



Regione Toscana

Osservatorio regionale Carta dei Servizi pubblici sanitari 2024



**Osservatorio regionale
Carta dei Servizi
pubblici sanitari - 2024**



Regione Toscana

Osservatorio Regionale Carta dei Servizi Pubblici Sanitari - 2024

28

A cura di
Regione Toscana Giunta Regionale
Direzione Sanità, welfare e coesione sociale

Redazione

Roberta Bottai
Annalisa Berti
Francesca Micalizzi

Hanno collaborato per il capitolo 5 "Relazioni aziendali":

Azienda USL Toscana centro: Lucia Santucci
Azienda USL Toscana nord-ovest: Roberto Della Cerra
Azienda USL Toscana sud-est: Leopoldo Ghelardi, Monica Mandanici, Stefania Massaini, Antonella Mucelli
AOU Pisana: Paolo Garzella, Simonetta Gerali, Maria Grazia Trivellini
AOU Senese: Alessandra Sestini
AOU Careggi: Maria Antonietta Cruciata
AOU Meyer: Daniela Papini
Fondazione Monasterio: Elisabetta Donnini
ISPRO: Simona Benedetti

I dati sono aggiornati al 31 dicembre 2023
La Regione Toscana non è responsabile
di errori od omissioni riscontrati nella
pubblicazione e rilevati nelle schede
trasmesse dalle Aziende sanitarie.

Catalogazione nella pubblicazione (CIP) a cura della
Biblioteca Toscana Pietro Leopoldo del Consiglio Regionale della Toscana

Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari 2024 / a cura di Regione Toscana, Direzione Sanità, welfare e coesione sociale; redazione di Roberta Bottai, Annalisa Berti e Francesca Micalizzi. - Firenze : Regione Toscana, 2025

1. Toscana <Regione> : Direzione sanità, welfare e coesione sociale 2. Bottai, Roberta 3. Berti, Annalisa 4. Micalizzi, Francesca

362.109455
Aziende sanitarie locali - Carta dei servizi - Applicazione - Monitoraggio - Toscana

Edizione Regione Toscana Giunta Regionale

Distribuzione gratuita

Indice

Introduzione	6
1. SISTEMA CARTA	8
1.1 Adozione ed aggiornamento.....	8
2. TUTELA E PARTECIPAZIONE	9
3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ	19
3.1 URP.....	19
3.2 CUP.....	21
3.3 Consenso informato.....	22
3.4 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio.....	23
3.5 Indicatori di qualità.....	24
4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE	27
5. RELAZIONI AZIENDALI	29
APPENDICE	49
A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS	49

Introduzione

La Carta dei Servizi è il documento prodotto dalle aziende sanitarie per far conoscere le attività offerte ed i livelli di qualità garantiti all'utente, in particolare per gli aspetti che riguardano l'umanizzazione dell'assistenza, il diritto all'informazione, la tutela dei diritti. Si presenta come un insieme di opuscoli o un'unica guida, è a disposizione di tutti negli Uffici per le relazioni con il pubblico.

La Carta dei Servizi pubblici nasce con la Direttiva del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e diventa vincolante per gli enti erogatori di servizi pubblici con la legge 273/95.

Nella direttiva viene affermato per la prima volta il principio in base al quale "le aziende si impegnano nei confronti del cittadino-utente a fornire determinati livelli di servizio ed a garantire precise forme di tutela" ed "i soggetti erogatori danno immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulato".

La Carta dei Servizi è alla base di un nuovo rapporto tra cittadino/utente e pubblica amministrazione erogatrice di servizi.

La Carta vuole connotarsi oltre che come forma di impegno verso i cittadini-utenti, anche come significativa occasione di miglioramento gestionale del servizio: essa richiede che le strutture sanitarie siano dotate di efficaci meccanismi di misurazione del servizio, di informazione agli utenti e di controllo del raggiungimento degli obiettivi. La divulgazione tramite la Carta degli impegni adottati con relativi standard di qualità, permette al cittadino stesso di verificare il raggiungimento di quanto dichiarato.

La legge regionale 40/2005, all'articolo 16 "Tutela dei diritti dell'utenza" ribadisce che la Carta dei Servizi è lo strumento attraverso il quale le aziende sanitarie orientano ed adeguano le proprie attività alla soddisfazione dei bisogni degli utenti. Nella Carta sono definiti gli obiettivi, gli impegni assunti per il raggiungimento di questi ultimi, gli standard di riferimento, le modalità per misurare i risultati ed il livello di soddisfazione dell'utente.

La Giunta Regionale ha istituito nel 1997 l'Osservatorio regionale Carta dei Servizi, uno strumento fondamentale per monitorare il processo di attuazione della Carta dei Servizi nelle aziende sanitarie, e gli aspetti collegati alla partecipazione e alla tutela dei cittadini, per verificare la risposta aziendale agli indirizzi regionali su questi temi.

In particolare l'Osservatorio ha il compito di effettuare, annualmente, a livello delle singole aziende sanitarie toscane:

- il monitoraggio dello stato di attuazione della Carta dei Servizi,
- il monitoraggio degli strumenti attivati a livello locale per favorire la partecipazione e la tutela dei diritti,
- il monitoraggio dell'adeguamento delle strutture e delle prestazioni alle esigenze dei cittadini,
- la gestione del sistema indicatori per la valutazione della qualità orientata verso l'utente,
- il controllo della qualità dei servizi da parte della Regione nei confronti delle aziende sanitarie,
- il raccordo ed il coordinamento tra livello regionale, locale e interaziendale.

Gli impegni dichiarati sulla Carta dei Servizi devono essere la risultante di scelte strategiche aziendali e verificabili. Per questo motivo nel 2003 la Giunta Regionale ha approvato un primo repertorio di 32 impegni, comuni per tutte le aziende sanitarie (es: il numero telefonico unico per l'informazione ai cittadini sull'accesso ai servizi; l'ampliamento delle fasce orarie di visita nei presidi di ricovero; la disponibilità alla mediazione culturale per gli utenti stranieri).

Il repertorio regionale è diventato a partire dal 2008 un elemento di valutazione delle performance aziendali, nell'ambito del bersaglio MeS.

Un nuovo repertorio regionale degli impegni è stato approvato nel 2014 con la Delibera di Giunta n. 335 in considerazione dei mutamenti che hanno interessato il nostro contesto sociale e demografico in questi anni, dei nuovi bisogni sanitari, delle novità introdotte nel sistema sanitario regionale.

La diffusione dei contenuti della carta dei servizi presso la cittadinanza può incidere in modo significativo sulla effettività dei diritti degli utenti in ambito sanitario, e su un accesso più consapevole ed appropriato alle prestazioni. I suoi principi ispiratori sono proprio la centralità del cittadino e la

tutela dei suoi diritti.

A questo proposito si ricorda l'iniziativa del settembre 2009, con la quale è stata inviata nelle case delle famiglie toscane "La guida della salute-2009". Questa versione sintetica della carta dei servizi, realizzata dalla Regione insieme alle Aziende sanitarie, si è presentata come un opuscolo, pubblicato in 12 edizioni differenziate a seconda del territorio di riferimento.

Le aziende devono assicurare specifiche attività di informazione e di tutela degli utenti attraverso un apposito piano di comunicazione aziendale finalizzato a promuovere la conoscenza da parte di tutti i soggetti interni ed esterni dei contenuti della carta e della relativa attuazione.

La capacità di informare costituisce il presupposto per garantire i diritti dei cittadini, per favorire un accesso più consapevole e corretto alle prestazioni sanitarie.

Per questo motivo, la Regione ha sostenuto per vari anni con specifici finanziamenti le iniziative aziendali collegate allo sviluppo del repertorio regionale degli impegni, per promuovere l'umanizzazione dell'assistenza e migliorare l'informazione ai cittadini.

Si ritiene che lo sviluppo diffuso sul territorio regionale di strumenti specifici per rendere l'informazione al cittadino più fruibile (callcenter, maggiore interazione con i sistemi della comunicazione locale, sportelli polifunzionali) pur se in forma sperimentale e differenziata nelle singole realtà, possa determinare nel medio periodo un impatto sufficiente per un significativo salto di qualità circa il miglioramento generale nell'accesso ai servizi nel sistema regionale.

Una efficace comunicazione costituisce uno strumento essenziale a supporto di un corretto e positivo rapporto tra operatori e tra servizio sanitario e cittadini.

La partecipazione dei cittadini, in forma singola o associata concorre alla realizzazione del diritto alla salute e rappresenta il presupposto fondamentale di una politica sanitaria che pone il cittadino al centro del sistema. La Regione ha sempre realizzato momenti di confronto diretto con i cittadini/utenti tramite la realizzazione di indagini di gradimento in merito ai servizi sanitari offerti.

Il percorso dell'Accademia del cittadino è iniziato nel 2009 con la finalità di formare cittadini appartenenti ad associazioni sui temi della salute, su tematiche inerenti la sanità. Gli obiettivi del percorso sono stati lo sviluppo di una rete di cittadini capaci di interagire con le istituzioni a livello locale e regionale per contribuire alla qualità e sicurezza nei servizi sanitari.

Dopo una prima edizione realizzata nel 2010, nel biennio 2013/2014 è stata realizzata la seconda edizione, ed una terza nel 2017/2018.

Già da anni nelle aziende sanitarie erano presenti comitati di partecipazione, che riunivano rappresentanti dei cittadini e categorie di malati per attività di consultazione di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini ed a livello regionale fin dal 2001 era operativo un Forum di associazioni di tutela.

La nuova organizzazione del SSR è stata l'occasione di un processo di rinnovamento degli organismi di partecipazione regionali e territoriali che ha portato all'approvazione della nuova legge regionale sulla partecipazione, la n.75 del 2017 ed all'istituzione del Consiglio dei cittadini per la salute e dei comitati di partecipazione aziendali e zonali.

Nel corso degli anni l'Osservatorio è stato integrato e modificato tenuto conto di nuove norme e/o esigenze di monitoraggio.

Ogni anno le aziende inviano i dati al Settore insieme ad una relazione aziendale che ha l'obiettivo di illustrare le particolarità dell'anno nell'attività degli Uffici relazioni con il pubblico.

I risultati della presente pubblicazione sono disponibili anche in internet all'indirizzo:

<http://www.regione.toscana.it/-/osservatorio-regionale-carta-dei-servizi-sanitari>

1. SISTEMA CARTA

1.1 Adozione ed aggiornamento

La Carta dei Servizi è stata adottata da parte di tutte le aziende sanitarie e aggiornata sul sito web aziendale, viene aggiornata semestralmente o annualmente.

Una carta dei servizi deve contenere la descrizione dei servizi offerti, la loro modalità di accesso e fruizione, gli standard di qualità garantiti, le modalità di reclamo, le forme di tutela dell'utente.

Si configura come **"patto"** tra il soggetto erogatore del servizio ed il cittadino, è uno strumento di formalizzazione dei diritti dei cittadini e degli impegni assunti dai soggetti gestori dei servizi.

Per informare in tempo reale sulle prestazioni offerte e le modalità di erogazione, garantendo un modo di ricerca semplice e rapido, le informazioni devono essere sempre più differenziate e diffuse attraverso i canali multimediali.

L'obiettivo primario della Carta è introdurre nel processo di erogazione delle cure il punto di vista del cittadino in quanto protagonista e fruitore delle attività socio sanitarie.

I principi ai quali si devono ispirare le aziende sanitarie nella elaborazione della carta dei servizi sono sempre l'equità, la qualità, la partecipazione e l'accountability,

La carta dei servizi deve favorire l'utilizzo appropriato ed equo dei servizi e rafforzare la capacità dei cittadini, in particolare dei più vulnerabili, di accedere e fruire dei servizi sanitari offerti.

La Carta dei servizi rappresenta uno strumento fondamentale per porre la qualità al centro del sistema ed in tale prospettiva, rendere manifesti gli impegni di offrire prestazioni di qualità e sicurezza, sulla base delle evidenze e delle conoscenze disponibili.

Per assicurare appropriatezza, efficacia ed efficienza, i servizi devono poggiare sulla partecipazione di tutti i soggetti, attraverso la condivisione di informazioni, conoscenze e decisioni, nell'ambito di una chiara definizione dei ruoli e delle responsabilità. L'ascolto e il feedback devono caratterizzare tutti i rapporti e per questo è necessario prevedere adeguati metodi e strumenti di consultazione della collettività. I pazienti devono essere coinvolti, compatibilmente con le loro condizioni, nel loro piano di cura, riabilitazione e reinserimento.

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

Tabella 1.1. - SISTEMA CARTA

Carta dei Servizi	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	TOTALE REGIONALE ANNO 2023		TOTALE REGIONALE ANNO 2022	
										Numero aziende	%	Numero aziende	%
E' stata adottata la Carta dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
La carta viene aggiornata:	ogni sei mesi	ogni anno	ogni anno	ogni anno	NR	ogni anno	ogni sei mesi	ogni sei mesi	NR				
E' stata aggiornata la Carta dei Servizi sul sito web aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Percentuale media aziendale di rispondenza ai criteri della check list Carta dei diritti del bambino in Ospedale	NR	98	100	NR	100	100	90	100	NR	98%		99%	

2. TUTELA E PARTECIPAZIONE

Il **Regolamento di pubblica tutela** è stato adottato dalle varie aziende sanitarie mentre non è stato adottato dall'ISPRO. Tutte le aziende sanitarie, la Fondazione Monasterio e l'ISPRO hanno stipulato **protocolli di intesa con le associazioni di volontariato e tutela**. Questi riguardano principalmente gli aspetti della tutela e della partecipazione, e dell'accoglienza e delle indagini di gradimento-soddisfazione.

In tutte le aziende ci sono i **Comitati di Partecipazione aziendali**. I comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini, categorie di malati e associazioni di tutela, svolgono attività di consulenza sui processi organizzativi aziendali di rilevanza socio-sanitaria e di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini.

Nel corso del 2016, in attuazione della legge regionale 84/2015 sul nuovo assetto organizzativo del Servizio sanitario regionale, si è affrontato in Regione il tema del riordino degli organismi di partecipazione a livello territoriale e regionale, tenendo conto del ruolo della zona-distretto e delle tre aziende USL di area vasta, con un processo partecipativo che ha coinvolto tutti gli stakeholder del sistema; cittadini, operatori, management aziendale, Anci, istituzioni.

Questo lungo lavoro, che ha visto realizzare nell'arco di un anno, laboratori, convegni, riunioni, incontri sul territorio, un tavolo di lavoro specifico, ha portato all'approvazione della **legge sulla partecipazione, L.R. 75/2017**, che disciplina gli strumenti di partecipazione a livello regionale, aziendale e di zona-distretto per integrarli in maniera coerente e organica con la nuova organizzazione e garantire una relazione fra i vari organismi.

La finalità è quella di affermare una cultura diffusa che consenta una autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi mediante il loro contributo al processo decisionale ed al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle cure. La partecipazione attiva dei cittadini è un percorso più ampio e più profondo di quello della consultazione tradizionale che si realizza mediante lo sviluppo ed il sostegno di relazioni costruttive e la costruzione di forti partenariati attivi.

È stato istituito un sistema decisamente innovativo nell'ottica di raggiungere la massima collaborazione integrazione nell'organizzazione istituzionale.

Il sistema è articolato su tre livelli di partecipazione che operano in relazione e sinergia tra loro per una maggiore e più attiva partecipazione degli utenti.

Ci sono i comitati di partecipazione di zona, poi i comitati aziendali a livello delle aziende sanitarie, fino al livello regionale con il Consiglio dei cittadini per la salute.

Gli organismi del sistema della partecipazione collaborano tra loro per la pianificazione, la programmazione ed il monitoraggio sul campo del funzionamento dei servizi socio-sanitari. Il loro contributo è importante per articolare l'offerta in modo tale che sia la più appropriata, a garanzia di pari opportunità rispetto a condizioni sociali e stati di bisogno differenti.

Il **Consiglio dei cittadini per la salute** consente un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi sanitari, attraverso il loro contributo al processo decisionale e al monitoraggio dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza delle risposte. È una sintesi dei comitati aziendali di partecipazione e di zona distretto/SDS presenti su tutto il territorio toscano e di organismi di partecipazione regionale.

È istituito presso la direzione diritti di cittadinanza e coesione sociale, presieduto dall'assessore al diritto alla salute e costituito da 23 membri, di cui:

- tre designati fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende sanitarie;
- uno designato fra i propri componenti da ciascun comitato aziendale di partecipazione delle aziende ospedaliero universitarie e degli altri enti del Ssr;
- tre designati dal Comitato regionale dei consumatori e degli utenti;

- cinque designati dagli organismi di partecipazione istituiti presso la direzione competente in materia di diritto alla salute per affrontare specifiche tematiche sanitarie:
 1. Forum delle malattie rare di cui alla Dgr 570/2020;
 2. Consulta regionale della salute mentale di cui alla Dgr.1016/2007;
 3. Rete senologica facente parte della Rete oncologica regionale di cui alla Dgr 268/2019;
 4. Associazione italiana Malattia di Alzheimer che svolge un ruolo di coordinamento regionale;
 5. Consulta regionale per la disabilità (al momento da costituire).

Il Consiglio dei cittadini è stato istituito nel 2018 e, dopo la scadenza del precedente, è stato ricostituito con Decreto del Presidente 105 del 23 aprile 2021 con successive integrazioni per sostituzioni. sta lavorando per sottogruppi anche in collaborazione con l'Organismo Toscano per il Governo Clinico, insediato a gennaio 2023.

Il cittadino al centro di qualsiasi processo di assistenza e cura, deve essere messo in condizione di essere parte attiva di tale processo, nella prospettiva di una "medicina partecipativa", intesa come percorso di cura condiviso tra medici, professionisti sanitari, pazienti, caregiver.

I Comitati di partecipazione aziendali e di zona distretto/sds sono stati istituiti in ciascuna azienda sanitaria, nei due enti del servizio sanitario regionale (Ispro e Fondazione Monasterio) e in ciascuna zona distretto o Società della salute, come strumenti di partecipazione alla governance della sanità e dei servizi socio-sanitari. Avranno, a livello aziendale e zonale, gli stessi compiti che il Consiglio dei cittadini ha a livello regionale. Nelle aziende, il Comitato di partecipazione sarà composto da due membri designati fra i propri componenti da ciascun Comitato di partecipazione di zona distretto.

Per la partecipazione ai Comitati, sono stati siglati protocolli tra le aziende sanitarie e ogni singola associazione. Possono sottoscrivere il protocollo le organizzazioni di volontariato e tutela e le associazioni di promozione sociale operanti nel settore sanitario, socio-sanitario o comunque in settori attinenti alla promozione della salute. Sono escluse invece le associazioni che intrattengono rapporti economici continuativi con l'azienda sanitaria. Le associazioni collaborano a realizzare, negli ospedali come nei servizi territoriali, la propria attività di sostegno al cittadino sul piano dell'accoglienza, dell'informazione e della facilitazione all'accesso, mettendolo in grado di esprimere i propri bisogni e facilitandolo nella fruizione dei servizi e nel coinvolgimento consapevole nelle cure. I Comitati aziendali e territoriali sono coinvolti dal processo del rinnovo che è seguito e portato avanti con il supporto degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle aziende sanitarie.

Nel 2023 i Comitati aziendali e zonali sono stati rinnovati.

Su tutto il territorio della Toscana ci sono 158 associazioni di volontariato e 55 associazioni di tutela che fanno parte dei comitati di partecipazione aziendali. In tutte le aziende il Comitato di partecipazione collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi e in sei aziende effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali, e in 4 aziende sono svolte secondo la metodologia validata da Agenas (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei presidi. Con il progetto "Cantieri per la salute" Regione Toscana e Federsanità ANCI Toscana hanno avviato una serie di azioni volte a rafforzare il sistema di partecipazione sul territorio, insieme a cittadini, operatori, enti del Terzo Settore, attraverso lo sviluppo e il consolidamento di forme di welfare di comunità basato su collaborazioni virtuose tra cittadinanza e servizi pubblici, coinvolgendo i comitati di partecipazione zonali.

L'obiettivo è quello di individuare progettualità specifiche che possano valorizzare il contributo dei comitati di partecipazione come vettori di attivazione civica, dando piena attuazioni alle previsioni normative della LR 75/2017.

Nelle aziende sanitarie operano inoltre le Commissioni Miste Conciliative. Nel 2023 le CMC sono presenti in 5 aziende sanitarie.

In tutte le aziende esiste una **procedura per la gestione dei reclami**, per procedura si intende "la definizione delle modalità di gestione e del sistema di responsabilità" e quasi tutte le aziende hanno realizzato iniziative di informazione sul **diritto al reclamo**.

Tabella 2.1 - TUTELA e Tabella 2.2 - TUTELA - CMC

TUTELA	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA ANNO 2023	REGIONE TOSCANA ANNO 2022	
E' stato adottato il regolamento di pubblica tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	89%	78%	
Esiste una procedura per la gestione dei reclami	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	89%	
Sono stati stipulati protocolli d'intesa con associazioni di volontariato e tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	89%	
Relativi a:	accoglienza	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	89%	
	tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	89%	
	Partecipazione indagini di soddisfazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	89%
		SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	89%	78%
	Altro	SI	SI	NO	NR	NR	SI	NO	SI	SI	56%	44%
Presenza di una o più iniziative di "promozione della salute" promosse con associazioni di malati/cittadini (attive nell'anno di riferimento)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	89%	78%	
L'azienda ha attivato un meccanismo di rimborso	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	SI	67%	67%	
										REGIONE TOSCANA ANNO 2023	REGIONE TOSCANA ANNO 2022	
Attivata Commissione Mista Conciliativa (CMC)	NO	SI	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	56%	56%	
Reclami mandati in Commissione Mista Conciliativa	NP	NR	NR	NP	12	NR	NP	NR	NP	12	24	
Tempi medi di risposta da parte della CMC (tempo impiegato dalla Commissione per formulare la decisione)	NP	NR	NR	NP	64	NR	NP	NR	NP	64	64	

Tabella 2.2.A - Sistema di partecipazione

AZIENDE	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA ANNO 2023	REGIONE TOSCANA ANNO 2022
Esiste un Comitato di Partecipazione aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Se SI, collabora con il/i Comitato/i della Società della Salute	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	78%	56%
Quante associazioni di volontariato ne fanno parte	36	20	25	NR	20	40	6	4	7	158	150
Quante associazioni di tutela ne fanno parte	24	3	3	NR	2	3	16	2	2	55	44
Quante nuove associazioni sono entrate nell'ultimo anno?	9	8	3	NR			1		1	22	5
Collabora alla realizzazione degli impegni della Carta dei Servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Effettua riunioni almeno trimestrali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	78%
Effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali	SI	SI	NO	SI	NO	SI	SI	SI	NO	67%	67%
Se SI, secondo la metodologia validata da AGENAS (agenzia Nazionale per i servizi sanitari regionali) per valutare l'umanizzazione dei P.O.	SI	SI	NP	SI	NP	SI	NO	NO	NP	44%	44%
Ha adottato un regolamento interni basato sugli indirizzi regionali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	78%

Tabella 2.2.B - Sistema di partecipazione

AZIENDA	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie Anno 2023	Su quali progetti lavorano i Comitati di partecipazione: tipologie Anno 2022
ASL TOSCANA CENTRO	Miglioramento percorsi aziendali	Informazioni sul Sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori call center e Front Office
ASL TOSCANA NORD-OVEST	volontariato, tutela, carta servizi, co programmazione e co progettazione con le zone distretto	Pass, Carta dei servizi, promozione DAT e cure palliative
AOU SENESE	informazione, prenotazioni, tempi di attesa, reclami, trasparenza, pronto soccorso	informazione, cup, tempi di attesa, reclami, trasparenza
AOU CAREGGI	buone pratiche-orientamento	accoglienza, orientamento, coinvolgimento del paziente
AOU MEYER	Ristorazione	ristorazione, Percorso partecipato riaperture
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	Accoglienza, informativa utenza, tutela	progetti di accoglienza Sla per accessi ambulatoriali e Sla per ricoveri
ISPRO	sostegno, tutela, informazione, esenzione ticket	esenzione ticket

L'Azienda sanitaria riconosce sempre agli utenti dei suoi servizi due livelli di tutela: l'URP, in prima istanza; la Commissione Mista Conciliativa in seconda istanza. Sulla base del reclamo ricevuto, gli URP possono anche promuovere, ove si incontrino le necessarie disponibilità, incontri fra utente e operatori coinvolti, al fine di chiarire più rapidamente i fatti.

I reclami, come le segnalazioni, sono utilizzati dall'Azienda sanitaria, come contributi alla valutazione della qualità dei servizi sanitari. L'URP e la Commissione Mista Conciliativa provvedono alla trattazione dei reclami e, nell'ambito dei propri compiti istituzionali, in raccordo con la struttura organizzativa aziendale competente in materia di qualità e di accreditamento, propongono eventuali modifiche organizzative all'Azienda stessa.

Il reclamo deve essere presentato come sempre all'Ufficio Relazioni con il pubblico dell'Azienda Sanitaria; è sufficiente una comunicazione scritta anche mediante l'utilizzo di modelli on line predisposti dall'Azienda, consegnata a mano, trasmessa per posta, fax, posta elettronica certificata, e-mail indirizzata al Direttore Generale dell'Azienda o direttamente all'Ufficio Relazioni con il Pubblico; oppure con un colloquio diretto o telefonico con gli operatori dell'URP e con successiva sottoscrizione.

Una volta ricevuto il reclamo, l'URP, per conto del Direttore Generale, svolge un'indagine interna per accertare i fatti. Il Direttore Generale risponde con lettera entro 30 giorni, fornendo all'autore del reclamo informazioni sugli accertamenti effettuati e gli eventuali provvedimenti adottati.

Il cittadino qualora non ritenga soddisfacente la risposta dell'azienda, può ricorrere, per un riesame del caso, alla Commissione Mista Conciliativa, composta di norma da sette membri: tre rappresentanti delle associazioni di volontariato e tutela, tre dipendenti dell'azienda e il Presidente della CMC che secondo le nuove direttive è il Difensore civico regionale o un suo delegato.

Le tre aziende territoriali di area vasta valutano l'opportunità di aumentare il numero dei componenti della CMC per garantire maggiore rappresentatività dei propri ambiti territoriali, assicurando pari numerosità dei dipendenti aziendali e dei rappresentanti delle associazioni, e nell'ambito di questi ultimi una prevalenza delle associazioni di tutela.

Per la trattazione dei reclami nei quali è ipotizzabile la responsabilità professionale di operatori sanitari dell'azienda, l'URP si avvale di un supporto tecnico garantito dalla Direzione Sanitaria, sia nella fase di istruzione del medesimo, sia nella fase di valutazione della risposta.

Nel caso in cui l'utente non sia soddisfatto della risposta aziendale può decidere, come in passato, di fare riesaminare la propria pratica al Difensore Civico Regionale, che si avvale di un proprio gruppo di esperti.

Con la DGR n. 21/2018 sono state approvati "Indirizzi regionali per il regolamento di funzionamento della Commissione mista conciliativa". Si è ritenuto opportuno rivedere la funzione della Commissione mista conciliativa per evidenziare un processo mediativo rispetto all'ambito più formale-procedurale nell'ambito della gestione del conflitto su aspetti relazionali, nonché semplificare il procedimento amministrativo. Si è inoltre tenuto conto del nuovo assetto organizzativo delle aziende USL.

Il **reclamo** è la comunicazione formale di un disservizio, sottoscritta e indicante i dati della persona che sporge reclamo e che implica una risposta di chiarimento da parte dell'azienda.

La **segnalazione** di un disservizio è un'osservazione, un rilievo che non implica una risposta formale all'interessato da parte dell'Azienda Sanitaria.

Le segnalazioni sono comunque utilizzate dall'azienda per migliorare i servizi.

Per **presa in carico** si intende un caso ancora aperto, riferito sempre ad un disservizio, gestito direttamente dall'URP; un caso che trova un'immediata soluzione e non viene quindi formalizzato come reclamo: questo è un servizio importante che l'URP svolge quotidianamente nei confronti dei cittadini/utenti. Le aziende dispongono tutte di un URP, ove è possibile sporgere un reclamo.

Nell'anno 2023 i reclami sono stati 4727 (1,29 per 1000 abitanti), in diminuzione rispetto all'anno precedente nel quale erano stati 4924 (1,34 per 1000 abitanti).

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

Il lavoro è stato svolto a suo tempo, con gli Uffici relazioni con il pubblico. Ci sono stati incontri formativi e informativi rivolti agli operatori interessati dal nuovo sistema di raccolta.

Il sistema prevede una piattaforma di gestione del front end degli Uffici relazioni con il pubblico delle aziende sanitarie.

Se andiamo a considerare i reclami registrati nell'anno 2023 a livello regionale vediamo che la categoria più rilevante è stata quella del **percorso burocratico amministrativo** con 2154 reclami (il 46% del totale), in linea con l'anno precedente, che comprende al suo interno essenzialmente reclami collegati ai tempi di attesa per la prenotazione di una prestazione specialistica o diagnostica. Seguono la categoria degli **aspetti procedurali del percorso clinico** con 1032 reclami (il 22% del totale) e quella della **documentazione sanitaria** con 615 istanze (il 13%) entrambe in aumento rispetto al 2022.

Abbiamo poi la categoria sulla **cura della relazione col paziente/cittadino** con 487 reclami (il 10%), come l'anno precedente. A seguire ci sono i reclami per **dispositivi, attrezzature, protesi e ausili** con 142 casi (3%), in aumento e le **risorse strutturali/gestione** con 121 (2%) come l'anno precedente. Seguono la categoria **informazione** con 95 istanze (il 2% del totale), in netto calo rispetto al 2022.

Infine gli aspetti legati alla **terapia farmacologica e complementare** con 40 reclami (1%) in linea con il passato e gli aspetti di **umanizzazione del percorso clinico** con 41 istanze (1%), in forte diminuzione rispetto al 2022.

La categoria del **percorso amministrativo**, con 2154 reclami (46%), comprende al suo interno 1821 reclami (85%) collegati ai tempi di attesa per la prenotazione di una visita o di una prestazione specialistica e diagnostica.

È sempre da evidenziare il numero elevato di reclami per tempi di attesa che si registra nell'ASL Toscana centro 1472 in linea rispetto al precedente anno. Questo alto numero si spiega con la modalità di gestione delle richieste di prestazioni che non trovano una risposta soddisfacente per il cittadino, presso il Cup dell'area fiorentina. Queste, nell'ottica di una fattiva collaborazione tra Call Center e URP, vengono inviate in forma di reclamo all'URP che, a seguito del colloquio con il paziente e, se necessario, con il medico di famiglia, sottoponendo il caso all'analisi di clinici di riferimento, valuta l'appropriatezza delle richieste e la loro programmabilità.

Le difficoltà di accesso ed i tempi di attesa per le prestazioni sono riconducibili in parte alla oggettiva difficoltà a soddisfare tutte le richieste dei cittadini dato il disallineamento tra offerta e domanda di

prestazioni, problema strutturale e di sistema, accentuato negli ultimi anni anche dalla carenza di medici specialisti.

Nelle aziende sanitarie territoriali della Toscana nord ovest e sud est questo tipo di problematica viene registrata come presa in carico, in quanto gli utenti che si rivolgono all'URP, nella maggior parte dei casi, formulano una richiesta di aiuto e orientamento per risolvere il loro problema. Molte di queste richieste vengono trasferite al servizio di prenotazione e trovano soluzione in tempi rapidi, per cui non seguono l'iter procedurale del reclamo.

Relativamente agli **aspetti procedurali del percorso clinico** che presenta 1032 reclami (il 22% del totale): 429 riguardano l'accesso al percorso, 307 riguardano la presa in carico, 122 il consenso informato, 103 i profili professionali, 34 la continuità assistenziale ospedale-territorio, fra strutture, 13 il dolore, 12 il rispetto della privacy, 10 il fine vita.

Segue la categoria della **documentazione sanitaria** che registra 615 reclami (13%): 297 interessano il referto, 227 il fascicolo sanitario elettronico, FSE, 61 la cartella clinica, 11 interessano le esenzioni sanitarie, 6 riguardano la diagnosi di patologia, 5 riguardano il piano terapeutico.

La categoria **cura della relazione col paziente/cittadino** con 487 reclami (10%) riferiti alle problematiche relazionali con l'operatore, il professionista.

I reclami per **dispositivi, attrezzature, ausili, protesi**, sono 142, il 3% del totale.

Per quanto riguarda le **risorse strutturali/gestione** che hanno registrato 121 reclami (2%), 39 sono relative agli spazi, 25 sono riferiti alle condizioni igieniche /pulizie, ed anche 10 i parcheggi e 8 la dislocazione territoriale dei servizi/modalità trasporti per raggiungere i servizi.

I reclami relativi all'**informazione** con 95 istanze (2%) interessano principalmente l'informazione telefonica con 56 reclami, poi lo sportello fisico con 21 e la comunicazione scritta con 15.

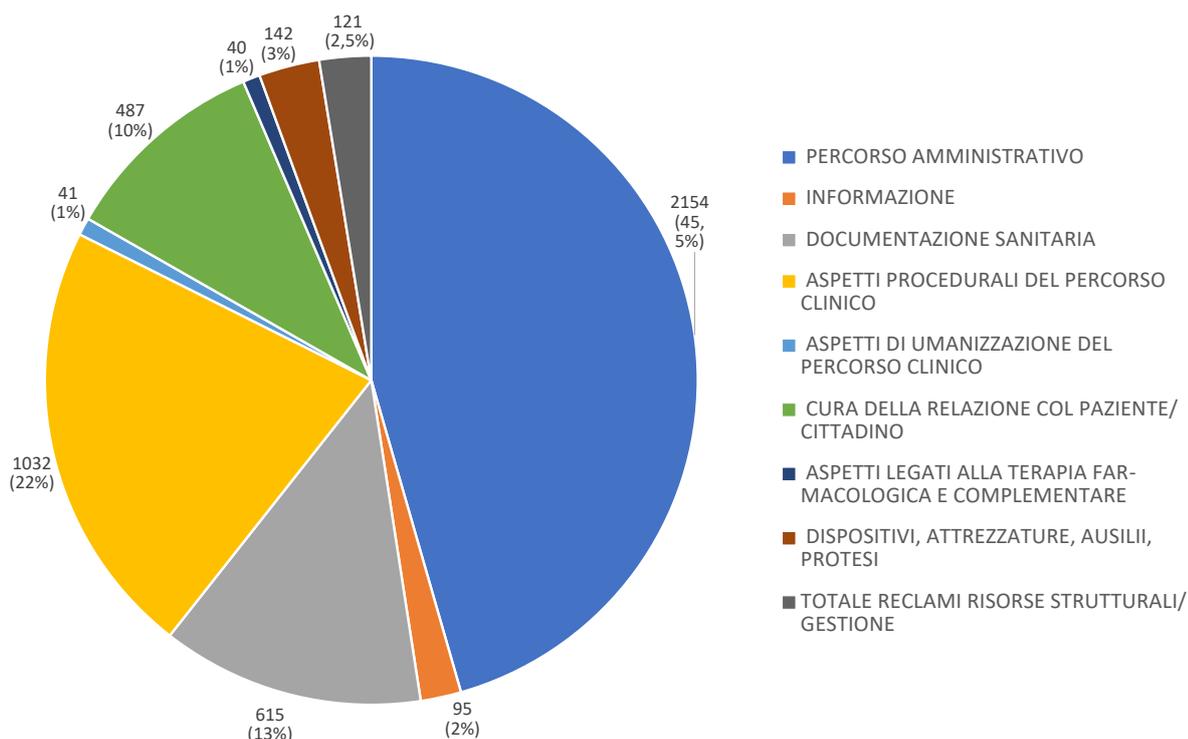
I reclami riferiti agli **aspetti di umanizzazione del percorso clinico** sono 41 (1% del totale), di questi 13 riguardano l'accesso ai reparti-orario di visita familiari e conoscenti, 11 sono inerenti le agevolazione della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente, 9 riguardano il rispetto della sofferenza e momento morte, 5 il rispetto delle specificità culturali, religiose, identitarie e delle convinzioni persona, e 3 l'agevolazione del supporto relazionale ed affettivo di familiari e altri soggetti (T.I. aperte).

Infine ci sono gli aspetti legati alla **terapia farmacologica e complementare** con 40 reclami (1%), di cui 10 per farmaci e 9 per integratori/parafarmaci e 1 per le medicine complementari.

Tabella 2.3 - TUTELA - Diritto al reclamo

DIRITTO AL RECLAMO	Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo 2023	Descrizione iniziative di informazione sul diritto al reclamo 2022
ASL TOSCANA CENTRO	nuova cartellonistica presso presidi - eliminazione barriere architettoniche SMN	informazioni sul Sito aziendale, tramite CdP e tramite operatori Call center e Fron Office
ASL TOSCANA NORD-OVEST	Promozione attraverso sito e organismi di partecipazione, locandine e cartelli	iniziative pubbliche con organismi di partecipazione e con zone distretto Sds
ASL TOSCANA SUD-EST	Con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, mediante sito web	Con associazioni di tutela e volontariato e con operatori, mediante sito web
AOU PISANA	manifesti con numero verde	manifesti con numero verde
AOU SENESE	sito web, carta dei servizi	sito web, carta dei servizi
AOU MEYER	formazione volontari e neo-assunti, carte dei servizi, degenze e ambulatori	formazione volontari e neo-assunti, carte dei servizi, degenze e ambulatori
FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	sito web, cartellonista, social, punti accoglienza	sito web, cartellonista, social, punti accoglienza
ISPRO		questionario gradimento

Grafico 2.1 - TUTELA - 2023 - Totale reclami per tipologia nuova tassonomia



La corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda è stata mediamente del 75%.

Le prese in carico sono state complessivamente 36919. Ne sono state registrate in particolare 18231 nell'Asl Toscana centro, 5123 nell'Asl Toscana Nord Ovest e 7584 nell'Asl Toscana Sud Est. Solo 12 reclami risultano trasmessi alle **Commissioni miste conciliative** e 9 reclami al **Difensore civico regionale**.

Complessivamente le aziende sanitarie hanno ricevuto 998 **riconoscimenti positivi** per i servizi erogati, in particolare Careggi (344), la USL Toscana centro (171) l'azienda USL Toscana nord ovest (155) e l'azienda USL Toscana sud est (120) .

Tutte le aziende hanno attivato **azioni di miglioramento a seguito dell'analisi dei reclami** (Tabella 2.6).

Tabella 2.4 - TUTELA - Tipologie di Reclami - nuova tassonomia

TIPOLOGIA	SOTTOTIPOLOGIA	ASL TC	ASLT NO	ASL TSE	AOUP	AOUS	AOUC	AOUM	FTGM	ISPRO	REGIONE TOSCANA 2023	REGIONE TOSCANA 2022	
TOTALE RECLAMI		3237	355	459	48	515	74	15	8	16	4727	4924	
PERCORSO AMMINISTRATIVO	Prenotazione visita, prestazione specialistica e diagnostica	1472	24	33		280		5	5	2	1821	1622	
	Ticket	3	1	1		4				NP	9	403	
	Esenzione: <i>amministrativa (E01, E02, E03, E04, E90, E91, E92...)</i>	7		4						NP	11	21	
	erogazione contributi (<i>progetto Vita Indipendente, assegno SIA, gravi disabilità, del. 493...</i>)	5	10	14								29	3
	ammissione/ricovero	15	16	6						NP	37	20	
	altro	205	4	13		24		1			247	147	
	TOTALE RECLAMI PER PERCORSO AMMINISTRATIVO	1707	55	71		308		6	5	2	2154	2216	
INFORMAZIONE	Presso sportello fisico	4	1	8		8					21	61	
	Telefonica	16	1	15	8	15			1		56	347	
	Tramite comunicazione scritta: <i>lettera, volantino, brochure, informativa...</i>	12	2	1							15	41	
	Sito aziendale, altri dispositivi informatici					1					1		
	altro			2							2	11	
	TOTALE RECLAMI PER INFORMAZIONE	32	4	26	8	24			1		95	460	
	Lettere invito			3						2	5	7	
DOCUMENTAZIONE SANITARIA	Esenzioni <i>sanitarie (C01, C02, C03, C04, C05, C06, esenzioni per patologia, S01, S02, S03, G01, G02, V01, V02)</i>	2	7	2						NP	11	9	
	Cartella clinica	57	3			1					61	235	
	Referto	281	6	5		3	1			1	297	165	
	Piano terapeutico	1		1	2	1				NP	5	9	
	Diagnosi di patologia			3	3						6	7	
	Fascicolo sanitario elettronico (FSE)	227									227	NR	
	altro			2					1		3	9	
	TOTALE RECLAMI PER DOCUMENTAZIONE SANITARIA	568	19	16	2	5	1	1		3	615	441	
ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO	Accesso al percorso	344	35	29	17	1	3				429	352	
	Presa in carico	144	59	50		6	47			1	307	409	
	Continuità assistenziale <i>ospedale-territorio, fra strutture</i>	7	12	14		1				NP	34	34	
	Dolore	1	4	5			1			2	13	24	
	Fine vita	2	1	7						NP	10	4	
	Rispetto della privacy	1	2	5	1	1	1			1	12	8	
	Consenso informato	10	16	12	8	75		1		NP	122		
	Profili professionali	22	38	11		28		4			103		
	altro					1	1			2	52		
	TOTALE RECLAMI PER ASPETTI PROCEDURALI DEL PERCORSO CLINICO	531	167	133	26	113	52	6		4	1032	883	
ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO	Rispetto delle specificità culturali, religiose, identitarie e delle convinzioni personali	2	2			1					5	12	
	Rispetto della sofferenza e momento morte	3	3	1			2			NP	9	20	
	Agevolazione del supporto relazionale ed affettivo di familiari e altri soggetti (T.I. aperte)	2	1							NP	3	17	
	Agevolazione della presenza di familiari o altri soggetti come supporto relazionale e affettivo al paziente	3	1	4	2	1				NP	11	36	
	Accesso ai reparti-orario di visita familiari e conoscenti	9	2	2						NP	13	25	
	altro								NP		30		
	TOTALE RECLAMI PER ASPETTI DI UMANIZZAZIONE DEL PERCORSO CLINICO	19	9	7	2	2	2				41	140	
CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO	Relazione con l'operatore	195	76	139	9	40	18	2	1	7	487	462	
	altro											23	
	TOTALE RECLAMI PER CURA DELLA RELAZIONE COL PAZIENTE/ CITTADINO	195	76	139	9	40	18	2	1	7	487	485	
ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE	Farmaci	18	8	3			1			NP	30	46	
	Integratori/parafarmaci	4	2	3						NP	9	4	
	Medicine complementari		1							NP	1	1	
	altro									NP		3	
	TOTALE RECLAMI PER ASPETTI LEGATI ALLA TERAPIA FARMACOLOGICA E COMPLEMENTARE	22	11	6			1				40	54	
DISPOSITIVI, ATTREZZATURE, AUSILII, PROTESI	TOTALE RECLAMI PER DISPOSITIVI, ATTREZZATURE, AUSILII, PROTESI	106	4	32							142	140	
RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE (raggiungibilità fisica, visibilità e comfort dei luoghi di cura)	Condizioni igieniche, pulizia	12	3	5		5					25	15	
	Qualità mensa	2	1	4		1				NP	8	9	
	Arredi	4				1				NP	5	7	
	Spazi	26	1	9		3				NP	39	19	
	Dislocazione territoriale dei servizi/modalità trasporti per raggiungere i servizi	3	1	4						NP	8	17	
	Barriere architettoniche	3	3							NP	6	6	
	Parcheggi	5				4			1	NO	10	15	
	Per degenza bambini: arredo idoneo per riposare per un familiare/spazi gioco per bambini/assistenza scolastica	1		4						NP	5		
	Segnaletica: <i>orizzontale (percorsi ai reparti), verticale (cartellonistica)</i>	1	1	3						NO	5	9	
altro				1	9				NO	10	6		
	TOTALE RECLAMI RISORSE STRUTTURALI/ GESTIONE	57	10	29	1	23			1		121	103	

Tabella 2.5 - TUTELA - Dettaglio reclami

Descrizione	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA 2023	REGIONE TOSCANA 2022
TOTALE RECLAMI PERVENUTI	3237	355	459	48	515	74	15	8	16	4727	4924
Numero Reclami seguiti da richiesta di risarcimento	10	2			9	1				22	9
PERCENTUALE corrispondenza tra la natura delle problematiche sollevate dall'utente ed il riscontro da parte dell'azienda	NR	70	70	80	82	42	80	100	75	75%	68%
TEMPI MEDI DI RISPOSTA AL CITTADINO PER I RECLAMI TRATTATI DALL'URP (risposta conclusiva e non interlocutoria)	20	42	20	26	41	57	17	25	33	31	28
PERCENTUALE Reclami a cui è stato risposto entro 30g	82	78	75	100	50	48	100	100	54	76%	71%
Reclami trasmessi al Difensore Civico regionale		8			1	NR				9	16
Reclami anonimi	NR	1				NR			1	2	4
PERCENTUALE disservizi per i quali viene garantita l'esecuzione della prestazione nei 5 giorni lavorativi successivi	90	99	70	69	NR	NR	50	85	65	75%	90%
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	18231	5123	7584	1263	1147	2067	300	700	504	36919	19538
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilevi, osservazioni)	1438	1540	2205	1829	25	1107	183	21	30	8378	7132
E' prevista la rilevazione degli elogi in maniera sistematica	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%	100%
Esiste un modello prestampato per la rilevazione	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	78%	66%
NUMERO TOTALE DEGLI ELOGI	171	155	120	23	100	344	52	10	13	988	617
Esiste procedura che preveda collegamento tra reclami sugli aspetti relazionali ed obiettivi di budget	SI	NO	NO	SI	NO	NR	NO	SI	SI	44%	33%
Predisposizione annuale della Relazione di Tutela	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%	99%
Consegna della Relazione di Tutela al Comitato di Partecipazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	NO	78%	99%

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

AZIENDA	DESCRIZIONE
ASL TOSCANA CENTRO	Triage segnalazioni ricevute - gestione richieste rimborso ticket per esenzione mancante - attivazione percorso di tutela-procedura gestione richieste numero verde liste di attesa
ASL TOSCANA NORD-OVEST	1. Riorganizzazione servizio cure palliative, cura relazione / azione miglioramento realizzata dal laboratorio analisi attraverso distribuzione agli infermieri e ai reparti di un documento informativo contenente le indicazioni per la corretta fase di prelievo; 2. Azione di Miglioramento Pneumologia: Modulistica per ritiro referti visto il fraintendimento degli utenti che, alcune volte, attendono la chiamata dal reparto e non leggono i cartelli che indicano che devono andare direttamente agli ambulatori a ritirare gli esami; 3) PS Cecina: protocollo fra UFSMIA e PS per i pazienti psichiatrici che devono permanere in PS. Il PS li gestisce, ma l'UFSMIA mette a disposizione il personale medico ed infermieristico per la gestione; 4) Consultorio Zona Livornese: modifica delle modalità di accesso al Consultorio giovani: la prima ora è dedicata agli accessi non differibili; dalla seconda ora in poi si può accedere con prenotazione presa direttamente al Consultorio.
ASL TOSCANA SUD-EST	Verifica procedure sanitarie e amministrative - Raccomandazioni a operatori su corretto comportamento - Audit interni - Implementazione sito web - Formazione su tematiche relazionali – Report periodici alla Direzione Aziendale
AOU PISANA	Estensione fascia oraria prenotazioni diabetologia di secondo accesso
AOU CAREGGI	attivazione percorso per il miglioramento delle competenze relazionali dell'operatore di PS; rifacimento del sito aziendale per facilitare la navigazione degli utenti; progettazione percorso formativo per operatori URP-Tutela; modifica modulo attestazione presenza utente presso Centro Prelievi; diminuzione tempi consegna referti radiologici
AOU SENESE	reti per volatili – attivazione visite ortopediche per i minori di 14 anni – attivazione al Pronto Soccorso del percorso per la disponibilità dei presidi per pazienti stomizzati, – disponibilità dell'informazione sul costo delle prestazioni extra LEA in fase di prenotazione/accettazione – riorganizzazione Punto Prelievi Unico : aumento degli slot per gli utenti che non hanno prenotato - inserimento nel sito web delle informazioni relative ai centri cefalee aziendali.
FTGM	implemento formazione rispetto alla comunicazione/ ampliamento mezzi per contattare ente
ISPRO	Verifica dell'iter procedurale inerente l'oggetto del reclamo, rimborso ticket, invio referto tramite pec, spiegazione MMG modalità richiesta visita dermatologica

Grafico 2.2 - TUTELA - Totale regionale reclami in numero assoluto - Andamento del tempo

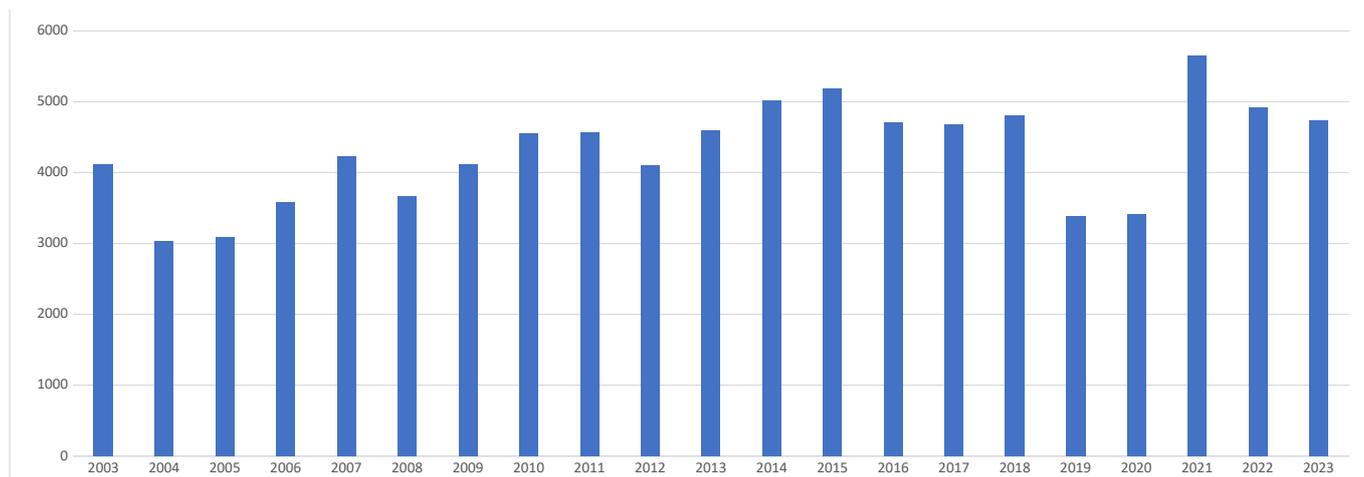
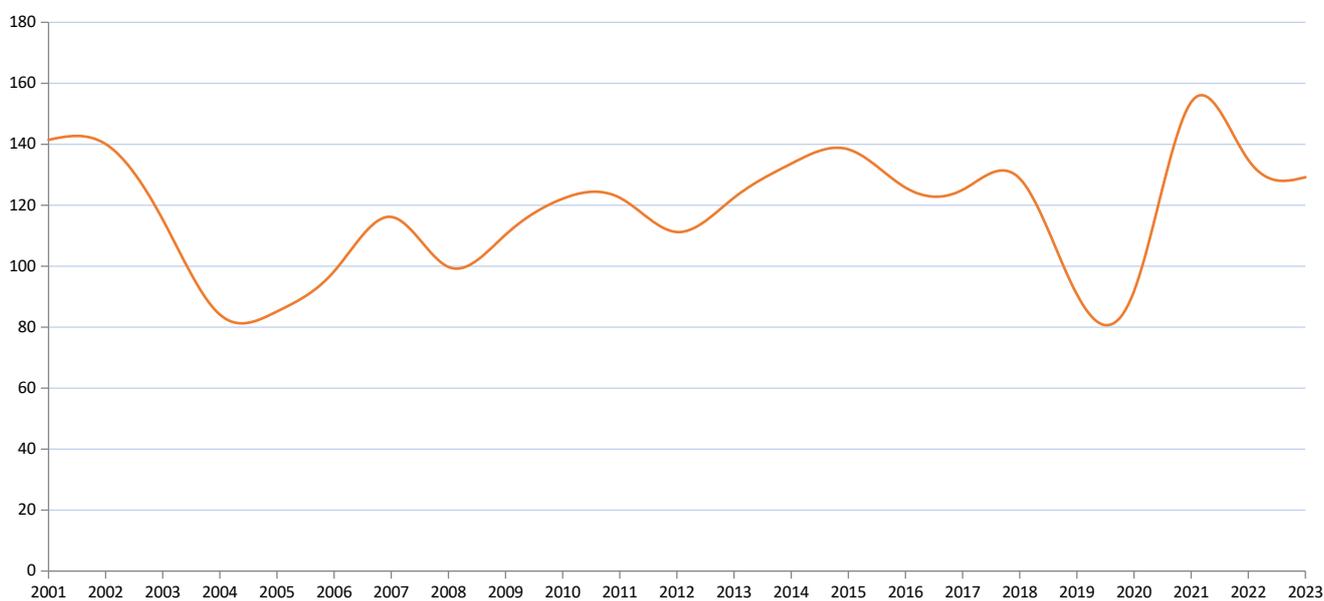


Grafico 2.3 - TUTELA - 2023 - Totale reclami pervenuti in relazione ai residenti



3. INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

3.1 URP

L'**Ufficio Relazioni con il Pubblico** è presente in tutte le aziende, e tutte effettuano l'orario continuato una o più volte a settimana.

L'**informazione telefonica** è garantita da tutte le aziende e tutte assicurano l'esistenza di un numero telefonico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi. È attivo un numero verde in due aziende.

L'apertura del front office URP (sportello e/o telefono) è superiore a 36 ore settimanali in tutte le aziende.

L'apertura di sabato in 7 aziende, l'apertura prima delle 9 in tutte le aziende, la chiusura dopo le 17 in 6. Tutte si sono organizzate con l'URP on line (per esempio chat e mail) mentre la presenza di un operatore URP con competenze linguistiche è garantita da tutte le aziende.

In tutte le aziende nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino.

In sette esiste un segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito dall'operatore non è attivo.

Tutte le aziende hanno un sito internet, integrato con la rete civica o la rete regionale.

Sui **siti web delle aziende sanitarie** sono sempre presenti **informazioni** sulle modalità di accesso all'URP e l'elenco dei servizi; gli orari dei servizi e le modalità di prenotazione, informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro).

La nostra Regione, da anni, ha definito gli standard e investito le risorse necessarie per erogare servizi on-line ai propri cittadini, aventi le caratteristiche di significatività e omogeneità su tutto il territorio toscano.

Si rileva sempre un ampliamento dei **servizi on line** erogati via web, nel 2023 dai siti web aziendali è possibile: prenotare (9 aziende), disdire prenotazioni (9), ritirare referti (6), pagare il ticket (7), cambiare il proprio medico (5).

È possibile fare il download della modulistica dai totem PuntoSi in 4 aziende.

I totem interattivi consentono al cittadino non solo di ricevere informazioni per l'orientamento nelle strutture aziendali, ma anche di avere servizi personalizzati, grazie all'uso della nuova tessera sanitaria che contiene il certificato digitale di riconoscimento (ad es. prenotare una prestazione, richiedere atti o documentazione, pagare un ticket, consultare il proprio fascicolo sanitario, stampare referti).

Tabella 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

URP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE ANNO 2023		LIVELLO REGIONALE ANNO 2022	
										Numero	%	Numero	%
Esiste un ufficio relazione con il pubblico (URP)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Apertura Front-office URP (sportello e/o telefono) almeno 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	8	89%	9	100%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
apertura di sabato	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	7	78%	7	78%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
chiusura dopo le 17	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	NO	SI	6	67%	8	89%
Esiste URP on-line (per es. chat, mail...)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Presenza di almeno un operatore URP con competenze linguistiche	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%
Esiste un numero telefonico unico dedicato all'orientamento del cittadino/utente per l'accesso ai servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Esiste un numero verde	NO	NO	SI	SI	NO	NO	NO	NO	NO	2	22%	2	22%
Esiste una segreteria telefonica nell'arco di tempo in cui il servizio garantito da operatore non è attivo?	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%	8	89%
Nel caso in cui l'operatore non sia in grado di fornire l'informazione si impegna a richiamare il cittadino	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%

Tabella 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Servizi web	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD- OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
Presenza di sito internet aziendale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Il sito è integrato con la rete civica e la rete regionale	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti:													
sportello URP	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
elenco dei servizi	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
orari	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
modalità di prenotazione	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
servizio download (modulistica)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Presenza nel sito web aziendale dei seguenti contenuti: "Informazioni sulla Cartella Clinica (modalità di richiesta copia, tempi massimi per il ritiro)	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Servizi on line:													
prenotazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
disdette	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
pagamento ticket	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	NO	7	78%	9	100%
cambio medico	SI	SI	SI	NP	NO	SI	NO	NR	SI	5	67%	6	67%
certificazioni ticket	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NR	NO	4	44%	6	67%
ritiro referti	SI	SI	SI	NO	NO	SI	SI	SI	NO	6	67%	8	89%
Altro	SI	SI	SI	NO	NO	SI	NO	NR	NR	4	44%	6	67%
Possibilità Download modulistica da Totem (PuntoSI)	SI	NO	SI	SI	NO	SI	NO	NO	NO	4	44%	8	89%

Grafico 3.1 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - URP - Anno 2023

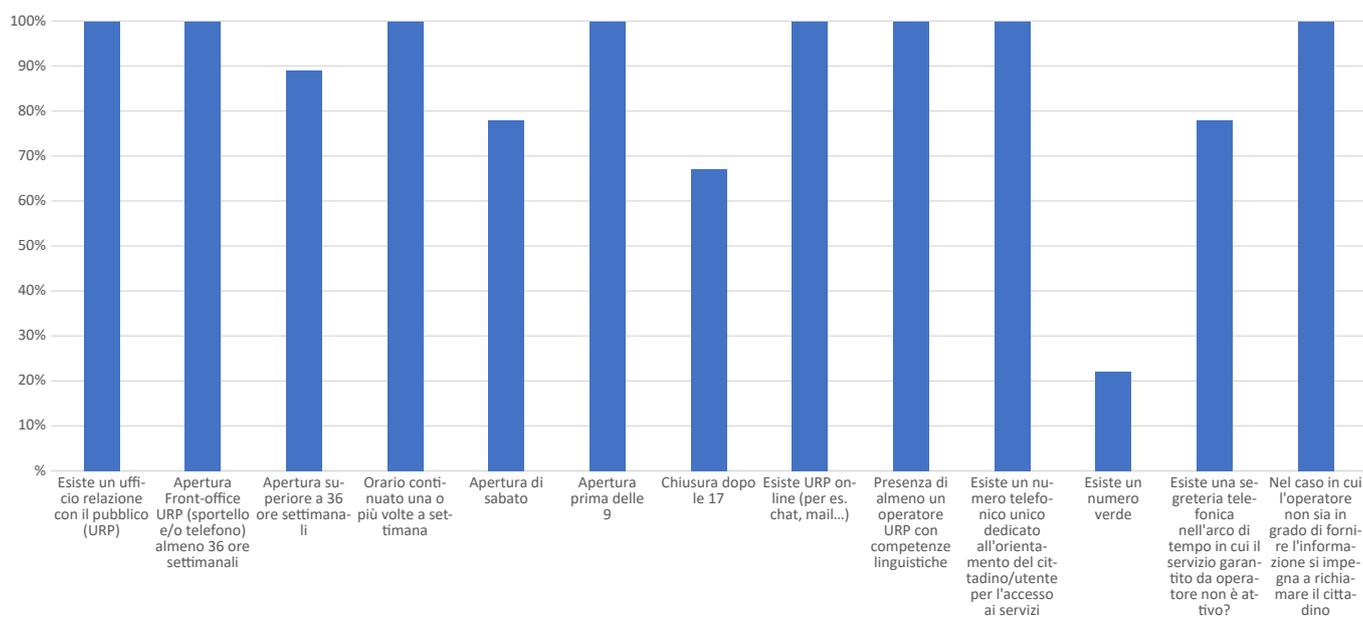


Tabella 3.3 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
Esistenza di un centro unificato di prenotazione CUP*	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Flessibilità orari di apertura CUP													
apertura superiore a 36 ore settimanali	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%	8	89%
orario continuato una o più volte a settimana	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%
apertura di sabato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	8	89%	7	78%
apertura prima delle 9	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NO	SI	8	89%	8	89%
chiusura dopo le 17	SI	NO	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	7	78%	7	78%
Possibilità per gli utenti di prenotare prestazioni tramite													
sportello	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
telefono	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
web	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
totem	NO	SI	NO	NO	NO	NO	NO	NO	NO	1	11%	1	11%
farmacia	SI	SI	SI	SI	NO	SI	NO	NO	SI	6	67%	7	78%
proprio MMG	NO	NO	SI	NP	SI	SI	SI	SI	SI	6	78%	6	67%
specialista ambulatoriale	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%

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

3.2 CUP

Al CUP, Centro unico di prenotazione, oggi CUP2.0, si accede in varie modalità:

- on line dal portale regionale: <https://prenota.sanita.toscana.it/>
- telefonicamente attraverso i recapiti dei cup aziendali
- presso gli sportelli CUP presenti nelle sedi indicate da ogni azienda sanitaria
- presso le farmacie pubbliche e private aderenti alle convenzioni regionali per i servizi al cittadino (prenotazione, disdetta, pagamento ticket)

In 8 aziende viene garantita l'apertura superiore a 36 ore settimanali mentre l'orario continuato una o più volte a settimana è garantito da tutte le aziende.

L'apertura di sabato e l'apertura prima delle 9 è assicurata in 8 aziende, la chiusura dopo le 17 in 7 aziende.

Tabella 3.4 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

CUP	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
% referti ritirati on-line	90	30	50	NR	42	15	85	70	NP	55%		23%	
% referti consegnati entro 5 gg (esclusi gli esami che appartengono a tipologie particolari dichiarate)	98	98	90	NR	95	80	100	100	100	95%		95%	
Procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici	SI	SI	SI	SI	NO	NO	NO	SI	NP	5	67%	4	44%
% agende messe in CUP per prenotazione	100	100	100	100	100	100	100	NR	100	100%		94%	
% agende aperte sul totale delle agende	100	100	100	100	100	100	100	NR	100	100%		98%	
% Visite specialistiche di primo contatto in classe U, B e D erogate nel rispetto di tempi e modalità previste dagli indirizzi regionali (DGR 493/2011)	71	85	90	100	88	84	84	100	100	89%		85%	
% esami diagnostica di primo contatto in classe U, B e D erogati nel rispetto di tempi e modalità previste dagli indirizzi regionali (DGR 493/2011)	81	95	90	100	83	82	93	100	100	92%		86%	
Esistenza protocollo che preveda in caso di intervento programmato un percorso dedicato in cui un cittadino possa usufruire nell'arco di un giorno di tutte le prestazioni	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	8	89%

La percentuale dei referti ritirati on-line è del 55%, mentre nel 2022 era il 23%.

Sono cinque le aziende che hanno dichiarato di avere una procedura che prevede modalità agevolate di consegna referto (es su telefonino) per esami frequenti e ripetitivi per pazienti cronici.

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

3.3 Consenso informato

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

Il 68% dei pazienti dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza.

In tutte le aziende all'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato.

Tabella 3.5 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Privacy	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
L'azienda ha definito le procedure necessarie per rispettare il diritto del ricoverato a non rendere nota la propria presenza all'interno del reparto	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	89%
% pazienti che dichiarano che durante il ricovero i colloqui sul proprio stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	NR	100	NR	NR	0	NR	71	100	NP	68%		85%	
Esiste procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%		100%	
All'interno della cartella clinica è prevista di prassi la registrazione dell'informazione del paziente e del suo consenso informato	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	100%		100%	

3.4 Medicina d’iniziativa e raccordo ospedale territorio

I percorsi per il diabete e per lo scompenso cardiaco e per l'ictus/TIA sono garantiti in tutte le aziende; il percorso per la BPCO lo è in 7 aziende.

In tutte le aziende i percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente e in tre aziende vengono effettuati corsi per pazienti esperti. In 8 aziende sono state attivate **iniziative per favorire l'empowerment** individuale e/o di comunità (es. iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza) e con il coinvolgimento di associazioni di cittadini.

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

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

Tabella 3.6 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Percorsi CCM	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
percorso diabete	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	89%
scompenso cardiaco	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	89%
BPCO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	SI	NP	7	100%	5	56%
ictus/TIA	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NR	NP	7	100%	8	89%
I percorsi di chronic care model sono definiti a partire dalla prenotazione delle visite/esami per il paziente.	SI	SI	SI	NP	SI	SI	SI	SI	NP	7	100%	8	89%
Vengono effettuati corsi per pazienti esperti	NO	SI	SI	SI	NO	SI	NP	NR	NP	4	67%	3	33%
Presenza di una o più iniziative per favorire l'empowerment individuale e/o di comunità (es iniziative nelle scuole, paziente esperto, iniziative rivolte alla cittadinanza)	SI	SI	SI	NP	SI	SI	SI	SI	SI	8	100%	6	67%
Coinvolgimento di Associazioni di cittadini nella realizzazione di tali iniziative (riferirsi alla domanda precedente)	SI	SI	SI	NP	SI	SI	SI	SI	SI	8	100%	8	89%

Tabella 3.7 – INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

Collegamento Ospedale – territorio	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
Predisposizione di fogli informativi aggiornati per le procedure amministrative/sanitarie complesse	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	89%
Presenza di procedura operativa nella quale è prevista la dimissione dalla Day Surgery con scheda contenente i nomi ed i recapiti degli operatori di riferimento	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	7	78%
Presenza di una o più procedure operative nelle quali si prevede la prenotazione del follow-up post-ricovero all'atto della dimissione senza la necessità di richiesta da parte del medico curante	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	8	89%
Esistenza nel Presidio di protocolli di dimissioni che prevedano il coinvolgimento del territorio per percorsi particolari:	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	7	78%
cronico	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	7	78%
paziente fragile	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	NP	8	100%	7	78%

3.5 Indicatori di qualità

È stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato in 8 aziende, in 8 aziende sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera. In 6 aziende è garantita la disponibilità del foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare sul consenso informato, sulla tutela ed il percorso del reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda mentre la consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda è dichiarata da tutte le aziende. La percentuale di diffusione tra gli operatori dei presidi ospedalieri e dei consultori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale anche tramite affissione nei locali è del 99%. Nel 97% dei presidi

ospedalieri esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto, a richiesta dell'utente. In tutte le aziende è garantita la procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso. I giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta varia da un minimo di 11 giorni ad un massimo di 20 giorni.

Tabella 3.8 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ

indicatori di qualità	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	LIVELLO REGIONALE 2023		LIVELLO REGIONALE 2022	
										Numero	%	Numero	%
E' stata attivata una convenzione per un servizio telefonico di interpretariato	SI	SI	SI	SI	NO	SI	SI	SI	SI	8	89%	8	89%
Disponibilità foglio informativo sui diritti e doveri (in particolare consenso informato, tutela/reclamo) tradotto nelle lingue maggiormente diffuse sul territorio di riferimento dell'azienda	SI	NO	NO	SI	SI	SI	SI	SI	NO	6	67%	7	78%
Consegna foglio di accoglienza tradotto nelle lingue maggiormente diffuse nel territorio di riferimento dell'azienda	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	6	67%
A richiesta dell'utente esiste la disponibilità di un Ministro del proprio culto	100	77	100	100	100	100	100	100	NP	97%		95%	
% diffusione tra gli operatori dei presidi ospedalieri e dei consultori, della procedura di attivazione del servizio di mediazione linguistico culturale anche tramite affissione nei locali	98	100	95	100	100	100	100	100	100	99%		99%	
Esiste procedura specifica per garantire i processi di informazione e di espressione del consenso informato da parte del paziente o di chi per esso	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	9	100%	9	100%
Sono stati predisposti opuscoli informativi in lingua straniera	SI	NO	SI	SI	SI	SI	SI	SI	SI	8	89%	8	89%
Giorni entro i quali viene consegnata la cartella clinica al paziente dal giorno della richiesta	oltre 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	tempi previsti dalla normativa	oltre 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	da 11 a 20 giorni	entro 10 giorni	da 11 a 20 giorni		da 11 a 20 giorni	

Grafico 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Servizi web - Anno 2023

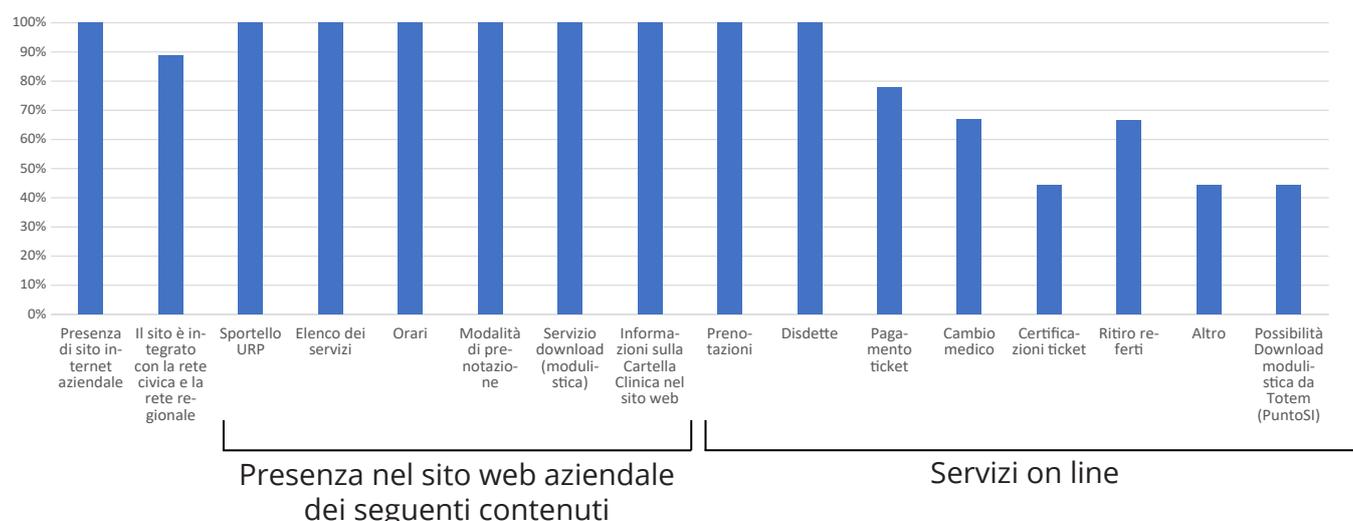
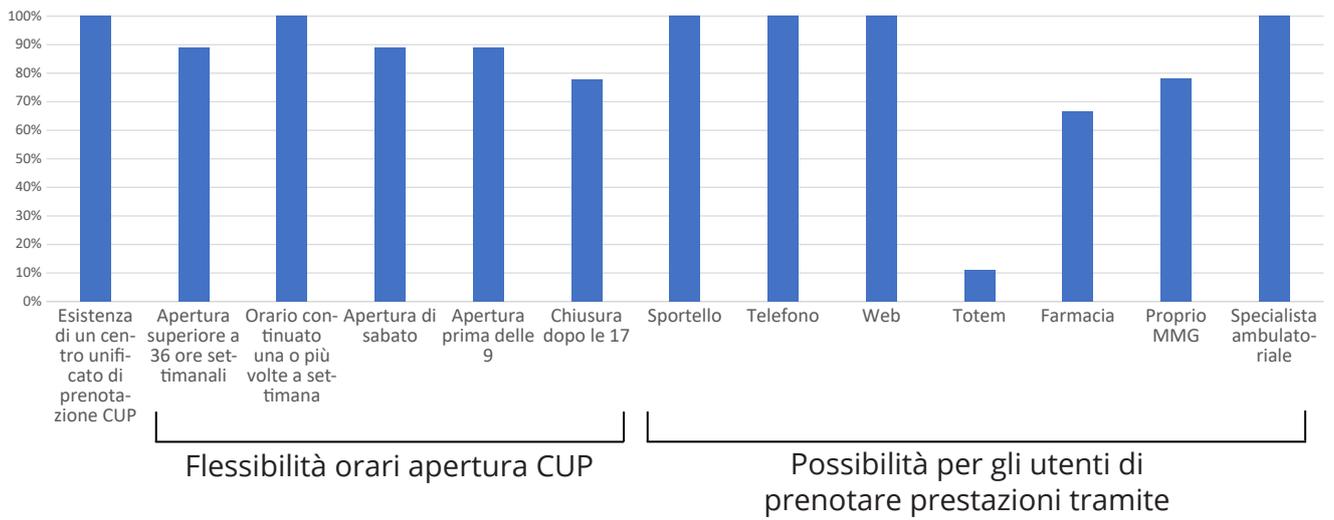


Grafico 3.2 - INFORMAZIONE E ACCESSIBILITÀ - Multiculturalità - Anno 2023



4. PRESTAZIONI ALBERGHIERE

La rilevazione si riferisce al livello di comfort raggiunto nei presidi ospedalieri, tenendo in particolare considerazione anche le abitudini di vita dei cittadini (menù, punti vendita, barbiere, wi-fi, ecc.). Le informazioni sono articolate per stabilimento in quanto questo livello di dettaglio permette di rilevare le diversità tra gli stabilimenti di uno stesso presidio.

In tutti gli stabilimenti c'è la possibilità di prenotare la **scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù**, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto.

In tutti gli stabilimenti c'è un menù che tiene conto delle **diverse abitudini culturali**. Nell'81% degli stabilimenti ospedalieri è presente uno **sportello bancomat** e nel 91% è disponibile un bar, mentre nell'81% degli stabilimenti ci sono **distributori automatici di alimenti salutari**. Nell'80% degli stabilimenti c'è un **punto vendita**, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari per gli **accessori essenziali alla cura della persona**.

Nel 71% degli stabilimenti è presente la **connessione WI-FI nelle zone comuni**, mentre è possibile **usufruire della televisione** nel 96% degli stabilimenti. Nel 44% degli stabilimenti esiste una **policy per l'uso dei telefoni cellulari**, e nel 68% degli stabilimenti sono state date disposizioni che delimitano spazi per fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire decoro degli ambienti. Una **biblioteca o un angolo lettura con libri e riviste accessibile ai degenti e ai familiari** è presente nel 76% degli stabilimenti, nel 95% degli stabilimenti sono presenti sale di attesa dotate i comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria/rianimazione. Sono previsti **accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi, e alla diagnostica per immagini** rispettivamente nel 51% e nel 56% degli stabilimenti; mentre al CUP e all'URP nel 38 e nel 50 degli stabilimenti. Nel 46% degli stabilimenti dichiarano che sono presenti mappe tattili, mentre nel 66% è previsto un servizio di accompagnatore.

Tabella 4.1 - PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Gestione del vitto

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA 2023	REGIONE TOSCANA 2022
Possibilità di prenotare la scelta tra due o più opzioni per ogni componente del menù, per i pazienti a dieta libera, al mattino o il giorno prima rispetto al momento della somministrazione del pasto	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%
Percentuale P.O in cui è disponibile menù che tiene conto delle diverse abitudini culturali	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	100%	100%

Tabella 4.2 – PRESTAZIONI ALBERGHIERE - Umanizzazione

INDICATORI	ASL TOSCANA CENTRO	ASL TOSCANA NORD-OVEST	ASL TOSCANA SUD-EST	AOU PISANA	AOU SENESE	AOU CAREGGI	AOU MEYER	FONDAZIONE TOSCANA GABRIELE MONASTERIO	ISPRO	REGIONE TOSCANA ANNO 2023	REGIONE TOSCANA ANNO 2022
Presenza di un punto vendita, all'interno del presidio, accessibile ai degenti e ai familiari per gli accessori essenziali alla cura della persona (PA17)	38%	54%	46%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	80%	93%
Possibilità di usufruire di un parrucchiere o di un barbiere, gratuito o a pagamento, all'interno del presidio (PA18)	33%	0%	39%	100%	100%	100%	0%	50%	NP	53%	66%
Passaggio quotidiano nei reparti di degenza di un rivenditore autorizzato di giornali o riviste (PA19)	8%	38%	31%	100%	0%	0%	0%	0%	NP	22%	39%
Presenza di uno sportello bancomat all'interno della struttura	31%	69%	46%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	81%	84%
Presenza di un bar	69%	92%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	91%	91%
Presenza di biblioteca / angolo lettura con libri e riviste accessibile a degenti e familiari	38%	23%	69%	100%	100%	100%	100%	50%	100%	76%	90%
Presenza di distributori automatici di alimenti salutari	62%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	81%	80%
Presenza di connessione WI-FI nelle zone comuni	46%	77%	15%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	71%	69%
possibilità di usufruire televisione (in sala comune, in camera, per posto letto)	92%	85%	92%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	96%	95%
Disposizione che delimita spazi per i fumatori in modo da non arrecare fastidi alle altre persone e garantire il decoro degli ambienti	100%	69%	100%	100%	100%	100%	100%	0%	100%	85%	68%
adesione al protocollo "Ospedale a misura di disabili" (DGR 1262/2012)	73%	46%	38%	0%	100%	100%	100%	100%	NP	70%	70%
presenza di mappe tattili	15%	54%	0%	0%	100%	100%	0%	100%	NP	46%	23%
previsto servizio di accompagnatore	54%	31%	8%	100%	100%	100%	0%	100%	100%	66%	80%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso al punto prelievi	67%	42%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	NP	51%	54%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti e ipovedenti l'accesso alla diagnostica per immagini	54%	46%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	56%	57%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso al CUP	62%	38%	0%	0%	100%	100%	0%	0%	NP	38%	57%
Presenza di accorgimenti che consentono ai non vedenti ed ipovedenti l'accesso all'URP	8%	38%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	100%	50%	47%
sale di attesa dotate di comfort, in particolare sale di attesa per parenti con pazienti in sala operatoria /rianimazione	77%	85%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	NP	95%	92%
esistenza di una policy per l'uso dei telefoni cellulari, aree di sosta idonee (che non interferiscono con l'attività assistenziale)	31%	38%	24%	0%	0%	100%	100%	100%	0%	44%	48%

5. RELAZIONI AZIENDALI

Azienda Usl Toscana Centro

I tempi di attesa: il ruolo dell'URP nel percorso di tutela

Nel 2023, l'utilizzo della nuova tassonomia, sperimentata nel 2021, e ormai rodada dagli operatori dell'URP che sono riusciti ad affinare l'interpretazione delle tipologie e sotto tipologie dei reclami, ha consentito di ottenere dati più precisi.

Analizzando i reclami trattati dall'Azienda USL Toscana centro nel 2023 si conferma il trend che aveva caratterizzato l'anno precedente, con una diminuzione del totale dei reclami da 4.313 del 2021 a 3.382 del 2022; infatti nel 2023 i reclami sono stati 3.237.

Nel 2023 le tipologie che hanno registrato il maggior numero dei reclami sono state la tipologia "percorso amministrativo/accessibilità" con 1.717 reclami, quella "documentazione sanitaria", con 568 reclami e infine la tipologia "aspetti procedurali del percorso clinico" con 521 reclami.

La prima, con 1.717, che costituisce il 53% del totale dei reclami, comprende la sotto tipologia "tempi di attesa per prestazione specialistiche e diagnostiche" che ha raggiunto i 1.347 reclami, numero importante, ma sempre inferiore a quello del 2022 che era pari a 1.417, come era stato nel 2022, rispetto al numero del 2021, pari a 1.846. Quindi si conferma una trend in discesa.

Analizzando le sotto tipologie della categoria "documentazione sanitaria", il dato più rilevante è quello relativo alla sotto tipologia "FSE"; in questo caso i reclami sono stati pari a 227, 40% del totale della categoria: gli utenti segnalano l'incompletezza dei dati sul proprio fascicolo sanitario elettronico.

Nella tipologia "aspetti procedurali del percorso clinico" si rileva la sotto tipologia "accesso al percorso" con 344 reclami; gli utenti sottolineano una mancanza di collegamento tra professionisti/ servizi necessaria a facilitare i percorsi.

Sempre all'interno della categoria "aspetti procedurali del percorso clinico", importante è anche sottolineare che abbiamo avuto solo 22 reclami nei "Profili professionali", ovvero per quanto riguarda i presunti ritardi, omissioni/errori diagnostici.

Interessante è anche l'esiguo numero di reclami, 195, nella sotto tipologia "relazione operatori" all'interno della categoria "cura della relazione con il paziente". Come si evince dai dati, nonostante la diminuzione nell'ultimo triennio, il maggior numero dei reclami ricevuti dall'URP nel 2023 è sempre costituito dai reclami relativi ai "tempi di attesa per prestazione specialistiche e diagnostiche". Per segnalare la difficoltà a prenotare entro i termini previsti dalla priorità indicata dal medico prescrittore, tematica all'attenzione degli organi di stampa e in merito al quale i cittadini sono edotti, gli utenti si rivolgono direttamente all'URP, alle associazioni dei consumatori, alla direzione aziendale, alla Regione toscana, scrivendo all'Assessore e al Presidente o chiamando il numero verde dedicato alle "Liste di attesa"; a volte contemporaneamente a più destinatari.

La Direzione aziendale ha ritenuto importante far confluire tutte le segnalazioni relative ai tempi di attesa presso l'URP al fine di evitare gestioni parallele e per monitorare correttamente la pressione dei cittadini su un tema così importante. Già con la Delibera GRT 604/2019 con la quale è stato adottato il PRGLA (Piano regionale governo liste di attesa) 2019-2021, che definisce i percorsi di tutela e di presa in carico, in caso di indisponibilità delle prestazioni entro i termini indicati dal codice di priorità era stata fornita un'importante indicazione, successivamente con la Delibera GRT 213/2023 i percorsi di tutela e di presa in carico sono stati meglio delineati, in particolare con l'attivazione della "prelista", quale ulteriore strumento di presa in carico del cittadino, qualora non sia possibile fornire un appuntamento attraverso il sistema automatizzato del CUP. L'URP, all'interno del percorso di tutela, ha acquisito, nella nostra azienda, un ruolo fondamentale nella presa in carico dei cittadini che non ricevono risposta dal CUP: su indicazione della direzione ogni utente deve essere correttamente supportato nel percorso di prenotazione, ricercando le soluzioni delle eventuali criticità.

Questo è un compito che richiede l'utilizzo di molte risorse e una grande attenzione nell'individuare le segnalazioni più urgenti. L'URP dell'Azienda USL Toscana centro riceve ogni giorno più di 150 mail che confluiscono, in un portale dedicato, sotto forma di TT (Ticket Trouble). Già più di dieci anni fa, questo ufficio aveva rivisto la procedura di gestione delle mail in arrivo, superando, nella presa in carico, lo scontato criterio dell'ordine cronologico, e optando per un "triage", termine mutuato dal mondo sanitario. Ancora di più oggi, il triage è diventato fondamentale per evitare che reclami più urgenti

possano non essere gestiti immediatamente. Quindi un operatore, a turno, ogni giorno assegna alle mail ricevute un codice di priorità: "priorità bassa", priorità alta" e priorità urgente", contraddistinti da tre colori diversi (verde, arancione e bianco).

Il codice di priorità (basso, alto e urgente) va distinto dal grado di complessità del TT (bassa, media ed alta) che si determina considerando il numero delle strutture coinvolte, la difficoltà per ottenere chiarimenti esaustivi e la particolarità o delicatezza dei fatti oggetto del caso, quindi la discriminante, in questo caso, sarà il tempo necessario per l'istruttoria, la complessità della gestione del reclamo e le risorse investite. Ciò significa che un TT potrà essere triagiato come urgente, ma avere una complessità bassa. Tra questi rientrano i reclami di quei cittadini che, inseriti in pre_lista dal CUP, ovvero in attesa di essere chiamati per una visita od una prestazione diagnostica, non sono stati ancora contattati. Solo una gestione così proceduralizzata ci permette di far fronte in modo corretto alle innumerevoli mail che arrivano.

Azienda UsI Toscana Nord Ovest

Attività degli Urp nel 2023

L'anno passato si è contraddistinto per tutta una serie di attività prevalentemente rivolte all'esterno, come da pianificazione dell'anno precedente. Energie quindi fortemente profuse per dar seguito alle molte azioni messe in gioco. Tutto il lavoro svolto ha senz'altro prodotto esiti positivi migliorando in parte la problematica del posizionamento strategico della struttura all'interno dell'Azienda. Su questa dinamica ha fortemente inciso la presenza della UOC e della sua responsabile.

La serie di attività si snoda in una lunga sequenza di azioni, non tutte facilmente descrittive dell'arduo lavoro svolto nell'anno. In primis l'organizzazione e gestione della Conferenza dei Servizi, tenuta a Marina di Carrara il 13 ottobre ed avente come titolo "Lo stato di salute della Sanità e l'impatto sociale".

Sempre come attività esterne di comunicazione sono da citare gli incontri con la popolazione, per la diffusione della cultura delle cure palliative. Anche la stesura e pubblicazione della Carta dei Servizi aziendale è stata una delle più importanti azioni, elaborata in contemporanea col percorso regionale di rinnovo del sistema partecipativo aziendale di cui parleremo più avanti.

Sul versante della tutela è necessario citare la ricostituzione nel 2023 della Commissione Mista Conciliativa a seguito della nomina del nuovo Difensore Civico.

Per quanto attiene il sistema formativo, c'è da citare la serie di incontri destinati al settore dei centralini e parte dei front office aziendali sulla cura della comunicazione con l'utente. Merita inoltre riscontro il percorso di adeguamento della tutela al dettato della normativa privacy, in stretta collaborazione con il responsabile aziendale DPO.

Al nostro interno ed al fine del supporto al benessere degli operatori tutto il gruppo degli operatori, coordinato da psicologi, si è confrontato in alcuni incontri presso il distretto di Donoratico dal marzo a settembre del 2023.

Un aspetto molto importante da rilevare è l'avvio del percorso di transizione al digitale che sta impegnando il nostro settore per il raggiungimento di una serie di obiettivi interni ed esterni delle procedure di contatto con l'utente tramite l'applicativo Urp e le procedure ridisegnate sulla base della gestione del numero unico.

Nella convinzione che il rapporto con i cittadini non sia funzione statica ed immutabile, ma che presenti sue proprie dinamiche che richiedono alto grado di flessibilità, per la realizzazione dei principi dell'equità, dell'uguaglianza e dell'universalità si rende perciò stesso necessario adeguare l'organizzazione a tali dinamiche ed ai loro costanti cambiamenti.

Azienda Usl Toscana Sud Est

Premessa: organizzazione e attività dell'URP

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

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

Nel corso dell'anno 2023 si è consolidato l'assetto organizzativo aziendale ed è proseguita l'attività di armonizzazione dei percorsi di tutela del cittadino nelle diverse realtà provinciali. Il sito web istituzionale è stato oggetto di numerosi interventi di sviluppo e aggiornamento, quale essenziale canale di informazione sui servizi offerti ai cittadini. Il numero verde aziendale, unico per tutte le tre aree provinciali, si è confermato come prioritario strumento di contatto telefonico per coloro che hanno necessità di orientamento e informazione sui servizi aziendali. È stato inoltre rivisto e consolidato il sistema di partecipazione aziendale, mediante rinnovo di tutti i Comitati di Partecipazione delle varie Zone Distretto e ricostituzione del Comitato di Partecipazione Aziendale, con coinvolgimento di un consistente numero di associazioni di volontariato e tutela dei cittadini.

Si ritiene opportuno evidenziare l'evoluzione del ruolo dell'URP negli ultimi anni, anche a seguito dell'emergenza pandemica, che pone l'Ufficio in un'ottica di servizio verso il cittadino e di rapida soluzione dei problemi, con una progressiva rimodulazione delle prestazioni offerte ed un costante adattamento ai mutamenti del contesto interno ed esterno. Allo stato attuale l'URP rappresenta un fondamentale punto di "snodo" e raccordo tra i cittadini e le varie strutture aziendali ed affronta le problematiche segnalate dagli utenti in modo più rapido ed informale e quindi meno orientato ad aspetti di tipo formale o procedurale.

Nella quotidiana attività gli operatori cercano 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 utenti. Viene inoltre posta particolare attenzione alle istanze provenienti dal mondo associativo, che si esprimono attraverso il sistema di partecipazione e le varie iniziative dei Comitati di Partecipazione, sia a livello locale che aziendale.

I numeri dell'URP

a) L'andamento delle manifestazioni dei cittadini

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

I dati del 2023 sono in linea con quelli degli anni immediatamente precedenti, anche se si evidenzia un trend di attività in aumento rispetto all'anno 2022. 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" che registrano

un certo aumento rispetto al 2022 (casi segnalati gestiti direttamente che trovano un'immediata soluzione) e di "segnalazioni" (osservazioni e rilievi per i quali non si attiva la procedura tipica del reclamo). I reclami veri e propri costituiscono una percentuale del 4,54% sul totale delle manifestazioni degli utenti.

b) Le macrocategorie dei reclami

Nella tabella sottostante sono riportate le principali categorie di reclami definite dalla Regione Toscana, secondo la vigente 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.

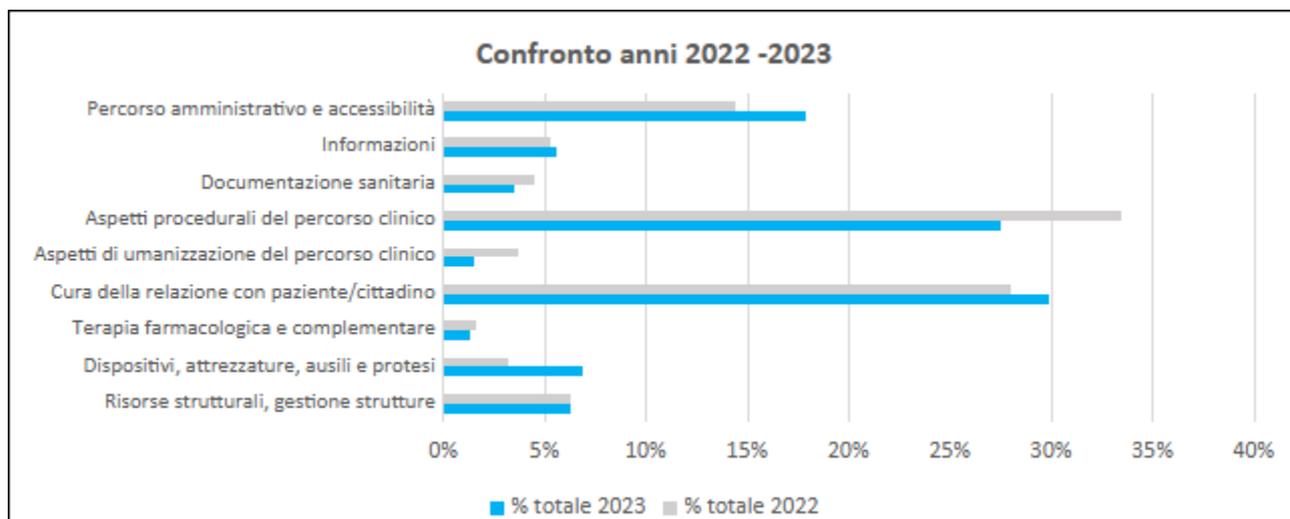
Tassonomia adottata dal 2022

Manifestazione degli utenti: tipologia	Anno 2021	Anno 2022	Anno 2023
N. Prese in carico da parte dell'URP (casi che trovano immediata soluzione e non vengono formalizzati come reclami)	10.241	6.653	7.584
N. Segnalazioni pervenute all'URP (rilievi, osservazioni)	3.198	2.853	2.205
N. Reclami pervenuti	434	383	466
Totale	13.873	9.889	10.255
% reclami su totale manifestazioni	3,13%	3,87%	4,54%

Confronto anni 2022 - 2023

Tipologie reclami	Anno 2022	% totale 2022	Anno 2023	% totale 2022
Percorso amministrativo e accessibilità	55	14,36%	83	17,81%
Informazioni	20	5,22%	26	5,58%
Documentazione sanitaria	17	4,44%	16	3,43%
Aspetti procedurali del percorso clinico	128	33,42%	128	27,47%
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	14	3,66%	7	1,50%
Cura della relazione con paziente/cittadino	107	27,94%	139	29,83%
Terapia farmacologica e complementare	6	1,57%	6	1,29%
Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	12	3,13%	32	6,87%
Risorse strutturali, gestione strutture	24	6,26%	29	6,22%
Totale AUSL	383	100%	466	100%

Il confronto con il precedente anno 2022 evidenzia un significativo incremento del numero dei reclami, anche se si conferma la tendenza ricorrente riguardo alle diverse tipologie: le lamentele più frequenti 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 sotto riportata evidenzia la consistenza delle varie tipologie di reclami, in percentuale sul totale, messe a confronto nei due anni considerati. Si può rilevare un tendenziale aumento, nell'anno 2023, dei reclami di tipo relazionale e di quelli relativi al percorso amministrativo. Va comunque sottolineato che le numerose sollecitazioni su accessibilità e tempi di attesa spesso non sono classificate come reclami, ma vengono conteggiate nell'ambito delle "prese in carico" quando comportano un intervento dell'URP rapido e risolutivo oppure di indirizzo dell'utente ai servizi competenti.



Gli strumenti dell'URP

Il sito web aziendale

Anche nel 2023 l'attività di revisione e aggiornamento del sito è stata effettuata in maniera continuativa e costante, per veicolare le numerose informazioni sui servizi aziendali adeguandole ai mutamenti del contesto organizzativo e normativo. L'aggiornamento 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, anche attraverso la partecipazione a gruppi di lavoro regionali che hanno consentito alle Aziende USL di aggiornare e rendere omogenee le informazioni su alcuni servizi territoriali (ad esempio: servizi di assistenza domiciliare o prestazioni di assistenza protesica).

In accordo con i colleghi di altre Aziende Sanitarie è stato inoltre programmato un intervento di revisione generale dei siti web sia in termini tecnici che di contenuti, in attuazione delle linee guida AGID in materia, che sarà realizzato nell'anno 2024 per arrivare ad un completo rinnovamento del sito di ciascuna Azienda.

La UOC Relazioni con l'Utenza e Partecipazione provvede anche alla implementazione e all'aggiornamento della sezione Amministrazione Trasparente del sito web, che oltre ad assolvere agli obblighi normativi in materia costituisce un importante strumento di partecipazione e controllo del cittadino, mettendo a disposizione molteplici dati, documenti e informazioni sull'attività e sui servizi aziendali. A questo si aggiunge anche la possibilità per il cittadino di esercitare il diritto di accesso, sia nella forma dell'accesso documentale sia nella forma dell'accesso civico, che rende ancora più concreta la possibilità di verificare la gestione dei servizi aziendali.

La Carta dei Servizi

Dopo il superamento dell'emergenza Covid-19 e la piena ripresa delle attività assistenziali, nel corso del 2022 è stata effettuata una revisione della Carta dei Servizi aziendale, con ridefinizione di impegni, obiettivi ed indicatori, mantenendo comunque lo schema generale previsto dalle deliberazioni regionali; questa versione è stata confermata anche per il 2023. Nei prossimi anni si pone l'esigenza di rivedere nuovamente la Carta dei Servizi, da ricordare anche con gli altri strumenti di programmazione e di promozione della qualità, favorendo in particolare lo sviluppo delle indagini di soddisfazione degli utenti e degli strumenti di valutazione partecipativa. Da segnalare, tra le iniziative realizzate nel 2023, una indagine promossa dall'URP in collaborazione con i servizi interessati, finalizzata alla rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini sulle attività dei punti prelievo e sulle modalità di rilascio dei referti degli esami.

Il numero verde “Punto Informazione”

Il Punto Informazione aziendale (numero verde 800613311), costituisce un punto unificato di contatto telefonico: si tratta di un numero verde gratuito per ricevere informazioni su attività e prestazioni erogate dall’Azienda UsI Toscana Sud Est in tutto il suo territorio. Il servizio, che prevede la presenza di due operatori, fornisce orientamento ed informazioni sui vari ambiti di attività ed è operativo tutti i giorni della settimana, con orario dalle ore 8.00 alle 18.00.

Il servizio opera in stretto raccordo con l’URP ed utilizza come essenziale supporto il sito web aziendale, effettuando una costante verifica sulla completezza e sull’aggiornamento delle informazioni presenti. Dal 2023 il servizio costituisce anche il primo accesso telefonico agli URP dei tre ambiti provinciali: le chiamate esterne confluiscono sul numero verde aziendale, il quale può fornire all’utente informazioni dirette e risolutive oppure inoltrare la chiamata all’Ufficio provinciale di riferimento.

Si riportano di seguito i dati complessivi di attività del 2023:

Totale 2023	Media settimanale
22.832	439

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

Il ruolo dell’URP nel sistema di partecipazione

I Comitati di Partecipazione, con esperienza ormai consolidata, hanno continuato a garantire la propria attività nei vari contesti territoriali anche nel corso del 2023. Si è inoltre rafforzato il rapporto con la Direzione Aziendale e con i Direttori di Zona Distretto, attraverso appositi incontri su tematiche di particolare rilevanza strategica, tra cui si possono citare, a titolo esemplificativo, la programmazione pluriennale di area vasta o l’utilizzo dei fondi del PNRR.

L’URP ha contribuito costantemente al consolidamento del sistema di partecipazione, attraverso il supporto all’ordinaria attività e collaborando, insieme ad altre strutture, alla realizzazione di vari eventi promossi dalla Direzione Aziendale che hanno coinvolto i Comitati nei percorsi di programmazione aziendale e di area vasta. L’Ufficio ha inoltre curato la procedura per il rinnovo dei vari Comitati, costituiti nel corso del 2018, vista la scadenza del mandato quinquennale prevista dalle vigenti disposizioni regionali. La procedura di ricostituzione dei Comitati, volta ad acquisire le adesioni delle associazioni operanti in ambito aziendale, ha richiesto tempi piuttosto lunghi anche in relazione all’ampia articolazione territoriale dell’Azienda (n. 10 Zone Distretto) e si è conclusa con l’adozione di un atto deliberativo di rinnovo dei Comitati zonal e del Comitato aziendale, a cui è seguita la nomina dei vari coordinatori.

Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana

L'attività di Pubblica Tutela nello scorso esercizio 2023, è stata caratterizzata da una crescita di segnalazioni con richiesta di presa in carico per difficoltà di prenotazione di secondo accesso, in termini di ritardo rispetto al follow-up indicato e prescritto. Le normative regionali relative alla tutela delle tempistiche delle visite ed esami diagnostici, hanno indotto nell'utenza la consapevolezza del diritto di veder rispettato il proprio bisogno di salute, così come valutato e monitorato dagli stessi specialisti aziendali. Di fatto, mentre nel 2022 si sono registrate 1697 segnalazioni convertite poi in maniera diretta in 435 prese in carico, nel 2023 si sono raccolte 1829 segnalazioni, relative ai tempi di accesso alle prestazioni specialistiche ambulatoriali (per visite ed esami diagnostici) e di ricovero nella misura di 1263, tutte gestite con esito soddisfacente in termini di risposta aziendale, come appuntamenti erogati nel percorso di cura aziendale.

Di converso, il numero complessivo dei reclami si è notevolmente ridotto, passando dal numero di 128 nel 2022 al numero di 48 nel 2023. Si segnala un forte calo soprattutto "nella tipologia aspetti procedurali del percorso clinico", che è passata da 86 reclami nel 2022 a 18 reclami nel 2023, verosimilmente proprio perché la criticità dell'accessibilità al percorso ambulatoriale e di ricovero, prevalentemente di tipo chirurgico, è stata prontamente gestita, come sopra rilevato, tramite la presa in carico delle segnalazioni. La declinazione di questa tipologia - che resta comunque la più fragile - registra 17 reclami per Accesso al percorso di cui 8 per attesa al Pronto Soccorso Generale ante ricovero, 6 per tempi d'attesa d'intervento chirurgico di tipo minore, 3 per ritardi di esami diagnostico-strumentali rispetto alla visita già fissata.

A scalare, la seconda categoria riguarda "la cura della relazione con il paziente cittadino" che registra 9 reclami di cui 5 riguardano la sfera del rapporto utente/operatore front - office, 2 i rapporti con il personale infermieristico, 2 la relazione con il personale medico specialistico.

A seguire, nel numero di 8 reclami è la casistica che afferisce al "Percorso Amministrativo" che invece nel 2022 registrava 10 reclami: questi sono riconducibili nel numero di 3 a non riferite esenzioni sulle impegnative mentre nel numero di 5 a contestazioni per avvisi bonari di regolarizzazione di codici di urgenza minore o di non urgenza del Pronto Soccorso Generale .

Con il numero di 8 reclami insiste anche la tipologia di reclami "all'informazione telefonica" non sempre esaustiva o coerente rispetto a quella scritta e/o pubblicata sul sito aziendale, non registrata nel corso del 2022.

I reclami legati alla "documentazione sanitaria" sono presenti nel numero di 2, entrambi per difficoltà nel rinnovo del Piano Terapeutico; mentre nel 2022 ne era stato registrato soltanto 1 per ritardo dei referti.

Nel numero esiguo di soli 2 reclami (in calo rispetto ai 10 del 2022) il profilo legato "all'umanizzazione del percorso clinico".

Si registra infine soltanto un reclamo afferente a "risorse strutturali/gestione (raggiungibilità fisica, visibilità, comfort dei luoghi di cura)", per la manutenzione di un reparto sito in vecchio edificio.

Nel corso del 2023 è pervenuto un considerevole numero di elogi, pari a 23, per la capacità di accompagnamento nel percorso di cura dei pazienti manifestata dal personale medico/infermieristico.

La reportistica di monitoraggio dei reclami e delle correlate azioni di miglioramento è stata sottoposta, come di consueto, alla Direzione aziendale, al Responsabile della Prevenzione della Trasparenza e della Corruzione e all'U.O. Qualità ed Accreditamento oltre che distribuita alle strutture organizzative coinvolte come dato utile ai fini del Riesame della Direzione.

Per quanto concerne l'attività di "Partecipazione", nel corso del 2023 si sono tenuti 7 incontri nelle date 26/01/2023, 27/02/2023, 21/03/2023, 19/04/2023, 25/05/2023, 23/06/2023, 23/12/2023 sulle tematiche "liste d'attesa ambulatoriali", "liste d'attesa chirurgiche", "rischio clinico", "Nuovo Santa Chiara", "Struttura Alta Sorveglianza del Nuovo Santa Chiara", "Interferenze", "Trasparenza ed Anticorruzione", percorso PASS.

Sempre aggiornato il rapporto con l'URP, per le argomentazioni legate non solo all'"Ascolto tutela dell'utenza" ma anche a quelle, di volta in volta, manifestate dalle singole, associazioni e/o dai gruppi tematici.

La comunicazione interna ed esterna per l'anno 2023 si è caratterizzata per il raggiungimento dell'attività in presenza tipico dei periodi pre-covid. Le attività di comunicazione in presenza sono state quindi opportunamente rimodulate ad un livello dialogico con i cittadini/utenti e con i dipendenti. Il mix dei canali e degli strumenti di comunicazione, ha permesso di mantenere efficaci le prese in carico dell'utenza. Oltre l'attività in presenza, l'attività di comunicazione del sito WEB e dei canali social è stata potenziata e migliorata in relazione, anche e non solo, allo sviluppo strutturale e funzionale del nuovo ospedale.

Sono stati progettati layout di aggiornamento dei template delle INTRANET DIPARTIMENTALI e sono stati previsti ed effettuati nuove note legali interne ed esterne con finalità di disclaimer anche per gli aspetti di Usabilità e Accessibilità e Responsività al cittadino.

Nell'ambito del modello diffuso di pubblicazione sono stati effettuati aggiornamenti in relazione agli obiettivi Aziendali e del nuovo collegato Aziendale (Statuto).

I percorsi di aggiornamento e formativi sono proseguiti con la modalità in presenza. Le iniziative formative avviate ed effettuate nell'anno di riferimento sono state le seguenti (Delibera n. 108 del 14/2/2023):

- INTRADIP: target e contenuti
- Comunicazione Interna, criticità relazionali e conflitti: lavorare in team
- Il sito WEB ed i Social AOUP: Contenuti ed Epistemica Delibera
- Communicating bad news: metodi per la comunicazione delle cattive notizie

Infine sono stati garantiti i flussi informativi dell'Osservatorio della Carta dei Servizi regionale e la diffusione della campagne informative della Regione Toscana in particolare quelle relative alla sicurezza nei luoghi di lavoro, all'antincendio ed alle infezioni.

Azienda Ospedaliero Universitaria Senese

Tutela

I dati raccolti nell'anno 2023 mostrano un sensibile aumento dei reclami presentati dai cittadini di circa il 44% (357 nel 2022 vs 515 nel 2023). Le tipologie che hanno evidenziato maggiore criticità sono, come riportato nella seguente tabella, il Percorso amministrativo che ha registrato un aumento di quasi il 119%, la Cura della relazione con paziente/cittadino del 25% e le Risorse strutturali, gestione strutture del 155%. Le altre tipologie, ad eccezione delle Informazioni che sono rimaste sostanzialmente stabili, hanno invece avuto una generale e significativa diminuzione.

Tipologie	Principali sottopatologie	2022	2023
Percorso amministrativo	Prenotazione ed erogazione prestazioni, ticket	175	383
Informazioni	Informazione vis à vis, telefonica, scritta	23	24
Documentazione sanitaria	Cartella clinica, referto, piano terapeutico	18	5
Aspetti procedurali del percorso clinico	Accesso al percorso clinico e presa in carico	84	38
Aspetti di umanizzazione del percorso clinico	Rispetto specificità individuali, della sofferenza, agevolazione presenza familiari o altri soggetti	7	2
Cura della relazione con paziente/cittadino	Relazione con l'operatore	32	40
Terapia farmacologica e complementare	Prescrizione ed erogazione farmaci, parafarmaci	6	-
Dispositivi, attrezzature, ausili e protesi	Disponibilità di dispositivi, attrezzature	3	-
Risorse strutturali, gestione strutture	Spazi, arredi, condizioni igieniche, parcheggi, mensa	9	23
TOTALE		357	515

Il trend di aumento del numero delle Prese in carico, ovvero quei casi gestiti direttamente dall'Ufficio Relazioni con il pubblico che hanno trovato soluzione e non sono stati quindi formalizzati come reclamo, caratterizza anche l'anno 2023 con un incremento di oltre il 16% rispetto al 2022 (985 nel 2022 vs 1.147 nel 2023). Gestire questo tipo di attività comporta grande impegno e professionalità da parte degli operatori e consente, con il supporto e la collaborazione del personale sanitario, di gestire in modo più efficiente le difficoltà che possono incontrare gli utenti.

	2020	2021	2022	2023
Prese in carico	458	519	985	1147

Il numero delle richieste di riesame trattate dalla Commissione Mista Conciliativa è sostanzialmente sovrapponibile a quello del 2022 (11 nel 2022 vs 12 nel 2023).

	2020	2021	2022	2023
Casi trattati dalla CMC	10	8	11	12

Il numero degli encomi invece, dopo la flessione del 19% avvenuta nel 2022, per l'annualità 2023 ha registrato un incremento di oltre il 72% rispetto al 2022 e di quasi il 39% rispetto al 2021. I cittadini hanno evidenziato soprattutto la qualità dell'organizzazione aziendale, l'elevata professionalità e la sensibilità e gentilezza degli operatori. Gli encomi più significativi sono stati inseriti in una pagina dedicata del sito aziendale.

	2020	2021	2022	2023
Encomi	59	72	58	100

Informazione e accessibilità

Servizio Accoglienza

Il Servizio Accoglienza, collocato all'ingresso dell'ospedale e nella sala di attesa del Pronto soccorso, accoglie, informa e supporta gli utenti fin dal primo ingresso nella struttura.

Dal raffronto con la precedente annualità emerge che i contatti del front office del Servizio Accoglienza centrale sono aumentati di oltre il 39 % rispetto all'anno precedente (56.296 nel 2022 vs 78.385 nel 2023). Le persone che hanno utilizzato il servizio di accompagnamento da parte degli operatori del servizio sono stati 365.

Si conferma anche il trend di aumento dei contatti gestiti dal Servizio Accoglienza del Pronto Soccorso che hanno avuto un incremento di quasi il 69% rispetto al 2022 (17.507 nel 2022 vs 29.576 nel 2023).

	2020	2021	2022	2023
Servizio Accoglienza Centrale	74.959	66.110	56.296	78.385
Servizio Accoglienza Pronto Soccorso	8.238	14.826	17.507	29.576

Per facilitare l'accesso delle persone all'ospedale, nell'anno 2023 è stata riservata un'attenzione particolare al tema dell'accessibilità. È stato attivato il sistema LETISmart un sistema tecnologico che favorisce l'accessibilità visiva degli utenti ciechi e ipovedenti che possono orientarsi in autonomia e sicurezza all'interno del presidio ospedaliero. È costituito da un bastone e da una rete di radiofari installati lungo i percorsi, che consentono di guidare l'utente attraverso l'emissione di impulsi sonori, fino al raggiungimento dei punti di arrivo determinati. Ad integrazione del sistema, sono state posizionate le strisce Loges nella parte iniziale ed esterna del percorso e sono stati installati i dispositivi vocali e tasti braille sugli ascensori interessati oltre alla cartellonistica tattile per indirizzare meglio gli utenti lungo gli stessi percorsi.

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

Le modalità di accesso ai suddetti servizi sono state descritte nelle pagine dedicate del sito web aziendale.

Sito web aziendale

Particolare attenzione è stata riservata anche all'evoluzione del sito web aziendale, per garantire sempre maggior trasparenza, condivisione e diritto di partecipazione. È stato portato avanti un lavoro di knowledge management che ha condotto anche alla realizzazione di nuove sezioni del sito. Tra queste, quelle di maggior rilevanza sono:

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

In termini di interoperabilità, nella pagina del Pronto Soccorso è possibile visualizzare, in tempo reale, il numero di pazienti presenti suddivisi per codice colore. Nella pagina Come arrivare, un sistema di monitoraggio in tempo reale consente la visualizzazione dei posti disponibili nei parcheggi Si.Ge. Ri.Co, antistanti l'Azienda.

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

Partecipazione

Il coinvolgimento, la collaborazione e la condivisione sono i punti di forza per il miglioramento dei servizi e pertanto anche nell'anno 2023 sono state molte le iniziative che l'Azienda ha dedicato a questi temi.

Grazie alla sinergia con il volontariato e le relazioni con gli stakeholders, sono stati ideati e presentati alla Giornata del coinvolgimento dei pazienti e volontariato nei percorsi di cura che si è tenuta nel mese di marzo, 26 progetti di coinvolgimento dei pazienti nei percorsi di cura con l'obiettivo di "creare valore insieme". Hanno partecipato, oltre ai pazienti, familiari, associazioni e professionisti dell'ospedale, l'assessore regionale al Diritto alla Salute, l'assessore alla Sanità del Comune di Siena, il rettore dell'Università di Siena, il vicepresidente della Terza Commissione Sanità, il Presidente della Consulta Provinciale del Volontariato e la coordinatrice del Comitato di partecipazione. Inoltre, durante l'evento sono state presentate e condivise anche le esperienze virtuose di altre Aziende sanitarie, nello specifico dell'ASL4 Liguria, l'ASL Bologna, l'ospedale Humanitas, l'Aou Meyer e l'Azienda UsI Toscana suddest. L'evento si ripeterà a cadenza annuale, in occasione della Giornata del malato.

Si è insediato il nuovo Comitato di partecipazione aziendale, un punto di riferimento importante per tutti i cittadini in quanto costituisce un luogo di confronto e di comunicazione tra le Associazioni di volontariato e l'ospedale. Si occupa di temi di rilevante interesse pubblico quali la partecipazione, l'accoglienza, l'informazione, la pubblica tutela, le indagini di soddisfazione, l'umanizzazione e il miglioramento della qualità dei servizi. Organizza insieme all'Azienda e alle altre istituzioni, momenti pubblici di confronto, come le Agorà della Salute, un appuntamento periodico di approfondimento su tematiche di rilevante interesse pubblico e luogo in cui ogni cittadino può partecipare e portare un contributo importante. Il Comitato è presente in ospedale con un punto informativo per i cittadini. Nel mese di giugno si è tenuta l'Agorà della Salute dal titolo Le liste di attesa: stato dell'arte e proposte di miglioramento. All'incontro, aperto alla cittadinanza e coordinato dalla Coordinatrice del Comitato di Partecipazione, erano presenti l'Assessore della Regione Toscana al Diritto alla salute, il Direttore generale, la Direttrice sanitaria, la responsabile della Gestione operativa chirurgica e la Responsabile della gestione operativa ambulatoriale dell'Azienda.

L'Azienda ha aderito alla Carta della qualità e della sicurezza delle cure promossa da Cittadinanzattiva e dalla Federazione Italiana Aziende Sanitarie e Ospedaliere (Fiaso); contiene dieci punti chiave e quarantasette azioni concrete per migliorare la qualità e la sicurezza delle cure in ospedale con impegni che coinvolgono le aziende sanitarie, i cittadini e le istituzioni.

È stato progettato ed attivato il nuovo format di approfondimento a cadenza settimanale dal titolo Medicina 3 in onda sull'emittente Canale 3 Toscana in cui i professionisti dell'Azienda raccontano le loro attività, i loro servizi e le rispettive specialistiche.

Sempre con lo spirito di coinvolgere e condividere, nel mese di settembre è stato presentato un incontro pubblico dal titolo "Il Masterplan dell'Aou Senese - Ammodernamento, efficientamento energetico e nuove edificazioni", organizzato dalla Direzione aziendale che si è confrontata apertamente con la cittadinanza per fare il punto sui lavori di rinnovamento all'ospedale Santa Maria alle Scotte di Siena, su quelli già in essere e sulle progettualità strategiche future.

Azienda Ospedaliero Universitaria Careggi

Ufficio Relazioni con il Pubblico

Le attività di informazione e di comunicazione dell'URP si esplicano attraverso il contatto e la relazione con il pubblico, rappresentando il luogo dove la comunicazione diviene qualità e in cui si crea una sinergia tra le aspettative di informazione dell'utente che vengono assolte e quelle dell'Azienda di conoscerle. L'AOUC considera l'informazione e la comunicazione strumenti indispensabili per lo svolgimento dell'attività amministrativa a supporto delle attività sanitarie e per la concreta partecipazione dei cittadini ai temi della salute e del benessere della comunità. Per questo la comunicazione in ambito sanitario assume un ruolo centrale e strategico nelle relazioni tra Azienda sanitaria e cittadino, dove il processo di umanizzazione delle attività ha portato una serie di misure organizzative, istituzionali, professionali e personali, che hanno impattato in modo significativo sulla qualità dei servizi rivolti agli utenti, facilitando il lavoro dei professionisti e migliorando la qualità dell'accesso degli utenti, coordinando e favorendo la comunicazione interna e la condivisione delle informazioni, al fine di fornire all'utente risposte univoche e coerenti.

L'Ufficio Relazione con il Pubblico (URP) ha raccolto più funzioni, prima frammentate, per assicurare un equo accesso ai servizi, una migliore presa in carico dei bisogni e favorire la promozione dell'innovazione e della semplificazione.

Sono state riunite diverse attività in un unico punto, dove è presente anche il Centro Servizi del NIC (Nuovo Ingresso Careggi) 1:

- la gestione centralizzata e diretta di alcuni servizi amministrativi a supporto delle attività sanitarie attraverso l'Area dei Servizi;
- le attività di relazione con il pubblico, attraverso l'Area dell'accoglienza, dell'informazione, della partecipazione e della Tutela;
- il flusso di informazioni verso l'esterno e all'interno dell'azienda attraverso l'Area della Comunicazione, garantendone l'omogeneità.

Rientrano nella gestione centralizzata dei servizi gli sportelli dedicati all'informazione, alla prenotazione, all'attivazione della tessera sanitaria e dell'identità digitale SPID, al deposito del testamento biologico, ma anche al supporto per registrarsi sul portale PASS dedicato agli utenti con disabilità.

I dati presenti nelle tabelle che seguono sono riferiti al 2023.

Centro Servizi	Sportelli polifunzionali		Prenota8000		SPID	DAT
	Di persona	Mail back office	Telefono	Mail		
Accessi						
TOTALE	260749	4954	48138	2833	41	33

Area dell'Accoglienza e Informazione

Il personale dell'accoglienza facilita gli accessi dei pazienti, degli accompagnatori, del personale dell'azienda, dei visitatori o fornitori, fin dal loro ingresso in ospedale, orientandone i percorsi logistici, amministrativi, sanitari, o risolvendo problematiche di facile soluzione. Rientrano in questo ambito l'innovazione e la semplificazione all'accesso, offrendo servizi di informazione e orientamento attraverso altri canali di comunicazione (telefono, mail, chat), oltre a quello di persona, che permettono ai cittadini di avere un riferimento sicuro e certo, per essere ascoltati, informati, aggiornati e ricevere risposte chiare ed esaurienti sui percorsi ospedalieri.

Accoglienza - informazione attività	Tipo di contatto	n. accessi
	di persona	223.000
	Telefono (centralino e accoglienza)	195.020
	Mail	6.653
Prese in carico in accesso		4.445
Pratiche di rimborso ticket		123

Aiuto point oncologico	Tipo di contatto	n. accessi
	di persona	4.120
	Telefono	14.211
	Mail	1.780

Area della Partecipazione

Il settore dell'URP, che cura i rapporti con le Associazioni e favorisce la partecipazione del cittadino, nel corso del 2023, si è impegnato nella ripartenza delle attività di accoglienza e aiuto alle persone malate nelle aree sanitarie da parte dei volontari, che a causa dell'emergenza Covid erano state interrotte nel 2021. Al fine di promuovere la conoscenza delle Associazioni, sono stati realizzati per ognuna di esse dei poster, contenenti le informazioni e i contatti utili da collocare nelle aree di attività dove esse operano.

La ripartenza delle attività dei volontari nei reparti ha reso necessaria l'attivazione del corso "Il volontario nel soddisfacimento dei bisogni di base del degente: alimentazione", per quei volontari che, aiutando le persone ricoverate nei bisogni alberghieri, devono assolutamente conoscere i limiti del loro campo di azione.

In collaborazione con il Comitato è stata realizzata la Giornata delle Associazioni, il 23 maggio 2023, con stand e materiale informativo, finalizzata a far conoscere le loro attività e a promuovere l'adesione all'associazionismo, dove i volontari hanno informato i visitatori sui servizi offerti. Per l'evento è stato realizzato un video, scaricabile dai principali canali social, in cui sono intervenuti i rappresentanti delle Associazioni e la Direzione di AOUC. All'iniziativa è stato conferito il Premio della Regione Toscana "Buone pratiche per una partecipazione attiva".

Nell'ambito dell'umanizzazione dei servizi al paziente fragile continua l'impegno del settore Partecipazione a implementare il sistema di Assistenza Aggiuntiva Integrativa (AAI), volto a fornire un supporto ai bisogni di carattere non strettamente sanitario dei pazienti con particolare fragilità, tenendo conto anche della sfera relazionale e affettiva. Sono assicurati una serie di servizi come il pasto, il parcheggio, l'istruzione scolastica, il pernottamento gratuito ai familiari o ai pazienti in dimissione protetta e residenti fuori regione, che devono affrontare terapie per periodi molto lunghi. A tal proposito sono state rinnovate due convenzioni con un'associazione e una fondazione che offrono ospitalità ai familiari dei pazienti: nel corso del 2023 sono state attivate in totale 246 pratiche di Assistenza Aggiuntiva Integrativa.

Il percorso PASS a Careggi, partito in sordina nel 2019, è diventato un progetto che gli operatori sanitari di AOUC hanno imparato a conoscere e a supportare nei confronti dei pazienti fragili e di chi se ne prende cura.

L'URP- Partecipazione, coinvolto nella funzione di "facilitatore", ha supportato gli utenti o loro caregiver nella registrazione al portale regionale, condizione necessaria per poter accedere ai percorsi facilitati e nella presa in carico delle richieste, pervenute tramite il programma PASS. Nel corso del 2023 sono circa 236 gli utenti registrati, che hanno usufruito dei percorsi dedicati alle persone con bisogni speciali in AOUC. Nel corso dell'anno sono stati fatti corsi sul PASS agli operatori sanitari che hanno implementato le loro competenze relazionali per supportare il paziente fragile e i suoi familiari.

Area della Tutela

Nel 2023 il settore tutela, insieme agli altri URP della Regione Toscana, ha partecipato a incontri per la condivisione di alcune modifiche alla tassonomia dei reclami, approvate e introdotte nel corso dell'anno, con il fine di registrare le diverse tipologie di contatto con il cittadino (reclami, segnalazioni, richieste di informazioni/orientamento, elogi), secondo un'unica tassonomia condivisa a livello regionale.

In coerenza con la mission del settore, favorire una tempestiva presa in carico dell'utente e intervenire per promuovere azioni di miglioramento dei servizi offerti all'utente, abbiamo riscontrato nel corso dello scorso anno una diminuzione delle prese incarico, delle segnalazioni e dei reclami, ma un aumento riferito agli elogi che sembra evidenziare una ripresa della fiducia nel rapporto tra azienda e utente.

	Tipo di contatto	2023	2022
Settore Tutela-URP	Prese in carico (casi che trovano immediata soluzione e non vengono quindi formalizzati come reclami)	2067	2874
	Segnalazioni (rilievi, osservazioni)	1107	1636
	Reclami	74	81
	Ringraziamenti/elogi	344	242

Area della Comunicazione

Quest'area, presidiata dall'ufficio Redazione Web, nel corso del 2023, ha completato con successo la migrazione del sito web istituzionale su una nuova piattaforma basata su Wordpress. Durante questo processo, è stata condotta una revisione completa dei contenuti e pianificato un aggiornamento grafico, per offrire agli utenti un'esperienza migliorata. Guardando avanti, il nuovo obiettivo è quello di estendere questo stesso approccio alla Intranet. Questo implica non solo una revisione dettagliata dei contenuti, ma anche un rinnovamento del design, per facilitare l'utilizzo di strumenti tecnologici più moderni da parte del personale aziendale. Di conseguenza si preannuncia un importante passaggio evolutivo digitale in grado di fornire migliori prestazioni, una facilità di navigazione del sito e della Intranet utili per gli utenti esterni e interni.

La gestione già collaudata della redazione web sostiene tutte le richieste provenienti dalla Direzione e dai referenti aziendali, per consentire una fruizione quanto più agevole possibile dei supporti di comunicazione a disposizione del personale e dei cittadini. L'attività di comunicazione attraverso il sito e la Intranet acquisisce sempre maggiore rilevanza e maggiore consapevolezza da parte di tutti gli attori aziendali, che contribuiscono alla sua crescita.

Redazione web attività	Tipo di contatto	n. accessi
Accessi al sito aou-careggi.toscana.it	on line	<i>Utenti</i> circa 1.150.000
		<i>Azioni nel sito</i> circa 169.000 al mese
		<i>Visualizzazioni di pagina</i> circa 500.000 al mese
Mail ai dipendenti	mail	305 inviate

Azienda Ospedaliero Universitaria Meyer

L'AOU Meyer è diventato Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS) per la pediatria, ottenendo il riconoscimento con D.M. 2 agosto 2022, pubblicato in G.U. n. 200 in data 27 agosto 2022. Pertanto la denominazione è Azienda Ospedaliera Universitaria Meyer IRCCS.

Nel contesto dell'esperienza del paziente (patient experience), l'Urp sta svolgendo un ruolo di regia relativamente ad altri punti di osservazione e strumenti che sono stati messi a sistema per costruire una "mappa" di valutazione e di senso che, se conosciuta, può essere di aiuto per gli operatori e sempre agita nel contesto del miglior interesse del bambino/adolescente e della sua famiglia, come scritto nei documenti aziendali.

Il Family center è, dalla sua attivazione nel 2022, un altro punto di riferimento per la pratica osservazionale dei comportamenti e bisogni delle famiglie che sono registrati e monitorati per le eventuali azioni di miglioramento.

Le Associazioni stesse, riunite nel Comitato di partecipazione, hanno posto questioni da approfondire e formulato proposte e si sono confermate, una presenza importante e collaborativa nella relazione di aiuto e orientamento degli utenti, sostenuti e accompagnati dai corsi di formazione e dalle riunioni periodiche organizzate dall'URP.

Grazie al loro punto di osservazione abbiamo inserito una nuova modulistica e migliorato alcuni supporti di segnaletica.

Pubblica tutela

Nell'anno 2023 sono stati trattati dall'URP n.15 reclami e n.183 segnalazioni e sono pervenuti n.7 suggerimenti e n.52 encomi.

Ai reclami e alle segnalazioni è stato risposto in forma scritta direttamente dall'URP o con lettera del Direttore generale, rispettando la previsione dei trenta giorni per la risposta, grazie alla collaborazione dei Responsabili dei servizi e dei professionisti di volta in volta coinvolti nella fase istruttoria.

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

A queste si aggiunge l'attività, in notevole incremento, di "presa in carico" dell'URP della quale fanno parte i casi che hanno trovato immediata soluzione con l'intervento dell'Ufficio e che non sono stati formalizzati in reclami o segnalazioni.

Sono trattati e rientrano nella reportistica periodica anche le segnalazioni/reclami dei cittadini presentati al Presidente di Regione Toscana e all'Assessore alla Salute, per le materie di competenza del Meyer. È pervenuta inoltre una richiesta di chiarimenti da parte del Difensore civico regionale e una richiesta di accesso agli atti.

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

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

Partecipazione, umanizzazione, comunicazione

Nel 2023 si sono tenute 5 assemblee del Comitato di partecipazione in modalità mista con possibilità di collegamento da remoto. Questa modalità è ritenuta, salvo diversi orientamenti e necessità che potrebbero emergere, la più inclusiva, permettendo una partecipazione dei referenti delle Associazioni, la più ampia possibile.

Le assemblee del CDP sono state dedicate ai cambiamenti istituzionali, sia per quanto riguarda il riconoscimento IRCCS sia per quanto riguarda l'avvicendamento alla Direzione dell'Azienda con la presenza agli incontri del Direttore generale e del Direttore sanitario.

Le riunioni si sono tenute presso la struttura Family center.

L'URP ha organizzato incontri periodici con i volontari, incontri che hanno dato esiti preziosi con piccoli suggerimenti che sono stati accolti e messi in lavorazione con la collaborazione di alcuni servizi, producendo effettivi miglioramenti delle criticità evidenziate. Le Associazioni stesse, riunite nel Comitato di partecipazione, hanno posto questioni da approfondire e formulato proposte. Hanno inoltre svolto un'attività di monitoraggio periodica sulla ristorazione per i piccoli pazienti.

La formazione annuale offerta alle associazioni é inserita nel Paf aziendale e ha proposto nel 2023 quattro incontri formativi su: Relazione di aiuto con l'utenza e Privacy; Sicurezza delle cure del paziente; Simulazione pediatrica; Tutela, percorsi e orientamento delle famiglie.

Le associazioni, in base a un calendario che si sono date, sono presenti nello spazio dedicato presso il Family Center e hanno un rapporto di scambio e approfondimento con l'URP.

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

Fra gli eventi a cui hanno partecipato preme ricordare la Conferenza finale del progetto Voices del settembre 2023.

Partendo dall'esperienza PREMs (Patient Reported Experience Measures), indagine avviata nel nostro Ospedale nel dicembre 2018 con l'obiettivo di raccogliere in modo sistematico il parere dei pazienti e dei loro familiari sul vissuto del ricovero ordinario, il Meyer, assieme ad altri ospedali pediatrici europei (di Lettonia, Finlandia e Paesi Bassi) e al Comitato Italiano per l'UNICEF, ha partecipato al progetto di ricerca VoiCEs, finanziato dalla Comunità Europea.

Il progetto VoiCEs , con la collaborazione della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, è finalizzato a promuovere la partecipazione dei bambini e ragazzi con strumenti realizzati ad hoc per raccogliere le informazioni sull'esperienza di ospedalizzazione, nella profonda convinzione che il miglioramento della qualità dell'assistenza negli ospedali pediatrici debba avvalersi dell'ascolto dell'opinione dei suoi pazienti.

Gli ospedali pediatrici europei coinvolti, facendo tesoro delle precedenti esperienze condotte, hanno sviluppato un set di questionari per i pazienti pediatrici, diversificati per fasce di età. Così come per PREMs, le informazioni sono raccolte e analizzate in modo anonimo e aggregato dal Laboratorio Management e Sanità (Mes) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa.

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

Fondazione Toscana Gabriele Monasterio

“È iniziato il 2023, con la “magia” di ogni nuovo anno”

Iniziava così il messaggio inaugurale che il Direttore Generale, Dott. Marco Torre ha inoltrato a tutte le collaboratrici ed i collaboratori di Monasterio.

Ed il 2023 ha rappresentato per la Fondazione un anno di grandi novità, di traguardi raggiunti, progetti realizzati e messa in campo di nuove sfide da affrontare.

Il 31 maggio è stato inaugurato il nuovo blocco operatorio, il più grande investimento dalla nascita dell’Ospedale del cuore.

Quasi 3.200 metri quadrati, 6 sale (una in più del vecchio blocco) di cui 1 ibrida, fiore all’occhiello del nuovo blocco. Grazie ai suoi oltre 100 metri quadri e alla dotazione tecnologica d’avanguardia, la ibrida consente interventi di altissima complessità che richiedono la presenza di team multidisciplinare, consente nuove applicazioni, e favorisce l’utilizzo di tecniche mini invasive e una chirurgia sempre più disegnata intorno al paziente e alla sua storia clinica.

Sempre nel mese di maggio la Giunta Regionale, nell’ambito dei progetti di Sanità Digitale, ha scelto la cartella clinica di Monasterio come Cartella Clinica Elettronica unica regionale.

Progetto finanziato con i fondi del PNRR che garantirà, a regime, entro il 2025 un flusso più omogeneo di informazioni, una raccolta più efficace dei dati dei pazienti e una base comune per la ricerca scientifica.

A giugno è stato ottenuto il prestigioso accreditamento di “Joint Commission International” (JCI), organizzazione indipendente e senza scopo di lucro che, da oltre 25 anni, è un motore globale del miglioramento della qualità e della sicurezza dei pazienti. Percorso iniziato nel gennaio 2022 che ha coinvolto tutto il personale di entrambi gli Ospedali, il San Cataldo di Pisa e l’Ospedale del Cuore di Massa a lavorare su formazione, procedure, sviluppi e cambiamenti operativi.

Ottenere l’accreditamento, percorso impegnativo ma deciso volontariamente nell’ottica di una incessante politica di miglioramento, ha significato ripensare l’organizzazione dei percorsi di cura ed i flussi di lavoro sulla base degli standard di JCI.

Questo ha richiesto aprirsi ad ispezioni approfondite e scientifiche effettuate da esperti di JCI all’interno delle strutture di Monasterio, accogliere scrupolose visite atte a testare il lavoro di tutto il personale, la funzionalità delle strutture ed i livelli di sicurezza passando a setaccio ogni angolo di entrambi i presidi ospedalieri.

Dal 12 dicembre la Monasterio è dotata dell’ Ecmo Mobile, la nuova ambulanza pensata e realizzata su misura per accogliere l’Ecmo Team Pediatrico.

La Delibera Regionale del 2018, ha infatti regolamentato la proiezione esterna dell’ECMO Team che diventa quindi ECMO Team Pediatrico Mobile. Ciò significa che il Team dell’Ospedale del Cuore, grazie all’utilizzo di macchinari e strumentazioni trasportabili, interviene presso le altre strutture sanitarie regionali, utilizza l’ECMO come supporto meccanico al circolo su pazienti neonatali e pediatrici con determinate indicazioni a questo tipo di trattamento e, una volta stabilizzato il paziente, si fa carico del trasferimento presso la struttura di Massa.

La nuova ambulanza è stata donata dalla Fondazione Rosa Pristina che assieme alla neonata Fondazione Luigi Donato per Monasterio (dicembre 2022) supporta le attività ed i progetti di ricerca della Monasterio.

E grazie a queste collaborazioni, al supporto della Associazione Un Cuore un Mondo, al contributo della Regione Toscana anche per il 2023, è proseguita l’attività di cooperazione sanitaria internazionale con 93 ricoveri pediatrici effettuati presso l’Ospedale del Cuore di Massa a favore di bambini provenienti da paesi in situazione di svantaggio.

Sono proseguite le missioni umanitarie all’estero e l’ospitalità offerta per periodi di stage e formazione a sanitari provenienti da altri paesi .

Da sottolineare le missioni del Team di Cardiocirurgia Pediatrica presso il Centro di Perinatologia e Cardiocirurgia Pediatrica di Almaty, in Kazakistan che si sono concretizzate nell'ambito di un accordo di collaborazione quinquennale tra Monasterio e l'ospedale kazako, accordo grazie al quale i medici di Monasterio contribuiscono alla formazione dei colleghi asiatici, condividendo conoscenze ed esperienze, e si rendono disponibili ad eseguire interventi di cardiocirurgia complessa su pazienti pediatrici nel centro kazako e all'Ospedale del Cuore.

L' Ufficio URP dell'Ospedale del Cuore costituisce il riferimento aziendale per tutte le attività di cooperazione sanitaria internazionale - dalla gestione della richiesta o del progetto, alle pratiche per il rilascio del visto, fino alla rendicontazione delle attività.

L'ufficio URP di Pisa svolge invece anche funzioni di segreteria rispetto al Comitato Aziendale di Partecipazione che ha svolto varie riunioni nel corso del 2023.

Il personale di entrambe le sedi, pur mantenendo le proprie funzioni peculiari, collabora integrandosi ed uniformando le proprie modalità operanti, portando avanti le attività di informazione, accoglienza, promozione della partecipazione e di pubblica tutela proprie del proprio ruolo.

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

Nell'ambito del repertorio degli impegni per la Carta dei Servizi, ISPRO nell'anno 2023, ha promosso le iniziative di seguito descritte, previste nelle categorie dell'Osservatorio Regionale dei Servizi.

Aspetti alberghieri comfort

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

ISPRO nei propri spazi all'aperto ha allestito sedute confortevoli per gli utenti e gli accompagnatori. Si è mantenuto uno spazio per fumatori secondo le disposizioni previste dalla vigente normativa.

Aspetti burocratici/amministrativi

Con il trasferimento della SC Senologia clinica, avvenuto nel giugno 2023, ubicata precedentemente presso il Padiglione della Maternità dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Careggi, che ha comportato l'incremento delle attività ambulatoriali, al fine di migliorare i tempi di attesa per il servizio di accettazione, si è provveduto ad allestire un ulteriore postazione per l'operatore di Front office dedicato all'accettazione amministrativa degli utenti.

Aspetti relazionali

La Direzione Aziendale, anche nel 2023, ha inserito negli obiettivi di budget di ogni struttura, indicatori di monitoraggio che correlano i reclami agli aspetti relazionali e le relative azioni di miglioramento intraprese.

Umanizzazione

Per essere sempre più vicino all'utente di altra nazionalità, che, per la sua specificità etnica e culturale, può essere svantaggiato nell'approccio ai servizi sanitari del nuovo contesto abitativo, dove si inserisce, Ispro ha incrementato la presenza dei mediatori linguistico culturali nei propri ambulatori, passando da 102 interventi nel 2022, per un totale di 118 ore di mediazione, a 156 interventi con un impegno di 127 ore.

Tutela e partecipazione

In tutte le Aziende ed Enti del SSR sono presenti i Comitati di Partecipazione aziendali.

I Comitati, costituiti da rappresentanti dei cittadini, categorie di malati e associazioni di tutela, svolgono attività di consulenza sui processi organizzativi aziendali di rilevanza socio-sanitaria e di proposizione di azioni di miglioramento riguardanti i percorsi assistenziali ed il rapporto con i cittadini.

ISPRO nel 2023 ha condotto numerose attività e nel 2024 la procedura e rinnovo del nuovo Comitato di Partecipazione aziendale.

Inoltre, al fine di promuovere il coinvolgimento dei cittadini nel miglioramento del Servizio Sanitario, come indicato dalla Legge Regionale n. 40/2005, in coerenza con i principi e i valori della Costituzione e dello Statuto regionale, nel corso dell'anno 2023 sono stati somministrati e valutati 3764 questionari di gradimento, compilati dall'utenza afferente ad ISPRO, riferiti a più di 4000 prestazioni erogate.

Informazione e comunicazione

Al fine di favorire l'empowerment individuale dei cittadini, per promuovere l'adesione ai programmi di screening oncologici, sono state promosse iniziative che hanno coinvolto la popolazione come la "Notte rosa", evento realizzato nell'ottobre del 2023, durante il quale l'Istituto ha aperto alla cittadinanza la possibilità di eseguire esami di screening in orario serale. È stata offerta l'opportunità di eseguire mammografie, Pap test e HPV per quanto concerne la prevenzione rispettivamente del tumore della mammella e del cervicocarcinoma, visite di valutazione nei, counseling nutrizionale per i corretti stili di vita, visite di Genetica di 1° livello, valutazioni senologiche, consulenza per vaccinazioni

per virus HPV e la possibilità di ritirare il kit per aderire allo screening colo-rettale. Durante tale evento sono state distribuite brochure e materiale informativo inerente ai corretti stili di vita e alla partecipazione agli screening di popolazione. Tale iniziativa ha incontrato il consenso della popolazione e ISPRO nel dicembre dello stesso anno si è fatto nuovamente promotore di una iniziativa nell'ambito di "La Toscana delle donne" che ha offerto alla popolazione interventi di prevenzione primaria e secondaria. In piazza del Duomo a Firenze è stata posta un'Unità Mobile per l'esecuzione delle mammografie ed un gazebo con postazione per verifica eleggibilità agli screening proposti e distribuzione di opuscoli informativi per garantire un'educazione sanitaria sui temi trattati.

Nel 2023 ISPRO ha aperto un nuovo ambulatorio per l'esecuzione di mammografie con mezzo di contrasto (CEM), prestazione di importanza fondamentale, al fine di facilitare l'accesso a indagini complementari, per una più corretta e precisa valutazione per le utenti con diagnosi di tumore al seno.

APPENDICE

A. Carta dei Servizi e Bersaglio MeS

il "Laboratorio Management e Sanità" (MeS) della Scuola Superiore S. Anna di Pisa si occupa dello sviluppo e dell'implementazione del sistema di valutazione dei risultati conseguiti dalle Aziende sanitarie toscane. Vengono monitorati non solo gli aspetti relativi all'equilibrio economico dell'azienda, ma anche la sua capacità di allinearsi agli obiettivi strategici del Sistema Sanitario Regionale, ed esempio: la qualità clinica e sanitaria dei servizi erogati, l'appropriatezza, la produttività delle risorse, il gradimento e la soddisfazione sia dell'utenza che del personale dipendente. Questo sistema è un importante strumento di governo ed è collegato al sistema di incentivazione per la direzione aziendale.

Per rappresentare adeguatamente i risultati riportati da ogni azienda sono state individuate sei dimensioni di sintesi, capaci di evidenziare gli aspetti fondamentali della performance in un sistema complesso quale quello sanitario:

- A. stato di salute della popolazione
- B. capacità di perseguire le strategie del sistema regionale
- C. valutazione socio sanitaria
- D. valutazione esterna
- E. valutazione interna
- F. valutazione dell'efficienza operativa e della performance economico-finanziaria

All'interno di queste dimensioni si distribuiscono circa 200 indicatori, il numero può comunque variare per allinearsi a nuovi obiettivi regionali.

I risultati del sistema di valutazione vengono presentati con una simbologia semplice e chiara: il bersaglio, suddiviso nei sei settori identificativi delle dimensioni e in cinque colori che indicano le fasce di valutazione in cui ogni indicatore andrà a posizionarsi rendendo immediatamente evidente i punti di forza o di debolezza nella performance dell'azienda analizzata.

A partire dal 2008, dopo una prima sperimentazione nel 2007, è stato inserito nel "Bersaglio MeS" (nella dimensione Capacità di perseguire le strategie del sistema regionale) l'indicatore: "Comunicazione e partecipazione del cittadino"(B16). Questo macro obiettivo si basa su tre componenti principali:

1. Il sistema carta dei servizi, ovvero i processi aziendali per garantire un sistema orientato al cittadino, alla difesa dei suoi diritti,
2. il Front - Office telefonico, la capacità dell'azienda nel gestire l'informazione telefonica,
3. l'informazione ai cittadini, l'informazione sui servizi sanitari fornita dall'azienda, percepita e giudicata dai cittadini stessi.

La prima componente tiene conto del repertorio regionale degli impegni per la carta dei servizi sanitari (Dgr 335/2014) in elaborazione con un altro parametro che riguarda la presenza o meno e la funzionalità del comitato di partecipazione.

La valutazione relativa al Comitato di partecipazione aziendale considera i seguenti punti:

- se il Comitato aziendale lavora in raccordo con i Comitati delle SDS;
- Se il Comitato aziendale effettua riunioni almeno trimestrali o collabora alla realizzazione della carta dei servizi;
- se il Comitato effettua ispezioni sulla base di direttive aziendali e/o regionali.

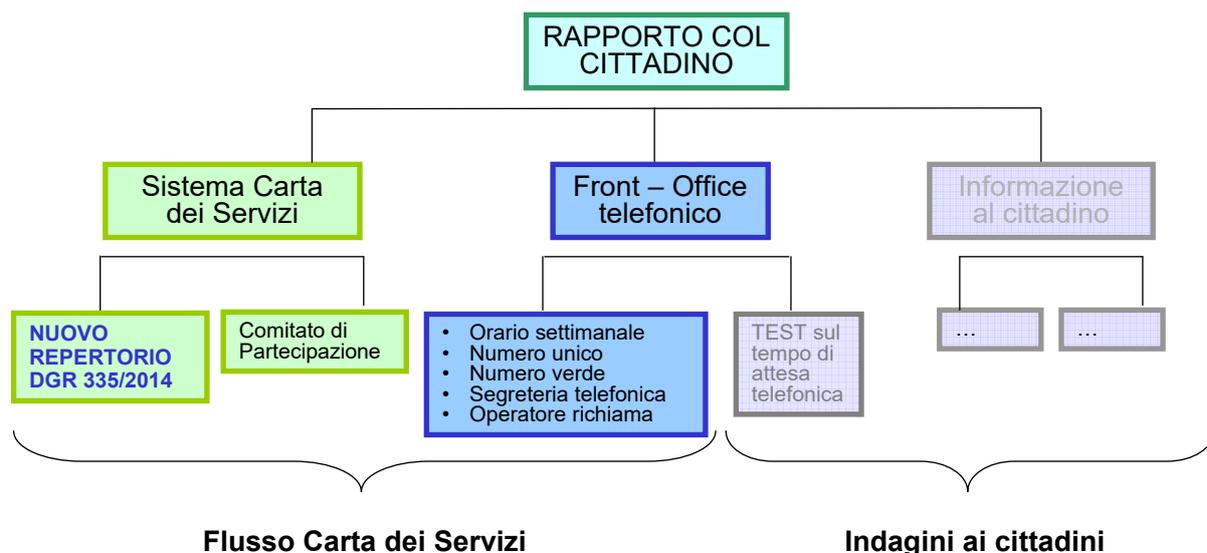
La seconda componente è il Front- Office telefonico che si basa su un pacchetto di parametri per valutare i servizi offerti agli utenti.

La terza componente è il giudizio dei cittadini sull'informazione ricevute dall'azienda. I dati vengono raccolti dal Mes con indagini campionarie rivolte ai cittadini toscani (Tavola A.1).

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

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

Tavola A.1 - Appendice - Struttura Indicatore B.16 "Comunicazione e partecipazione del cittadino"



Nella tabella che segue sono illustrati i valori dell'indicatore "Comunicazione e partecipazione del cittadino" riferiti ai dati dell'osservatorio del 2023 distinti per Azienda.

Tabella A.1 - Appendice - Bersaglio Mes anno 2023

B16 – 2023	AZIENDA USL Toscana Centro	Azienda USL Toscana Nord Ovest	Azienda USL Toscana Sud Est	A. O. U. Pisana	A. O. U. Senese	A. O. U. Careggi	A. O. U. Meyer	Fondazione Toscana Gabriele Monasterio	ISPRO
27 IMPEGNI	85	90	80	84	83	91	89	88	75
PESATURA 80%	68	72	64	67	67	72	71	70	60
Comitato di Partecipazione	20	20	15	20	20	15	20	15	15
Sistema Carta dei Servizi	88	92	79	87	87	87	91	85	75
Front-Office telefonico	90	80	100	100	90	90	70	80	70
Comunicazione e partecipazione del cittadino	89	86	90	93	88	89	81	83	73

Grafico A.1 - Bersaglio Mes anno 2024 - Indicatore B16.1 "Sistema Carta dei Servizi"

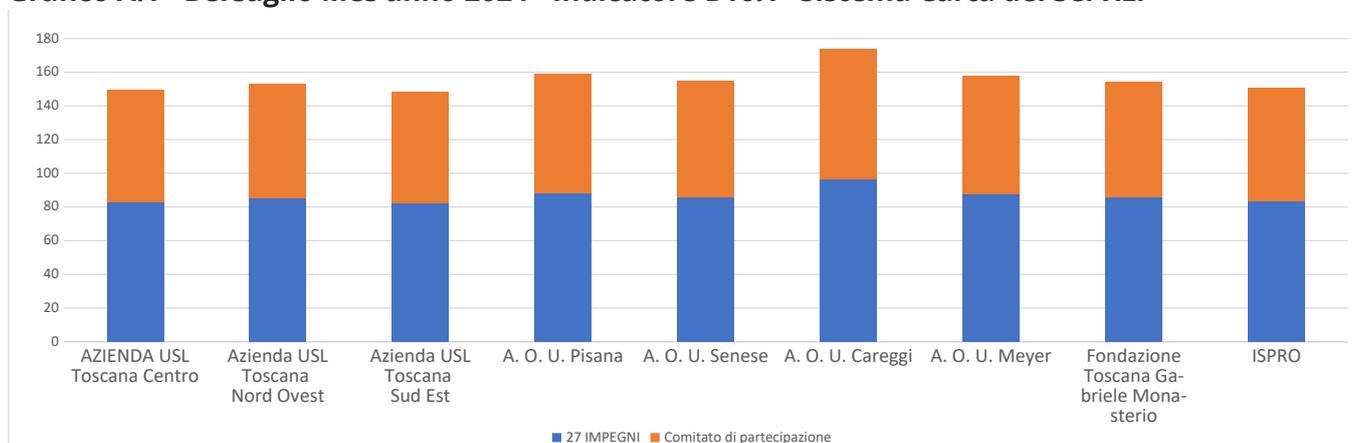
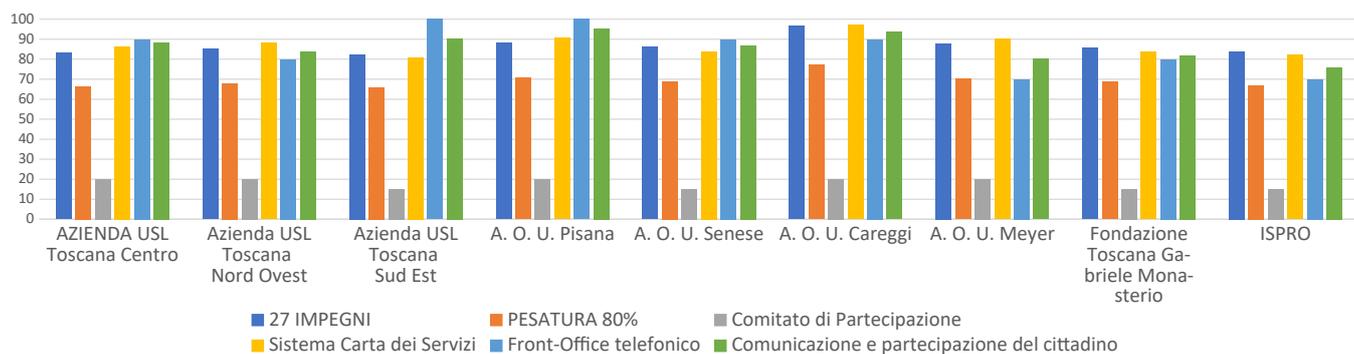


Grafico A.2 - Appendice - Bersaglio Mes anno 2024



Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari

Numeri già pubblicati:

1. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1997
2. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1998
3. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 1999
4. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2000
5. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2001
6. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2002
7. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2003
8. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2004
9. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2005
10. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2006
11. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2007
12. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2008
13. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2009
14. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2010
15. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2011
16. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2012
17. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2013
18. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2014
19. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2015
20. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2016
21. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2017
22. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2018
23. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2019
24. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2020
25. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2021
26. Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2022
- 27 . Osservatorio regionale Carta dei servizi pubblici sanitari – 2023

