

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 1 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Relazione Pubblica Tutela 2017

Data	Redazione	Verifica	Approvazione
11/06/2018	Referente Gruppo di redazione Cristina Tacconi	Processo Direttore SOS URP e Tutela Claudio Sarti	Direttore Dipartimento del Decentramento Susanna Tamburini
		SGQ Direttore SOSD Documentazione Sanitaria e Mediazione Linguistica e Culturale Mauro Romilio	

Gruppo di redazione (dove previsto)

- *Simone Gambassi (Urp e Tutela)*
- *Cristina Tacconi (Urp e Tutela)*
- *Sandra Vannucci (Urp e Tutela)*

Parole chiave: Pubblica, Tutela, Reclami, Segnalazioni, prese in carico

	Dipartimento del Decentramento SOS URp e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 2 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Indice

1.	Lo scenario aziendale	2
2.	L'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) nel nuovo panorama aziendale	3
3.	L'Azienda Usl Toscana centro	4
4.	L'Urp nell'organizzazione aziendale.....	6
5.	Le attività e le funzioni dell'Urp 2017	7
6.	Work in progress e programmazione attività 2018.....	21

1. Lo scenario aziendale

Le Pubbliche amministrazioni e, in particolare, le aziende sanitarie devono essere capaci di dialogare in modo flessibile, continuo e proficuo con il cittadino riconoscendo l'ascolto, nelle sue varie forme, il luogo di eccellenza dove le parti costruiscono le relazioni e assumono le reciproche responsabilità.

Questo è particolarmente evidente in processi importanti di cambiamento come quello avvenuto con il nuovo assetto istituzionale e organizzativo del Servizio sanitario regionale.

L'Azienda USL Toscana Centro, nata nel dicembre 2015, continua il suo costante impegno verso il peculiare obiettivo di "realizzare e gestire una rete integrata di servizi sanitari... e una rete di servizi socio-sanitari in ambito ospedaliero, ambulatoriale e domiciliare" e nella grande sfida di ampia dimensione territoriale...con l'obiettivo di rendere omogenea ed equamente accessibile l'offerta dei servizi, attraverso una lettura unica e coerente dei bisogni di salute, garantendo risposte appropriate su più livelli di complessità, sempre attenta alle peculiarità e alle problematiche locali." (Statuto aziendale)

Raccogliere i vissuti delle ex aziende di Empoli, Pistoia, Prato e Firenze è sicuramente una funzione complessa e uno dei punti nodali nella nuova organizzazione che mette in gioco differenti elementi come le competenze specifiche, i volumi di attività e le risorse, l'utilizzo di tecnologie e procedure, fino alle caratterizzazioni territoriali che incidono sensibilmente sul ricorso ai servizi.

In questa complessa realtà tutti gli stakeholder del sistema (cittadini, professionisti, dirigenti, istituzioni locali,...) sono chiamati a un particolare impegno per integrare le competenze, le forze e gli strumenti necessari a comprendere e implementare le "regole" del nuovo ordine di cose.

L'informazione e la comunicazione giocano un ruolo strategico nel processo di cambiamento come funzioni e strumenti inderogabili; la loro cura è una peculiare funzione dell'istituzione e una competenza necessaria per coinvolgere e rendere partecipe la comunità.

I fabbisogni informativi degli utenti sono garantiti attraverso l'adozione di azioni costanti riguardanti la comunicazione che prevede, quali strumenti principali, l'informativa attraverso il sito web aziendale ... l'aggiornamento continuo della Carta dei Servizi, nonché ...la rete degli uffici aziendali di accoglienza e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. (Art. 16 Statuto aziendale)

La partecipazione dei cittadini al cambiamento aziendale acquisisce una funzione catalizzatrice per integrare le differenze culturali e costruire un nuovo metodo di osservare, valutare e gestire i fenomeni complessi attraverso una trasformazione collaborativa che veda oltre i confini territoriali per agire un modo di operare moderno, al passo con i tempi, sinonimo di competitività e valore aggiunto. Questo implica un forte impegno per superare i vincoli determinati dalle differenze culturali che ogni ex azienda porta naturalmente con sé per coniugare le diversità e allo stesso

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 3 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

tempo valorizzare le singolarità di ogni territorio, funzione necessaria a potenziare il valore delle performance professionali e organizzative.

I cittadini, infatti, come risorsa nella dimensione della salute e come attori, nelle forme libere o associate, (forma di diritto già riconosciuta dalla Carta costituzionale) sono necessari alle aziende sanitarie per quanto riguarda la scelta, la programmazione e la valutazione dei servizi, soprattutto nella ridefinizione funzionale e organizzativa.

Il coinvolgimento dei cittadini, dei pazienti e dei loro familiari nelle decisioni sulla salute, sia a livello individuale sia collettivo, è di fondamentale importanza anche per il miglioramento della qualità dell'assistenza: ... l'Azienda ricerca il dialogo ..., con le associazioni di volontariato poi costituite nel Comitato di Partecipazione aziendale... (Art. 16 Statuto aziendale).

2. **l'Ufficio relazioni con il pubblico (Urp) nel nuovo panorama aziendale**

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico rappresenta, nella complessa organizzazione aziendale, sempre di più un punto di contatto privilegiato tra istituzione sanitaria e cittadino sia nel ruolo di facilitatore della nuova trasformazione culturale dell'azienda sia come vero e proprio osservatorio dal quale scrutare ed esaminare con cura e attenzione ciò che accade, rispetto alle richieste dei cittadini e ai servizi offerti e, al tempo stesso, rilevare se sono stati mantenuti e in quale misura i patti stabiliti tra l'istituzione sanitaria e la sua comunità di riferimento.

L'Urp come "luogo di ascolto" privilegiato permette di cogliere precoci segnali di disagio e insoddisfazione del cittadino/utente e, attraverso le sue funzioni di Accoglienza, Informazione, Partecipazione e Tutela esprime la sintesi del processo di presa in carico della persona, dove il cittadino è il fine ultimo della mission aziendale.

La sua costante relazione con i rappresentanti dei cittadini, sotto le varie forme associative, offre un'opportunità perché contribuisce a costruire e rafforzare la rete comunicativa così emergente per il suo ruolo strategico nella sanità.

La partecipazione dei cittadini, infatti, concorre alla realizzazione del diritto alla salute, secondo i principi di equità, appropriatezza e qualità; promuove il miglioramento continuo dei servizi offerti ed un accesso consapevole. (Piano Sanitario e Sociale Integrato Regionale 2012 – 2015).

Questa inderogabile funzione è rafforzata anche dalla nuova normativa dell'Accreditamento regionale in cui la Partecipazione dei cittadini è una delle 8 dimensioni in cui è organizzato l'insieme dei suoi requisiti a supporto della governance clinica.

In questa dimensione l'informazione e l'ascolto sono sostanziati come strategia attraverso la quale tale area è soddisfatta. Come requisiti dell'organizzazione sono identificati l'impegno verso i cittadini, garantito ad esempio attraverso la carta dei servizi; i reclami e le segnalazioni, come sistema per migliorare i servizi e coinvolgere i professionisti; il coinvolgimento dei pazienti, delle associazioni di pazienti e tutela, degli organismi di partecipazione dei cittadini per raggiungere gli obiettivi di qualità e sicurezza delle cure.

Le funzioni di partecipazione e tutela sono ben esplicitate anche nell'art. 16 dello Statuto aziendale *"l'Azienda UsI Toscana centro garantisce la partecipazione e assicura ai cittadini l'accessibilità delle informazioni e la segnalazione dei disservizi. Gli utenti e i soggetti legittimati ... possono presentare osservazioni, reclami e denunce nelle forme e con le modalità previste nella Carta dei Servizi e nel Regolamento Aziendale di Tutela...*

I reclami e qualsiasi forma di segnalazione di disservizio hanno una forte valenza strategica perché possono costituire un monitoraggio dell'intero sistema attraverso la revisione dei suoi punti critici così da trasformarli in elementi di cambiamento con l'attivazione di processi finalizzati a migliorare la qualità dei servizi.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 4 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

All'interno di questo scenario "narrativo", che riassume la valutazione più evidente che il cittadino dà dei servizi, occupano un posto di rilievo le esperienze vissute dai cittadini raccolte attraverso le indagini di soddisfazione sui servizi utilizzati e i ringraziamenti. Questi ultimi hanno da poco trovato una modalità di rilevazione sistematica motivandoli elementi validi di ragionamento e fonte di dati da integrare con altri profili di rilevazione per caratterizzare piani di miglioramento mirati. Conoscere, quindi, anche le testimonianze positive in cui l'utente pone l'accento sul lavoro svolto dai professionisti percepito non solo come proficuo ma eccellente, che va oltre le aspettative diviene risorsa per l'azienda. Di solito il cuore di queste forme narrative è rappresentato da espressioni forti di gratitudine per ciò che in realtà è "semplicemente" dovuto e tale considerazione conduce a riflettere sulla suffragata espressione "imparare dagli errori". Portare in evidenza gli sbagli o gli errori e porre l'accento sugli aspetti positivi di un'esperienza sono attività che spingono entrambe verso reazioni comportamentali simili e, allo stesso tempo, diverse da parte dei destinatari i cui meccanismi di attivazione dovrebbero essere considerati all'interno di processi formativi, affinché queste forme di testimonianza possano evolversi in un proposito virtuoso di miglioramento finalizzato ad arricchire e integrare il prontuario delle buone pratiche aziendali.

3. L'Azienda UsI Toscana centro



La popolazione

Nel territorio della AUSL Toscana Centro, la cui superficie è di circa 5000 Km², ad inizio 2016 risultano residenti 1.625.544 cittadini, pari al 43.1% degli abitanti in Toscana (fonte dati Portale ARS indicatori sanitari – ParsIS marzo 2017) raggruppati in 75 comuni dei quali Firenze è quello più numeroso con 381.037 abitanti e Abetone il più piccolo con 648.



Sintesi della popolazione distribuita per zone distretto.

	Maschi	Femmine	Totale
Ambito pistoiese	140.191	151.772	291.963
Ambito pratese	122.972	130.151	253.123
Ambito fiorentino	399.945	438.702	838.647
Ambito empoiese	117.693	124.118	241.811
AUSL TOSCANA CENTRO	780.801	844.743	1.625.544
REGIONE TOSCANA	1.801.468	1.942.930	3.744.398

La densità abitativa è il doppio di quella della Regione Toscana, con il valore più elevato, di 4 volte, nella zona pratese.

La tabella riporta la densità abitativa dell'Asl centro (1 gennaio 2016) per zone di residenza.

Residenza	Densità/Km2
Ambito pistoiese	302,83
Ambito pratese	692,13
Ambito fiorentino	301,82
Ambito empoiese	259,2
AUSL TOSCANA CENTRO	322,44
REGIONE TOSCANA	162,89

La maggior parte della popolazione risiede in zone urbane e quella pratese arriva al 92%.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 5 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

La tabella offre una panoramica delle caratteristiche territoriali e demografiche dell'Azienda con l'attribuzione dei servizi di assistenza.

	Superficie kmq- i	n° comuni	n° popolazione	n° ospedali	n° presidi territoriali	n° SDS	n°assistiti
PISTOIA	965	22	292.509	2	35	2	255.113
PRATO	365	7	249.201	1	39	1	249.201
FIRENZE	2.779	31	795.490	6	127	3	837.966
EMPOLI	933	15	242.626	4	20	2	239.498
Totale	5.042	75	1.330.625	13	221	8	1.581.778

dati aggiornati al 31/07/2015

La popolazione "più giovane" risiede nelle zone di Prato ed Empoli.

Il tasso di natalità 2015 della AUSL Centro è di 7,67 nati ogni 1000 residenti, superiore al valore medio regionale con un massimo di 8,43 a Prato.

La tabella mostra l'indice di vecchiaia (numero residenti 65+ anni / pop. 0-14 anni) 2016

Residenza	Residenti 65+	Rapporto x 100
Ambito pistoiese	71976	192,39
Ambito pratese	55668	153,67
Ambito fiorentino	211297	195,19
Ambito empoiese	56074	168,36
AUSL TOSCANA CENTRO	395015	183,56
AUSL TOSCANA NORD OVEST	324377	204,91
AUSL TOSCANA SUD EST	213630	205,49
REGIONE TOSCANA	933022	195,41

Riguardo alle caratteristiche socio-economiche, l'Area Vasta Centro registra un reddito imponibile medio lievemente più alto del valore medio regionale e un tasso di disoccupazione, lievemente inferiore al valore medio regionale.

Il tasso di mortalità generale standardizzato per età è significativamente inferiore al valore medio regionale, grazie soprattutto al valore particolarmente basso per i residenti nella USL di Firenze. Anche l'indice di mortalità prematura (mortalità generale prima dei 65 anni di età) è più basso di quello medio regionale, anche se non in maniera statisticamente significativa.

Gli ospedali del territorio Ausl Toscana Centro

Sono 13 gli ospedali dislocati su tutto il territorio dell'Azienda Toscana centro per un totale di 2.735 posti letto. La tabella mostra la loro diffusione territoriale.

Ambito Territoriale	Ospedali
Firenze	- San Giovanni di Dio, Firenze - Santa Maria Annunziata, Bagno a Ripoli - Santa Maria Nuova, Firenze - Piero Palagi, Firenze - Serristori, Figline Valdarno - Nuovo Ospedale del Mugello, Borgo San Lorenzo
Pistoia	- San Jacopo Pistoia

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 6 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

	- SS.Cosma e Damiano, Pescia - Lorenzo Pacini, San Marcello Pistoiese
Prato	- Nuovo Ospedale Santo Stefano
Empoli	- San Giuseppe, Empoli - S. Pietro Igneo, Fucecchio - S. Miniato Ospedale degli Infermi, San Miniato

Le Zone distretto

Sono 8 le zone distretto dell'Azienda Toscana centro; la tabella evidenzia la loro ripartizione territoriale.

Ambito Territoriale	Zone Distretto
Firenze	- Zona Firenze - Zona Firenze Sud Est - Zona Firenze Nord Ovest - Zona Mugello
Pistoia	- Zona Pistoia - Zona Valdinievole
Prato	- Zona Prato
Empoli	- Zona Empoli - Valdarno Inferiore

4. L'Urp nell'organizzazione aziendale

A due anni dalla nascita dell'Azienda Usl Toscana Centro, (1° gennaio 2016) prosegue l'impegno quotidiano per rendere uniformi linguaggi e modalità operative e per costruire un sistema di lavoro agevole e flessibile necessario per accompagnare e guidare il cambiamento in modo proattivo, contribuendo in maniera efficace a portare a compimento gli aspetti rilevanti della riforma sanitaria toscana.

In questa trasformazione sono sempre più necessarie capacità, anche strettamente linguistiche, per leggere la nuova organizzazione e per ottenere una sufficiente autonomia nella conoscenza, orientamento e utilizzo dei servizi offerti.

All'interno di questa dinamicità evolutiva dell'azienda sanitaria, l'accoglienza del cittadino è un punto nodale dell'intero sistema di erogazione delle prestazioni e dei servizi.

La riorganizzazione di un sistema è anche un'opportunità per diminuire lo spazio di separazione tra dentro e fuori, attraverso la rimodulazione di attività capaci di mescolare dispositivi e tecnologie per rendere flessibile il tempo del servizio e del cittadino assicurando capillarità di risposta e ottimizzando il tempo-azienda da dedicare agli utenti. In questo panorama è richiesta una risposta multidimensionale per ri-costruire la centralità di chi esprime un bisogno di salute. Per fare ciò è determinante un sistema comunicativo efficace che possa, attraverso una rinnovata veste dell'accoglienza del cittadino, rendere leggibili e comprensibili i servizi offerti alla comunità.

In tale prospettiva, la raccolta dei dati provenienti dalle varie attività programmate costituisce il primo step per la valutazione delle attuali funzioni e per la programmazione a breve e lunga scadenza della rimodulazione dei servizi in relazione al riassetto funzionale della nuova azienda. Raggruppare i dati delle diverse realtà territoriali implica, in questo scenario, la costruzione di un sistema multidimensionale che tenga conto delle connaturali difformità del lavoro condotto nelle precedenti aziende.

	Dipartimento del Decentramento SOS URp e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 7 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Una esemplificazione di questo concetto può essere rappresentato dalla funzione dell'Urp nell'assolvere il debito informativo nei confronti della Regione rispetto all'Osservatorio regionale della carta dei servizi che implica la necessità di dare una lettura "universale" ai variegati linguaggi territoriali.

Per questo motivo l'Urp può essere considerato l'esempio di un laboratorio esperienziale per due particolari motivi, come punto osservazionale del risultato del cambiamento organizzativo che via via pervade la comunità, restituito dalle percezioni degli utenti e come bacino di dati che, per necessità, confluiscono dalle ex Aziende con le loro peculiarità interpretative da "tradurre" in un linguaggio comune in grado di concepire una realtà che si è formata inizialmente per imposizione e non per spontaneità antropologica. Anche se, fisiologicamente e da sempre, i professionisti hanno cercato naturalmente relazioni oltre i confini dei loro territori culturali per scambiare i saperi, veicolare i modi di fare arte, allo scopo di migliorare insieme le performance.

L'impegno di maggior intensità è adesso quello volto alla costruzione di ponti che colleghino concetti e relazioni di cui necessita la nuova organizzazione per portare a compimento gli obiettivi per cui è stata concepita.

5. Le attività e le funzioni dell'Urp 2017

Nonostante che la nuova organizzazione abbia modificato strutturalmente il sistema aziendale, le funzioni dell'Urp restano quelle che confluiscono nelle classiche dimensioni di: informazione, accoglienza, tutela e partecipazione.

La presente relazione si propone di tracciare una sintesi delle principali attività dell'Urp aziendale sostenute nell'anno 2017 e descrivere i principali impegni fissati per il 2018.

5.1 Informazione e accessibilità

L'informazione per l'accesso alle prestazioni e servizi è una delle funzioni principali che può essere misurata attraverso i contatti che gli utenti hanno con l'Urp. Tale attività è strettamente correlata a quella dell'accoglienza, della tutela e partecipazione.

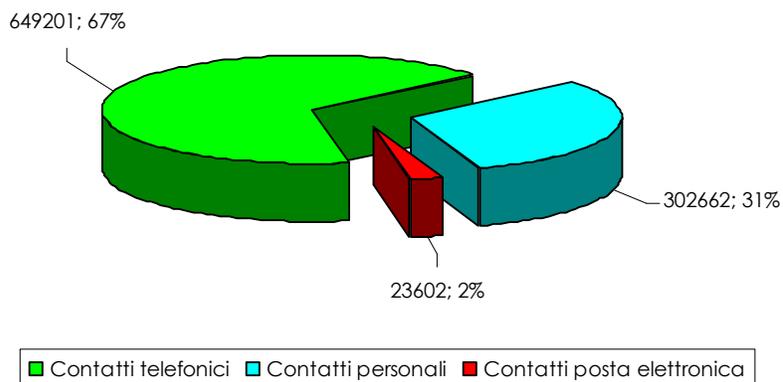
I contatti dei cittadini con l'Urp nel 2017 (per telefono, di persona e tramite posta elettronica) sono stati complessivamente 975465 così suddivisi:

Attività Urp 2017 Informazione e accessibilità		
	Totale	%
Contatti telefonici	649201	66,55
Contatti personali	302662	31,02
Contatti posta elettronica	23602	2,41
Totale	975465	

Il grafico evidenzia la suddivisione dei contatti relativa alla modalità di interazione.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 8 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Contatti URP 2017 (modalità)

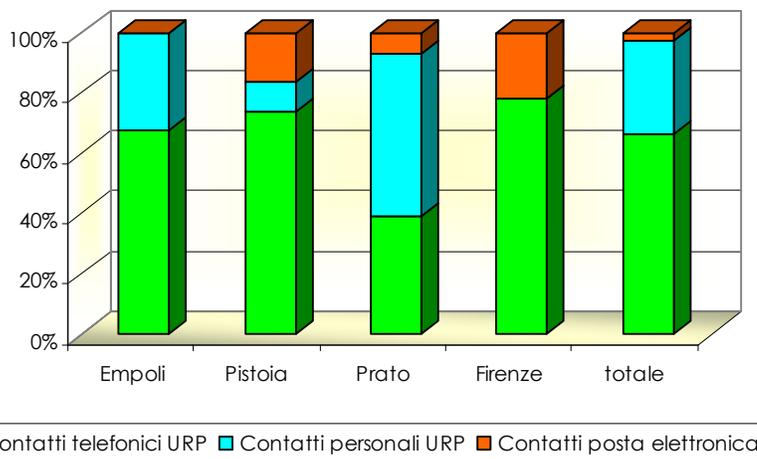


I contatti telefonici hanno rappresentato il 67%, e quelli di persona il 31%; la via e-mail è stata utilizzata nel 2% dei casi.

I contatti sono stati "territorialmente" così distribuiti:

	Empoli	Pistoia	Prato	Firenze	Totale
Contatti telefonici	560405	16031	24994	47771	649201
Contatti personali	266490	2100	33925	147	302662
Contatti posta elettronica	2350	3500	4455	13297	23602
					975465

Contatti URP 2017



Rispetto all'anno 2016 si è evidenziata una riduzione del totale dei contatti del 17,24%. In particolare, la riduzione più significativa è stata quella riguardante i contatti telefonici (-25,28); i contatti di persona sono diminuiti del 2,59. Di converso, quelli per posta elettronica sono aumentati del 16,15%.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 9 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

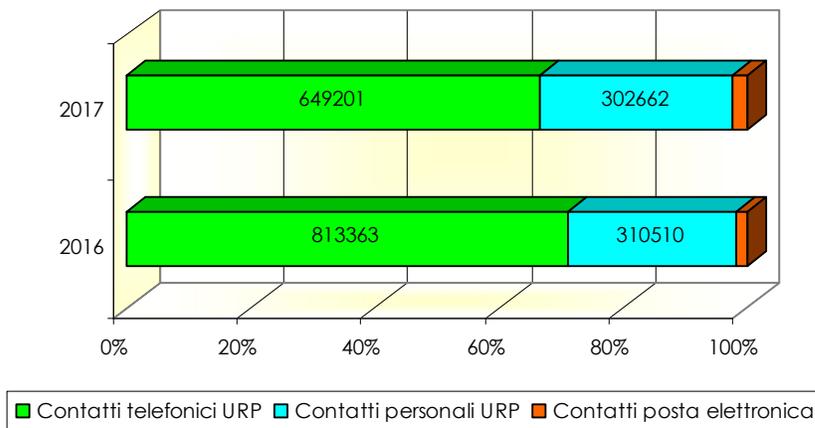
	2017	2016
Contatti telefonici URP	649201	813363
Contatti personali URP	302662	310510
Contatti posta elettronica	23602	19789
	975465	1143662

Nella tabella sono considerati i contatti con l'Urp negli anni 2017/2016 distribuiti per territorio.

	Empoli		Pistoia		Prato		Firenze	
	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016
Contatti telefonici URP	560405	712417	16031	12786	24994	21332	47771	66828
Contatti personali URP	266490	297353	2100	3258	33925	9646	147	253
Contatti posta elettronica	2350	2250	3500	4286	4455	3275	13297	9978
Totale attività	829245	1012020	21631	20330	63374	34253	61215	77059

Il grafico fa notare i contatti complessivi degli anni 2017/2016.

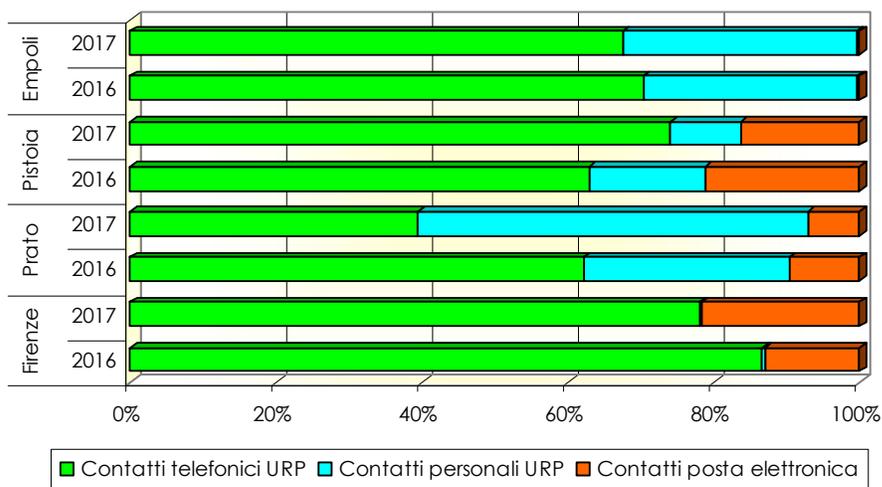
Contatti URP 2017 Vs 2016



Il grafico seguente evidenzia le differenze tra gli anni 2017/2016 per territorio.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 10 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Contatti URP 2017 Vs 2016 (per territorio)



Nella tabella sono riportati i dati relativi ai contatti 2017/2016 per territorio con i relativi tassi di incremento/ decremento.

	Empoli			Pistoia			Prato			Firenze		
	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%
Contatti telefonici URP	560405	712417	-27,12%	16031	12786	20,24%	24994	21332	14,65%	47771	66828	-39,89%
Contatti personali URP	266490	297353	-11,58%	2100	3258	-55,14%	33925	9646	71,56%	147	253	-72,10%
Contatti posta elettronica	2350	2250	4,25%	3500	4286	-22,48%	4455	3275	26,48%	13297	9978	24,96%
Totale attività	829245	1012020	-22,04%	21631	20330	6,01%	63374	34253	45,95%	61215	77059	-25,88%

5.2 Tutela

Altra funzione cardine dell'Urp è la tutela dei cittadini all'interno della quale trovano significato rilevante la stesura della carta dei servizi pubblici sanitari, quale strumento volto alla tutela dei diritti degli utenti e la sua divulgazione; la raccolta dei reclami, delle segnalazioni, dei ringraziamenti e suggerimenti nei confronti dei servizi offerti, come previsto dallo specifico regolamento adottato dall'azienda,

In questa funzione, la classificazione dei reclami per tipologia, secondo l'osservatorio regionale carta dei servizi, è una fase cardine dell'intero processo di valutazione dei servizi perché offre, in associazione con altri dispositivi di qualità percepita, una mappatura delle criticità e dei punti di forza del sistema per proporre piani/azioni di miglioramento. Altro elemento della tutela è la Commissione mista conciliativa (CMC), organo di tutela di seconda istanza. Infatti "...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. 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."

Osservatorio reclami e segnalazioni

Grazie ad un sistema ad hoc (GRS -Gestione Reclami e Segnalazioni-), messo a punto alcuni anni fa dalla Regione, ogni azienda può inserire ed elaborare dati relativi alle varie forme di contatto

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 11 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

con l'utente in particolare segnalazioni, reclami, prese in carico e ringraziamenti/elogi. Il dispositivo permette in tempo reale di estrarre report ogni qualvolta sia necessario.

Per uniformare l'interpretazione delle comunicazioni pervenute dai cittadini sono state concordate, a livello regionale, le seguenti definizioni.

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 è 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 (definizioni da Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2017- Regione Toscana).

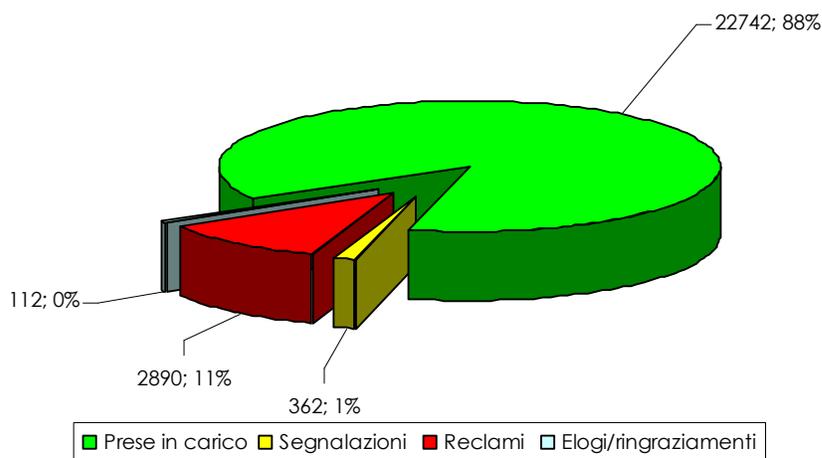
Riguardo alla tutela, il volume di attività per l'anno 2017 è stato di 26106 comunicazioni, distinte per tipologia come evidenziato dalla tabella.

2017	totale	%
Prese in carico	22742	87,11
Segnalazioni	362	1,38
Reclami	2890	11,07
Elogi/ringraziamenti	112	0,42
totale	26106	

La maggior parte delle richieste ha riguardato le prese in carico (circa 88%), sono seguiti i reclami (11%), le segnalazioni (1%) ed infine gli elogi/ringraziamenti (0,42%).

Il grafico mostra la loro suddivisione per tipologia e la loro espressione percentuale.

2017

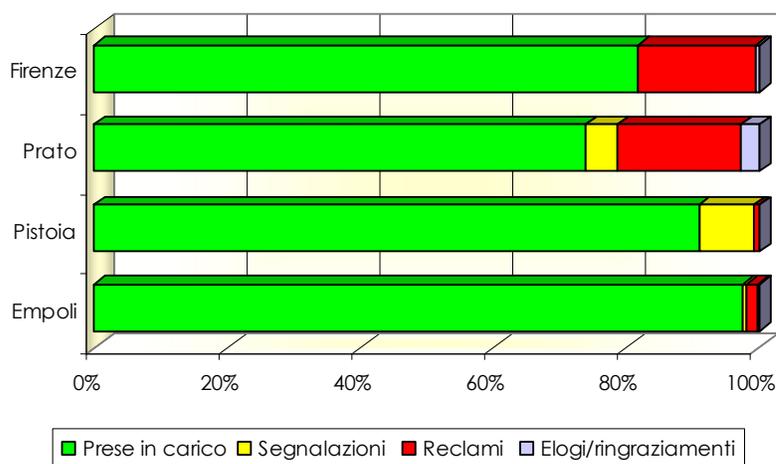


La tabella seguente sintetizza tutta l'attività distribuita per territorio.

2017	Empoli	Pistoia	Prato	Firenze	totale
Prese in carico	7105	3050	694	11893	22742
Segnalazioni	43	275	44	0	362
Reclami	129	27	174	2560	2890
Elogi/ringraziamenti	14	3	26	69	112
Totale attività	7291	3355	938	14522	26106

Il grafico evidenzia l'impatto delle relative richieste sulle realtà territoriali.

2017



L'attività di tutela mostra manifestazioni diverse nelle varie realtà territoriali.

Le tabelle seguenti indicano il carico per ogni ambito territoriale.

Empoli: le prese in carico rappresentano il maggior onere con quasi il 98%, seguono i reclami e poi le segnalazioni.

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela		Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 13 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017				

2017	Empoli	
	totale	%
Prese in carico	7105	97,44
Segnalazioni	43	0,58
Reclami	129	1,76
Elogi/ringraziamenti	14	0,19
Totale attività	7291	

Pistoia: le prese in carico occupano circa il 91%, sono seguite dalle segnalazioni ed infine dai reclami.

2017	Pistoia	
	totale	%
Prese in carico	3050	90,9
Segnalazioni	275	8,19
Reclami	27	0,8
Elogi/ringraziamenti	3	0,08
Totale attività	3355	

Prato: le prese in carico costituiscono quasi 80% del volume di attività seguite dai reclami, dalle segnalazioni e, infine, dagli elogi/ringraziamenti.

2017	Prato	
	totale	%
Prese in carico	694	73,98
Segnalazioni	44	4,69
Reclami	174	18,55
Elogi/ringraziamenti	26	2,77
Totale attività	938	

Firenze: le prese in carico costituiscono la maggior parte della tutela seguite dai reclami. Le segnalazioni sono assenti.

2017	Firenze	
	totale	%
Prese in carico	11893	81,89
Segnalazioni	0	0
Reclami	2560	17,62
Elogi/ringraziamenti	69	0,47
Totale attività	14522	

In sintesi: le prese in carico per tutte le ex aziende sanitarie sono la parte più rilevante delle forme di tutela con valore massimo per Empoli (97,44%) e minimo per Prato (73,98%). A queste seguono i reclami con valori percentuali che vanno dal 18,55 di Prato allo 0,8 per Pistoia. Le segnalazioni sono assenti per l'ambito empolese mentre rappresentano il valore più alto per Pistoia (8,19%). Per quanto attiene ai ringraziamenti, Prato mostra la percentuale maggiore con il 2,77% e Pistoia quella più bassa con 0,08%.

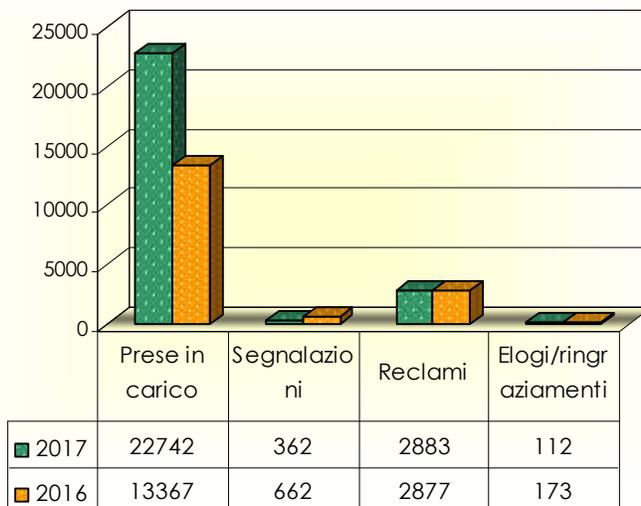
	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela		Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 14 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017				

	2017	2016	
Prese in carico	22742	13367	41,22%
Segnalazioni	362	662	-82,87%
Reclami	2890	2877	0,44%
Elogi/ringraziamenti	112	173	-54,46%
Totale attività	26106	17079	34,57

L'attività complessiva relativa alla tutela rispetto all'anno 2016 ha mostrato un aumento del 34,57%.

Le prese in carico sono incrementate del 41,22%, i reclamo sono rimasti pressoché stabili, le segnalazioni diminuite di circa il 90% e gli elogi di quasi il 55%.

2017 Vs 2016



Attività di tutela: confronto 2017 Vs 2016 per ambito territoriale

	Empoli			Pistoia			Prato			Firenze		
	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%	2017	2016	Δ%
Prese in carico	7105	8202	-15,43%	3050	2819	7,57%	694	668	3,74%	1189	3	85,89%
Segnalazioni	43	79	-83,72%	275	554	-101,45%	44	29	34,09%	0	0	0%
Reclami	129	193	-49,61%	27	13	51,85%	174	161	7,47%	2560	2510	1,95%
Elogi/ringraziamenti	14	18	-28,57%	3	56	1766,66%	26	38	46,15%	69	61	11,59%
Totale attività	7291	8492	16,47%	3355	3442	-2,59%	938	896	4,47%	1452	2	70,74%

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 15 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

2017 Vs 2016



Reclami

I reclami pervenuti all'Azienda nel 2017 sono stati 2890.

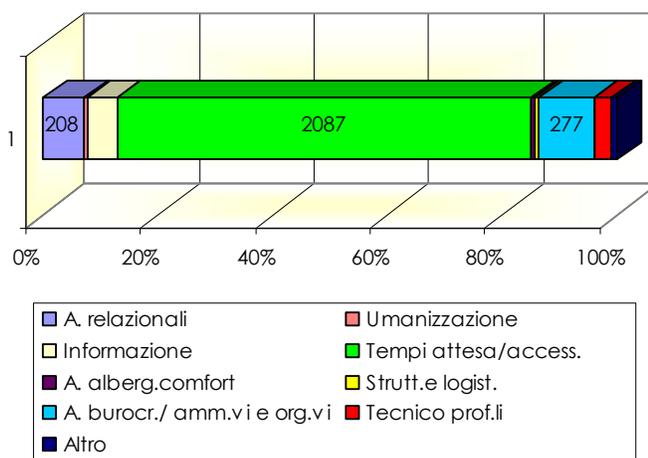
Reclami 2017 (per categorie)		
	totale	%
Aspetti Relazionali	208	7,19
Umanizzazione	15	0,51
Informazione	147	5,08
Tempi attesa/accessibilità	2087	72,21
Aspetti alberghieri e comfort	21	0,72
Struttura e logistica	18	0,62
Aspetti burocratici/ amministrativi e organizzativi	277	9,58
Tecnico prof.li	88	3,04
Altro	29	1,00
Totale reclami	2890	

I reclami classificati in categorie, secondo la normativa regionale (Delibera di Giunta regionale n. 1366/2003), hanno evidenziato le maggiori criticità nei tempi di attesa/ accessibilità (72,21%), negli aspetti burocratici/ amministrativi e organizzativi (9,58%), negli aspetti relazionali (7,19%) e nell'informazione (5,8%). Seguono gli aspetti tecnico professionali (3,04%), categoria altro (1%), aspetti alberghieri e comfort (0,72%), struttura e logistica (0,62%), umanizzazione (0,51%).

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 16 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Il grafico mostra la distribuzione per categorie

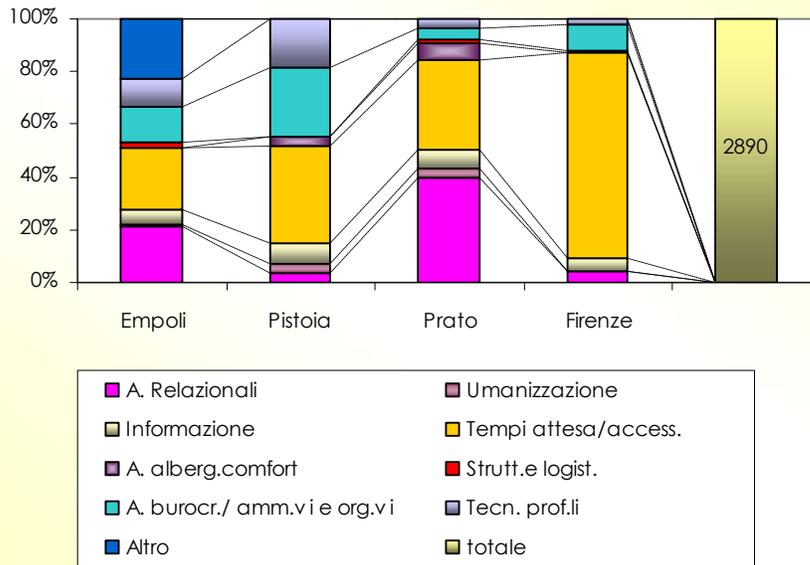
Reclami 2017(per categoria)



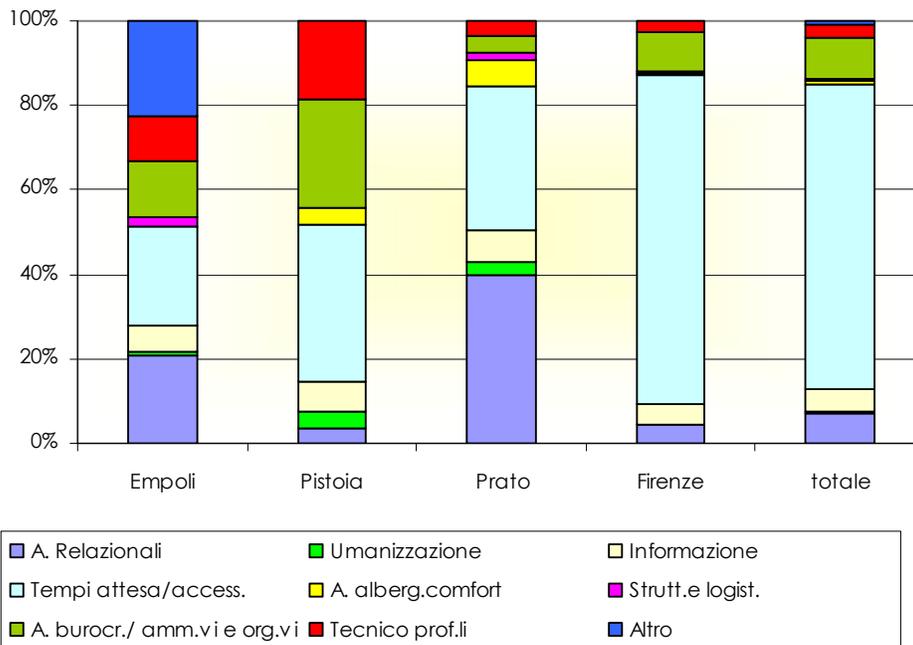
Reclami per categorie e loro distribuzione per territorio

Reclami classificazione per categoria					
2017	Empoli	Pistoia	Prato	Firenze	totale
A. Relazionali	27	1	69	111	208
Umanizzazione	1	1	6	7	15
Informazione	8	2	13	124	147
Tempi attesa/access.	30	10	59	1988	2087
A. alberghieri e comfort	0	1	11	9	21
Struttura e logistica	3	0	3	12	18
A. burocratici/ammin.vi e org.vi	17	7	7	246	277
Tecnico prof.li	14	5	6	63	88
Altro	29	0	0	0	29
Totale	129	27	174	2560	2890

Reclami 2017 (categoria) per territorio



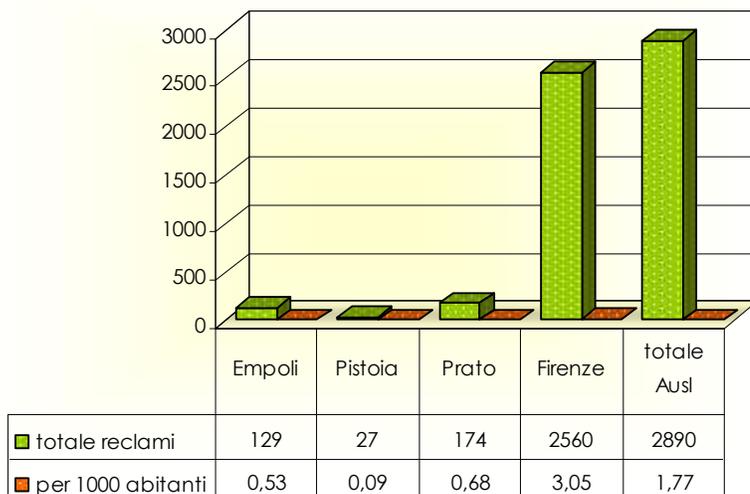
Reclami 2017 (categorie) per territorio



I reclami sono stati "distribuiti" per abitante con un valore di 1,77 ‰.
Rispetto alla loro ripartizione territoriale, troviamo Firenze con il valore più alto (3,05‰) e Pistoia con quello più basso (0,09‰).

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 18 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Reclami 2017 (per abitante)



Confrontando il dato del 2017 con quello del 2016 il numero complessivo dei reclami è rimasto pressoché stabile con un aumento pari a 0,44%.

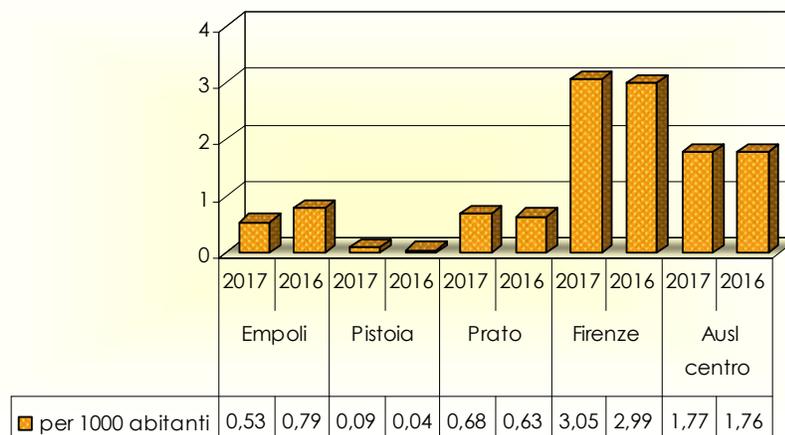
La tabella evidenzia il confronto dei reclami per categorie e il corrispondente incremento /diminuzione rispetto al 2017 in termine assoluto e percentuale.

Reclami classificazione per categoria				
	2017	2016	Δ	Δ%
Aspetti relazionali	208	219	-11	-5,28%
Umanizzazione	15	14	1	6,66%
Informazione	147	122	25	17%
Tempi attesa/accessibilità	2087	2048	39	1,86%
A. alberghieri e comfort	21	32	-11	-52,38%
Struttura e logistica	18	13	5	27,77%
Aspetti burocratici/ amministrativi e organizzativi	277	340	-63	-22,74%
Tecnico prof.li	88	58	30	34,09%
Altro	29	31	-2	-6,89%
Totale reclami	2890	2877	13	0,44%

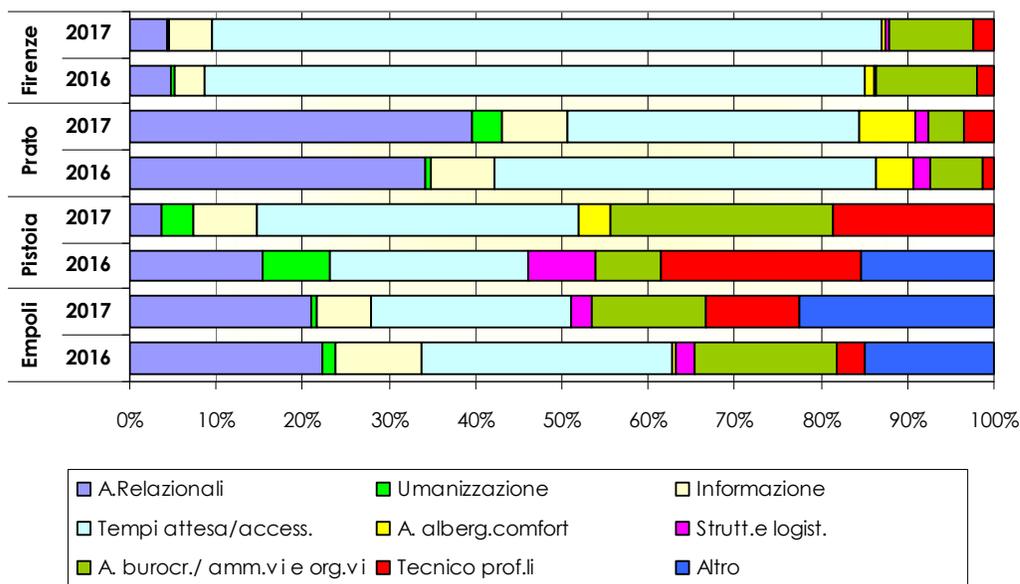
Per quanto riguarda la percentuale dei reclami per abitante, mettendo in relazione gli anni 2017 e 2016, il valore non ha mostrato significativa variazione (1,77vs1,76 ‰). Per ciò che concerne l'ambito territoriale, anche nel 2016 Firenze ha registrato il valore più alto e Pistoia quello più basso, come reso visibile dal grafico seguente.

Il grafico sintetizza il confronto dei reclami censiti per categorie tra gli anni 2017/2016 e la loro distribuzione per ex Ausl.

Reclami 2017 Vs 2016 (per abitante)



Reclami 2017 Vs 2016 (categoria) per territorio



Gli istituti coinvolti nel processo di tutela del cittadino sono l'Urp, la Commissione mista conciliativa e il Difensore civico regionale che lavorano in integrazione con ruoli specifici sulla base delle comunicazioni pervenute.

Ricevuto il reclamo, l'Urp su delega del Direttore generale, attiva una istruttoria per la verifica dei fatti. Al cittadino viene risposto per lettera entro 30 giorni o, se sono necessari accertamenti più approfonditi, in un tempo più lungo ma entro 60 giorni.

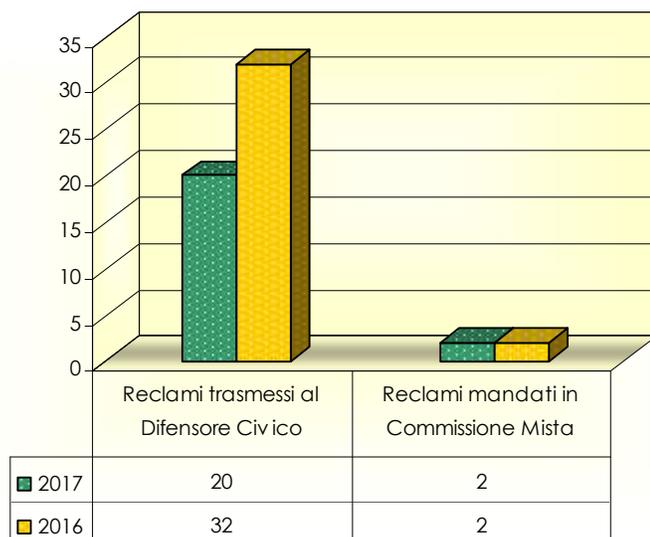
	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 20 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

L'autore del reclamo, se non ritiene soddisfacente le spiegazioni fornite dall'Azienda, può ricorrere alla Commissione mista conciliativa per riesaminare il caso.

Nel caso di reclamo in cui sia ipotizzabile una responsabilità tecnico- professionale, il cittadino può avvalersi del supporto tecnico gratuito del Difensore civico regionale.

Il grafico successivo riassume l'attività di tutela di seconda istanza nel periodo 2017/2016.

Reclami 2017 Vs 2016



5.3. Indagini qualità percepita

Nel 2017 le indagini di soddisfazione hanno riguardato i seguenti servizi del territorio pratese:

✓ **Residenza sanitaria assistenziale Rosa Giorgi.** Indagine promossa dal Dipartimento servizi sociali -Servizi sociali Zona Pratese. Periodo di svolgimento: maggio-giugno. I destinatari sono gli ospiti e i familiari dei moduli di base e riabilitativo. Il questionario usato, anonimo, è suddiviso in varie sezioni volte a indagare in modo globale il servizio. La modalità è l'auto compilazione con possibilità, per gli ospiti, di farsi aiutare da una persona di fiducia.

✓ **Corso di accompagnamento alla nascita.** Indagine richiesta dal Dipartimento Rete Sanitaria Territoriale- UFS Attività consultoriali Prato e Pistoia. Periodo di svolgimento: ottobre-dicembre (prolungabile). L'indagine è rivolta a tutte le donne che frequentano il Corso Accompagnamento alla Nascita, escluse le straniere che non parlano italiano. Lo strumento utilizzato è un questionario, anonimo, suddiviso in sezioni con domande chiuse e aperte volte a valutare tutti gli aspetti del servizio offerto. La modalità di rilevamento è l'auto compilazione.

✓ **Centro diurno per disabili Kairos.** Indagine proposta dall'Area Servizio Sociale Territoriale e svolta nel periodo novembre-dicembre. I destinatari sono sia gli ospiti sia i familiari. I questionari utilizzati, anonimi, suddivisi in varie sezioni in modo da esplorare globalmente il servizio. Per i familiari la modalità è stata l'auto compilazione, per gli ospiti l'intervista condotta da un operatore esterno.

5.4. Attività di partecipazione

Il 2017 ha visto la conclusione del Progetto Agenas, valutazione partecipata del degrado di umanizzazione delle strutture ospedaliere iniziato nel 2016, con le verifiche dei Presidi coinvolti da parte dei comitati locali. A tale attività è seguita la valutazione ed elaborazione dei dati raccolti

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 21 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

con la conseguente messa a punto dei piani di miglioramento sulla base delle priorità e fattibilità condivise.

6. Work in progress e programmazione attività 2018

Continua il lavoro per uniformare le procedure aziendali che fisiologicamente fanno seguito alla revisione degli assetti e dei processi organizzativi conseguenti all'accorpamento delle aziende sanitarie toscane secondo "perimetri territoriali" di Area vasta.

6.1. Tutela

In particolare, è stato definito il regolamento unico di Pubblica Tutela, in base alle "direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana" emanate con delibera Giunta regionale n. 996 11-10 2016. Uno strumento importante, tra i molti, per aiutare a "rendere omogenea ed equamente accessibile l'offerta dei servizi."

L'Azienda sanitaria riconosce agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza; la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza.

All'interno della delibera sono contenuti temi riguardanti le finalità della pubblica tutela, la presentazione dei reclami, gli adempimenti dell'Urp, la Commissione mista conciliativa, la funzione del Difensore civico regionale.

Al momento il regolamento è nella sua fase finale di approvazione; una volta convalidato si proseguirà con la procedura unica per la gestione reclami.

Mentre viene redatta questa relazione, è uscita la Delibera N 21 del 15-01-2018 sui Nuovi indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione mista conciliativa. Revoca parziale DGR 996/2016.

La volontà è di "... rivedere la funzione della Commissione mista conciliativa, nell'ambito dell'esercizio della tutela degli utenti del Servizio Sanitario della Toscana come già definito dalla DGR 996/2016, per evidenziare un processo di mediazione rispetto a quello formale-procedurale nella gestione del conflitto su aspetti relazionali, nonché semplificare il procedimento amministrativo.

Viene evidenziato il rafforzamento collaborativo dei due dispositivi di garanzia (Urp e Commissione mista conciliativa) ai fini della corretta informazione al cittadino sugli strumenti di tutela. Sono funzioni della CMC " *coadiuvare l'azienda nella gestione del conflitto su aspetti relazionali e di facilitare un percorso di cittadinanza attiva, anche attraverso una autonoma attività mediativa, nonché approfondire e promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione mediativa, nonché approfondire e promuovere aspetti attinenti al miglioramento della qualità dell'organizzazione sanitaria e socio-sanitaria*" (Art.1.)

Queste sostanziali disposizioni dovranno essere implementate da ogni azienda e rese operative nei propri ambiti di competenza traducendole in forme esigibili e facilmente fruibili dal cittadino attraverso anche la revisione di regolamenti già in essere da molti anni.

6.2. Partecipazione

Per quanto riguarda la Partecipazione, tema che insieme alla tutela accoglie grande attenzione regionale e aziendale, già riconosciuta quale principio fondante del servizio sanitario sin dalla sua istituzione (Dlgs 502/1992), il 14 dicembre 2017 è stata approvata la Legge regionale n.75 su "Disposizioni in materia di Partecipazione e di Tutela dell'utenza nell'ambito del servizio sanitario regionale. Modifiche alla Legge Regionale n.40/2005".

Tale atto implica una generale revisione delle condizioni partecipative esistenti, anche se da anni consolidate con l'operatività delle AAVV attraverso i protocolli d'intesa e i Comitati di partecipazione, a seguito della riorganizzazione del servizio sanitario regionale. "....la Regione Toscana ha ritenuto opportuno qualificare ulteriormente l'attività dei comitati stessi e procedere parimenti a una complessiva revisione della partecipazione con l'obiettivo di renderla più consapevole ed efficace..."

	Dipartimento del Decentramento SOS URP e Tutela	Codice VAR.DDEC.01	Revisione 0	Pagina 22 di 22
	Relazione Pubblica Tutela 2017			

Il lavoro del 2018 sarà caratterizzato da un forte impegno per la raccolta delle adesioni delle varie AAVV dell'area interessata, con la rivisitazione dei protocolli in base al nuovo riassetto, la costituzione dei comitati di partecipazione zonali e in ultimo la costituzione di un unico Comitato di partecipazione dell'Azienda UsI Toscana centro.

6.3. Qualità percepita

Altro impegno per il 2018 sarà la di ri-costruzione di una nuova procedura generale, sulla base di quella esistente in ambito pratese, per la conduzione delle indagini di soddisfazione dei cittadini/utenti. Le indagini di soddisfazione, infatti, rappresentano una forma di partecipazione e coinvolgimento dei cittadini al governo del sistema e una funzione privilegiata per l'azienda sanitaria perché è anche attraverso opinioni, aspettative e percezioni che può indirizzare le sue politiche e migliorare i servizi offerti alla comunità.

6.4. Carta dei servizi

La carta dei servizi rappresenta uno strumento di relazione tra l'azienda sanitaria e la sua comunità oltre ad essere un dovere istituzionale teso a favorire la partecipazione dei cittadini alle politiche sanitarie. E' uno strumento informativo sull'organizzazione dell'azienda, sui servizi forniti, la loro modalità di accesso e utilizzo. Costituisce anche un patto con i cittadini in quanto dichiara cosa offre e come lo fa attraverso gli impegni di qualità.

Inoltre l'azienda sanitaria attraverso la carta può misurare il suo operato e dare ai cittadini la possibilità di un controllo diretto.

Informare in tempo reale sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, è uno degli impegni dell'azienda. Ecco che, nell'ottimizzare tempi e risorse, i messaggi informativi devono essere sempre più differenziati e sfruttare i canali multimediali. La carta dei servizi, concepita fino ad oggi come strumento unico e spesso cartaceo, è superata e non più sufficiente a rispondere ai bisogni informativi dei cittadini.

Il sito aziendale, strumento interattivo, può consentire di consultare e selezionare rapidamente le informazioni. La nostra azienda, per la prima volta, ha trasferito così il significato di carta dei servizi, come corpo informativo e comunicativo, al sito web.

Il sito web aggiornato costantemente diventa quindi "il luogo" dove i cittadini possono trovare risposte immediate alle loro richieste sui servizi e dove possono indicare le aree da migliorare.

6.5. Ufficio Relazioni con il pubblico e Sito web aziendale

Qual è il contributo dell'Ufficio Relazioni con il pubblico nella gestione del sito Web aziendale? In considerazione della struttura della Home page del sito aziendale, definita dalla Regione, si ritiene opportuno che siano di pertinenza prevalente dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico le voci del menu riferite ad URP, Numeri Utili, Guida ai Servizi e Percorsi Assistenziali. Naturalmente debbono essere condivise con la struttura organizzativa della Comunicazione i contenuti di Sedi territoriali, Ospedali e Come fare per, che attraverso appositi meccanismi di collegamento (link o altro), dovranno ricondurre alle informazioni contenute nella Guida ai servizi (cosa) per quanto riguarda le modalità di accesso (come e quando) alle prestazioni, alle attività ed ai luoghi (dove) ove le stesse vengono erogate e quali sono le strutture o i professionisti che le garantiscono (chi) .