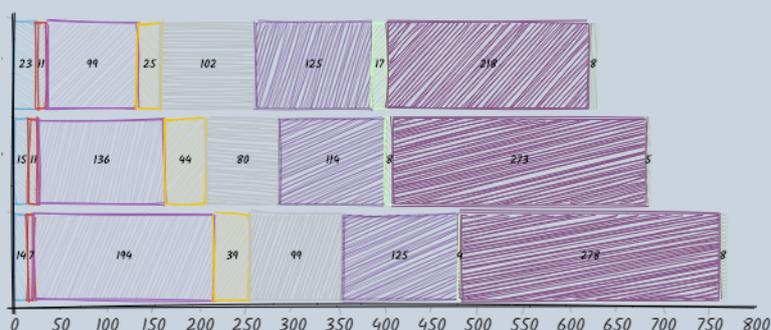




RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2022

attività 2021



U.O.C. Relazioni con l'utenza e partecipazione

RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2022 (ATTIVITA' 2021)

Premessa

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione - istituita nel 2016 come struttura di Staff della Direzione Aziendale e confermata con la revisione organizzativa aziendale del 2019 - svolge alcune essenziali attività nei confronti dell'utenza: funzioni di tutela, informazione e comunicazione attraverso le articolazioni provinciali dell'URP ed i punti informazione, funzioni di collaborazione e supporto al sistema di partecipazione aziendale nonché funzioni in materia di trasparenza ed accesso ai procedimenti amministrativi.

Nel corso dell'anno 2021 è proseguito il processo di razionalizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con consolidamento e armonizzazione dei percorsi di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali, anche attraverso l'avvio del nuovo applicativo di gestione dei reclami e la revisione del loro sistema di classificazione. E' stato altresì assicurato l'ulteriore sviluppo del sito web aziendale, che costituisce il canale privilegiato di conoscibilità dell'Azienda e dei servizi offerti ai cittadini oltre che strumento istituzionale di Amministrazione Trasparente. Il protrarsi dello stato di emergenza ha inoltre comportato il potenziamento del numero verde aziendale, quale punto di informazione telefonica che costituisce un riferimento ormai consolidato per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. E' stato altresì mantenuto uno stretto rapporto con le associazioni di volontariato e tutela dei cittadini, garantendo la funzionalità dei Comitati di Partecipazione sia in ambito aziendale che a livello delle singole Zone Distretto.

La crisi pandemica, a partire dall'anno 2020, ha avuto un impatto particolarmente rilevante sulle attività di tutela tradizionalmente assicurate dall'URP e dagli altri canali di orientamento dell'utente. La situazione di emergenza ha infatti richiesto un nuovo approccio alle problematiche ed un rapido adattamento ai mutamenti del contesto esterno ed interno. Le articolazioni provinciali dell'URP sono diventate un importante punto di riferimento e di "snodo" tra i cittadini e le varie strutture aziendali, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte dallo stesso Ufficio.

La sintesi delle varie attività della struttura nel corso dell'anno 2021, di seguito riportata, intende quindi dare conto oltre che delle ordinarie attività anche della loro evoluzione alla luce delle nuove esigenze emerse a seguito dell'emergenza Covid-19.

1. Le attività di tutela dell'anno 2021

Nel corso dell'anno 2021 è stata assicurata senza interruzioni l'attività di ascolto, sia tramite contatti telefonici che per e-mail, ma anche attraverso contatti diretti con i cittadini. In tal modo sono state rilevate le diverse manifestazioni degli utenti, che costituiscono la cornice per analizzare e poi restituire informazioni utili ai cittadini su tutti gli ambiti di attività dell'Azienda, anche attraverso il sito web e il servizio di ascolto telefonico. Il continuo interscambio tra questi canali ha permesso una verifica costante sulla completezza e sull'aggiornamento delle informazioni, in quanto la situazione di emergenza ha comportato continue modifiche ai servizi ed ha determinato anche la necessità di creare nuove reti interne di collaborazione e di riferimento.

I contatti telefonici degli utenti con le articolazioni dell'URP sono stati costanti e continui e si è confermato, inoltre, il progressivo incremento delle richieste inoltrate via e-mail.

a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	3300	8089	10241
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	4493	2591	3198
N. Reclami pervenuti	661	406	434
Totale	8454	11086	13873
% reclami su totale manifestazioni	7,82%	3,66%	3,13%

Mettendo a confronto i dati sulle "manifestazioni" degli utenti rilevate nell'anno 2021 - rispetto all'andamento 2019/2020 - si registra quanto segue.

- Un consistente incremento, negli ultimi due anni, delle prese in carico da parte dell'URP (*casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione*). Questo incremento è strettamente legato alla gestione dell'emergenza Covid-19 che ha avuto un impatto particolarmente rilevante sull'attività: l'Ufficio è infatti divenuto uno dei principali punti di riferimento e raccordo tra i cittadini e le varie strutture aziendali soprattutto nei periodi più critici della pandemia. Di fatto l'URP, più che porsi come ricettore di proteste e lamentele, ha valorizzato la propria funzione di punto di ascolto e di orientamento per il cittadino in grado di offrire soluzioni rapide ed informali alle varie problematiche segnalate.
- Un significativo aumento, rispetto al 2020, delle segnalazioni (*osservazioni e rilievi per i quali non si attiva la procedura tipica del reclamo, ma che si risolvono di solito con una risposta di cortesia all'interessato che informa della presa in carico e degli interventi di soluzione intrapresi*): anche in questo caso la maggior parte della segnalazioni sono legate all'emergenza e alla volontà del cittadino di rappresentare i momenti di difficoltà derivanti dal nuovo contesto.
- Una significativa riduzione della percentuale dei reclami formalizzati e trattati secondo l'iter procedurale previsto dal Regolamento di Pubblica Tutela, facilmente spiegabile considerando il consistente incremento delle altre tipologie di manifestazioni degli utenti. I reclami, che nel 2019 rappresentavano il 7,82% dei contatti, si riducono al 3,66% nel 2020 e al 3,13% nel 2021; va considerato comunque che il numero assoluto aumenta nel 2021 rispetto al 2020, passando da 406 a 434 reclami, in coerenza con la ripresa delle ordinarie attività assistenziali.

Occorre evidenziare, inoltre, che l'URP ha continuato a svolgere alcune particolari funzioni in collaborazione con i servizi sanitari aziendali, a volte piuttosto impegnative e ad impatto diretto con l'utenza. A titolo esemplificativo, si segnala l'attività di invio dei referti dei tamponi Covid e quella di gestione delle criticità del fascicolo sanitario elettronico (FSE).

Gli elogi

L'URP nel corso dell'anno ha continuato a ricevere manifestazioni di gratitudine da parte dei cittadini (n. 87), relative sia alle attività ospedaliere che a quelle territoriali.

b) Le macrocategorie dei reclami

La seguente tabella illustra le macrocategorie definite dalla Regione Toscana, secondo la tassonomia in vigore fino all'anno 2021, ed utilizzate dall'Azienda per la classificazione e distribuzione dei reclami nel triennio.

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

Distribuzione reclami	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
Territoriali	287	146	190
Ospedalieri	325	189	214
Altro	49	71	30
Totale	661	406	434

In merito alle varie tipologie di reclami si osserva quanto segue.

- Un tendenziale incremento delle principali categorie di reclami, rispetto al 2020, per effetto del graduale ripristino delle normali attività assistenziali, anche se alcune richieste degli utenti riguardano questioni legate all'emergenza pandemica con particolare riferimento alle vaccinazioni.

- Un significativo aumento, rispetto all'anno precedente, del numero dei reclami relativi ad aspetti relazionali ed informativi, oltre ad una ripresa dei reclami su questioni di natura tecnico-professionale; restano comunque prevalenti in valore assoluto, anche se con minore incidenza rispetto agli anni precedenti, le lamentele legate ai tempi di attesa e alla accessibilità delle prestazioni.
- La prevalenza dei reclami che riguardano i servizi ospedalieri, con una componente comunque rilevante per i servizi territoriali ed un numero non trascurabile di reclami riferiti agli altri servizi (es. Dipartimento della Prevenzione, Medicina Legale e Servizi tecnico-amministrativi).

La Commissione Mista Conciliativa

La CMC dell'Azienda USL Toscana Sud Est si è insediata nei primi mesi del 2019, trattando 5 casi nel corso dello stesso anno. Nel corso del 2020 la Commissione ha trattato 2 istanze di riesame mentre nel 2021 non sono pervenute richieste di riesame per la Commissione, probabilmente a causa del protrarsi della pandemia che ha portato l'utenza a concentrarsi su aspetti più legati a problemi contingenti e meno orientati al contenzioso.

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

Anche nel 2021 si è reso necessario procedere in maniera continua alla revisione del sito web aziendale, per veicolare le numerose informazioni con costante adattamento ai mutamenti del contesto organizzativo e normativo. La gestione dell'emergenza ha quindi avuto un rilevante impatto su tale attività, poiché si è reso necessario aggiornare il sito con notevole rapidità ed in tempo reale sulla base alle esigenze emergenti, fornendo informazioni sempre aggiornate in relazione alle problematiche di maggiore interesse per gli utenti (effettuazione tamponi, regole per quarantena e isolamento, accesso alle vaccinazioni). Queste necessità hanno comportato una maggiore sinergia e razionalizzazione degli interventi, favorendo un costante coordinamento e scambio di informazioni con le strutture aziendali ed una maggiore omogeneità di percorsi tra le varie realtà provinciali.

Particolarmente importante è stata la collaborazione tra l'URP e il Dipartimento di Prevenzione dell'Azienda, avvenuta anche mediante incontri periodici con i responsabili dei servizi di Igiene Pubblica, al fine di razionalizzare e di rendere più rapido lo scambio di informazioni da trasmettere al cittadino. Si è trattato di un lavoro di squadra che, malgrado le difficoltà, ha permesso di concentrare l'attenzione di tutti i soggetti interessati sugli aggiornamenti da apportare al sito per renderlo più funzionale ai bisogni dei cittadini, che non hanno mancato di apprezzarne i contenuti esprimendo direttamente il proprio giudizio positivo nei momenti di contatto con la struttura.

La carta dei servizi, pubblicata nel sito, è stata costantemente aggiornata anche nel corso del 2021 con l'intento di procedere ad una sistematica revisione della stessa nel 2022, con la piena ripresa delle attività assistenziali e la riorganizzazione di alcuni servizi.

3. Il numero verde "Punto Informazione" 800 613311 e il Numero Verde "Covid" 800579579

Il servizio in questione fornisce orientamento ed informazioni su tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Il servizio integra le funzioni offerte dal sito web aziendale, permettendo una verifica sulla completezza e aggiornamento delle informazioni presenti e per l'ulteriore implementazione delle stesse tramite i canali istituzionali aziendali.

Nel marzo 2020 è stato attivato l'apposito numero dedicato all'emergenza Covid-19, inizialmente gestito da personale interno e successivamente, a partire dal 15/09/2020, dagli stessi operatori del numero verde sotto la direzione e il coordinamento dell'URP.

Si riportano di seguito i dati di attività 2021, che evidenziano il consistente numero di contatti:

N. Contatti telefonici 2021		N. Contatti e-mail
N. VERDE Info Salute	N. dedicato INFO COVID	
63115	34379	Oltre 12000

L'attività del numero verde ha subito un consistente incremento nel corso dell'anno 2021, rispetto al 2020 e agli anni precedenti. Il numero di telefonate annuali, ricevute da entrambi i numeri, è stato di oltre 97.000 chiamate, con una percentuale di risposta e presa in carico che si è sempre attestata intorno al 90% delle telefonate; solo negli ultimi giorni dell'anno 2021 tale percentuale è scesa in maniera significativa, dato l'elevatissimo numero di chiamate ricevute durante il periodo di maggiore difficoltà nel tracciamento e nella gestione del contagio Covid-19.

4. La partecipazione

I Comitati di Partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti, fornendo il loro contributo alle fasi di organizzazione e monitoraggio dei servizi soprattutto in ambito socio-sanitario. Nell'anno 2021 è proseguita l'attività progettuale e di collaborazione dei comitati attraverso un continuo scambio di informazioni con le strutture aziendali, sia mediante riunioni a distanza in videoconferenza sia attraverso incontri in presenza, effettuati con maggiore frequenza negli ultimi mesi dell'anno. Si sono comunque registrate modifiche nella composizione di alcuni comitati, dovuti sia all'avvicendamento delle associazioni presenti sia alla sostituzione dei rappresentanti delle associazioni stesse.

5. Trasparenza e accesso agli atti

Nel 2021 è proseguita con continuità l'attività dell'Ufficio Unico per l'Accesso (UCA), a valenza aziendale, che svolge funzioni di consulenza e supporto in materia di accesso documentale e civico. L'Ufficio in questione, oltre a gestire direttamente le richieste di accesso civico - semplice e generalizzato - fornisce indicazioni e pareri riguardo all'accesso documentale in relazione ai diversi aspetti da trattare, ponendosi come riferimento per tutte le strutture aziendali. Nel corso del 2021 l'Ufficio ha ricevuto oltre 70 richieste, anche su tematiche relative a Covid e vaccinazioni, contribuendo ad un corretto inquadramento delle varie istanze ed alla ulteriore diffusione degli strumenti di trasparenza.