

*Febbraio 2020*

# Relazione di pubblica tutela 2020

L'attività degli Uffici  
Relazioni col Pubblico

UOSD. Tutela e  
Partecipazione

*UOSD. Tutela e Partecipazione  
Azienda USL Toscana Nord Ovest*

---

# Indice

- Attività degli Urp nel 2019: relazione per l'Osservatorio Regionale Carta dei Servizi;
- I numeri della tutela;
- Focus sulle tematiche dell' anno: CMC e Partecipazione;
- Programmazione attività 2020

## Attività Urp 2019

La rete aziendale degli Urp nello scorso anno è stata caratterizzata da un'intensa attività intra ed extra aziendale. Dal punto di vista aziendale essa ha aumentato la sua centralità, con il prendere corpo progressivo della necessità di integrazione ai vari livelli. Ci si è resi conto, infatti, che gli Urp possono rappresentare, se opportunamente potenziati, uno degli snodi strategici più importanti per le aziende ed il settore della comunicazione capace di mettere in relazione la molteplicità dei rami e dei settori.

Tale comprensione sta portando a ridefinire ruoli, relazioni e progettualità con la nostra struttura. La sua collocazione dentro l'area della qualità è a sua volta frutto della scelta di ridefinire la dimensione del miglioramento dell'intervento sociosanitario.

A livello extraaziendale, le nostre attività sono state lo specchio della necessità da parte del governo regionale di integrare strategie, progettualità ed obiettivi. Purtroppo la necessità di interventi a favore dei diritti dei cittadini, del supporto informativo e della vicinanza all'utenza, subisce un rallentamento, dovuto ad una serie di contingenze: la generale cronica carenza di risorse, il carico di attività a seguito della chiusura di front office in settori specialistici, un apparato tecnologico non pienamente adeguato ed infine alcune aree di miglioramento legate alla professionalizzazione del personale.

Tale carenze ne innescano a loro volta altre che impediscono la messa in atto di azioni necessarie prospettive e strategiche, perpetuando la vittoria del quotidiano sulla costruzione della qualità e sullo sviluppo del valore aggiunto che nasce dall'ottimizzazione della relazione col Cittadino. In ogni caso, sulle formule e sugli assetti è imperativo prevalga sempre più l'accompagnamento del Cittadino, specie in momenti di crisi economica come questo, in cui equità, accessibilità e coesione sociale diventano principi cardine dell'agire anche e soprattutto nel sistema sociosanitario pubblico.

# Valutazioni MeS.

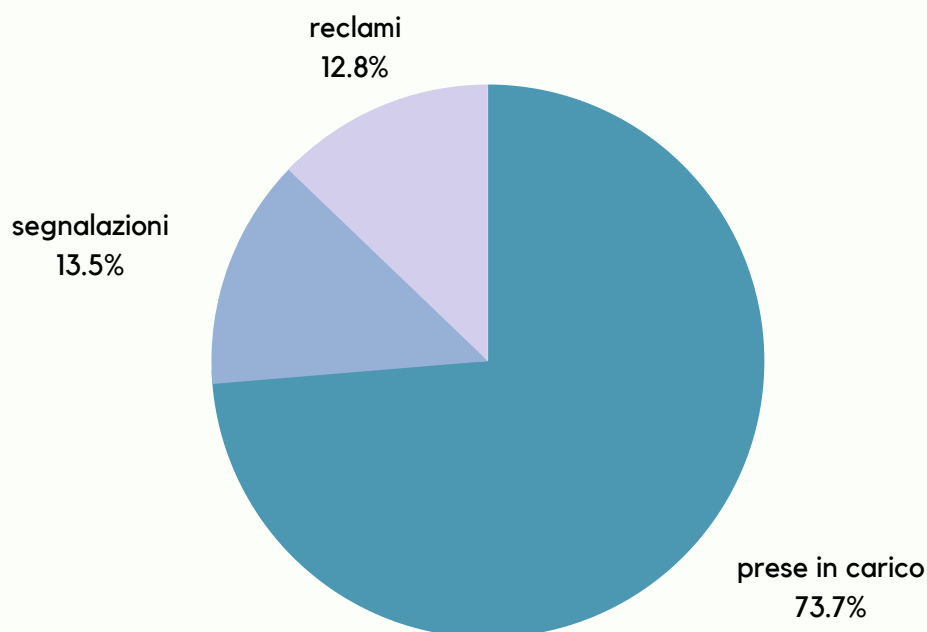
*L'indicatore B 16 del Bersaglio MeS B16 Comunicazione e partecipazione del cittadino: miglioramenti in atto.*

Dal 2017 all' anno successivo l'indicatore sintetico riferito alla nostra azienda passa da 3.25/5 a 3.75/5. In particolare il sottoindicatore relativo alla Carta dei servizi aumenta da 3.090 a 3.560. All'interno di questo la % degli impegni raggiunti arriva all' 82% passando da un punteggio di valutazione 2017 di 2.600 al valore di 3.200 dell'ultimo periodo. L'altro sottoindicatore che contribuisce alla valutazione dell'indicatore sintetico, relativo al front office passa dalla valutazione di 76 dei primi due anni di monitoraggio all'84 dell'ultimo anno.



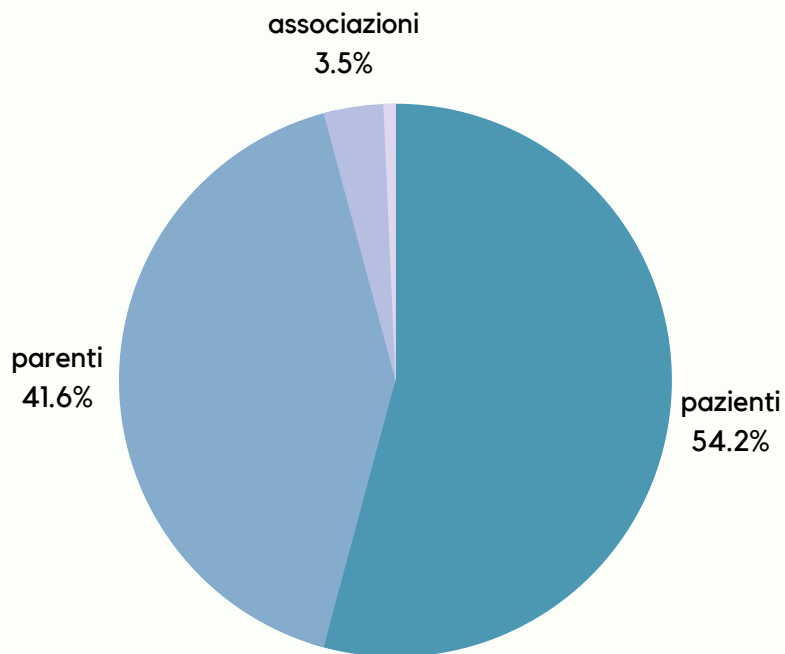
# I numeri della tutela

*Aumentano i carichi di lavoro, a causa di richieste sempre più pressanti di presa in carico dall'esterno e dall'interno, a fronte di una forte contrazione delle risorse esistenti.*

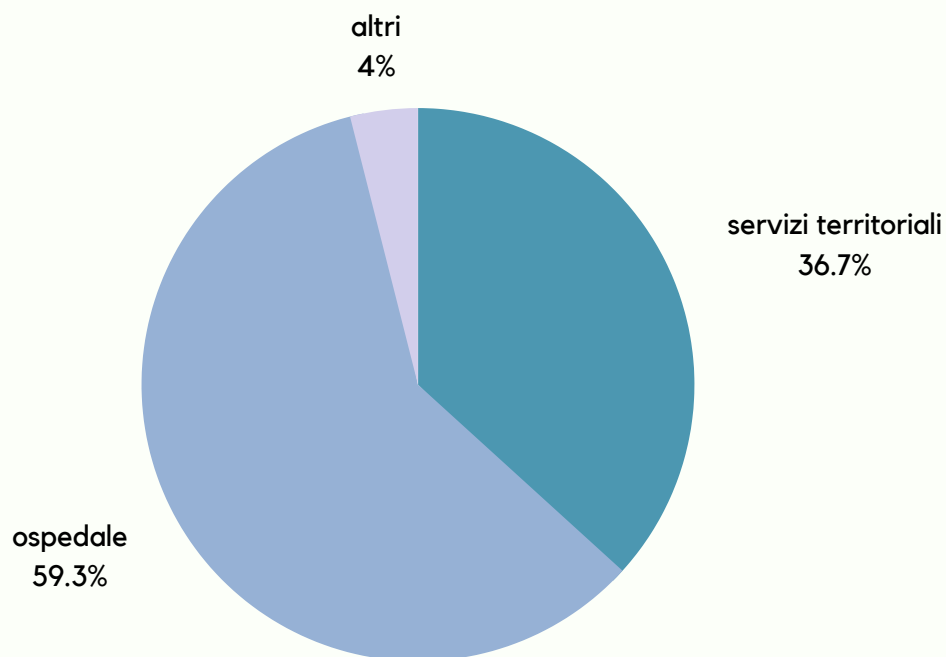


Nel 2019 gli Urp hanno trattato 430 reclami con un aumento del 18.1% sull'anno precedente (364 reclami). Le segnalazioni sono state 557, con una netta diminuzione del 43%. Stessa sorte per le prese in carico che si sono assestate a 3043. Tali diminuzioni sono dovute alle modalità di raccolta dati che si basano principalmente sull'applicativo urp e che quindi presentano una maggiore precisione dinanzi ad una raccolta limitata alle sole istanze formali.

Dall'analisi dei reclami emerge che oltre la metà di questi sono stati presentati dai diretti interessati (n. 233), mentre oltre 4 su 10 dai parenti (179). Le associazioni hanno presentato 15 reclami, mentre 3 sono stati presentati da studi legali ed enti convenzionati.



Per quanto attiene invece il coinvolgimento dei settori aziendali vediamo che per circa sei casi su dieci il reclamo riguarda servizi ospedalieri, mentre per circa quattro casi su dieci esso attiene ai servizi territoriali, mentre per altri soggetti (essenzialmente enti convenzionati e cooperative) solo una quota minoritaria appare esserne coinvolta.



# Gli ambiti problematici

*Prevalenze persistenti sui tempi di attesa e accessibilità.  
Relazionali e tecnico professionali in aumento.*



I reclami che nascono da problematiche relative a tempi di attesa e accessibilità ai servizi rappresentano circa il 30% del totale. A tale ambito fa seguito quello relativo agli aspetti relazionali con oltre un reclamo su quattro. Seguono poi gli aspetti tecnico professionali con oltre un reclamo su cinque. Un ulteriore aspetto di minore entità riguarda gli aspetti burocratici, amministrativi e organizzativi. Queste sono le categorie prevalenti cui seguono ambiti di minore entità con valori riferiti all'ultimo periodo che vanno da 3.9% allo 0.7%.

## Trend 2016 - 2019

*Aumento consistente dei reclami relazionali ed in misura minore dei tecnico professionali. Flessione delle criticità nella gestione delle informazioni e negli aspetti burocratici.*

	%2019	% 2018	% 2017	% 2016
Aspetti Relazionali	25,6	25	18,1	17,3
Umanizzazione	3,5	2,6	2,1	2,5
Informazione	3,9	6,9	8,6	7,9
Tempi attesa/accessibilità	29,1	33	35,6	27,4
Aspetti alberghieri e comfort	0,9	1,6	2,3	3
Struttura e logistica	0,7	0,5	1,6	0,8
Aspetti burocratici/ amministrativi e organizzativi	14,2	12,6	14,2	21,6
Tecnico prof.li	22,1	17,3	15,8	19

La tabella illustra le variazioni intervenute nel periodo 2016-2019 nei vari ambiti problematici del flusso reclami. L'ambito degli aspetti relazionali, come approfondiremo più avanti, mostra un aumento costante anno dopo anno. Quello relativo ai tempi di attesa, al contrario, mostra una tendenza alla diminuzione, pur restando il motivo maggiore di contrasto con l'Azienda.

Aumentano anche le istanze sul fronte tecnico-professionale, mentre sia l'ambito degli aspetti burocratici che quello informativo tendono al miglioramento.



# Tutela nell' ottica dipartimentale

*Reclami: il DEU fronte critico insieme alla Sanità territoriale, entrambi con circa il 20% dei reclami sul totale; segnalazioni e prese in carico: in forte evidenza i Servizi Generali.*

La prospettiva dipartimentale, come strategia e principio di ogni atto di programmazione aziendale, sta lentamente penetrando nel sistema, veicolata da un'ottica globale che comprenda ognuno dei fenomeni e istituzioni che convivono nell' Azienda. Pertanto l'analisi dei reclami nei singoli dipartimenti ed a cascata nelle aree e nelle strutture può senz'altro inserirsi in questo percorso.

Sarà quindi necessario avviare in maniera sistematica una reportistica ad oggi da migliorare, sia per gli aspetti tecnici informativi, sia per quanto attiene all'organizzazione ed all'integrazione con gli altri strumenti informativi aziendali. Naturalmente per poter dare risposte efficaci, alla nostra struttura debbono essere poste domande attinenti e precise.

Dall'analisi dello specifico flusso che evidenzia le istanze nella loro articolazione dipartimentale si dà per acquisita la maggiore prevalenza nel DEU, con il 19.8% dei reclami ed un aumento importante nell'ultimo periodo. Anche il dipartimento della sanità territoriale presenta una punta molto accentuata di reclami con il 19.5% del totale nel 2019. Nella terza posizione abbiamo la prevalenza del Dipartimento chirurgico, con il 12,1% dei reclami. I tre dipartimenti coprono oltre la metà dell'intero volume dei reclami.

Per quanto riguarda le segnalazioni, il dipartimento dei Servizi Generali, con il 26.7 del totale si distingue nettamente su tutti, seguito dal dipartimento della Sanità territoriale con l'11,1 % delle segnalazioni. I servizi generali presentano un valore % di prevalenza ancor più accentuato nelle prese in carico, in quanto tale dipartimento raggiunge nel 2019 il valore del 45.1%.

## Ringraziamenti ed elogi

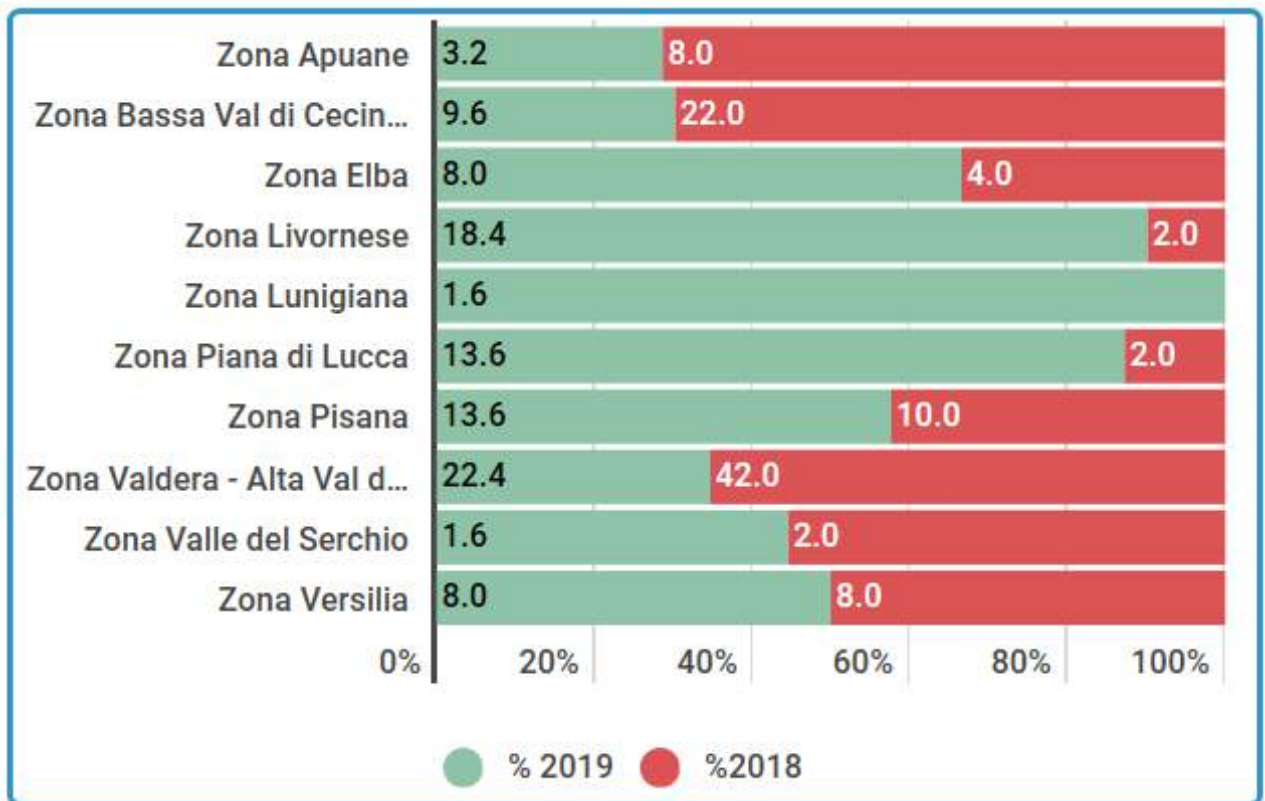
Nel 2019 sono stati inviati alle nostre strutture 159 elogi e ringraziamenti, con un aumento molto consistente rispetto all'anno precedente (+114%). La suddivisione per dipartimenti vede una prevedibile maggioranza a favore del materno infantile col 24.2% del totale, seguito dal dipartimento medico (18.3%) e da quello chirurgico (16.3%). Il DEU che nel 2018 riceveva il 21.4% degli elogi nell'ultimo anno ne riceve solo il 10.5%.

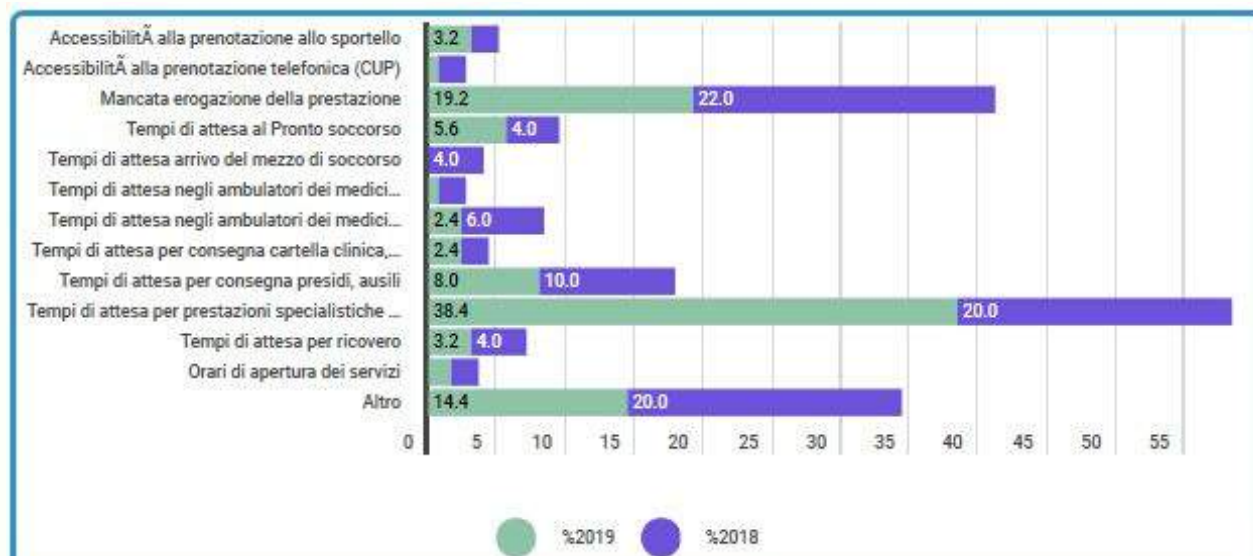
I dipartimenti che migliorano negli elogi sono i seguenti:

- sanità territoriale;
- chirurgico;
- materno infantile;
- riabilitazione.

## I reclami sui tempi di attesa e sull'accessibilità

Questo tipo di reclamo rappresenta il motivo più ricorrente di contenzioso del cittadino con l'Azienda. Un reclamo su tre appartiene a questa categoria. C'è da dire però che esso mostra una tendenza alla flessione. Il grafico precedente mostra l'andamento della tipologia nelle varie zone con netti miglioramenti per Valli etrusche, zona apuana, pisana e Valdera.





Analizzando le sottocategorie in questo ambito si evince che la tempistica di attesa per le prestazioni specialistiche e diagnostiche è quella maggiormente toccata dal reclamo. Essa è oggetto di sensibile aumento rispetto all'anno precedente. Altro motivo di contestazione ricorrente consiste nella mancata erogazione della prestazione (perlopiù dato dallo spostamento di visita ed esame). Tale sottocategoria risulta in flessione, come del resto tutte le altre sottocategorie, eccetto i tempi di attesa in Pronto soccorso e l'attesa dei mezzi di soccorso.

	%2019	%2018
Accessibilità alla prenotazione allo sportello	3,2	2,0
Accessibilità alla prenotazione telefonica (CUP)	0,8	2,0
Mancata erogazione della prestazione	19,2	22,0
Tempi di attesa al Pronto soccorso	5,6	4,0
Tempi di attesa arrivo del mezzo di soccorso	0,0	4,0
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici convenzionati	0,8	2,0
Tempi di attesa negli ambulatori dei medici dipendenti	2,4	6,0
Tempi di attesa per consegna cartella clinica, documentazione in genere	2,4	2,0
Tempi di attesa per consegna presidi, ausili	8,0	10,0
Tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche	38,4	20,0
Tempi di attesa per ricovero	3,2	4,0
Orari di apertura dei servizi	1,6	2,0
Altro	14,4	20,0

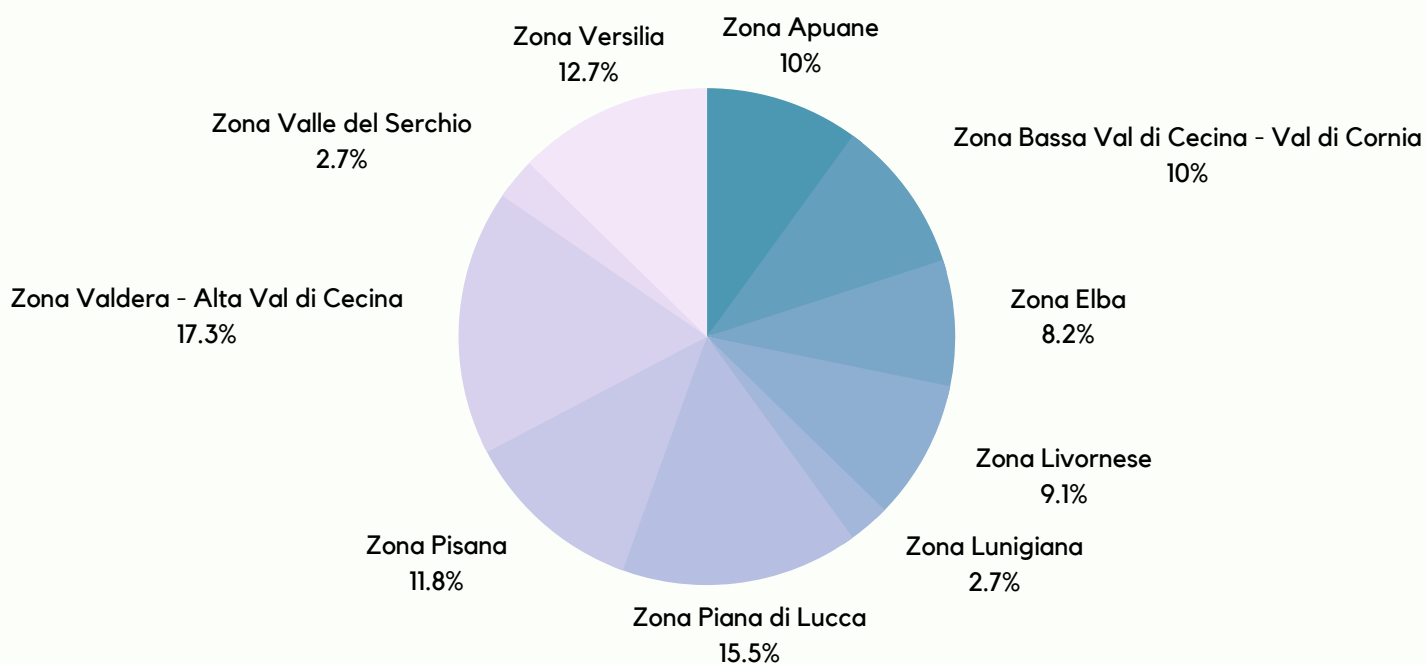
## I reclami a matrice relazionale

I reclami che nascono da problematiche relazionali con i nostri operatori rappresentano oltre un reclamo su quattro (n. 110 = 25.6%). La grande maggioranza di tali istanze vede coinvolto il personale medico dipendente col 40% dei reclami sul totale dell'ambito relazionale. Seguono i reclami per i medici convenzionati (specialisti ambulatoriali, medici di medicina generale e medici di continuità assistenziale). Al terzo posto vediamo gli infermieri, gli oss ed il personale tecnico sanitario con il 15.4% dei reclami. Nella posizione successiva vediamo il personale amministrativo ad immediato contatto col cittadino (front office) che ha avuto 13 reclami sul totale dei 110, pari a circa il 12%.

Anno	% reclami relazionali sul totale
2016	17.3
2017	18.1
2018	25.0
2019	25.6

La tabella qui rappresentata mostra l'andamento dei reclami relazionali nel quadriennio 2016-2019. Come si vede abbiamo un aumento costante dell'importanza della problematica come causa di contenzioso.

Il grafico seguente illustra la % dei reclami relazionali ricevuti in ognuna delle zone dell' Area Vasta Nord Ovest. Quelle a maggior tasso di contenzioso risultano la Valdera Alta Val di Cecina e la zona della Piana di Lucca che nel 2019 hanno superato la soglia del 15% di reclami relazionali sul totale dei relazionali nell'anno. Seguono le zone Versilia e Pisana con quote % superiori al 10%.



Il confronto con il dato del 2018 vede un andamento in netto peggioramento per la Piana di Lucca ed in maniera più lieve per le zone Versilia, Valle del Serchio, Livornese, Elba e Lunigiana. Migliora sensibilmente la zona Valli Etrusche, ma anche Valdera/Avc, oltre che Apuane e Pisana

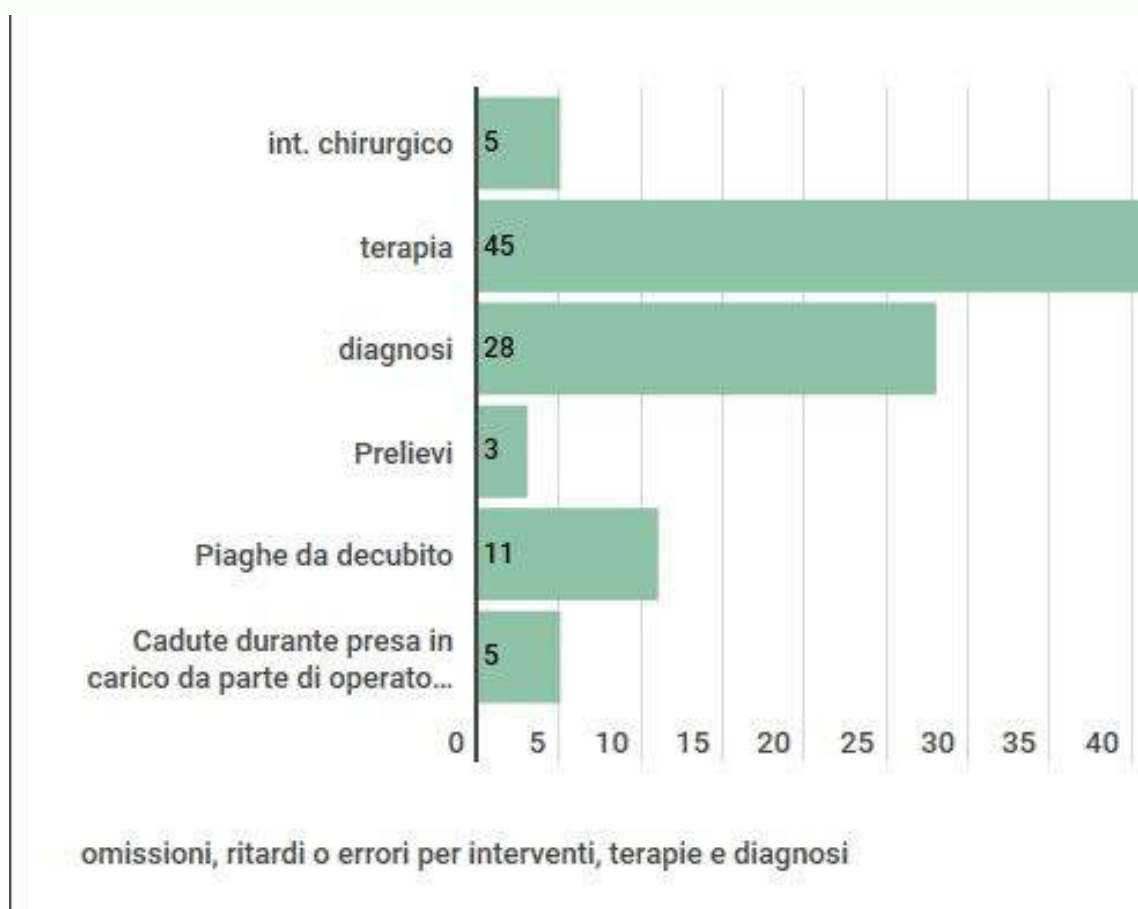
# I reclami tecnico professionali

I reclami tecnico professionali occupano attualmente il terzo posto nella prevalenza per categoria. Nel 2019 essi hanno rappresentato il 22.1% del totale con un aumento del 4.8% sul 2018 e di un ancor più consistente aumento sul 2017 (+6.3%).

Nella tabella seguente viene illustrato l'andamento dei reclami di questa natura sui singoli dipartimenti aziendali.

DIPARTIMENTO EMERGENZA URGENZA AREA CRITICA BLOCCO OPERATORIO	37
DIPARTIMENTO CHIRURGICO	19
DIPARTIMENTO SANITA' TERRITORIALE	15
DIPARTIMENTO MEDICO	12
DIPARTIMENTO DELLE DIAGNOSTICHE	3
DIPARTIMENTO PREVENZIONE	3
DIPARTIMENTO PROFESSIONI INFERMIERISTICHE ED OSTETRICHE	1
DIPARTIMENTO SERVIZIO SOCIALE DELLA NON AUTOSUFFICIENZA E DISABILITA	1
DIPARTIMENTO ONCOLOGICO	2
DIPARTIMENTO MATERNO INFANTILE	2
DIPARTIMENTO RIABILITAZIONE	1
DIPARTIMENTO SERVIZI GENERALI	1
centri convenzionati	3

Le sottocategorie dei reclami tecnico professionali vedono principalmente i ritardi nella erogazione delle terapie come l'area in cui maggiori sono le doglianze dei cittadini, anche perché queste sono più semplicemente osservabili e non implicano più articolate e professionali percezioni. Stessa considerazione potrebbe valere anche per le presunte omissioni diagnostiche.






# Zone ed ambiti problematici

La dinamica zone/categorie mette in risalto alcune prevalenze che possono rappresentare spunti di miglioramento se adeguatamente analizzati.

Dalla tabella seguente che mette in relazione le categorie dei reclami con le zone da cui provengono si evidenziano in giallo i valori significativi di scostamento delle zone dalla media riferita alle specifiche categorie. Le caselle in grassetto rappresentano i valori più alti per categoria, a prescindere dalla significatività. La zona Valdera/AVC è quella che presenta alti o significativi valori % in 4 delle 8 categorie.



	ASPETTI TECNICO- PROFESSIO NALI	ASPETTI ALBERGHIE RIE CONFORT	ASPETTI BUROCRAT ICO/AMMI NISTRATIVI E ORGANIZZ ATIVI	ASPETTI RELAZION ALI	INFORMAZ IONI	STRUTTUR A E LOGISTICA	UMANIZZA ZIONE	TEMPI ATTESA / ACCESSIBIL ITA'
Zona Apuane	22,22	0,00	17,74	10,00	5,26	0,00	6,67	3,20
Zona Bassa Val di Cecina - Val di Cornia	<b>25,25</b>	<b>40,00</b>	4,84	10,00	5,26	0,00	<b>26,67</b>	9,60
Zona Elba	4,04	0,00	6,45	8,18	0,00	0,00	0,00	8,00
Zona Livornese	13,13	0,00	8,06	9,09	0,00	0,00	6,67	18,40
Zona Lunigiana	2,02	0,00	3,23	2,73	5,26	0,00	0,00	1,60
Zona Piana di Lucca	2,02	0,00	9,68	15,45	<b>26,32</b>	0,00	<b>13,33</b>	13,60
Zona Pisana	10,10	0,00	17,74	11,82	10,53	33,33	6,67	13,60
Zona Valdera - Alta Val di Cecina	17,17	<b>40,00</b>	<b>29,03</b>	<b>17,27</b>	21,05	66,67	6,67	<b>22,40</b>
Zona Valle del Serchio	0,00	0,00	0,00	2,73	0,00	0,00	13,33	1,60
Zona Versilia	4,04	<b>20,00</b>	3,23	12,73	<b>26,32</b>	0,00	<b>20,00</b>	8,00
	22,60	1,14	14,16	25,11	4,34	0,68	3,42	28,54

---

# La Commissione Mista Conciliativa

*Nasce nel 2019 la nuova CMC. A seguito del recepimento della DGR 21/2018 l'Azienda emana la delibera n. 712 dell'8/08/2018, il Regolamento di Tutela e l'atto che disciplina il funzionamento della CMC.*

La nuova Commissione Mista Conciliativa (CMC) si è riunita per la prima volta il 10/06/2019 e da quella data sono seguite altre tre sedute nelle quali sono state trattate dieci pratiche. Oltre al lavoro di tutela la CMC che ha subito nel settembre una riorganizzazione nei suoi membri interni, ha approfondito le regole di funzionamento ed i propri ambiti di intervento.

## La partecipazione

*Il 2019 è stato un anno molto importante per i tre livelli della partecipazione nata a seguito della LR. 75/2017. Questi proseguono a pieno regime le loro attività. L'Urp costituisce in un certo senso il settore che spinge sulla riproduzione di un sistema di relazioni virtuoso con l'Azienda.*

*Il progetto congiunto sulla sensibilizzazione della cittadinanza alla partecipazione.*

Nel 2019 si sono tenute sette sedute ordinarie del Comitato aziendale ed altrettante sono state convocate in occasioni promosse dal Consiglio regionale dei Cittadini per la salute oppure dall' Azienda TNO, oppure ancora da singoli Comitati di Zona / SdS.

---

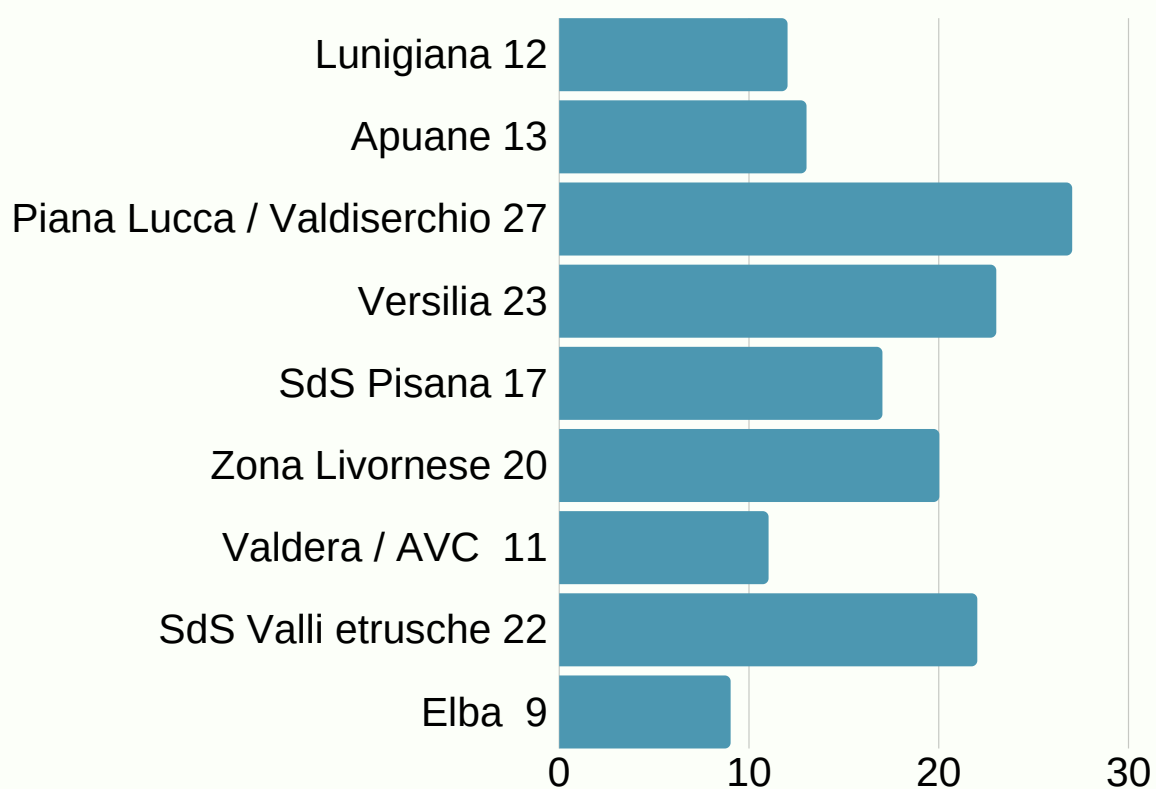
Nell'ultimo anno è stato approvato il Codice etico ed il Regolamento del CdP aziendale, nonché il Piano di lavoro 2019, come indicato nelle Linee Guida Decreto 5773 del 16/04/2019 a cura del Consiglio regionale dei Cittadini per la salute.

Il Comitato aziendale ha inoltre partecipato attivamente al progetto "Giri per la Sicurezza del Paziente", organizzato dalla struttura Rischio clinico e sicurezza del paziente. E' stato inoltre sottoposto alla sua approvazione da parte della Direzione dei Servizi sociali, il Regolamento aziendale per le RSA. Ha quindi approvato la Carta dei servizi della ASL TNO ed ha espresso presa d'atto del Piano Aziendale di Governo delle Liste di Attesa (PAGLA), oltre alla sensibilizzazione sulla trasparenza e la presentazione dei PREMs da parte della Scuola Sant'Anna.

Nella parte finale dell'anno il Comitato ha discusso circa lo stato di attuazione del piano di potenziamento dei consultori e del collegamento con l'Ospedale di Cecina in relazione alla chiusura del punto nascita di Piombino, oltre alla trattazione dell'attività della protesica.

La Direzione aziendale ha preso sempre parte attiva alle sedute del Comitato, tanto da metterlo al centro delle proprie determinazioni in ordine alle azioni di maggiore e più ampio impatto.

A livello zonale la partecipazione vede la presenza di 154 associazioni o articolazioni locali, senza considerare quelle associazioni che hanno aderito al protocollo d'intesa ma non hanno optato per l'ingresso nei comitati. Le prime sono così distribuite per ognuno dei cdp zonali:



## Programmazione attività 2020

*Di fatto, nonostante l'appesantimento del lavoro di ogni giorno, grazie anche all'inserimento nell'Area della qualità, siamo riusciti a pensare ed a definire alcune azioni per una strategia tesa ad allargare la prospettiva del nostro lavoro attraverso alcuni drivers:*

1

l'estensione delle capacità di relazione con l'utente, a risorse costanti

2

la professionalizzazione dei nostri operatori, in modo da farli diventare esperti e formatori della relazione con l'utenza

3

l'estensione della base informativa aziendale, in modo tale da supportare nel modo più efficace l'attività dei punti di contatto

4

la creazione di un sistema omogeneo di strumenti di contatto col cittadino

5

il potenziamento della attività reportistica e progettuale con le strutture aziendali