire prenotazioni (7), ritirare referti (6), pagare il ticket (5), cambiare il proprio medico (3).

È possibile fare il download della modulistica dai totem PuntoSi in 6 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).

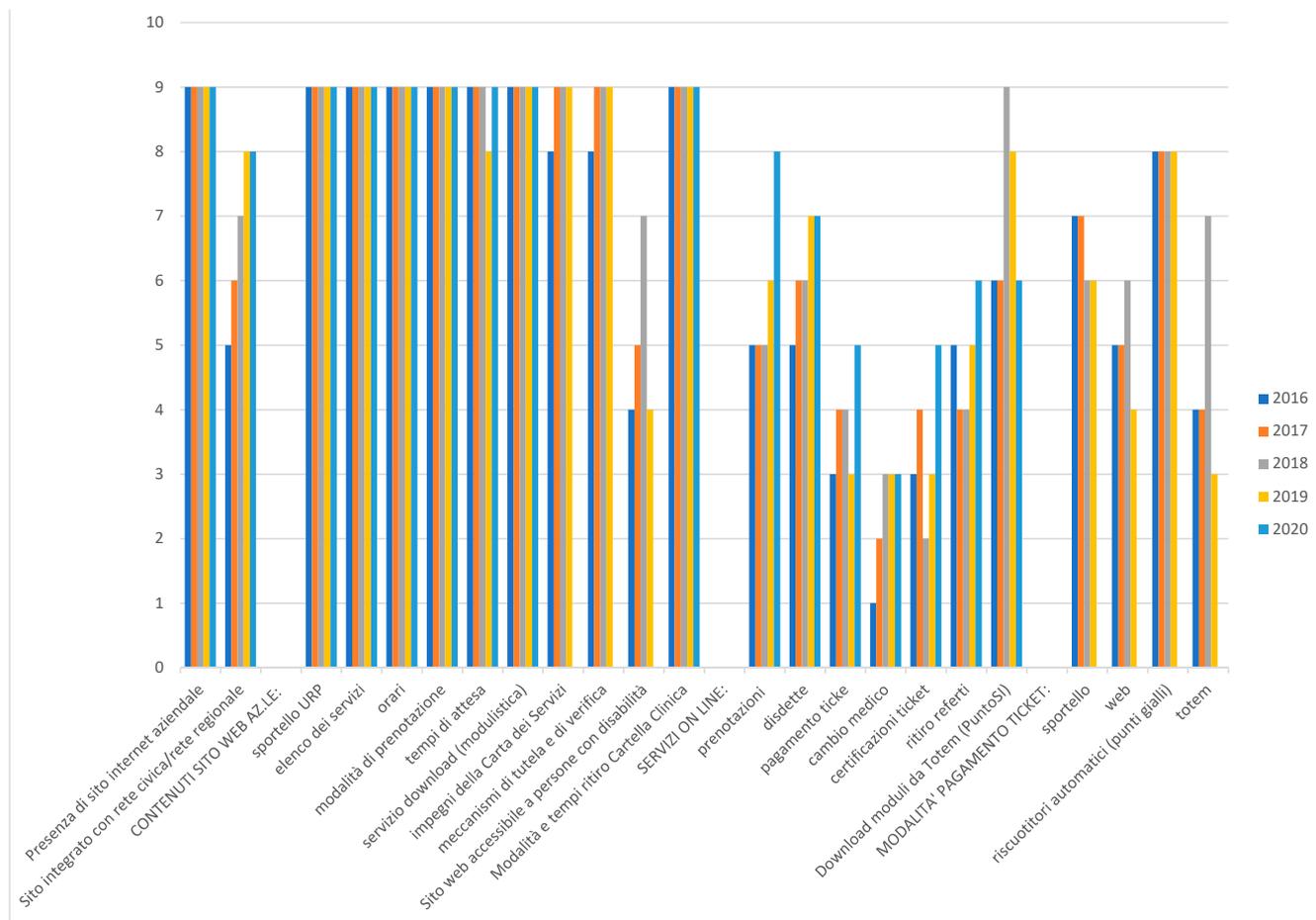
**TABELLA 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

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	Percentuale
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	SI	9	100%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
apertura di sabato	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NO	5	56%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	SI	SI	NO	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	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Esiste un numero verde	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	SI	3	33%
Esiste una segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito da operatore non è attivo?	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
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%

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 MEYER	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE		
										Numero	Percentuale	
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	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%	
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti:												
spottello 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%	
tempi di attesa	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	8	89%	
disdette	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%	
pagamento ticket	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	SI	NO	5	56%	
cambio medico	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NP	NO	NP	3	33%	
certificazioni ticket	NO	SI	SI	NO	NO	SI	NP	SI	SI	5	56%	
ritiro referti	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	6	67%	
Altro	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	SI	2	22%	
Possibilità Download modulistica da Totem (PuntoSI)	SI	NO	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	6	67%	

**GRAFICO 3.1 - Servizi Web - Anno 2020**



**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	Percentuale
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
<b>Flessibilità orari di apertura CUP</b>											
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	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	7	78%
<b>Possibilità per gli utenti di prenotare prestazioni tramite</b>											
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	NO	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%
totem	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	1	11%
farmacia	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	NO	4	44%
proprio MMG	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	1	11%
specialista ambulatoriale	NR	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	NO	3	33%

## 3.2 CUP

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

In tutte le aziende viene garantita l'apertura superiore a 36 ore settimanali e anche l'orario continuato una o più volte a settimana. L'apertura di sabato è assicurata in 8 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte, la chiusura dopo le 17 in 7 aziende. Le possibilità per gli utenti di prenotare le prestazioni sono le seguenti: tramite sportello e telefono in tutte le aziende, via web in 7, con il totem in 1, dal proprio medico di famiglia in 1 e in farmacia in 4, presso lo specialistica ambulatoriale in 3 aziende.

**TABELLA 3.4 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	Percentuale
% referti ritirati on-line	NR	5	35	48	7	10	NR	7	7	17%	
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	98	100	90	88	93	70	100	78	100	91%	
Procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NP	7	78%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
% 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	90	90	99	98	95	77	91	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	90	90	69	81	95	83	94	87	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	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%

La percentuale dei referti ritirati on-line è del 17%.

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

Tutte le aziende 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

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

Tutte hanno definito protocolli appropriati di gestione della domanda.

### 3.3 Consenso informato

Sette 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.

All'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato in otto aziende su nove.

**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	Percentuale
L'azienda ha definito le procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza all'interno del reparto	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%
% 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	95	100	NR	NR	NR	77	NR	NR	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	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%

### 3.4 Medicina d'iniziativa e raccordo ospedale territorio

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

Risulta la predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse in 8 aziende.

In tutti i presidi ospedalieri esiste un protocollo di dimissioni protette che prevede il coinvolgimento del territorio, ed una procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento è applicata in tutti i presidi.

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

**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	Percentuale
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	NR	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	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	8	89%
Presenza di un referente 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%

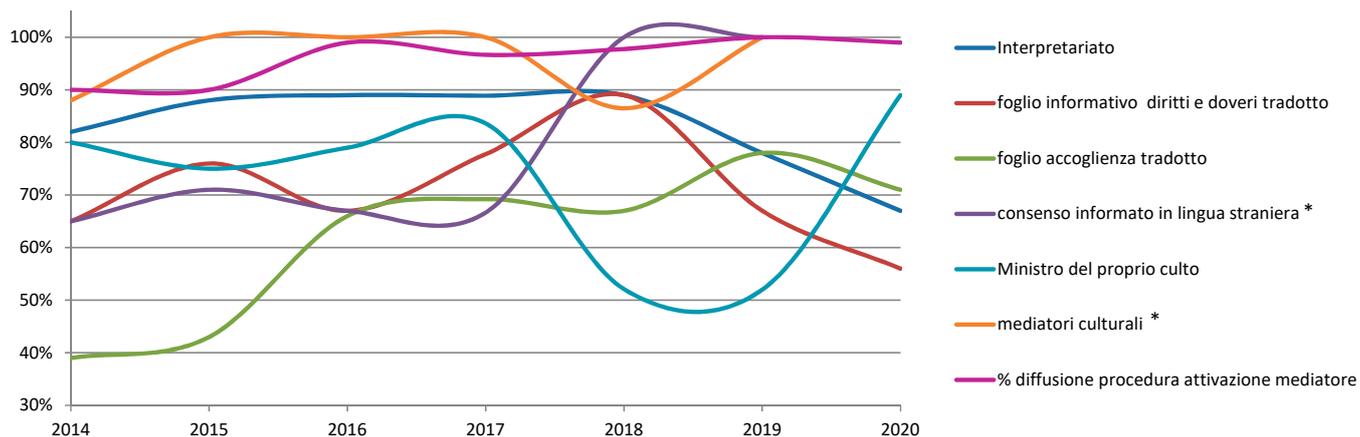
### 3.5 Indicatori di qualità

È stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato in 6 aziende, e sempre in 6 aziende sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera. In 5 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 5 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 99%. In tutti i presidi ospedalieri esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto, a richiesta dell'utente. 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. I 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**

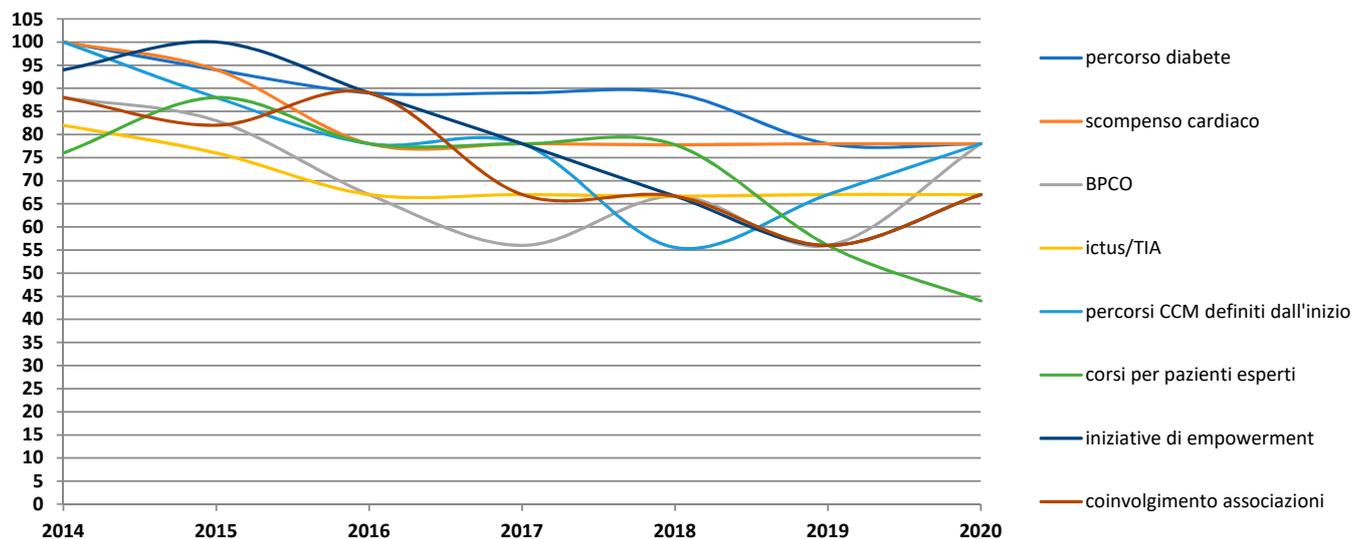
indicatori di qualità	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	
	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale	Numero	Percentuale
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	NR	SI	SI	NR	NO	SI	SI	SI	SI	67%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	NR	NO	SI	NR	SI	SI	SI	SI	NO	56%
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	SI	NO	SI	NR	NR	NO	SI	SI	SI	56%
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	100%
% diffusione tra gli operatori dei presidi ospedalieri e dei consultori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale anche tramite affissione nei locali	NR	95%	100%	NR	100%	100%	100%	100%	100%	99%
Esiste procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	NR	NO	SI	NR	SI	SI	SI	SI	SI	67%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	oltre i 20gg	oltre i 20gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	oltre i 20 gg	da 11 a 20 gg	Entro 10 gg	oltre i 20 gg

**GRAFICO 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2020 - Attenzione alla multiculturalità**



\* DATI NON RILEVATI NEL 2020

**GRAFICO 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - 2020 - 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 95% 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**. Nel 69 % degli stabilimenti ospedalieri è presente uno **sportello bancomat** e nell' 88% è disponibile un bar, mentre nel 93% degli stabilimenti ci sono **distributori automatici di alimenti salutari**. Nell'83% 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 63% degli stabilimenti è presente la **connessione WI-FI nelle zone comuni**, mentre è possibile **usufruire della televisione** nel 92% degli stabilimenti. Nel 69% degli stabilimenti esiste una **policy per l'uso dei telefoni cellulari**, e nel 58% 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' 88% degli stabilimenti, nel 91% 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 5% e nel 15% degli stabilimenti; mentre al CUP e all'URP nel 26% e 24% degli stabilimenti. Nel 18% degli stabilimenti sono presenti mappe tattili, mentre nel 61% è previsto un servizio di accompagnatore.

**TABELLA 4.1 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Gestione del vitto**

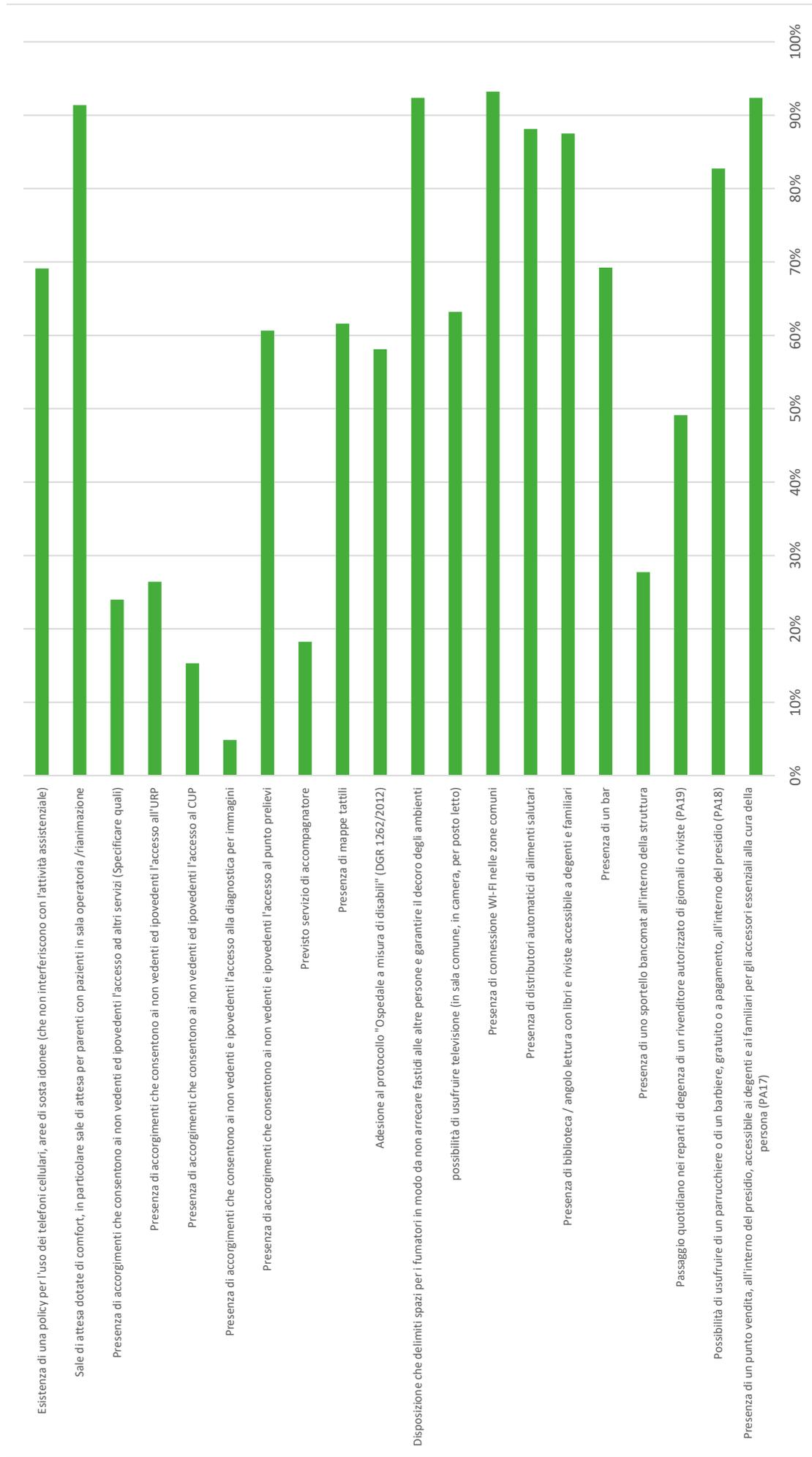
INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Possibilità di prenotare la scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	77%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	95%
Percentuale P.O in cui è disponibile menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali	77%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	92%

**TABELLA 4.2 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Umanizzazione**

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
Presenza di un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona (PA17)	31%	77%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	83%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio (PA18)	31%	0%	62%	100%	100%	100%	0%	0%	NP	49%
Passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste (PA19)	15%	38%	69%	0%	0%	0%	0%	100%	NP	28%
Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	46%	54%	54%	100%	100%	100%	100%	0	NP	69%
Presenza di un bar	54%	77%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	88%
Presenza di biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenti e familiari	62%	46%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100	88%
Presenza di distributori automatici di alimenti salutarì	62%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100	93%
Presenza di connessione WI-FI nelle zone comuni	31%	23%	15%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	63%
possibilità di usufruire televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	62%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	92%
Disposizione che delimita spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	69%	54%	100%	100%	100%	0%	100%	0%	0%	58%
adesione al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	31%	31%	31%	100%	100%	100%	0%	100%	NP	62%
presenza di mappe tattili	8%	38%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	18%
previsto servizio di accompagnatore	31%	15%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	61%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	31%	8%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	NP	5%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	23%	15%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100	15%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	23%	15%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	26%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso all'URP	8%	8%	0%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	24%
sale di attesa dotate di comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria /rianimazione	69%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	91%
esistenza di una policy per l'uso dei telefoni cellulari, aree di sosta idonee (che non interferiscono con l'attività assistenziale)	38%	15%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	69%

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

**GRAFICO 4.1 - Indicatori di qualità - Anno 2020**



## 5. RELAZIONI AZIENDALI

### Azienda Usl Toscana Centro

#### Tra pandemia e processi di digitalizzazione

Il 2020, purtroppo, sarà ricordato come l'anno della pandemia, l'anno in cui la sanità è stata messa a dura prova ma, se vogliamo vedere, oltre alla sofferenza, ai ritmi incessanti di lavoro, alle difficoltà psicologiche ecc., un aspetto positivo, il 2020 è anche l'anno in cui la pubblica amministrazione ha capito quanto siano importanti i processi di innovazione, per riuscire ad essere vicini ai cittadini, anche a distanza, fornendo risposte e servizi. L'emergenza ha portato, inevitabilmente, ma fortunatamente, alla rapida accelerazione del processo di digitalizzazione delle diverse procedure presenti nei quattro ambiti territoriali dell'Azienda USL Toscana, garantendo una omogenea offerta dei servizi essenziali ed una migliore fruibilità per tutti, indipendentemente dal luogo di residenza..

Abbiamo analizzato le richieste di informazioni e le segnalazioni raccolte tramite l'URP ed è emerso che i cittadini chiedevano di rendere più agevole il percorso del cambio del medico e della prenotazione. Quindi abbiamo concentrato le energie al fine di permettere ai cittadini, senza recarsi agli sportelli, e direttamente da casa, di svolgere le principali procedure amministrative e le prenotazioni, sia delle prestazioni specialistiche e diagnostiche, che dei prelievi del sangue.

Cambiare il medico o il pediatra di famiglia, chiedere il mantenimento del pediatra dopo il compimento del quattordicesimo anno di età o chiedere il domicilio sanitario oggi sono operazioni facilmente realizzabili da casa; infatti tutta la modulistica utile è ora scaricabile dal sito e ogni ufficio anagrafe ha un indirizzo mail dedicato a cui il cittadino può inviare la documentazione completa.

Ma la scelta del medico può essere effettuata anche on line, attraverso la piattaforma Open Toscana, che permette di accedere alla funzione di cambio del medico su tablet, PC e smartphone. I dati rilevati dimostrano il gradimento dei cittadini, infatti nelle ultime due settimane di luglio, abbiamo registrato 1.686 operazioni di cambio medico on line, all'interno della nostra azienda.

Anche le prenotazioni on line, per visite specialistiche ed esami diagnostici, hanno subito una crescita; i cittadini preferiscono non recarsi nei presidi territoriali, sia per evitare le attese, che per limitare i contatti ai soli casi indispensabili.

Nel corso dei mesi, negli ambiti di Prato, Empoli e Pistoia, abbiamo lavorato per semplificare le modalità di prenotazione, riuscendo ad attivare il nuovo software CUP 2.0; ad oggi sono oltre 10.000 le prenotazioni effettuate on line, di cui 3.191 in zona pistoiese e 2.535 in Valdinievole, 2737 in zona pratese e 2023 in zona empolese. Da alcune settimane i cittadini hanno anche la possibilità di accedere al CUP 2.0 attraverso la nuova APP "Toscana Salute" e su 1.370 prenotazioni completate nei primi quindici giorni di luglio, 200 sono state effettuate tramite l'App.

Nel corso del 2020 abbiamo cercato di rendere più fruibile un'altra attività, tra le più richieste soprattutto dalla fascia più anziana della popolazione, come quella dei prelievi. Abbiamo cominciato a sperimentare il sistema Zerocode, che consente con quattro semplici passaggi di prenotare in autonomia il prelievo ematico, potendo così accedere, senza attesa, al Punto Prelievi scelto, in cinque presidi dell'ambito fiorentino e, a gennaio 2021 abbiamo registrato ben 8.100 prenotazioni. Con Zerocode è stato possibile, anche nei momenti più critici della pandemia, scaglionare gli ingressi nelle sale di attesa, garantire le misure di sicurezza Covid e rispondere alle necessità della cittadinanza. In sei mesi siamo passati da 5 a 54 presidi, distribuiti sul territorio di tutta l'Azienda USL Toscana centro, in cui è attivo il sistema Zerocode e da 8.100 ad oltre 43.000 prenotazioni.

Infine, per essere più vicini ai cittadini e gestire meglio le relazioni con i nostri utenti, oltre ai canali tradizionali, quali il tasto 1 del numero unico aziendale, la mail [urp@uslcentro.toscana.it](mailto:urp@uslcentro.toscana.it), la pec [urp.uslcentro@postacert.toscana.it](mailto:urp.uslcentro@postacert.toscana.it), abbiamo attivato la Chatbox dell'Azienda. La Chatbox non può certo sostituire l'interazione umana, ma è un valido strumento per fornire risposte automatiche, ovvero risposte preimpostate, all'inizio più elementari, ma che si potranno affinare. La nostra Chatbox attinge dalle informazioni presenti sul sito, ma anche da una banca dati in cui inseriamo, dopo un'analisi dei quesiti più frequenti, le FAQ maggiormente utili. Alla FAQ principale, l'utente arriva anche tramite domande correlate allo stesso argomento. Ad oggi abbiamo inserito 378 FAQ totali ed abbiamo rilevato che con 3 FAQ correlate per interazione utente, un contatto su 4 è risolto con feedback positivo.

Nell'ultima settimana abbiamo registrato 2.443 contatti, distribuiti nella fascia oraria 8.00/12.00, con un livello costante di contatti fino alle 20.00 e, nei giorni feriali, addirittura fino alle 24.00.

## Azienda Usl Toscana Nord Ovest

### L'URP nella bufera pandemica

L'anno della pandemia ha sconvolto letteralmente ogni aspetto della nostra vita personale e collettiva. L'ambito dei servizi sociosanitari, l'aspetto per noi di specifico interesse, ha subito col 2020 una scossa che certamente avrà conseguenze sul nostro futuro.

Dall'organizzazione dell'offerta alle politiche sanitarie, alla spinta all'informatizzazione, fino al trattamento delle fragilità, senza escludere il rapporto ospedale-territorio, questi temi sono senz'altro in fase di ripensamento. Nulla è più come prima anche nella Sanità pubblica. Per citare alcuni indicatori S. Anna<sup>1</sup> il volume delle prestazioni ambulatoriali dal 2019 al 2020 ha subito in Toscana una flessione di oltre il 24%; i volumi della diagnostica per immagini hanno anch'essi subito una caduta di oltre il 21%; il volume dei ricoveri urgenti è calato del 13%. Dati molto pesanti come conseguenza dell'emergenza alla quale il sistema sanitario toscano nel suo complesso ha però saputo egregiamente rispondere.

La stessa modalità di contatto con l'utente ed i problemi portati dai cittadini sono stati anch'essi oggetto di cambiamento, nel senso che si è accentuata la relazione a distanza tramite sia strumenti classici e consolidati, quali il telefono e la posta elettronica, sia tramite strumenti digitali nuovi, quale ad esempio l'assistente digitale di WhatsApp.

La risposta telefonica è stata possibile nonostante il lavoro in smartworking, anche grazie ad alcune tecnologie che hanno consentito la remotizzazione della risposta (vd. Telefoni VOIP) e la richiamata dell'utenza (vd. Traduzione dei messaggi di segreteria telefonica in file). Sono state esperite quindi diverse modalità di gestione della relazione telefonica.

L'URP ha così garantito, anche nel periodo del lockdown più duro, la relazione con l'utenza, svolgendo soprattutto una funzione di ascolto e di presa in carico dei problemi. Un altro punto di forza è stato il fatto che, attraverso i voip e la chat bot, sono state gestite problematiche di area vasta e non territoriali: ciò ha definito un cambiamento organizzativo che ci ha naturalmente portati

ad interagire con gli URP degli altri ambiti territoriali e non a far riferimento solo al nostro ambito di appartenenza.

Indubbiamente la perdita del contatto diretto ha rappresentato comunque un depotenziamento del servizio, proprio per quella funzione di ascolto e presa in carico che rende sempre più gli URP pezzi del sistema della cura, oltre che della semplice informazione.

La rete degli Urp, con tutti gli altri servizi, è stata presente per supportare l'utenza nei vari passaggi critici che hanno segnato finora la pandemia e le sue conseguenze. Durante l'estate abbiamo fatto i conti con il recupero di tutte le prestazioni andate perse nel periodo del lockdown; in particolare l'URP è stata antenna sensibile a cogliere già nel periodo estivo la sotterranea ripresa dei contagi poi sfociata nella seconda ondata. Possiamo dire che tutte le difficoltà di gestione della seconda ondata sono state direttamente esperite dagli uffici URP mentre ancora si stavano riorganizzando le linee di Testing e tracciamento.

Possiamo dire che i nostri sportelli sono stati travolti dalle persone che non riuscivano a sapere come comportarsi, a ricevere i provvedimenti di guarigione, a fare i tamponi e così via. Le risorse dell'URP hanno contribuito fattivamente alla creazione del Contact Center Covid, che integrando tutte le professionalità ha consentito di fare un notevole salto di qualità nel supporto informativo e non solo all'utenza e ai servizi di Igiene pubblica.

---

1 "Il sistema di monitoraggio della capacità di resilienza dei sistemi sanitari regionali", in <https://performance.santannapisa.it/pes/network/resilienza.php>

Il lavoro di ascolto dell'utenza si è accompagnato alle attività di supporto al Contact Center Covid a partire dal Novembre 2020. Tale attività non ha fatto venir meno le caratteristiche comunicative degli Urp, né la loro capacità di erogare informazioni di secondo livello, fornendo indicazioni di miglioramento ai vari settori aziendali.

## **Il Contact Center**

La presenza degli URP nel Contact Center ha significato la sperimentazione della costruzione just in time di prassi di gestione condivisa dei problemi. Abbiamo sperimentato la traduzione di conoscenze acquisite in modo talvolta tortuoso in informazioni validate sul piano amministrativo e sanitario, attraverso il rapporto con il Coordinatore della campagna vaccinale.

La certificazione delle conoscenze acquisite si è quindi tradotta in produzione di "manualistica" e di pubblicazioni di pagine del sito aziendale. Abbiamo avuto il piacere di vedere realizzate le nostre osservazioni e proposte di miglioramento all'interno di una equipe più grande e multiprofessionale.

È innegabile quindi che la fisionomia degli URP abbia avuto un cambiamento, in primo luogo una velocizzazione dei tempi di acquisizione di conoscenze, l'abitudine a lavorare in grandi gruppi multiprofessionali, anche attraverso forme di briefing quasi giornaliero per la messa a punto dei messaggi e delle risposte da dare ai cittadini.

La presenza del Contact Center si è resa necessaria anche per mediare il rapporto degli URP con i servizi: abbiamo infatti vissuto la frizione del rapporto con professionisti che hanno continuato a vedere il ruolo dell' URP sempre in chiave censoria, come voce esclusivamente critica e non collaborante.

E' questo un limite che dovremo ancora affrontare, anche attraverso un profondo cambiamento culturale di tutta l'azienda e dei professionisti che la abitano: la voce dei cittadini è utile nei percorsi organizzativi, come feedback, e le frontiere della ASL devono essere curate per garantire quella permeabilità dei confini che consente di divulgare informazioni all'esterno e di raccogliere le esperienze anche critiche dei cittadini all'interno del sistema.

Per il futuro si tratterà di riportare questa esperienza vissuta nell'emergenza alla normalità.

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.

In particolare l'URP ha supplito nell'anno della pandemia alla carenza di altre strutture di front line, ma questa situazione eccezionale deve essere rivalutata: il tema di come si pensa il front office nelle sue diverse articolazioni è un tema che deve essere oggetto di rielaborazione aziendale. Alla fatica sempre maggiore di stare a contatto diretto con i problemi dei cittadini si accompagna e per molti versi ne è conseguenza, la difficoltà da parte di molti servizi di presentarsi all' utenza e relazionarsi con essa. A nostro parere invece è necessario che questi riprendano molte attività di front line di carattere specialistico.

## **URP e piani di miglioramento**

D'altra parte è sorta da tempo la necessità di un maggiore coinvolgimento dell' URP nelle azioni di staff e di area, come struttura non solo di linea, ma anche facente parte dei percorsi di progettazione per il miglioramento della qualità dei servizi. Questa prospettiva implica la necessità di investire risorse tempo/ persona per tradurre le informazioni che ci provengono dai cittadini in azioni di miglioramento.

Resta comunque vero che l'aumento esponenziale dei contatti con i cittadini, soprattutto per l'attuale situazione emergenziale, è senz'altro un fattore che tende a comprimere ogni sforzo di cambiamento dell'Urp e a schiacciarlo sempre più sulle attività quotidiane, rendendo complicate le soluzioni di ridimensionamento degli orari di front office e di riallocazione delle risorse.

Come abbiamo sottolineato nella scorsa relazione di tutela *"in ogni caso, sulle formule e sugli assetti è imperativo prevalga sempre più l'accompagnamento del Cittadino, specie in momenti di crisi economica come questo, in cui equità, accessibilità e coesione sociale diventano principi cardine dell' agire anche e soprattutto nel sistema sociosanitario pubblico."*

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione è stata istituita nel 2016 come struttura di Staff della Direzione Aziendale (UOC Integrità, Tutela e Partecipazione). E' stata confermata nell'assetto organizzativo aziendale, rivisto nel 2019, con le funzioni/attività già assicurate negli anni precedenti: funzione di tutela, di informazione-comunicazione, di partecipazione e di trasparenza e accesso ai procedimenti amministrativi.

Nel corso dell'anno 2020 è proseguito il processo di razionalizzazione e armonizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con un forte consolidamento delle funzioni di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali, nonché mediante ulteriore sviluppo del sito web aziendale, che è certamente il canale privilegiato di conoscibilità dell'Azienda e dei servizi offerti ai cittadini oltre che strumento istituzionale di Amministrazione Trasparente. Lo stato di emergenza conseguente alla pandemia ha inoltre determinato il potenziamento delle attività del numero verde aziendale, quale punto di informazione telefonica che costituisce un riferimento certo per tutti coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali.

È 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. Il Comitato Aziendale di partecipazione, tra le altre attività, ha collaborato insieme all'URP alle funzioni di ascolto e tutela ed alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

La crisi pandemica che si è sviluppata nel corso dell'anno 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 richiesto un nuovo approccio alle problematiche ed un rapido adattamento ai mutamenti di contesto. Nel periodo più critico dell'emergenza Covid-19, ma anche nei momenti di minore criticità, le articolazioni provinciali dell'URP sono diventate in maniera ancora più forte il punto di riferimento e di "snodo" tra i cittadini e le varie strutture aziendali, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte. Il ruolo di tutela, orientamento e informazione dell'utente si è rivelato assai impegnativo, in relazione alla continua evoluzione delle disposizioni normative e dei conseguenti atti aziendali, sia nella fase di rilevazione e tracciamento dell'infezione sia nella fase di riorganizzazione dei servizi.

La sintesi delle varie attività della struttura nel corso dell'anno 2020, di seguito riportata, intende quindi dare conto oltre che delle ordinarie attività anche della loro evoluzione alla luce delle nuove esigenze emerse nel corso della gestione dell'emergenza Covid-19.

### **Le attività di tutela dell'anno 2020**

Nel corso dell'anno 2020 è stata assicurata senza interruzioni l'attività di ascolto, sia tramite telefono che per e-mail e non anche con i colloqui personali, per le ovvie restrizioni dovute alla pandemia. 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 determinato continue modifiche ai servizi tradizionalmente garantiti ed ha determinato anche la necessità di creare nuove reti interne di collaborazione e di riferimenti.

I contatti telefonici degli utenti con le articolazioni dell'URP sono stati costanti e continui e si è registrato, inoltre, un forte incremento delle richieste inoltrate via e-mail, con un numero complessivo di mail che ha superato le 25.000 annuali.

## L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	2614	3300	8089
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	1283	4493	2591
N. Reclami pervenuti	628	661	406
<b>Totale</b>	<b>4525</b>	<b>8454</b>	<b>11086</b>
% reclami su totale manifestazioni	14,0%	7,82%	3,67%

Mettendo a confronto i dati sulle "manifestazioni" rilevate nell'anno 2020 - rispetto all'andamento 2018/2019 - si registra:

- un consistente incremento 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: di fatto l'URP è divenuto il principale canale di accesso all'Azienda per qualsiasi informazione o criticità, soprattutto nella fase del lockdown, nella quale molti servizi ad alto afflusso di utenza, tra cui CUP e Anagrafe Sanitaria, sono stati chiusi al pubblico;
- una sostanziale stabilità 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): si rileva una riduzione rispetto al precedente anno 2019, ma comunque un incremento sul 2018; anche in questo caso la maggior parte delle segnalazioni sono relative all'emergenza e alla volontà del cittadino di rappresentare i momenti di difficoltà derivanti dal nuovo scenario organizzativo;
- una significativa riduzione del numero dei reclami formalizzati e trattati secondo l'iter procedurale previsto dal Regolamento, compresi quelli di natura tecnico-professionale, facilmente spiegabile considerando la focalizzazione delle richieste degli utenti sulle problematiche dell'emergenza e la riduzione delle attività sanitarie, sia territoriali che ospedaliere, nei periodi di maggiore criticità.

Va evidenziato che nel corso del 2020, anche se i dati di attività non sono inseriti nelle tabelle sopra riportate, sono state attribuite all'URP alcune nuove funzioni, svolte in collaborazione con i servizi sanitari, che hanno determinato un impegno importante, anche in termini di tempo impiegato e di impatto con l'utenza. A titolo esemplificativo, l'attività di maggiore importanza è stata quella dedicata all'invio agli utenti dei referti dei tamponi Covid.

## Gli elogi

L'URP nel corso dell'anno ha continuato a ricevere manifestazioni di gratitudine da parte degli cittadini (n. 173); vale la pena sottolineare che gli elogi si sono concentrati soprattutto sull'impegno delle strutture sanitarie nella fase emergenziale.

## Le macrocategorie dei reclami

La seguente tabella illustra le macrocategorie definite dalla Regione Toscana e utilizzate dall'Azienda per la classificazione e distribuzione dei reclami nel triennio.

Categorie Principali Reclami	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Alberghieri e Comfort	23	19	15
Altro	11	12	6
Aspetti Burocratici Amministrativi	99	81	68
Aspetti Tecnico Professionali	25	30	13
Informazioni	102	64	43
Relazionali	126	120	98
Struttura e logistica	17	16	1
Tempi Attesa Accessibilità	218	309	147
Umanizzazione	8	10	15
<b>Totale USL Toscana Sud Est</b>	<b>686</b>	<b>628</b>	<b>406</b>

Distribuzione reclami	Anno 2018	Anno 2019	Anno 2020
Territoriali	197	287	146
Ospedalieri	396	325	189
Altro	35	49	71
<b>Totale</b>	<b>628</b>	<b>661</b>	<b>406</b>

In merito ai reclami si osserva:

- la riduzione di tutte le tipologie di reclami, derivante soprattutto dalla progressiva concentrazione delle richieste degli utenti sulle questioni legate all'emergenza pandemica;
- il decremento particolarmente significativo dei reclami di natura tecnico-professionale e di quelli su accessibilità e tempi di attesa;
- un numero complessivo di reclami ripartito in modo piuttosto equilibrato tra ospedale e territorio, con incremento dei reclami che interessano altri servizi (tra i quali è compreso il Dipartimento di Prevenzione).

## 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. Anche nel caso della Commissione è possibile considerare che la diminuzione delle richieste sia dovuta al momento particolarmente delicato, che ha portato l'utenza a concentrarsi su aspetti meno legati al contenzioso e maggiormente legati alla realtà contestuale.

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

Mai come nel 2020 è stato necessario procedere in maniera continua alla revisione del sito web aziendale. La pandemia ha determinato un nuovo scenario aziendale sia a livello ospedaliero che territoriale e, soprattutto, a livello del Dipartimento della Prevenzione, dove si sono concentrate molteplici attività di gestione delle attività legate al Covid-19.

Un lavoro di squadra forte e attento, malgrado le difficoltà oggettivamente presenti per una situazione che mai era stata affrontata in precedenza, ha permesso di concentrare l'attenzione di tutti i soggetti interessati sugli aggiornamenti: soprattutto nella fase del lockdown il sito web è diventato il collettore della nuova organizzazione, funzionale ai bisogni del cittadino che non ha mancato di apprezzarne i contenuti, esprimendo direttamente il proprio giudizio positivo nei momenti di contatto con la struttura.

La gestione dell'emergenza ha quindi avuto un significativo 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, nuove modalità di accesso ai servizi, regole sugli spostamenti, ecc...). 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.

La carta dei servizi, pubblicata nel sito, è stata costantemente aggiornata anche nel corso del 2020.

## **Il numero verde “Punto Informazione” 800 613311 e Numero Verde “Covid” 800579579**

I contatti nell'anno sono stati 29.243, riferiti a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Il servizio in questione 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 coordinamento dell'URP.

Si riportano di seguito i dati di attività che evidenziano il consistente numero di contatti e di casi gestiti:

N. Contatti telefonici		N. Contatti e-mail
N. VERDE Info Salute	N. dedicato INFO COVID	
29243	23348	Oltre 7000

## **Trasparenza e accesso agli atti**

Anche nel 2020 l'apposito Ufficio Unico per l'Accesso (UCA), a valenza aziendale, ha svolto funzioni di consulenza e supporto in materia di accesso documentale, civico e generalizzato. L'Ufficio ha contribuito ad accrescere la consapevolezza della distinzione tra la funzione dell'accesso civico rispetto a quello documentale, ponendosi come riferimento per tutte le strutture aziendali che si avvalgono della specifica consulenza. L'Ufficio infatti, oltre a gestire direttamente le richieste di accesso civico, semplice e generalizzato, fornisce indicazioni e pareri riguardo all'accesso documentale con riferimento ai diversi aspetti da trattare.

## **La partecipazione**

I comitati di partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire l'affermazione di una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi socio sanitari, mediante il loro contributo alle fasi decisionali e di monitoraggio. Nel corso dell'anno 2020 è proseguita l'attività progettuale e di collaborazione dei comitati attraverso un continuo scambio di informazioni con le strutture aziendali, nonostante le limitazioni derivanti dal distanziamento sociale e dall'impossibilità di incontri in presenza. Il Comitato Aziendale, dopo le riunioni dei primi mesi del 2020, si è prontamente organizzato con un sistema di videoconferenze e di incontri on-line, riuscendo a garantire il costante contatto dei vari componenti ed una serie di riunioni a cadenza bimestrale.

## Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

L'attività di Pubblica Tutela, nel corso del 2020, ha proseguito con la gestione improntata prevalentemente alle prese in carico delle segnalazioni, dettata dal Piano Regionale Governo Liste di Attesa (DGRT N° 604/2019), con la correlata introduzione dei percorsi di tutela e degli ambiti di garanzia, di cui al Piano Attuativo Aziendale (delibera DG N° 746/2019).

Le segnalazioni pervenute all'URP nel corso del 2020 sono state 1439: di queste 1388 sono state convertite in prese in carico grazie alla costante efficace collaborazione con i colleghi che si occupano della gestione sanitaria delle prestazioni ambulatoriali (ora strutturati come cabina di regia) nonché della programmazione chirurgica e tutti i referenti aziendali o interaziendali. Elevata l'attenzione alla soluzione di criticità correlate alla categoria dell'accessibilità e dei tempi d'attesa, con prese in carico di 2° accesso. Di peso anche le segnalazioni inerenti profili di umanizzazione e comfort alberghieri, spesso correlate alle misure restrittive, in ottemperanza alle indicazioni nazionali e regionali, che hanno, necessariamente, contingentato l'accesso degli accompagnatori dei pazienti, nonché per l'esclusione del menù personalizzato per i pazienti Covid.

Nel corso del 2020 sono stati registrati complessivamente 73 reclami la cui prevalente provenienza è da parte dell'utente interessato. La configurazione delle tipologie coinvolte riguarda rispettivamente: 40 relativi a tempi d'attesa/accessibilità, 19 per aspetti relazionali, 7 per aspetti tecnico professionali, 4 per aspetti burocratico-amministrativo, 1 per aspetti alberghieri e comfort, 1 per problematiche di umanizzazione, 1 per informazione.

Nella categoria dei tempi d'attesa risultano in lieve aumento le problematiche correlate ai tempi d'attesa di prestazioni diagnostiche che passano da 9 del 2019 a 14 del 2020; sostanzialmente stabili i tempi d'attesa per ricovero, riconducibili nel 2020 al contesto pandemico che ha indotto precauzioni di sterilizzazione di setting operatori o di degenza per cui la gestione dei ricoveri programmati è avvenuta in base alle priorità legate fondamentalmente al rispetto ai profili sanciti nel Decreto Dirigenziale RT 8390/2020, ovvero alle caratteristiche di evolutività della patologia nonché a condizioni cliniche valutate indifferibili a giudizio dello/gli specialista/i.

La seconda tipologia concerne gli aspetti relazionali che vedono un certo incremento passando da 16 del 2019 a 19 nel 2020, la cui incidenza maggiore nel numero di 11 attiene al personale infermieristico chiamato a più alta frequenza dei contatti con i pazienti e quindi a maggior stress-lavoro correlato con minore capacità di ascolto.

Si rileva una certa diminuzione dei reclami tecnico professionale che passano da 12 a 7 con evidenza di miglior outcome del paziente. La classe dei reclami burocratici - amministrativi registra un aumento da 2 del 2019 a 4 nel 2020, in buona sostanza, imputabile ad una percepita scarsa chiarezza delle procedure amministrative.

Restano residuali sul piano dei reclami le problematiche legate all'umanizzazione, agli aspetti alberghieri e comfort nonché alle informazioni di pubblica utilità.

Si è registrato inoltre, con piacere, un aumento degli elogi che passano da 25 nel 2019 a 36 nel 2020, a motivo di una crescente soddisfazione dell'utenza sul piano dell'esito della cura e, in misura più spiccata, dell'empatia e dell'accompagnamento testati e percepiti nel percorso di cura.

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

L'attività legata al rapporto con le Associazioni di Volontariato, Tutela e Promozione Sociale, in generale e di quelle che hanno stipulato l'adesione al Comitato di Partecipazione, è stata, a motivo del contesto pandemico, decisamente ristretta, vivendo nel corso del 2020 due incontri riconducibili ad una data ad inizio anno, fissata in data 13 febbraio 2020 ed uno in fase di chiusura dell'anno solare al 18 dicembre 2020. Costante il rapporto con URP, da remoto, per gli aspetti informativi e divulgativi nonché per le varie esigenze di volta in volta manifestate dalle singole, associazioni e/o dai gruppi tematici.

La comunicazione durante il Covid-19 ha interessato sia i cittadini utenti con la frequente informazione di pubblica utilità relativa ai comportamenti e alle regole di accesso all'ospedale. L'ufficio stampa ha frequentemente pubblicato sul sito WEB notizie e dati utili ai media locali e regionali per seguire in tempo reale la situazione pandemica. Due nuove sezioni Covid -19 sono state aggiunte al sito WEB: una rivolta all'utenza esterna ed una ai dipendenti AOUP con dati e informazioni utili ad un corretto orientamento anche sulla prevenzione (mascherine, distanza sociale, lavaggio delle mani ecc.).

È stata garantita una coerenza informativa e comunicativa con la Regione Toscana partecipando a differenti incontri in VdC e collegando con opportuni link il sito WEB AOUP alle pagine regionali.

L'attenzione ai dipendenti in intranet è stata realizzata garantendo immediata visibilità alle procedure ai regolamenti interni e alla grafica esplicativa.

L'ascolto dei cittadini (attraverso i componenti del Comitato Aziendale di Partecipazione) è stata essenziale per rimodulare in tempo reale i comportamenti e per spiegare le scelte di volta in volta adottate.

Dal punto di vista formativo i percorsi stati rivisitati a distanza (webinar) riesaminandone i contenuti e la durata. La restituzione dei dati della indagine di clima prevista per il 2020 è stata sospesa/differita in attesa di capirne l'utilità in relazione al mutato contesto. Sono state approvate e pubblicate Le Social Media Policy che insieme alla consapevolezza dei Termini di Servizio sono il primo passo per permettere l'attivazione di facebook, twitter e youtube. I video relativi alla prevenzione pubblicati hanno permesso la diffusione anche delle informazioni sulla sicurezza.

## Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

L'emergenza Covid-19 nell'anno 2020, ha comportato nel giro di pochi mesi importanti trasformazioni nell'organizzazione dell'ospedale, con la creazione di appositi reparti sempre più specializzati per le diverse fasi della cura che hanno assorbito spazi e professionisti. Nel corso dell'anno, ed in modo particolare durante i mesi del lockdown, l'attenzione si è concentrata sull'andamento della nuova infezione che ha condizionato l'offerta delle prestazioni sanitarie non urgenti. I cittadini, se nelle fasi più critiche della pandemia hanno fatto ricorso all'ospedale per gravi patologie ed urgenze, nel momento in cui la morsa dell'infezione si è allentata hanno iniziato a far sentire la propria voce evidenziando l'accresciuto bisogno di cure e la necessità di una riduzione dei tempi di attesa delle prestazioni.

### Tutela

Il trend di diminuzione dei reclami, iniziato nel 2015, si è interrotto nel 2020 anno nel quale sono stati registrati 380 reclami rispetto ai 307 del 2019, con un aumento del 23,7%. L'andamento dei singoli aspetti è evidenziato nella tabella successiva che mostra una riduzione dei reclami relativi a Strutture e logistica, Aspetti relazionali ed Aspetti alberghieri e comfort, una variazione incrementale importante per gli Aspetti tecnico professionali e le Informazioni e modesta per i Tempi di attesa/accessibilità.

Aspetti	Anno 2019	Anno 2020
Aspetti tecnico professionali	22	31
Umanizzazione	4	12
Informazioni	5	12
Strutture e logistica	15	8
Aspetti relazionali	39	31
Tempi di attesa/accessibilità	60	67
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	144	204
Aspetti alberghieri e comfort	16	14
Richieste improprie	2	1
<b>TOTALE</b>	<b>307</b>	<b>380</b>

Durante l'anno 2020 è diminuito il numero delle "prese in carico" (casi gestiti direttamente dall'Ufficio relazioni con il pubblico che trovano soluzione e non vengono formalizzati come reclami): dalle 649 del 2019 siamo passati alle 458 del 2020, con una diminuzione percentuale del 29,4.

La Commissione Mista Conciliativa, dato il periodo pandemico, si è riunita in videoconferenza trattando 10 richieste di riesame delle quali 2 relative agli Aspetti relazionali, 6 agli Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi, una agli Aspetti Tecnico professionali ed una relativa alle Informazioni; nell'81% dei casi la Commissione ha confermato la decisione che l'Azienda aveva assunto in prima istanza. Rispetto all'anno precedente il ricorso alla Commissione Mista Conciliativa da parte dei cittadini ha avuto una

minima flessione passando dalle 11 richieste di riesame del 2019 alle 10 del 2020.

Sempre nell'ambito delle richieste di riesame, non risultano pratiche presentate al Difensore civico regionale per disfunzioni rilevate in Azienda nel corso del 2020.

Gli encomi nel 2020 sono tornati ai valori del 2018, con una riduzione di circa il 26% rispetto all'anno precedente (80 nel 2019 vs 59 nel 2020).

## **Informazione e accessibilità**

Nel corso dell'anno tutte quelle attività svolte a diretto contatto con il cittadino hanno ovviamente subito una sensibile diminuzione. Il Servizio Accoglienza centrale ha registrato una riduzione del 27,8% dei contatti personali con gli utenti e delle richieste di informazioni rispetto all'anno precedente (103.837 del 2019 vs 74.959 del 2020) e una riduzione del 75,7% del numero di accompagnamenti in favore di pazienti e i visitatori (491 nel 2019 vs 119 nel 2020).

Anche il numero dei contatti gestiti dal Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso è sensibilmente diminuito (69,4 %) passando dai 26.938 del 2019 agli 8.238 del 2020.

Gli accessi al sito internet aziendale sono stati 509.676 ed hanno avuto un'evidente variazione incrementale (141,6%) rispetto ai 210.892 dell'anno precedente.

## **Partecipazione**

Il Comitato di partecipazione aziendale, nonostante la difficile situazione pandemica, ha continuato a svolgere le proprie attività ad esclusione di quelle che prevedono la presenza fisica dei volontari delle associazioni in ospedale. Gli incontri si sono svolti in videoconferenza e sono state sette le sedute ordinarie durante le quali è stata riservata particolare attenzione ai seguenti temi: liste di attesa, difficoltà nella prenotazione delle prestazioni, criticità generate dalla pandemia tra cui la riduzione delle prestazioni sanitarie e i problemi di comunicazione. Ad alcune sedute ha partecipato anche la Direzione aziendale con la quale il Comitato ha proseguito il dialogo ed il confronto sulla situazione dell'ospedale. Nel febbraio 2020 è stato anche organizzato un incontro tra istituzioni e cittadini al quale hanno partecipato la Direzione dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese e dell'Azienda Sanitaria UsI Toscana Sud Est, il Presidente dell'Ordine dei medici chirurghi e odontoiatri di Siena e l'Assessore alla Sanità del Comune di Siena; tra i temi trattati, il trasporto sanitario, l'attività del Pronto Soccorso, la continuità assistenziale, la cronicità, le Case della salute, le liste di attesa per le prestazioni.

## **Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi**

L'esperienza della pandemia ha accelerato il cambiamento culturale e comportamentale in ambito sanitario coinvolgendo riguardo la digitalizzazione dei servizi, l'accoglienza, l'intero processo di presa in carico dell'utente, proponendo sistemi di accesso alla prescrizione, prenotazione e gestione dell'attività clinica anche da remoto, per favorire l'interazione e l'integrazione dell'offerta delle prestazioni aziendali col sistema interaziendale regionale.

Il "progetto accoglienza" avviato nel 2016 aveva introdotto tecnologie innovative per una gestione e razionalizzazione dell'accoglienza integrata ai differenti processi aziendali e attualmente è ormai ben strutturata e regolamentata e offre all'utente una accessibilità ai servizi uniforme e semplificata.

La centralizzazione dell'URP presso il Centro Servizi al padiglione Nuovo Ingresso Careggi (NIC 1), svolge un ruolo di riferimento per il sistema "Accoglienza, Relazione e Partecipazione", costituendo il fulcro della comunicazione verso l'interno, i dipendenti, e verso l'esterno, i cittadini. I 78 punti di accoglienza complessivi sono stati ridistribuiti e accorpati: il Centro Servizi nella Hall del NIC e sei Servizi Integrati di Padiglione (SIP). L'insieme dei servizi dell'accoglienza organizzati secondo il modello HUB & SPOKE del progetto Accoglienza hanno consentito di creare una comunicazione integrata tra il Centro Servizi, sede operativa dell'URP, e i SIP presenti nei padiglioni, in modo da garantire lo scambio di informazioni fra le strutture per dare una risposta univoca e coordinata all'utente.

## **Redazione Web**

Quest'area, gestisce la comunicazione esterna, le attività di informazione sui servizi offerti dall'ente e garantisce inoltre l'esercizio dei diritti di accesso, la partecipazione dei cittadini e la promozione di campagne informative su temi di interesse generale. La Redazione web svolge anche un'azione di coordinamento

nell'attività di comunicazione interna, via mail ed intranet. La necessità comunicativa in periodo pandemico è stata fondamentale per il coordinamento tempestivo delle attività organizzative aziendali (Istruzioni di lavoro, utilizzo dei DPI, nuovi piani organizzativi, etc) e per la diffusione immediata di comunicazioni straordinarie all'utenza interna ed esterna. In questo periodo, oltre ai consueti aggiornamenti di pagine, news, archivio documentale aziendale (circa 1800 modifiche annuali), sono state apportate migliorie per facilitare tutte le attività che generalmente venivano svolte "in presenza". I numeri degli accessi al sito: Utenti 879.648, Visualizzazioni di pagina 5.953.511.

## HUB-Centro Servizi

Il Centro Servizi vi sono 14 sportelli polifunzionali, due di quali accessibili anche a disabili, aperti in orario continuato dalle 7:30 alle 18:30, dove il cittadino può prenotare le prestazioni per l'area metropolitana, ritirare i referti diagnostici, richiedere copia della documentazione clinica, attivare la tessera sanitaria.

Il servizio di Accoglienza orienta sui percorsi logistici-amministrativi-sanitari, risolvendo spesso semplici questioni riscontrati dagli utenti (circa 2000 prese in carico nel 2020). Il personale URP gestisce anche l'Aiuto Point Oncologico che offre un sostegno emotivo e di indirizzo diagnostico alle persone con sospetta o confermata diagnosi oncologica nella fase iniziale della malattia o di follow up.

Nel Centro Servizi si trovano dei totem PuntoSI, utili ad effettuare alcune pratiche amministrative in maniera autonoma. A fianco dei due servizi on line già attivi da qualche anno costituiti da Prelievo Amico che consente la prenotazione dei prelievi ematici e Careggi Smart Hospital l'APP, che consente di avere informazioni sui servizi presenti e di accedere ai propri referti, vi è il risponderecareggi la chat per comunicare in tempo reale con gli operatori URP ed avere informazioni sull'accesso ai servizi.

Da un anno circa è stato introdotto il servizio Prenota8000 che offre al cittadino la possibilità di utilizzare un unico recapito telefonico per le informazioni e la prenotazione delle visite di controllo, inoltre è stato attivato un indirizzo e-mail al quale l'utente può far pervenire i dati e effettuare la prenotazione.

In basso i numeri relativi alle attività nel 2020:

	Tipo di contatto	n. accessi
Accoglienza-URP attività	Di persona	163215
	Telefonico	177241
	Prese in carico	930
	Mail	95238
	Chat	12600
	Tipo di contatto	n. accessi
Aiutopoint oncologico	Di persona	3850
	telefonico	28400
	Mail	1650
	Tipo di mediazione	Numero interventi
Mediazione culturale	Di persona	3560
	Di persona urgenze	88
	Telefonica	949
	Tipo di contatto	Numero
UGPP	associazioni accreditate	47 +2 nuove accreditate
	comitato di partecipazione	2
	AAI	106
	Tipo di contatto	Numero
Centro servizi-CUP	di persona	149132
	Tipo di contatto	Numero
Prenota8000	telefonico	23996
	mail	7350

## Spoke - Servizi Integrati di Padiglione (SIP)

Queste strutture si occupano a livello decentrato dell'accoglienza e dell'orientamento ai cittadini che accedono ai servizi nei diversi padiglioni. supportano le attività sanitarie che erogano prestazioni e l'eventuale presa in carico, raccordandosi con l'Urp centrale per la risoluzione.

Le postazioni SIP sono sei e sono situate all'ingresso dei seguenti padiglioni:

Servizi Integrati di Padiglione CTO; Servizi Integrati di Padiglione DEAS; Servizi Integrati di Padiglione PIASTRA DEI SERVIZI; Servizi Integrati di Padiglione SAN LUCA; Servizi Integrati di Padiglione CLINICHE MEDICHE E CHIRURGICHE; Servizi Integrati di Padiglione MATERNO-INFANTILE.

L'orario di apertura dei SIP è di 12 ore, mentre al DEAS e CTO è sulle 24 ore.

## 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 regole del SSN e SSR favorito dalla relazione. Il settore tutela, insieme agli altri URP della Toscana Centro, ha partecipato a tavoli di lavoro per una nuova tassonomia dei reclami condividendo la classificazione delle varie istanze degli utenti al fine di rendere uniformi le varie definizioni. Nella griglia che segue, vengono rappresentati i dati del settore:

	Tipo di contatto	n. accessi
Settore Tutela/URP	Prese in carico	1421
	Segnalazioni	165
	Reclami	50
	Ringraziamenti	314

## Associazioni di volontariato

Con lo sviluppo del progetto accoglienza si è data particolare attenzione alla partecipazione dei cittadini alla vita aziendale. Le associazioni di volontariato e tutela collaborano con l'Azienda al fine di migliorare l'accoglienza e l'orientamento dei cittadini anche rispetto a specifiche patologie. A causa delle limitazioni imposte dalla Direzione dovute al periodo pandemico, alcune associazioni si sono organizzate "da remoto" per supportare gli utenti. Il Comitato di Partecipazione aziendale ha proposto di installare n via sperimentale un Totem nel padiglione per offrire informazioni specifiche di un'associazione, in sostituzione dei volontari in presenza.

## Assistenza Aggiuntiva Integrativa

Nell'ottica di una maggiore umanizzazione dei percorsi di cura e, nonostante le limitazioni agli accessi alle strutture sanitarie, dovute al periodo attuale, si è mantenuto il servizio di "assistenza integrativa" all'attività sanitaria, attivo dal 2016. Questo servizio è volto a rispondere ai bisogni non sanitari delle persone ricoverate, offrendo la possibilità a un familiare, o altra persona di fiducia, Caregiver, di fornire sostegno psicologico-affettivo e relazionale durante la permanenza in ospedale. L'AOUC offre supporto nella ricerca di una sistemazione alberghiera, nella fornitura di pasti e per la continuità didattica della scuola secondaria di primo e di secondo grado. In totale le assistenze aggiuntive attivate nel 2020 sono state 106.

## Assistenza spirituale

Per quanto riguarda il luoghi di culto, si è mantenuto il rapporto con circa venti rappresentanti delle comunità religiose e non religiose per l'assistenza spirituale o morale a persone non cattoliche e non credenti, e la Sala di preghiera e del silenzio presso il padiglione del DEAS, luogo di raccoglimento per i credenti di vari culti e per le sensibilità laiche che dovessero trovarsi a Careggi per esigenze assistenziali.

## **Percorsi Assistenziali per i Soggetti con bisogni Speciali (PASS)**

Nel corso del 2020 ha avuto sempre più visibilità il Progetto PASS - (DGRT 666/2017). Oltre a dare agli utenti un aiuto per registrarsi nella piattaforma regionale, sono stati coinvolti un numero maggiore di professionisti in supporto all'attività. E' migliorata la collaborazione tra soggetti coinvolti grazie a una procedura condivisa e a incontri periodici intra ed interospedalieri che hanno realizzato percorsi clinici semplificati e promosso i concetti di dignità, inclusione e pari opportunità all'accesso alle cure delle persone con disabilità. Nel 2020 sono stati prese in carico e accompagnati nei percorsi di accesso ai servizi ambulatoriali circa 60 persone con bisogni speciali.

### **Pet-therapy**

Grazie alla convenzione triennale, continua la collaborazione con Regione Toscana-Scuola Nazionale cani guida per ciechi per attività di interventi assistiti con gli animali (pet-therapy) per la realizzazione di Interventi assistiti con animali (IAA), gli interventi sono rivolti a pazienti afferenti alla SOD "Cure Intensive del Trauma e delle Gravi Insufficienze d'Organo del DAI Neuromuscoloscheletrico ed Organi di Senso" e sono risultati molto positivi nella riduzione del disagio psicologico e dell'ansia registrati negli stessi pazienti.

## **Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer**

### **Premessa**

Come scritto nella relazione di pubblica tutela, il 2020 è stato un anno particolare, segnato inevitabilmente dalle esigenze stringenti e immediate dettate dalla pandemia con rimodulazioni organizzative e comportamentali mai attuate prima.

Si sottolinea in tale contesto il ruolo di regia regionale con la modellizzazione di contenuti e format comunicativi omogenei.

Il sito web si è dimostrato un volano fondamentale di informazione su accesso, regole di prevenzione in costante work in progress durante l'anno.

Un evento di tutt'altra natura ha poi caratterizzato il 2020 ed è stato l'aver conseguito la certificazione internazionale JCI che ha comportato un grande impegno corale e implicazioni di rilievo che in questa sede ha senso citare e che fanno riferimento all'area dedicata ai Diritti del paziente.

### **Comunicazione/informazione**

La produzione informativa si è concentrata sui temi della prevenzione in relazione alla pandemia. Gli strumenti utilizzati sono stati il sito aziendale, formati cartacei e un palinsesto dedicato sul video wall collocato nella sala di attesa/accettazione a maggior flusso di utenti.

L'ospedale ha collaborato con la Regione alla realizzazione di un cartoon per bambini e famiglie per promuovere il lavaggio delle mani, l'uso della mascherina e il distanziamento fisico.

Su quest'ultimo punto relativo al distanziamento, tutte le sale di attesa sono state rimodulate con soluzioni friendly e orientate ai bambini, utilizzando, per le sedute di attesa, forme e colori divertenti.

Nel 2020 sono state realizzate, aggiungendosi alle altre Carte dei servizi e alle pubblicazioni di educazione sanitaria esistenti e soggette ad aggiornamento periodico:

- La guida fumetto sulle cadute in ospedale;
- La guida per i genitori sull'obesità infantile;
- La guida sulla corretta alimentazione;
- La guida sulle cure palliative pediatriche.

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

## **Tutela e contatti**

Nell'anno 2020 sono stati trattati dall'Urp n.5 reclami e n.96 segnalazioni e sono pervenuti n.7 suggerimenti e n.27 encomi.

Ai reclami e alle segnalazioni è stato risposto in forma scritta direttamente dall'URP o con lettera del Direttore generale, rispettando la previsione dei trenta giorni per la risposta, grazie alla collaborazione dei Responsabili dei servizi e dei professionisti di volta in volta coinvolti nella fase istruttoria.

Reclami e segnalazioni sono registrati secondo la classificazione previsti dall'Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari pubblici approvato con delibera di giunta regionale D.G.R. 1366/2003.

Dell'attività di presa in carico dell'Urp fanno parte i casi che hanno trovato immediata soluzione con l'intervento dell'Ufficio e che non sono stati formalizzati in reclami o segnalazioni. Vi conferiscono anche tutte quelle situazioni per cui non esistono percorsi di accesso o procedure interne chiare e si ravvisa la necessità di crearne delle apposite.

Con la pandemia in corso l'ufficio ha lavorato moltissimo sulla presa in carico e sull'orientamento telefonico.

## **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, e periodica ai servizi e professionisti coinvolti nei reclami o nelle segnalazioni.

## **Partecipazione, umanizzazione, comunicazione**

Durante il 2020 e con la pandemia in corso, il rapporto con le associazioni, anche se a distanza, si è mantenuto costante. In conseguenza delle restrizioni sull'accesso in ospedale è venuta meno la preziosa presenza dei volontari nei reparti e nelle aree di attesa. Si sono tenute 5 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. I lavori cantieristici per il Family Center Anna Meyer, bloccati dall'emergenza sanitaria, non hanno fermato il lavoro di approfondimento e messa a punto della futura presenza delle associazioni all'interno della struttura.

Sotto il profilo dell'umanizzazione delle cure sono continuate anche per il 2020 le azioni di miglioramento ed è stato realizzato un intervento decorativo, in accordo e in base alle indicazioni del personale operante nel reparto di Rianimazione, nell'ambito di una ristrutturazione complessiva.

## **Fondazione Toscana Gabriele Monasterio**

La presente relazione non può non tener conto del fatto che l'anno 2020, anche per questo Ente, è stato segnato in maniera quanto mai profonda dagli effetti dell'epidemia da COVID-19, che ha letteralmente stravolto l'organizzazione delle attività, la logistica delle strutture ed anche le modalità di lavoro di buona parte del personale e, soprattutto, di relazione con l'utenza.

I primissimi mesi dell'anno hanno visto uno sforzo quotidiano focalizzato sulla riorganizzazione degli accessi e dei percorsi sanitari e non sanitari nelle due strutture ospedaliere, come sulla riorganizzazione delle attività alla luce delle indicazioni, via, via aggiornate da parte della Regione Toscana.

Sono stati, in particolare, i mesi in cui si valutavano e mettevano in atto nuovi piani operativi e protocolli clinici e sanitari per la predisposizione di aree di isolamento, per l'avvio di attività di telemedicina, per la revisione delle modalità di accesso di familiari e care-givers e per assicurare le comunicazioni Ospedale-famiglie, per realizzare aree di attesa all'esterno delle due strutture per accogliere i familiari dei pazienti ambulatoriali e per rivedere gli slot temporali per le attività ambulatoriali e di diagnostica.

Allo scopo è stata immediatamente implementata una cabina di regia aziendale che poteva fruire, tra l'altro, di un sistema di monitoraggio quotidiano per la puntuale verifica della presenza di dispositivi di

protezione individuale.

Importante è stata, in particolare, l'attività costante di informazione del personale, anche con l'avvio di nuovi canali comunicativi, e gli interventi di formazione e simulazione.

Si è, infine, attivato in brevissimo tempo un laboratorio per la diagnosi del COVID-19.

Per quanto attiene alle attività non strettamente sanitarie, si è teso a favorire quando possibile l'attività lavorativa in smart-working, fornendo al personale coinvolto la relativa formazione, oltre ad eventuali strumenti (pc, telefoni aziendali, ecc.) e software necessari per il regolare svolgimento delle attività.

La Monasterio, struttura qualificata come "NO-COVID" dalla Regione Toscana, si è fatta carico di assicurare, in entrambi gli Stabilimenti ospedalieri, i ricoveri in urgenza quale hub di Area Vasta per le emergenze cardiocirurgiche, oltre che riferimento per la rete dell'Infarto Acuto e centro di riferimento regionale per la cardiocirurgia pediatrica e la cardiologia pediatrica interventistica.

Sono, inoltre, stati assicurati gli interventi elettivi per i casi indifferibili sulla base di una condivisione di specifici protocolli tra i Responsabili clinici.

Come normale, l'attività clinica ambulatoriale e di ricovero, ha subito una brusca contrazione, ma si è teso – appena possibile – a riattivare anche i vari progetti di cooperazione sanitaria internazionale, ed in particolare l'accesso presso l'Ospedale del Cuore di pazienti pediatrici da sottoporre ad interventi di cardiocirurgia provenienti da Paesi Svantaggiati.

Importante è stata l'attività di sensibilizzazione al personale rispetto al rischio contagio ed ai comportamenti da tenersi all'interno ed all'esterno della struttura.

Per la sua natura di Ente Sanitario e di Ricerca, la Monasterio, nel mese di aprile, ha anche avviato – in collaborazione con l'Istituto di Fisiologia Clinica CNR – il Progetto Dress, sistema di medicina partecipativa per la valutazione del rischio di contagio.

La ripresa delle attività, nel periodo estivo, ha registrato un brusco incremento di urgenze, sovente con gravi complicanze, legate presumibilmente alle titubanze dei pazienti rispetto all'accesso per controlli o ricoveri in strutture ospedaliere.

Vi è stato un ingente intervento di recupero delle attività ambulatoriali sospese nel periodo del lockdown, con un'ingente ampliamento degli slot disponibili.

È del mese di settembre l'iniziativa social FTGM "belli e vaccinati" per promuovere la vaccinazione antinfluenzale, con un successo in termini di incidenza delle vaccinazioni avute, ben al di sopra degli anni precedenti.

Si segnala, infine, nel mese di ottobre, nella settimana dedicata all'allattamento al seno è stato inaugurato, presso l'Ospedale del Cuore di Massa, il "baby pit stop" uno spazio tutto nuovo e protetto dove le mamme possono allattare e prendersi cura dei propri bambini in tutta tranquillità e riservatezza.

## Istituto per lo Studio e la Prevenzione Oncologica

La pandemia da COVID-19 è stata una emergenza globale legata alla comparsa di un nuovo virus (SARSCoV-2). Ispro nel 2020, come tutta la sanità Toscana, si è posto l'obiettivo prioritario di garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti.

### Tempi e accessibilità

L'insorgenza dell'epidemia da Covid-19 e la sua rapida diffusione in Italia hanno imposto, anche all'interno del nostro Istituto, l'adozione di una serie di misure di contenimento volte a contrastare la diffusione del virus. Per l'attività di screening è stato purtroppo necessario sospendere, nel periodo marzo/aprile 2020, gli inviti. Successivamente per recuperare il ritardo accumulato, il nostro Istituto si è impegnato al recupero delle prestazioni con accessi programmati. Per le altre visite specialistiche, sempre al fine di evitare assembramenti, sono stati aumentati i tempi fra una prestazione e l'altra.

## **Informazione e comunicazione**

L'Istituto ha fornito a tutto il personale informazioni 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.

All'ingresso delle strutture e nei punti di maggior transito, sono stati apposti cartelli ben visibili che pubblicizzano le indicazioni corrette per il contenimento della diffusione del virus. In particolare, sono state date indicazioni circa:

- l'obbligo di rimanere al proprio domicilio in presenza di temperatura corporea superiore ai 37,5° o di altri sintomi influenzali (tosse, difficoltà respiratorie...) dandone informazione al proprio medico di medicina generale;
- l'obbligo di comunicare eventuali contatti con persone positive al virus avuti nei 14 giorni precedenti e di rimanere al proprio domicilio secondo le disposizioni dell'autorità sanitaria;
- mantenimento dell'igiene delle mani;
- obbligo di utilizzo della mascherina;
- il comportamento da tenere negli spazi comuni

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.

## **Aspetti alberghieri e comfort**

In accordo con quanto suggerito dalla Circolaren.5443 del 22 febbraio 2020 del Ministero della Salute e dai Rapporti ISS, uno degli interventi che si è dimostrato di maggior efficacia per il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2 è la pulizia e sanificazione degli ambienti. Vista l'importanza che questa attività riveste, si è ritenuto necessario fornire idonee competenze e procedure agli operatori della ditta esterna in gestione appaltata, è stata quindi:

- redatta un'istruzione operativa "Indicazioni per la sanificazione del laboratorio Covid-19 e smaltimento dei rifiuti";
- organizzato un corso di 3 ore con l'obiettivo di formare il personale riguardo a:
  1. destinazione d'uso dei locali (aree ad alto/medio/basso rischio e aree ad alta frequentazione);
  2. procedure di intervento: decontaminazione, detersione, disinfezione;
  3. corretto utilizzo di detergenti, disinfettanti e attrezzature;
  4. corretto utilizzo dei D.P.I. all'interno del Laboratorio COVID-19;
  5. procedure di smaltimento dei rifiuti.

## **Tutela, ascolto e verifica**

All'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) durante la pandemia, sono pervenute molte telefonate e contatti mail (circa il 30% in più rispetto all'anno precedente). L'ufficio si è fatto portavoce delle istanze dei cittadini, recependo il disagio del momento, cercando di rispondere alle varie esigenze informando sulla nuova organizzazione, orari, procedure di accesso alle prestazioni, per agevolare la continuità assistenziale e di prevenzione.

## APPENDICE A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS

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

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

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

- stato di salute della popolazione;
- capacità di perseguire le strategie del sistema regionale;
- 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 macroobiettivo 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 697/2003. Dal 2014 si prende in considerazione il nuovo repertorio approvato con DGR 335/2014.

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

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

La valutazione di tale indicatore considera i seguenti punti:

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

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

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

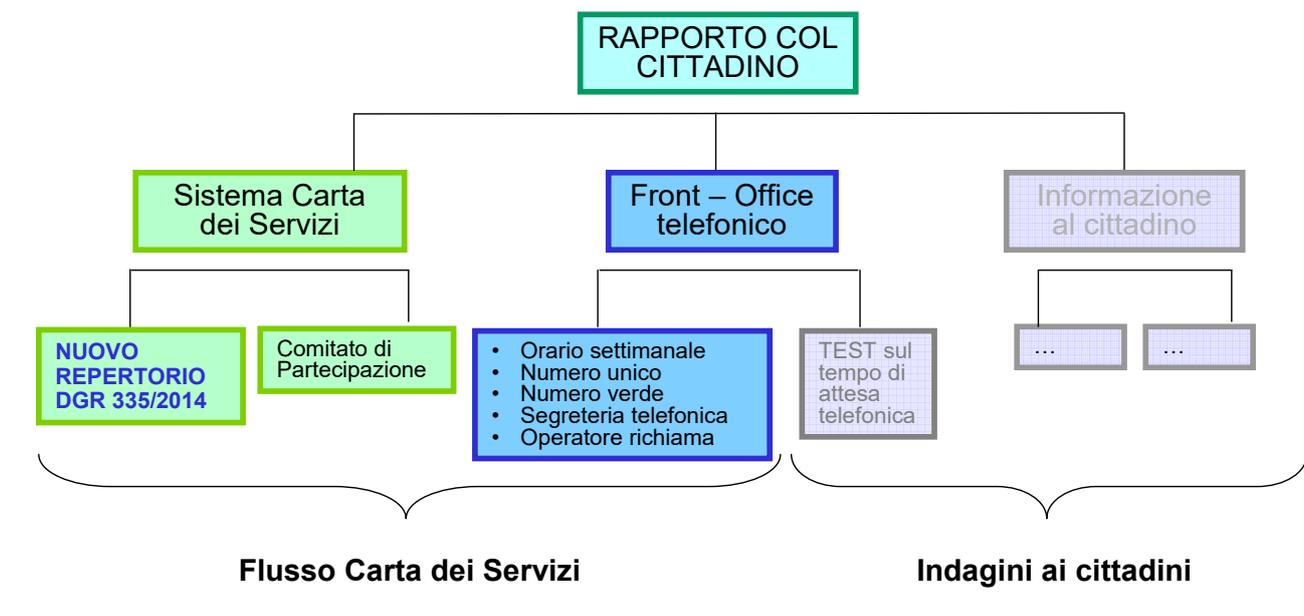
In particolare per l'orario di apertura settimanale del front office telefonico si fa la seguente valutazione: 36-39 ore=60; 40-44 ore=70, 45-49 ore=80; 50-54 ore= 90; >55=100. (standard minimo=36 ore); per gli altri quattro parametri la presenza o assenza del requisito si valuta 100 o zero.

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

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

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

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

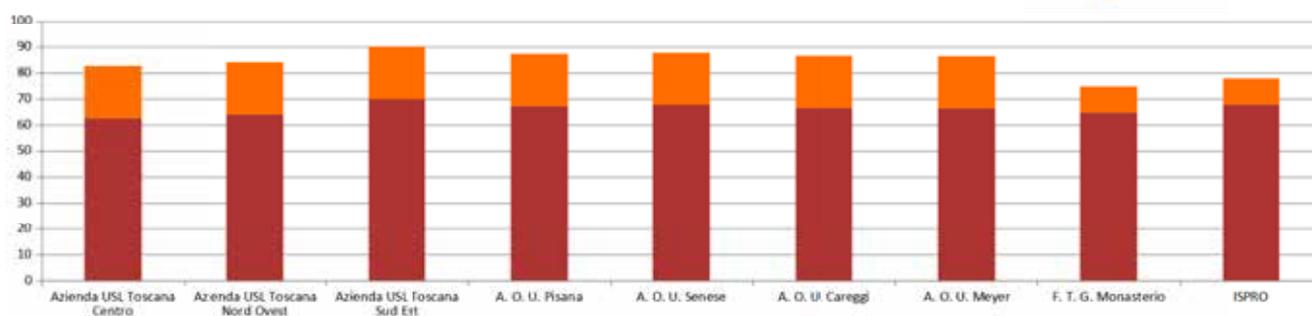


Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore “Comunicazione e partecipazione del cittadino” riferiti ai dati dell'osservatorio del 2020 e distinti per Azienda.

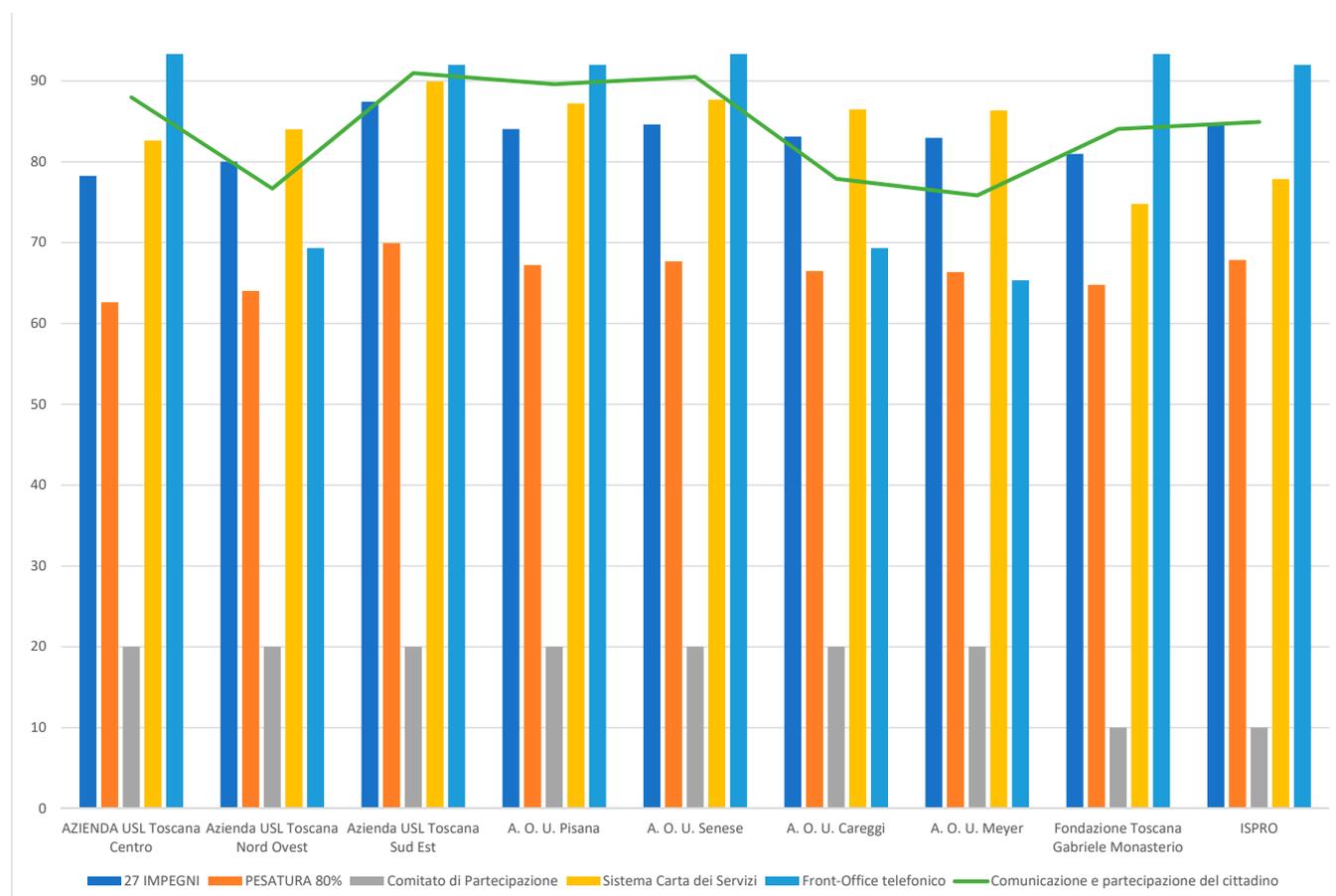
**TABELLA A.1 - Appendice - Bersaglio MeS anno 2021**

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	78	80	87	84	85	83	83	81	85
PESATURA 80%	63	64	70	67	68	66	66	65	68
Comitato di Partecipazione	20	20	20	20	20	20	20	10	10
Sistema Carta dei Servizi	83	84	90	87	88	86	86	75	78
Front-Office telefonico	93	69	92	92	93	69	65	93	92
Comunicazione e partecipazione del cittadino	88	77	91	90	91	78	76	84	85

**GRAFICO A.1 - Appendice - Bersaglio MeS anno 2021**



**GRAFICO A.2 - Appendice - Bersaglio MeS anno 2021**





## **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



