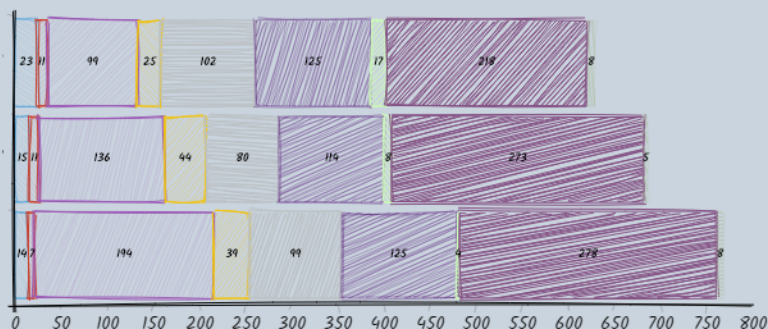




# RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2021

## attività 2020



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

## RELAZIONE DI TUTELA ANNO 2021 (ATTIVITA' 2020)

### Premessa

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione è stata istituita nel 2016 come struttura di Staff della Direzione Aziendale (UOC Integrità, Tutela e Partecipazione). E' stata confermata nell'assetto organizzativo aziendale, rivisto nel 2019, con le funzioni/attività già assicurate negli anni precedenti: funzione di tutela, di informazione-comunicazione, di partecipazione e di trasparenza e accesso ai procedimenti amministrativi.

Nel corso dell'anno 2020 è proseguito il processo di razionalizzazione e armonizzazione delle diverse attività a livello aziendale, con un forte consolidamento delle funzioni di tutela e presa in carico dei cittadini nelle diverse realtà provinciali, nonché mediante ulteriore sviluppo del sito web aziendale, che è certamente il canale privilegiato di conoscibilità dell'Azienda e dei servizi offerti ai cittadini oltre che strumento istituzionale di Amministrazione Trasparente. Lo stato di emergenza conseguente alla pandemia ha inoltre determinato il potenziamento delle attività del numero verde aziendale, quale punto di informazione telefonica che costituisce un riferimento certo per tutti 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. Il Comitato Aziendale di partecipazione, tra le altre attività, ha collaborato insieme all'URP alle funzioni di ascolto e tutela ed alla realizzazione di interventi volti al miglioramento dell'accoglienza e dei processi informativi e comunicativi tra Azienda e cittadini.

La crisi pandemica che si è sviluppata nel corso dell'anno 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 richiesto un nuovo approccio alle problematiche ed un rapido adattamento ai mutamenti di contesto. Nel periodo più critico dell'emergenza Covid-19, ma anche nei momenti di minore criticità, le articolazioni provinciali dell'URP sono diventate in maniera ancora più forte il punto di riferimento e di "snodo" tra i cittadini e le varie strutture aziendali, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte. Il ruolo di tutela, orientamento e informazione dell'utente si è rivelato assai impegnativo, in relazione alla continua evoluzione delle disposizioni normative e dei conseguenti atti aziendali, sia nella fase di rilevazione e tracciamento dell'infezione sia nella fase di riorganizzazione dei servizi.

La sintesi delle varie attività della struttura nel corso dell'anno 2020, di seguito riportata, intende quindi dare conto oltre che delle ordinarie attività anche della loro evoluzione alla luce delle nuove esigenze emerse nel corso della gestione dell'emergenza Covid-19.

### 1. Le attività di tutela dell'anno 2020

Nel corso dell'anno 2020 è stata assicurata senza interruzioni l'attività di ascolto, sia tramite telefono che per e-mail e non anche con i colloqui personali, per le ovvie restrizioni dovute alla pandemia. 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 determinato continue modifiche ai servizi tradizionalmente garantiti ed ha determinato anche la necessità di creare nuove reti interne di collaborazione e di riferimenti.

I contatti telefonici degli utenti con le articolazioni dell'URP sono stati costanti e continui e si è registrato, inoltre, un forte incremento delle richieste inoltrate via e-mail, con un numero complessivo di mail che ha superato le 25.000 annuali.

#### *a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini*

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

| Manifestazione degli utenti: tipologia  | Anno 2018   | Anno 2019   | Anno 2020    |
|---|-------------|-------------|--------------|
| N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami) | 2614        | 3300        | 8089         |
| N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)   | 1283        | 4493        | 2591         |
| N. Reclami pervenuti  | 628         | 661         | 406          |
| <b>Totale</b>   | <b>4525</b> | <b>8454</b> | <b>11086</b> |
| % reclami su totale manifestazioni  | 14,0%       | 7,82%       | 3,67%        |

Mettendo a confronto i dati sulle “manifestazioni” rilevate nell'anno 2020 -rispetto all'andamento 2018/2019- si registra:

- un consistente incremento 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: di fatto l'URP è divenuto il principale canale di accesso all'Azienda per qualsiasi informazione o criticità, soprattutto nella fase del lockdown, nella quale molti servizi ad alto afflusso di utenza, tra cui CUP e Anagrafe Sanitaria, sono stati chiusi al pubblico;
- una sostanziale stabilità 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*): si rileva una riduzione rispetto al precedente anno 2019, ma comunque un incremento sul 2018; anche in questo caso la maggior parte della segnalazioni sono relative all'emergenza e alla volontà del cittadino di rappresentare i momenti di difficoltà derivanti dal nuovo scenario organizzativo;
- una significativa riduzione del numero dei reclami formalizzati e trattati secondo l'iter procedurale previsto dal Regolamento, compresi quelli di natura tecnico-professionale, facilmente spiegabile considerando la focalizzazione delle richieste degli utenti sulle problematiche dell'emergenza e la riduzione delle attività sanitarie, sia territoriali che ospedaliere, nei periodi di maggiore criticità.

Va evidenziato che nel corso del 2020, anche se i dati di attività non sono inseriti nelle tabelle sopra riportate, sono state attribuite all'URP alcune nuove funzioni, svolte in collaborazione con i servizi sanitari, che hanno determinato un impegno importante, anche in termini di tempo impiegato e di impatto con l'utenza. A titolo esemplificativo, l'attività di maggiore importanza è stata quella dedicata all'invio agli utenti dei referti dei tamponi Covid.

Gli elogi

L'URP nel corso dell'anno ha continuato a ricevere manifestazioni di gratitudine da parte degli cittadini (n. 173); vale la pena sottolineare che gli elogi si sono concentrati soprattutto sull'impegno delle strutture sanitarie nella fase emergenziale.

### **b) Le macrocategorie dei reclami**

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

| Categorie Principali Reclami       | Anno 2018  | Anno 2019  | Anno 2020  |
|------------------------------------|------------|------------|------------|
| Alberghieri e Comfort              | 23         | 19         | 15         |
| Altro                              | 11         | 12         | 6          |
| Aspetti Burocratici Amministrativi | 99         | 81         | 68         |
| Aspetti Tecnico Professionali      | 25         | 30         | 13         |
| Informazioni                       | 102        | 64         | 43         |
| Relazionali                        | 125        | 120        | 98         |
| Struttura e logistica              | 17         | 16         | 1          |
| Tempi Attesa Accessibilità         | 218        | 309        | 147        |
| Umanizzazione                      | 8          | 10         | 15         |
| <b>Totale USL Toscana Sud Est</b>  | <b>686</b> | <b>628</b> | <b>406</b> |

| Distribuzione reclami | Anno 2018  | Anno 2019  | Anno 2020  |
|-----------------------|------------|------------|------------|
| Territoriali          | 197        | 287        | 146        |
| Ospedalieri           | 396        | 325        | 189        |
| Altro                 | 35         | 49         | 71         |
| <b>Totale</b>         | <b>628</b> | <b>661</b> | <b>406</b> |

In merito ai reclami si osserva:

- La riduzione di tutte le tipologie di reclami, derivante soprattutto dalla progressiva concentrazione delle richieste degli utenti sulle questioni legate all'emergenza pandemica;
- il decremento particolarmente significativo dei reclami di natura tecnico-professionale e di quelli su accessibilità e tempi di attesa;
- un numero complessivo di reclami ripartito in modo piuttosto equilibrato tra ospedale e territorio, con incremento dei reclami che interessano altri servizi (tra i quali è compreso il Dipartimento di Prevenzione).

## 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. Anche nel caso della Commissione è possibile considerare che la diminuzione delle richieste sia dovuta al momento particolarmente delicato, che ha portato l'utenza a concentrarsi su aspetti meno legati al contenzioso e maggiormente legati alla realtà contestuale.

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

Mai come nel 2020 è stato necessario procedere in maniera continua alla revisione del sito web aziendale. La pandemia ha determinato un nuovo scenario aziendale sia a livello ospedaliero che territoriale e, soprattutto, a livello del Dipartimento della Prevenzione, dove si sono concentrate molteplici attività di gestione delle attività legate al Covid-19.

Un lavoro di squadra forte e attento, malgrado le difficoltà oggettivamente presenti per una situazione che mai era stata affrontata in precedenza, ha permesso di concentrare l'attenzione di tutti i soggetti interessati sugli aggiornamenti: soprattutto nella fase del lockdown il sito web è diventato il collettore della nuova organizzazione, funzionale ai bisogni del cittadino che non ha mancato di apprezzarne i contenuti, esprimendo direttamente il proprio giudizio positivo nei momenti di contatto con la struttura.

La gestione dell'emergenza ha quindi avuto un significativo 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, nuove modalità di accesso ai servizi, regole sugli spostamenti, ecc.). 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.

La carta dei servizi, pubblicata nel sito, è stata costantemente aggiornata anche nel corso del 2020.

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

I contatti nell'anno sono stati 29.243, riferiti a tutti gli ambiti di attività dell'Azienda. Il servizio in questione 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 coordinamento dell'URP.

Si riportano di seguito i dati di attività che evidenziano il consistente numero di contatti e di casi gestiti:

| N. Contatti telefonici |                        | N. Contatti e-mail |
|------------------------|------------------------|--------------------|
| N. VERDE Info Salute   | N. dedicato INFO COVID |                    |
| 29243                  | 23348                  | Oltre 7000         |

## 4. Trasparenza e accesso agli atti

Anche nel 2020 l'apposito Ufficio Unico per l'Accesso (UCA), a valenza aziendale, ha svolto funzioni di consulenza e supporto in materia di accesso documentale, civico e generalizzato. L'Ufficio ha contribuito ad accrescere la consapevolezza della distinzione tra la funzione dell'accesso civico rispetto a quello documentale, ponendosi come riferimento per tutte le strutture aziendali che si avvalgono della specifica consulenza. L'Ufficio infatti, oltre a gestire direttamente le richieste di accesso civico, semplice e generalizzato, fornisce indicazioni e pareri riguardo all'accesso documentale con riferimento ai diversi aspetti da trattare.

## 5. La partecipazione

I comitati di partecipazione, ormai consolidati a livello zonale e aziendale, hanno continuato a garantire l'affermazione di una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi socio sanitari, mediante il loro contributo alle fasi decisionali e di monitoraggio. Nel corso dell'anno 2020 è proseguita l'attività progettuale e di collaborazione dei comitati attraverso un continuo scambio di informazioni con le strutture aziendali, nonostante le limitazioni derivanti dal distanziamento sociale e dall'impossibilità di incontri in presenza. Il Comitato Aziendale, dopo le riunioni dei primi mesi del 2020, si è prontamente organizzato con un sistema di videoconferenze e di incontri on-line, riuscendo a garantire il costante contatto dei vari componenti ed una serie di riunioni a cadenza bimestrale.