

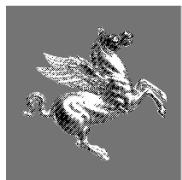


Regione Toscana

Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2025



**Osservatorio regionale
Carta dei Servizi
pubblici sanitari - 2025**



Regione Toscana

Osservatorio Regionale Carta dei Servizi Pubblici Sanitari - 2025

29

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 centro: Lucia Santucci
Azienda USL Toscana nord-ovest: Roberto Della Cerra
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: Maria Antonietta Cruciat
AOU Meyer: Lorenzo Pescini
Fondazione Monasterio: Elisabetta Donnini
ISPRO: Roberto Gusinu

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2024
La Regione Toscana non è responsabile
di errori od omissioni riscontrati nella
pubblicazione e rilevati nelle schede
trasmesse dalle Aziende sanitarie.

CIP

Edizione Regione Toscana Giunta Regionale

Distribuzione gratuita

Indice

Introduzione	6
1. SISTEMA CARTA	8
1.1 Adozione ed aggiornamento	8
2. TUTELA E PARTECIPAZIONE	9
3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ	19
3.1 URP	19
3.2 CUP	21
3.3 Consenso informato	22
3.4 Medicina d'iniziativa e raccordo ospedale territorio	22
3.5 Indicatori di qualità	23
4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE	26
5. RELAZIONI AZIENDALI	29
APPENDICE	48
A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS	48

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 la Giunta Regionale ha approvato un 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).

Nel tempo è stato aggiornato in considerazione dei mutamenti che hanno interessato il contesto sociale e demografico, dei nuovi bisogni sanitari, delle novità introdotte nel sistema sanitario regionale. Il repertorio regionale è un elemento di valutazione delle performance aziendali nell'ambito del bersaglio MeS da oltre 10 anni, nel 2007 come sperimentazione e poi dal 2008 in maniera stabile è stato introdotto un indicatore che riguarda la "Comunicazione e partecipazione del cittadino". L'indicatore comprende i servizi offerti dagli Uffici Relazioni con il pubblico e la composizione e le attività dei Comitati di partecipazione delle aziende sanitarie.

La diffusione dei contenuti della carta dei servizi presso la cittadinanza incide 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.

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. La relazione aziendale completa e commenta i dati aziendali e ha lo scopo di illustrare le particolarità delle attività svolte dagli Uffici relazioni con il pubblico nell'anno in esame.

I risultati della presente pubblicazione sono disponibili anche in internet all'indirizzo:
<http://www.regionetoscana.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 aggiornata semestralmente o annualmente.

Un'acarta deiservizi 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 l'adeguatezza nei percorsi di presa in carico e cura, 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 le risposte – riscontri da parte degli interlocutori devono caratterizzare tutti i rapporti e per questo è necessario prevedere adeguati metodi e strumenti di consultazione della collettività. I pazienti devono essere coinvolti, compatibilmente con le loro condizioni, nel loro piano di cura, riabilitazione e reinserimento.

La carta dei servizi, in quanto strumento di responsabilità e trasparenza, rappresenta un importante riferimento per realizzare il principio dell'accountability in ogni ambito del servizio sanitario.

TABELLA 1.1 - SISTEMA CARTA

Carta dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	TOTALE REGIONALE ANNO 2024		TOTALE REGIONALE ANNO 2023	
										Numero aziende	%	Numero aziende	%
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
La carta viene aggiornata:	ogni sei mesi	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni anno	ogni sei mesi	ogni anno	NR				
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Percentuale media aziendale di rispondenza ai criteri della check list Carta dei diritti del bambino in Ospedale	NR	90	100	NR	100	100	90	100	NP	97%		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.

Il sistema della partecipazione di livello territoriale e regionale è stato coinvolto dalla riorganizzazione territoriale delle aziende sanitarie avviata con la legge regionale 84/2015. La riorganizzazione del sistema di partecipazione ha messo in luce i diversi ambiti e ruoli: a livello zona-distretto e a livello delle tre aziende USL di area vasta, con un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli stakeholder, 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 **legge sulla partecipazione, L. R. 75/2017**. Questa legge riguarda gli strumenti di partecipazione a livello regionale, aziendale e di zona-distretto per integrarli in maniera coerente e organica e garantire sinergia e relazione nel sistema di partecipazione.

La finalità di affermare una cultura diffusa che consente una autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi è uno degli obiettivi principali della legge regionale sulla partecipazione in sanità. Attraverso il contributo al processo decisionale, al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle cure, i comitati di partecipazione possono esplicare il punto di vista dei pazienti- cittadini. La partecipazione attiva dei cittadini è un percorso ampio e profondo che si distingue dalla consultazione tradizionale. La partecipazione si realizza mediante lo sviluppo ed il sostegno di relazioni costruttive e la costruzione di partenariati attivi e operativi.

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 nel sistema della partecipazione collaborano tra loro per la pianificazione, la programmazione ed il monitoraggio 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 Sanità welfare 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 ospedaliero universitarie e degli altri enti del Ssr; tre designati dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti; cinque designati dagli organismi di partecipazione istituiti presso la direzione competente in materia di diritto alla salute per affrontare specifiche tematiche sanitarie: Forum delle malattie rare di cui alla Dgr 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 LR 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 lavora per sottogruppi sulle varie tematiche in collaborazione con l'Organismo Toscano per il Governo Clinico, insediato a gennaio 2023.

Il cittadino al centro del processo di assistenza e cura, è messo in condizione di essere parte attiva del percorso per 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.

Su tutto il territorio della Toscana il numero delle associazioni di volontariato rimane invariato, 158, mentre le associazioni di tutela che fanno parte dei comitati di partecipazione aziendali, sono aumentate da 55 sono 58. In tutte le aziende il Comitato di partecipazione collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi e in cinque aziende effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali, e in 3 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.

Nelle aziende sanitarie operano inoltre le Commissioni Miste Conciliative. Nel 2024 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 ANNO 2024	REGIONE TOSCANA ANNO 2023
E' stato adottato il regolamento di pubblica tutela		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	89%	89%
Esiste una procedura per la gestione dei reclami		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Sono stati stipulati protocolli d'intesa con associazioni di volontariato e tutela		SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Relativi a:	accoglienza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
	tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
	partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
	indagini di soddisfazione	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	SI	78%	89%
	altro	SI	SI	NO	NR	NO	SI	NO	SI	SI	56%	56%
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)		SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	89%	89%
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso		NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	67%	67%

Tabella 2.2 - TUTELA - CMC

		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 ANNO 2024	REGIONE TOSCANA ANNO 2023
Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)		SI	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	67%	56%
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa		NR	11	4	NP	14	NR	NP	NR	NP	29	12
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)		NR	60	90	NP	88	NR	NP	NR	NP	79	64

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 ANNO 2024	REGIONE TOSCANA ANNO 2023
Esiste un Comitato di Partecipazione aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Se SI, collabora con il/i Comitato/i della Società della Salute	SI	SI	SI	NR	SI	SI	NP	NO	SI	67%	78%
Quante associazioni di volontariato ne fanno parte	41	20	22	NR	18	40	6	4	7	158	158
Quante associazioni di tutela ne fanno parte	27	3	3	NR	2	3	16	2	2	58	55
Quante nuove associazioni sono entrate nell'ultimo anno?	19	2	0	NR	2	2	0	0	1	26	22
Collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Effettua riunioni almeno trimestrali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	NO	NO	56%	67%
Se SI, secondo la metodologia validata da AGENAS (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei P.O.	SI	SI	NP	NR	NP	SI	NO	NP	NP	33%	44%
Ha adottato un regolamento interno basato sugli indirizzi regionali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%

Tabella 2.2.B - SISTEMA DI PARTECIPAZIONE

AZIENDA	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie Anno 2024	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie Anno 2023
ASL TOSCANA CENTRO	Miglioramento percorsi aziendali	Miglioramento percorsi aziendali
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Pass, Carta dei servizi, promozione Dat e cure palliative	volontariato, tutela, carta servizi, co programmazione e co progettazione con le zone distretto
AOU SENESE	Gruppi di lavoro sui temi dell'informazione, prenotazioni, tempi di attesa, reclami, trasparenza	informazione, prenotazioni, tempi di attesa, reclami, trasparenza, pronto soccorso
AOU CAREGGI	Ambito oncologico	buone pratiche-orientamento
AOU MEYER	Ristorazione	Ristorazione
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	Accoglienza, informativa all'utenza, tutela, supporto all'utenza rispetto a procedure burocratiche	Accoglienza, informativa utenza, tutela
ISPRO	sostegno, tutela, informazione, esenzione ticket	sostegno, tutela, informazione, esenzione ticket

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 accettare 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 mediatico 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 2024 i reclami sono stati 7607 (2,08 per 1000 abitanti), in notevole aumento rispetto all'anno precedente nel quale erano stati 4727 (1,29 per 1000 abitanti).

I dati sui reclami, sono riportati dal 2022 secondo la nuova tassonomia per la classificazione dei reclami, approvata con la DGR n.184/2020.

Il lavoro è stato svolto a suo tempo, 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 2024 a livello regionale vediamo che la categoria più rilevante è stata quella del **percorso burocratico amministrativo** con 4621 reclami (il 60,7% del totale), in grande aumento rispetto all'anno precedente, 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 1309 reclami (il 17,2% del totale) e quella della **documentazione sanitaria** con 602 istanze (il 7,9%) entrambe in linea col 2022.

Abbiamo poi la categoria sulla **cura della relazione col paziente/cittadino** con 600 reclami (il 7,8%), come l'anno precedente. A seguire ci sono i reclami per **dispositivi, attrezature, protesi e ausili** con 124 casi (1,63%) e le risorse strutturali/gestione con 154 (2%) come l'anno precedente. Seguono la categoria informazione con 95 istanze (il 2% del totale), in netto calo rispetto al 2022.

Infine gli aspetti legati alla terapia farmacologica e complementare con 47 reclami (0,6%) in linea con il passato e gli aspetti di umanizzazione del percorso clinico con 71 istanze (0,9%), in lieve aumento rispetto al 2022.

La categoria del **percorso amministrativo**, con 4621 reclami (60,7% del totale), comprende al suo interno 3579 reclami (77% della categoria) 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 3386, più che raddoppiati rispetto all'anno precedente (1472). 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.

Relativamente agli **aspetti procedurali del percorso clinico** che presenta 1309 reclami (il 17,2% del totale): 918 riguardano l'accesso al percorso, 192 riguardano la presa in carico, 135 i profili professionali, 122 il consenso informato, 19 la continuità assistenziale ospedale-territorio, fra strutture, 10 il rispetto della privacy, 3 il dolore e 3 il fine vita.

Segue la categoria della **documentazione sanitaria** che registra 602 reclami (7,9%): 355 interessano il referto, 200 il fascicolo sanitario elettronico, FSE, 31 la cartella clinica, 4 interessano le esenzioni sanitarie, 4 riguardano la diagnosi di patologia, nessun reclamo per il piano terapeutico.

La categoria **cura della relazione col paziente/cittadino** con 600 reclami (7,8%) riferiti alle problematiche relazionali con l'operatore, il professionista.

I reclami per **dispositivi, attrezzature, ausili, protesi**, sono 124, il 1,6% del totale.

Per quanto riguarda le risorse strutturali/gestione che hanno registrato 154 reclami (2%), 53 sono relative agli spazi, 26 sono riferiti alle condizioni igieniche /pulizie, ed anche 24 i parcheggi e 13 la dislocazione territoriale dei servizi/modalità trasporti per raggiungere i servizi.

I reclami relativi all'**informazione** con 79 istanze (1,4%) interessano l'informazione telefonica con 33 reclami, poi la comunicazione scritta con 26 e lo sportello fisico con 14.

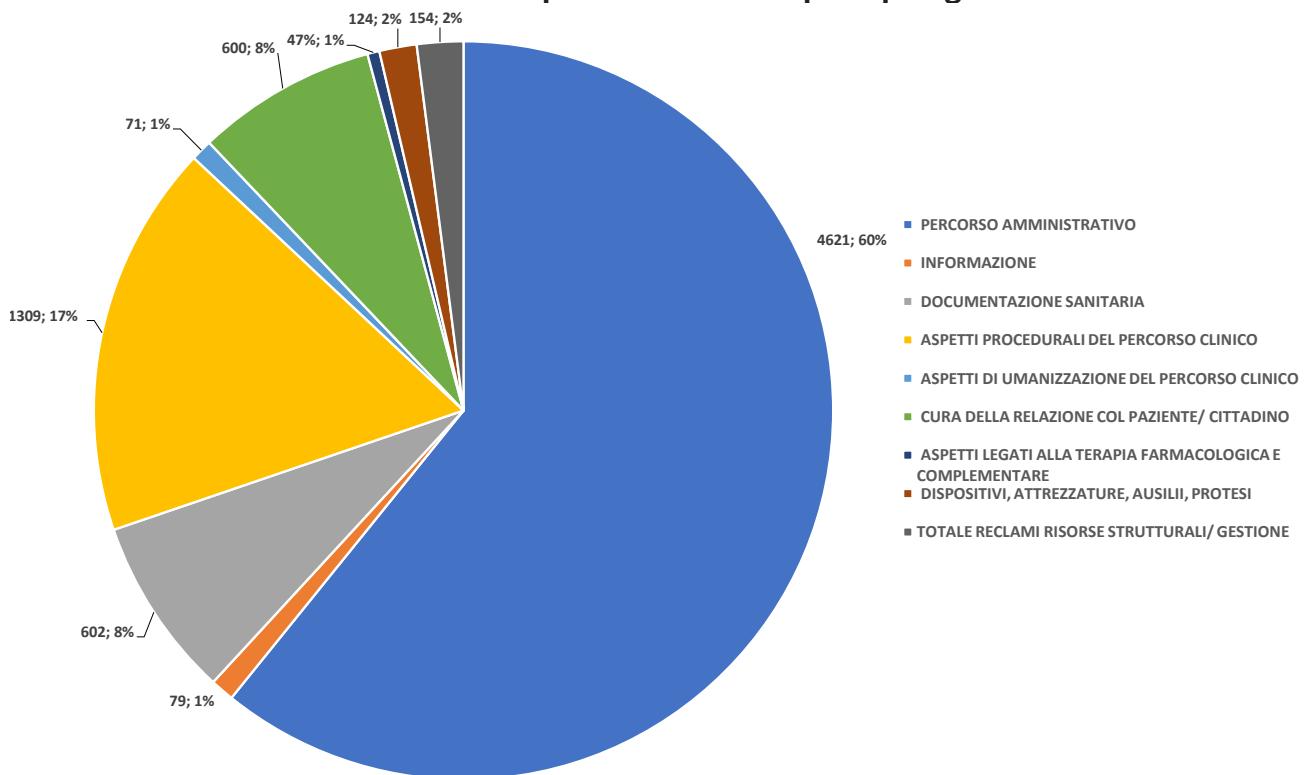
I reclami riferiti agli **aspetti di umanizzazione del percorso clinico** sono 71 (0,9% del totale), di questi, 34 sono inerenti le agevolazione della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente, 17 riguardano il rispetto della sofferenza e momento morte, 11 l'agevolazione del supporto relazionale ed affettivo di familiari e altri soggetti (T.I. aperte), 8 riguardano l'accesso ai reparti-orario di visita familiari e conoscenti, 1 il rispetto delle specificità culturali, religiose, identitarie e delle convinzioni persona.

Infine ci sono gli aspetti legati alla **terapia farmacologica e complementare** con 47 reclami (0,6%), di cui 38 per farmaci, 8 per integratori/parafarmaci e 1 per le medicine complementari.

Tabella 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo

DIRITTO AL RECLAMO	Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo 2024	Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo 2023
ASL TOSCANA CENTRO	Informazioni sul sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori Call center e Front Office, cartelli e cartoncini con contatti URP	nuova cartellonistica presso presidi - eliminazione barriere architettoniche SMN
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Riunioni sistema partecipazione, Carta Servizi, Pubblicizzazione	Promozione attraverso sito e organismi di partecipazione, locandine e cartelli
ASL TOSCANA SUD-EST	Con Comitati di Partecipazione ed operatori aziendali	Con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, mediante sito web
AOU PISANA	Manifesti numero verde , sitoweb	manifesti con numero verde
AOU SENESE	sito web/carta dei servizi	sito web, carta dei servizi
AOU MEYER	formazione volontari e neo-assunti, sito	formazione volontari e neo-assunti, carte dei servizi, degenze e ambulatori
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	sito web, cartellonistica, social, punti di accoglienza-informazione	sito web, cartellonista, social, punti accoglienza
ISPRO	Questionario gradimento	

Grafico 2.1 - TUTELA - Totale reclami pervenuti all'URP per tipologia nel 2024



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 53701. Ne sono state registrate in particolare 29688 nell'Asl Toscana centro, 7800 nell'Asl Toscana Nord Ovest e 9423 nell'Asl Toscana Sud Est. Solo 12 reclami risultano trasmessi alle **Commissioni miste conciliative** e 20 reclami al **Difensore civico regionale**.

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 1120 **riconoscimenti positivi** per i servizi erogati, in particolare Careggi (438), la USL Toscana centro (189,) l'azienda USL Toscana sud est (105) e l'azienda USL Toscana nord ovest (96).

Alcune aziende hanno attivato **azioni di miglioramento a seguito dell'analisi dei reclami**. Queste hanno riguardato vari aspetti, tra i quali:

- attivazione di una procedura di gestione di richieste numero verde liste di attesa;
- riorganizzazione servizio cure palliative;
- cura relazione/azione miglioramento realizzata dal laboratorio analisi attraverso distribuzione agli infermieri e ai reparti di un documento informativo contenente le indicazioni per la corretta fase di prelievo;
- implementazione della formazione rispetto alla comunicazione/ampliamento mezzi per contattare l'ente;
- verifica dell'iter procedurale inerente l'oggetto del reclamo;
- rimborso ticket;
- invio referto tramite pec;
- spiegazione MMG modalità richiesta visita dermatologica;
- attivazione percorso per il miglioramento delle competenze relazionali dell'operatore di PS;
- nuovo sito aziendale per facilitare la navigazione degli utenti;
- progettazione percorso formativo per operatori URP-Tutela;
- modifica modulo attestazione presenza utente presso Centro Prelievi;
- diminuzione tempi consegna referti radiologici
- estensione fascia oraria prenotazioni diabetologia di secondo accesso;
- verifica procedure sanitarie e amministrative;
- raccomandazioni a operatori su corretto comportamento- audit interni;
- implementazione sito web;
- formazione su tematiche relazionali – Report periodici alla Direzione Aziendale.

Tabella 2.4 - TUTELA - Tipologie di Reclami - nuova tassonomia

TIPOLOGIA	ASLTC	ASLTNO	ASLTSE	AOUP	AOUS	AOUC	AOUM	FTGM	ISPRO	REGIONE TOSCANA 2024	REGIONE TOSCANA 2023
PERCORSO AMMINISTRATIVO											
Prenotazione visita, prestazione specialistica e diagnostica	3386	43	43	14	79	1	1	10	2	3579	1821
Ticket	239	9	4	1	137	1				391	9
Esenzione: <i>amministrativa (E01, E02, E03, E04, E90, E91, E92...)</i>	7		1							8	11
erogazione contributi (<i>progetto Vita Indipendente, assegno SLA, gravi disabilità, del. 493...)</i>			1							1	29
ammissione/ricovero	1	2	8			2				13	37
Pronto soccorso	18	7	32		46	2				105	
Prestazioni di medicina generale e pediatrica	26	6	8							40	
altro	430	8	35		8			1	2	484	247
TOTALE RECLAMI PER PERCORSO AMMINISTRATIVO	4107	75	132	15	270	6	1	11	4	4621	2154
INFORMAZIONE											
Presso sportello fisico	5	5	3		1					14	21
Telefonica	9	3	9		9		1		2	33	56
Tramite comunicazione scritta: <i>lettera, volantino, brochure, informativa...</i>	19	3	1		3					26	15
Sito aziendale, altri dispositivi informatici				3	1				1	5	1
altro					1					1	2
TOTALE RECLAMI PER INFORMAZIONE	33	11	16	1	14		1	1	2	79	95
DOCUMENTAZIONE SANITARIA											
Lettere invito									3	3	5
Esenzioni sanitarie (<i>C01,C02, C03, C04, C05, C06, esenzioni per patologia, S01, S02, S03, G01, G02, V01, V02</i>)	2	2								4	11
Cartella clinica	23		2		4	1			1	31	61
Referito	310	6	16	1	20				2	355	297
Piano terapeutico											5
Diagnosi di patologia	2	2								4	6
Fascicolo sanitario elettronico (FSE)	198	2								200	227
altro				1	4					5	3
TOTALE RECLAMI PER DOCUMENTAZIONE SANITARIA	535	12	18	2	28	1			6	602	615
ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO											
Accesso al percorso	849	40	16	6	2		3		2	918	429
Presa in carico	106	33	26	8		11	8			192	307
Continuità assistenziale <i>ospedale-territorio, fra strutture</i>	4	6	9							19	34
Dolore	1				2					3	13
Fine vita	2	1								3	10
Rispetto della privacy	2		1		6	1				10	12
Consenso informato		3			1					4	122
Profili professionali		43			48	40				135	103
altro				25						25	2
TOTALE RECLAMI PER ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO	964	126	77	18	59	52	11		2	1309	1032
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO											
Rispetto delle specificità culturali, religiose, identitarie e delle convinzioni personali	1									1	5
Rispetto della sofferenza e momento morte	7	5	2		3					17	9
Agevolazione del supporto relazionale ed affettivo di familiari e altri soggetti (T.I. aperte)	1	10								11	3
Agevolazione della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente	2	27	1		2	2				34	11
Accesso ai reparti-orario di visita familiari e conoscenti	1	7								8	13
altro											
TOTALE RECLAMI PER ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO	12	49	3		5	2				71	41
CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO											
Relazione con l'operatore	304	109	104	12	40	12	4	7	6	598	487
altro					2					2	
TOTALE RECLAMI PER CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO	304	109	104	14	40	12	4	7	6	600	487
ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE											
Farmaci	22	13	1			1	1			38	30
Integratori/parafarmaci	8									8	9
Medicine complementari	1									1	1
altro											
TOTALE RECLAMI PER ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE	31	13	1			1	1			47	40
TOTALE RECLAMI PER DISPOSITIVI, ATTREZZATURE, AUSILII, PROTESI											
RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE (raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura)											
Condizioni igieniche, pulizia	12	2	1		8	1		2		26	25
Qualità mensa	1	2		2	2	2				9	8
Arredi	3		5		2	1				11	5
Spazi	27		6		20					53	39
Dislocazione territoriale dei servizi/modalità trasporti per raggiungere i servizi	1		12							13	8
Barriere architettoniche	7		3							10	6
Parcheggi	9		2		13					24	10
Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	1									1	5
Segnaletica: <i>orizzontale (percorsi ai reparti), verticale (cartellonistica)</i>	4									4	5
altro				2					1	3	10
TOTALE RECLAMI RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE	65	4	29	4	45	4		2	1	154	121
TOTALE RECLAMI	6156	405	393	54	461	78	18	21	21	7607	4727

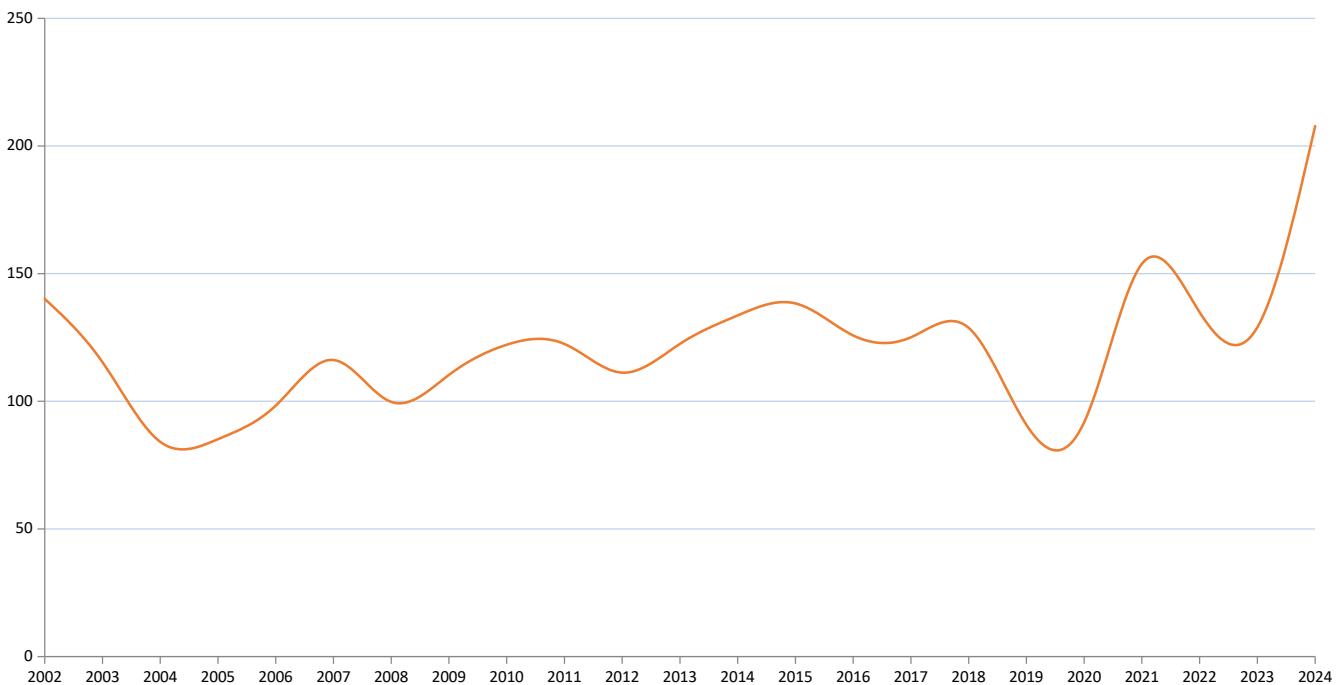
Tabella 2.5 – TUTELA – Dettaglio Reclami

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 2024	REGIONE TOSCANA 2023
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	6156	405	393	54	461	78	18	21	21	7607	4727
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	17	2			2	5				26	22
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	NR	60%	70%	80%	81%	41%	80%	100%	57%	71%	75%
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	19	30	18	25	27	50	20	20	21	26	31
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	80%	95%	85%	100%	73%	41%	95%	100%	67%	82%	76%
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale		18			2					20	9
Reclami anonimi	NR	3							5	8	2
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	85%	90%	70%	72%	NR	NR	50%	92%	65%	75%	75%
N. Prese in carico da parte dell'URP (caso che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	29688	7800	9423	1350	988	1913	414	800	1325	53701	36919
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilevvi, osservazioni)	619	727	1790	1912	959	1383	202	18	35	7645	8378
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100	100%
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	78%	78%
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	189	96	105	32	141	438	91	13	15	1120	988
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	SI	SI	78%	44%
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%	78%
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%	78%

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

AZIENDA	DESCRIZIONE
ASL TOSCANA CENTRO	Triage segnalazioni ricevute - attivazione percorso di tutela- gestione richieste 72h in evase
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Accesso cup fisico con richiesta numerazione ad hoc per pazienti disabili; attenzione nella comunicazione; potenziamento della procedura di valutazione continua dei bisogni dei pazienti del PS prevedendo operazioni di monitoraggio ogni due ore.
ASL TOSCANA SUD-EST	Audit interni - Colloquio chiarificatore con operatore - Modifiche organizzative per migliorare l'erogazione del servizio – Aggiornamento sito web – Incontri con i Direttori di Presidio Ospedaliero e di Distretto – Report periodici alla Direzione Aziendale
AOU PISANA	Comunicazione al responsabile per promuovere comportamenti rispettosi e gentili
AOU CAREGGI	Realizzazione corso di aggiornamento obbligatorio per il personale URP; gruppo di lavoro per il miglioramento delle competenze relazionali degli operatori del Pronto Soccorso
AOU SENESE	Riorganizzazione del PPU, fasce orarie, corsie preferenziali; percorso per parcheggio camper nel presidio ospedaliero; prelievi dal port al PPU; approfondimento informazioni sito web aziendale in relazione al diritto all'esenzione e alla modalità/tempistica del rilascio della cartella clinica; applicazione segnaletica a terra per porte taglia fuoco.
AOU MEYER	Audit interno
FTGM	Formazione relativa alla comunicazione del personale a contatto con l'utenza, incremento strumenti per contattare l'ente
ISPRO	Comunicazione al responsabile per promuovere comportamenti rispettosi e gentili

Grafico 2.2 - TUTELA - Andamento reclami nel tempo - totale regionale in relazione ai residenti (X100.000)



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 quattro aziende.

L'apertura del front office URP (sportello e/o telefono) è superiore a 36 ore settimanali in otto aziende. L'apertura di sabato in 6 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte le aziende, la chiusura dopo le 17 in 7. 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 da otto 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 sette 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).

Per quanto riguarda i servizi on line, la nostra Regione da diversi anni investe risorse per l'erogazione di questi servizi ai propri cittadini, al fine di garantire omogeneità di accesso alle cure su tutto il territorio regionale.

Nel 2024 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (9 aziende), disdire prenotazioni (9), ritirare referti (6), pagare il ticket (7), cambiare il proprio medico (5). È possibile fare il download della modulistica dai totem PuntoSi in 4 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

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%	Numero	%
Esiste un ufficio relazione con il pubblico (URP)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Apertura Front-office URP (sportello e/o telefono) almeno 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%	8	89%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
apertura di sabato	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	6	67%	7	78%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
chiusura dopo le 17	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%	6	67%
Esiste URP on-line (per es. chat, mail...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Presenza di almeno un operatore URP con competenze linguistiche	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%	9	100%
Esiste un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%	9	100%
Esiste un numero verde	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	4	44%	2	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	SI	9	100%	7	78%
Nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%

Tabella 3.2 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - SERVIZI WEB

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023
										Numero	%	
Presenza di sito internet aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
Il sito è integrato con la rete civica e la rete regionale	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%	8 89%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti:												
sportello URP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
elenco dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
orari	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
modalità di prenotazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
servizio download (modulistica)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: "Informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro)												
Servizi on line:												
prenotazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
disdette	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9 100%
pagamento ticket	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	7	78%	9 100%
cambio medico	SI	SI	SI	NP	NO	SI	NO	NR	SI	5	67%	6 67%
certificazioni ticket	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NR	NO	4	44%	6 67%
ritiro referti	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	6	67%	8 89%
Altro	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NR	NR	4	44%	6 67%
Possibilità Download modulistica da Totem (PuntoSI)	SI	NO	SI	NO	NO	SI	NO	NO	NO	4	33%	8 89%

Grafico 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - URP - Confronto in percentuale 2023 2024

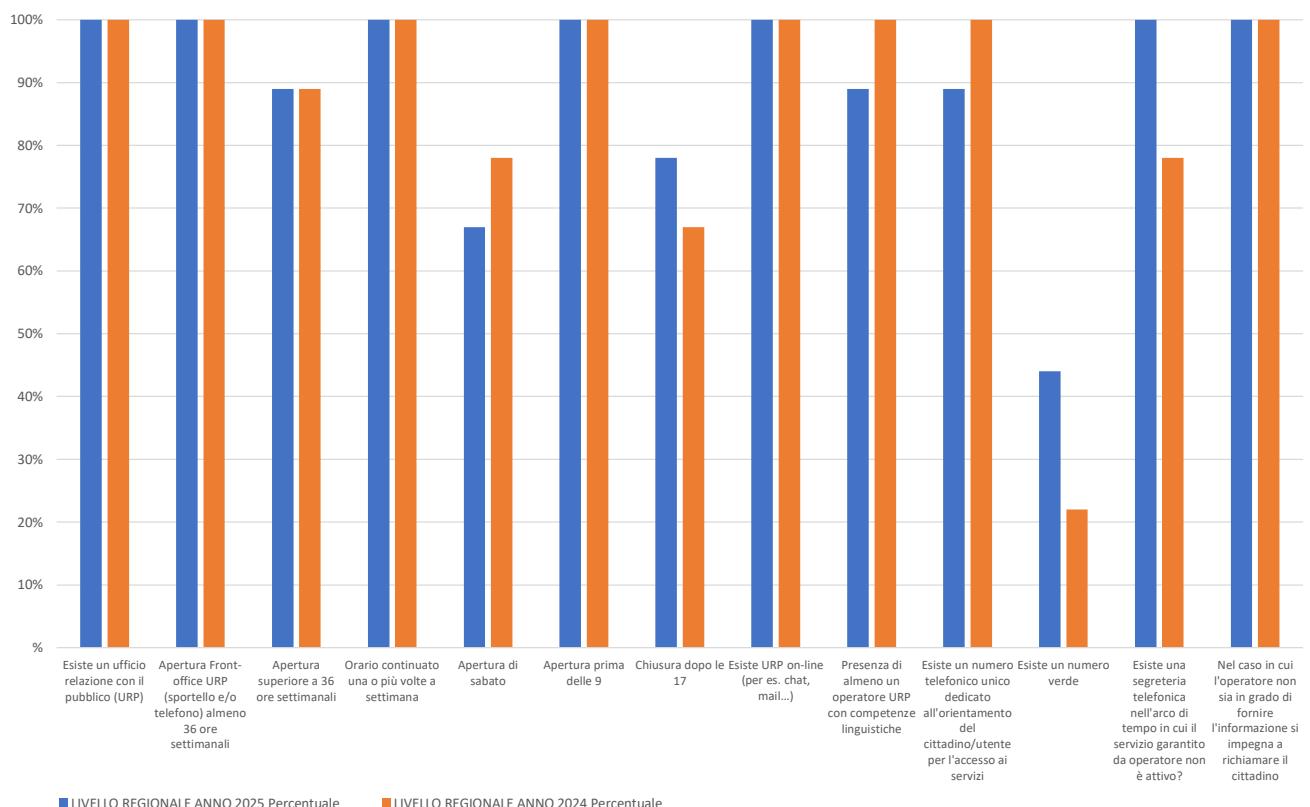


Tabella 3.3 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ – CUP

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%		
Numero	%												
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP*	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Flessibilità orari di apertura CUP													
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
apertura di sabato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%	8	89%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%
chiusura dopo le 17	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%	7	78%
Possibilità per gli utenti di prenotare prestazioni tramite													
sportello	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
telefono	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
web	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
totem	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	0	0%	1	11%
farmacia	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NO	SI	5	56%	6	67%
proprio MMG	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	7	78%	6	78%
specialista ambulatoriale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%

* Per alcune aziende fiorentine il CUP di riferimento è il CUP metropolitano dell'ASLTC

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 come l'orario continuato una o più volte a settimana è garantito da tutte le aziende. L'apertura di sabato è assicurata in 8 aziende, mentre l'apertura prima delle 9 è assicurata in 9 aziende, la chiusura dopo le 17 in 8 aziende.

Tabella 3.4 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - DETTAGLIO CUP

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%		
Numero	%												
% referti ritirati on-line	90%	25%	50%	NR	64%	40%	86%	70%	0	53%		55%	
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	98%	95%	90%	NR	92%	90%	100%	100%	100%	96%		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	SI	NP	5	67%	5	67%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	100	95	100	100	76	100	100	97%		100%	
% agende aperte sul totale delle agende	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100%		100%	
% Visite specialistiche di primo contatto in classe U, B e D erogate nel rispetto di tempi e modalità previste dagli indirizzi regionali (DGR 493/2011)	85%	62%	90%	95%	84%	84%	96%	99%	92%	87%		89%	
% 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)	94%	78%	90%	95%	86%	91%	96%	99%	100%	92%		92%	
Esistenza protocollo che preveda in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%	9	100%

La percentuale dei referti ritirati on-line è del 53%, nel 2023 era il 55%.

Sono cinque 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.

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

3.3 Consenso informato

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

Il 96% 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

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%	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	100%	8	100%
% pazienti che dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	NR	NR	NR	NR	NR	100%	88%	100%	NP	96%		68%	
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	100%		100%	
All'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	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 7 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. Nel 2024 in tutte le aziende sono state attivate iniziative per favorire l'empowerment individuale e/o di comunità (es. iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza), con il coinvolgimento di associazioni di cittadini.

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

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

Tabella 3.6 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Percorsi CCM	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%	Numero	%
percorso diabete	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
scompenso cardiaco	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
BPCO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	7	100%	7	100%
ictus/TIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NP	7	100%	7	100%
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	NO	NP	7	100%	7	100%
Vengono effettuati corsi per pazienti esperti	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NP	NO	NP	5	55%	4	67%
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	SI	9	100%	8	100%
Coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative (riferirsi alla domanda precedente)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	100%

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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%	Numero	%
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
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	100%	8	100%
Esistenza nel Presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari:	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
cronico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%
paziente fragile	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	100%

3.5 Indicatori di qualità

Nel 2024 è stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato in tutte le aziende, in sette aziende sono stati predisposti **opuscoli informativi in lingua straniera**. In 5 aziende è garantita la disponibilità del **foglio informativo sui diritti e doveri** (in particolare sul consenso informato, sulla tutela ed il percorso del reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda, mentre la consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda è dichiarata da otto 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 94% 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 ANNO 2024		LIVELLO REGIONALE ANNO 2023	
										Numero	%	Numero	%
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	SI	NO	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	5	55%	6	67%
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%	9	100%
% Pazienti che dichiarano che al momento delle dimissioni è stato spiegato loro cosa tenere sotto controllo una volta rientrati a domicilio	92	95	100	100	100	100	86	100	NP	97%			
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	100	51	100	100	100	100	100	100	NP	94%		97%	
% 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	98	100	95	100	100	100	100	100	100	99%		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%	9	100%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	7	78%	8	89%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	oltre 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	entro 10 giorni	da 11 a 20 giorni		da 11 a 20 giorni	

Grafico 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Servizi Web - Confronto percentuale 2023-2024

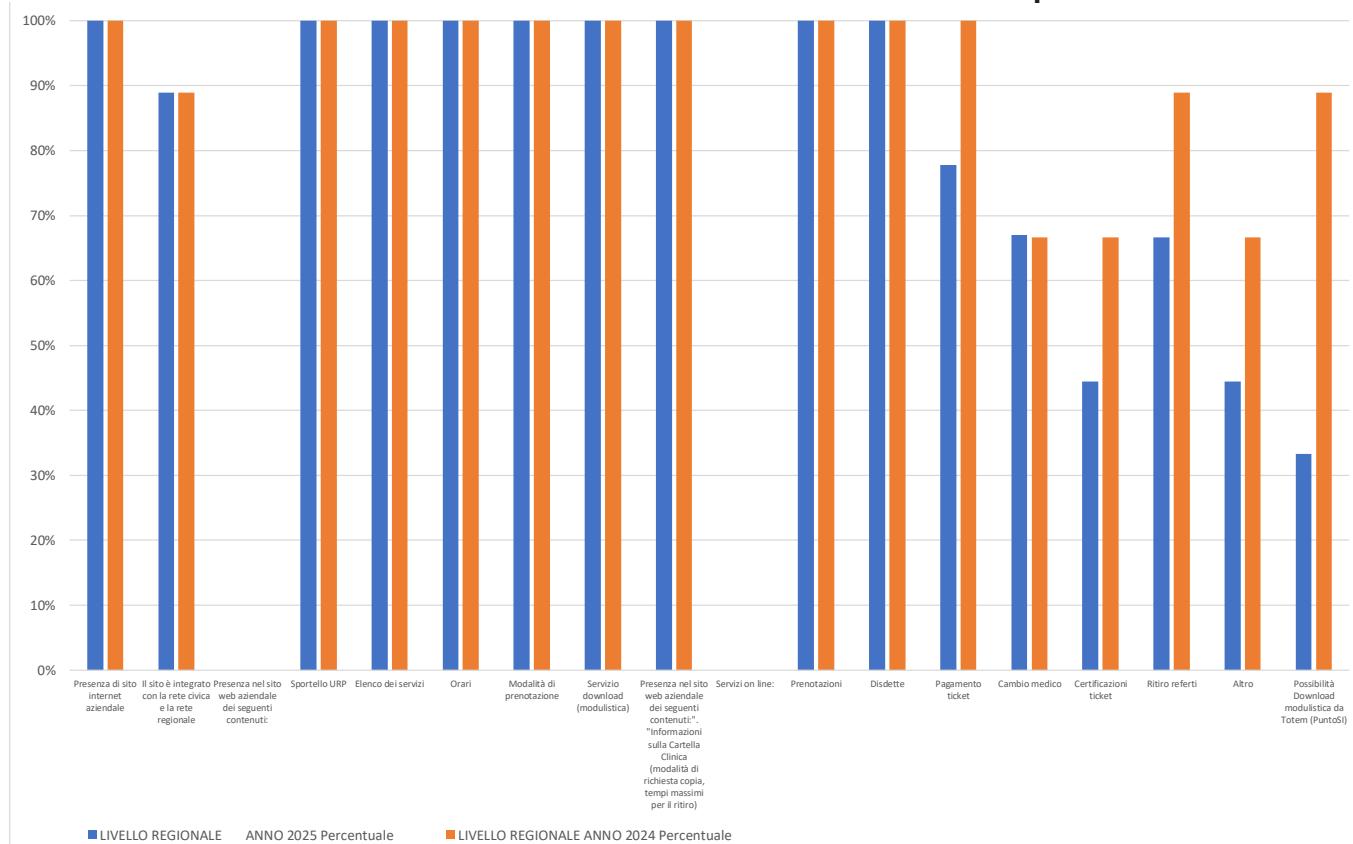
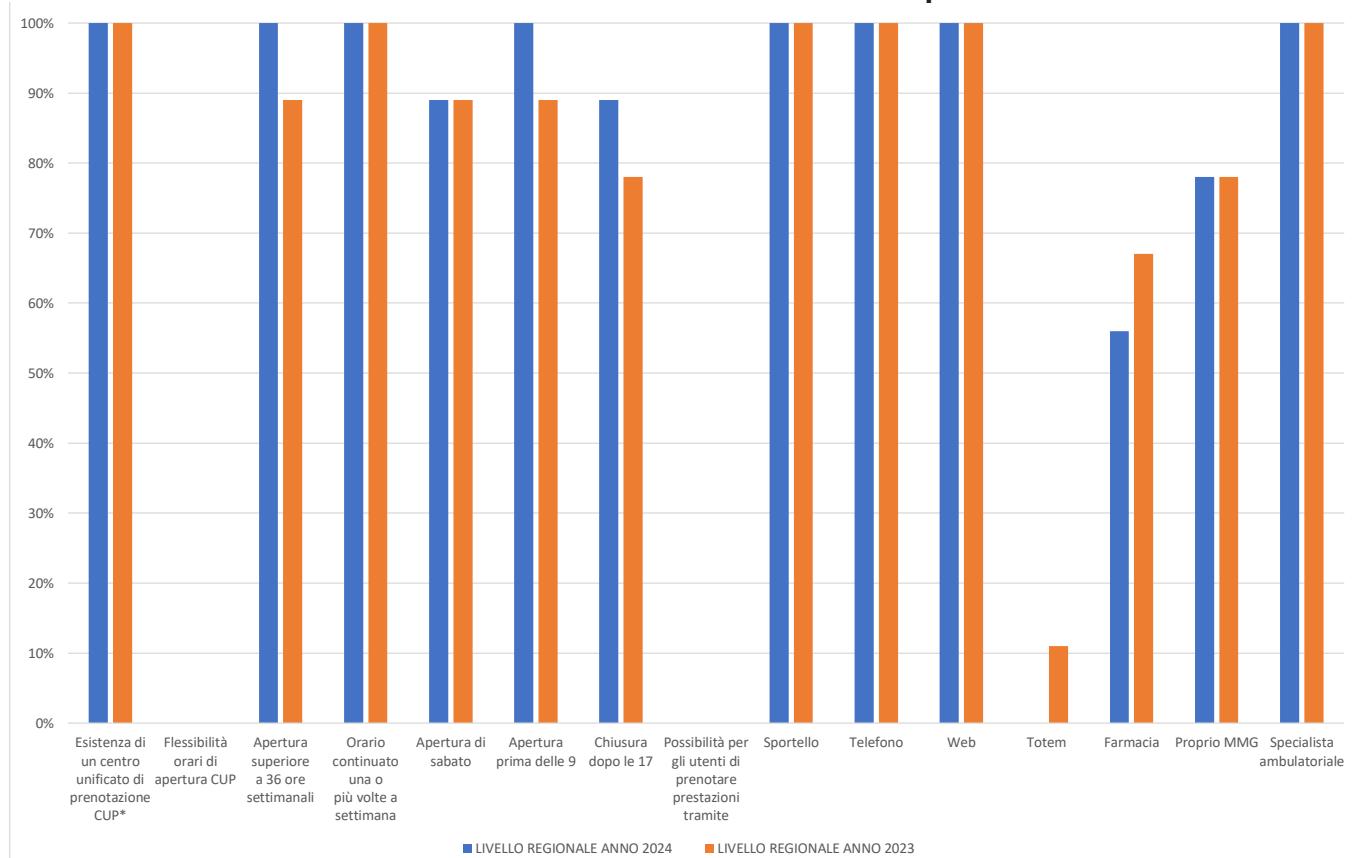


Grafico 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - CUP - Confronto percentuale 2023-2024



4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE

In questa parte ci sono alcuni dati che riguardano il livello di comfort raggiunto nei presidi ospedalieri, tenendo in considerazione anche le abitudini di vita delle persone (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'80% degli stabilimenti ospedalieri è presente uno **sportello bancomat** e nel 91% è disponibile un bar, mentre nell'83% degli stabilimenti ci sono **distributori automatici di alimenti salutari**. Nell'82% 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 71% degli stabilimenti è presente la **connessione WI-FI nelle zone comuni**, mentre è possibile **usufruire della televisione** nel 97% degli stabilimenti. Nel 45% degli stabilimenti esiste una **policy per l'uso dei telefoni cellulari**, e nell'85% 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 79% 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 66% e nel 48% degli stabilimenti; mentre al CUP e all'URP nel 43 e nel 59 degli stabilimenti. Nel 18% degli stabilimenti dichiarano che sono presenti mappe tattili, mentre nel 66% è previsto un servizio di accompagnatore.

Tabella 4.1- PRESTAZIONI ALBERGHIERE - gestione del vitto

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA ANNO 2024	REGIONE TOSCANA ANNO 2023
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%	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%	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 ANNO 2024	REGIONE TOSCANA ANNO 2023
Presenza di un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenzi e ai familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona (PA17)	25%	77%	54%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	82%	80%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio (PA18)	15%	0%	46%	100%	100%	100%	0%	0%	NP	45%	53%
Passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste (PA19)	8%	31%	31%	100%	0%	0%	0%	0%	NP	21%	22%
Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	31%	69%	38%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	80%	81%
Presenza di un bar	69%	92%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	91%	91%
Presenza di biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenzi e familiari	69%	23%	69%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	79%	76%
Presenza di distributori automatici di alimenti salutari	62%	84%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	83%	81%
Presenza di connessione Wi-Fi nelle zone comuni	31%	85%	23%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	71%	71%
possibilità di usufruire televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	100%	85%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	97%	96%
Disposizione che delimiti spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	100%	62%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	85%	85%
adesione al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	45%	77%	38%	NR	100%	100%	100%	0%	NP	66%	70%
presenza di mappe tattili	15%	31%	0%	0%	100%	0%	0%	0%	NP	18%	76%
previsto servizio di accompagnatore	46%	46%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	66%	66%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	67%	31%	0%	0%	100%	100%	100%	100%	100%	66%	51%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	50%	31%	0%	0%	0%	100%	100%	100%	NP	48%	56%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	67%	23%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	100%	43%	38%

Grafico 4.1 - INDICATORI DI QUALITÀ - Confronto anni 2023-2024



5. RELAZIONI AZIENDALI

Azienda Usl Toscana Centro

L'URP: tra percorso di tutela e gestione delle richieste urgenti

L'Azienda USL Toscana centro, nel 2024, ha totalizzato 5.958 reclami, su 29.688 casi che hanno trovato un'immediata soluzione.

Procedendo nell'analisi per tipologia, osserviamo che la tipologia con il numero più alto di reclami è quella relativa al "percorso amministrativo/accessibilità", dove i reclami sono stati 4.107. A seguire, in ordine decrescente, troviamo la tipologia relativa agli "aspetti procedurali del percorso clinico" con 964 reclami, quella inherente la "documentazione sanitaria" con un numero pari a 337, la tipologia relativa alla "cura della relazione con il paziente/cittadino", con 304 reclami, la tipologia che raccoglie i reclami per "dispositivi, attrezzature, ausili, protesi" con un numero pari a 105, le "risorse strutturali/gestione (raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura) con 65 reclami, la tipologia "informazione" con 33, gli "aspetti legati alla terapia farmacologica e complementare" con 31 reclami ed infine la tipologia relativa a gli "aspetti di umanizzazione del percorso clinico" con un numero pari a 12.

Rispetto al triennio precedente (nel 2021 abbiamo avuto 4.313 reclami, nel 2022, 3.382, e nel 2023, 3.237), dove il trend era caratterizzato da una diminuzione del numero totale dei reclami, il 2025 vede un incremento dei reclami del 56% rispetto alla media del triennio precedente.

Come sopra anticipato, il maggior numero dei reclami è attribuibile alla tipologia "percorso amministrativo/accessibilità", ed in particolare su 4.107 reclami, 3.386, esaminando la sottotipologia, si riferiscono alla "prenotazione di visite specialistiche e prestazioni diagnostiche". Ciò significa che il 57% dei reclami è relativo ai tempi di attesa.

L'attività dell'URP aziendale è stata incentrata, nel 2024, nella gestione della presa in carico dei cittadini che, inseriti in prelista da parte del CUP in caso di indisponibilità della prestazione, nei tempi indicati dalla richiesta medica, non sono stati ricontattati entro i termini previsti. In tale circostanza i cittadini si sono rivolti all'URP direttamente o tramite il numero telefonico messo a disposizione degli utenti dalla Regione: 116117.

Rispetto alla distribuzione dei reclami tra le province che sono ricomprese nell'azienda USL Toscana centro, si nota un numero più elevato di reclami relativi a disservizi verificatisi in ambito empolese, pari a 2.583. A seguire, in ordine decrescente, troviamo l'ambito fiorentino con 1.798 reclami, l'ambito pratese con 931, ed infine quello pistoiese con 646.

Anche in un'analisi per ambito territoriale, osserviamo che per la zona empolese l'87% dei reclami si riferisce ai tempi di attesa, nell'ambito fiorentino la stessa tipologia costituisce il 56%, in zona pistoiese sul totale dei reclami, quelli relativi ai tempi di attesa sono il 47% e in ambito pratese il 59%. Oltre alla gestione dei reclami relativi ai tempi di attesa, una parte rilevante dell'attività dell'URP è stata costituita dalla presa in carico delle richieste mediche con priorità "U", ovvero richieste che l'azienda è tenuta a soddisfare, fornendo un appuntamento al paziente, entro 72 ore.

Infatti la nostra Direzione ha ritenuto opportuno, al fine di fornire una risposta certa ed immediata al cittadino, evitando accessi inappropriati al pronto soccorso, nel caso in cui il CUP non sia in grado di garantire al paziente un appuntamento entro le 72 ore, attivare un percorso dedicato. Infatti in tali circostanze, l'operatore del CUP, invia la richiesta medica urgente all'URP. L'URP individua, in base alla branca specialistica e all'ambito di residenza del cittadino, la struttura aziendale competente ed inoltra al direttore della struttura stessa la richiesta medica. Viene quindi riservato dal direttore della struttura un appuntamento, immediatamente comunicato al paziente.

Tale procedura garantisce una presa in carico efficace ed immediata per il cittadino, ma fornisce anche un valore aggiunto: permette un monitoraggio costante delle richieste urgenti, rilevando criticità nell'offerta e appropriatezza nelle prescrizioni da parte dei medici di medicina generale e/o degli specialisti. Da giugno a dicembre del 2024, le richieste con priorità "U" gestite dall'URP sono state 1.176, tra queste 380 hanno interessato il dipartimento Diagnostica per immagine, 359 quello delle Specialistiche chirurgiche e 208 quello della Medicina multidimensionale di cui il 12% è risultato inappropriato.

Azienda Usl Toscana Nord Ovest

Governo delle relazioni con il pubblico, partecipazione e accoglienza

Il 2024 si è contraddistinto per tutta una serie di attività prevalentemente rivolte all'esterno, come da pianificazione dell'anno precedente. I cambiamenti nella relazione con gli utenti hanno rappresentato anche per il 2024 una sfida che ha segnato l'inizio di un parallelo cambiamento da parte del servizio che nella situazione di crisi per carenza di personale nondimeno sta cercando di crescere ed evolversi, anche ridisegnando nuove modalità di rapporti e di strumenti, di cui la transizione al digitale e la formazione rappresentano i fondamenti.

Ogni anno, l'Urp lavora al Sistema Carta dei servizi, compilando anche l'Osservatorio dati regionale e anche per il 2024 è stata trasmessa copia del questionario riguardante l'Azienda USL Toscana Nord Ovest. L'Osservatorio Carta dei Servizi 2024 verrà pubblicato per il 2025 con i dati forniti dall'URP.

L'URP prende in carico la risoluzione delle segnalazioni contenenti tematiche trasversali in materia di servizi digitali al cittadino e, nello specifico, il Sistema Zerocode, per tutta l'ASL TNO.

Partecipa inoltre, insieme agli Amministratori di Sistema (AdS), responsabili dei vari ambiti, alla relativa Cabina di Regia, ora rinominata SAL (Servizi al cittadino), per adottare soluzioni organizzative trasversali, che garantiscano a tutti gli utenti certezza di prenotazione e uniformità di cura su tutto il territorio aziendale. L'URP ha evaso 43 segnalazioni nel 2023 e 83 segnalazioni nel 2024.

Promozione della Relazione centrata sulla persona

Nel 2024, alle consuete attività, si è aggiunta la promozione della relazione tra sanitario e paziente, che ha visto l'UOC coinvolta nella realizzazione dei corsi di formazione di base, che utilizzano il Kalamazoo Consensus Statement, e nella pianificazione, per l'anno 2025, dei corsi di formazione destinati ai docenti junior sulla comunicazione. La formazione ispirata al Kalamazoo Consensus Statement prevede un corso centrato sulla comunicazione orientata alla persona, che è stato erogato, nel corso del 2024, a medici, infermieri, tecnici sanitari di radiologia medica, fisioterapisti e ostetriche.

È stato progettato un corso destinato alla formazione di dieci nuovi docenti junior, da inserire nel pool dei formatori coinvolti sia nel corso di base sia negli altri percorsi formativi ed è stato formalizzato nel PAF 2025.

L'UOC ha inoltre contribuito alla formazione di livello avanzato realizzata dall'UOC Sicurezza del Paziente.

Partecipazione

Per quanto relativo alla partecipazione, il Comitato aziendale si è insediato il 16 febbraio a seguito del rinnovo per scadenza dei cinque anni dei comitati partecipativi, riconfermando il proprio coordinatore ed eleggendo il vice-coordinatore. Il comitato aziendale ha organizzato cinque sedute nell'anno. Le tematiche principali trattate con i professionisti aziendali sono state relative al governo liste di attesa, la transizione del digitale, le disabilità, l'attivazione per una cognizione delle azioni dei comitati zonali. Oltre ai cinque incontri dobbiamo sottolineare i due incontri del comitato aziendale con la presenza dei comitati zonali, tenuti entrambi in novembre (4 e 28/11) in cui sono stati presentati il numero unico 116117 ed il progetto PASS. Componenti del sistema partecipativo sono stati coinvolti in eventi aziendali: il progetto Promis, l'iniziativa Coltivare il rispetto e la Giornata dedicata all'Igiene delle mani.

Oltre a ciò si ricorda la presenza di componenti nel Comitato Etico, nella CMC, nel Consiglio dei Cittadini ed in Tavoli regionali OTGC (vd. Odontoiatria). Nel 2024 si sono tenute tre agorà della salute (Comitato SdS Valdera Alta Val di Cecina, Comitato Zona di Lucca e Comitato Zona Livornese). In tutte le zone i comitati sono stati coinvolti nei processi di programmazione sanitaria e sociosanitaria attraverso l'illustrazione e il monitoraggio dei POA. Infine, in relazione alla riforma delle cure territoriali prevista dal DM 77/022 e dalla DGRT 1508 2022, è stato elaborato un piano formativo per la promozione della partecipazione dei cittadini e dei comitati di partecipazione nelle case di comunità.

Tutela

A fronte di un aumento nei reclami (405, + 14.1% rispetto all'anno precedente) continua anche nel 2024 la tendenza sempre più potente da parte dei cittadini alla richiesta di risoluzione immediata

di problematiche hic et nunc. Aumenta perciò in maniera esponenziale il volume delle prese in carico che sono stimate in 7800, con un aumento del 52.2%. Questo dato è al netto delle prese in carico affrontate nel servizio telefonico del numero unico. Le istanze con netta flessione sono relative alle segnalazioni (che passano da 1540 a 727 nell'ultimo anno), fenomeno che potrebbe derivare principalmente dal cambiamento nelle dinamiche dell'utenza nel suo rapporto con il sistema sociosanitario, come presumibile reazione alle difficoltà di accesso a prestazioni e servizi.

Durante l'anno 2024 l'URP ha revisionato e pubblicato la procedura aziendale AZ 14 Sistema di Tutela – Gestione reclami, segnalazioni ed elogi e la procedura aziendale AZ 039 Azioni di miglioramento conseguenti ai reclami e segnalazioni. La procedura è stata presentata agli operatori per omogeneizzare i comportamenti anche relativamente all'inserimento dei dati nel sistema Project. Nel 2024 si è raggiunta l'omogeneità per tutti le zone nell'inserimento dei dati nel sistema.

Il Numero Unico Urp

Durante l'anno 2024, il terzo anno dall'avvio del numero unico Urp, le chiamate sono state 22.255 e gli operatori Urp hanno risposto a 15.602 utenti (con un aumento del 6.5% delle chiamate gestite rispetto all'anno precedente, per un tempo medio a chiamata di oltre 9 minuti).

Sempre sul versante della tutela, nel 2024 la Commissione Mista Conciliativa ha proseguito nella sua attività organizzando 7 sedute tutte gestite in modalità videoconferenza. La CMC ha trattato nell'anno 11 casi. Le problematiche maggiormente affrontate sono state quelle relative alla continuità assistenziale, alla diagnostica di laboratorio, in specie nella comunicazione con gli utenti, ai tempi di attesa. Le azioni promosse dalla CMC, attraverso l'audizione di utenti, professionisti coinvolti nei reclami e relativi responsabili, sono state quelle del monitoraggio del fenomeno della ricusazione di utenti da parte dei MMG, l'approvazione del regolamento CMC, la proposizione di corsi di formazione su competenze comunicative e cura della relazione anche verso i medici di continuità assistenziale, la proposizione di un focus su sepsi e antibioticoresistenza e quella per una campagna di comunicazione sul sistema delle cure territoriali.

Azienda Usl Toscana Sud Est

L'Ufficio Relazioni con Pubblico (URP) dell'Azienda USL Toscana Sud Est è articolato nelle tre aree provinciali di Arezzo, Grosseto e Siena ed è inserito nell'ambito della UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione, struttura organizzativa dell'Area Dipartimentale Comunicazione che a sua volta afferisce allo Staff della Direzione Aziendale. Tale struttura presidia varie attività rivolte agli utenti esterni, come di seguito indicate in sintesi, che rappresentano le funzioni tipiche dell'URP o ne costituiscono integrazione e completamento:

- ascolto, informazione e orientamento degli utenti,
- attività di tutela mediante trattazione dei reclami e gestione di "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 2024 si è ulteriormente consolidato l'assetto organizzativo aziendale, con l'attivazione dell'Area della Comunicazione che comprende tutte le strutture che si occupano di comunicazione interna ed esterna, assicurando in maniera integrata e coordinata le fondamentali funzioni previste dalla legge 150/2000. Nel 2024 è proseguita l'attività di armonizzazione dei percorsi di tutela del cittadino nelle diverse realtà provinciali, anche attraverso incontri periodici con i Direttori di Presidio Ospedaliero e di Zona Distretto. Il numero verde aziendale, unico per tutte le tre aree provinciali, si è confermato come prioritario strumento di contatto telefonico per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. Il sito web istituzionale, quale essenziale canale di informazione per il cittadino, è stato oggetto di continui interventi di revisione e aggiornamento, anche in vista dell'attivazione di un nuovo sito completamente rinnovato. È stato inoltre consolidato il sistema di partecipazione aziendale, mediante coinvolgimento del Comitato di Partecipazione Aziendale in varie iniziative e nei principali percorsi di programmazione, sia in ambito

aziendale che di area vasta.

Allo stato attuale l'URP rappresenta un fondamentale punto di "snodo" e raccordo tra i cittadini e le varie strutture aziendali, poiché prende in carico e risolve le problematiche segnalate dagli utenti spesso in modo rapido ed informale senza accettuare gli aspetti di tipo formale o procedurale. L'URP si pone infatti in un'ottica di servizio verso il cittadino e di ricerca di soluzione dei problemi, con modalità flessibili e di costante adattamento ai mutamenti del contesto interno ed esterno.

Nella quotidiana attività gli operatori dell'URP cercano di utilizzare in modo integrato i diversi strumenti e canali a disposizione, a partire 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 utenti. Viene inoltre posta particolare attenzione alle 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

Si riportano di seguito i dati numerici relativi ai contatti con gli 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 tipica del reclamo ma che prevedono comunque un intervento attivo dell'URP. La gestione dei reclami non è quindi esaustiva dell'attività dell'Ufficio, che garantisce spesso soluzioni 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 2022	Anno 2023	Anno 2024
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	6.653	7.584	9.423
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	2.853	2.205	1.790
N. Reclami pervenuti	383	466	393
Totale	9.889	10.255	11.606
% reclami su totale manifestazioni	3,87%	4,54%	3,39%

I dati del 2024 sono in linea con quelli degli anni immediatamente precedenti, anche se si evidenzia un trend in aumento per numero di contatti. Le tipologie di contatti confermano, inoltre, il carattere composito ed articolato dell'attività dell'URP, che ormai da tempo tratta 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 una piccola percentuale (3,39%) sul totale delle manifestazioni degli utenti.

b) Le macrocategorie dei reclami

Nella tabella sottostante sono riportati i dati relativi ai reclami secondo la tassonomia regionale, approvata con deliberazione GRT n. 184/2020, che viene applicata dall'anno 2022 anche mediante utilizzo da parte degli Uffici dell'apposito software per la gestione dei reclami URP.

Nella tabella sottostante sono riportati i dati relativi ai reclami secondo la tassonomia regionale, approvata con deliberazione GRT n. 184/2020, che viene applicata dall'anno 2022 anche mediante utilizzo da parte degli Uffici dell'apposito software per la gestione dei reclami URP.

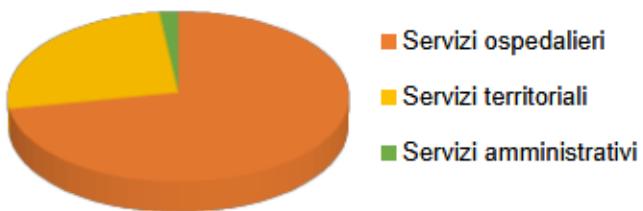
Tassonomia delibera GRT 184/2020

Tipologie reclami	Principali sottotipologie e criticità	Anno 2024	% totale
Percorso amministrativo e accessibilità	Prenotazione ed erogazione prestazioni e servizi	132	33,59%
Informazioni	Informazione diretta, telefonica o scritta	16	4,07%
Documentazione sanitaria	Ritardi, errori o inadeguatezze nella documentazione	18	4,58%
Aspetti procedurali del percorso clinico	Criticità nell'accesso, nella presa in carico o nel percorso clinico	77	19,59%
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	Supporto, presenza familiari e accesso ai reparti	3	0,76%
Cura della relazione con paziente/cittadino	Percezione della relazione con l'operatore	104	26,46%
Terapia farmacologica e complementare	Prescrizione ed erogazione di farmaci e parafarmaci	1	0,25%
Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	Indisponibilità, mancata erogazione o ritardo	13	3,31%
Risorse strutturali, gestione strutture	Dislocazione territoriale, spazi, arredi e pulizia	29	7,38%
Totale AUSL		393	100%

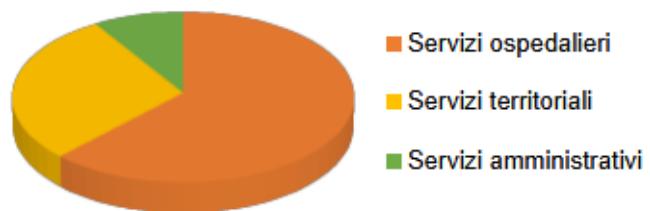
Anche nel 2024 - in linea con l'andamento degli scorsi anni e secondo una tendenza abbastanza prevedibile - le tipologie più frequenti di reclami trattati riguardano le problematiche di prenotazione e accesso ai servizi, comprese nella generica tipologia "percorso amministrativo/accessibilità", le criticità relazionali registrate alla voce "cura della relazione con paziente/cittadino", nonché gli "aspetti procedurali del percorso clinico" che comprende anche la dimensione tecnico-professionale delle prestazioni. Si conferma inoltre, secondo una tendenza ormai consolidata, la prevalenza delle lamentele che riguardano i servizi ospedalieri rispetto a quelle sui servizi territoriali o tecnico-amministrativi.

Qui di seguito i grafici riportano i dati 2024 suddivisi per area provinciale.

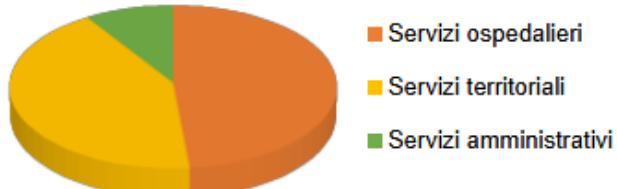
Reclami per setting Arezzo



Reclami per setting Grosseto



Reclami per setting Siena



L'analisi dei reclami ricevuti dall'URP rappresenta comunque un utile strumento conoscitivo, per rilevare la presenza di criticità nei percorsi assistenziali, inadeguatezze organizzative o procedurali, carenze di tipo informativo e comunicativo. L'esame dei dati complessivi può inoltre consentire la promozione di ulteriori azioni di miglioramento, oltre a quelle già messe in atto dalle strutture aziendali destinatarie dei singoli reclami. Da segnalare a questo proposito, a titolo esemplificativo: gli incontri chiarificatori con i cittadini, gli audit interni tra professionisti, le modifiche organizzative per migliorare l'erogazione delle prestazioni, l'aggiornamento costante del sito web come essenziale canale informativo.

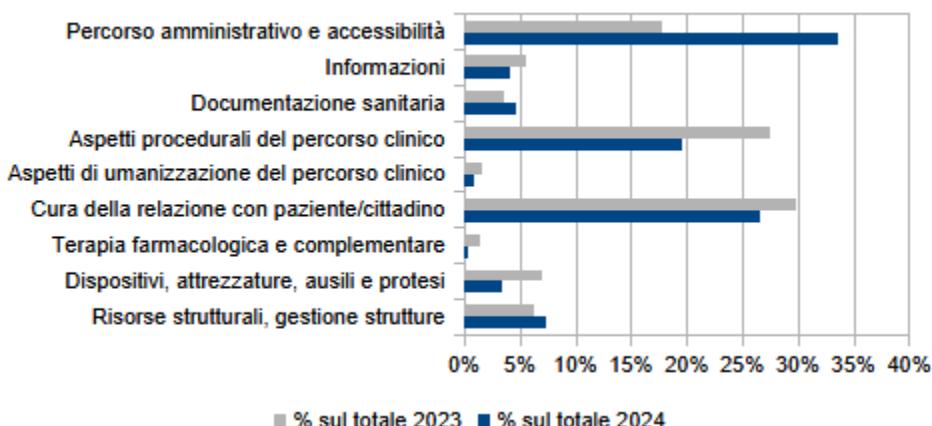
Confronto anni 2023 - 2024

Tipologie reclami	Anno 2023	% totale 2023	Anno 2024	% totale 2023
Percorso amministrativo e accessibilità	83	17,81%	132	33,59%
Informazioni	26	5,58%	16	4,07%
Documentazione sanitaria	16	3,43%	18	4,58%
Aspetti procedurali del percorso clinico	128	27,47%	77	19,59%
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	7	1,50%	3	0,76%
Cura della relazione con paziente/cittadino	139	29,83%	104	26,46%
Terapia farmacologica e complementare	6	1,29%	1	0,25%
Dispositivi, attrezzi, ausili e protesi	32	6,87%	13	3,31%
Risorse strutturali, gestione strutture	29	6,22%	29	7,38%
Totale AUSL	466	100%	393	100%

Il confronto con il precedente anno 2023 evidenzia una riduzione del numero di reclami (393 a fronte dei 466 nel 2023), spiegabile in parte con una maggiore capacità di risposta da parte dell'URP su problematiche ricorrenti che non si traducono in reclami formali. Risultano comunque confermate le tendenze riguardo alle diverse tipologie: le lamenti più frequenti riguardano le dinamiche relazionali, gli aspetti procedurali del percorso clinico (comprensivo della dimensione tecnico-professionale) nonché le problematiche di prenotazione e accesso alle prestazioni comprese nella voce "percorso amministrativo e accessibilità".

Il grafico sottostante riporta le varie tipologie di reclami, in percentuale sul totale, messe a confronto nei due anni considerati. Nel 2024 si rileva un significativo aumento dei reclami relativi al percorso amministrativo, che riguardano soprattutto le problematiche sull'accesso, i tempi e la fruibilità delle prestazioni. Va sottolineato, tra l'altro, che le numerose sollecitazioni su accessibilità e tempi di attesa spesso non sono classificate come reclami, ma vengono conteggiate nell'ambito delle "prese in carico" quando comportano un intervento rapido e risolutivo da parte dei servizi competenti.

Confronto anni 2023 - 2024



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

Come previsto dal Regolamento di Tutela, l'utente, qualora non si ritenga soddisfatto della risposta fornita dall'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 Commissione Mista Conciliativa, ricostituita alla fine del 2023, nel corso del 2024 ha trattato alcuni casi piuttosto complessi, esprimendo il proprio parere in modo approfondito e ponderato anche a seguito di coinvolgimento dell'utente interessato o dei professionisti intervenuti sul caso. Più limitati sono stati i contatti con l'Ufficio del Difensore Civico Regionale, non essendo state presentate nuove richieste di riesame relative a reclami di tipo tecnico-professionale.

Gli strumenti dell'URP

Il sito web aziendale

Nel corso del 2024 l'attività di aggiornamento del sito istituzionale è stata effettuata in maniera continuativa e costante, per adeguare le numerose informazioni sui servizi aziendali con rapidità ed in tempo reale secondo le esigenze emergenti, con la finalità di fornire informazioni sempre attuali sulle problematiche di maggiore interesse per gli utenti. È stato inoltre effettuato un intervento più generale di revisione finalizzato ad un completo rinnovamento del sito, sia in termini tecnologici che grafici, in raccordo con i colleghi delle altre Aziende USL Toscane e con la struttura regionale di riferimento. Da segnalare che nel gennaio 2024 l'AgID (Agenzia per l'Italia Digitale) ha pubblicato il modello di sito istituzionale per le aziende sanitarie italiane; il rinnovo del sito ha quindi consentito di adeguarsi al nuovo modello ministeriale. Questa attività di adeguamento, piuttosto impegnativa, è stata completata nel corso dell'anno 2024 in vista della migrazione in altra piattaforma e dell'attivazione del nuovo sito per renderlo accessibile ai cittadini. 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 materia costituisce un importante strumento di partecipazione e controllo del cittadino, mettendo a disposizione molteplici dati, documenti e informazioni sull'attività e sui servizi aziendali. A questo si aggiunge anche la possibilità per il cittadino di esercitare il diritto di accesso, sia nella forma dell'accesso documentale sia nella forma dell'accesso civico, che rende ancora più concreta la possibilità di verificare la gestione dei servizi aziendali.

La Carta dei Servizi

Dopo il superamento dell'emergenza Covid-19 e la piena ripresa delle attività assistenziali, nel 2022 è stata effettuata una revisione della Carta dei Servizi aziendale, con ridefinizione di impegni, obiettivi ed indicatori, mantenendo comunque lo schema generale previsto dalle deliberazioni regionali; questa versione è stata confermata anche per i successivi anni 2023 e 2024. Va comunque sottolineato che la divulgazione delle informazioni sui servizi e sulle loro modalità di fruizione, negli anni più recenti, avviene principalmente attraverso le pagine del sito web che sono continuamente aggiornate ed adattate alle esigenze emergenti. Riguardo alla qualità dei servizi, vanno inoltre ricordate anche le indagini di soddisfazione degli utenti che costituiscono utili ed efficaci strumenti di valutazione partecipativa. Oltre alle indagini di carattere generale sulla qualità dei servizi (es. indagine PREMS promossa dalla Regione), si possono segnalare specifiche iniziative realizzate dall'URP in collaborazione con altre strutture per valutare il grado di soddisfazione degli utenti, mediante questionari online accessibili dal sito aziendale (es. questionario sulla funzionalità dei punti prelievo).

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 su attività e prestazioni erogate dall'Azienda Usl Toscana Sud Est in tutto il suo territorio. Il servizio, che prevede l'impegno di due operatori in presenza, fornisce orientamento ed informazioni sui vari ambiti di attività ed è operativo tutti i giorni della settimana, con orario ordinario dalle ore 8.00 alle 18.00. Il servizio opera in stretto raccordo con l'URP ed utilizza come essenziale supporto il sito web aziendale, effettuando una costante verifica sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni presenti sul sito stesso.

Il servizio costituisce anche un primo accesso telefonico agli URP dei tre ambiti provinciali: le chiamate esterne confluiscono sul numero verde aziendale, il quale può fornire all'utente informazioni dirette e risolutive oppure inoltrare la chiamata all'Ufficio provinciale di riferimento.

Si riporta di seguito il dato di sintesi dell'attività 2024:

Totale 2024	Media settimanale
29.490	567

L'URP e il sistema di partecipazione

I Comitati di Partecipazione, con esperienza ormai consolidata, nel 2024 hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti territoriali dopo la loro ricostituzione, per un ulteriore quinquennio, formalizzata negli ultimi mesi del 2023. L'attività svolta dai Comitati, in collaborazione con i Direttori di Zona Distretto o Società della Salute, si è rivelata piuttosto interessante ed articolata, con varie iniziative e progettualità promosse in ambito territoriale in raccordo tra servizi distrettuali ed associazioni dei cittadini.

Si è inoltre rafforzato il rapporto con la Direzione dell'Azienda, sia mediante coinvolgimento del Comitato Aziendale su tematiche di particolare rilevanza strategica soprattutto in materia di programmazione (es. programmazione pluriennale di area vasta, utilizzo fondi PNRR, Piano Integrato di attività e organizzazione, Piano del rischio clinico), sia attraverso la condivisione di specifici progetti relativi a percorsi innovativi o alla promozione delle qualità delle cure.

L'URP fornisce il proprio contributo al funzionamento del sistema di partecipazione, attraverso il supporto alle varie attività e l'aggiornamento della composizione dei comitati, e mediante collaborazione con la Direzione per l'organizzazione degli eventi che coinvolgono i Comitati di Partecipazione.

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

L'attività di Pubblica Tutela, nel corso del 2024, ha constatato una cresciuta consapevolezza dell'utenza sul piano del diritto al rispetto della tempistica della prestazione, così come dichiarata nel sistema di presa in carico registrata con l'applicativo Pleiade. In AOUP si sono registrate nello scorso esercizio 1912 segnalazioni, a fronte delle 1829 del 2023 di cui nell'entità di 1350, anziché 1263 del 2023, sono state gestite come prese in carico con appuntamento.

Ferma restando la tassonomia della Regione Toscana sancita con DGRT n.184/2020, si osserva un cambiamento della natura delle istanze prevalentemente centrate, soprattutto a livello di segnalazioni, sull'accessibilità alla prenotazione ed al conseguente tempo d' attesa : in sintesi, l' utente/paziente, nel percorso del follow-up e/o in quello chirurgico esige coerenza interna dell'AOUP e mira ad avere risposte che lo facciano sentire gestito e seguito.

A livello di reclami si registra un aumento nel 2024 nel numero di 54, rispetto ai 48 del 2023.

La loro declinazione, in via speculare rispetto alle segnalazioni, investe in misura maggiore gli "aspetti procedurali del percorso clinico "che, rispetto al 2023, si mantengono stabili nel numero di 18. Di questi 8 sono ascrivibili all' attesa della presa in carico di tipologie di pazienti più complessi che richiedono un confronto multidisciplinare, 4 addebitabili all'attesa del farmaco prima di iniziare le terapie, 2 all' attesa per accesso a terapie specialistiche, mentre 4 a profili professionali che non hanno riscontrato linearità, più per fattori esogeni che endogeni.

A scalare, la seconda casistica riguarda il percorso amministrativo che registra 15 reclami, anziché 10 del 2023, di cui 8 per difficoltà nella prenotazione nei tempi richiesti dagli stessi specialisti per visita ambulatoriale, 3 per tempi d' attesa di esame di laboratorio, 2 per accessibilità e tempi d' per terapie specialistiche, 1 per tempi d' attesa dei referti ematici, 1 per rivisitazione di codifica ai fini di revisione del pagamento del ticket.

A seguire, la classe dei reclami relativi alla "cura della relazione con il paziente" che vede un ammontare totale di 14 reclami (nel 2023 solo 9) di cui 8 per atteggiamento poco accogliente del personale del front-office, 4 per incomprensioni con il personale medico ed infermieristico, 2 per limitatezza del colloquio tra specialisti e familiari del paziente.

La categoria dei reclami legati alle "risorse strutturali/gestione (raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura ", ne annota nel 2024 il numero complessivo di 4 (nel 2023 1 solo) di cui 2 legati alla qualità del cibo e 2 ai disagi del microclima.

Rispetto al 2023 rimane uguale il numero complessivo dei reclami ascrivibili alla " documentazione sanitaria" pari a 2 di cui 1 per mancata emissione d' impegnativa di 2° accesso ed 1 per necessità di

ripetere un esame per insufficienza di materiale prelevato.

Nel 2024 è invece presente solo 1 reclamo "per aspetti informativi", di tipo contingente perché legato al guasto di un display di chiamata.

Nel corso del 2024 è inoltre pervenuto all'URP un considerevole numero di elogi/ringraziamenti pari a 32 (nel 2023 invece 23) riferiti, in particolare, ad aspetti tecnico professionali che hanno raggiunto elevate performances ,scongiurando così presunti rischi clinici incombenti..

La reportistica di monitoraggio dei reclami e delle correlate azioni di miglioramento è stata sottoposta, come di consueto alla Direzione aziendale, al RPCT, all' UO Qualità ed Accreditamento oltre che distribuita alle strutture organizzative coinvolte come data utile ai fini del Riesame della Direzione. È stata inoltre relazionata al Comitato di partecipazione AOUP.

L'attività di "Partecipazione" nel corso dell'anno 2024 è stata fervida e ricca di contributi da parte delle Associazioni, con le quali sono stati calendarizzati 10 incontri del Comitato Aziendale in plenaria (02/02, 28/02, 28/03, 19/04, 27/05, 25/06, 25/09, 24/10, 22/11, 16/12) sulle tematiche: gestione liste d' attesa ambulatoriali, gestione liste d' attesa chirurgiche, andamento dei lavori di edificazione del Nuovo S. Chiara a Cisanello, crowdfunding, presentazione buone pratiche, attività dell'Ufficio Rilascio Documentazione Sanitaria, presentazione della DGRT n°1168 del 21/10/2024 relativa al Nomenclatore regionale delle prestazioni specialistiche ambulatoriali, trasparenza ed anticorruzione , percorso PASS ecc...). Da rilevare una intensa attività anche del gruppo tematico sull'accessibilità fisica al presidio ospedaliero, che ha collaborato alla realizzazione del piano di eliminazione delle barriere architettoniche (PEBA), interfacciandosi con i professionisti incaricati della redazione, dopo un incontro in plenaria con il Comitato, in sei incontri anche con sopralluoghi in presenza.

Mantenuto il costante rapporto con URP, per ogni necessità o argomentazione esternata dalle singole associazioni o dai gruppi tematici .

Nel corso del 2024, la comunicazione interna ed esterna dell'Azienda ha evidenziato un deciso consolidamento delle attività in presenza, tornando pienamente ai livelli operativi tipici del periodo pre-pandemico. Questo ritorno alla normalità ha consentito una rimodulazione delle iniziative comunicative, orientate in modo sempre più marcato verso un approccio dialogico, inclusivo e partecipativo, sia nei confronti dei cittadini/utenti che del personale aziendale.

Il mix integrato di canali e strumenti comunicativi, opportunamente calibrato, ha assicurato un'efficace presa in carico dell'utenza, rafforzando la capacità dell'Azienda di ascolto, risposta e condivisione tempestiva delle informazioni.

È stato avviato un significativo potenziamento della comunicazione digitale, sia attraverso il sito istituzionale sia mediante i canali social. Tale sviluppo ha accompagnato e sostenuto l'evoluzione strutturale e funzionale del nuovo ospedale, contribuendo ad una comunicazione più accessibile, trasparente e coerente con la trasformazione organizzativa in atto. Sono state rilanciate le campagne regionali finalizzate a promuovere i comportamenti corretti e stili di vita sani, fondamentali per la tutela e il mantenimento della salute.

Nel quadro del consolidato modello distribuito di pubblicazione, sono stati effettuati aggiornamenti puntuali e sistematici dei contenuti online, allineati con gli obiettivi strategici aziendali

Le attività formative e di aggiornamento si sono svolte prevalentemente in presenza, favorendo un confronto diretto e un maggiore coinvolgimento dei partecipanti. Tra le iniziative promosse nel corso dell'anno, si segnalano, come da Delibera AOUP n. 59/2024:

- "Bad News and Crisis Communication" – Strategie e metodologie per una comunicazione efficace con i cittadini in situazioni critiche o delicate;
- "Sito WEB e RCI: Nuova Internet e INTRANET Joomla!" – Percorso formativo con focus sull'impiego dell'Intelligenza Artificiale per il supporto alla produzione e gestione dei contenuti.

A partire dal 2024, sono stati inoltre introdotti nuovi percorsi divulgativi dedicati all'applicazione dell'Intelligenza Artificiale nei contenuti digitali, con particolare riferimento alla gestione di siti web e profili social aziendali, in una prospettiva di innovazione e miglioramento continuo.

Infine, sono stati garantiti con regolarità i flussi informativi verso l'Osservatorio della Carta dei Servizi della Regione Toscana ed assicurata la diffusione delle campagne istituzionali regionali.

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

Tutela

I reclami presentati dai cittadini nell'anno 2024 mostrano complessivamente una diminuzione del 10,4% rispetto all'anno precedente (515 nel 2023 vs 461 nel 2024). L'andamento dei singoli aspetti presi in esame è evidenziato nella tabella seguente dalla quale emerge una sensibile riduzione dei reclami relativi al Percorso amministrativo e alle Informazioni; si rileva invece un deciso aumento di quelli relativi alla Documentazione sanitaria, agli Aspetti procedurali del percorso clinico, agli Aspetti di umanizzazione del percorso clinico e alle Risorse strutturali, gestione strutture; invariata infine la situazione per i reclami relativi alla Cura della relazione con paziente/cittadino.

Tipologie	Principali sottopatologie	2022	2023	2024
Percorso amministrativo	Prenotazione ed erogazione prestazioni, ticket	175	383	270
Informazioni	Informazione vis à vis, telefonica, scritta	23	24	14
Documentazione sanitaria	Cartella clinica, referto, piano terapeutico	18	5	28
Aspetti procedurali del percorso clinico	Accesso al percorso clinico e presa in carico	84	38	59
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	Rispetto specificità individuali, della sofferenza, agevolazione presenza familiari o altri soggetti	7	2	5
Cura della relazione con paziente/cittadino	Relazione con l'operatore	32	40	40
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	23	45
TOTALE		357	515	461

Le prese in carico, casi gestiti e risolti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il pubblico che non sono stati formalizzati in reclamo, nell'annualità 2024 hanno avuto una riduzione del 13,8% (1.147 nel 2023 vs 988 nel 2024).

	2022	2023	2024
Prese in carico	985	1147	988

Le richieste dei cittadini per il riesame dei reclami da parte della Commissione Mista Conciliativa sono caratterizzate da un costante aumento a partire dal 2022 con un incremento dell'8,3% nel 2024 rispetto all'anno 2023.

	2022	2023	2024
Casi trattati dalla CMC	11	12	13

Continua il trend di aumento degli encomi e per l'anno 2024 l'incremento è del 41% rispetto all'anno precedente; il gradimento dei cittadini si manifesta nei confronti dell'organizzazione aziendale, l'elevata professionalità e la sensibilità e gentilezza degli operatori.

La pagina web dedicata agli encomi continua ad essere alimentata con quelli maggiormente significativi.

	2022	2023	2024
Encomi	58	100	141

Informazione e accessibilità

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza, che accoglie, informa e supporta i cittadini nei loro bisogni, ha due postazioni all'interno dell'ospedale, una all'ingresso principale e l'altra nella sala di attesa del Pronto soccorso. Dal raffronto con la precedente annualità è emersa una riduzione del 13,9% dei contatti per il Servizio Accoglienza Centrale e un incremento del 102,2% per l'Accoglienza del Pronto Soccorso.

	2022	2023	2024
Servizio Accoglienza Centrale	56.296	78.385	67.473
Servizio Accoglienza Pronto Soccorso	17.507	29.576	59.823

Per facilitare l'accesso delle persone all'ospedale, è sempre attivo il sistema LETISmart che favorisce l'accessibilità visiva degli utenti ciechi e ipovedenti che possono orientarsi in autonomia e sicurezza all'interno del presidio ospedaliero.

Per coloro che hanno difficoltà motorie è stato potenziato, coprendo anche le ore pomeridiane, il servizio di carrozzine elettriche con operatore dedicato, che consente di accompagnare in carrozzina all'interno dell'ospedale le persone con problemi di deambulazione.

Sito web aziendale

È proseguita l'attività di aggiornamento e nuove implementazioni del sito web aziendale per garantire trasparenza, condivisione e partecipazione verso l'utenza, nonché il diritto di essere informati. In particolare è stato attivato un Avatar, "Ofelia", con le sembianze di Miss Italia 2024, Ofelia Passaponti, che ha prestato gratuitamente la sua voce e il suo volto per il progetto. L'Avatar svolge la funzione di assistente virtuale per rispondere alle richieste degli utenti e, quindi, fornire informazioni sui servizi dell'ospedale Santa Maria alle Scotte: contatti e ubicazione dei dipartimenti e dei reparti, procedure e modalità di effettuazioni di prestazioni e ritiro referti, informazioni di carattere generale dell'azienda. Il processo di comunicazione creato prevede la risposta diretta oppure la navigazione automatica delle pagine del sito web www.ao-siena.toscana.it in modo che l'utente possa approfondire determinate informazioni. Non sono previsti pareri di tipo medico o consigli di tale tipologia e non vengono raccolti dati personali degli utenti che interagiscono con gli avatar. Sono stati inoltre sviluppati dei web server che permettono di fornire dati in tempo reale, in contemporanea quindi alla richiesta effettuata dall'utente. Le richieste che prevedono questo tipo di servizio fanno riferimento ai seguenti ambiti: numero di pazienti presenti al pronto soccorso; news dell'azienda; pubblicazioni di articoli sulle attività di ricerca; disponibilità dei posti auto nei parcheggi in prossimità dell'ospedale. L'Avatar Ofelia è poi supportato da tre altri avatar, Camilla e Guido, due infermieri dell'Aou Senese e il robot AOUSIA. È inoltre proseguito il lavoro di knowledge management con il costante aggiornamento di sezioni particolarmente utili per l'utenza:

- l'Azienda in Cifre, che include dati storici relativi al 2021, 2022, 2023 e 2024;
- gli Atti di Governo Aziendale, con i principali documenti e atti ufficiali che illustrano progettualità e obiettivi aziendali;
- la sezione Accoglienza che è di supporto ai cittadini negli ambiti dell'accoglienza sanitaria, relazionale e riferita all'ospitalità con approfondimenti specifici sulle case accoglienza attive in collaborazione con alcune associazioni di volontariato;
- la sezione dedicata all'Indagine sulla soddisfazione dei pazienti ricoverati nell'ottica di garantire una maggiore accountability nei confronti degli utenti e degli stakeholder.

In termini di interoperabilità, nella pagina del Pronto Soccorso è possibile visualizzare, in tempo reale, il numero di pazienti presenti suddivisi per codice colore. Nella pagina Come arrivare, un sistema di monitoraggio in tempo reale consente la visualizzazione dei posti disponibili nei parcheggi Si.Ge.Ri.Co, antistanti l'Azienda. Inoltre nella sezione Comunicazione sono stati aggiunti format tv di approfondimento, realizzati dall'Aou Senese, con contenuti di divulgazione scientifica su attività dell'ospedale ed è stato dato spazio allo storytelling dei pazienti, con la realizzazione del prodotto editoriale "Una marcia in più. Noi oltre il Covid". Grande attenzione è stata prestata inoltre agli aspetti

relativi all'accessibilità del sito, in linea con le indicazioni di AGID.

	2021	2022	2023	2024
Accessi utenti unici	320.000	333.000	334.000	448.532
Sessioni di visita	671.000	677.000	675.000	678.581

Partecipazione

Nel corso del 2024 sono state molte le iniziative dedicate alla partecipazione, collaborazione e condivisione organizzate dall'Azienda.

In occasione della **Giornata del malato**, nel mese di febbraio, è stata organizzata la 2° Giornata del coinvolgimento dei pazienti e volontariato nei percorsi di cura durante la quale sono stati presentati 35 progetti specifici, in corso o in fase di sviluppo, che coinvolgono l'Azienda e le Associazioni che collaborano fianco a fianco in ospedale. Durante l'evento sono state anche presentate le best practice in tema di accoglienza e di umanizzazione da parte dell'ASL4 della Liguria, dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena, della Fondazione Policlinico Universitario A. Gemelli e dell'ASL Toscana Sud Est.

Inoltre per potenziare gli aspetti dell'umanizzazione delle cure attraverso la collaborazione e lo scambio di buone pratiche con le realtà di altre regioni, è stato firmato nel novembre 2024 tra la nostra Azienda e l'ASL 4 della Liguria e l'Azienda Ospedaliera Universitaria di Modena, un protocollo di intesa per interagire fattivamente sul tema dell'umanizzazione delle cure attraverso l'organizzazione di eventi congiunti e di costanti confronti tra le varie iniziative messe in campo dalle tre realtà sanitarie. Il progetto è comunque aperto a tutte le strutture sanitarie che vorranno aderire.

Il **Comitato di Partecipazione** ha continuato a svolgere le proprie attività a sostegno dei cittadini e a lavorare al fianco della Direzione aziendale.

Il Punto Informativo del Comitato, collocato nei pressi dell'ingresso principale dell'ospedale, ha svolto la sua attività informativa nei confronti dei cittadini.

Nel mese di aprile il Comitato ha organizzato l'Agorà della Salute dal titolo Salute insieme: confronto sugli obiettivi raggiunti nel 2023 e prossime progettualità dell'Azienda Ospedaliero-universitaria Senese". All'incontro, aperto alla cittadinanza e presieduto dalla Coordinatrice del Comitato di Partecipazione, erano presenti anche l'Assessore della Regione Toscana al Diritto alla salute e l'Assessore alla Sanità del Comune di Siena.

Inoltre il Comitato ha partecipato alla realizzazione del corso di formazione per i neoassunti dal titolo "Una marcia in più", finalizzato a migliorare le soft skills dei dipendenti potenziando empatia e capacità relazionali: i membri del Comitato, a turno, hanno partecipato ad una intera lezione portando le loro esperienze di "pazienti esperti" e ricevendo sempre un gradimento per la loro competenza e per le modalità di partecipazione. Tale attività è attualmente in corso anche per il 2025.

Sono stati progettati e realizzati due **format televisivi** di approfondimento e divulgazione scientifica in onda su Canale 3 Toscana e Radio Siena TV, e disponibili sul sito web dell'Aou Senese, in cui l'Azienda si racconta attraverso la voce non solo dei professionisti ma anche dei pazienti e delle Associazioni di volontariato.

L'Azienda, per rafforzare il **rapporto tra cultura e salute**, potenziare le attività di umanizzazione delle cure e migliorare il benessere psico-fisico dei professionisti ha sottoscritto alcuni protocolli di intesa con importanti istituzioni della città. In particolare con la Fondazione Antico Spedale Santa Maria della Scala, Conservatorio Statale "Rinaldo Franci", l'Opera della Metropolitana di Siena e il Magistrato delle Contrade di Siena.

L'Agorà AOU Senese, programma nato durante la pandemia, nel 2024 oltre al consueto approfondimento culturale ha rivolto la sua attenzione anche al tema dell'umanizzazione delle cure.

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Negli anni, seguire l'iter per implementare l'Osservatorio della Carta dei Servizi e acquisire le informazioni e gli aggiornamenti riguardanti l'Azienda da trasmettere annualmente a Regione Toscana, si è rivelato molto utile, soprattutto perché ha consentito il confronto con i responsabili dei settori coinvolti nel processo di restituzione dei dati richiesti, favorendo contestualmente la loro sensibilizzazione al sistema della partecipazione.

L'umanizzazione delle attività sanitarie, avviata nel 2016 con il "Progetto Accoglienza" e il modello hub & spoke, ha creato una rete efficace tra i vari servizi ospedalieri, facilitando la comunicazione interna e garantendo risposte coordinate al cittadino. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) ha centralizzato e gestito funzioni prima frammentate, assicurando un accesso più equo ai servizi, una migliore presa in carico dei bisogni, promuovendo innovazione e semplificazione.

L'URP come fulcro delle comunicazioni verso l'interno e l'esterno ha contribuito a rendere il servizio più efficiente e omogeneo, migliorando la qualità dei servizi offerti agli utenti. La comunicazione coordinata ha garantito la coerenza delle informazioni.

È stata senz'altro funzionale la gestione centralizzata e dedicata ai servizi amministrativi a supporto delle attività sanitarie del Centro Servizi presso il NIC 1 (Nuovo Ingresso Careggi) tra i quali gli sportelli dedicati alla prenotazione e all'attivazione della tessera sanitaria. In merito all'attivazione dell'identità digitale SPID, ci sono state 37 attivazioni, mentre per il deposito del testamento biologico (DAT), sono state eseguite 18 pratiche.

Area dell'Accoglienza e Partecipazione

L'URP – Settore Accoglienza e Informazione – aiuta le persone che accedono all'ospedale, come pazienti, visitatori e fornitori, a orientarsi e risolvere eventuali problemi. Oltre a ricevere assistenza di persona, è possibile contattare i servizi anche telefonicamente, via e-mail o chat, durante tutta la settimana, per avere informazioni chiare sui percorsi ospedalieri. Un importante contributo sull'orientamento ai servizi è dato dall'Aiuto Point Oncologico, che offre ascolto e supporto, anche emotivo, alle persone con sospetta o certa diagnosi di tumore, aiutando loro a prenotare le prime visite diagnostiche e il follow-up.

URP Accoglienza attività	Tipo di contatto	n. accessi
	di persona	71.676
	telefono	187.452
	mail	4.860
Prese in carico		1.950
Pratiche di rimborso ticket		130

Aiuto point oncologico	Tipo di contatto	n. accessi
	di persona	550
	telefono	7.500
	mail	1.200

URP Settore Partecipazione

Questo settore è sempre più impegnato a favorire la partecipazione dei cittadini attraverso il rapporto con le associazioni di volontariato. Nel periodo di riferimento, 40 associazioni hanno aderito al nuovo protocollo d'intesa con l'Azienda, delle quali 2 sono entrate nell'ultimo anno. Di queste, 27 partecipano al Comitato di Partecipazione (CdP), mentre una associazione ha chiesto l'adesione al rinnovato Accordo tra AOUC e i Rappresentanti delle Comunità Religiose e non Religiose e Fedi Viventi per l'assistenza spirituale e/o morale.

Il CdP ha promosso alcune iniziative, tra cui la Giornata delle Associazioni, svoltasi a maggio 2024 presso lo spazio pubblico di Coop Firenze, che ha permesso di far conoscere il volontariato e di

rafforzare le relazioni con il territorio, ma anche di mettere le stesse associazioni in comunicazione tra loro, creando una Rete di solidarietà nel quartiere di riferimento.

In collaborazione con l'AOUC, il CdP ha avviato in Azienda il progetto regionale "Muoversi in libertà e sicurezza, con la stomia si può", promosso dall'associazione ASTOS ODV, con l'obiettivo di rendere accessibili a persone con stomia 12 bagni dell'ospedale apportando piccoli aggiustamenti. Per questo progetto, il CdP ha ricevuto il Premio Regione Toscana 2024 come Buona Pratica di partecipazione.

È stata effettuata un'indagine conoscitiva sulla violenza in persone con disabilità, con il contributo e il monitoraggio effettuato all'interno delle stesse associazioni di volontariato.

Nell'ambito dei percorsi di umanizzazione, si è data continuità al servizio di Assistenza Aggiuntiva Integrativa (AAI), per offrire supporto ai familiari e caregiver dei pazienti ricoverati, ritenendo che un trattamento di qualità non riguarda solo l'aspetto sanitario, ma anche il benessere relazionale e affettivo dei pazienti e dei loro cari e offre supporto continuo e comfort alberghiero.

Nel 2024 sono state attivate 194 pratiche di Assistenza Aggiuntiva di cui:

- 26 pratiche per Pernottamenti gratuiti in una struttura gestita da una associazione
- 10 Pernottamenti in reparto con poltrona relax
- 73 Pasti in reparto per accompagnatore
- 81 pratiche per un totale di 1265 buoni mensa
- 90 Permessi temporanei di parcheggio
- 1 Istruzione domiciliare per ragazzi in età scolare

Rimanendo in tema di umanizzazione, è stato via via implementato il percorso PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con bisogni Speciali), per facilitare l'accesso ai servizi ospedalieri alle persone con disabilità. Nel 2024 sono state 353 le registrazioni assistite di utenti sul portale PASS.

Attraverso la formazione su questo progetto si è sensibilizzato tutto il personale dell'AOUC, rafforzando la collaborazione tra i vari servizi e migliorando l'assistenza a questi utenti, ai loro familiari e a chi se ne prende cura. Durante l'anno, sono stati assistiti circa 353 utenti, con un aumento del 7% rispetto all'anno precedente. Inoltre, a dicembre 2024 è stato inaugurato l'ambulatorio PASS, fortemente voluto dalla Regione e sostenuto finanziariamente da alcune associazioni. Questo spazio è stato pensato per essere confortevole, senza barriere architettoniche e su misura per le esigenze specifiche di ciascun tipo di disabilità. Per concludere, ogni anno questo settore pubblica due articoli nella newsletter del Sistema Toscano della Partecipazione, con l'obiettivo di far conoscere le attività di AOUC legate alla partecipazione e all'umanizzazione delle cure.

Area Tutela

Il settore tutela vuole garantire che ogni utente venga preso in carico rapidamente, ristabilendo la fiducia e offrendo anche un momento di educazione sulle regole del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) e del Sistema Sanitario Regionale (SSR), ogni richiesta ricevuta crea un contatto diretto e relazionale con l'utente ed è funzionale alla missione del settore.

Continua la collaborazione e la condivisione del settore Tutela a livello regionale al fine di rendere il sistema più evoluto e funzionale alla rilevazione e miglioramento del sistema. In particolare, due sono state le azioni di miglioramento attivate a seguito dell'analisi reclami, tra le più significative riportiamo: la realizzazione di un corso di aggiornamento obbligatorio per il personale URP e un gruppo di lavoro per il miglioramento delle competenze relazionali degli operatori del Pronto Soccorso. In sintesi, si riscontrano nel corso dello scorso anno, una diminuzione delle prese incarico (n. 2067 nel 2023, n. 1913 nel 2024), dei reclami (n. 74 del 2023, n. 64 nel 2024) e un aumento riferito agli elogi (n. 344 nel 2023, n. 438 nel 2024) che sembrano evidenziare una ripresa della fiducia nel rapporto tra azienda e utente e anche una migliorata competenza del cittadino a orientarsi nel "sistema sanitario".

Tab. sintesi dei dati settore Tutela-URP - Anno 2024

Tipo di contatto	Nel 2024
Prese in carico (problematiche che trovano una immediata soluzione)	1913
Segnalazioni (rilevi, osservazioni)	1383
Reclami	64
Ringraziamenti/elogi	438

Area della Comunicazione

Nel corso dell'anno, vengono aggiornati i contenuti e il design del sito web, per offrire agli utenti un'esperienza più moderna e piacevole. Nel prossimo futuro si prevede un importante passo avanti nel digitale, con un sito e una Intranet più veloci, intuitivi e utili sia per gli utenti esterni che per il personale interno. La gestione della redazione web garantisce una comunicazione semplice ed efficace, supportando i referenti aziendali nella comunicazione attraverso sito e Intranet, e, per renderla uno strumento sempre più efficace, richiede il contributo di tutti gli attori aziendali.

Nel 2024, la comunicazione esterna dell'AOU Careggi si è rafforzata, con un uso più strategico dei canali social istituzionali. È aumentata la richiesta da parte dei professionisti di promuovere attività di ricerca, eventi formativi, congressi e iniziative di divulgazione scientifica, sia internamente che esternamente.

Attualmente i profili social istituzionali dell'AOU Careggi sono:

- pagina facebook@aou-careggi
- account x.com@aou-careggi
- account instagram@aou-careggi
- canale youtube@ospedalecareggi
- sistema di messaggistica istantanea: Whatsapp

Tab. sintesi dei dati settore Redazione web - Anno 2024

Redazione web Attività	Tipo di contatto		n. accessi
Accesso al sito aou-careggi.toscana.it	On line	Utenti	1.934.325
		Visualizzazioni di pagina	5.291.076 pagine viste 3.591.341 pagine viste uniche
Mail all	mail		277

Dati Webanalytics.italia.it

		Contenuti pubblicati	Interazioni	Visualizzazioni
Post pubblicati sui social	Facebook	196	33.000	490.642
	Instagram	406	6.426	268.666
	X	-	-	-
	LinkedIn (dal 14/04/2024)	280	5714	365.597

Dati Meta

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

L'Urp esprime il suo potenziale, come indicato dalle norme di riferimento, nell'essere "luogo di ascolto" per cogliere segnali precoci di disagio e insoddisfazione del genitore/utente.

Attraverso le sue funzioni di accoglienza, informazione, partecipazione e tutela, esprime una fra le diverse modalità di presa in carico del paziente e della sua famiglia, come indicato nella mission aziendale.

La costante relazione dell'Ufficio con le Associazioni di volontariato e genitori, anche in sede di Comitato di partecipazione aziendale che le riunisce, contribuisce a costruire e rafforzare la rete comunicativa e di scambio produttiva di interventi e messe a punto graduali di percorsi in ottica Family centered care.

Rimane alto il livello di pretese e aspettative sul Meyer che, percepito come unico riferimento in quanto ospedale dei bambini, è il diretto interlocutore di tutte le prestazioni prescritte ai minori, indipendentemente dal quesito diagnostico o dalla competenza territoriale. Le famiglie esprimono, in ogni caso, gratitudine all'Ospedale e ai professionisti che lo costituiscono, e gli encomi e la lettura del Prems/Voices restituiscono bene questa evidenza.

Pubblica tutela

Nell'anno 2024 sono stati trattati dall'Urp n.17 reclami e n. 202 segnalazioni e sono pervenuti n.8 suggerimenti e n. 91 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.

L'Ufficio risponde in forma scritta a tutte le mail ricevute e i contatti telefonici sono numerosissimi e graditi all'utenza per la possibilità di approfondire le problematiche poste.

A queste si aggiunge l'attività, in notevole incremento, 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 le segnalazioni/reclami dei cittadini presentati al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla Salute, per le materie di competenza del Meyer. È pervenuta inoltre una richiesta di chiarimenti da parte del Difensore civico regionale e una richiesta di accesso agli atti.

La Relazione di pubblica tutela, pubblicata sulla intranet, è inviata alla Direzione, ai referenti aziendali dell'anticorruzione e della qualità, e viene illustrata al Comitato di partecipazione aziendale.

L'ufficio ha una procedura aziendale per l'invio della reportistica dell'attività di tutela con cadenza trimestrale alle Direzioni generale, sanitaria, amministrativa, e periodica ai servizi e professionisti coinvolti nei reclami o nelle segnalazioni.

Partecipazione, umanizzazione, comunicazione

Nel 2024 si sono tenute 6 assemblee del Comitato di partecipazione, 5 ordinarie e una straordinaria, in modalità mista con possibilità di collegamento da remoto. Questa modalità è ritenuta la più inclusiva, permettendo una partecipazione più ampia possibile dei referenti delle Associazioni.

Le riunioni si sono tenute presso il Family center dell'Ospedale, dove ha sede lo spazio dedicato alle Associazioni.

Gli argomenti principali delle plenarie, alle quali ha partecipato in modo continuativo il Direttore sanitario, sono stati:

- aggiornamento Protocollo d'Intesa delle Associazioni/Fondazioni con l'Ospedale. Condivisione e accordo sulle modifiche apportate e nuova sottoscrizione,
- nuovi assetti interni (dipartimenti) ed esterni in ambito di rete pediatrica, centri interaziendali e convenzioni,
- nuovo Statuto della Fondazione Meyer,
- avvio attività ABF Educational Center,
- nuovi gruppi di lavoro.

A questi si aggiungono le questioni poste dalle Associazioni che sono state approfondite dalla Direzione sanitaria e le proposte formulate in merito. Prosegue, inoltre, l'attività di monitoraggio periodica sulla ristorazione per i piccoli pazienti.

L'URP ha organizzato incontri periodici con i volontari dedicati alle attività di sostegno delle famiglie nelle Accettazioni amministrative; 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. Nello specifico, grazie al loro punto di osservazione abbiamo inserito una nuova modulistica e migliorato alcuni supporti di segnaletica.

La formazione annuale offerta a tutte le Associazioni, e obbligatoria per i nuovi volontari, è organizzata dall'URP e inserita nel Paf aziendale. Nel 2024 è stata articolata in quattro incontri formativi sui seguenti argomenti: la relazione di aiuto con i pazienti e i familiari; l'umanizzazione delle cure; sicurezza delle cure e sicurezza dei volontari; approfondimenti percorso PASS; comunicazione e orientamento delle famiglie.

Prosegue l'attività del Consiglio dei ragazzi e delle ragazze, sempre più coinvolto negli eventi organizzati dall'ospedale, con la possibilità di portare la loro testimonianza e offrire il loro punto di vista sul coinvolgimento nelle cure.

Fermo restando che l'umanizzazione degli spazi è il core di un ospedale pediatrico come il Meyer e che vengono svolte abitualmente attività di questo tipo durante l'anno, si ritiene importante citare per il 2024 l'adeguamento delle nuova strumentazione Radiodiagnostica al tema "Giungla" che caratterizza questo reparto.

Il 2024 ha visto nascere anche una nuova importante area dell'Ospedale, l'ABF Educational Center, un centro educativo volto alla promozione dei linguaggi dell'arte, della musica e delle nuove tecnologie, capace di accogliere e potenziare le esperienze educative della Scuola in Ospedale e delle altre realtà che favoriscono la cura dei processi educativi delle bambine e dei bambini ospedalizzati.

Da più di 20 anni, infatti, i bambini e gli adolescenti del Meyer possono accedere al servizio di Scuola in Ospedale (e/o di istruzione domiciliare); da settembre 2024, a tutti gli altri ordini e gradi di scuola, si è aggiunta anche la scuola dell'infanzia.

Per quanto riguarda gli strumenti informativi volti a garantire la massima accessibilità a tutti, sono presenti formati digitali, cartacei e QR code con traduzioni in più lingue. Le novità del 2024 sono state:

- Mensa - novità accesso genitori,
- Campagna vaccini stagione 2024,
- Info per i genitori (e traduzioni) per OBI e altri reparti,
- Informativa esami radiologici e anestesia sicura,
- Regole per operatori stanze isolamento,
- Virus sinciziale (locandine e brochure).

Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

Come per ogni inizio d'anno, anche il 2024 ci ha consegnato un libro bianco dove tutti assieme, giorno per giorno, noi lavoratrici e lavoratori di Monasterio, ne abbiamo scritto le pagine.

La traccia come sempre, quella indicata dal Professor Luigi Donato, fondatore prima dell'Istituto di Fisiologia Clinica e poi di Monasterio.

Mettere al centro di ogni nostra azione individuale e corale, il paziente focalizzando le nostre energie e impattando sulla pratica quotidiana, tutto partendo e tutto tornando all'uomo ed alle sue esigenze ed aspettative. E, nonostante le mille criticità contestuali, shortage del personale, la ristrettezza di risorse economiche e la domanda sempre più crescente di prestazioni sanitarie, la Monasterio, anche per il 2024, ha ottenuto la massima valutazione per le proprie performance, come riportato dallo studio del laboratorio Management e sanità della Scuola superiore Sant'Anna di Pisa.

L'utenza, che a vario titolo ha avuto accessi negli stabilimenti ospedalieri di Monasterio ha colto quella tipicità tracciata dal Professor Donato, saper coniugare qualità nella cura, capacità di innovazione e ricerca, ed umanità nella relazione.

Partendo dal presupposto che non può esserci relazione senza comunicazione, il 2024 ha visto Monasterio rafforzarsi tanto anche sotto questo profilo.

Gli Uffici Urp di entrambi le sedi, Massa e Pisa, in collaborazione con l'Ufficio Stampa aziendale hanno realizzato e diffuso materiali grafici per una più dettagliata conoscenza dell'Azienda e delle proprie attività.

Sono state prodotte le brochure per i pazienti e relativamente ai reparti pediatrici le stesse sono state graficate valorizzando la figura di Aisha, scimmietta mascotte new entry dell'Ospedale del Cuore di Massa, presentata il 22 aprile 2024 e diventata ormai divertente compagna di viaggio per i nostri piccoli ospiti.

L'ufficio Stampa e della Comunicazione ha contribuito alla realizzazione di eventi ed al percorso per il riconoscimento di Monasterio come Ospedale Amico del Bambino, iniziativa internazionale dell'UNICEF e dell'OMS, realizzando materiali e grafiche.

Durante il 2024 sono stati realizzati numerosi interventi su singole pagine del sito web aziendale, conformandole sempre più alle esigenze degli utenti.

Nel 2024 i canali social di Monasterio (FB, Instagram, Linkedin) hanno registrato una crescita in termini di followers ed impressions.

Una comunicazione che, grazie all'efficienza complessiva della Monasterio, la qualità di risposta di cura, le competenze professionali e di relazione con il paziente, diventa soprattutto uno strumento di condivisione e partecipazione con i nostri utenti ed il mondo esterno.

Nel 2024 è nata e si strutturata la comunicazione interna, che si è sostanziata in due differenti prodotti "editoriali": una Newsletter a cadenza mensile diffusa tramite posta elettronica a tutto il personale che afferisce a Monasterio ed un'altra Newsletter trimestrale con un focus su ricerca, bandi e borse di studio.

Il 2024 ha visto la Monasterio impegnarsi per la prevenzione e protezione, attraverso varie iniziative, anche al di fuori delle sedi ospedaliere, nel territorio in cui entrambe le sedi operano.

Importante il progetto per la Cardioprotezione, promosso da Monasterio ed Erp di Massa Carrara che ha visto i primi corsi, tenuti da istruttori sanitari dell'Azienda per formare i cittadini all'utilizzo dei defibrillatori, concludersi il 25 ottobre 2024.

Fondamentale per la Monasterio è il benessere e la tutela dei propri collaboratori ed in quest'ottica, il 18 Dicembre 2024 è stato siglato un protocollo tra l'Azienda e la Prefettura di Massa Carrara, per definire le più idonee misure di prevenzione rispetto a possibili casi di aggressione sia fisici che verbali nei confronti soprattutto del personale sanitario.

In ambito sanitario, la relazione, la comunicazione e l'accoglienza sono elementi cruciali per garantire una buona qualità dell'assistenza e la soddisfazione del paziente ed accogliere è sempre stato nel DNA di Monasterio.

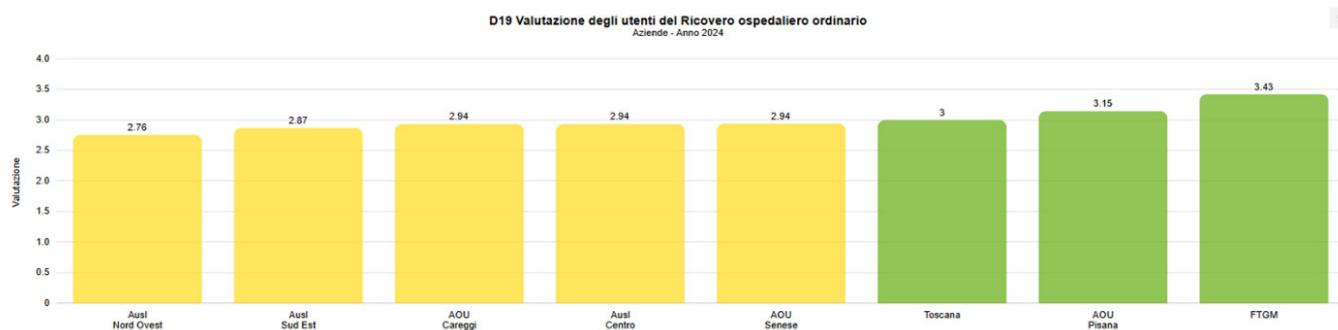
E nel rispetto di questa cultura è stata progettata "la casa di Aisha" fabbricato ecosostenibile di oltre 450 metri quadrati, con 10 piccole unità abitative, che ospiterà bambini e loro familiari, nei periodi pre e post ricovero.

Tanti ormai sono i ricoveri a favore di pazienti pediatrici provenienti non solo da fuori regione ma da ogni parte del mondo.

Il cantiere per la realizzazione della nuova casa è stato inaugurato il 9 luglio 2024, ed il progetto sarà supportato interamente da privati ed associazioni senza alcun finanziamento pubblico.

A coronamento di un anno di impegno, passione e dedizione è arrivata, come anticipato precedentemente, la valutazione della performance 2024, condotta dal MES - Sant'Anna di Pisa, che conferma gli ottimi risultati della Fondazione per quanto riguarda il grado di soddisfazione degli utenti nell'ambito del ricovero ospedaliero.

La Fondazione si posiziona al primo posto nel ranking regionale con un punteggio pari a 3,43 dell'indicatore di sintesi D19.



La Monasterio si è distinta tutti gli ambiti che compongono la valutazione complessiva, posizionandosi al primo posto in tutte le dimensioni di qualità del processo ("rispetto della persona", supporto alla persona", "comunicazione e relazione", "informazioni in dimissione e educazione e self-management, etc.), in quelle di sintesi ("valutazione complessiva dell'assistenza ricevuta" e "willingness to recommend") e al secondo posto per il "comfort ospedaliero".

Gli ottimi risultati in tutte le dimensioni misurate, clinico-assistenziale, relazionale, psicologica e logistica confermano l'estrema attenzione ai bisogni del paziente e la sua centralità nei processi assistenziali e non che si svolgono all'interno della Fondazione.

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Monasterio è articolato in due unità operative, la sede di Massa, all'interno dell'Ospedale del Cuore e la sede di Pisa presso l'Ospedale San Cataldo di Pisa.

Il personale di entrambi gli uffici, pur mantenendo le proprie funzioni peculiari, collaborano integrandosi ed uniformando le proprie modalità operandi, portando avanti le attività di informazione, accoglienza, promozione della partecipazione e di pubblica tutela caratteristiche del proprio ruolo. Un ruolo strategico per l'espletamento di una funzione importante e fondamentale per l'Azienda, quale è la relazione.

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

Nell'ambito del repertorio degli impegni per la Carta dei Servizi, ISPRO nell'anno 2024 ha promosso le iniziative di seguito descritte, previste nelle categorie dell'Osservatorio Regionale dei Servizi.

Aspetti alberghieri comfort

Per rendere più piacevole l'attesa della prestazione sanitaria del cittadino/utente è stata mantenuta la "biblioteca itinerante".

ISPRO nei propri spazi all'aperto ha allestito sedute confortevoli per gli utenti e gli accompagnatori.

Si è mantenuto uno spazio per fumatori esterno secondo le disposizioni previste dalla vigente normativa.

Negli spazi interni, nelle sale di attesa, sono stati installati dei monitor volti a far passare messaggi utili destinati agli utenti. (campagne di comunicazione, numeri utili ecc)

Per gli aspetti burocratici /amministrativi, al fine di migliorare i tempi di attesa vi è stato, nel corso del 2024, un aumento delle attività ambulatoriali. Inoltre per il servizio di accettazione, si è provveduto ad allestire una ulteriore postazione per l'operatore di Front office. Per gli aspetti relazionali, anche nel 2024, la Direzione Aziendale, ha inserito negli obiettivi di budget di ogni Struttura, indicatori di monitoraggio che correlano i reclami agli aspetti relazionali e le relative azioni di miglioramento intraprese. Sul fronte dell'umanizzazione, per essere più inclusivo Ispro garantisce la presenza dei mediatori linguistico culturali nei propri ambulatori da dedicare ad utenti di nazionalità diverse per un totale di n.158 interventi, con un impegno di n.188 ore. Questo per facilitare l'approccio alla prestazione sanitaria per chi si trova a dover affrontare un nuovo paese, una nuova lingua, una nuova cultura.

Per la tutela e partecipazione, in tutte le Aziende ed Enti del SSR sono presenti 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 2024 con la deliberazione n° 37 del 29/02/2024, Ispro ha rinnovato il Comitato di Partecipazione aziendale che si è riunito in maniera periodica e continuativa. Inoltre, al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario, come indicato dalla Legge Regionale n. 40/2005, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello Statuto regionale, nel corso dell'anno 2024 sono stati somministrati e valutati n. 3430 questionari di gradimento, compilati dall'utenza afferente ad ISPRO. Informazione e comunicazione.

Nel corso dell'anno 2024, al fine di favorire l'empowerment individuale dei cittadini, per promuovere l'adesione ai programmi di screening oncologici sono state promosse numerose iniziative che hanno coinvolto la popolazione. Si tratta di iniziative prevalentemente di "prevenzione diffusa" volte ad avvicinare i professionisti ai luoghi frequentati abitualmente dai cittadini per permettere loro sia di effettuare gli screening che di informarsi su tutto ciò che riguarda l'attività di ISPRO.

In particolare, in riferimento ad una progettualità tra Regione Toscana, ISPRO e la Grande distribuzione (Unicoop), nel corso dell'anno sono stati organizzati eventi secondo un modello organizzativo di prossimità che prevede la collocazione di una Unità Mobile ISPRO nel parcheggio di un centro commerciale, con una serie di prestazioni sanitarie ed iniziative che si svolgono, oltre che sull'Unità Mobile, anche all'interno del punto vendita, con la predisposizione di punti informativi sulla prevenzione primaria e gli screening, con personale sanitario dedicato e seminari sui corretti stili di vita e gli screening oncologici., con distribuzione di brochure e materiale informativo. Lo stesso modello è stato riproposto per altri eventi a grande affluenza di persone riscontrando il consenso della popolazione.

Sul fronte dell'informazione: per dare contezza ai cittadini di ciò che fa l'Istituto riguardo a servizi ed eventi, è stato avviato il percorso di apertura dei social network (al momento Instagram e Facebook) da affiancare al sito web. Allo stesso tempo è stata potenziata la comunicazione esterna dell'Istituto attraverso la più frequente diffusione di comunicati stampa.

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.

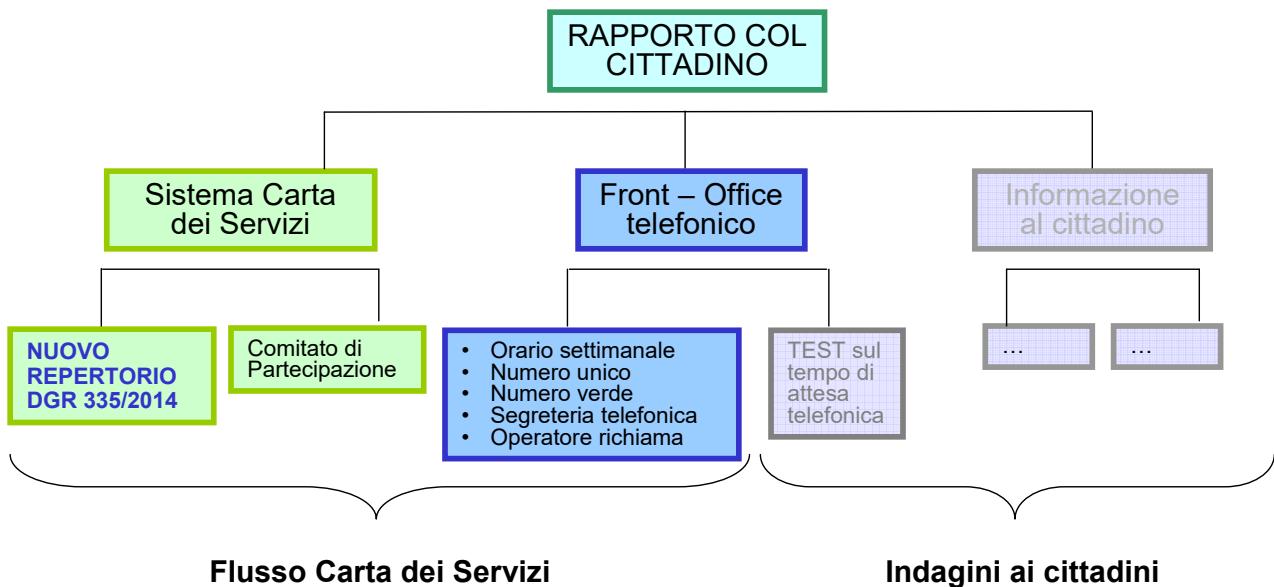
La seconda componente è il Front- Office telefonico che si basa su un pacchetto di parametri per valutare i servizi offerti agli utenti.

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 A.1).

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

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

Tavola A.1 - APPENDICE - Struttura Indicatore B.16 “Comunicazione e partecipazione del cittadino”



Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore “Comunicazione e partecipazione del cittadino” riferiti ai dati dell'osservatorio del 2024 distinti per Azienda.

Tabella A.1 - APPENDICE - Bersaglio MeS 2025

B16 – 2025	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	83	84	84	93	84	96	91	81	77
PESATURA 80%	66	67	67	74	67	77	73	64	62
Comitato di Partecipazione	20	20	15	20	15	20	20	15	15
Sistema Carta dei Servizi	86	87	82	94	82	97	93	79	77
Front-Office	90	70	100	100	90	90	70	90	80
Comunicazione e partecipazione del cittadino	88	79	91	97	86	93	81	85	78

Grafico A.1 - Bersaglio MeS 2025 - Indicatore B16.1 "Sistema Carta dei servizi"

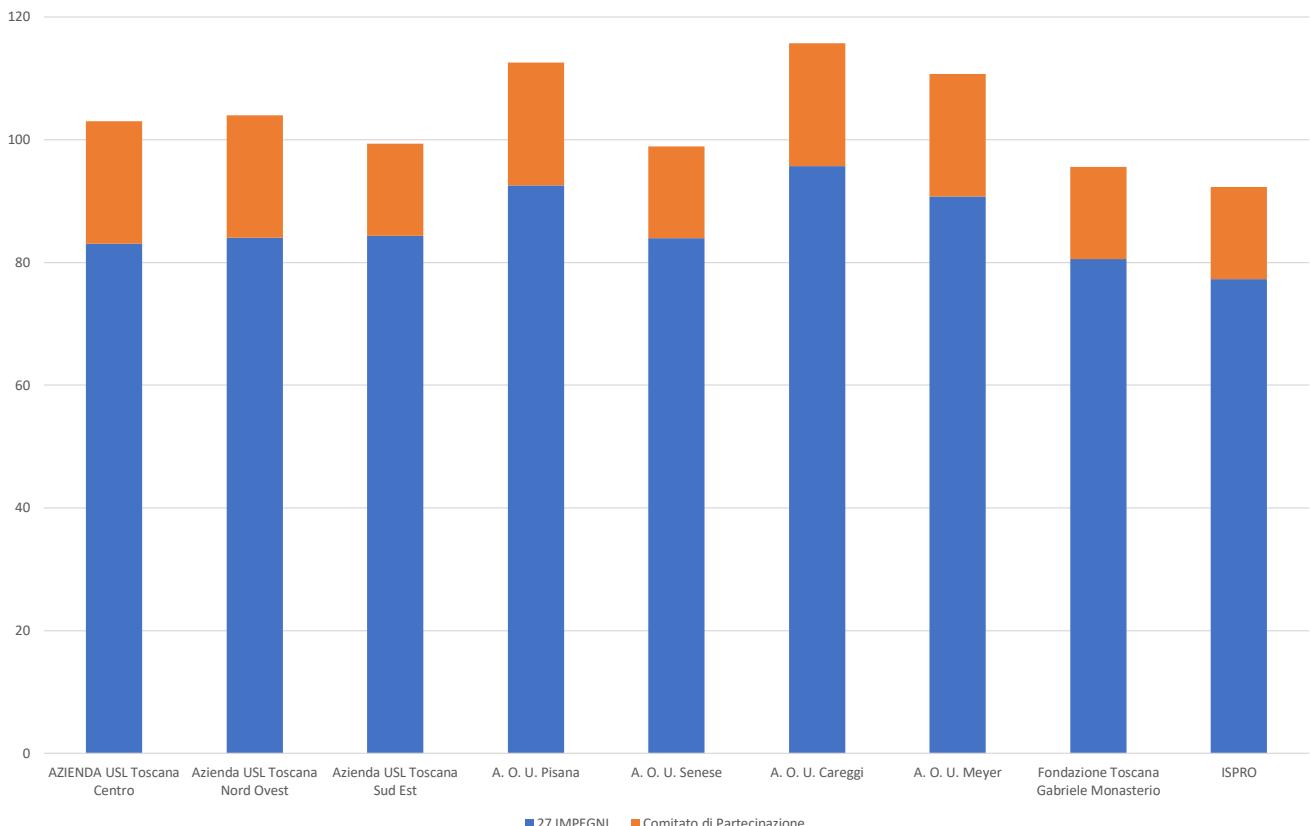
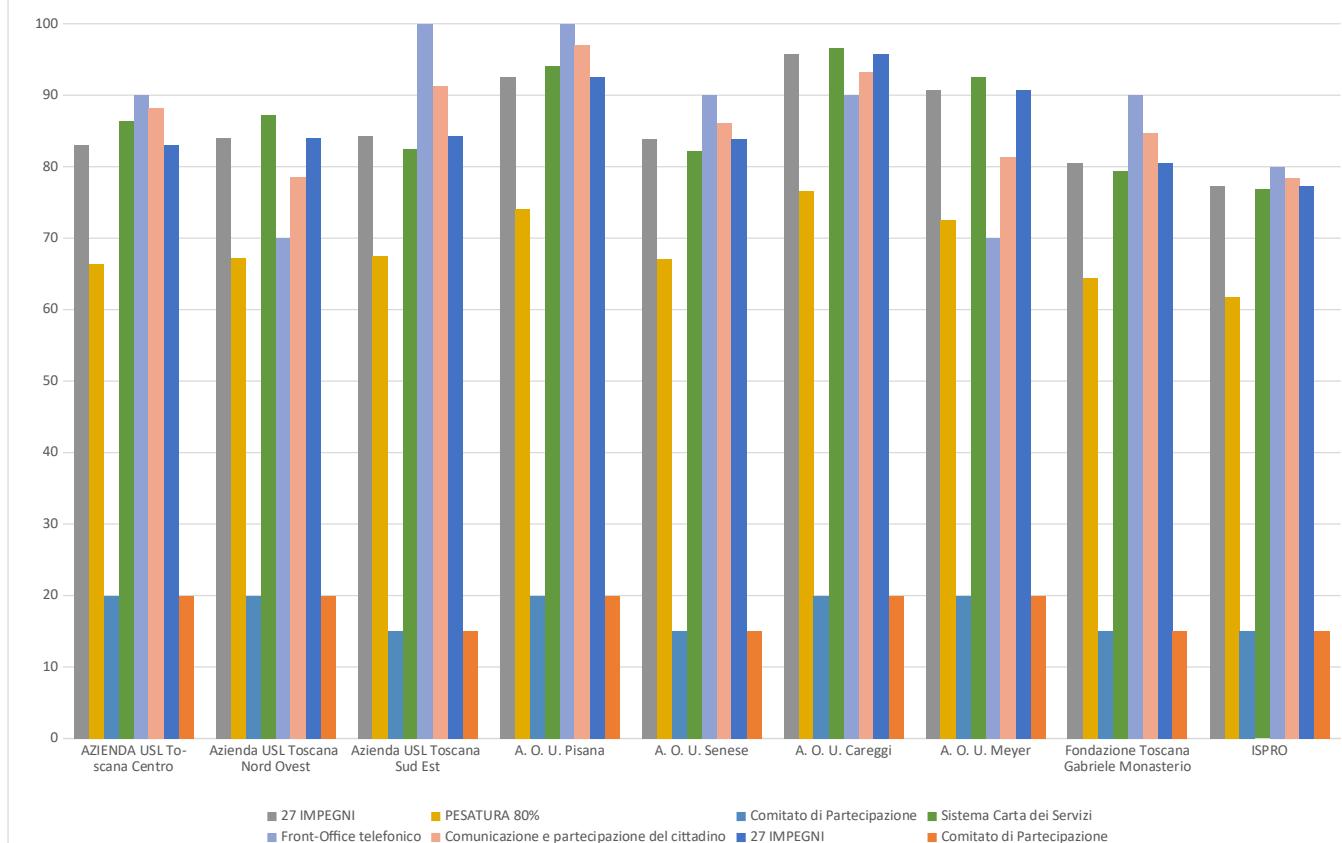


Grafico A.2 - Bersaglio MeS 2025 - Indicatore B16.1 "Sistema Carta dei servizi"



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
27. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2023
28. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2024
29. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2025

