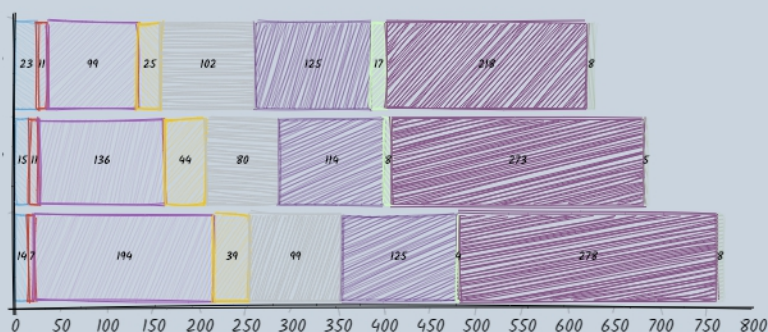




# RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2020

## attività 2019



**U.O.C. Integrità, Tutela e Partecipazione**

## RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2020 (ATTIVITA' 2019)

### 1. le attività dell'anno 2019

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

Il numero complessivi di contatti nell'anno 2019

N. Contatti telefonici		N. Contatti personali URP	N. Contatti e-mail
URP	N. VERDE Info Salute		
29312	19500	9148	7854

### L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	2456	2614	3300
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	1142	1283	4493
N. Reclami pervenuti	686	628	661
Totale	4284	4525	8454
% reclami su totale manifestazioni	16,0%	14,0%	7,8%

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

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

Gli elogi

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

### 2. Le macrocategorie dei reclami

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

Categorie Principali Reclami	Anno 2017	Anno 2018	Anno 2019
Alberghieri e Comfort	15	23	19
Altro	11	11	12

Aspetti Burocratici Amministrativi	136	99	81
Aspetti Tecnico Professionali	44	25	30
Informazioni	80	102	64
Relazionali	114	125	120

Struttura e logistica	8	17	16
Tempi Attesa Accessibilità	273	218	309
Umanizzazione	5	8	10
<b>Totale USL Toscana Sud Est</b>	<b>686</b>	<b>628</b>	<b>661</b>

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

Si osserva:

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

La Commissione Mista Conciliativa

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

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

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

La carta dei servizi pubblicata nel sito è costantemente aggiornata.

### 4. Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311

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

### 5. Trasparenza e accesso agli atti

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

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

### 6. La partecipazione

Il nuovo sistema di partecipazione è integrato e articolato con l'organizzazione, con i livelli regionale, aziendale e di zona distretto. Le sue finalità sono quelle di affermare una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi socio sanitari, mediante il loro contributo alle fasi decisionali e di monitoraggio. Su tale solco nel corso dell'anno il Comitato dell'ASL Sud Est ha presentato il progetto "costruiamo insieme la salute". La finalità progettuale è di affermare un'autentico coinvolgimento dei cittadini. Sono le associazioni, infatti, che tendono a dare visibilità e parole ai cittadini con difficoltà, cittadini che trovano spesso ostacoli e scarse opportunità ad essere protagonisti della loro salute; rendere i cittadini più informati favorisce la collaborazione e la partecipazione consapevole al proprio benessere e a quello della comunità di appartenenza.

Sempre nell'anno 2019 per dare visibilità al sistema di partecipazione e per far conoscere il comitato nella loro articolazione territoriale sono stati organizzati da novembre in poi eventi pubblici che hanno visto il coinvolgimento dei cittadini, associazioni e rappresentanti delle istituzioni. L'apertura al territorio è stata l'occasione non solo per

presentare il Comitato ma anche per comprendere i bisogni e per contribuire al processo di crescita culturale individuale e di comunità che favorisca corretti stili di vita ed un appropriato ricorso ai servizi.

Le informazioni sul sistema di partecipazione sono consultabili sul sito web

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

