



AZIENDA USL TOSCANA
NORD OVEST

RELAZIONE DI TUTELA 2024

a cura

UO. Percorsi di tutela

Rete degli URP



"L'Urp predispone annualmente una relazione sulla propria attività; la relazione è corredata da dati statistici circa i reclami pervenuti, le decisioni adottate, le strutture interne interessate. La relazione, in rapporto ai fatti accertati, individua i punti critici dell'organizzazione aziendale e formula proposte al riguardo"

*(Art. 10 c. 1 Regolamento di Pubblica Tutela
Azienda Usl Toscana Nord ovest)*

Indice

- Attività degli Urp nel 2023
- I numeri della tutela
- I dati del numero unico Urp
- Il cammino verso la partecipazione
- I lavori in Commissione Mista
Conciliativa

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.

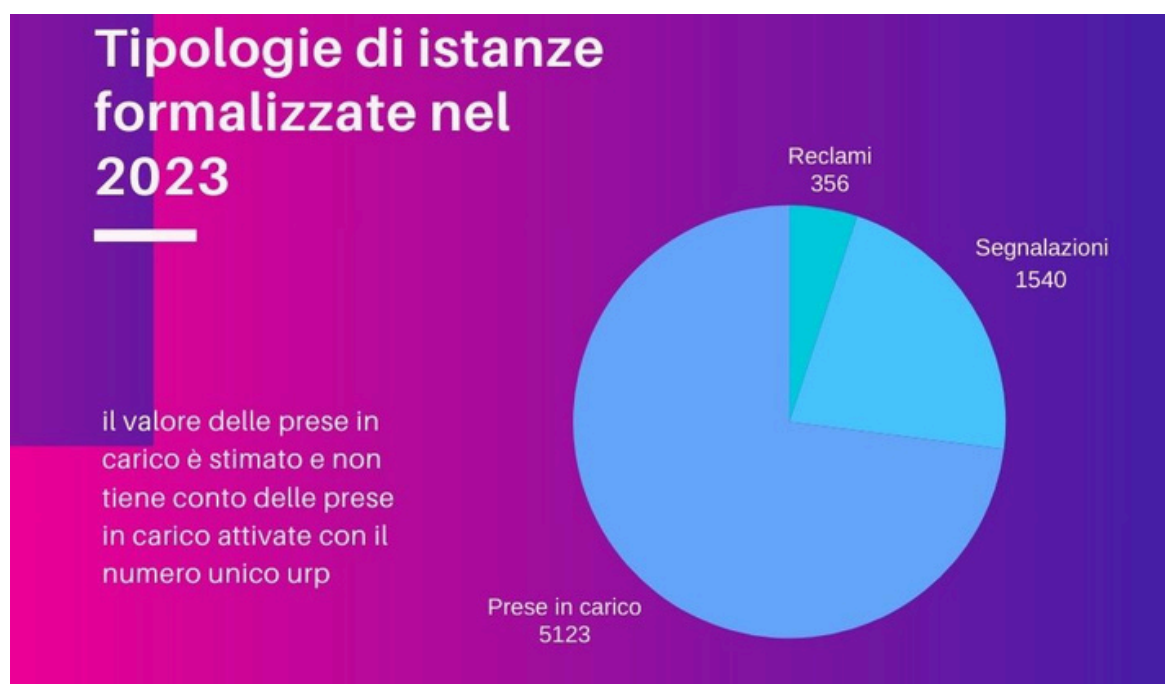
Nella convinzione che il rapporto con i cittadini non sia funzione statica ed immutabile, ma che presenti sue proprie dinamiche che richiedono alto grado di flessibilità, per la realizzazione dei principi dell'equità, dell'uguaglianza e dell'universalità si rende perciò stesso necessario adeguare l'organizzazione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

I numeri della tutela

Nel 2023 il numero di reclami ha subito una certa flessione, passando dal 7.9% al 5.1% e questo a causa dei cambiamenti dei comportamenti degli utenti che richiedono la risoluzione immediata di problematiche hic et nunc.

Aumenta in maniera esponenziale il volume delle prese in carico e sottolineiamo a tale proposito che la stima del numero di queste è riferita solo alle istanze formalizzate, al netto delle prese in carico affrontate nel servizio del numero unico (vedi più avanti).

L'aumento marcato delle segnalazioni (da 8% a 21.9%, in valori assoluti da 639 a 1540 segnalazioni), invece, deriva principalmente dal cambiamento nelle dinamiche dell'utenza nel suo rapporto con il sistema sociosanitario, come reazione alle difficoltà di accesso a prestazioni e servizi.



Sottoposti a revisione a livello regionale, gli ambiti categoriali in cui suddividere i reclami questi si articolano nel quadro delle prevalenze qui sotto rappresentate.

Un'analisi comparata delle dinamiche delle varie categorie ci mostra le seguenti tendenze:

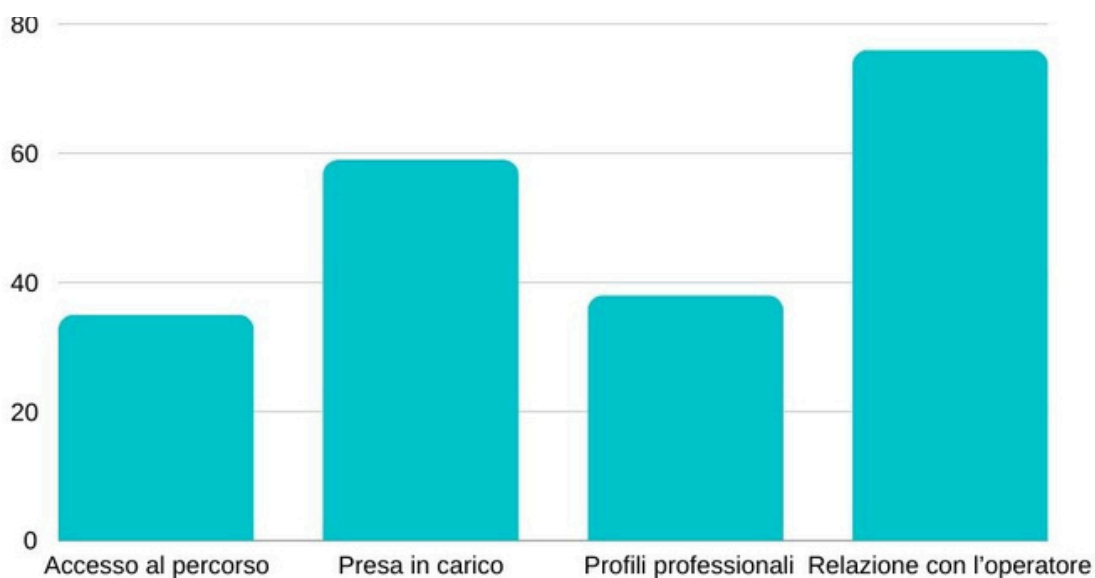
- marcato aumento delle difficoltà di accesso ai servizi la cui voce nella nuova tassonomia è definita come "aspetti procedurali del percorso clinico" (42.7% del totale dei reclami). Pur essendo una voce che accorpa vari aspetti rispetto alla precedente categorizzazione, come ad esempio i reclami tecnico-professionali, il suo aumento viene riconfermato anche dalle chiamate effettuate al numero unico.
- un forte aumento delle problematiche di tipo relazionali (dal 17.1% del 2022 al 21.1 dell'ultimo anno).

- L'aspetto relativo alle problematiche amministrative pare anch'esso molto aumentato se lo rapportiamo alla vecchia voce degli aspetti burocratici(amm.vi e org.vi che nell'ultimo anno (2022) raccoglieva l'11.9% dei reclami)



Nel prossimo grafico vengono presentate le voci delle categorie sopra descritte che singolarmente hanno ottenuto il maggior numero di reclami in valore assoluto.

E' significativo come tre delle quattro voci a maggior frequenza rientrino nella categoria degli aspetti procedurali del percorso clinico e che da sole totalizzano un volume del 37% del totale.



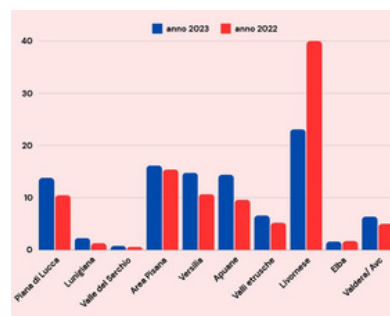
I dati del numero unico Urp

Durante l'anno 2023, il secondo anno dall'avvio del numero unico urp i nostri operatori Urp hanno supportato gli utenti in 14610 chiamate per una media di oltre 20 chiamate per operatore per un tempo medio a chiamata di oltre 9 minuti.

Numero chiamate per provenienza (Anno 2023)

zona distretto	N° chiamate	% 2023	%2022
Piana di Lucca	1569	13,8	10.5
Lunigiana	258	2,3	1.3
Valle del Serchio	88	0,7	0.6
Area Pisana	1845	16,2	15.4
Versilia	1684	14,8	10.7
Apuane	1636	14,4	9.6
Valli etrusche	750	6,6	5.2
Livornese	2635	23,1	40.0
Elba	182	1,6	1.7
Valdera/ Ayc	735	6,5	5.0
Totale	11382	100	100

La tabella illustra le zone di provenienza delle chiamate, eccettuate quelle da fuori asl o fuori regione. Dal 2022 all'anno successivo aumentano le chiamate da ogni distretto eccetto che per la zona Livornese che mostra una flessione molto accentuata.



Andamento delle prese in carico per ambiti di problema

Ogni presa in carico viene descritta per problematica principale o unica trattata nella richiesta dell'utente. Sono stati categorizzati 17 ambiti problematici, in cui vengono raggruppate le diverse questioni principali emerse dal colloquio, secondo la loro relazione di prossimità. In tal modo sia per l'anno 2022 che per il primo semestre 2023 sulla base del flusso PIC redatto dagli operatori dei Voip e inviati ogni giorno è stata fatta un'estrazione campionaria sulle due popolazioni, con margine di errore + - 5% per un campione di oltre 600 casi ciascuna.

Come si osserva dalla tabella seguente, oltre un caso su cinque presenta problematiche di **tempi di attesa, accessibilità ai servizi o problemi sui percorsi sociosanitari** e spesso richieste di informazioni su tutti i possibili percorsi ospedalieri e territoriali.

Per le attese spiccano le difficoltà per alcuni esami diagnostici (rmn, eco, gastroscopie) e per visite (dermatologiche, neurologiche in particolare). Oltre 3600 si stimano siano state le chiamate da iscrivere a quest'area.

Il 14,5% delle chiamate sono ascrivibili all'ambito più strettamente **amministrativo-burocratico** e trattano di pagamento ticket, rimborsi, esenzioni, domicilio sanitario o altre problematiche attinenti. Anche attività di libera professione, questioni di anagrafica ed esenzioni sono temi ricorrenti per i quali i cittadini richiedono la nostra consulenza. Più di 2 mila chiamate stimate sono da collegare a quest'area che presenta un leggero aumento anno su anno.

Completa la triade delle aree problematiche con oltre l'11% delle chiamate, l'area della **medicina di base che comprende la domiciliarità**. Soprattutto l'aspetto amministrativo relativo al cambio del medico di medicina generale, crea nell'utente disorientamento e richiesta di risposte. Sono stimate oltre 1600 chiamate relative a questo ambito, anch'esso in aumento.

Sotto le 1000 chiamate stimate abbiamo le altre 14 aree, la più importante delle quali è rappresentata dall'ambito degli **ausili** con una percentuale del 6,8% che comunque presenta un trend in discesa, forse dovuto al raggiungimento di più elevati standard di risposta ai bisogni dei cittadini.

Diminuisce in maniera molto accentuata l'area dedicata alle **problematiche covid correlate** e quella della **farmaceutica** con le tematiche relative ai piani terapeutici che comunque riserva appena l'1% del totale generale.

Al contrario registriamo aumenti sulle undici rimanenti aree come quella dedicata agli **applicativi informatici** in contemporanea con l'uso più diffuso delle tecnologie informatiche e della loro evoluzione (n. chiamate stimate oltre 500). L'area è in parte sovrapponibile con quella dedicata a **Tessera sanitaria, Fascicolo sanitario, Prenotazioni on line** che presenta anch'essa un aumento seppur più contenuto e che condivide con gli aspetti amministrativi alcune peculiarità.

Il cammino verso la partecipazione

Per quanto relativo alla partecipazione, evidenziamo per il 2023 il percorso regionale di rinnovo dei comitati zonali e aziendale alla scadenza dei cinque anni. Un percorso che, avviato dalla nota regionale del 29 maggio 2023 sulla base della LR.75/2017, dà impulso al cambiamento dei comitati di partecipazione zonali e aziendale ed alla costituzione del nuovo Comitato zonale della Valle del Serchio, nonché alla formalizzazione della rete dei Team aziendali. Il percorso in ogni caso non può dirsi concluso, dato che resta aperta a nuove formazioni del Terzo settore la possibilità di attivarsi e dare impulso a quanto si sta già muovendo.

Durante l'anno il Comitato aziendale **[vedi la sua composizione]** ha tenuto le seguenti sedute prima della sua rielezione:

seduta del 15/02/2023

- Illustrazione dei lavori del Consiglio dei cittadini e dei sottogruppi e commissioni regionali ove sono presenti le associazioni di volontariato;
- Il nuovo assetto della sanità territoriale secondo la progettazione PNRR, con la presenza dello Staff direzionale e dei dipartimenti della medicina generale e territoriale

seduta del 17/03/2023

- situazione del sistema di partecipazione (relazione della Coordinatrice sull'indagine che svolta tra i vari comitati zonali)
- programmazione delle attività 2023;
- aggiornamento sullo stato pandemico covid, con la presenza dello Staff direzionale;

seduta del 17/05/2023

- I consultori in Toscana Percorso di partecipazione sulla riorganizzazione dei servizi, con il direttore della UOC Attività Consultoriali, seduta aperta ai vari comitati zonali ed in vdc.

seduta del 14/06/2023

- Ha organizzato un incontro con l'assessora Spinelli, dedicato all'illustrazione del percorso di presa in carico delle persone con disabilità;
- nominato i componenti esterni della CMC

seduta del 5/07/2023

- la carta dei servizi 2019 e il documento dei nuovi impegni
- delibera adottata dalla ASL Toscana Nordovest sul governo delle liste di attesa

seduta del 20/09/2023

- attività congiunta di redazione della Carta dei servizi, con l'intervento del settore Comunicazione

Sempre nel mese di Dicembre il lavoro congiunto del sistema di partecipazione con gli Urp ed i Team Zonali ha prodotto l'ottima performance nelle Buone pratiche regionali di partecipazione con tre distinti progetti:

- il primo relativo agli eventi pubblici sulle Cure palliative
- il secondo con la revisione congiunta della Carta dei Servizi con la conseguente pubblicazione sul sito aziendale
- il terzo è la pubblicazione a cura della Federconsumatori di Livorno di un libretto informativo sull'uso dell'acqua pubblica

I tre momenti sono solo le punte più significative di un lavoro intenso e che coinvolge ormai oltre 140 associazioni di volontariato e di tutela, a dimostrare una realtà viva, tesoro dell'ambito territoriale Nord ovest.

I lavori in Commissione Mista Conciliativa

Con la delibera aziendale 638 del 29/06/2023 è stata nominata la nuova Commissione ed il suo presidente e vice.

Dal 10 luglio, data della prima seduta la CMC ha tenuto le successive sedute nei giorni 27/07-06/09-25/10.

Sono stati discussi 12 casi di cui 4

provenienti dall'area pisana, 3 da Lucca e Versilia ed 1 da Valdera/Avc e da Valli Etrusche.

Le tematiche trattate dai casi oggetto del riesame sono stati:

- mancato intervento domiciliare del medico di continuità assistenziale;
- attesa prolungata in pronto soccorso;
- presunta ingiustificata ricolazione da parte del medico di medicina generale;
- difficoltà per la consegna di una carrozzina elettrica;
- accesso in ritardo a visita con specialista distrettuale;
- prenotazione visita specialistica.

Queste le azioni di miglioramento proposte dalla CMC:

- azione di monitoraggio sui casi di ricolazione per comprendere meglio i numeri del fenomeno;
- nei termini del contratto per le gare d'appalto ausili vengano posti precisi vincoli sui diritti dell'utenza in termini di tempi e modalità di consegna dell'ausilio ed espertizzazione dell'utenza
- individuare una figura preposta alla accoglienza e all'orientamento dell'utenza all'interno del presidio di Cascina e più in generale nelle strutture distrettuali con redazione di istruzione operativa finalizzata a regolare in modo omogeneo la gestione degli utenti che arrivino in ritardo rispetto all'orario dell'appuntamento fissato.
- adeguamento della modulistica utilizzata dall'Azienda ospedaliera universitaria pisana al fine della più chiara informazione all'utenza.

Fra i temi trattati appare importante quello relativo al coinvolgimento del CUAT (Comitato Unico Aziendale delle Tutele).