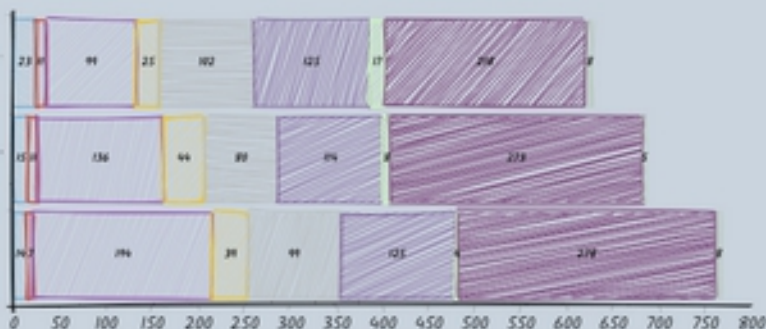




RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2019

attività 2018



U.O.C. Integrità, Tutela e Partecipazione

Redazione

Manuela Morini
Monica Mandanici
Stefania Massaini
Leopoldo Ghelardi
Gioia Fiengo
Sandro Cecchini
Riccardo Valeriani
Giordano Garosi

Indice

1. Il contesto di riferimento.....	4
2. La struttura organizzativa e le attività dell'anno 2018.....	5
3. L'Ufficio Relazioni con il pubblico.....	6
3.1. <i>La tutela e la Commissione Mista conciliativa</i>	7
3.2. <i>L'andamento delle manifestazioni dei cittadini</i>	7
4. Riconoscibilità dell'Azienda USL sud est: il sito web	13
5. Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311	14
6. La trasparenza amministrativa e la gestione dell'accesso documentale, dell'accesso civico semplice e generalizzato.....	14
7. Il nuovo sistema di partecipazione.....	14

RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2018

1. Il contesto di riferimento

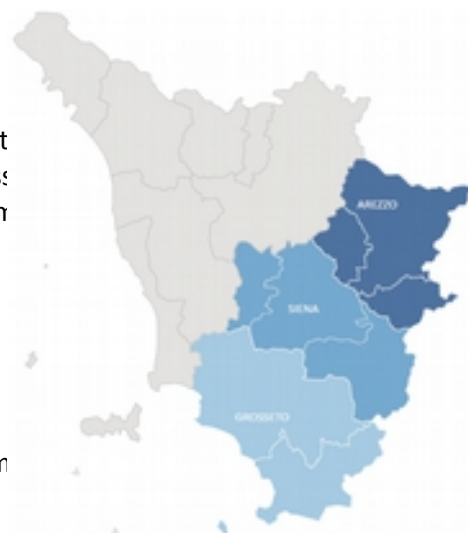
La popolazione residente al 01/01/2018, fonte Istat, è 833.634 unità, così ripartita:

Ambito Res	Zona Res	Femmina	Maschio	Totale complessivo
Prov. Siena	Zona dell'Alta Val d'Elsa	32.389	30.854	63.243
	Zona Senese	66.076	60.472	126.548
	Zona Amiata senese e Val d'Orcia- Valdichiana senese	40.710	37.509	78.219
Prov. Siena Totale		139.175	128.835	268.010
Prov. Arezzo	Zona della Val di Chiana Aretina	26.578	25.162	51.740
	Zona del Valdarno	48.894	46.534	95.428
	Zona Aretina - Casentino - Valtiberina	100.878	95.403	196.281
Prov. Arezzo Totale		176.350	167.099	343.449
Prov. Grosseto	Zona delle Colline dell'Albegna	26.225	24.417	50.642
	Zona Amiata Grossetana - Colline Metallifere - Grossetana	88819	82.714	171.533
Prov. Grosseto Totale		115.044	107.131	222.175
Totale complessivo		430.569	403.065	833.634

La densità abitativa dell'Area è molto inferiore alla media regionale: 72 abitanti per Km² rispetto ai 163 del valore medio regionale.

Se la Toscana è tra le regioni più anziane in Italia, questa porzione del suo territorio si caratterizza per una quota di residenti di età superiore a 64 anni, superiore alla media regionale: una persona su quattro ha più di sessantacinque anni e il 4% della popolazione è costituito da quelli che vengono definiti i grandi anziani (85 anni e oltre). All'interno della USL Sud Est, le Zone dove la proporzione di popolazione anziana è maggiore sono l'Amiata Grossetana (30%), l'Amiata Senese e Val d'Orcia, le Colline Metallifere, le Colline dell'Albegna e la Val Tiberina (28%).

Molto marcato in questa USL, a partire dal 2008, è stato anche il calo della natalità legato agli effetti della crisi economica ed alla riduzione del numero di donne in età fertile; nel 2017 il tasso di natalità è sceso a 6,8 nati per 1.000 abitanti; valori particolarmente bassi osservano nelle zone della provincia grossetana, in particolare nell'An Grossetana (4,7) e nelle Colline dell'Albegna (5,5), i più elevati nell'Alta Val d'Elsa (7,5), nella Valdichiana Aretina e nel Valdarno (7,4). Il crollo della natalità sarebbe stato ben più drammatico senza il contributo della popolazione migrante (nel 2017 i residenti di cittadinanza estera sono il 10,7% della popolazione), tra i residenti nella AUSL Toscana sud est infatti il 19% nei nati ha entrambi i genitori di cittadinanza estera e in una zona a bassissima natalità con l'Amiata Grossetana raggiungono il 34%.



2. La struttura organizzativa e le attività dell'anno 2018

La UOC Integrità, Tutela e Partecipazione, struttura in Staff alla Direzione Aziendale, è stata istituita nel 2016 per garantire la gestione di processi legati alla creazione di nuove opportunità di ascolto, contatto e comunicazione con la società di riferimento. Con il riassetto dell'organizzazione aziendale nel corso del triennio la UOC è intervenuta per garantire le diverse funzioni/attività previste nel regolamento:

- Funzione di tutela
- Funzione di informazione - comunicazione
- Funzione Accoglienza/ascolto
- Funzione di partecipazione:
- trasparenza e accesso ai procedimenti amministrativi.

Le principali funzioni – aggregate per macroaree - sono state attribuite come di seguito illustrato:

FUNZIONI OPERATIVE (Macroaree) UOC Integrità Tutela e Partecipazione Direttore Manuela Morini*	SOGLIA	Organigramma
Ufficio Relazioni con il Pubblico - Tutela e informazione Supporto Commissione Mista Conciliativa - Rapporti con Associazioni di volontariato e tutela di ZD/SDS	Territoriale c/o sedi URP e Aziendale	URP Arezzo <ul style="list-style-type: none"> • Stefania Massaini, • Riccardo Valeriani URP Siena <ul style="list-style-type: none"> • Leopoldo Ghelardi URP Grosseto <ul style="list-style-type: none"> • Monica Mandanici • collabora Giordano Garosi per produzione materiale informativo e rete internet*
Sistema di partecipazione LR 75/2017 Coordinamento reti di ascolto, numero verde aziendale.	Aziendale	Coordinamento P.O. Dr.ssa Stefania Massaini
Informazione procedimenti (trasparenza amministrativa L. 241/90) e gestione dell'accesso civico semplice e generalizzato (D.lgs. 33/2013). Pubblicazione dati informazioni in Amministrazione trasparente	Aziendale	Coordinamento PO. Dr.ssa Monica Mandanici.
Gestione sito web aziendale	Aziendale	Coordinamento PO Dr. Leopoldo Ghelardi collabora gruppo redazione

Totale dotazione organica profilo comparto:

- n. 3 dipendenti profilo D-DS con PO/Coord
- n.2 dipendenti profilo A-B-Bs

* la Responsabile della UOC è anche Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPTC).

Nell'anno 2018 le attività si sono concentrate su:

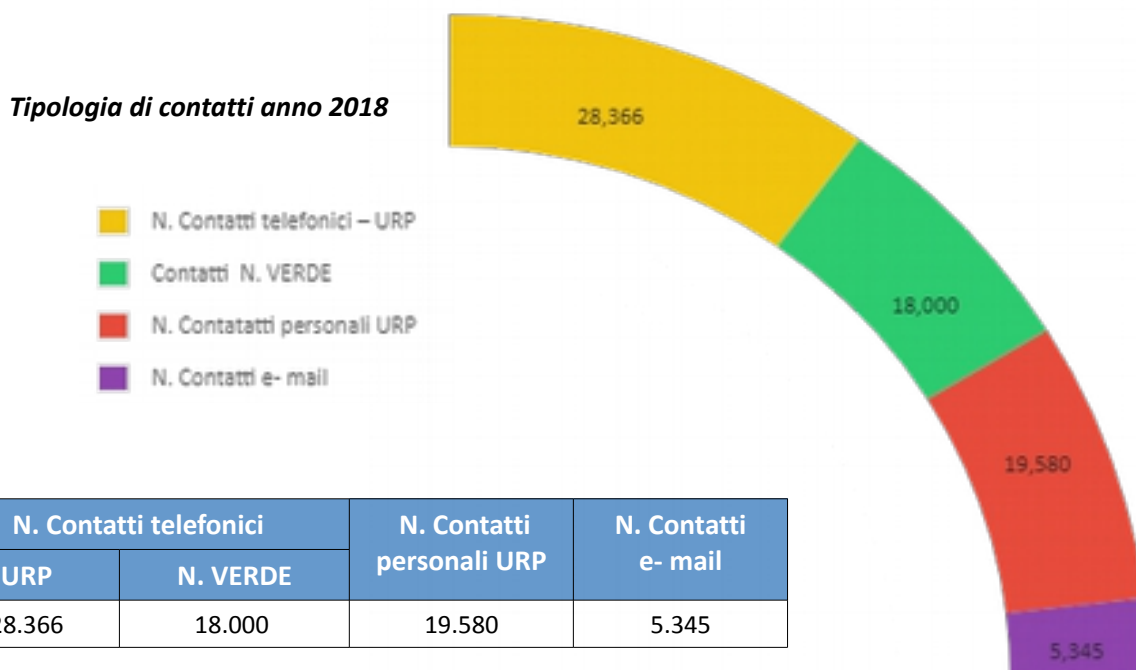
- ristrutturare e armonizzare le attività di tutela (regolamento aziendale di tutela già alla seconda revisione e ridefinizione di procedure e regolamenti collegati) compresa l'istituzione della Commissione Mista Conciliativa;
- consolidare la riconoscibilità dell'Azienda USL sud est e della sua offerta di servizi ai cittadini mediante il nuovo sito WEB (Guida ai servizi – Come fare per), il canale “Amministrazione trasparente”, il coordinamento del numero verde unico d'informazione;
- gestire i rapporti con le associazioni di volontariato e tutela e realizzazione del nuovo sistema di partecipazione in ottemperanza alla L.R n. 75/2017;
- formazione valoriale degli operatori sul codice di comportamento (“ regole di condotta” nei confronti dell'utente, ruolo dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico).

3. L'Ufficio Relazioni con il pubblico

Agli URP - introdotti con il decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, all'art.12 (ora art.11 d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165) - la legge 150/2000 ha riconosciuto anche la competenza in tema di comunicazione pubblica, mentre il più recente decreto legislativo 33/2013 gli ha affidato le relative funzioni in materia di accesso civico e pubblicazione sui siti di dati e informazioni utili a verificare la correttezza dell'azione amministrativa.

L'Azienda UsI Toscana sud est riconosce e valorizza la centralità del rapporto con i cittadini. In particolare l'orientamento, l'ascolto e la tutela degli utenti sono assicurate dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico mediante la presenza, nelle sedi operative aziendali e nei presidi ospedalieri e territoriali, di postazioni alle quali gli utenti possono rivolgersi per ogni esigenza informativa o per formalizzare segnalazioni e reclami.

Sulla base dei vincoli organizzativi e del mandato affidato sono state assegnate funzioni di “coordinamento” trasversali, mantenendo le attività URP prossime alla dimensione territoriale corrispondente alle zone distretto/SDS nelle province d'Arezzo (referente Dr.ssa Stefania Massaini), di Siena (referente Dr. Leopoldo Ghelardi) e di Grosseto (referente Dr.ssa Monica Mandanici).



tab.1

N. Contatti telefonici		N. Contatti personali URP	N. Contatti e- mail
URP	N. VERDE		
28.366	18.000	19.580	5.345

Numero contatti complessivi (n.71.291) per 1000 abitanti (n. 833.638) = 85 per 1000 abitanti

3.1. La tutela e la Commissione Mista conciliativa

Conoscere e far conoscere il percorso di tutela è un dovere oltre che un'opportunità di ascolto.

Nei confronti dell'esterno la presenza di una rete di referenti distribuiti sul territorio (Uffici URP e n. 18 postazioni di accoglienza e Punti informativi) ha permesso la diffusione dei principi e delle finalità della Tutela. Analoga attenzione è stata rivolta all'interno dell'organizzazione per rendere gli operatori maggiormente consapevoli delle dinamiche che sono alla base del reclamo e, di conseguenza, sulle modalità di gestione e di prevenzione.

L'Azienda, con delibera n. 1311 del 13.12.2018, ha proceduto ad adeguare il proprio regolamento di tutela alle previsioni contenute nella DGRT 21/2018 riguardante le attività e il funzionamento della Commissione Mista Conciliativa (CMC).

Iniziative per diffondere il regolamento di tutela

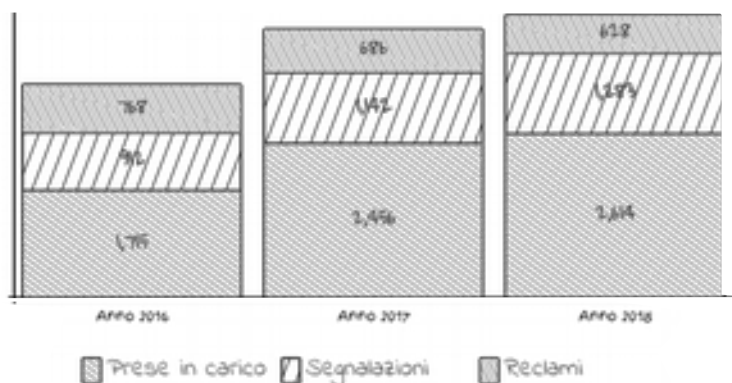
- nel corso di 3 eventi formativi svolti nell'anno (Arezzo, Siena, Grosseto) sono state diffuse le modalità di gestione delle manifestazioni degli utenti, avvalendosi della funzione Qualità e Gestione del Rischio Clinico. L'URP, come da protocollo approvato il 25 giugno 2018, si avvale del supporto consulenziale reso dall'Area Funzionale Dipartimentale Qualità, Rischio Clinico e Sicurezza delle cure sia per la predisposizione della risposta al reclamo tecnico professionale, sia ai fini del monitoraggio degli standard di qualità e sicurezza offerti.
- confronti con i professionisti svolti all'interno delle edizioni di formazione sul Codice di comportamento aziendale. In tale contesto, oltre a evidenziare le regole di condotta, è stato affrontato l'impatto che taluni comportamenti hanno sulla loro "reputazione" compresa la rilevante esposizione mediatica.

Ruolo Commissione Mista Conciliativa e insediamento

- La CMC interviene per risolvere le controversie mediante procedure conciliative e giungere a decisioni condivise, al di fuori di altri contesti (amministrativo o giurisdizionale) che tuttavia non vengono preclusi dal ricorso ad essa. La CMC inoltre, in collaborazione con l'URP, ha la funzione di cooperare alla corretta informazione del cittadino sugli strumenti di tutela e di coadiuvare l'Azienda nell'individuare strumenti di miglioramento a seguito della gestione dei conflitti relativi ad aspetti organizzativi e relazionali.
- La CMC dell'Azienda USL sud est si è insediata il 12 febbraio 2019 e nella prima riunione operativa del 8 marzo 2019 ha approvato il regolamento interno di funzionamento.

3.2. L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

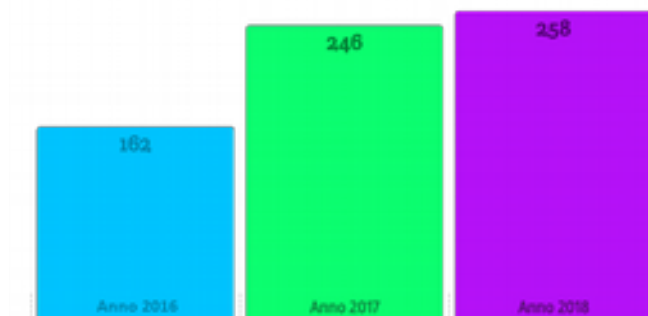


Tab.2

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	1715	2456	2614
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	912	1142	1283
N. Reclami pervenuti	768	686	628
Totale	3395	4284	4525
% reclami su totale manifestazioni	22,6%	16,0%	14,0%

Gli utenti non mancano di esprimere anche apprezzamento (elogi) nei confronti dei professionisti e dei servizi dell'Azienda. Nell'ultimo triennio le manifestazioni di gratitudine pervenute all'URP sono state così distribuite:

- n. 162 nel 2016
- n. 246 nel 2017
- n. 258 nel 2018



Tra le manifestazioni formalizzate dagli utenti i reclami (non accompagnati da formale richiesta di risarcimento danni) rivestono particolare significato per la gestione aziendale, offrendo l'opportunità di individuare sia aree di debolezza organizzativa (sulle quali effettuare percorsi di correzione o di miglioramento), sia i potenziali fattori d'innesco della conflittualità e del contenzioso.

In proposito occorre comunque ribadire che solo un numero ridotto di denunce suscettibili di comportare richieste di risarcimento vengono processate dall'URP aziendale, in quanto spesso pervengono alla Direzione Generale, Sanitaria o direttamente all'Ufficio Legale dell'Azienda per essere poi dal medesimo gestite.

Mettendo a confronto i dati sulle "manifestazioni" rilevate nell'anno 2018 rispetto all'andamento 2017 – 2016 (tab.2) si registra:

- l'incremento delle prese in carico da parte dell'URP (casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione) che presenta comunque per le sedi operative di Siena e Grosseto una possibile sottostima.
- un aumento del numero di segnalazioni (osservazioni e rilievi per i quali non si attiva la procedura tipica del reclamo, ma che si risolvono di solito con una risposta di cortesia all'interessato che informa della presa in carico e degli interventi di soluzione intrapresi)

- la flessione del numero dei reclami (il reclamo è una comunicazione formale di disservizio, che implica una risposta di chiarimento da parte dell'Azienda. I reclami vengono registrati dall'Azienda secondo la classificazione prevista dall'Osservatorio regionale carta dei servizi sanitari) .

Sostanzialmente la forte flessione in termini percentuali dei reclami sul totale delle manifestazioni degli utenti (22,6% nel 2016, 13,9% nel 2018) è dovuta in parte al decremento in termini assoluti del numero dei reclami (da 768 nel 2016 a 628 nel 2018) e, di contro, all'incremento delle manifestazioni totali (al netto degli elogi) passate da 3395 nel 2016 a 4525 nel 2018 .

Tab.3 Dettaglio manifestazioni anno 2018 per sedi operative

Manifestazione degli utenti: tipologia	Sede operativa Grosseto	Sede operativa Siena	Sede operativa Arezzo	Totale Anno 2018
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	288	400	1926	2614
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	211	69	1003	1283
N. Reclami pervenuti	55	170	403	628
TOTALE	554	639	3332	4525
Distribuzione % reclami su totale manifestazioni	10,00%	27,00%	12,00%	14,00%

Tipologie manifestazioni per 1000 abitanti	Sede operativa Grosseto (ab. 222.175)	Sede operativa Siena (ab. 268.010)	Sede operativa Arezzo (ab. 343.449)	Totale ASL (ab. 833638)
Prese in carico	1,3 per 1000 ab	1,5 per 1000	5,6 per 1000 ab	3,13 per 1000
Segnalazioni	0,9 per 1000 ab	0,26 per 1000	2,9 per 1000 ab	1,54 per 1000
Reclami	0,26 per 1000 ab	0,63 per 1000	1,17 per 1000 ab	0,75 per 1000

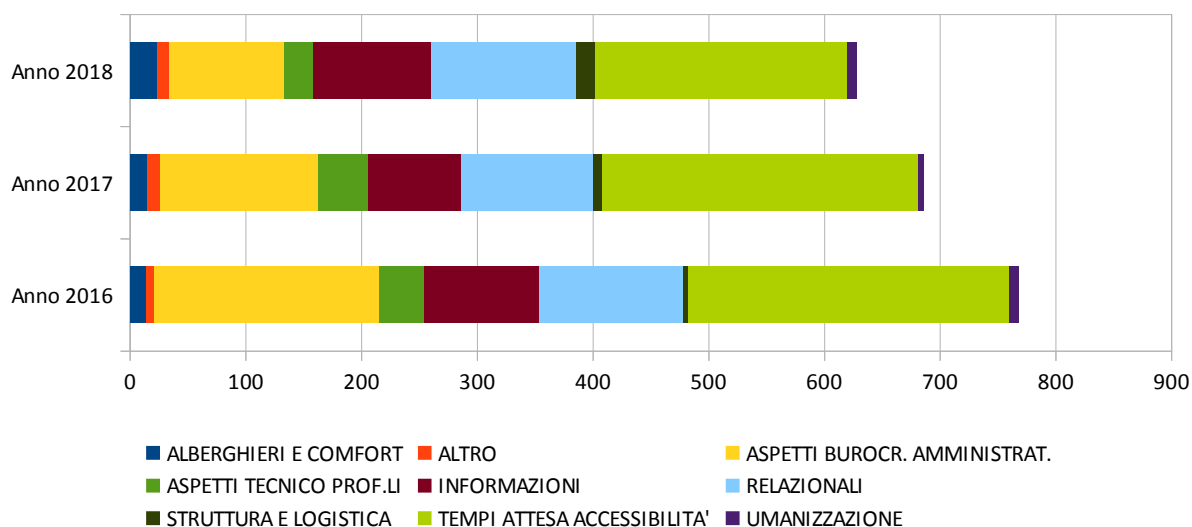
Le macrocategorie dei reclami

Sono considerati reclami tutti i fatti evidenziati da uno o più utenti, da un'associazione dei consumatori o di rappresentanza dei diritti dei cittadini., dal Difensore Civico, dal Comune o Regione Toscana per conto dell'utente interessato, che mettono in discussione il comportamento di uno o più operatori, della struttura organizzativa o dell'azienda sanitaria nel suo complesso;

La seguente tabella illustra le macrocategorie elaborate dalla Regione Toscana e recepite dall'Azienda per la classificazione dei reclami e la loro distribuzione con il dettaglio del periodo in esame (triennio).

Tab.4

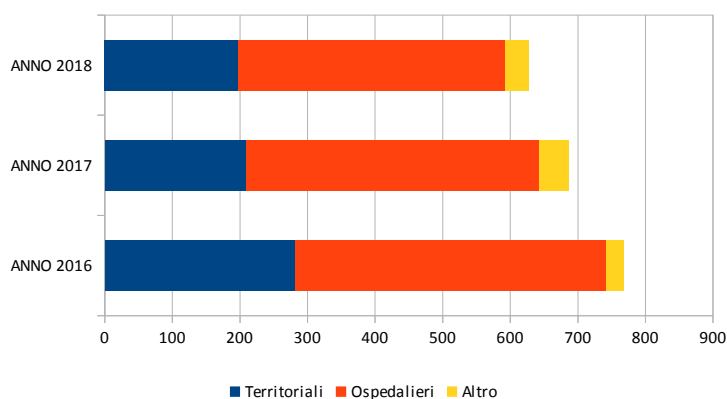
Categorie Principali Reclami	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Alberghieri e Comfort	14	15	23
Altro	7	11	11
Aspetti Burocratici Amministrativi	194	136	99
Aspetti Tecnico Professionali	39	44	25
Informazioni	99	80	102
Relazionali	125	114	125
Struttura e logistica	4	8	17
Tempi Attesa Accessibilità	278	273	218
Umanizzazione	8	5	8
Totale	768	686	628
Totale Regione Toscana	4708	4683	n.p
% reclami usl	16,00%	14,00%	



Distribuzione per sedi di erogazione servizi/prestazioni

Tab.5

Distribuzione reclami	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Territoriali	282	210	197
Ospedalieri	460	432	396
Altro	26	44	35
Totale	768	686	628



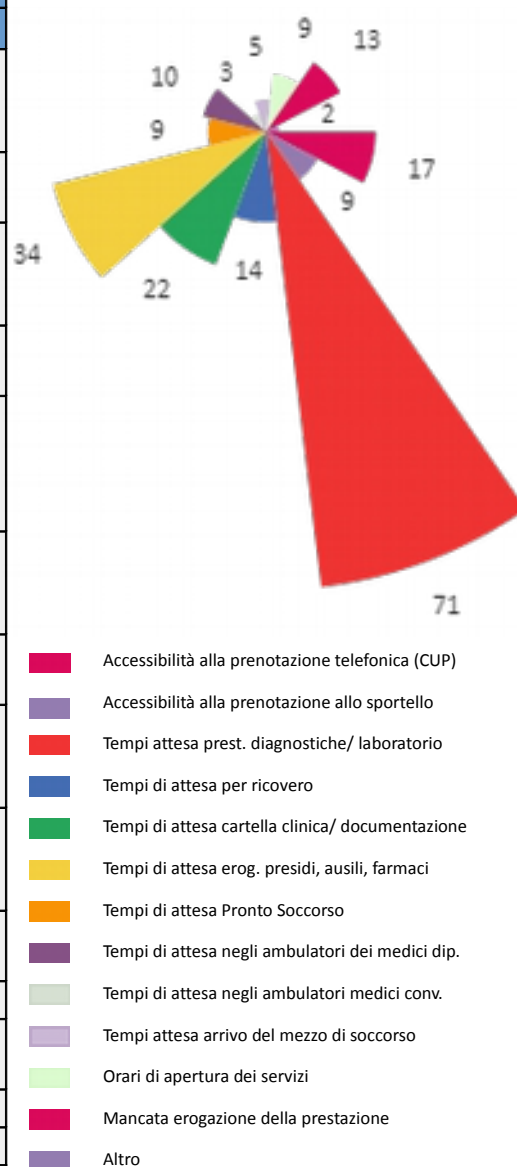
La contrazione dei reclami risulta evidente anche nel confronto dei dati del triennio, mentre la loro classificazione permette di valutare tendenze quali:

- il contenimento della categoria “Burocratico-amministrativi”
- il decremento dei reclami di natura tecnico professionale
- la linearità dei reclami di tipo “Relazionale” che registra tuttavia nel 2018 un incremento rispetto all'anno 2017. Vale la pena sottolineare che gli elogi si concentrano in tutto il triennio soprattutto sugli aspetti relazionali
- il 70% quale corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente e il riscontro da parte dell'azienda nel 2018.

Dettaglio ripartizione aspetti prevalenti per alcune macroaree: report anno 2018

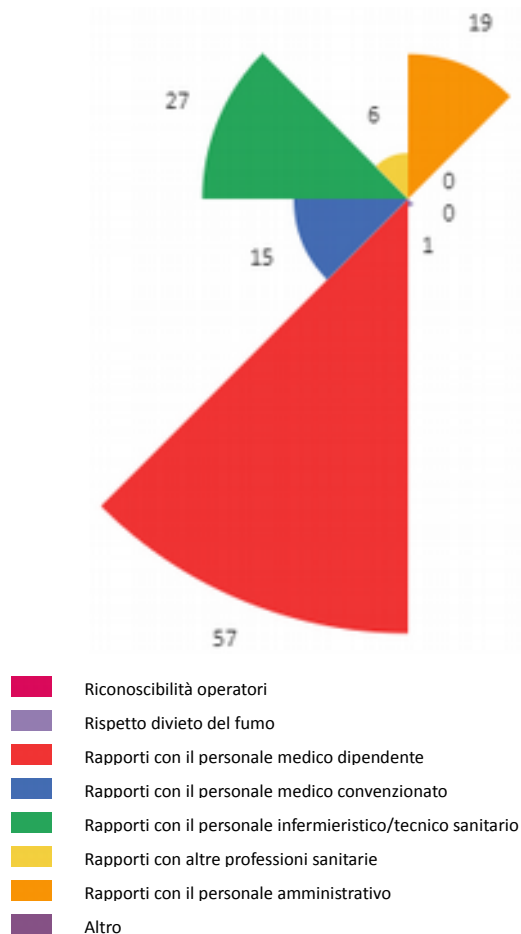
Tab.6

TEMPI DI ATTESA E ACCESSIBILITÀ	Aspetto prevalente	Sedi operative		
		Grosseto	Siena	Arezzo
Accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP)	17	2	12	3
Accessibilità alla prenotazione allo sportello	9	0	5	4
Tempi di attesa per prestazioni diagnostiche e di laboratorio	71	7	9	55
Tempi di attesa per ricovero	14	2	1	11
Tempi di attesa per consegna cartella clinica – documentazione in generale	22	0	5	17
Tempi di attesa per erogazione presidi, ausili, farmaci	34	2	0	32
Tempi di attesa Pronto Soccorso	9	1	2	6
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici dipendenti	10	0	3	7
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici convenzionati	3	0	0	3
Tempi attesa arrivo del mezzo di soccorso	5	1	2	2
Orari di apertura dei servizi	9	2	1	6
Mancata erogazione della prestazione	13	2	3	8
Altro	2	1	1	0
Totale	218	20	44	154



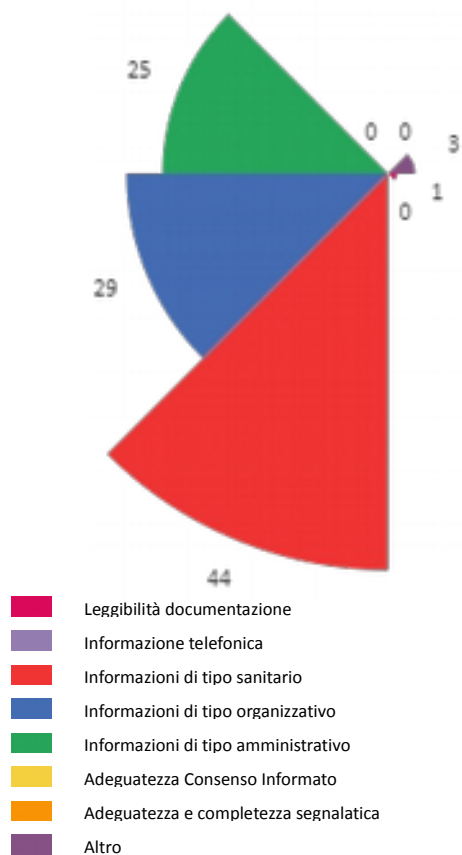
Tab.7

RELAZIONALI	Aspetto prevalente	Sedi operative		
		Grosseto	Siena	Arezzo
Riconoscibilità operatori	0	0	0	0
Rispetto divieto del fumo	1	1	0	0
Rapporti con il personale medico dipendente	57	5	8	44
Rapporti con il personale medico convenzionato	15	0	8	7
Rapporti con il personale infermieristico/tecnico sanitario	27	3	5	19
Rapporti con altre professioni sanitarie	6	0	0	6
Rapporti con il personale amministrativo ad immediato contatto con i cittadini	19	2	3	14
Altro	0	0	0	0
Totale	125	11	24	90



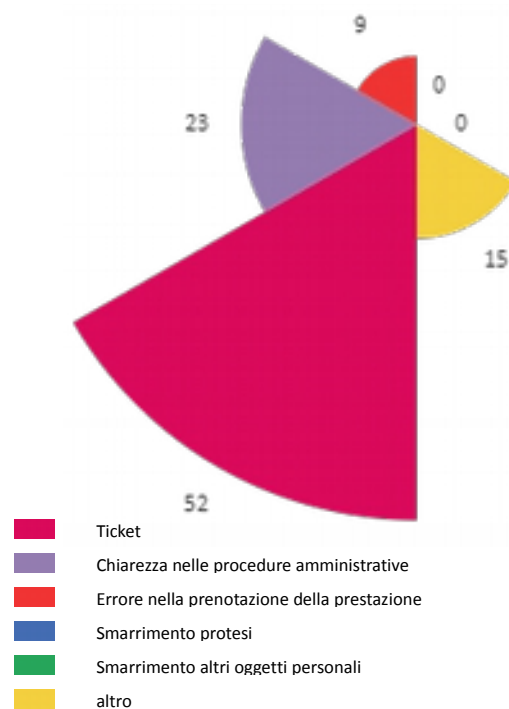
Tab.8

INFORMAZIONE	Aspetto prevalente	Sedi operative		
		Grosseto	Siena	Arezzo
Leggibilità documentazione	1	0	0	1
Informazione telefonica	0	0	0	0
Informazioni di tipo sanitario	44	0	10	34
Informazioni di tipo organizzativo	29	2	9	18
Informazioni di tipo amministrativo	25	1	3	21
Adeguatezza Consenso Informato	0	0	0	0
Adeguatezza e completezza segnalatica	0	0	0	0
Altro	3	2	1	0
Totale	102	5	23	74



tab.9

AMMINISTRATIVI	Aspetto prevalente	Sedi operative		
		Grosseto	Siena	Arezzo
Ticket	52	1	17	34
Chiarezza nelle procedure amministrative	23	1	12	10
Errore nella prenotazione della prestazione	9	2	7	0
Smarrimento protesi	0	0	0	0
Smarrimento altri oggetti personali	0	0	0	0
altro	15	0	15	0
Totale	99	4	51	44



4. Riconoscibilità dell'Azienda USL sud est: il sito web

Il sito web aziendale dell'Azienda USL Toscana sud est è stato realizzato con la grafica e l'articolazione dei contenuti definiti dallo specifico gruppo di lavoro regionale che ha coinvolto le tre aziende sanitarie territoriali nate con la riforma.

Il portale è stato messo online nel gennaio 2017 con informazioni base sulla nuova azienda e con link ai siti web delle tre preesistenti aziende sanitarie, ancora attivi, per le informazioni sui servizi.

Le criticità principali nella realizzazione del portale riguardano le peculiarità organizzative storicamente esistenti nei tre territori di Arezzo, Grosseto e Siena e le conseguenti differenze, anche sostanziali, nell'accesso e nell'erogazione dei servizi. Per questo motivo ancora sussiste una divisione prevalentemente provinciale ritenuta utile per accompagnare i cittadini nella transizione in atto.

All'inizio del 2018 la Redazione web, costituita con atto aziendale (in corso di revisione) ha iniziato il progressivo spostamento dei contenuti dai preesistenti siti al nuovo portale. Negli ultimi due mesi del 2018 i contenuti dei tre preesistenti siti sono stati definitivamente trasferiti nel nuovo sito (i vecchi portali sono rimasti attivi unicamente per lo storico delle sezioni "Amministrazione Trasparente" in ottemperanza ai tempi di pubblicazione stabiliti dalla normativa di riferimento). Da allora il numero dei visitatori unici (ovvero le persone singole che hanno navigato sul sito) ha avuto un'impennata e nei primi tre mesi dell'anno è stato di circa 7400 al giorno, con un trend in aumento.

Il sito web aziendale è in continua revisione, ciò comporta periodiche azioni di sintesi e razionalizzazione della struttura esistente volte a facilitare il sistema di ricerca e navigazione sia all'interno del portale web, sia favorendo la corretta indicizzazione nei motori di ricerca. La stessa Home Page è stata recentemente oggetto di piccoli interventi che ne hanno migliorato la fruibilità e in alcuni casi si è fatto ricorso a link interni ed esterni (banche dati) per evitare duplicazioni di contenuti.

5. Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311

Nel 2018 si è consolidata l'attività del Punto aziendale di Informazioni telefoniche, che si configura sempre di più come un riferimento certo per tutti coloro che hanno bisogno di informazioni sui servizi dell'Azienda. Questo è reso possibile, tra l'altro, da un orario di apertura di dieci ore giornaliere (dalle ore 8 alle 18) su cinque giorni settimanali (dal lunedì al venerdì). Complessivamente i contatti sono stati oltre 18.000, riferiti a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda.

Il servizio consente anche di analizzare le richieste più frequenti dei cittadini con report periodici e con un continuo interscambio di informazioni. Il servizio integra le funzioni offerte dal sito web aziendale, permettendo una verifica sulla completezza e aggiornamento delle informazioni presenti e per l'ulteriore implementazione delle stesse tramite i canali istituzionali (Direzione macrostrutture, Direttori UO, SS.OO, per l'aggiornamento ed implementazione delle informazioni sull'attività certificativa, punti prelievi, fornitura di farmaci, esenzioni ticket, ecc).

In modo particolare si sottolinea come l'attività del Punto Informazioni sia di particolare rilievo in alcuni periodi dell'anno e in concomitanza con scadenze o adempimenti richiesti all'utenza, ad esempio per le autocertificazioni delle fasce di reddito o in concomitanza con l'avvio delle procedure di recupero crediti. In queste occasioni è dimostrata, in maniera ancora più evidente, l'importanza di un servizio di informazioni ben strutturato e organizzato.

6. La trasparenza amministrativa e la gestione dell'accesso documentale, dell'accesso civico semplice e generalizzato.

Premesso che già nel dicembre 2016 l'Azienda aveva assunto procedura dedicata recante le prime linee operative in materia di accesso, a seguito delle indicazioni dell'Autorità Nazionale Anticorruzione (di seguito ANAC), nel 2017 ha adottato con deliberazione n. 607/2017 un unico atto di disciplina organica e coordinata dei tre tipi di accesso. Nello stesso regolamento, ai fini del coordinamento, valutazione e monitoraggio delle richieste di accesso civico e generalizzato (svolta secondo le modalità declinate nell'atto) è stata individuata un'unica struttura aziendale (Ufficio Unico Accesso - UCA) afferente all'UOC Integrità, Tutela e partecipazione. L'analisi delle richieste di accesso pervenute all'amministrazione nell'anno 2017 ha evidenziato una frequente, incompiuta percezione da parte dei richiedenti delle diverse finalità dell'accesso civico (semplice e generalizzato) rispetto all'accesso documentale, su cui il D. Lgs. 97/2016 (FOIA). Anche il 2018 ha registrato tale, perdurante scarsa consapevolezza della distinta funzione dell'accesso civico rispetto a quello documentale, nonostante la pubblicazione "proattiva" di numerosi set di informazioni, come raccomandato dalla Circolare della Funzione Pubblica n. 2/2017.

Il Regolamento n. 607/2017 è stato di recente modificato, su richiesta del vertice e preso atto dell'evoluzione della normativa in materia di trattamento dei dati personali, con atto aziendale n. 221/2019. In particolare sono state riviste le modalità di coinvolgimento/collaborazione tra l'UCA e l'UOC Privacy e Internal Audit per la formulazione di parere nei casi di particolare complessità relativamente al titolo legittimante l'istanza, gli interessi del richiedente, la presenza di controinteressati e accesso a documenti contenenti dati personali particolari (supersensibili).

7. Il nuovo sistema di partecipazione

Il mutato quadro normativo e il ruolo innovativo della zona-distretto hanno imposto l'adeguamento degli strumenti e dei metodi necessari alla realizzazione del modello toscano, introducendo innovazioni di rilievo che hanno portato all'approvazione della LR 75/2017 e successive delibere attuative. Il sistema, secondo le direttrici regionali, si caratterizza per il coordinamento e la circolarità dei relativi contributi (di livello territoriale, aziendale, regionale).

I comitati di partecipazione concretamente hanno mosso i primi passi con la costituzione dei Comitati di zona distretto/ SDS e successivamente, una volta insediati, del comitato aziendale istituito il 29 maggio 2018 con nomina dei rispetti membri (titolari e supplenti) per il Consiglio dei cittadini per la salute.

	Ambiti Territoriali/ N° Adesioni	Data insediamento	Numero sedute
SI	SDS Amiata Senese Val d'Orcia, Valdichiana n. adesioni 13	21/05/18	3
AR	ZD Valdarno - n. adesioni 9	21/05/18	8
AR	ZD Valdichiana Aratina - n. adesioni 11	21/05/18	5
SI	SDS Alta Val d'Elsa - n. adesioni 6	22/05/18	6
GR	ZD Colline dell'Albegna – n. adesioni 5	22/05/18	2
GR	SDS Colline Metallifere, Amiata Grossetana e Grossetana n. adesione 14	24/05/18	4
AR	ZD Aretina, Casentino, Valtiberina n. adesioni 19	24/05/18	4
SI	SDS Siena (comitato integrato n. adesioni e componenti 22)	28/05/18	9
COMITATO DI PARTECIPAZIONE AZIENDALE		29/05/18	6

Il comitato di partecipazione aziendale è composto dai rappresentanti di cittadini designati (due titolari e due sostituti) dai comitati di partecipazione di zona distretto e dallo stesso Direttore Generale o un suo delegato.

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

Le informazioni sul sistema di partecipazione sono consultabili sul sito web

Link: <http://www.uslsudest.toscana.it/index.php/partecipazione/comitato-di-partecipazione>

