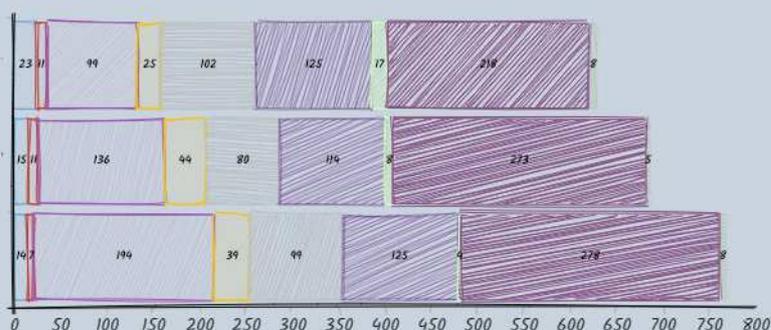




RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2023

attività 2022



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

RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2023 (ATTIVITA' 2022)

PREMESSA: ORGANIZZAZIONE E ATTIVITA' DELL'URP

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

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

Nel corso dell'anno 2022 è proseguito il processo di razionalizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con consolidamento e armonizzazione dei percorsi di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali. 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, oggetto di continuo aggiornamento. Il numero verde aziendale, già potenziato durante lo stato di emergenza, si è consolidato come essenziale strumento di contatto telefonico per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. E' stato inoltre mantenuto uno stretto rapporto con le associazioni di volontariato e tutela dei cittadini, garantendo la funzionalità dei Comitati di Partecipazione sia in ambito aziendale che nelle singole Zone Distretto.

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

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

I NUMERI DELL'URP

a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

Di seguito si riportano i dati numerici relativi alle manifestazioni degli utenti, che comprendono sia i reclami sia le altre manifestazioni qualificate come "prese in carico" e "segnalazioni", ovvero quei casi in cui non si avvia la procedura del reclamo ma che prevedono comunque un intervento attivo dell'URP. La gestione dei reclami non è quindi esaustiva dell'attività dell'Ufficio, che svolge un più ampio servizio di informazione e orientamento del cittadino su varie problematiche offrendo spesso soluzioni rapide con procedure semplificate o informali. I dati di attività riportati nella tabella si riferiscono alle richieste presentate per iscritto, prevalentemente tramite e-mail o PEC, alle tre articolazioni provinciali dell'URP operanti nelle sedi di Arezzo, Grosseto e Siena.

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

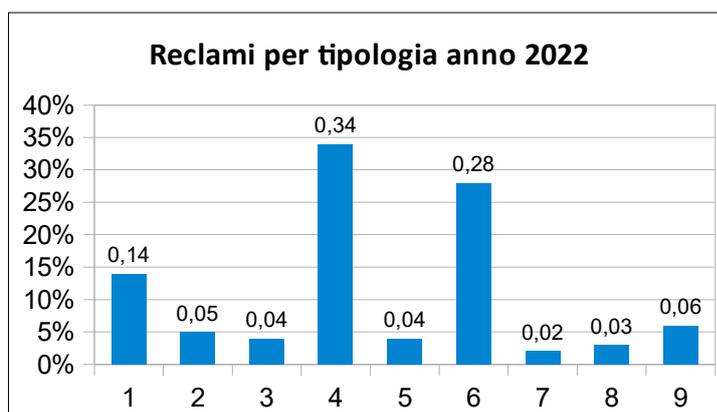
I dati del 2022 sono in linea con quelli degli anni immediatamente precedenti; la riduzione numerica è dovuta al progressivo superamento dell'emergenza Covid che ha limitato le interazioni quotidiane degli utenti. Le tipologie di contatti confermano, inoltre, il carattere eterogeneo ed articolato dell'attività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

b) Le macrocategorie dei reclami

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

Nuova tassonomia dal 2022

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



Precedente tassonomia fino al 2021

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

Essendo cambiate le modalità di classificazione, non è possibile un confronto puntuale con i dati degli anni precedenti. Si può comunque osservare che anche nel 2022, in linea con la tendenza degli scorsi anni, le tipologie più frequenti di lamentele riguardano le dinamiche relazionali, gli aspetti procedurali del percorso clinico (che comprende anche la dimensione tecnico-professionale), oltre alle problematiche di prenotazione e accesso alle prestazioni comprese nella voce "percorso amministrativo". La visualizzazione grafica sopra riportata evidenzia la consistenza, in percentuale sul totale, delle varie tipologie di reclami. Va comunque precisato che le numerose sollecitazioni su accessibilità e tempi di attesa non sempre sono classificate come reclami, ma vengono conteggiate nell'ambito delle "prese in carico" poiché spesso comportano un intervento dell'URP rapido ed informale.

Passando ad ulteriori classificazioni dei reclami, secondo gli altri specifici criteri previsti dalla tassonomia regionale, si può evidenziare quanto segue (come risulta dalle rappresentazioni grafiche allegate):

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

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

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

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

GLI STRUMENTI DELL'URP

Il sito web aziendale

Anche nel 2022 si è reso necessario procedere in maniera costante alla revisione del sito web aziendale, per veicolare le numerose informazioni con adattamento ai mutamenti del contesto organizzativo e normativo. L'aggiornamento del sito in alcuni casi avviene con rapidità ed in tempo reale sulla base alle esigenze emergenti, con la finalità di fornire informazioni sempre attuali sulle problematiche di maggiore interesse per gli utenti. Nel corso dell'anno si è cercato di garantire una maggiore sinergia e razionalizzazione degli interventi, favorendo un costante coordinamento e scambio di informazioni con le strutture aziendali ed una maggiore omogeneità di percorsi tra le varie realtà provinciali.

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione provvede anche alla implementazione e all'aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito web, che oltre ad assolvere agli obblighi normativi in attuazione del D.Lgs. 33/2013, costituisce uno strumento di partecipazione del cittadino poiché consente un controllo puntuale sull'azione amministrativa e sull'utilizzo delle risorse pubbliche, mettendo a disposizione molteplici dati, documenti e informazioni. A questo si aggiunge anche l'attività volta a garantire il diritto di accesso, sia nella forma dell'accesso documentale sia nella forma dell'accesso civico, semplice o generalizzato, che ha reso ancora più concreta la possibilità verificare le procedure e la gestione dei servizi aziendali.

La Carta dei Servizi

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

Il numero verde "Punto Informazione"

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

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

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

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

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

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

IL RUOLO DELL'URP NEL SISTEMA DI PARTECIPAZIONE

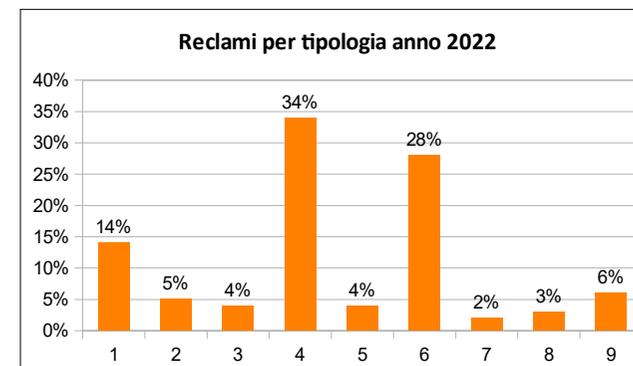
I Comitati di Partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti, fornendo il loro contributo alle fasi di organizzazione e monitoraggio dei servizi soprattutto in ambito socio-sanitario. Nell'anno 2022 si è rafforzato il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

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

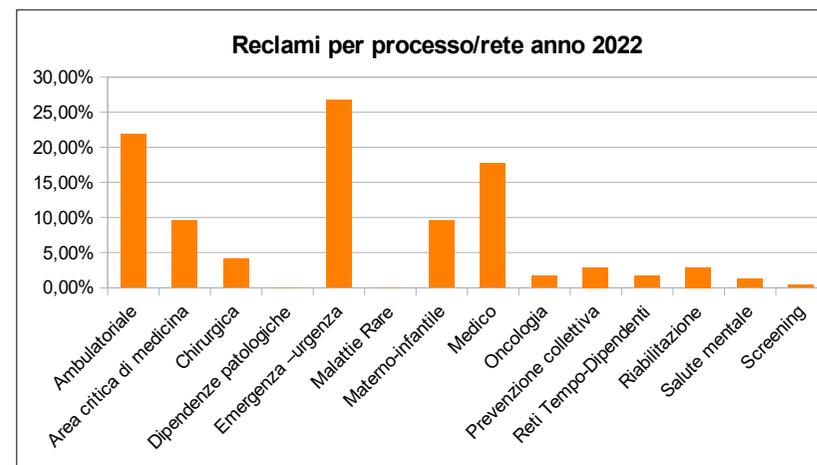
AZIENDA USL TOSCANA SUD EST – RECLAMI ANNO 2022

Tipologia reclamo	Principali sottotipologie e criticità	Numero reclami	Percentuale sul totale
1 Percorso amministrativo	Prenotazioni ed erogazione prestazioni e servizi	55	14%
2 Informazione	Informazione diretta, telefonica o scritta	20	5%
2 Documentazione sanitaria	Ritardi, errori o inadeguatezze nella documentazione	17	4%
4 Aspetti procedurali del percorso clinico	Criticità nell'accesso, presa in carico o nel percorso	128	34%
5 Aspetti umanizzazione percorso clinico	Supporto, presenza familiari e accesso ai reparti	14	4%
6 Cura relazione paziente/cittadino	Percezione della relazione con l'operatore	107	28%
7 Terapia farmacologica e complementare	Prescrizione ed erogazione di farmaci e parafarmaci	6	2%
8 Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	Indisponibilità, mancata erogazione o ritardo	12	3%
9 Risorse strutturali, gestione	Dislocazione territoriale, spazi, arredi e pulizia	24	6%

Totale 383

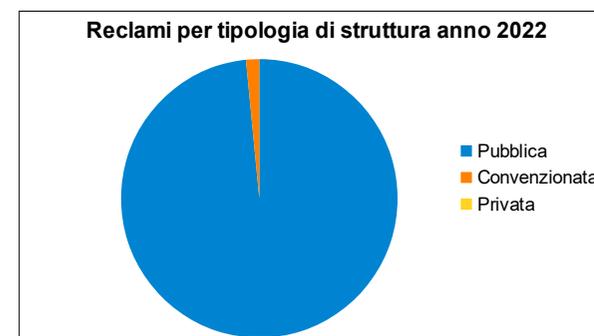


PROCESSO/RETE	Percentuale sul totale (243)
Ambulatoriale	21,81%
Area critica di medicina	9,47%
Chirurgica	4,12%
Dipendenze patologiche	0,00%
Emergenza –urgenza	26,75%
Malattie Rare	0,00%
Materno-infantile	9,47%
Medico	17,70%
Oncologia	1,65%
Prevenzione collettiva	2,88%
Reti Tempo-Dipendenti	1,65%
Riabilitazione	2,88%
Salute mentale	1,23%
Screening	0,41%



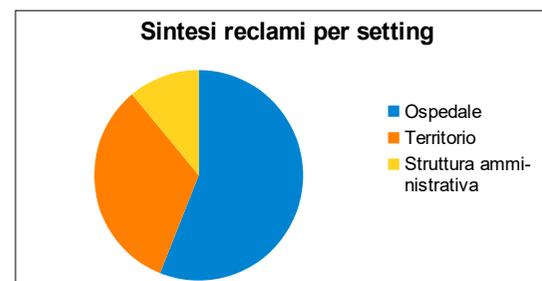
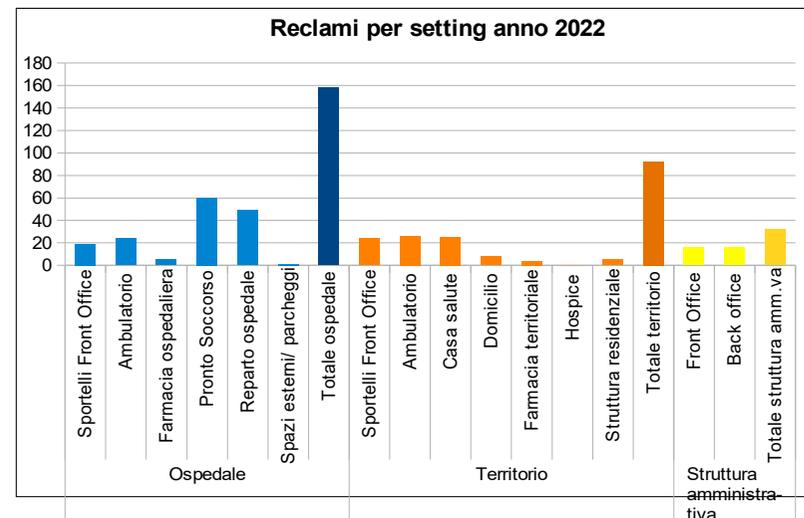
TIPOLOGIA DI STRUTTURA	Numero reclami
Pubblica	377
Convenzionata	6
Privata	0

Totale 383

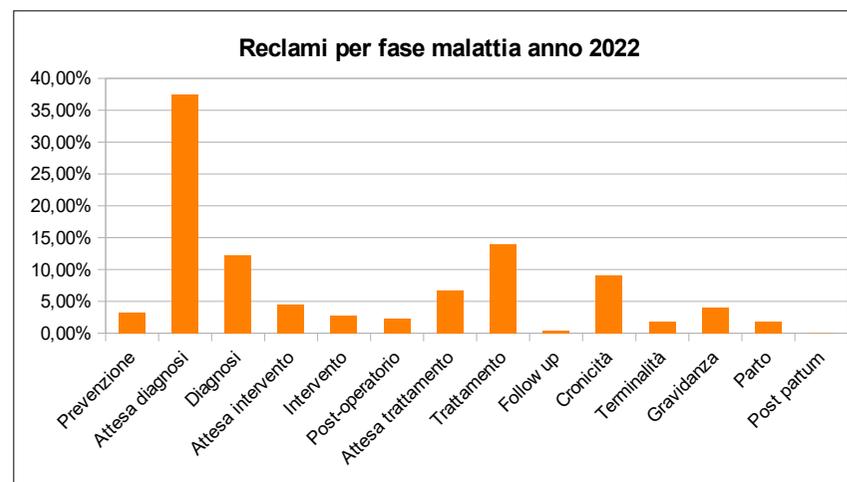


SETTING	SOTTOTIPOLOGIA	Numero reclami	
Ospedale	Sportelli Front Office	19	
	Ambulatorio	24	
	Farmacia ospedaliera	5	
	Pronto Soccorso	60	
	Reparto ospedale	49	
	Spazi esterni/ parcheggi	1	
	Totale ospedale	158	
Territorio	Sportelli Front Office	24	
	Ambulatorio	26	
	Casa salute	25	
	Domicilio	8	
	Farmacia territoriale	4	
	Hospice	0	
	Struttura residenziale	5	
	Totale territorio	92	
	Struttura amministrativa	Front Office	16
		Back office	16
Totale struttura amm.va		32	

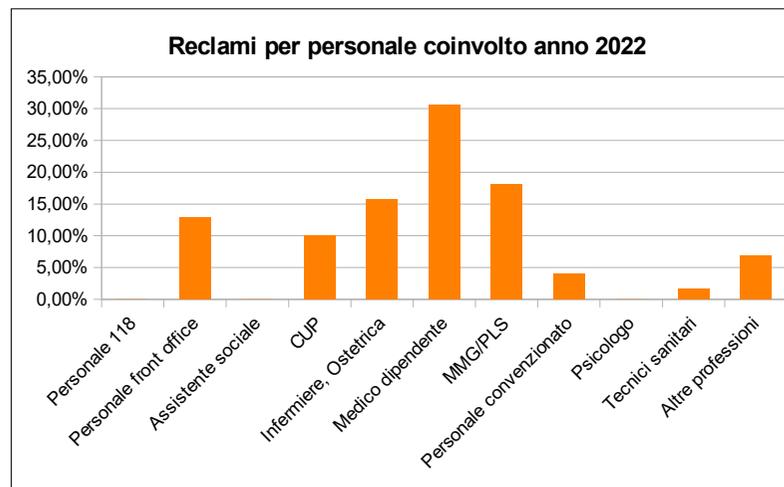
SETTING	Percentuale sul totale	Numero reclami
Ospedale	56%	158
Territorio	33%	92
Struttura amministrativa	11%	32



FASE MALATTIA	Percentuale sul totale (222)
Prevenzione	3,15%
Attesa diagnosi	37,39%
Diagnosi	12,16%
Attesa intervento	4,50%
Intervento	2,70%
Post-operatorio	2,25%
Attesa trattamento	6,76%
Trattamento	13,96%
Follow up	0,45%
Cronicità	9,01%
Terminalità	1,80%
Gravidanza	4,05%
Parto	1,80%
Post partum	0,00%



PERSONALE COINVOLTO	Percentuale sul totale (248)
Personale 118	0,00%
Personale front office	12,90%
Assistente sociale	0,00%
CUP	10,08%
Infermiere, Ostetrica	15,73%
Medico dipendente	30,65%
MMG/PLS	18,15%
Personale convenzionato	4,03%
Psicologo	0,00%
Tecnici sanitari	1,61%
Altre professioni	6,85%



ESITO	Numero reclami
Ascolto	0
Informazioni	6
Orientamento	1
Presenza in carico	342
Prenotazione	3
Incontro professionisti	5
Mediazione relazionale	25
Supporto psicologico	1

383

