



Regione Toscana

# Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2023





**Osservatorio regionale  
Carta dei Servizi  
pubblici sanitari - 2023**



Regione Toscana

# Osservatorio Regionale Carta dei Servizi Pubblici Sanitari - 2023

27

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

Redazione

Roberta Bottai  
Annalisa Berti  
Francesca Micalizzi

Hanno collaborato per il capitolo 5 "Relazioni aziendali":

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

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2022

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: 2023 / a cura di Regione Toscana, Direzione Sanità, welfare e coesione sociale; redazione di Roberta Bottai, Annalisa Berti e Francesca Micalizzi; - Firenze : Regione Toscana, 2024

1. Toscana <Regione> : Direzione sanità, welfare e coesione sociale 2. Bottai, Roberta 3. Berti, Annalisa 4. Micalizzi, Francesca

362.109455

Aziende sanitarie locali – Carta dei servizi – Applicazione - Toscana

Distribuzione gratuita

# Indice

<b>Introduzione</b> .....	<b>6</b>
<b>1. SISTEMA CARTA</b> .....	<b>8</b>
1.1 Adozione ed aggiornamento.....	8
<b>2. TUTELA E PARTECIPAZIONE</b> .....	<b>9</b>
<b>3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ</b> .....	<b>21</b>
3.1 URP.....	21
3.2 CUP.....	24
3.3 Consenso informato.....	24
3.4 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio.....	25
3.5 Indicatori di qualità.....	27
<b>4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE</b> .....	<b>29</b>
<b>5. RELAZIONI AZIENDALI</b> .....	<b>31</b>
<b>APPENDICE</b> .....	<b>51</b>
<b>A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS</b> .....	<b>51</b>



## Introduzione

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

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

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

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

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

La 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.

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.

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.

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 ha 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.

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.

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 stati 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 nel 2017/2018.

Già da anni nelle aziende sanitarie erano presenti comitati di partecipazione, che riunivano rappresentanti dei cittadini e categorie di malati per attività di consultazione di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini ed a livello regionale fin dal 2001 era operativo un Forum di associazioni di tutela.

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, la n.75 del 2017 ed all'istituzione del Consiglio dei cittadini per la salute e dei comitati di partecipazione aziendali e zonali.

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

Ogni anno le aziende inviano i dati al Settore insieme ad una relazione aziendale che ha l'obiettivo di illustrare le particolarità dell'anno nell'attività degli Uffici relazioni con il pubblico.

I risultati della presente pubblicazione sono disponibili anche in internet all'indirizzo:

**<http://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-regionale-carta-dei-servizi-sanitari>**



# 1. SISTEMA CARTA

## 1.1 Adozione ed aggiornamento

La Carta dei Servizi è stata adottata da parte di tutte le aziende sanitarie e aggiornata sul sito web aziendale, viene maggiormente aggiornata annualmente.

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

L'obiettivo primario della Carta è introdurre nel processo di erogazione delle cure il punto di vista del cittadino in quanto protagonista e fruitore delle attività socio sanitarie. I principi ai quali si devono ispirare le aziende sanitarie nella elaborazione della carta dei servizi sono sempre l'equità, la qualità, la partecipazione e l'accountability. La carta dei servizi deve favorire l'utilizzo appropriato ed equo dei servizi e rafforzare la capacità dei cittadini, in particolare dei più vulnerabili, di accedere e fruire dei servizi sanitari offerti.

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

Per assicurare appropriatezza, efficacia ed efficienza, i servizi devono poggiare sulla partecipazione di tutti i soggetti, attraverso la condivisione di informazioni, conoscenze e decisioni, nell'ambito di una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità. L'ascolto e il feedback devono caratterizzare tutti i rapporti e per questo è necessario prevedere adeguati metodi e strumenti di consultazione della collettività. I pazienti devono essere coinvolti, compatibilmente con le loro condizioni, nel loro piano di cura, riabilitazione e reinserimento. a carta dei servizi, in quanto strumento di responsabilità e trasparenza, rappresenta un importante riferimento per realizzare il principio dell'accountability in ogni ambito del servizio sanitario.

**Tabella 1.1 - SISTEMA CARTA**

Carta dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	TOTALE REGIONALE	
										Numero aziende	%
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Data dell'ultimo aggiornamento:	ogni 6 mesi	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni 6 mesi	ogni anno	ogni anno		
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Percentuale media aziendale di rispondenza ai criteri della check list Carta dei diritti del bambino in Ospedale	NR	98	100	NR	100	100	95	100	NP	99%	

## 2. TUTELA E PARTECIPAZIONE

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

In tutte le aziende ci sono i **Comitati di Partecipazione aziendali**. I comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini, categorie di malati e associazioni di tutela, 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.

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 nell'ottica di raggiungere la massima collaborazione integrazione nell'organizzazione istituzionale.

Il sistema è articolato su tre livelli di partecipazione che operano in relazione e sinergia tra loro per una maggiore e più attiva partecipazione degli utenti.

Ci sono i comitati di partecipazione di zona, poi i comitati aziendali a livello delle aziende sanitarie, fino al livello regionale con il Consiglio dei cittadini per la salute.

Gli organismi del sistema della partecipazione collaborano tra loro per la pianificazione, la programmazione ed il monitoraggio sul campo del funzionamento dei servizi socio-sanitari. Il loro contributo è importante per articolare l'offerta in modo tale che sia la più appropriata, a garanzia 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, 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); Consulta regionale per le disabilità di cui alla L.R. 60/2017 (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.

Il Consiglio dei cittadini rinnovato con DPGR n°105 del 23.04.2021 sta lavorando per sottogruppi sulle varie tematiche anche in collaborazione con l'Organismo Toscano per il Governo Clinico, insediato a gennaio 2023.

Il cittadino, al centro di qualsiasi processo di assistenza e cura, deve 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. I Comitati aziendali e territoriali sono coinvolti dal processo del rinnovo che è seguito e portato avanti con il supporto degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle aziende sanitarie.

Entro la fine del 2023 i Comitati aziendali e zonali saranno rinnovati.

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

Con il progetto "Cantieri per la salute" Regione Toscana e Federsanità ANCI Toscana hanno avviato una serie di azioni volte a rafforzare il sistema di partecipazione sul territorio, insieme a cittadini, operatori, enti del Terzo Settore, attraverso lo sviluppo e il consolidamento di forme di welfare di comunità basato su collaborazioni virtuose tra cittadinanza e servizi pubblici, coinvolgendo i comitati di partecipazione zonali.

L'obiettivo è quello 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. Nel 2022 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 quasi tutte le aziende hanno realizzato iniziative di **informazione sul diritto al reclamo**.

**TABELLA 2.1 - TUTELA**

TUTELA		ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA
E' stato adottato il regolamento di pubblica tutela		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	<b>89%</b>
Esiste una procedura per la gestione dei reclami		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>100%</b>
Sono stati stipulati protocolli d'intesa con associazioni di volontariato e tutela		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>100%</b>
Relativi a:	accoglienza	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>89%</b>
	tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>100%</b>
	Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>100%</b>
	indagini di soddisfazione	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>89%</b>
	Altro	NR	SI	NO	SI	NO	NR	NO	NO	NO	<b>22%</b>
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)		NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	<b>78%</b>
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso		NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	<b>44%</b>

**TABELLA 2.2 - TUTELA - CMC**

Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)	SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	<b>67%</b>
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa	NR	26	1	NP	11	0	0	0	0	<b>38</b>
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)	NR	85	90	NP	65	NR	NR	NR	NR	<b>80</b>

**Tabella 2.2.A - 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	<b>100%</b>
Se SI, collabora con il/i Comitato/i della Società della Salute	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	<b>56%</b>
Quante associazioni di volontariato ne fanno parte	10	19	16	26	22	40	6	4	7	<b>150</b>
Quante associazioni di tutela ne fanno parte	6	3	6	2	3	3	17	2	2	<b>44</b>
Quante nuove associazioni sono entrate nell'ultimo anno?	0	1	0	0	0	2	2	0	0	<b>5</b>
Collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	<b>100%</b>
Effettua riunioni almeno trimestrali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	<b>78%</b>
Effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	<b>67%</b>
Se SI, secondo la metodologia validata da AGENAS (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei P.O.	SI	NR	NP	SI	SI	NP	SI	NO	NP	<b>44%</b>
Ha adottato un regolamento interni basato sugli indirizzi regionali	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	<b>78%</b>

**Tabella 2.2.B - SISTEMA DI PARTECIPAZIONE**

AZIENDA	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie
ASL TOSCANA CENTRO	Informazioni sul Sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori Call center e Front Office
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Pass, Carta dei servizi, promozione Dat e cure palliative
ASL TOSCANA SUD-EST	
AOU PISANA	
AOU SENESE	informazione, cup, tempi di attesa, reclami, trasparenza
AOU CAREGGI	accoglienza, orientamento, coinvolgimento del paziente
AOU MEYER	ristorazione, Percorso partecipato riaperture
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	progetti di accoglienza Sla per accessi ambulatoriali Sla per ricoveri
ISPRO	esenzione ticket

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, che rivede i processi organizzativi che interessano l'esercizio della tutela, in particolare le funzioni dell'URP, della Commissione mista conciliativa, del Difensore civico regionale, nell'ottica di una razionalizzazione e semplificazione del percorso.

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

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

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

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

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

Le tre aziende territoriali di area vasta valutano l'opportunità di aumentare il numero dei componenti

della CMC per garantire maggiore rappresentatività dei propri ambiti territoriali, assicurando pari numerosità dei dipendenti aziendali e dei rappresentanti delle associazioni, e nell'ambito di questi ultimi una prevalenza delle associazioni di tutela.

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

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

Con la DGR n. 21/2018 sono state approvati "Indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione mista conciliativa". Si è ritenuto opportuno rivedere la funzione della Commissione mista conciliativa per evidenziare un processo mediativo rispetto all'ambito più formale-procedurale nell'ambito della gestione del conflitto su aspetti relazionali, nonché semplificare il procedimento amministrativo. Si è inoltre tenuto conto del nuovo assetto organizzativo delle aziende USL.

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

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

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

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

Nell'anno 2022 i reclami sono stati 4924 (1,34 per 1000 abitanti), in diminuzione rispetto all'anno precedente nel quale erano stati 5656 (1,54 per 1000 abitanti).

Da quest'anno riportiamo i dati sui reclami secondo la nuova tassonomia per la classificazione dei reclami, approvata con la DGR n.184/2020.

Il lavoro è stato svolto con gli Uffici relazioni con il pubblico, ci sono stati incontri formativi e informativi rivolti agli operatori interessati dal nuovo sistema di raccolta.

Il sistema prevede una piattaforma di gestione del front end degli Uffici relazioni con il pubblico delle aziende sanitarie.

Se andiamo a considerare i reclami registrati nell'anno 2022 a livello regionale vediamo che la **categoria più rilevante** è stata quella del **percorso amministrativo con 2218 reclami (il 45% del totale)** che comprende al suo interno essenzialmente reclami collegati ai tempi di attesa per la prenotazione di una prestazione specialistica o diagnostica.

Seguono la categoria degli **aspetti procedurali del percorso clinico** con 883 reclami (il 18% del totale), quella sulla **cura della relazione col paziente/cittadino** con 485 (il 9,8%), la categoria **informazione** con 460 istanze (il 9,3% del totale) e la tipologia **documentazione sanitaria** con 441 (il 8,9%). A seguire ci sono le tipologie degli **aspetti di umanizzazione del percorso clinico** e delle **attrezzature, ausili, protesi**, entrambe con 140 reclami (2,8%). Infine le **risorse strutturali/gestione** con 103 (2%) e gli **aspetti legati alla terapia farmacologica e complementare** con 54 reclami (1%).

La categoria del percorso amministrativo, con 2218 reclami, comprende al suo interno 1622 reclami (il 78%) collegati ai tempi di attesa per la prenotazione di una visita o di una prestazione specialistica e diagnostica.

È sempre da evidenziare il numero elevato di reclami per tempi di attesa che si registra nell'ASL Toscana centro, 1471, seppure in diminuzione rispetto all'anno precedente durante il quale erano stati 1846. Questo alto numero 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.

Le difficoltà di accesso ed i tempi di attesa per le prestazioni sono riconducibili in parte alla oggettiva difficoltà a soddisfare tutte le richieste dei cittadini dato il disallineamento tra offerta e domanda di prestazioni, problema strutturale e di sistema, accentuato negli ultimi anni anche dalla carenza di medici specialisti.

Nelle aziende sanitarie territoriali della Toscana nord ovest e sud est questo tipo di problematica viene registrata come presa in carico, in quanto gli utenti che si rivolgono all'URP, nella maggior parte dei casi, formulano una richiesta di aiuto e orientamento per risolvere il loro problema. Molte di queste richieste vengono trasferite al servizio di prenotazione e trovano soluzione in tempi rapidi, per cui non seguono l'iter procedurale dei reclamo, nel corso del 2022 nell'AUSL Toscana nord ovest le prese in carico per tempi di attesa sono state 1183 e nell'AUSL Toscana sud est 2250.

Relativamente agli aspetti procedurali del percorso clinico che presenta 883 reclami (il 18% del totale): 409 riguardano il non collegamento tra servizi/professionisti nel facilitare, attivare i percorsi e i servizi e 352 reclami sono riferiti all'accesso al percorso.

Segue la categoria cura della relazione col paziente/cittadino con 485 reclami riferiti alle problematiche relazionali con l'operatore, il professionista.

I reclami relativi all'informazione con 460 istanze interessano principalmente l'informazione telefonica con 347 reclami, poi lo sportello con 61 e la comunicazione scritta con 41.

In merito alla documentazione sanitaria che registra 441 reclami: 235 (53%) interessano la cartella clinica, 165 (37%) il referto.

I reclami riferiti agli aspetti di umanizzazione del percorso clinico sono 140, di questi 36 riguardano problematiche sulle agevolazioni della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente, 25 istanze riguardano l'accesso ai reparti-orario di visita di familiari e conoscenti. Anche i reclami per dispositivi, attrezzature, ausili, protesi, sono 140.

Per quanto riguarda le risorse strutturali/gestione che hanno registrato 103 reclami, 19 sono relative agli spazi, 17 interessano le modalità di trasporto per raggiungere i servizi, 15 sono riferiti alle condizioni igieniche /pulizie ed anche ai parcheggi.

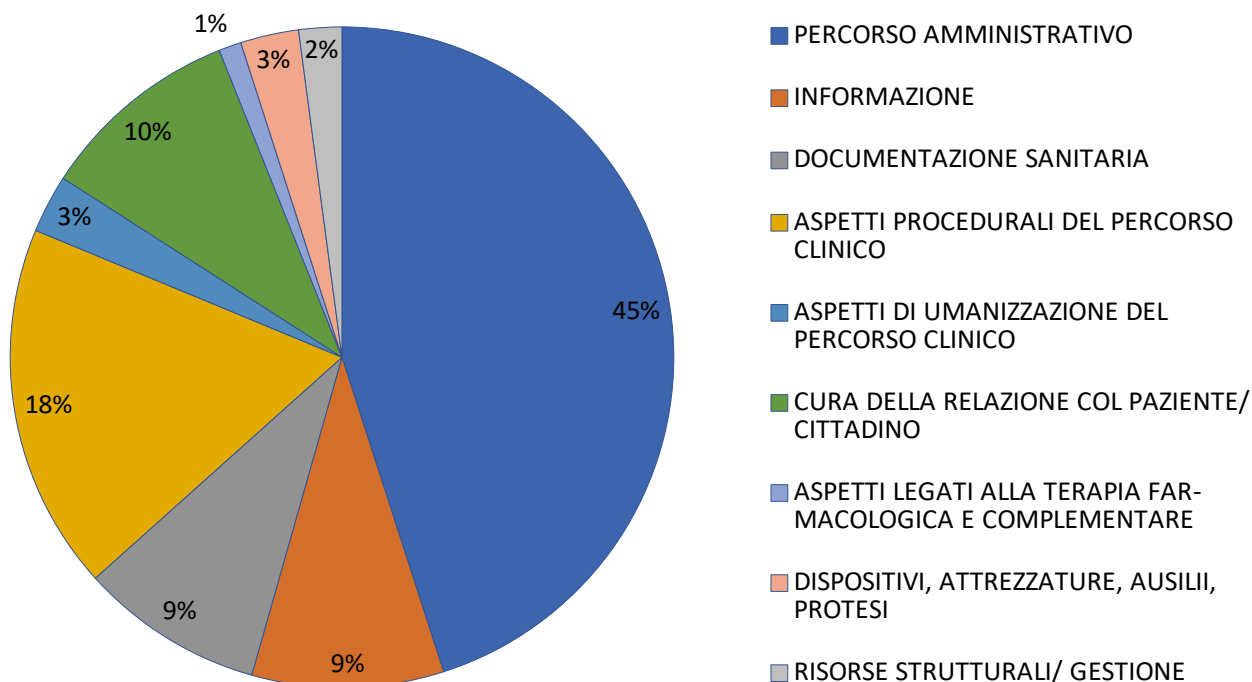
Infine ci sono gli aspetti legati alla terapia farmacologica e complementare con 54 reclami.

**Tabella 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo**

<b>DIRITTO AL RECLAMO</b>	<b>Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo</b>
ASL TOSCANA CENTRO	informazioni sul Sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori Call center e Fron Office
ASL TOSCANA NORD-OVEST	attività con i comitati partecipativi
ASL TOSCANA SUD-EST	con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, mediante Sito web
AOU PISANA	manifesti con numero verde
AOU SENESE	sito web, carta dei servizi
AOU MEYER	formazione volontari e neo-assunti, carte dei servizi, degenze e ambulatori
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	sito web, cartellonista, social, punti accoglienza
ISPRO	



**Grafico 2.1 - TUTELA - 2022 - Totale reclami per tipologia nuova tassonomia**



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

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

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 660 **riconoscimenti positivi** per i servizi erogati, in particolare Careggi (315), l'azienda USL Toscana sud est (87) l'azienda USL Toscana nord ovest (73) e la USL Toscana centro (20).

I **reclami vengono presentati** essenzialmente dal cittadino interessato in alcuni casi da un parente in misura molto minore sono stati presentati tramite un'associazione di volontariato e tutela. I dati di riepilogo di livello regionale mostrano che per i servizi ospedalieri i reclami sono maggiori di quelli per i servizi territoriali.

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

**Tabella 2.4 - TUTELA - Tipologie di Reclami - nuova tassonomia**

TIPOLOGIA	SOTTOTIPOLOGIA	ASLTC	ASLTNO	ASLTSE	AOUP	AOUS	AOUC	AOUM	FTGM	ISPRO	REGIONE TOSCANA
<b>TOTALE RECLAMI</b>		<b>3382</b>	<b>539</b>	<b>383</b>	<b>128</b>	<b>357</b>	<b>95</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>4924</b>
<b>PERCORSO AMMINISTRATIVO</b>	Prenotazione visita, prestazione specialistica e diagnostica	1471	40	41	6	57			6	1	1622
	Ticket	279	15	2		107				NO	403
	Esenzione: <i>amministrativa</i> (E01, E02, E03, E04, E90, E91, E92...)	8	8	1	4	0				NP	21
	erogazione contributi ( <i>progetto Vita Indipendente, assegno SLA, gravi disabilità, del. 493...</i> )	2	1	0		0				NP	3
	Consenso informato	0	1	0		0	1			0	2
	ammissione/ricovero	5	5	5		0		2		3	20
	altro	117	8	6		11		3	2	0	147
<b>TOTALE RECLAMI PER PERCORSO AMMINISTRATIVO</b>		<b>1882</b>	<b>78</b>	<b>55</b>	<b>10</b>	<b>175</b>	<b>1</b>	<b>5</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>2218</b>
<b>INFORMAZIONE</b>	Vis à vis	5	40	5		9	2			0	61
	Telefonica	299	31	7		9				1	347
	Tramite comunicazione scritta: <i>lettera, volantino, brochure, informativa...</i>	23	9	4		5				0	41
	altro	0	7	4		0				0	11
	<b>TOTALE RECLAMI PER INFORMAZIONE</b>	<b>327</b>	<b>87</b>	<b>20</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>460</b>
<b>DOCUMENTAZIONE E SANITARIA</b>	Lettere invito	1	5	1		0				0	7
	Esenzioni <i>sanitarie</i> (C01, C02, C03, C04, C05, C06, esenzioni per patologia, S01, S02, S03, G01, G02, V01, V02)	5	4	0		0				NP	9
	Cartella clinica	219	8	3	1	2			2	NP	235
	Referto	138	5	11		10	1			NO	165
	Piano terapeutico	1	8	0		0				NP	9
	Diagnosi di patologia	2	1	1		0				3	7
	altro	0	2	1		6				0	9
<b>TOTALE RECLAMI PER DOCUMENTAZIONE SANITARIA</b>	<b>366</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>18</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>441</b>	
<b>ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO</b>	Accesso al percorso	209	77	23	30	10	3			0	352
	Presa in carico	141	35	85	43	37	66	2		0	409
	Continuità assistenziale <i>ospedale-territorio, fra strutture</i>	17	8	9		0				NP	34
	Dolore	2	2	4	13	0	3			0	24
	Fine vita	1	0	3		0				NP	4
	Rispetto della privacy	3	2	1		2				0	8
	altro	0	11	3		35		1		2	52
<b>TOTALE RECLAMI PER ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO</b>	<b>373</b>	<b>135</b>	<b>128</b>	<b>86</b>	<b>84</b>	<b>72</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>883</b>	
<b>ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO</b>	Rispetto delle specificità culturali, religiose, identitarie e delle convinzioni personali	5	5	1		1				0	12
	Rispetto della sofferenza e momento morte	11	7	1		1				NP	20
	Agevolazione supporto relazionale ed affettivo di familiari e altri soggetti (T.I. aperte)	12	2	2		0	1			NP	17
	Agevolazione della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente	10	8	8	10	0				0	36
	Accesso ai reparti-orario di visita familiari e conoscenti	12	11	1		1				NP	25
	altro	0	25	1		4				0	30
<b>TOTALE RECLAMI PER ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO</b>	<b>50</b>	<b>58</b>	<b>14</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>140</b>	
<b>CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO</b>	Relazione con l'operatore	213	80	101	10	32	16	2	2	6	462
	altro	0	12	6	4	0				1	23
	<b>TOTALE RECLAMI PER CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO</b>	<b>213</b>	<b>92</b>	<b>107</b>	<b>14</b>	<b>32</b>	<b>16</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>485</b>
<b>ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE</b>	Farmaci	20	11	4	5	6				NP	46
	Integratori/parafarmaci	2	1	1		0				NP	4
	Medicine complementari	0	0	1		0				NP	1
	altro	0	3	0		0				NP	3
<b>TOTALE RECLAMI PER ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE</b>	<b>22</b>	<b>15</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>54</b>	
<b>DISPOSITIVI, ATTREZZATURE, AUSILII, PROTESI</b>	<b>TOTALE RECLAMI PER DISPOSITIVI, ATTREZZATURE, AUSILII, PROTESI</b>	<b>107</b>	<b>16</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>140</b>
	Condizioni igieniche, pulizia	6	5	3		1				0	15
<b>RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE (raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura)</b>	Qualità mensa	1	2	4	1	0			1	NP	9
	Arredi	5	2	0		0				0	7
	Spazi	7	5	3		3	1			0	19
	Dislocazione territoriale dei servizi/modalità trasporti per raggiungere i servizi	5	4	8		0				0	17
	Barriere architettoniche	2	2	2		0				0	6
	Parcheggi	9	4	1		1				0	15
	Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	0	0	0		0				NP	0
	Segnaletica: <i>orizzontale (percorsi ai reparti), verticale (cartellonistica)</i>	7	1	1		0				NP	9
	altro	0	0	2		4				0	6
	<b>TOTALE RECLAMI RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE</b>	<b>42</b>	<b>25</b>	<b>24</b>	<b>1</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>103</b>

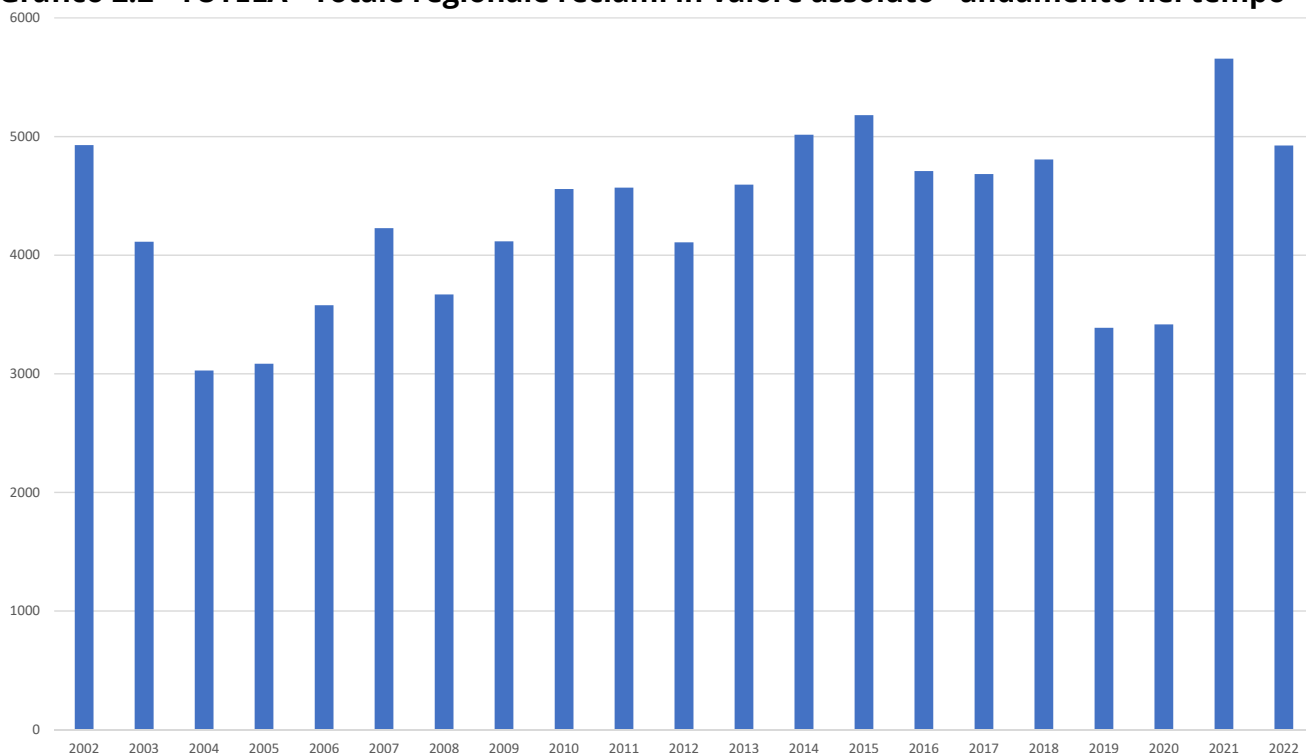
**Tabella 2.5 - TUTELA - Dettaglio Reclami**

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	<b>3382</b>	<b>539</b>	<b>383</b>	<b>128</b>	<b>357</b>	<b>95</b>	<b>10</b>	<b>13</b>	<b>17</b>	<b>4924</b>
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	NR	8	0	0	0	1	0	0	0	9
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	NR	75	70	80	76	50	63	70	65	68%
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	NR	30	20	27	39	53	20	20	14	
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	53	98	50	100	46	40	70	100	82	71%
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale	NR	15	1	0	0	0	0	NR	0	16
Reclami anonimi	NR	4	0	0	0	NR	0	0	0	4
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	90	99	70	0	NR	NR	90	100	80	90%
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	12848	6800	6653	435	985	2874	300	500	991	19538
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)		639	2853	1697	23	1636	205	13	66	7132
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	66%
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	69	75	126	27	58	242	55	7	27	617
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	33%
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	99%
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	99%

**Tabella 2.6 - TUTELA - Azioni di miglioramento attivate a seguito dell'analisi dei reclami**

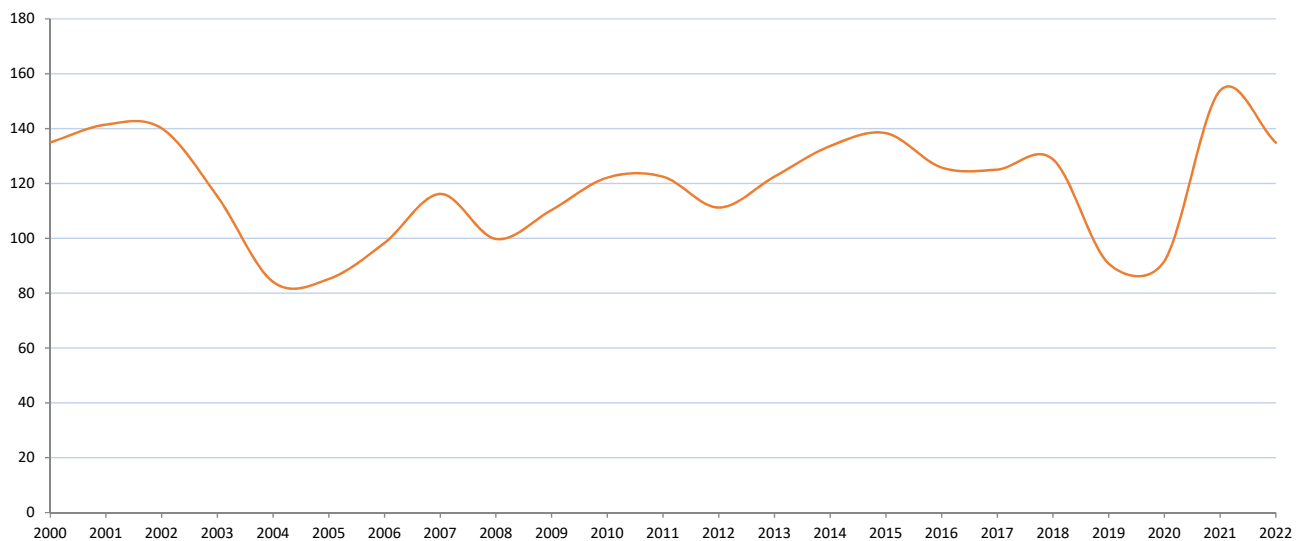
AZIENDA	DESCRIZIONE
<b>ASL TOSCANA CENTRO</b>	nuova cartellonistica presso preSIdi - eliminazione barriere architettoniche SMN
<b>ASL TOSCANA NORD-OVEST</b>	contenzione del paziente; incontri col personale per il miglioramento della relazione operatore pz ; integrazione fra settori per implementare il gioco di squadra
<b>ASL TOSCANA SUD-EST</b>	potenziamento informazioni telefoniche - potenziamento Sito web - raccordo operativo con CUP e help desk - raccordo operativo con Anagrafe Sanitaria e CCUUNN - report periodici alla Direzione Aziendale - formazione su tematiche relazionali
<b>AOU PISANA</b>	incremento della fasciaoraria di penotazione/accettazione
<b>AOU SENESE</b>	attivazione percorso formativo per il miglioramento della relazione con l'utente, apertura punto amministrativo di supporto al pagamento del ticket di pronto soccorso, estensione WIFI nel preSIdio ospedaliero.
<b>AOU MEYER</b>	supporto e orientamento dei volontari in accettazione (criticità orientamento e utilizzo totem pagamenti). Creazione spazio dedicato all'igiene del paziente disabile grande
<b>FTGM</b>	riviste le vie di accesso alle prenotazioni; servizio di accoglienza e comunicazione
<b>ISPRO</b>	predisposto numeratore con percorso prioritario per disabilità/apertura di uno slot per ogni seduta ambulatoriale ostetrica, per appuntamenti con richiesta per HPV/PapTest

**Grafico 2.2 - TUTELA - Totale regionale reclami in valore assoluto - andamento nel tempo**



## Grafico 2.2 - TUTELA - Totale reclami rispetto alla popolazione - andamento nel tempo

Grafico 2.3 TUTELA - Totale reclami rispetto alla popolazione - Andamento temporale



## 3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

### 3.1 URP

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è presente in tutte le aziende, e tutte effettuano l'orario continuato una o più volte a settimana.

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. E' attivo un numero verde in due aziende.

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

L'apertura di sabato in 7 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte le aziende, la chiusura dopo le 17 in 8. Tutte si sono organizzate con l'URP on line ( per esempio chat e mail) mentre la presenza di un operatore URP con competenze linguistiche è garantita in 8 aziende.

In tutte le aziende nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino.

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

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

Sui **siti web delle aziende sanitarie** sono sempre presenti **informazioni** sulle modalità di accesso all'URP e l'elenco dei servizi; gli orari dei servizi e le modalità di prenotazione, informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro).

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

Si rileva sempre un ampliamento dei **servizi on line** erogati via web, nel 2022 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (9 aziende), disdire prenotazioni (9), ritirare referti (8), pagare il ticket (9), cambiare il proprio medico (6).

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

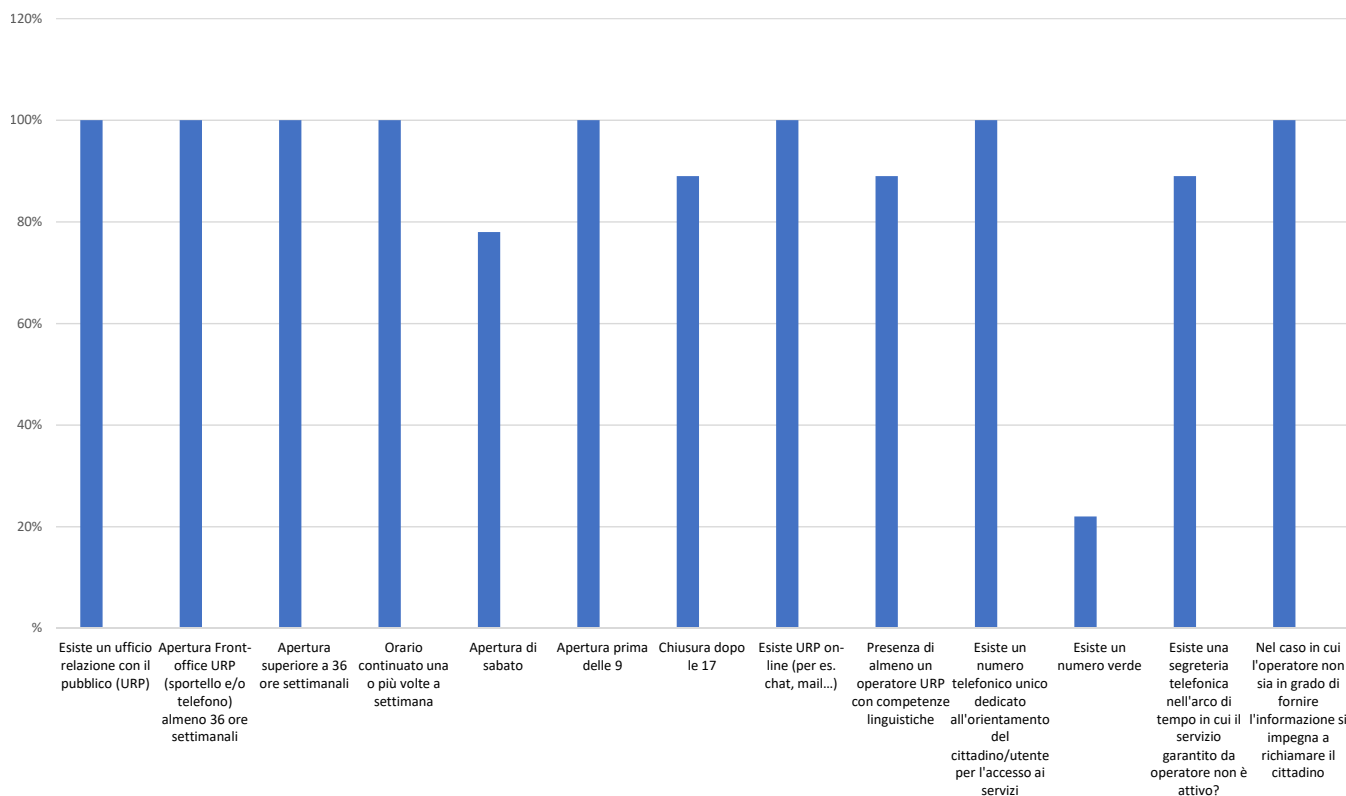
**Tabella 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

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	
										%	
Esiste un ufficio relazione con il pubblico (URP)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
Apertura Front-office URP (sportello e/o telefono) almeno 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
apertura di sabato	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	78%	
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	89%	
Esiste URP on-line (per es. chat, mail...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
Presenza di almeno un operatore URP con competenze linguistiche	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	89%	
Esiste un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	
Esiste un numero verde	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	22%	
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	NO	89%	
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	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	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
Presenza di sito internet aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Il sito è integrato con la rete civica e la rete regionale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti:											
sportello URP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
elenco dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
orari	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
modalità di prenotazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
servizio download (modulistica)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: "Informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Servizi on line:											
prenotazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
disdette	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
pagamento ticke	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
cambio medico	SI	SI	SI	NP	NP	SI	NO	SI	SI	6	67%
certificazioni ticket	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	6	67%
ritiro referti	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%
Altro	NO	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	6	67%
Possibilità Download modulistica da Totem (PuntoSI)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%

### Grafico 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - URP - Anno 2022



### Tabella 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
<b>Flessibilità orari di apertura CUP</b>											
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
apertura di sabato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NP	7	78%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NP	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	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
totem	NO	NO	NO	NO	SI	NO	NO	NO	NO	1	11%
farmacia	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	7	78%
proprio MMG	SI	SI	SI	NP	NO	SI	SI	NO	SI	6	67%
specialista ambulatoriale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%



## 3.2 CUP

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

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

In tutte le aziende viene garantita l'apertura superiore a 36 ore settimanali e anche l'orario continuato una o più volte a settimana. L'apertura di sabato è assicurata in 7 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte, la chiusura dopo le 17 in 7 aziende.

**Tabella 3.4 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
% referti ritirati on-line	NR	25	50	NR	33	15	13	NR	0	23%	
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	98	98	90	NR	98	80	100	NR	100	95%	
Procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici	SI	SI	SI	NR	NO	SI	NO	NO	NP	4	44%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	50	100	100	100	100	100	100	94%	
% agende aperte sul totale delle agende	100	100	90	100	100	100	100	100	100	98%	
% 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)	85	85	90	99	90	84	73	95	62	85%	
% 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)	85	95	90	95	89	82	84	96	62	86%	
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	NR	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%

La percentuale dei referti ritirati on-line è del 23%.

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

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

## 3.3 Consenso informato

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

L'85% dei pazienti dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il

personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza.

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

**Tabella 3.5 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

Privacy	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
L'azienda ha definito le procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza all'interno del reparto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
% pazienti che dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	NR	100	NR	NR	NR	NR	70	NR	NP	85%	
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%	
All'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%	

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

I **percorsi per il diabete** e per lo **scompenso cardiaco** e per l'**ictus/TIA** sono garantiti in tutte aziende; il percorso per la **BPCO** lo è in 5 aziende.

In tutte le aziende i percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente e in tre aziende 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) e con il coinvolgimento di associazioni di cittadini.

Tutte le aziende dichiarano la predisposizione di **fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse**.

Nel 78% dei presidi ospedalieri esiste un **protocollo di dimissioni protette che prevede il coinvolgimento del territorio**, ed una procedura operativa nella quale è prevista la **dimissione dalla Day Surgery** con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento è applicata nella maggior parte dei presidi delle aziende.

**Tabella 3.6 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

Percorsi CCM	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
Percorso diabete	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
Scompenso cardiaco	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
BPCO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NP	NP	NP	5	56%
ictus/TIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
I percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente.	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
Vengono effettuati corsi per pazienti esperti	NO	SI	SI	NP	NO	SI	NP	NP	NP	3	33%
Presenza di una o più iniziative per favorire l'empowerment individuale e/o di comunità (es iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
Coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative (riferirsi alla domanda precedente)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%

**Tabella 3.7 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

Collegamento Ospedale – territorio	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	89%
Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NP	7	78%
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%
Esistenza nel Presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari:	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%
cronico	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%
paziente fragile	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NP	7	78%

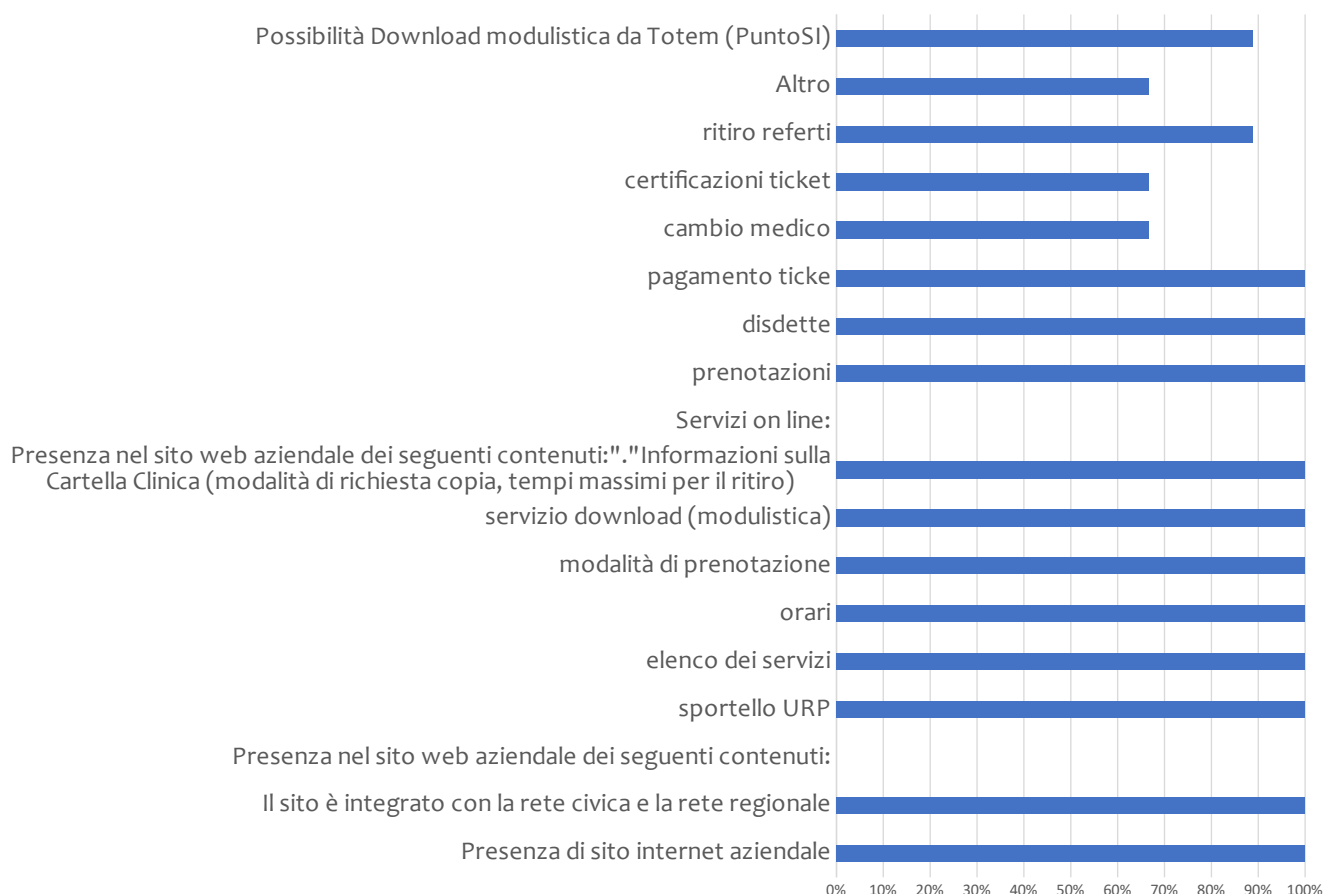
### 3.5 Indicatori di qualità

È stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato in 8 aziende, in 8 aziende sono stati predisposti **opuscoli informativi in lingua straniera**. In 7 aziende è garantita la disponibilità del **foglio informativo sui diritti e doveri** (in particolare sul consenso informato, sulla tutela ed il percorso del reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda e la consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda è dichiarata da 6 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%. Nel 95% dei 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 11 giorni ad un massimo di 20 giorni.

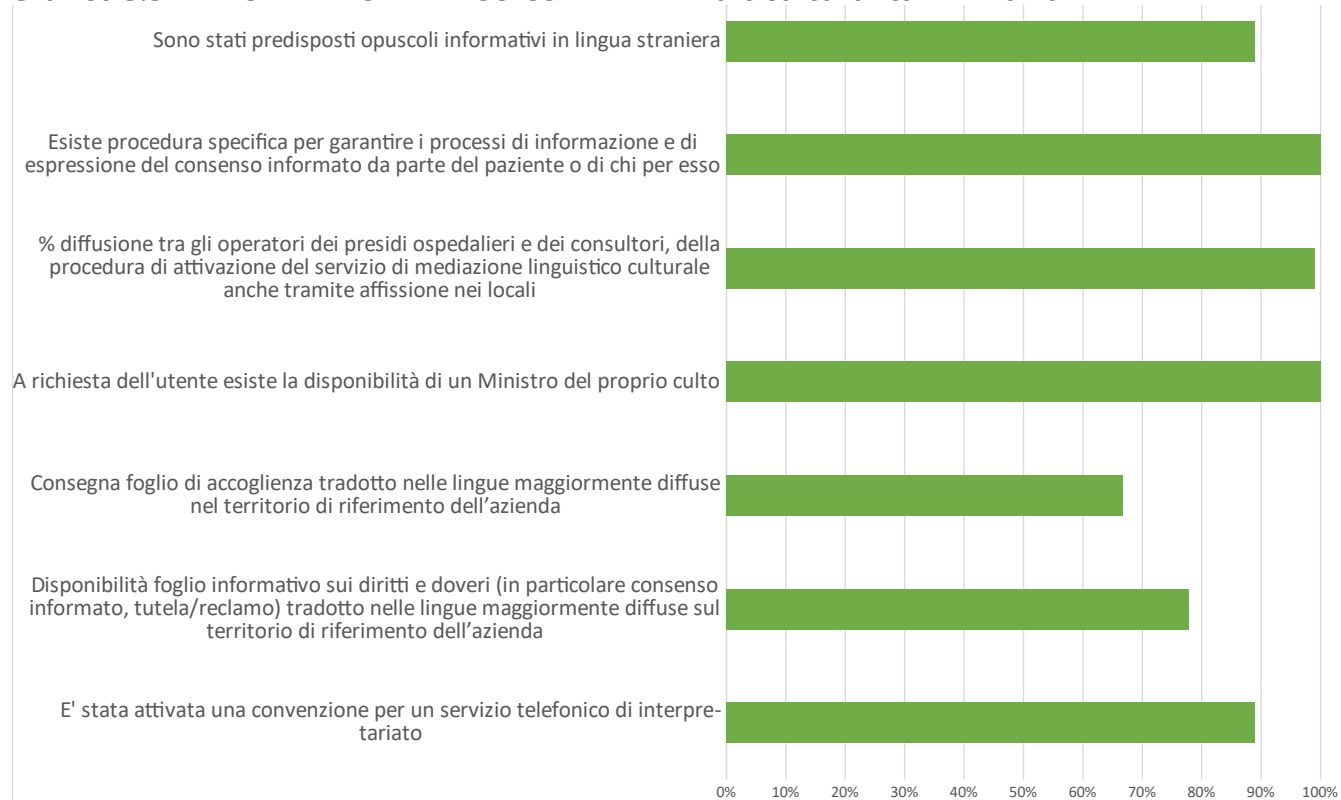
**Tabella 3.8 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ**

indicatori di qualità	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE	
										Numero	%
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	7	78%
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	NP	6	67%
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	100	100	62	NR	100	100	100	100	NP	95%	
% diffusione tra gli operatori dei presidi ospedalieri e dei consultori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale anche tramite affissione nei locali	95	100	95	100	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	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	oltre 20 giorni	entro 10 giorni	da 11 a 20 giorni	oltre 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	oltre 20 giorni	NP	da 11 a 20 giorni	

### Grafico 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Servizi web - Anno 2022



### Grafico 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Multiculturalità - Anno 2022



## 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.).

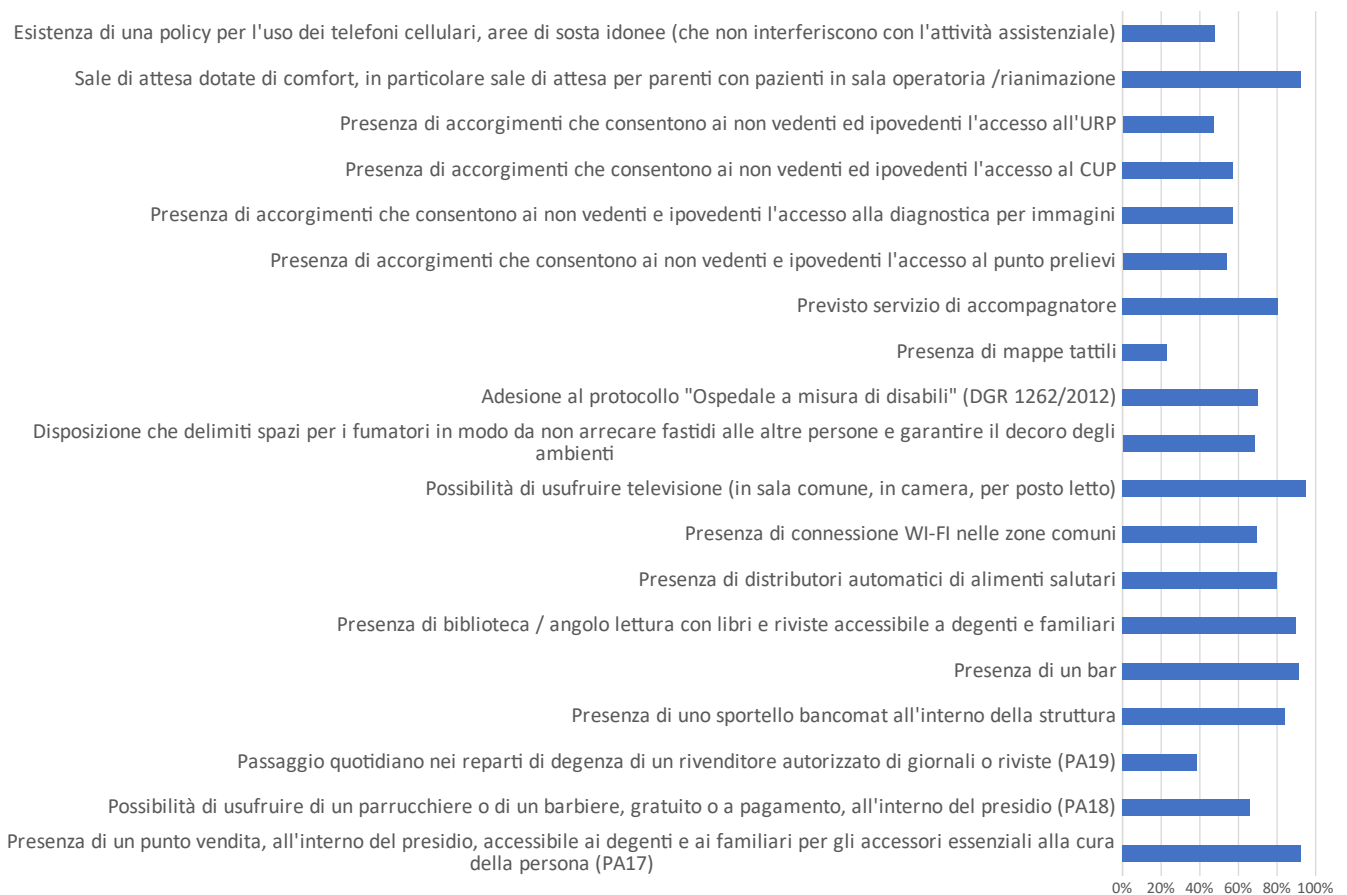
Le informazioni sono articolate per stabilimento in quanto questo livello di dettaglio permette di rilevare le diversità tra gli stabilimenti di uno stesso presidio.

In tutti gli 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.

In tutti gli stabilimenti c'è un menù che tiene conto delle **diverse abitudini culturali**. Nell'84% degli stabilimenti ospedalieri è presente uno **sportello bancomat** e nel 91% è disponibile un bar, mentre nell'80% degli stabilimenti ci sono **distributori automatici di alimenti salutari**. Nel 93% 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 69% degli stabilimenti è presente la **connessione WI-FI nelle zone comuni**, mentre è possibile **usufruire della televisione** nel 95% degli stabilimenti. Nel 48% degli stabilimenti esiste una policy per **l'uso dei telefoni cellulari**, e nel 68% degli stabilimenti sono state date disposizioni che delimitano 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 nel 90% degli stabilimenti, nel 92% 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 54% e nel 57% degli stabilimenti; mentre al CUP e all'URP nel 57 e nel 47 degli stabilimenti. Nel 23% degli stabilimenti dichiarano che sono presenti mappe tattili, mentre nell'80% è previsto un servizio di accompagnatore.

### Grafico 4.1 - Indicatori di qualità - Anno 2022



**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	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%
Percentuale P.O in cui è disponibile menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%

**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)	40%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	93%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio (PA18)	100%	80%	46%	100%	100%	100%	0%	0%	NP	66%
Passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste (PA19)	17%	62%	31%	100%	100%	0%	0%	0%	NP	39%
Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	42%	77%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	0	84%
Presenza di un bar	69%	100%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	91%
Presenza di biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenti e familiari	54%	77%	77%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	90%
Presenza di distributori automatici di alimenti salutari	58%	92%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	80%
Presenza di connessione WI-FI nelle zone comuni	33%	77%	15%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	69%
possibilità di usufruire televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	91%	77%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	95%
Disposizione che delimita spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	38%	8%	69%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	68%
adesione al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	38%	77%	7%	NR	SI	100%	100%	100%	0%	70%
presenza di mappe tattili	15%	69%	0%	NR	0%	0%	0%	100%	0	23%
previsto servizio di accompagnatore	38%	85%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	80%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	46%	85%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	54%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	38%	77%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	57%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	46%	69%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	57%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso all'URP	8%	69%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	NP	47%
sale di attesa dotate di comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria /rianimazione	69%	85%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	92%
esistenza di una policy per l'uso dei telefoni cellulari, aree di sosta idonee (che non interferiscono con l'attività assistenziale)	23%	62%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	48%

## 5. RELAZIONI AZIENDALI

### Azienda Usl Toscana Centro

#### L'attenzione ai soggetti fragili

L'anno 2022, dopo la sperimentazione effettuata nell'anno precedente, ha visto il completo utilizzo della nuova tassonomia per la classificazione dei reclami. I reclami trattati dall'Azienda USL Toscana centro sono stati, in totale, 3.382, numero inferiore al 2021, in cui ne sono stati registrati 4.313.

Il numero più elevato è stato quello relativo ai "reclami per il percorso amministrativo", pari a 1.882: in questa categoria si registrano anche i reclami per i tempi di attesa per le visite specialistiche e per le prestazioni diagnostiche che sono stati 1.471, un numero, anche se importante, comunque inferiore a quello registrato, per la stessa voce, nel 2021, pari a 1.846.

Interessante è il dato relativo "all'accesso al percorso clinico", 209 reclami, e alla "presa in carico", 141, voci rientranti nella categoria "aspetti procedurali del percorso clinico" e quello relativo agli "aspetti di umanizzazione del percorso clinico", 50 reclami. Dall'analisi di questi dati, è emersa, sempre più, l'esigenza di fornire risposte adeguate alle persone fragili, anziane e con disabilità fisiche, cognitive e sensoriali per le quali, anche semplici prestazioni, come il prelievo o una visita specialistica, costituiscono una difficoltà all'interno della vita.

La Regione Toscana, già nel 2017, con la delibera GRT n° 666 ha fatto proprie le direttive della Convenzione ONU sui Diritti delle Persone con Disabilità, ratificate dall'Italia con legge n.18/2009, creando un percorso assistenziale dedicato ai soggetti con bisogni speciali - PASS - in grado di individuare le risposte ai bisogni speciali delle persone con disabilità nel momento in cui presentano un problema clinico, che prescinde spesso dalla disabilità stessa.

La necessità che, nel corso dell'anno, si è presentata è stata quella di far conoscere un percorso esistente e già attivato in alcuni dei nostri ospedali, ma non ancora sufficientemente conosciuto dai pazienti, dai loro familiari, dai caregiver e dalle associazioni stesse.

Abbiamo quindi colto ogni occasione per far conoscere il progetto ai portatori d'interesse, ma anche ai giovani del servizio civile i quali, distribuiti su tutto il territorio dell'azienda e dedicati ai vari servizi d'informazione, hanno offerto la propria disponibilità a farsi promotori della diffusione del percorso PASS. Il Progetto PASS, già attivo presso l'ospedale San Giovanni di Dio, il San Giuseppe di Empoli e il San Jacopo di Pistoia, è stato avviato anche presso l'ospedale Santo Stefano di Prato con la realizzazione di attività che hanno visto la proficua collaborazione del personale sanitario, medico ed infermieristico, ospedaliero e di quello presente sul territorio.

Il progetto PASS, rivolto a persone con bisogni speciali, ha l'obiettivo di garantire loro un'equa e dignitosa fruizione dei servizi sanitari e l'opportunità di cura e assistenza attraverso l'attivazione di percorsi personalizzati. Ma per offrire tali servizi, in base ai bisogni specifici dei pazienti, è indispensabile una mirata formazione del personale sia di front-office che infermieristico e medico.

La formazione, nell'ambito pratese, ha interessato, non solo il personale ospedaliero, ma anche quello che opera sul territorio al fine di garantire una presa in carico completa e personalizzata ed una continuità delle cure. Nell'ambito pratese, ad oggi, le richieste di attivazione del percorso PASS sono pervenute, tramite il Medico di Medicina Generale, da parte di famiglie di ragazzi e persone autistiche ed il servizio più richiesto è stato il semplice prelievo ematico. Toccante è stata la storia di Dolores e di Olivia: Dolores, malata di SLA segnalava insormontabili difficoltà anche per effettuare una semplice visita poi, con il progetto PASS, è avvenuta la presa in carico a livello sanitario, ma anche umano, della paziente e della sua famiglia. Olivia, la canina, ha potuto affiancare durante i tanti ricoveri e visite Dolores, anche in ospedale.

Il progetto PASS è ormai pienamente operativo anche nell'ospedale San Jacopo di Pistoia, grazie alla presenza di un team multidisciplinare e multi professionale dedicato e ad un ambulatorio, pensato e realizzato, per adulti e bambini con disabilità, e caratterizzato dal massimo comfort ambientale.



Gli utenti che si sono rivolti al San Jacopo nell'ultimo anno, usufruendo del percorso PASS, sono persone adulte, ma anche minori, grazie alla presenza del Pediatra, con disabilità intellettive, fisico-motorie o sensoriali, provenienti da tutta la provincia pistoiese-quindi anche dalla Valdinievole, ma anche dagli altri ambiti dell'azienda USL Toscana centro.

La maggior parte dei pazienti arriva al presidio su indicazione della Neuropsichiatria infantile, dei Medici e dei Pediatri di Famiglia, dei professionisti che operano nei presidi territoriali, ma anche su suggerimento delle Associazioni di volontariato e tutela, con le quali l'Azienda collabora sistematicamente.

Presso il San Jacopo, è stato allestito un ambulatorio dedicato, collocato al piano terra, subito all'ingresso dell'ospedale, che garantisce protezione, rispetto della riservatezza e sicurezza nell'erogazione delle prestazioni dotato di pareti e luci colorate e arredi particolari, che favoriscono il rilassamento e un approccio non sanitario.

Naturalmente è prevista la possibilità al familiare o al care giver del paziente di rimanere vicino alla persona con bisogni speciali. L'equipe ospedaliera, multidisciplinare, opera, non solo all'interno dell'ospedale, ma anche, in caso di necessità dovuta alla disabilità motoria e cognitiva, presso il domicilio del paziente.

## **Azienda Usi Toscana Nord Ovest**

Come avevamo anticipato nella relazione dell'anno passato, il ritorno alla normalità dell'era post covid ha significato per il nostro servizio non un semplice ritorno alla quotidianità del lavoro, ma un vero e proprio salto di qualità, veicolato dalla consapevolezza che era necessaria la valorizzazione della principale delle risorse a nostra disposizione: la risorsa del personale.

Un gruppo per il quale occorre un salto organizzativo che portasse l'esperienza di supporto al cittadino nel cuore stesso dell'organizzazione, migliorando la nostra visibilità e valorizzando le sinergie e la condivisione.

Nello scorso anno abbiamo progettato moltissimo per il miglioramento del posizionamento strategico del servizio e quindi della capacità comunicativa con le strutture interne, a fronte di un panorama contrassegnato da difficoltà di lettura e di analisi prospettica.

Sono state quindi progettate alcune azioni che hanno trovato realizzazione nell'anno in corso. Quindi auto formazione e riflessione sono state al centro della nostra attenzione. La prima è stata intesa come sviluppo delle competenze acquisite, la seconda come sforzo per fermarsi a comprendere quel che succede e reagire per dare risposta al presente e per riappropriarci della nostra vera identità.

E qui il tema è l'attenzione alla comunicazione ed all'informazione che ci ha portati a realizzare in pratica il progetto del Numero unico urp 0585 498005 avviato nei primi giorni di Aprile, dopo un lungo e serrato periodo di discussione e confronto. Nel periodo dal 04 aprile al 31 dicembre 2022 a questa linea i nostri operatori hanno ricevuto 16870 chiamate, di cui ad oltre l'87% è stata fornita immediata soluzione. Ogni settimana, nei tredici punti Urp che si alternano dalle 9 alle 13 di tutti i giorni feriali, sono state ricevute in media 432 chiamate.

Le problematiche maggiormente presenti sono rappresentate dall'accessibilità a servizi e prestazioni, al cup e da informazioni sui percorsi sanitari (24% delle chiamate), seguito da richiesta di soluzioni a problematiche di tipo burocratico/amministrativo come il ticket, attestazioni, esenzioni, domicilio sanitario, ed altro (14,3%) ed al terzo posto le problematiche covid correlate (12%).

Sul fronte della ricerca della qualità sottolineiamo che la struttura ha ottenuto nel novembre 2022 il rinnovo della certificazione della procedura PR AZI 014 Sistema di tutela: gestione segnalazioni, reclami ed elogi, insieme alle altre procedure di qualità della tecnostruttura aziendale.

Sempre restando sul livello del miglioramento della qualità nell'anno passato abbiamo avuto l'assegnazione della struttura ad una dirigente di alto livello, la quale ha molto spinto su alcuni di quegli aspetti di miglioramento già evidenziati: visibilità, rapporti con le strutture interne direzionali e non, in particolare col settore della comunicazione, promozione di tematiche pubbliche di particolare interesse, ampliamento del personale Urp con sostituzioni dei pensionamenti e tirocini, spinta sui percorsi di partecipazione. Tutti temi facenti parte di un programma che, per quanto attiene alle strutture interne, possiamo datare al 16 dicembre, giorno in cui ha avuto luogo l'incontro della

cittadinanza e delle associazioni del Comitato di partecipazione aziendale con la Medicina di Cure Palliative, primo di una serie di incontri in giro per alcune delle zone distretto.

Per quanto riguarda i rapporti con le strutture interne, molto spesso mediate dal sistema partecipativo, essi ci hanno visti parte attiva nel gruppo stabile del contrasto alle aggressioni agli operatori, più che altro come vittime di tali aggressioni. L'Urp continua ad essere parte attiva anche nel tavolo di lavoro sui servizi al cittadino, con valutazioni e proposte di miglioramento delle ricadute dei servizi tecnologici e digitali sul cittadino. In particolare merita attenzione la serie di incontri con la struttura della gestione Cup, strettamente collegato al tema dei tempi di attesa. Sul fronte della formazione alla relazione con l'utente si sottolinea il lavoro svolto con il settore infermieristico attraverso incontri itineranti che si prolungano anche nel 2023.

## **Azienda Usl Toscana Sud Est**

### **Premessa: Organizzazione e attività dell'URP**

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione, struttura organizzativa dello Staff della Direzione Aziendale, comprende l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) articolato nelle tre aree provinciali di Arezzo, Grosseto e Siena. La struttura presidia varie attività e processi rivolti agli utenti esterni, che rappresentano le funzioni tipiche dell'URP o ne costituiscono integrazione e completamento:

- ascolto, informazione e orientamento degli utenti,
- attività di tutela degli utenti mediante ricezione e trattazione dei reclami,
- gestione delle altre manifestazioni degli utenti: "segnalazioni" e "prese in carico",
- gestione Carta dei Servizi e verifica qualità dei servizi,
- manutenzione e aggiornamento del sito web aziendale, compresa la sezione Amministrazione Trasparente,
- supporto al sistema di partecipazione.

Nel corso dell'anno 2022 è proseguito il processo di razionalizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con consolidamento e armonizzazione dei percorsi di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali. È stato altresì assicurato l'ulteriore sviluppo del sito web aziendale, che costituisce il canale privilegiato di conoscibilità dell'Azienda e dei servizi offerti ai cittadini, oggetto di continuo aggiornamento. Il numero verde aziendale, già potenziato durante lo stato di emergenza, si è consolidato come essenziale strumento di contatto telefonico per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. È stato inoltre 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 nelle singole Zone Distretto.

Negli ultimi anni, soprattutto durante il periodo dell'emergenza pandemica, il ruolo dell'URP è cambiato e si evoluto in un'ottica di servizio, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte ed un rapido adattamento ai mutamenti del contesto interno ed esterno. Allo stato attuale l'URP si pone quale punto di "snodo" e raccordo tra i cittadini e le varie strutture aziendali, con un approccio alle problematiche segnalate dagli utenti più rapido, informale e finalizzato alla loro soluzione e, pertanto, meno orientato ad aspetti di tipo formale e procedurale.

Si è cercato, in particolare, di utilizzare in modo integrato i diversi strumenti e canali a disposizione dell'URP, partendo dalle attività di ascolto dei cittadini, soprattutto tramite il servizio di call-center telefonico, a cui si aggiungono i numerosi contatti per e-mail ed i rapporti diretti con gli stessi cittadini. Sono inoltre da considerare le istanze provenienti dal mondo associativo, che si esprimono attraverso il sistema di partecipazione e le varie iniziative dei Comitati di partecipazione, sia a livello locale che aziendale.

### **I numeri dell'URP**

#### *a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini*

Di seguito si riportano i dati numerici relativi alle manifestazioni degli utenti, che comprendono sia i reclami sia le altre manifestazioni qualificate come "prese in carico" e "segnalazioni", ovvero

quei casi in cui non si avvia la procedura del reclamo ma che prevedono comunque un intervento attivo dell'URP. La gestione dei reclami non è quindi esaustiva dell'attività dell'Ufficio, che svolge un più ampio servizio di informazione e orientamento del cittadino su varie problematiche offrendo spesso soluzioni rapide con procedure semplificate o informali. I dati di attività riportati nella tabella si riferiscono alle richieste presentate per iscritto, prevalentemente tramite e-mail o PEC, alle tre articolazioni provinciali dell'URP operanti nelle sedi di Arezzo, Grosseto e Siena.

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2022
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	8.089	10.241	6.653
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	2.591	3.198	2.853
N. Reclami pervenuti	406	434	383
<b>Totale</b>	<b>11.086</b>	<b>13.873</b>	<b>9.889</b>
% reclami su totale manifestazioni	3,66%	3,13%	3,87%

I dati del 2022 sono in linea con quelli degli anni immediatamente precedenti; la riduzione numerica è dovuta al progressivo superamento dell'emergenza Covid che ha limitato le interazioni quotidiane degli utenti. Le tipologie di contatti confermano, inoltre, il carattere eterogeneo ed articolato dell'attività dell'URP che costituisce un punto di riferimento per la soluzione di varie problematiche, trattando un rilevante numero di "prese in carico" (casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione) e di "segnalazioni" (osservazioni e rilievi per i quali non si attiva la procedura tipica del reclamo). I reclami veri e propri costituiscono infatti una percentuale inferiore al 4% sul totale delle manifestazioni.

#### b) Le macro categorie dei reclami

Nella tabella sottostante sono riportate le macro categorie di reclami definite dalla Regione Toscana, secondo la nuova tassonomia approvata con deliberazione GRT n. 184/2020, applicata a partire dall'anno 2022 anche mediante utilizzo del nuovo applicativo per la gestione dei reclami.

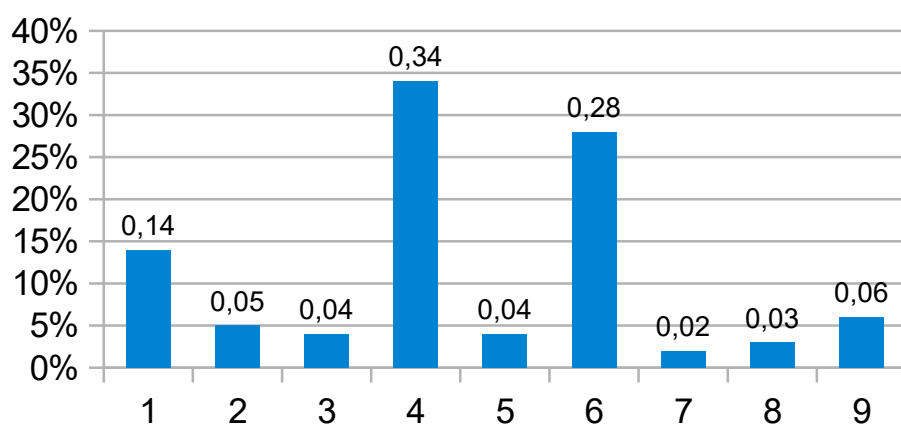
#### Nuova tassonomia dal 2022

n.	Tipologie reclami	Principali sotto tipologie	Anno 2022	% totale
1	Percorso amministrativo	Prenotazione ed erogazione prestazioni e servizi	55	14%
2	Informazioni	Informazione diretta, telefonica o scritta	20	5%
3	Documentazione sanitaria	Ritardi, errori o inadeguatezze nella documentazione	17	4%
4	Aspetti procedurali del percorso clinico	Criticità nell'accesso, nella presa in carico o nel percorso clinico	128	34%
5	Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	Supporto, presenza familiari e accesso ai reparti	14	4%
6	Cura della relazione con paziente/cittadino	Percezione della relazione con l'operatore	107	28%
7	Terapia farmacologica e complementare	Prescrizione ed erogazione di farmaci e parafarmaci	6	2%
8	Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	Indisponibilità, mancata erogazione o ritardo	12	3%
9	Risorse strutturali, gestione strutture	Dislocazione territoriale, spazi, arredi e pulizia	24	6%
<b>Totale USL Toscana Sud Est</b>			<b>383</b>	<b>100%</b>

Precedente tassonomia fino al 2021

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

### Reclami per tipologia anno 2022



Essendo cambiate le modalità di classificazione, non è possibile un confronto puntuale con i dati degli anni precedenti. Si può comunque osservare che anche nel 2022, in linea con la tendenza degli scorsi anni, le tipologie più frequenti di lamentele riguardano le dinamiche relazionali, gli aspetti procedurali del percorso clinico (che comprende anche la dimensione tecnico-professionale), oltre alle problematiche di prenotazione e accesso alle prestazioni comprese nella voce "percorso amministrativo". La visualizzazione grafica sopra riportata evidenzia la consistenza, in percentuale sul totale, delle varie tipologie di reclami.

Va comunque precisato che le numerose sollecitazioni su accessibilità e tempi di attesa non sempre sono classificate come reclami, ma vengono conteggiate nell'ambito delle "prese in carico" poiché spesso comportano un intervento dell'URP rapido ed informale. Passando ad ulteriori classificazioni dei reclami, secondo gli altri specifici criteri previsti dalla tassonomia regionale, si può evidenziare quanto segue (come risulta dalle rappresentazioni grafiche allegate):

- riguardo alla tipologia di "processo/rete", si registra una prevalenza di reclami riferiti al percorso di emergenza/urgenza (n. 65), alle prestazioni ambulatoriali (n. 52) e all'area medica (n. 43);
- riguardo alla struttura erogatrice, prevalgono ovviamente i reclami riferiti alla struttura pubblica anche se sono presenti alcune segnalazioni (n. 6) sulle strutture convenzionate;
- in merito al setting di riferimento - distinto tra ospedale, territorio e struttura amministrativa aziendale - il maggior numero di lamentele riguarda il settore ospedaliero, a conferma del trend degli scorsi anni;
- con riferimento alla "fase malattia", l'aspetto più critico riguarda la "attesa diagnosi", con n. 83 reclami, che si collegano alla più ampia problematica della accessibilità e dei tempi di attesa;
- riguardo al personale coinvolto, prevalgono le lamentele riferite al personale sanitario (medici dipendenti o convenzionati e infermieri), anche se è rilevante il numero dei reclami nei confronti del personale di supporto e di front office.

Da segnalare infine che in alcuni casi, oltre ad inviare risposta formale al reclamo, l'URP ha promosso incontri e confronti con i professionisti assicurando una mediazione a livello relazionale per approfondire le criticità segnalate.

#### *c) Il riesame dei reclami: la Commissione Mista Conciliativa e il Difensore Civico Regionale*

È noto che l'utente, qualora ritenga insoddisfacente la risposta dell'URP, può chiedere il riesame del caso alla Commissione Mista Conciliativa (CMC) oppure, per i reclami di natura tecnico-professionale, al Difensore Civico Regionale. La CMC dell'Azienda USL Toscana Sud Est, insediatasi nei primi mesi del 2019, nel 2022 ha trattato un unico caso, a cui vanno aggiunte le richieste di riesame al Difensore Civico regionale. Di fatto lo strumento del "riesame" non ha trovato particolare applicazione ed è rimasto limitato a pochi casi, probabilmente perché l'utente, una volta ricevuta la risposta, preferisce intraprendere altri percorsi soprattutto nelle ipotesi di presunta responsabilità professionale dei sanitari.

### **Gli strumenti dell'URP**

#### *Il sito web aziendale*

Anche nel 2022 si è reso necessario procedere in maniera costante alla revisione del sito web aziendale, per veicolare le numerose informazioni con adattamento ai mutamenti del contesto organizzativo e normativo. L'aggiornamento del sito in alcuni casi avviene con rapidità ed in tempo reale sulla base alle esigenze emergenti, con la finalità di fornire informazioni sempre attuali sulle problematiche di maggiore interesse per gli utenti. Nel corso dell'anno si è cercato di garantire 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 UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione provvede anche alla implementazione e all'aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito web, che oltre ad assolvere agli obblighi normativi in attuazione del D.Lgs. 33/2013, costituisce uno strumento di partecipazione del cittadino poiché consente un controllo puntuale sull'azione amministrativa e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, mettendo a disposizione molteplici dati, documenti e informazioni. A questo si aggiunge anche l'attività volta a garantire il diritto di accesso, sia nella forma dell'accesso documentale sia nella forma dell'accesso civico, semplice o generalizzato, che ha reso ancora più concreta la possibilità verificare le procedure e la gestione dei servizi aziendali.

### **La Carta dei Servizi**

A seguito del superamento delle fasi più critiche dell'emergenza Covid-19, con la piena ripresa delle attività assistenziali e la riorganizzazione di alcuni servizi, è stata effettuata una più ampia revisione della Carta dei Servizi aziendale, con ridefinizione di impegni, obiettivi ed indicatori, mantenendo comunque lo schema generale previsto dalle deliberazioni regionali. La Carta dei Servizi, rivista ed aggiornata con la collaborazione tra l'URP ed i responsabili delle principali strutture aziendali, è stata pubblicata nella nuova versione, a dicembre 2022, nell'apposita sezione del sito web. Per i prossimi anni, si pone comunque l'esigenza di rivedere in modo sistematico la complessiva impostazione della Carta dei Servizi, da raccordare con gli altri strumenti di programmazione e di promozione della qualità, favorendo anche un maggiore sviluppo delle indagini di soddisfazione e degli strumenti di valutazione partecipativa secondo i più recenti orientamenti ed indirizzi normativi.

### **Il numero verde "Punto Informazione"**

Il Punto Informazione aziendale (numero verde 800613311), costituisce un punto unificato di contatto telefonico: si tratta di un numero verde gratuito per ricevere informazioni sulle attività e sulle prestazioni erogate dall'Azienda UsI Toscana Sud Est in tutto il suo territorio. Il servizio, che prevede la presenza costante di due operatori, fornisce orientamento ed informazioni sui vari ambiti di attività dell'Azienda ed è operativo tutti i giorni della settimana, compresi i festivi, con orario ordinario di attività dalle 8.00 alle 18.00. Il servizio utilizza come principale supporto le informazioni e le funzionalità offerte dal sito web aziendale, con una costante verifica sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni presenti e favorendone, quindi, la continua implementazione tramite i canali istituzionali aziendali.

L'attività del numero verde ha subito un consistente incremento durante la pandemia, con un elevato numero di chiamate soprattutto nel primo trimestre 2022, durante il periodo di maggiore difficoltà nel tracciamento e nella gestione dell'emergenza Covid-19; i contatti si sono significativamente ridotti solo negli ultimi mesi del 2022.

Si riportano di seguito i dati complessivi di attività del 2022:

<b>Numero contatti telefonici 2022 (compreso numero Covid)</b>		
Primo semestre	Secondo semestre	Totale 2022
42018	11374	53392

La significativa differenza, tra primo e secondo semestre, è spiegabile con la particolare "pressione" derivante dall'emergenza Covid nei primi mesi dell'anno e con il suo progressivo superamento negli ultimi mesi.

Come ulteriore sviluppo e rafforzamento del numero verde aziendale, nel corso dell'anno è stato organizzato un più stretto raccordo tra il servizio telefonico e gli operatori dell'URP: dal 2023 il numero unico 80061331 costituisce infatti il primo accesso telefonico agli Uffici dei tre ambiti provinciali. Di fatto tutte le chiamate esterne confluiscono sul numero verde aziendale, che può fornire all'utente informazioni dirette e risolutive oppure inoltrare la chiamata all'Ufficio provinciale di riferimento.

## **Il ruolo dell'URP nel sistema di partecipazione**

I Comitati di Partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti, fornendo il loro contributo alle fasi di organizzazione e monitoraggio dei servizi soprattutto in ambito socio-sanitario. Nell'anno 2022 si è rafforzato il ruolo dei Comitati ed è proseguita l'attività progettuale e di collaborazione attraverso un continuo scambio di informazioni con le strutture aziendali, sia mediante riunioni a distanza sia attraverso incontri in presenza. Il rapporto con la Direzione Aziendale è stato più strutturato e costante, con incontri e confronti su tematiche di particolare rilevanza, quali la riorganizzazione dell'assistenza territoriale, l'utilizzo dei fondi del PNRR o la programmazione pluriennale di area vasta, oltre alla condivisione di specifiche progettualità che hanno coinvolto anche in maniera diretta le diverse associazioni.

L'URP ha contribuito allo sviluppo del sistema di partecipazione, curando in primo luogo i vari adempimenti di tipo amministrativo per l'adeguata formalizzazione e per l'aggiornamento della composizione dei Comitati, anche sulla base delle modifiche organizzative intervenute nel corso dell'anno. Sono stati infatti ricostituiti i Comitati dell'area provinciale aretina a seguito dell'attivazione di due nuove Zone Distretto, con preventiva emanazione di un avviso pubblico per l'adesione al sistema di partecipazione. L'Ufficio ha inoltre collaborato, insieme ad altre strutture, alla realizzazione di vari eventi ed incontri promossi dalla Direzione Aziendale che hanno coinvolto i Comitati nei percorsi di programmazione aziendale e di area vasta, anche in raccordo con l'Azienda Ospedaliera Universitaria Senese.

## **Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana**

L'attività di Pubblica Tutela raccolta nell'esercizio 2022 è stata registrata recependo la "Nuova Tassonomia del sistema regionale di ascolto ed informazione ai cittadini" deliberata con DGRT n° 184 del 17/02/2020 e specularmente al gestionale urp.sanita in uso in AOUP per la raccolta delle istanze di riferimento.

Sul piano sostanziale, rispetto all'esercizio 2021, è enfatizzato il dato sulla criticità legata sia a livello di segnalazioni che di reclami, al profilo legato agli aspetti procedurali del percorso sanitario nei profili di accesso al percorso ambulatoriale o di ricovero (medico o chirurgico) e presa in carico. In base poi alla volontà e all'obiettivo dell'utente di vedere risolta in via immediata o con richiesta di chiarimenti tale problematica, l'espressione e la gestione delle lamentele si manifesta rispettivamente in segnalazioni o reclami.

A livello di segnalazioni pervenute all'URP nel 2022 nel numero di 1697, ben 435 sono state gestite

in maniera diretta e convertite in presa in carico ossia con risoluzione definitiva in appuntamenti ambulatoriali verificati appropriati ed assegnati all'utenza in base alle impegnative presentate o in percorsi di rivalutazione medica per revisione della priorità assegnata nella scheda di proposta d'intervento (per quelli chirurgici) che ha consentito il ricovero nei tempi rispettosi del bisogno di salute del paziente riscontrato dallo specialista di riferimento.

L'ammontare complessivo dei reclami ammonta a 128 con un aumento di 48 reclami rispetto all'esercizio 2021 fondamentalmente riconducibili alla diffusione dell'informazione, anche mediatica, sul percorso tutela contemplato nella DGRT 604/2019 ed alla conseguente consapevolezza dell'utenza riguardo ai propri diritti nel percorso di cura.

Nell'ambito, infatti, della nuova tassonomia, ben 86 reclami sono ascrivibili, come già sopra accennato, alla categoria "aspetti procedurali del percorso clinico" nella declinazione di

- criticità di accesso al percorso di ricovero a seguito di passaggio, per emergenza/urgenza al Pronto Soccorso Generale nella misura di 13 reclami,
- 11 per tempi d'attesa per l'intervento,
- 28 per accessibilità alla prenotazione telefonica di 2° livello c/o i cup dipartimentali;
- 4 per tempi d'attesa dei trasporti nell'accesso ai percorsi interni;
- 4 per tempi d'attesa per la terapia oncologica con farmaci di espressa preparazione;
- 26 per tempi d'attesa nel follow-up ambulatoriale specie a livello diagnostico.

In ordine decrescente in termini di ammontare si registrano 14 reclami afferenti alla classe "cura della relazione con il paziente/cittadino" che seppur incidenti nella sfera d'insoddisfazione dell'utente sono diminuiti rispetto ai 23 rilevati nel 2022; questi sono di derivazione, in numero di 11, del rapporto con gli operatori del front-office di maggior frequenza e di immediato impatto con il cittadino mentre 3 afferenti alla relazione con gli specialisti.

In valore numerico di 10 si rilevano i reclami per aspetti di umanizzazione dell'assistenza suddivisi, a loro volta, nel numero di 5 afferenti al diniego, in tempi pandemici, dell'accesso dei familiari/amici nell'area del Pronto Soccorso Generale, 3 ai Reparti con flusso di degenza segmentata sulla fascia di anziani e/o pazienti fragili che richiedono in misura maggiore la presenza dei parenti, invece rigidamente regolamentata, 2 per ritardi, rispetto all'orario di visita affisso in reparto dell'accesso dei familiari e conoscenti.

Sempre nell'entità di 10 reclami si registrano reclami di afferenza del percorso amministrativo riconducibili nel numero di 6 a contestazioni di pagamento a motivo di esenzioni presenti per il paziente ma non riportate sull'impegnativa e 4 per avvisi bonari di regolarizzazione di codici di urgenza minore (priorità 4) o non urgenza (priorità 5) del Pronto Soccorso Generale.

Presenti in numero di 5 sono invece i reclami legati alla terapia farmacologica: di questi, rispettivamente 3 sono ascrivibili al disagio rinvenibile nel rinnovo dei Piani Terapeutici (PT) mentre 2 agli aspetti organizzativi legati alla somministrazione dei farmaci in questi (PT) contenuti.

Di ordine residuale, infine solo 1 reclamo, ma significativo, relativo alla documentazione sanitaria in termini d'integrazione, per la parte sostanziale, di un referto; 1 reclamo legato alla categoria dispositivi, attrezzature, ausili e protesi relativo alla mancanza di un sollevatore per un esame diagnostico di un paziente diversamente abile ed 1 reclamo afferente alle risorse strutturali/gestione (raggiungibilità fisica, visibilità, comfort dei luoghi di cura) per la somministrazione del cibo non conforme alla richiesta del paziente a dieta libera.

Nel corso del 2022 ci sono pervenuti un numero di elogi crescente rispetto al 2021 (n. 27) a motivo soprattutto della dedizione, umanità ed empatia incontrata da parte del personale medico ed infermieristico nella fase d'esperienza ospedaliera a livello ambulatoriale e di ricovero.

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

Per quanto concerne la dimensione "Partecipazione" nel corso del 2022 si sono tenuti 8 incontri del Comitato di Partecipazione, con modalità da remoto, che hanno visto la presenza massiva ed attiva sia delle Associazioni di Tutela, Volontariato e Promozione Sociale, sia degli interlocutori aziendali invitati che hanno fornito un importante ed aggiornato contributo sulle tematiche, di cui le principali, inerenti a: "Andamento prescrizioni per visita e diagnostica -per settimana di prescrizione monitorata

a livello regionale” ; “Decreto RT n° 5823 del 1/04/2022 sulla regolamentazione ingresso utenti, pazienti, accompagnatori, visitatori, familiari”; “Delibera di GRT 148 del 21/02/2022 sul rientro delle liste d’ attesa”; “Revisione dei percorsi ambulatoriali di 2° accesso per una migliore soddisfazione degli utenti”; “Implementazione ed agevolezza del percorso Pass”.

Sempre costante il rapporto con l’URP, per le argomentazioni legate non solo all’ “Ascolto tutela dell’ utenza” ma anche a quelle, di volta in volta, manifestate dalle singole, associazioni e/o dai gruppi tematici. Per quanto riguarda la comunicazione interna ed esterna, l’anno 2022 è stato contraddistinto da una maggiore attività in presenza con gli utenti, integrata dal consolidato mix dei canali e degli strumenti di comunicazione digitale testati nel periodo Covid.

Per quanto concerne il sito WEB ed i canali social sono stati previsti miglioramenti della accessibilità ed usabilità nell’ambito del modello diffuso di pubblicazione e gli aggiornamenti in relazione agli obiettivi della Regione Toscana.

I setting formativi della comunicazione interne ed esterna hanno permesso di intercettare i bisogni latenti ed emergenti dei target di riferimento, permettendo le necessarie rimodulazioni dei contenuti del Sito WEB nonché nuove prospettive di ampliamento delle funzioni INTRANET.

Verso la fine del 2022 sono state avviate le varie procedure e gli incontri per condividere e permettere le indagini di Clima Interno, organizzate dalla Scuola Superiore di Studi S. Anna.

Infine sono stati garantiti i flussi informativi dell’Osservatorio della Carta dei Servizi regionale e la ridondanza della campagne informative e comunicative della Regione Toscana sul WEB.

## Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

### TUTELA

In applicazione della delibera della Regione Toscana n. 184 del 17/02/2020 “Tassonomia del sistema regionale di ascolto e informazione ai cittadini” è stata modificata la classificazione dei contatti con i cittadini ed è stato fornito alle Aziende sanitarie un software applicativo unico per la loro gestione. A partire quindi dall’anno 2022 la raccolta e l’analisi dei contatti con i cittadini è avvenuta facendo riferimento alla nuova tassonomia.

Dall’analisi dei dati raccolti si conferma anche per l’anno 2022 il trend di diminuzione dei reclami scritti che mette in evidenza una diminuzione complessiva di quasi il 4% (371 nel 2021 vs 357 nel 2022). Le tipologie che hanno evidenziato maggiore criticità sono, come riportato nella seguente tabella, il Percorso amministrativo e gli Aspetti procedurali del percorso clinico che rappresentano rispettivamente circa il 46 % e il 22 % dei reclami presentati.

Tipologie	Principali sottotipologie	2022
Percorso amministrativo	Prenotazione ed erogazione prestazioni, ticket	175
Informazioni	Informazione vis à vis. telefonica, scritta	23
Documentazione sanitaria	Cartella clinica, referto, piano terapeutico	18
Aspetti procedurali del percorso clinico	Accesso al percorso clinico e presa in carico	84
Cura della relazione con paziente/ cittadino	Relazione con l’operatore	32
Terapia farmacologica e complementare	Prescrizione ed erogazione farmaci, parafarmaci	6
Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	Disponibilità di dispositivi, attrezzature	3
Risorse strutturali, gestione strutture	Spazi, arredi, condizioni igieniche, parcheggi, mensa	9
<b>TOTALE</b>		<b>375</b>

Essendo il 2022 il primo anno di implementazione del nuovo sistema, per fare un confronto puntuale con gli anni precedenti, i dati raccolti sono stati elaborati utilizzando anche la precedente classificazione.



La seguente tabella mostra l'andamento dei singoli aspetti evidenziando una riduzione rispetto all'anno precedente dell'*umanizzazione* (47%), degli *aspetti relazionali* (18%), degli *aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi* (29%) e degli *aspetti alberghieri e comfort* (50%).

Una variazione incrementale è stata invece registrata per gli *aspetti tecnico-professionali* (128%), le *informazioni* (53%) e i *tempi di attesa/accessibilità* (41%). La situazione è rimasta invariata per le *strutture e logistica*.

Aspetti	2020	2021	2022
Aspetti tecnico professionali	31	21	48
Umanizzazione	12	17	9
Informazioni	12	15	23
Strutture e logistica	8	3	3
Aspetti relazionali	31	39	32
Tempi di attesa/accessibilità	67	72	102
Aspetti organizzativi, burocratici e amministrativi	204	188	133
Aspetti alberghieri e comfort	14	14	7
Richieste improprie	1	-	-
<b>TOTALE</b>	<b>380</b>	<b>371</b>	<b>357</b>

Al trend di diminuzione dei reclami scritti si accompagna invece il sostanziale aumento (90%) delle Prese in carico ovvero quei casi gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il pubblico che hanno trovato soluzione e non sono stati quindi formalizzati come reclamo. La gestione delle prese in carico si sta strutturando sempre più all'interno dell'ufficio consentendo di affrontare in modo snello e generalmente veloce le difficoltà incontrate dagli utenti.

	2020	2021	2022
Presa in carico	458	519	985

Nel febbraio 2022 si è insediata la nuova Commissione Mista Conciliativa (CMC) che ha trattato 11 richieste di riesame, tutte relative alla tipologia Percorso amministrativo. L'incremento delle richieste è stato del 37% .

	2020	2021	2022
Casi trattati dalla CMC	10	8	11

Gli encomi pervenuti dagli utenti hanno avuto una flessione del 19% rispetto all'annualità 2021. I cittadini hanno evidenziato soprattutto la qualità dell'organizzazione aziendale, l'elevata professionalità e la sensibilità e gentilezza degli operatori.

	2020	2021	2022
Encomi	59	72	58

## Informazione e accessibilità

### Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza è collocato all'ingresso dell'ospedale e nella sala di attesa del Pronto soccorso. Accoglie, informa e supporta gli utenti fin dal primo ingresso nella struttura.

Dal raffronto con la precedente annualità i contatti del front office del Servizio Accoglienza centrale ha registrato una riduzione di quasi il 15% rispetto all'anno precedente (66.110 del 2021 vs 56.296). Viceversa si conferma anche per il 2022 il trend di aumento dei contatti gestiti dal Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso che hanno avuto un incremento del 18% rispetto al 2021.

	2020	2021	2022
Servizio Accoglienza Centrale	74.959	66.110	56.296
Servizio Accoglienza Pronto Soccorso	8.238	14.826	17.507

### Sito web aziendale

Nel luglio 2022 è stato implementato il nuovo sito istituzionale. L'obiettivo è stato quello di migliorare il rapporto con l'utenza e potenziare i servizi on line e le attività di informazione e comunicazione. Si è puntato ad una fruizione delle informazioni più semplice e immediata per i diversi target di riferimento: cittadini, pazienti, professionisti, studenti, volontari, enti, istituzioni, aziende e stakeholder.

È stata realizzata una nuova veste grafica accompagnata da una diversa e più innovativa architettura dell'informazione per migliorare l'accessibilità e l'usabilità, in linea con le direttive AGID. L'informazione è stata articolata per aree tematiche, sono stati migliorati i canali di ricerca, è stato garantito maggiore spazio e visibilità ai servizi on line e alle particolarità dell'Azienda.

Ad accedere al nuovo sito sono stati 331 mila utenti unici e 677 mila sessioni di visita, con un incremento rispetto al 2021 in cui sono stati registrati 320 mila utenti unici e 671 mila sessioni di visita.

### Partecipazione

La partecipazione è un valore fondamentale per l'Azienda che ha assegnato una rilevante importanza al coinvolgimento delle associazioni nel governo dell'Azienda promuovendo lo sviluppo e l'adozione di approcci partecipativi.

Molte sono le iniziative realizzate nel corso del 2022 tra le quali:

- la Giornata del coinvolgimento di pazienti e volontariato nei percorsi di cura, alla quale insieme alle associazioni di volontariato e a molti professionisti dell'ospedale, hanno partecipato l'Assessore della Regione Toscana al Diritto alla Salute, l'Assessore alla Sanità del Comune di Siena, il Rettore dell'Università di Siena, il vicepresidente della Terza Commissione Sanità in Consiglio regionale, il Presidente della Consulta Provinciale del Volontariato, la Coordinatrice del Comitato di partecipazione dell'Azienda.
- Le Agorà della salute, incontri pubblici organizzati dal Comitato di partecipazione aziendale in collaborazione con l'Azienda, per un confronto su temi di interesse pubblico con coloro che agiscono nel sistema sanitario, dai pazienti alle associazioni, ai professionisti della sanità. Il primo si è tenuto nel febbraio 2022 ed è stato dedicato ai risultati raggiunti dall'Azienda Ospedaliero Universitaria Senese e alle prospettive future. Sono stati trattati temi rilevanti come il contrasto alla pandemia, la ristrutturazione dell'ospedale e le nuove edificazioni, il rinnovamento e potenziamento tecnologico, l'innovazione organizzativa per il miglioramento dei percorsi di cura ed esiti, la comunicazione con gli stakeholders e l'accountability. Nel mese di maggio l'Agorà della Salute è stato dedicato al tema importante delle liste di attesa e della ripartenza post pandemia mentre a novembre 2022, nell'ambito degli appuntamenti organizzati per il Festival della salute, l'evento si è concentrato sull'importanza del coinvolgimento dei cittadini e del volontariato nel miglioramento dei servizi sanitari.
- Sono stati organizzati due incontri congiunti tra il Comitato di Partecipazione dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese ed il Comitato dell'Azienda Toscana sud-est con la partecipazione delle rispettive Direzioni aziendali ed il Presidente dell'Ordine dei medici chirurghi ed odontoiatri di Siena.

- Il 16 maggio è stato inaugurato il Front Office del Comitato di partecipazione, dove le associazioni che ne fanno parte si alternano nella presenza per garantire informazione, accoglienza, tutela, partecipazione e facilitazione all'accesso per i cittadini.
- Il Comitato ha partecipato alla redazione del Piano triennale per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza oltre che collaborare all'organizzazione della Giornata della trasparenza che si è tenuta il 19 dicembre.
- A fine anno l'Azienda ha presentato un progetto innovativo di coinvolgimento di pazienti e volontariato nei percorsi di cura con l'individuazione di 25 iniziative per migliorare l'accoglienza e l'assistenza. Diverse sono le tipologie di coinvolgimento da impiegare singolarmente o in maniera combinata: informazione (informare e formare); consultazione (ascoltare e rispondere); collaborazione (progettare e migliorare i servizi insieme). Inoltre quattro sono gli ambiti di applicazione: indirizzi strategici, valutazione delle performance aziendali e processi di erogazione dei servizi; qualità, appropriatezza ed efficacia dei servizi offerti; cultura sanitaria, formazione e informazione; esperienza individuale di cura e assistenza.

## Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi

Questa relazione vuole rappresentare la realtà aziendale nelle sue caratteristiche in continua evoluzione e del contesto per quanto riguarda la relazione con il cittadino dopo la grave emergenza pandemica occorsa.

Abbiamo visto come quest'ultima abbia portato un cambiamento culturale e comportamentale in ambito sanitario anche nella modalità di usufruire ed erogare servizi all'utente, con l'implementazione dell'accoglienza, la presa in carico, la digitalizzazione dei servizi, proponendo sistemi di accesso alla prescrizione, prenotazione e gestione dell'attività clinica anche da remoto per uniformare e semplificare i servizi all'utenza. In quanto riferimento per il sistema "Accoglienza, Relazione, Tutela e Partecipazione", l'URP e la comunicazione hanno svolto e svolgono un ruolo significativo di raccordo tra i vari settori costituendo il fulcro della comunicazione verso l'interno, i dipendenti, e verso l'esterno, i cittadini. La struttura URP è situata nel Nuovo Ingresso Careggi (NIC) e, in base alle funzioni che svolge, troviamo l'Area dell'Accoglienza e dei Servizi presso il NIC 1 – Centro Servizi, l'Area della Comunicazione e della Tutela presso il NIC 2 - Direzione, l'Area dell'Accoglienza e Partecipazione presso il NIC 3 – Ricerca e Formazione.

L'insieme dei servizi al cittadino è organizzato secondo il modello HUB & SPOKE del "progetto Accoglienza" che è stato capace, negli anni, di creare una rete integrata tra il Centro Servizi, il front-office dell'URP, e i Servizi Integrati di Padiglione, le ex portinerie, gli sportelli amministrativi presenti nei padiglioni in modo da garantire lo scambio di informazioni fra le strutture per dare una risposta univoca e coordinata all'utente.

In particolare, il sistema URP governa:

- la gestione centralizzata e diretta di alcuni servizi amministrativi a supporto delle attività sanitarie attraverso l'Area dei Servizi,
- le attività di relazione con il pubblico, secondo quanto previsto dalla normativa attraverso l'Area dell'accoglienza e partecipazione,
- il flusso di informazioni in maniera tale che esse siano uniformi su tutti i punti di contatto dell'azienda attraverso l'Area della Comunicazione.

Nel periodo da settembre a ottobre 2022, diverse sono state le iniziative dell'Osservatorio nazionale sulla salute della donna e di genere (Onda) a cui ha aderito AOUC: Open Weekend dedicato alle malattie cardiovascolari, Open Day dedicato alla salute delle ossa, dove sono stati illustrati i vari aspetti dell'osteoporosi, i fattori di rischio, la prevenzione e i trattamenti farmacologici, mentre, in occasione della giornata della salute mentale, Open Day sulle malattie mentali con consulenze e colloqui gratuiti a disposizione dei cittadini.

### Area dei Servizi

Presso il Centro Servizi restano attivi gli sportelli polifunzionali aperti tutti i giorni (dal lunedì al venerdì) in orario continuato per prenotazioni e il ritiro referti mentre sono stati ampliati i servizi on line

fruibili dagli utenti in maniera autonoma con i Punto SI di Regione Toscana. Apprezzati dagli utenti anche i servizi per attivare lo SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale) e di raccolta e registrazione delle disposizioni anticipate di trattamento (DAT).

È stato incrementato il servizio **prenota8000** per le prenotazioni di secondo livello (visite di controllo) degli ambulatori specialistici ortopedici, neurologici, oculistici, audiologici e otorino e un indirizzo e-mail per effettuare la prenotazione. L'accesso diretto dell'offerta, ampiamente pubblicizzato sul sito internet di AOUC con la pubblicazione dei quesiti diagnostici disponibili al cittadino stesso e al medico di Medicina Generale (MMG), tramite una pagina web dedicata e *slideshow* con slogan accattivante sulla homepage, ha consentito una riduzione dei tempi di attesa, poiché le persone vengono sottoposte ad una sola visita senza bisogno della visita-filtro generica dello specialista, nel 2022 sono 22 le discipline ambulatoriali che hanno trasferito parte della loro offerta in questo servizio. Infine sono stati ampliati i sistemi chiamata estendendo la digitalizzazione agli ambulatori (secondo livello) nei padiglioni 28, 15 e 16 per la gestione delle attese degli utenti al momento dell'accettazione della prenotazione.

In tabella 1 viene riportato il n. degli accessi agli sportelli di persona, telefonici, mail Prenota8000 e Infocentro servizi.

Tab.1: volumi attività Area Servizi 2022

Accessi	Sportelli funzionali		Prenota8000		SPID	DAT
	di persona	mail back office	telefono	mail		
<b>TOTALE</b>	199842	6238	38740	4730	55	42

### Accoglienza- URP

Questo settore facilita l'accesso agli utenti, al personale dell'Azienda, visitatori o fornitori, fin dal loro ingresso in ospedale, orientandone i percorsi logistici, amministrativi, sanitari, o risolvendo problematiche di facile soluzione. Sono stati potenziati i diversi canali di comunicazione, come l'accesso telefonico, le mail e le chat, per sei giorni la settimana e in un'ampia fascia oraria. L'Aiutopoint Oncologico ha continuato l'attività di ascolto ed orientamento, rivolto alle persone con sospetto o diagnosi oncologica. In tabella 2 viene riportata in sintesi l'attività svolta dall'URP nel 2022.

Tab2: volumi attività svolta dall'URP 2022

Accoglienza-URP	Tipo di contatto	n. di accessi
	di persona	194760
	telefono	202720
Prese in carico		1265
Pratiche di rimborso ticket		390
	mail	99720
Aiutopoint oncologico	Tipo di contatto	n. di accessi
	di persona	4120
	telefono	29700
	mail	1780

### Partecipazione - URP

L'AOUC, da sempre sensibile ai temi della partecipazione e della cittadinanza attiva, nel 2022 ha rafforzato ulteriormente i servizi ad essa afferenti, promuovendo una più stretta collaborazione con le Associazioni accreditate e qualificando ulteriormente le attività del CdP (Comitato di Partecipazione). Raccogliendo le segnalazioni da parte delle associazioni, nell'ambito del CdP si sono svolti diversi incontri con il CRCR (Centro Regionale per le Criticità Relazionali), al fine di realizzare un progetto di collaborazione Azienda-Associazioni, volto al miglioramento della relazione sanitario-utente, che purtroppo la pandemia ha reso ancora più difficile. Le varie proposte presentate sono alla fine confluite in unico progetto aziendale compartecipato, da pazienti, familiari e associazioni con i professionisti ai vari livelli dell'organizzazione, dal titolo "il Coinvolgimento del paziente": uno dei 30

Obiettivi e Priorità di Careggi promossi per iniziativa della direzione TOPXCareggi, grazie al quale si è classificata come terza azienda Lean.

Nel 2022 è stato poi organizzato un unico CdP con la ASL Toscana Centro, fortemente voluto dalle Associazioni, per confrontarsi sul tema "liste di attesa", percepito come un problema grave che incide negativamente sulla fiducia e soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio sanitario pubblico toscano.

Un'altra iniziativa delle Associazioni presentata nel corso di quest'anno è il progetto "Asso...diamo", volto a creare e potenziare una rete di sostegno tra le Associazioni, per venire incontro a bisogni relazionali e sociali dei pazienti o familiari. Il progetto è stato insignito del riconoscimento di Buona Pratica, nell'ambito della giornata regionale della Partecipazione in Sanità della Regione Toscana, volta a riconoscere e valorizzare le attività realizzate dai CdP aziendali.

Inoltre, è stato proposto e realizzato un format per Poster in A4 contenente le informazioni di ciascuna associazione, da mettere nei reparti aziendali dove queste svolgono attività, con il duplice fine di far conoscere il loro operato all'interno dell'azienda e offrire un servizio informativo potenzialmente utile ai degenti.

L'AOUC considera l'umanizzazione dei servizi sanitari un valore fondamentale per la qualità del servizio e parte integrante della cura al paziente, per questo da alcuni anni ha attivato prestazioni a favore delle persone ricoverate più fragili, che per la loro particolare condizione necessitano di una presenza familiare accanto. Si tratta dell'Assistenza Aggiuntiva Integrativa per la quale nell'arco 2022 sono state attivate 138 pratiche:

- pernottamento in reparto (consegna poltrone relax): 9
- pasto in reparto: 53
- pasto in mensa: 76 di cui 1265 buoni pasto (per genitori della TIN)
- parcheggio: 53
- alloggio gratuito: 26
- attivazione scuola in ospedale: 4

Nel corso del 2022 sono aumentati gli utenti con disabilità che si sono rivolti ad AOUC, tramite il progetto regionale PASS, per accedere in maniera facilitata alle prestazioni ambulatoriali e diagnostiche coadiuvati dai professionisti dell'azienda e dai facilitatori, personale adeguatamente formato: sono state gestite le richieste di 125 utenti con disabilità complesse. Il rinnovo della convenzione di AOUC con l'Associazione CUI - I Ragazzi del Sole ha favorito l'accesso al PASS, essendo presenti al NIC1, Stanza Associazioni, per far conoscere il progetto e supportare gli utenti nella registrazione al portale, condizione indispensabile per essere facilitati nei percorsi assistenziali.

## **Area della Tutela**

Il settore, nell'ambito del più ampio contesto della Carta dei Servizi Sanitari, definisce i percorsi di tutela che possono essere attivati dal cittadino, le modalità di gestione dei reclami ed i tempi di risposta allo scopo di:

- rilevare le situazioni di disagio e di insoddisfazione espresse dal cittadino/utente e rispondere rapidamente a tali istanze;
- consentire l'analisi delle esigenze degli utenti, per contribuire al monitoraggio ed al miglioramento della qualità dei servizi;
- migliorare la consapevolezza del personale interno, riguardo agli aspetti problematici segnalati dai cittadini/utenti;
- contribuire all'Osservatorio Regionale della Carta dei Servizi Pubblici Sanitari per la registrazione costante della qualità percepita dai cittadini/utenti;
- elaborare i dati acquisiti anche in funzione del programma di implementazione di gestione del rischio di cui al Provvedimento del D.G: n 41 dell'8 febbraio 2005.

La Regione Toscana, con la DGR 184/2020, ha inteso sviluppare un sistema informativo della rete CARE che consenta ai vari soggetti che la compongono di registrare le diverse tipologie di contatto con il cittadino (reclami, segnalazioni, richieste di informazioni/orientamento, elogi), secondo un'unica tassonomia condivisa. A tale scopo è stato predisposto ed attuato lo sviluppo di un applicativo unico di livello regionale, per la gestione dei contatti secondo la nuova tassonomia.

Terminato il periodo di test sul nuovo applicativo, dal gennaio 2022 la registrazione delle istanze

degli utenti è avvenuta attraverso l'utilizzo dell'applicativo PraticheWeb di nuova adozione, secondo la tassonomia condivisa a livello regionale. In tab. 3 vengono rappresentati i dati relativi all'attività del Settore Tutela.

Tab. 3: dati settore Tutela-URP Anno 2022

	<b>Tipo di contatto</b>	<b>n. accessi</b>
<b>Settore Tutela/URP</b>	Prese in carico	2874
	Segnalazioni	1636
	Reclami	81
	Ringraziamenti	242

## **Area della Informazione e della Prestazione**

Quest'area, presidiata dall'ufficio Redazione Web, gestisce la comunicazione esterna, le attività di informazione su disposizioni normative e sui servizi offerti dall'Ente.

Il servizio 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 un'azione di coordinamento nell'attività di comunicazione interna ed esterna, funzionale alla mission e alla vision aziendali, volta al miglioramento e allo sviluppo della qualità dei servizi:

- fornisce supporto organizzativo ai procedimenti di pubblicazione sul sito web e sulla intranet aziendale;
- fornisce supporto per l'elaborazione grafica di prodotti editoriali digitali e cartacei (brochure, flyer, poster, volantini informativi, etc.);
- assicura il costante aggiornamento dei contenuti presenti sul sito in seguito alle comunicazioni e richieste ricevute dai responsabili delle relative attività;
- garantisce la gestione coordinata dei contenuti on line e dei processi redazionali dell'Azienda;
- supporta, attraverso la intranet, l'ottimizzazione la gestione e l'operatività dei processi interni;
- supporta la miglior gestione del rapporto tra l'azienda ed i suoi dipendenti col fine di rafforzare il senso di appartenenza all'Azienda;
- promuove una migliore comunicazione esterna.

La gestione già collaudata della redazione web sostiene tutte le richieste provenienti dalla Direzione e dai referenti aziendali, per consentire una fruizione quanto più agevole possibile dei supporti di comunicazione a disposizione del personale e dei cittadini. L'attività comunicativa attraverso il sito e la Intranet acquisisce sempre maggiore rilevanza (circa 2500 nel 2022) e maggiore consapevolezza da parte di tutti gli attori aziendali, che contribuiscono alla sua crescita. Tra i prossimi obiettivi, si prefigge di dare una nuova veste grafica e una globale revisione dei contenuti del sito aziendale e della Intranet, con il passaggio alla diversa piattaforma Wordpress. Questo comporterà un importante passaggio evolutivo digitale, in grado di fornire migliori prestazioni, una facilità di navigazione del sito e della Intranet, utili per gli utenti esterni e interni.

## **Sito aziendale**

- progettazioni di nuovi spazi per la ricerca e i bandi di ricerca;
- diffusione di campagne comunicative coordinate con la Regione Toscana;
- miglioramento della funzione divulgativa del sito verso gli utenti (promozione progetto PASS, promozione della nuova APP regionale Toscana Salute);
- supporto per tutta la cartellonistica necessaria in reparto ed in accesso contingentato e precauzionale alla struttura ospedaliera.

## **Intranet**

- revisione di importanti sezioni per migliorare la fruibilità da parte degli utenti interni;
- aggiornamento costante dell'archivio documentale condiviso in Azienda.

Tab. 4: dati settore Redazione web – anno 2022

Redazione web attività	Tipo di contatto	n. accessi
Accessi al sito aou-careggi.toscana.it	on-line	Utenti: 1.200.000
		Sessioni: circa 180.000/mese
		Visualizzazioni di pagina: circa 450.000/ mese
Mail All	mail	282 inviate

## Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

### Premessa

Per quanto il 2022 sia stato ancora caratterizzato dalle misure di prevenzione e controllo introdotte nel 2020 con l'emergenza sanitaria, vi è stato, in particolare nel secondo semestre dell'anno, un progressivo e graduale allentamento delle indicazioni relative all'accesso del secondo genitore/ accompagnatore, tema su cui la Direzione sanitaria ha avviato, con il Comitato di partecipazione aziendale, un percorso partecipato di cui si è dato conto nel materiale informativo cartaceo e sul sito web aziendale.

### Accoglienza e umanizzazione delle cure

Nel febbraio 2022 il Family Center Anna Meyer è diventato la porta di accesso all'ospedale per i pazienti con ricovero ordinario programmato.

Il Family è un edificio pensato e progettato per essere ecosostenibile e integrato con l'ambiente circostante, grazie all'impiego di materiali e finiture già utilizzati nella struttura principale dell'ospedale; sorge nel parco accanto al Giardino di Cice e occupa una superficie di oltre 500 metri quadrati. Il Family Center rappresenta una innovazione nel modello di accoglienza del Meyer: finora, lo spazio riservato alle famiglie che attendevano di entrare in ospedale, si trovava nella grande Hall serra e il momento dell'ingresso rischiava di essere dispersivo. Il nuovo modello mette al centro la famiglia e le sue esigenze, facilitando tutti quegli aspetti che hanno un impatto significativo sull'esperienza di cura che il bambino/adolescente e i suoi genitori fanno durante il ricovero.

L'Azienda mette a disposizione delle famiglie, un team di professionisti che opera in maniera integrata e a supporto delle attività clinico assistenziali, pronto a guidare bambini e genitori in un percorso emotivamente impegnativo.

La struttura rappresenta il punto di inizio del percorso di cura che si propone di essere anche un processo di coinvolgimento, partecipazione e condivisione di informazioni, proprio nel contesto della umanizzazione delle cure.

Nel Family Center le famiglie trovano riunite risorse e opportunità che l'ospedale mette a disposizione. Il servizio di psicologia ospedaliera e il servizio sociale ospedaliero, attivi all'interno dei reparti, offrono un supporto, se necessario, richiesto dai genitori o dal paziente stesso.

Per le famiglie che arrivano da lontano o sono in condizioni di disagio, il servizio di ospitalità residenziale rappresenta un sostegno concreto che mette a disposizione una rete di case e appartamenti. Il servizio di mediazione linguistico-culturale che può essere attivato per telefono e in presenza, così come l'interprete della lingua dei segni (LIS). Il servizio di continuità assistenziale è riservato all'accompagnamento della famiglia nel percorso di dimissione attraverso la sua attiva partecipazione: un raccordo importante tra il momento del ricovero e il rientro a casa o in un'altra struttura sanitaria presente sul territorio.

La scuola in ospedale, con lo scopo di garantire e realizzare il diritto all'educazione e all'istruzione, la continuità educativa e la tutela psicofisica dello studente in terapia, per gli alunni di ogni ordine e grado di scuola degenti presso l'AOU Meyer. L'Ufficio relazioni con il pubblico, e infine, la presenza di associazioni e fondazioni pronta a garantire sostegno e momenti di scambio di esperienze tra genitori.

## **Comunicazione/informazione**

Oltre gli aggiornamenti periodici delle Carte dei servizi, nel 2022 sono state realizzate:

- opuscolo con istruzioni per il rientro a casa post trauma ortopedico;
- locandine con nuove regole per il digiuno dei pazienti;
- opuscolo dello Spazio dello spirito con i contatti dei vari ministri di culto;
- opuscolo latte di mamma;
- opuscolo Alimenta la salute in famiglia (consigli dietetici);
- depliant Meyer Health Campus.

Sono state realizzate numerose locandine sulle regole di accesso per visite e ricoveri nel quadro del percorso partecipativo con le associazioni del Comitato di partecipazione aziendale.

Il sito aziendale rimane la Carta dei servizi complessiva, aggiornata, che gli utenti sono invitati a consultare.

## **Tutela e contatti**

Nell'anno 2022 sono stati trattati dall'Urp n.10 reclami e n. 205 segnalazioni e sono pervenuti n.8 suggerimenti e n.55 encomi.

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

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

Sono trattati e rientrano nella reportistica periodica anche i reclami/segnalazioni dei cittadini presentate al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla salute.

Il Difensore civico ha inoltrato 1 richiesta di chiarimenti.

## **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. Oltre al Regolamento di Pubblica tutela l'Azienda ha una procedura interna relativa alla Pubblica tutela.

## **Partecipazione, umanizzazione, comunicazione**

Si sono tenute 6 assemblee del Comitato di partecipazione con collegamento da remoto. Il Direttore sanitario ha partecipato a 4 incontri del CDP relativi al percorso partecipato sul graduale ingresso del secondo genitore/accompagnatore.

Tema fortemente sentito dalle associazioni e l'ospedale non si è sottratto, pur mantenendo una linea ferma di prevenzione e sorveglianza considerati i casi di Covid ancora presenti e di virus sincinziale che ha colpito molti bambini.

I volontari sono rientrati gradualmente in ospedale nelle aree di degenza e, in collaborazione con il Servizio Sociale ospedaliero, per gli S.O.S (situazioni di difficoltà sociale e organizzativa familiare).

Anche l'attività nelle aree comuni è stata riattivata, con funzioni di orientamento e informazioni nelle zone di maggior afflusso di utenti (Accettazioni).

L'URP ha organizzato incontri periodici con i volontari, incontri che hanno dato esiti preziosi con piccoli suggerimenti che sono stati accolti e messi in lavorazione con la collaborazione di alcuni servizi, producendo effettivi miglioramenti delle criticità evidenziate.

La formazione annuale offerta alle associazioni e inserita nel Paf aziendale ha proposto nel 2022 quattro incontri formativi su: Privacy, Relazione con la famiglia, Sicurezza delle cure, Organizzazione ospedaliera.

Le associazioni, in base a un calendario che si sono date, sono presenti nello spazio dedicato presso il Family Center e hanno un rapporto di scambio e approfondimento con l'URP.



## Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

L'anno 2022 ha registrato il progressivo superamento dell'emergenza pandemica da Covid19 e il consolidamento dell'incremento dei volumi di attività erogate, già iniziato nel 2021. L'Ente ha confermato la sua notevole capacità di resilienza come certificato dai risultati del Laboratorio MeS della Scuola Sant'Anna, riuscendo a incrementare le prestazioni ambulatoriali e di ricovero, in ogni ambito specialistico: il numero di dimessi ha registrato un incremento del 1,14% mentre il valore delle prestazioni erogate ha mostrato un incremento del 1,5% rispetto ai dati del 2021; in regime ambulatoriale sono state erogate il 2.8% di prestazioni in più rispetto all'anno precedente.

A seguito della Delibera di G.R. n. 126 del 29 novembre 2021 della Regione Toscana ha preso il via l'istanza di riconoscimento della Monasterio quale Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico ai sensi del D.lgs. n. 288/2003.

Il riconoscimento IRCCS è strategico per il Servizio Sanitario Regionale e rappresenterà, per l'Ente, un momento di sviluppo istituzionale molto importante, in marcata continuità con la propria storia, proprio in considerazione del fatto che gli IRCCS sono istituti di rilevanza nazionale in cui si coniuga l'eccellenza della ricerca clinica, traslazionale e del trasferimento tecnologico con l'assistenza al paziente.

Parallelamente il 2022 ha visto tutta la Monasterio impegnata nel processo di accreditamento secondo gli standard della Joint Commission International: si tratta di un processo di certificazione di qualità mediante il quale un'organizzazione sanitaria, su richiesta volontaria, viene valutata al fine di verificare l'aderenza a standard di eccellenza studiati per migliorare la sicurezza del paziente e la qualità dell'assistenza sanitaria, garantendo un ambiente sanitario sicuro con rischi a carico dei pazienti e del personale ridotti al minimo.

Sempre nell'ambito della certificazione di qualità, la Monasterio ha consolidato l'importante risultato ottenuto nel 2021 con l'ottenimento della ISO 9001:2004 della "fabbrica del software" dell'Ente, finalizzando la certificazione del proprio sistema di cartella clinica avanzata come dispositivo medico. Sono, inoltre, regolarmente proseguite nel corso del 2022 le attività volte a conseguire gli sviluppi previsti sia per quanto attiene la cartella di terapia intensiva che la nuova cartella clinica "C8".

La Monasterio, inoltre, ha portato avanti la strategia aziendale di collaborazione con le Istituzioni sanitarie e di ricerca presenti, in particolare, nel territorio regionale al fine di sviluppare ulteriormente le attività più caratteristiche dell'Ente.

E' proseguito il processo di integrazione con l'Istituto di Fisiologia Clinica del CNR realizzato attraverso la partecipazione congiunta di attività di ricerca con finanziamenti su bandi competitivi e con la sottoscrizione dell'Accordo per la creazione del laboratorio congiunto per gli sviluppi innovativi nell'ambito dell'Imaging Avanzato "MATILAB".

Sono continuate, inoltre, le collaborazioni con le Università toscane, e in particolare con l'Università di Pisa, soprattutto come sede di formazione per le Scuole di Specializzazione in Medicina nonché con la Scuola "Sant'Anna" per le attività di ricerca e alta formazione.

Di rilievo, infine, le collaborazioni in essere con la Scuola IMT di Lucca, la Fondazione Pisana per la Scienza ONLUS e con la Fondazione Toscana Life Sciences.

Molto rilevante la produzione scientifica: nel 2022, le pubblicazioni indicizzate prodotte dai ricercatori dell'Ente sono state 401 con un Impact Factor (IF) medio particolarmente rilevante, pari a 7.1.

Sul versante degli interventi strutturali, sono proseguiti i lavori di realizzazione del nuovo blocco operatorio e di emodinamica dell'Ospedale del Cuore mentre presso l'Ospedale S. Cataldo-CNR di Pisa è stata completata la nuova radiofarmacia ed è stata installato l'innovativo Tomografo Computerizzato Multistrato Naeotom Alpha, finanziato per 1,2 milioni di Euro dalla Fondazione Pisa nell'ambito del progetto di ricerca "La nuova frontiera della ricerca nella coronaropatia aterosclerotica: il Photon Counting CT": si tratta di un'apparecchiatura altamente innovativa, la prima nell'Europa meridionale, la terza nel mondo.

Monasterio, da sempre, ha una grande tradizione nell'ambito delle attività di cooperazione sanitaria

internazionale, con vari progetti di formazione di personale sanitario proveniente da Paesi svantaggiati, di accoglienza di pazienti pediatrici provenienti da Paesi gli interventi specialistici richiesti non sono possibili, e di missioni di cardiocirurgia in Paesi svantaggiati.

Nel corso del 2022, così, sono ripresi gradualmente i programmi di cooperazione internazionale all'estero che erano stati ridotti fortemente a causa dell'emergenza pandemica ed è proseguita l'attività svolta in favore di neonati e pazienti pediatrici provenienti da Paesi esteri dove questo tipo di interventi non è possibile: si tratta spesso di interventi salvavita, sovente realizzati con trasferimenti in urgenza presso l'Ospedale del Cuore di Monasterio, resi possibili grazie ad un contributo annuo erogato dalla Regione Toscana e, soprattutto, grazie al supporto di Associazioni ed Enti privati: in primis l'Associazione "Un Cuore, un Mondo", che da anni supporta le attività dell'Ente in ambito pediatrico, curando in particolare tutti gli aspetti logistici legati al ricovero di questi piccoli pazienti e all'accoglienza dei loro familiari, e la Fondazione "Rosa Pristina", con la quale in questi ultimi anni si sono realizzati progetti proprio per lo sviluppo delle attività di cooperazione sanitaria in ambito pediatrico a favore di Paesi svantaggiati.

La Monasterio, da sempre, ha risultati lusinghieri in termini di gradimento dell'utenza: da questo punto di vista, anche nel corso del 2022 sono state numerose le manifestazioni di apprezzamento da parte di pazienti e familiari per il trattamento ricevuto in entrambe le strutture, cui si sommano frequenti donazioni che pazienti, familiari e comuni cittadini decidono di effettuare a favore della Monasterio.

Anche nel corso del 2022 è proseguito il monitoraggio dei PREMS (Patient Reported Experience Measures): si tratta di una indagine realizzata dal Laboratorio MeS della Scuola "S. Anna" per conto della Regione Toscana volta a raccogliere informazioni sull'esperienza del ricovero e utilizzarle per monitorare la qualità dell'assistenza erogata.

Tale monitoraggio ha confermato i massimi livelli di soddisfazione dell'utenza per quanto attiene la Monasterio: anche per il 2022, infatti, l'Ente si conferma è ai vertici regionali sia in termini di adesione da parte degli utenti che di valutazione.

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

Numerose le manifestazioni di apprezzamento pervenute all'indirizzo mail comune ai due uffici.

Il personale dei due uffici dell'URP della Monasterio collabora integrandosi ed uniformando le proprie modalità operative, pur mantenendo anche funzioni peculiari: così l'Ufficio URP dell'Ospedale del Cuore costituisce anche il riferimento aziendale per tutte le attività di cooperazione sanitaria internazionale - dalla gestione della richiesta o del progetto, fino alla rendicontazione delle attività - mentre l'ufficio di Pisa ha svolto funzioni di segreteria rispetto al Comitato Aziendale di Partecipazione che ha svolto varie riunioni nel corso del 2022.

Al fine di agevolare l'utenza, negli ultimi anni si è dato corso ad un'azione di comunicazione a partire dal nuovo sito istituzionale orientato a fornire all'utenza tutte le informazioni necessarie e a guidarla nei percorsi ospedalieri e nelle relative procedure amministrative: dalla prenotazione, ai consigli per il ricovero.

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

## Istituto per lo Studio, la Prevenzione e la Rete Oncologica (ISPRO)

Il protrarsi dell'infezione da Sars Cov-2 nel 2022, ha comportato per Ispro, come per tutte le Aziende, la prioritaria attenzione a garantire la sicurezza degli operatori e degli utenti, cercando di mantenere lo svolgimento delle attività presenti in Istituto. Ispro, per tutelare la propria utenza ed i propri professionisti, ha istituito, ad uso interno, un ambulatorio di effettuazione tamponi per il controllo degli operatori e successivamente ha offerto, aprendo sedute dedicate, la possibilità al proprio personale, di assumere la dose booster, al fine di ostacolare la diffusione del virus. Il periodo pandemico ha inciso in maniera importante sulla percezione della salute da parte dei cittadini sia come conseguenza delle ricorrenti riorganizzazioni dei processi sanitari, legati alle fasi altalenanti della pandemia, sia per il protrarsi dell'infezione, che ha generato in tutti una maggiore fragilità psico-fisica, aumentando in maniera significativa le richieste di informazione ed orientamento. L'URP è divenuto un importante punto di riferimento tra i cittadini e le strutture dell'Istituto, ed è stata assicurata, senza interruzioni, l'attività di ascolto, sia tramite contatti telefonici che per e-mail, ma anche attraverso, seppur sporadici, contatti diretti con i cittadini.

L'ufficio ha continuato la propria attività di portavoce delle richieste degli utenti, cercando di rispondere alle varie esigenze, informando sull'organizzazione, orari, procedure di accesso alle prestazioni e individuando, quando possibile, soluzioni alle problematiche esposte dall'utenza.

Al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario, come indicato dalla legge regionale 40/2005, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello statuto regionale, considerato il punto di vista dei cittadini fondamentale per orientare l'organizzazione verso i principi di umanizzazione, personalizzazione ed equità, è stato rieditato il questionario di gradimento a cura dell'ufficio URP, in collaborazione con il settore Qualità e Accreditamento; la rilevazione della qualità percepita è iniziata nel marzo 2023.

Particolare attenzione è stata dedicata al "cittadino/utente fragile", migliorando il già presente percorso prioritario di accesso alle prestazioni. Nel 2022 si è evidenziata l'esigenza, in questo particolare momento di difficoltà generale di approccio alle strutture sanitarie, di dedicare specifica attenzione all'utenza straniera, al fine di migliorare la consapevolezza dei percorsi intrapresi, offerti dall'Istituto; pertanto si è registrato un incremento del ricorso alla presenza dei mediatori linguistico culturali durante le sedute ambulatoriali.

Nell'autunno dello scorso anno, l'Istituto ha promosso una giornata di incontro, "Open day", con la popolazione, per migliorare la conoscenza dei servizi messi a disposizione e le iniziative intraprese. Durante tale meeting nel quale si è parlato anche di prevenzione primaria, con la presenza di professionisti Ispro, esperti nel settore della ricerca, è stata offerta la possibilità, agli aventi diritto, di usufruire del multi screening, ossia effettuare nella stessa giornata, più prestazioni di prevenzione secondaria.

Inoltre, è stata l'occasione per presentare il Progetto PART (Programma Alto Rischio regione Toscana) a cui Ispro partecipa in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, l'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana e quella Senese.

Da tale progetto è stato implementato al proprio interno, un ambulatorio di consulenza genetica di 1° livello. L'identificazione delle famiglie a rischio rappresenta uno strumento importante per attuare misure di prevenzione e diagnosi precoce, attività peculiari dell'Istituto. Di tale iniziativa è stato messo a conoscenza il Comitato di Partecipazione aziendale tramite riunione ad hoc, durante la quale è stato presentato anche lo studio Italung 2; tale studio in collaborazione con Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana ed Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, si propone di valutare le principali strategie per pianificare un percorso di screening per il tumore polmonare. Durante l'Open day così come nell'incontro con le Associazioni del Comitato di partecipazione aziendale, sono state distribuite brochure e materiali informativi sui progetti presentati, al fine di divulgarli (anche per eventuale arruolamento allo studio, per quanto concerne Italung 2) all'interno delle associazioni stesse e presso la popolazione.

Nel 2022, infine, sono iniziati i lavori di ristrutturazione di parte del presidio di Villa delle Rose, che hanno permesso, nel giugno 2023, accogliendo la S.C Senologia Clinica, ubicata fino ad allora presso la Maternità dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi, la ricongiunzione di tutti i servizi Ispro presso un unico presidio; l'inaugurazione del nuovo reparto si è tenuta il giorno 5 del corrente mese.

## APPENDICE

### A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS

Il "Laboratorio Management e Sanità" (MeS) della Scuola Superiore S. Anna di Pisa si occupa dello sviluppo e dell'implementazione del sistema di valutazione dei risultati conseguiti dalle Aziende sanitarie toscane. Vengono monitorati 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. 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) l'indicatore: "Comunicazione e partecipazione del cittadino"(B16). Questo macro obiettivo si basa su tre componenti principali: 1) Il sistema carta dei servizi, ovvero i processi aziendali per garantire un sistema orientato al cittadino, alla difesa dei suoi diritti, 2) il Front - Office telefonico, la capacità dell'azienda nel gestire l'informazione telefonica, 3) l'informazione ai cittadini, l'informazione sui servizi sanitari fornita dall'azienda, percepita e giudicata dai cittadini stessi.

La prima componente tiene conto del repertorio regionale degli impegni per la carta dei servizi sanitari (DGR 335/2014) in elaborazione con un altro parametro che riguarda la presenza o meno e la funzionalità del comitato di partecipazione.

La valutazione relativa al Comitato di partecipazione aziendale considera i seguenti punti:

- se il Comitato aziendale lavora in raccordo con i Comitati delle SDS;
- se il Comitato aziendale 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.

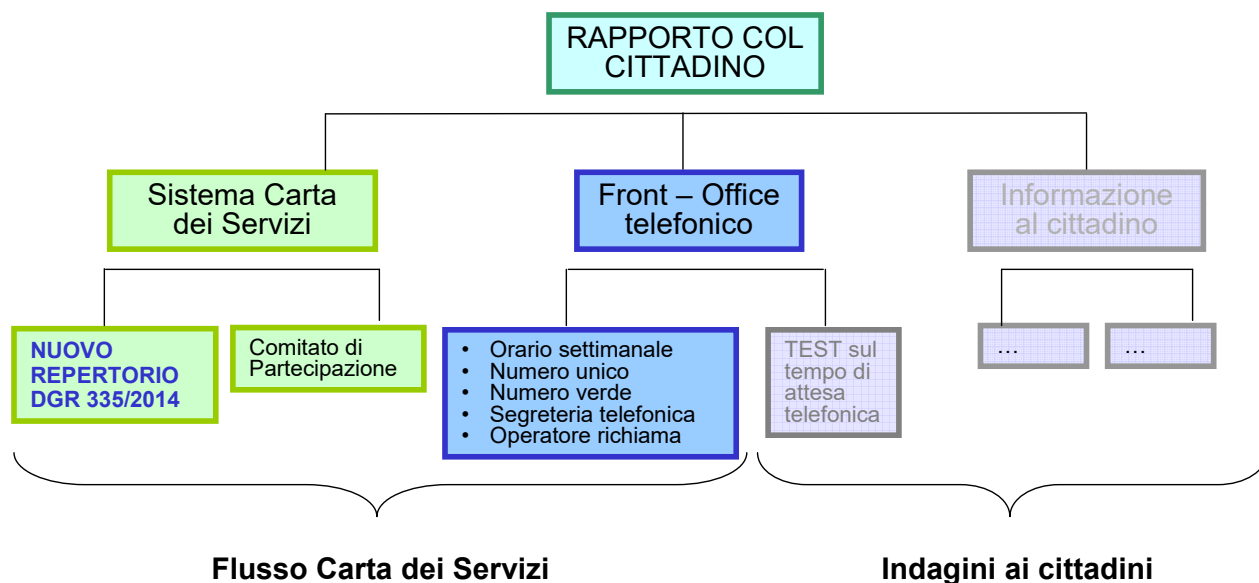
La seconda componente è il Front-Office telefonico che si basa su un pacchetto di parametri per valutare i servizi offerti agli utenti.

La 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 A1)

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).

**Tabella A.1 – Appendice - Struttura indicatore B.16 “Comunicazione e partecipazione del cittadino”**

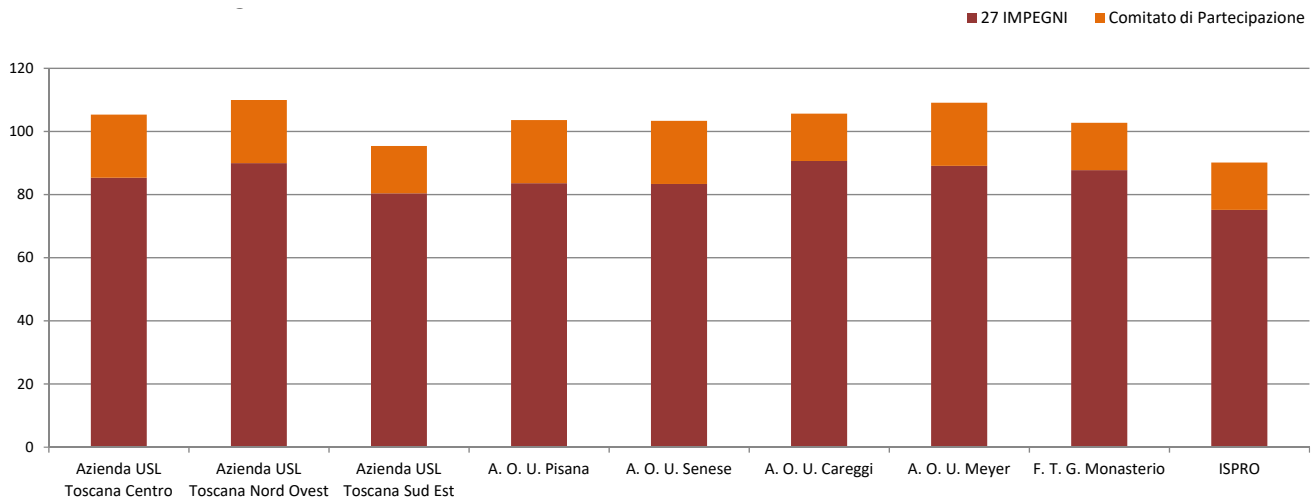


Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore “Comunicazione e partecipazione del cittadino” riferiti ai dati dell’osservatorio del 2022 distinti per Azienda.

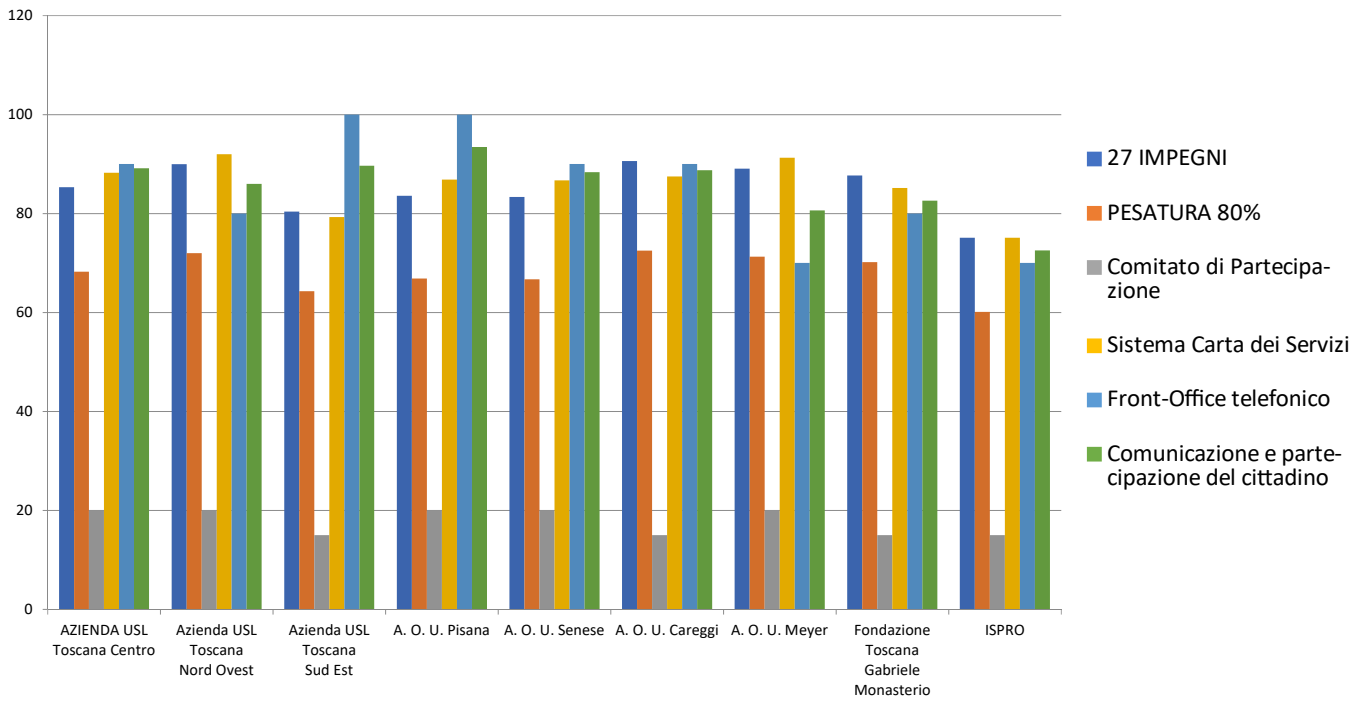
**Tabella A.1 – Appendice - Bersaglio MeS anno 2023**

B16 – 2023	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	85	90	80	84	83	91	89	88	75
PESATURA 80%	68	72	64	67	67	72	71	70	60
Comitato di Partecipazione	20	20	15	20	20	15	20	15	15
Sistema Carta dei Servizi	88	92	79	87	87	87	91	85	75
Front-Office telefonico	90	80	100	100	90	90	70	80	70
Comunicazione e partecipazione del cittadino	89	86	90	93	88	89	81	83	73

**Grafico A.1 – Bersaglio MeS 2023 - Indicatore B16.1 “Sistema Carta dei Servizi”**



**Grafico A.2 – Bersaglio MeS 2023**





Osservatorio regionale  
Carta dei servizi pubblici sanitari

Numeri già pubblicati:

1. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1997
2. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1998
3. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1999
4. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2000
5. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2001
6. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2002
7. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2003
8. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2004
9. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2005
10. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2006
11. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2007
12. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2008
13. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2009
14. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2010
15. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2011
16. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2012
17. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2013
18. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2014
19. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2015
20. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2016
21. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2017
22. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2018
23. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2019
24. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2020
25. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2021
26. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2022



