



2022

RELAZIONE DI TUTELA



Azienda USL Toscana Nord Ovest



"L'Urp URP predisponde 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)

UOS. Percorsi di Tutela
Direttore Roberto Della Cerra
Tel. 0584 605 9646
roberto.dellacerra@uslnordovest.toscana.it

Laura Bruschi - Sistema Carta dei Servizi
Elena Cerini - Percorsi di Tutela e Azioni di miglioramento
Simonetta Ghezzani - Sistema della Partecipazione
Flavia Costi - Referente Urp Lucca



Indice

Attività degli Urp nel 2021: relazione per
l'Osservatorio Regionale Carta dei Servizi

I numeri della tutela

I lavori in Commissione Mista Conciliativa

Il cammino verso la partecipazione



Attività degli Urp nel 2021: relazione per l'Osservatorio Regionale Carta dei Servizi

L'idea per rielaborare sinteticamente quanto accaduto nello scorso anno potrebbe prendere le mosse da una frase estratta dalla scorsa relazione: “per il futuro si tratterà di riportare alla normalità questa esperienza vissuta nell'emergenza. La flessibilità manifestata dagli URP comporta la necessità di una revisione dell'organizzazione dell'Unità Operativa perché per stare sulla “linea” e fornire risposte adeguate, sia nel contenuto che nei tempi, è necessario avere risorse certe in un ambiente organizzativo certo.”

Il tema delle risorse si accompagna a quello della formazione ed a quello dell'appartenenza alla squadra di lavoro. Attività che a loro volta prefigurano la necessità di un **salto organizzativo** per illuminare l'incertezza attraverso modalità nuove di confronto con il cittadino e di garanzia delle tutele a lui dovute.



Il cambiamento passa necessariamente dal **posizionamento strategico del servizio** e quindi dalla capacità comunicativa con le **strutture interne**, a fronte di un panorama contrassegnato da difficoltà di lettura e di analisi prospettica.

In questo clima cosa è possibile fare? Due parole vengono subito alla mente: **formazione e riflessione**. La prima intesa come sviluppo delle competenze acquisite, la seconda come sforzo per fermarsi a comprendere quel che succede e reagire collettivamente per dare risposta al presente e per riappropriarci della nostra **vera identità**. Per fare ciò è necessario uscire dalla routine della quotidianità ed avviare **percorsi di cambiamento**, tornando a valorizzare il sistema carta dei servizi e quindi **rifondare il patto col cittadino**, visto come veicolo di comunicazione istituzionale.

Il tema poi delle **cure primarie** ed in particolare il rapporto con le Società della Salute ed in generale del **territorio come frontiera da rilanciare** e su cui investire, rappresenta un altro percorso su cui impegnare le nostre risorse.



Inoltre occorre uno sforzo particolarmente importante sul tema della **partecipazione**, per il quale dovremmo impegnarci in una verifica ed un rilancio del sistema regionale della legge 75/2017 a partire dai comitati zonali. Occorre poi sempre più **coinvolgere le strutture interne**, ridefinendo i confini con il mondo associativo, da valorizzare e responsabilizzare ulteriormente. Ciò a partire dalla chiara definizione della serie di atti aziendali e di programmazione da sottoporre ad analisi e giudizio degli organismi di partecipazione.

In questi anni si è compreso chiaramente da parte di tutti il livello di complessità del nostro settore. Da qui uno sforzo maggiore per **spiegare cosa siamo e di cosa abbiamo bisogno** per funzionare al meglio, superando la marginalizzazione di cui ha sofferto finora il settore.

Tornando ai fatti salienti che hanno caratterizzato il 2021 si evidenzia il sempre più marcato **aumento delle prese in carico**, spinto dalle richieste dei cittadini che superata la fase emergenziale pandemica ripresentano gli annosi problemi delle liste di attesa, della difficoltà del contatto con le strutture, delle carenze sempre più marcatamente contrassegnate dalle difficoltà derivanti dal passaggio dalla tradizionale procedura lineare dell'Amministrazione pubblica al **sistema a rete tipico della digitalizzazione delle procedure**.



Passando a considerare le attività svolte possiamo dire che il nostro apporto si è quindi modificato e l'anno passato è stato in gran parte dedicato alla **progettazione della linea telefonica unica**, segnando per il sistema aziendale Urp un cambiamento importante verso l'omogeneizzazione delle pratiche di lavoro che comunque seguono sempre un iter procedimentale da tempo pienamente normato a livello nazionale, quindi maturo e condiviso. Tale iter ha superato a settembre 2021 la **verifica della qualità** fra le strutture tecnico-amministrative per quanto attiene il “Sistema di tutela: gestione segnalazioni, reclami ed elogi” PR AZI 014 del 06/11/2017.

Un altro importante passaggio è stato l'avvio della **ricerca-azione con i Centralini aziendali** con l'obiettivo di una maggiore integrazione organizzativa ed informativa. Tale ricerca è stata avviata in ottobre, dopo i vari incontri tenutisi nel periodo estivo. Durante gli incontri non ancora del tutto terminati, sono stati diffusi tre tipi di questionario: competenze di ascolto, valutazione organizzativa e valutazione professionale. In fase di elaborazione dei questionari sarà possibile stilare una **progettazione** da sottoporre alla revisione delle strutture cui fanno capo i centralini stessi.



Per quanto attiene il contatto con il cittadino nel periodo pandemico, anche l'anno passato è continuato il supporto da parte della rete Urp al Contact Center Covid, con la partecipazione attiva di tutti gli operatori Urp che aiutando nella risoluzione delle richieste dei cittadini hanno toccato con mano tutte le problematiche portate dalla pandemia.

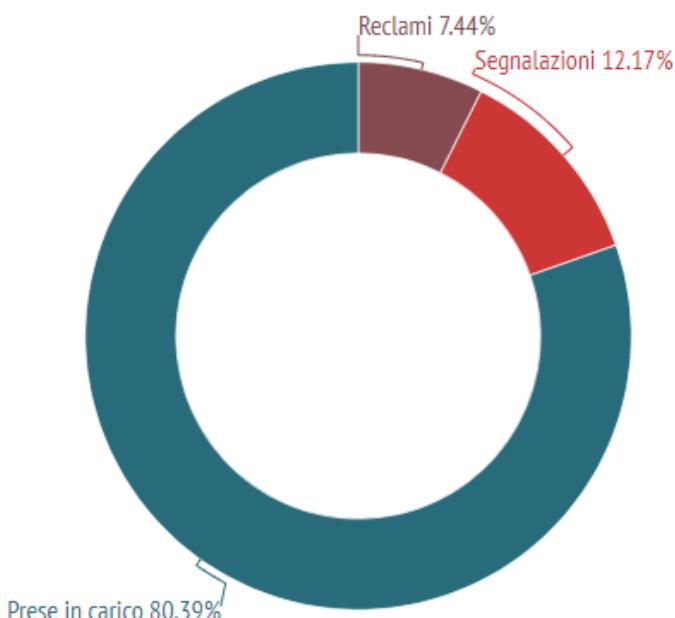
Altro aspetto che ci ha visti impegnati è quello relativo alle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT), il cosiddetto “testamento biologico” per la registrazione del quale i nostri sportelli sono stati abilitati e formati. Si veda Redigere e registrare una DAT (uslnordovest.toscana.it)

Altro settore che ha visto il nostro impegno è quello relativo alla verifica dell'applicativo regionale per la raccolta dei dati Urp, avviato il 01/12/2021 ed in via di ulteriore sviluppo dopo una fase di più intenso confronto, anche in relazione alle modifiche profonde dell'impianto dell'Osservatorio regionale Carta dei Servizi. L'impegno per la valorizzazione degli URP passa anche da qui, dalla messa a punto di strumenti adeguati per ottimizzare la gestione dei dati che sempre più di frequente ci vengono richiesti.

Infine, ma non ultima fra le azioni svolte, c'è stato il supporto alla formazione ed alla sensibilizzazione ad una Progetto qualificante che incrocia i sistemi culturali sanitario, sociale e relazionale quale il PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali) che ha riguardato sia gli operatori che il sistema della partecipazione.

I numeri della tutela

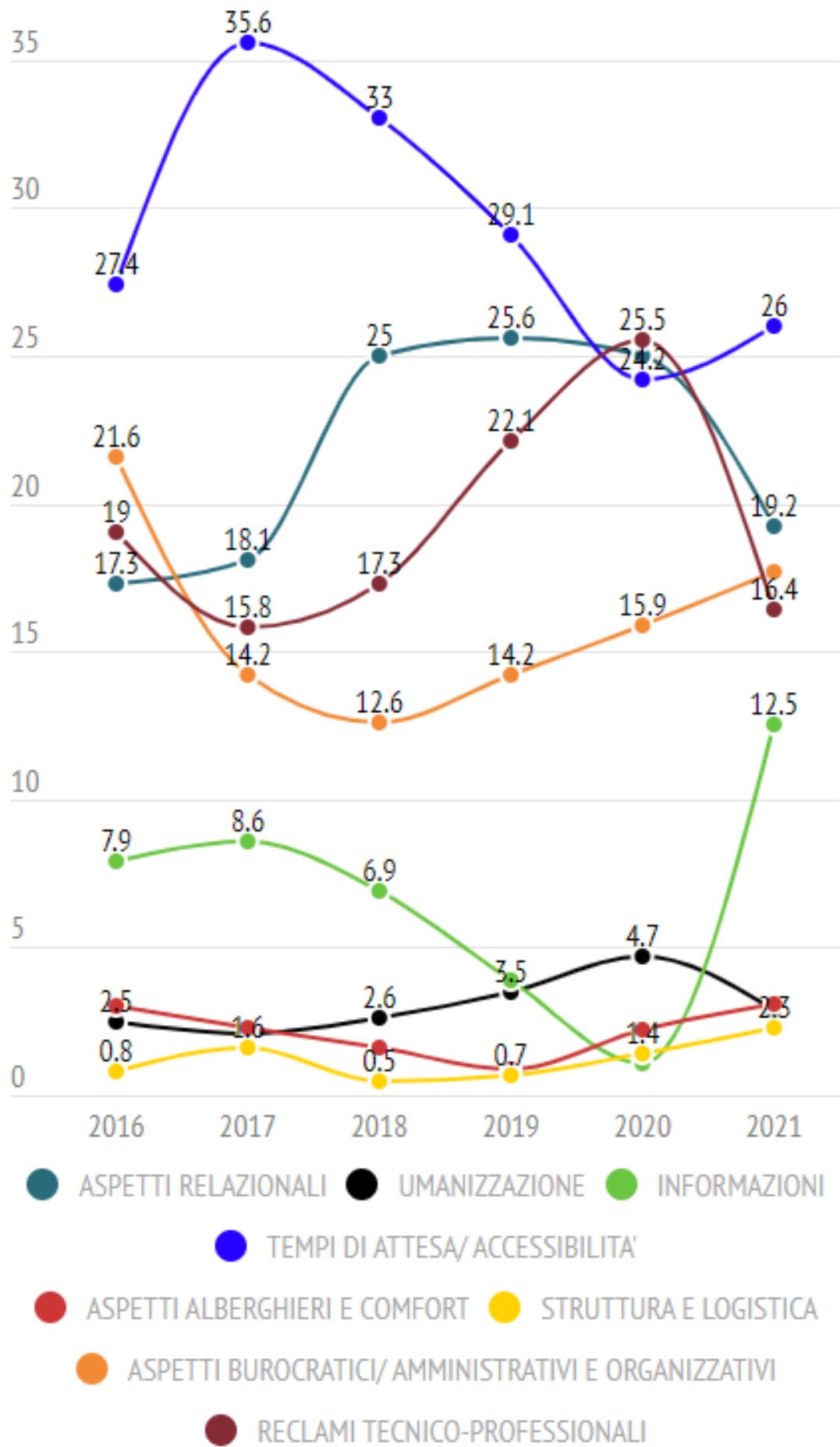
Tipologia di istanza (%)



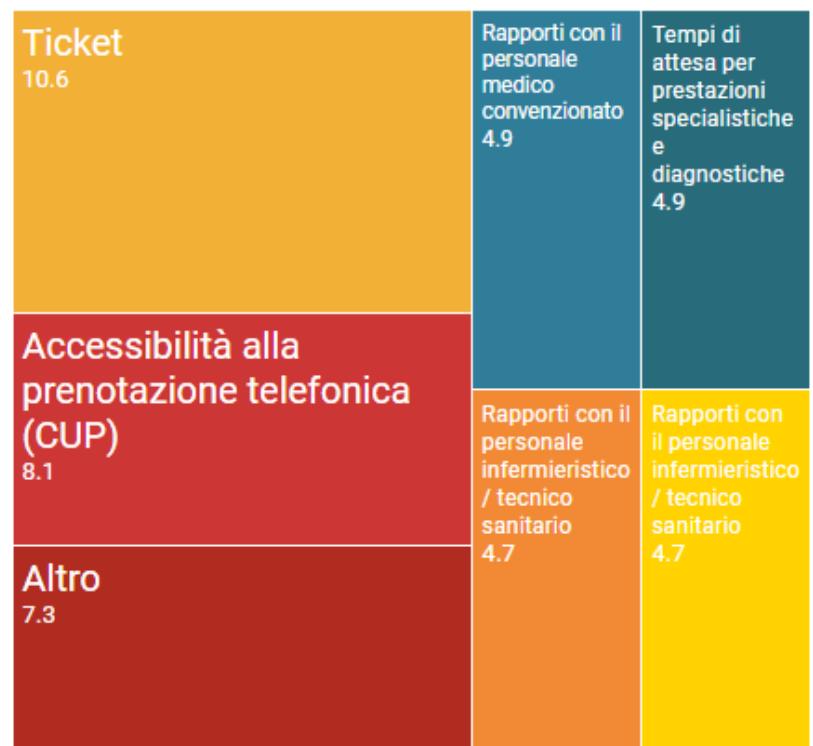
Aumentano le prese in carico, passando dal 73,3% ad oltre l'80%. Diminuiscono reclami e segnalazioni.

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ASPECTI RELAZIONALI	17,3	18,1	25	25,6	25	19,2
UMANIZZAZIONE	2,5	2,1	2,6	3,5	4,7	2,9
INFORMAZIONI	7,9	8,6	6,9	3,9	1,1	12,5
TEMPI DI ATTESA/ ACCESSIBILITÀ	27,4	35,6	33	29,1	24,2	26
ASPECTI ALBERGHIERI E COMFORT	3	2,3	1,6	0,9	2,2	3,1
STRUTTURA E LOGISTICA	0,8	1,6	0,5	0,7	1,4	2,3
ASPECTI BUROCRATICI/ AMMINISTRATIVI E ORGANIZZATIVI	21,6	14,2	12,6	14,2	15,9	17,7
RECLAMI TECNICO-PROFESSIONALI	19	15,8	17,3	22,1	25,5	16,4

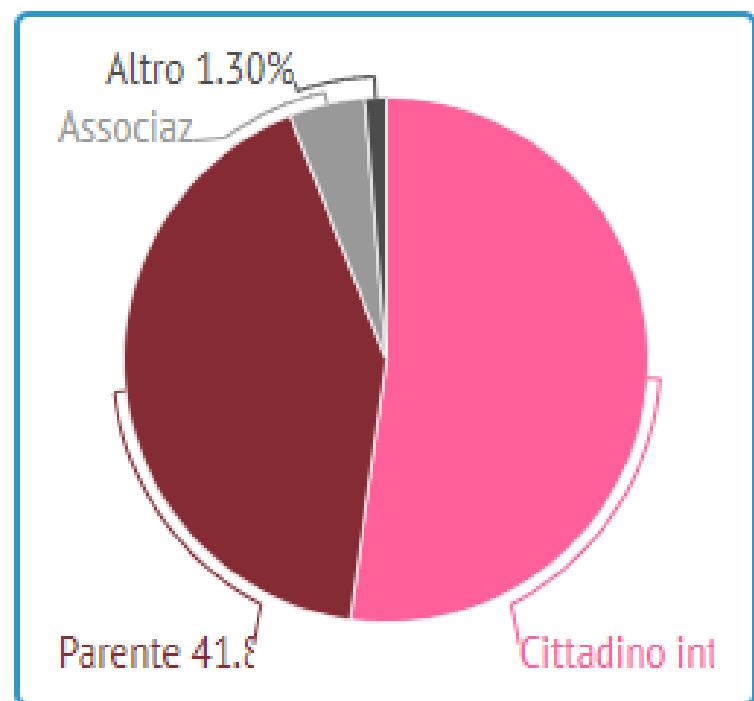
Dalla tabella che mostra le variazioni nel numero di reclami per tipo di problematica, vediamo una marcata diminuzione degli aspetti relazionali. L'aspetto informativo esce in maniera molto accentuata, mentre tiene l'aspetto relativo a accessibilità e tempi di attesa, sempre al primo posto fra le cause di contenzioso. In ascesa le problematiche di tipo burocratico- organizzativo e amministrativo.

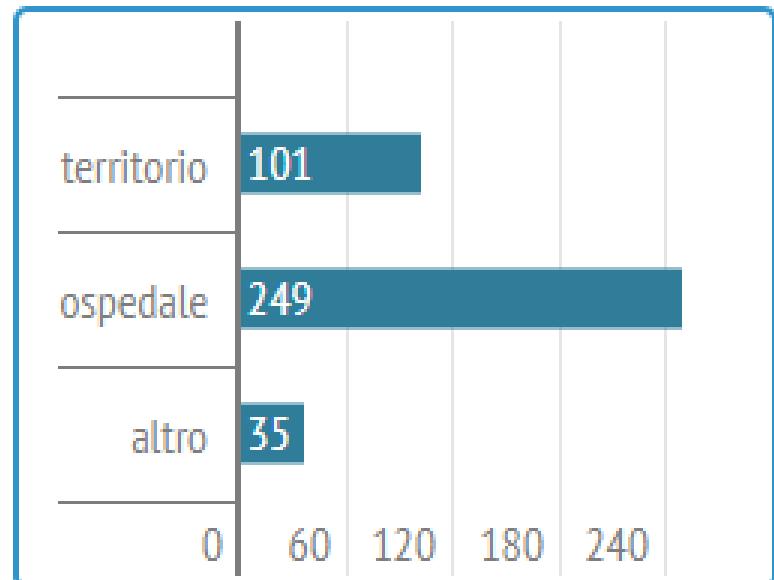


Fra le sotto-tipologie prevalgono gli aspetti relativi al ticket e quelli circa l'accessibilità alla prenotazione telefonica

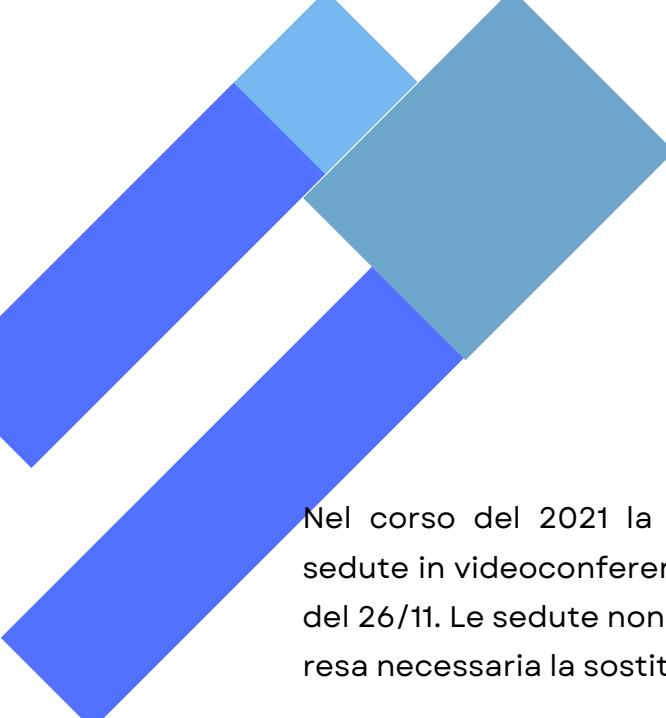


Oltre la metà dei reclami proviene dal cittadino interessato e per una quota di oltre 4 reclami su 10 essi provengono da parenti degli assistiti.





Il 65% dei reclami riguarda l'ambito ospedaliero, mentre oltre un reclamo su quattro vede coinvolte strutture territoriali.



I lavori in Commissione Mista Conciliativa

Nel corso del 2021 la Commissione Mista Conciliativa ha effettuato cinque sedute in videoconferenza nelle date del 05/07, del 28/07, del 16/09, del 27/10 e del 26/11. Le sedute non hanno potuto svolgersi prima dell'estate in quanto si era resa necessaria la sostituzione di alcuni membri interni ed esterni.

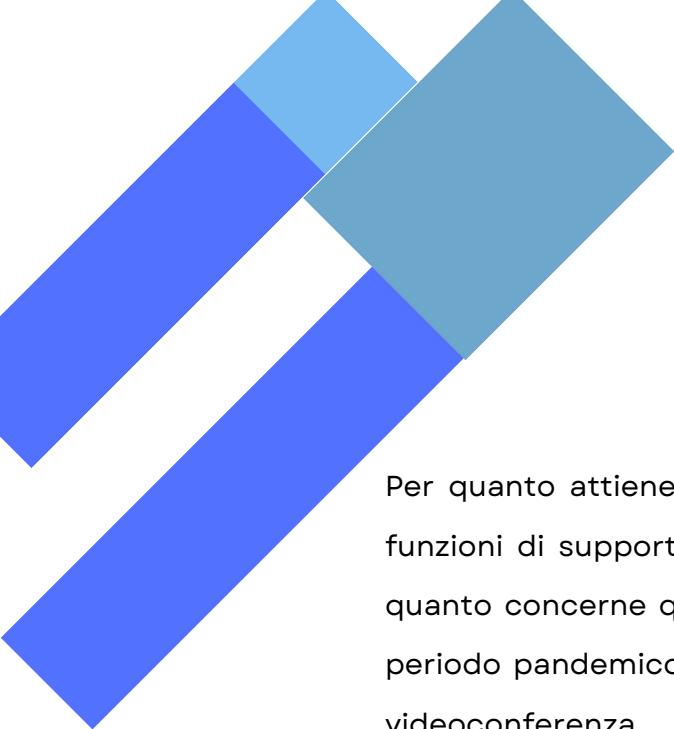
In totale nel corso dell'anno 2021 sono pervenuti alla attenzione della CMC, come ricorsi avverso risposta di primo livello o per decorrenza termini, 18 casi di cui 6 provenienti da zona Valli etrusche (Cecina e Piombino), 5 da Livorno, 5 da Pontedera, 1 da Lucca ed 1 da Pisa.

Del totale dei casi ne sono stati discussi 12 e 8 sono stati definiti nel corso delle sedute dell'anno. Di questi ultimi 4 sono stati accolti, 1 parzialmente accolti, 1 rigettato, uno è stato inviato al DCR ed 1 si è concluso positivamente extra commissione. I restanti casi sono stati oggetto di approfondimenti successivi.

I casi hanno riguardato i seguenti aspetti:

- Visita oculistica percepita come insoddisfacente con richiesta rimborso ticket
- Mancato intervento del medico di continuità assistenziale
- Non presenza in Ps di consulente ortopedico
- Problematiche relazionali con mmg
- Comunicazione medico-paziente
- Reclamo Tecnico professionale per visita dermatologica
- Lista d'attesa e rimborso
- Aspetti relazionali e organizzativi di reparto ostetrico-ginecologico
- Relazione con medico specialista
- Aspetti relazionali e organizzativi in visita ostetrico-ginecologica
- Mancato intervento del medico di continuità assistenziale
- Problematiche su FSE per donatore plasma
- Smarrimento effetti personali in condizione di dimissione
- Visita in riabilitazione per INAIL

Dall'esame dei casi sono emerse alcune azioni di miglioramento suggerite alla Direzione. Fra le più rimarchevoli emerge la richiesta di un miglioramento nella tempistica della restituzione dei riscontri da parte di alcune strutture aziendali, oppure nel percorso ostetrico-ginecologico del miglioramento organizzativo e relazionale per alcuni percorsi.



Il cammino verso la partecipazione

Per quanto attiene il sistema della partecipazione gli Urp sono attivi con funzioni di supporto ed animazione sia a livello zonale che aziendale. Per quanto concerne quest'ultimo organismo, esso è rimasto attivo anche nel periodo pandemico, avendo sempre organizzato gli incontri in modalità di videoconferenza.

Forte e molto attiva nel comitato aziendale la Direzione, anche attraverso la partecipazione del Responsabile Staff, oltre che di molte altre strutture.

L'inizio dell'anno è stato caratterizzato dalla necessità di eleggere i componenti aziendali per il Consiglio dei Cittadini, da rinnovare per il subentro del nuovo Assessore alla salute che presiede il Consiglio. Questi cambiamenti hanno fornito nuova linfa e slancio ad un sistema generoso e vitale come quello del Terzo Settore.

Sul fronte delle azioni svolte, appare evidente per sé, i propri iscritti e la rete dei cittadini, la richiesta di informazioni dettagliate sulla pandemia e soprattutto sull'andamento e l'organizzazione delle vaccinazioni nella nostra azienda. Questa richiesta ha condotto ad organizzare una serie di incontri con operatori qualificati dell'Unità di Crisi aziendale.

Oltre a questi temi sono state dibattute sempre con la consulenza degli esperti aziendali, fra le altre, anche le problematiche intorno al cosiddetto testamento biologico e quelle che riguardano i cambiamenti del settore della salute e territoriali, nonché gli investimenti per l'attuazione del PNRR. I temi dell' accessibilità ai servizi ed alle prestazioni nelle condizioni di disabilità e quelli relativi alle liste di attesa hanno continuato ad essere al centro della discussione del Comitato aziendale.

Da sottolineare in conclusione il fatto che la Giornata regionale della partecipazione in sanità (06/12/2021) è stata l'occasione simbolica per la valorizzazione di questo fermento, attraverso la premiazione della Buona Pratica Partecipazione col er il Progetto V'ASCOLTO. Nuovi percorsi associativi di partecipazione in ità, tenutosi in vdc dal 05 al 31/03/2021 con l'obiettivo dell'alfabetizzazione informatica ed il marketing sociale rivolto ai componenti delle associazioni del sistema partecipazione dell'area Nord Ovest. La locandina del progetto V'Ascolto con capofila l'associazione Cittadinanzattiva



La locandina del progetto V'Ascolto con capofila l'associazione Cittadinanzattiva