



# Relazione di Pubblica Tutela 2019

UO. Tutela e Partecipazione  
Azienda USL Toscana nord ovest



# Indice

1. Lo scenario aziendale.....	pg. 2
2. Tutela e partecipazione negli atti regionali ed aziendali.....	6
3. L'Ufficio Relazioni col Pubblico (URP) nel nuovo panorama aziendale.....	9
4. I dati di attività degli URP 2018.....	12
5. Le azioni svolte nel 2018.....	21
6. La programmazione per il 2019.....	28
7. Criticità e margini di miglioramento della struttura.....	31

Referente Gruppo di redazione: Bruschi Laura

Gruppo di redazione (UOS. Tutela e Partecipazione)

Bruschi Laura

Cerini Elena

Costi Flavia

Della Cerra Roberto

Ghezzani Simonetta

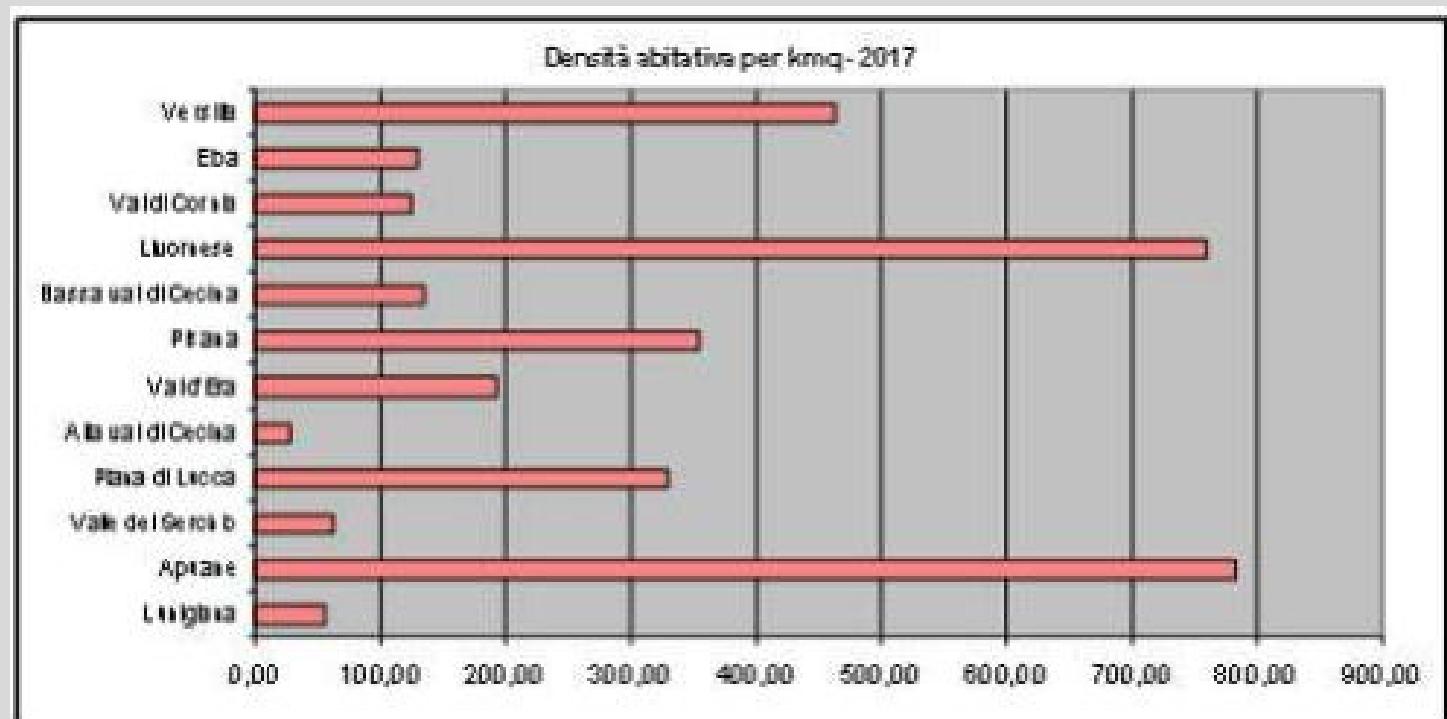
Guerrini Rossana

Parole chiave: *Pubblica, Tutela, Reclami, Segnalazioni, Prese in carico, Partecipazione*

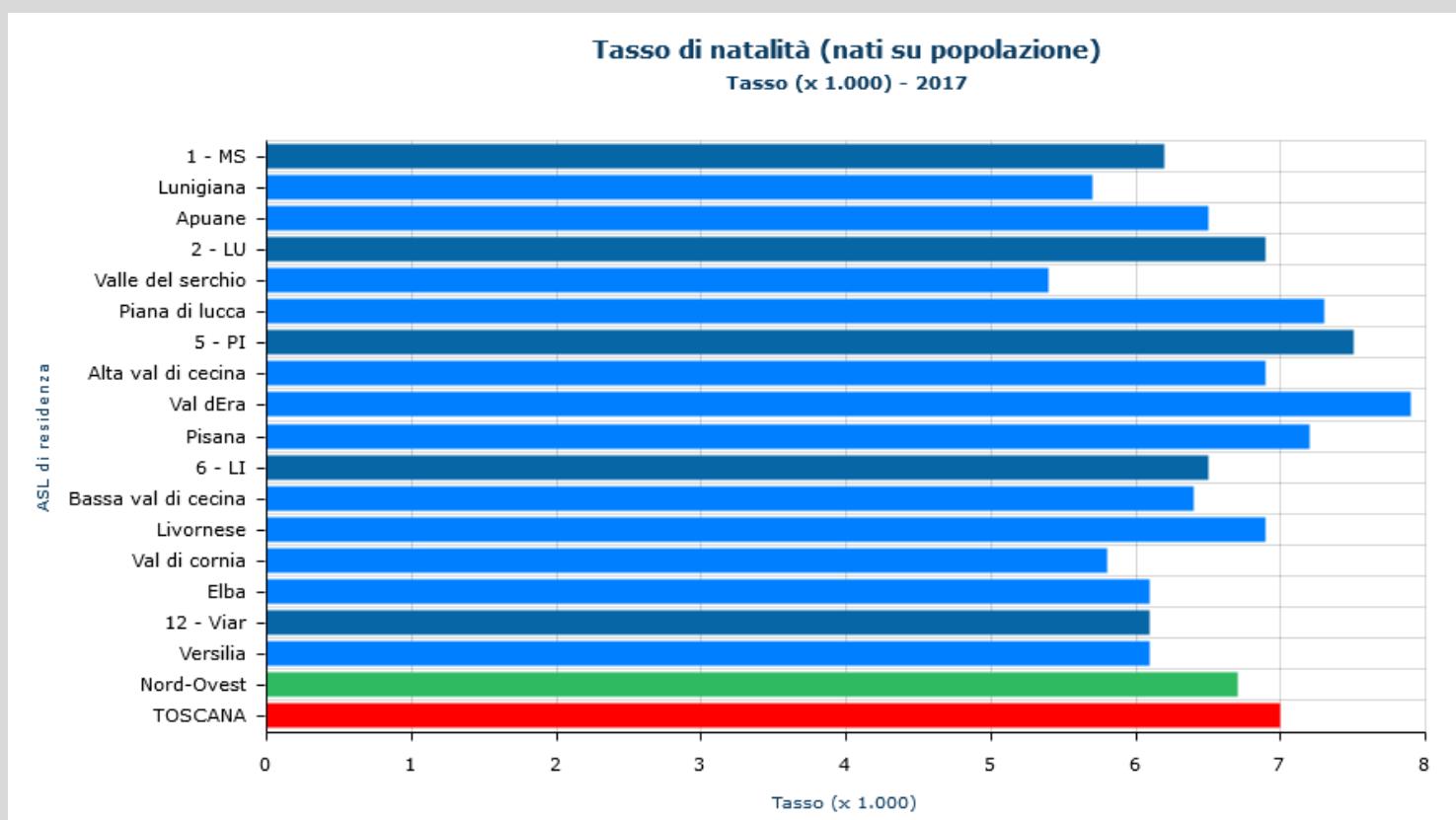
## 1. Lo scenario aziendale



Nel territorio della AUSL Toscana nord ovest, la cui superficie è di 6.586,33 kmq., risultano residenti 1.274.989 cittadini, pari al 34,1% degli abitanti in Toscana (fonte dati Portale ARS indicatori sanitari – ParsIS maggio 2018). L'ambito territoriale è suddiviso in 10 zone distretto e comprende 107 comuni. Dal punto di vista della distribuzione della popolazione si osserva grande differenziazione fra le varie zone con 783,22 abitanti per kmq. nella zona delle Apuane e solo 27,86 abitanti per kmq. nell'Alta Val di Cecina.

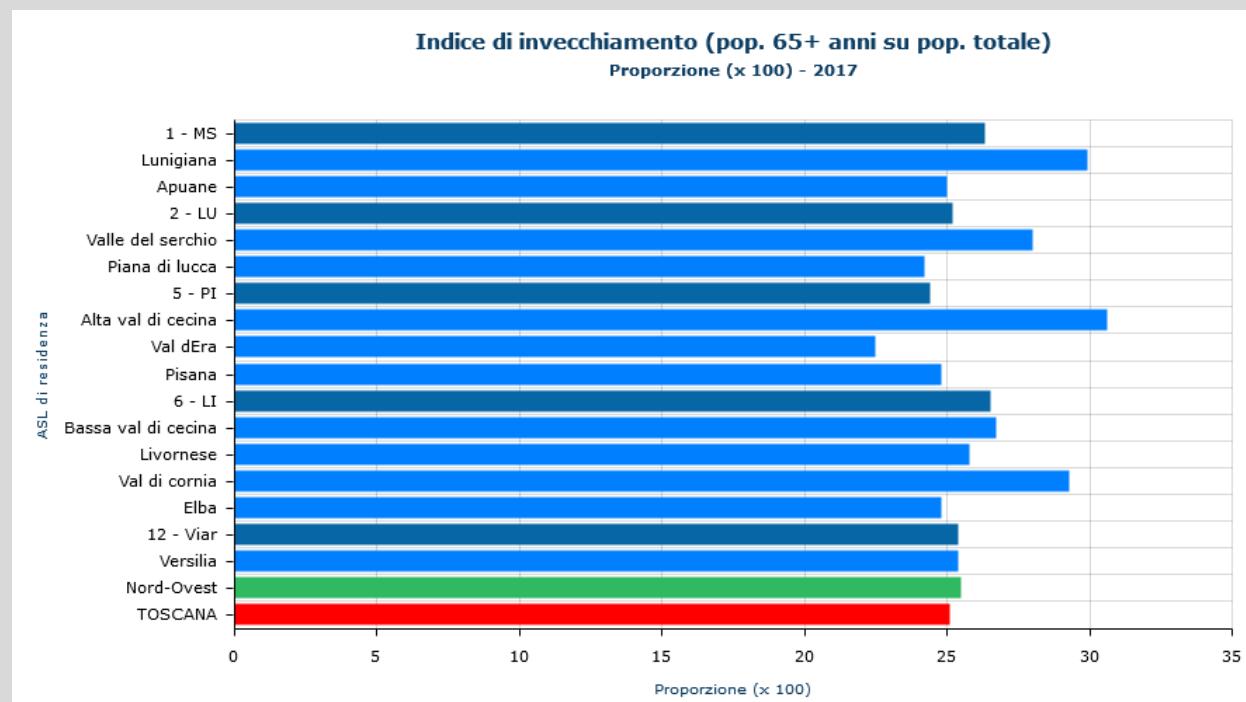


La percentuale di popolazione in comuni montani nel 2017 vede anche qui una grande variabilità, dal 100% dell'Isola d'Elba alle zone pianeggianti della Val d'Era, Pisana e Bassa Val di Cecina. In generale tale proporzione risulta più alta nell'intera area Nord Ovest (14,38%) rispetto alla media regionale (11,56%). La percentuale della popolazione residente nei comuni urbani risulta massima in zona Apuana e concentrata in città, oppure distribuita fra più centri come nella zona della Versilia.

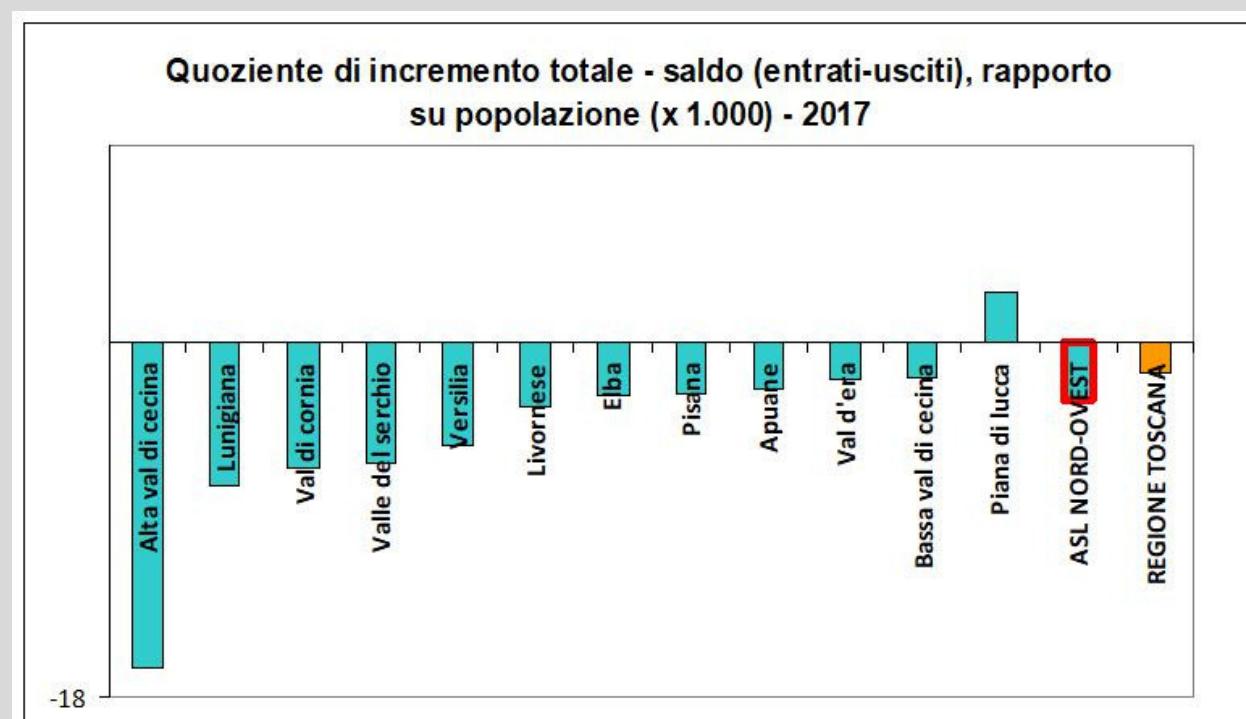


Il tasso di natalità aggiornato al 2017 vede un forte decremento e la forbice varia da un minimo di 5,4 nuovi nati su mille abitanti, registrato in Valle del Serchio, ai 7,9 della Valdera. In generale il tasso di natalità per 1000 nell'Azienda Usl toscana nord ovest è 6,72 x 1000 ab., a fronte di 6,98 a livello regionale.

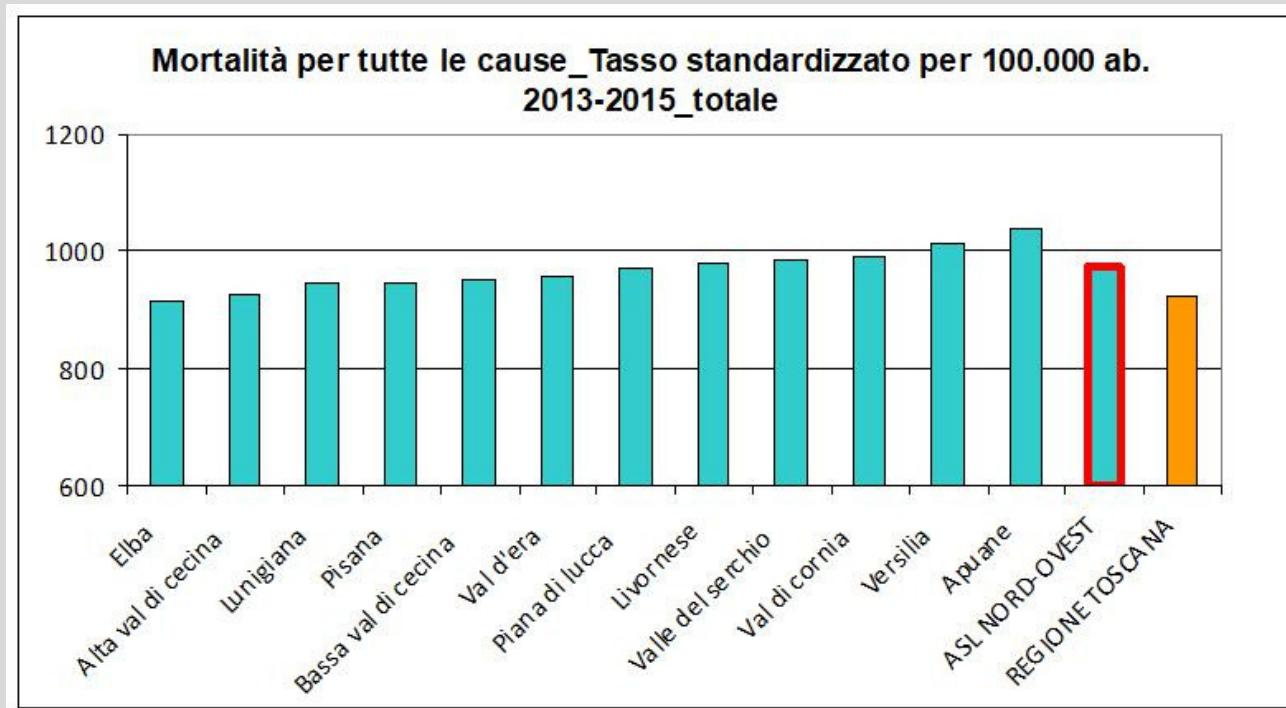
Per quanto concerne l'invecchiamento, nella nostra azienda abbiamo una proporzione di 25,7 ultra65enni ogni 1000 abitanti aggiornato al dato 2018. Il grafico si basa sui dati disponibili all'anno precedente.



Nel considerare il bilancio fra entrati ed usciti nella popolazione delle varie zone, va sottolineato come la zona Piana di Lucca veda un saldo positivo, con un evidente negatività presente in Alta Val di Cecina, più che nelle altre zone.



A chiusura del breve excursus statistico, osserviamo il dato sulla mortalità nel triennio 2013-2015 che vede due punte nelle zone Apuane e Versilia oltre i mille morti ogni 100 mila abitanti.



*Per gli altri indicatori di salute si rimanda al sito dell' Agenzia Regionale di Sanità ed in particolare alla Lista degli indicatori pARSis (<https://www.ars.toscana.it>)*

## 2. Tutela e Partecipazione negli atti regionali ed aziendali

Il nuovo **Piano sociosanitario regionale 2018-2020** contiene l'obiettivo strategico della creazione di una nuova alleanza con i pazienti cittadini e le comunità per un welfare etico e partecipato, al fine di preservare il nostro sistema socio sanitario. Ciò a conferma dell'impegno per l'equità, la partecipazione e l'universalità, i principi che ispirano il nostro Sistema Sanitario Pubblico Regionale. La partecipazione è il principio fondante del nostro modello di welfare e del servizio sanitario nazionale, sin dalla sua istituzione. Tale approccio, fondato sulla corresponsabilità istituzioni – cittadini, significa nel sistema di welfare regionale saper coinvolgere i cittadini, le associazioni di tutela e le reti di cittadinanza, favorendone un ruolo di sponsor e attori di un sistema sanitario pubblico regionale capace di risposte efficaci ed appropriate e distribuite in modo equo. Il modello toscano sociale e di salute è pertanto basato sulla responsabilizzazione dell'intera comunità, sulla partecipazione diffusa dei soggetti pubblici e privati e sul coinvolgimento di istituzioni e cittadini nelle decisioni. Da tali principi emerge quindi la necessità di creare una nuova relazione con i cittadini e le comunità, per un sistema di salute e per un welfare etico e partecipato che sia veicolata dalla promozione della comunicazione e dell'informazione come strumenti per la partecipazione e l'empowerment.

Nel **Programma regionale di sviluppo 2016-2020** si specifica al punto sulla crescita della partecipazione dei cittadini e dei professionisti, in particolare l'obiettivo della realizzazione di appropriate azioni sulla tematica, da attuare attraverso la messa a sistema degli organismi esistenti a livello regionale e locale, l'integrazione delle azioni e la circolazione delle buone pratiche. Per quanto attiene all' organizzazione aziendale delle relazioni col pubblico si sottolinea la necessità di proseguire nel monitoraggio e nella verifica del rispetto degli impegni della Carta dei Servizi e della valutazione partecipata del grado di umanizzazione degli ospedali. Va infine reso concreto il coordinamento tra gli URP, anche al fine di sviluppare un sistema centralizzato per l'informazione ai cittadini per arrivare a semplificare maggiormente i rapporti e l'accesso delle persone al SSR. Quindi è presente il forte accento sulla crescita della partecipazione dei cittadini, anche attraverso la semplificazione dell'accesso al SSR e lo sviluppo della facilitazione di orientamento per i pazienti.

Lo **Statuto dell' Azienda Usl Nord Ovest** pone una forte sottolineatura sulla responsabilizzazione dei cittadini, citando quanto segue all' Art. 2 sulla missione aziendale: *“L'Azienda assume i valori espressi nella Carta di Ottawa con particolare riferimento all'empowerment dei cittadini e della società civile, promuovendo anche politiche sanitarie di tipo culturale, finalizzate a ricondurre le attese dei cittadini alla realtà delle evidenze, l'autonomia decisionale degli individui e la riduzione del consumismo di prestazioni sanitarie inadeguate al bisogno.”*

Circa l'importanza della partecipazione, all' Art. 8 dello Statuto sulla rete di protezione sociale si evidenzia il riconoscimento del ruolo delle Associazioni di Volontariato e la valorizzazione dell'apporto originale al perseguitamento delle finalità istituzionali nell'ambito dei percorsi normativamente individuati. Inoltre *“L'Azienda si riconosce partecipante ed eventualmente regolatrice di un sistema di rete sociale di aiuto e supporto al soggetto debole del quale fanno parte integrante le Famiglie, le Associazioni, il Volontariato, le Imprese sociali, il Privato economico, il Vicinato ed ogni energia che in tal senso si attivi in un'ottica coesa e coerente di solidarietà e tutela.”*

( Art. 8 Statuto aziendale).

Infine, all' art. 15 dedicato alle funzioni del Direttore Sanitario si richiama l'importanza della comunicazione sanitaria con particolare riferimento al processo di umanizzazione delle cure ed alla relazione tra operatori sanitari ed i cittadini nei contesti assistenziali.

Va citato inoltre il **Programma operativo edizione 2017** con l'obiettivo di costituire elemento di comunicazione per la cittadinanza e le istituzioni (pg. 5), per la parte relativa alla qualità delle cure. Anche qui per quanto attiene il Piano della Performance si sottolinea il riferimento sul fronte della comunicazione esterna al Sistema Carta dei Servizi, *“il cui scopo è quello di far conoscere agli utenti le attività offerte e i livelli di qualità garantiti, con particolare riguardo all'umanizzazione, al diritto all'informazione e alla tutela dei diritti. A questo scopo la Giunta Regionale ha approvato un repertorio di 27 impegni da raggiungere, comuni per tutte le aziende sanitarie, quali ad esempio la piena funzionalità e visibilità dell'URP, il rispetto delle specificità etniche e culturali, la cura della comunicazione clinica, la cura dell'empowerment del cittadino.”*

### 3. L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nel nuovo panorama aziendale

Con la nascita dell'Azienda Usl Toscana nord ovest gli Uffici Relazioni con il Pubblico sono stati unificati nella UO. Tutela e Partecipazione facente parte dell' area Comunicazione Interna ed Esterna e Formazione, nello Staff della Direzione Generale. Con Delibera 1109 dell'ottobre 2016 e col successivo decreto n. 5145 del 30/12/2016 viene assegnato il personale alla struttura, dando avvio formale alle nostre attività URP nella ASL TNO. Nel complesso la struttura, pur mantenendo un assetto fortemente proiettato sul territorio, si è organizzata in maniera centralizzata, data la necessità di omogeneizzare pratiche e percorsi al fine del suo armonico sviluppo. Immediatamente si è posto quindi il problema dell'omogeneizzazione dei linguaggi e delle modalità operative, in modo da costruire un sistema di lavoro agevole e flessibile, necessario per accompagnare e guidare il cambiamento in modo proattivo, contribuendo in maniera efficace a portare a compimento gli aspetti rilevanti della riforma sanitaria toscana.

#### Chi siamo

- Direttore Sociologo Dirigente
- n. 4 posizioni organizzative di cui 1 vacante
- n. 1 posizione organizzativa per Settore Servizio Civile di cui 1 vacante
- n. 22 operatori per i punti urp di 9 delle 10 zone (Lunigiana non coperta)

Fonte normativa: art.5 della legge 150/2000, è stata effettuata con il regolamento DPR 442/2001 "Regolamento recante norme per l'individuazione dei titoli professionali del personale da utilizzare presso le pubbliche amministrazioni per le attività di informazione e di comunicazione e disciplina degli interventi formativi".

Competenze operative, relazionali, decisionali (problem solving), simboliche



In tal senso, con Deliberazione del Direttore generale n° 319 del 05/04/2017 veniva recepita la Delibera di Giunta regionale 996/2016 avente per oggetto "Direttive regionali per l'esercizio della tutela degli utenti del SST" ed emanato il **Regolamento di Tutela Aziendale**, la cui seconda revisione è avvenuta nel Luglio 2018 con l'integrazione delle norme regionali sulla Commissione Mista Conciliativa.

Inoltre, dopo oltre un anno di incontri interni ed esterni al gruppo URP, il 6/11/2017 è stata emanata la procedura generale per la gestione delle istanze dei cittadini (AZI 014), cui ha fatto seguito il 27/12/2018 l'emanazione della procedura generale AZI 039 sulle azioni di miglioramento conseguenti alla presentazione dei reclami da parte dei cittadini.

Con il 2018 è poi iniziato il percorso per la creazione di un'altra importante procedura, quella sul percorso che dalla compilazione dell'Osservatorio dati regionale porta al monitoraggio della Carta degli impegni: un sistema per arrivare alla produzione sistematica di un report sulle eventuali criticità rilevate e sugli impegni non ancora raggiunti a livello aziendale.

Nel panorama delle attività espletate dai nostri uffici si rivela la forte integrazione fra i momenti del front office (attività di linea) e quelli del back office (ricerca e sviluppo organizzativo). Integrazione che è necessaria per la riconduzione ad unità delle istanze dei cittadini, in una comunicazione che parte dalla relazione quotidiana con l'utente, al Sistema Carta dei Servizi, alla promozione della partecipazione, passando per il monitoraggio delle aree di criticità ai fini del miglioramento dei servizi attraverso indagini ad hoc, anche partecipate. Il lavoro degli URP non può in nessun caso essere surrogato da strumenti tecnologici, laddove centrale resta la relazione col cittadino, singolo o associato e le articolazioni aziendali. A questo proposito va fortemente sottolineato come le svariate attività delegate all'URP possano rischiare di far saltare il legame indissolubile fra relazione quotidiana e progettazione, fra il lavoro di linea e quello di staff. Un primo snodo critico sta appunto nella necessità di mantenere un rapporto equilibrato fra i due ambiti: la piena consapevolezza di questo doppio ruolo dell'URP può senz'altro evitare il sovraccarico di lavoro nel quotidiano che a sua volta si riflette sul momento progettuale ed innovativo della struttura.

## 4. I dati di attività degli URP 2018

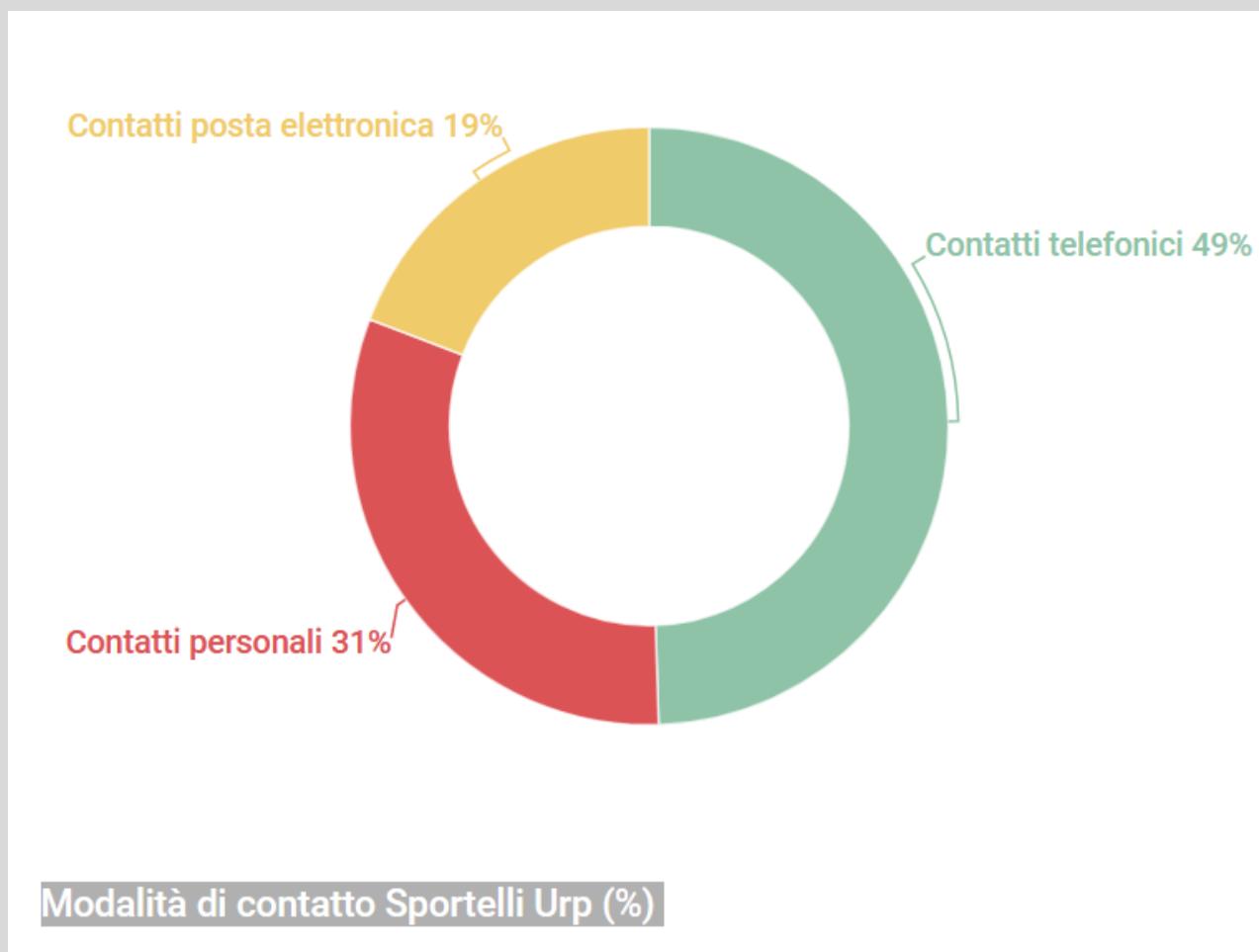
### 4.1 Informazione e accessibilità

Modalità di contatto	V.A.*	%
Contatti telefonici	39528	49,7%
Contatti personali	24673	31,1%
Contatti posta elettronica	15245	19,2%
<b>Totale</b>	<b>79446</b>	

\* i valori sono stimati sulla base dei contatti medi quotidiani in ognuno degli Sportelli Urp

Il contatto con l'utente nelle varie forme in cui può avvenire, rappresenta uno dei più importanti veicoli dell' informazione per l'accesso alle prestazioni ed ai servizi. Tale funzione può misurarsi attraverso le modalità di contatto che gli utenti hanno con l'URP. L'attività è strettamente correlata a quella dell'accoglienza, della tutela e della partecipazione. Gli Uffici Relazioni con il Pubblico rappresentano, nella complessa organizzazione aziendale, sempre di più punti di ascolto privilegiati tra istituzione sanitaria e cittadino, sia nel ruolo di facilitatori della nuova trasformazione culturale dell'azienda, sia come veri e propri osservatori dai quali monitorare ed esaminare con cura e attenzione ciò che accade, rispetto alle richieste dei cittadini e ai servizi offerti e, al tempo stesso, rilevare se sono stati mantenuti e in quale misura i patti stabiliti tra l'istituzione sanitaria e la sua comunità di riferimento.

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

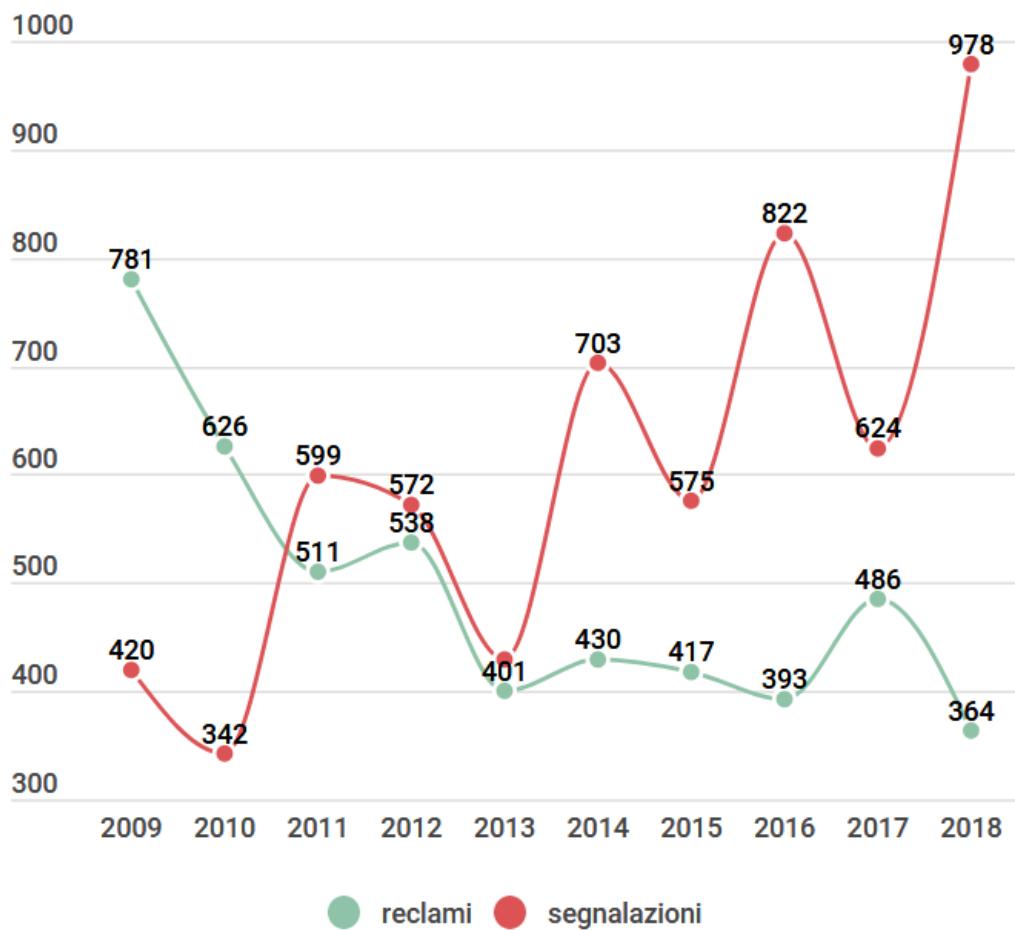


## 4.2 Osservatorio reclami, segnalazioni, prese in carico e elogi

Nel 2018 sono stati presentati **364 reclami**, con una diminuzione del 25% sull'anno precedente. In tal modo il valore tocca il suo minimo nella serie storica dal 2009. Al contrario, le segnalazioni segnano un aumento del 56,7% sull' anno precedente e toccano il massimo nella serie storia dal 2009 con **il valore di 978**.

Tipologia istanza	Anno 2018
Reclami	364
Segnalazioni	978
Prese in carico	7943

Reclami e segnalazioni 2009-2018



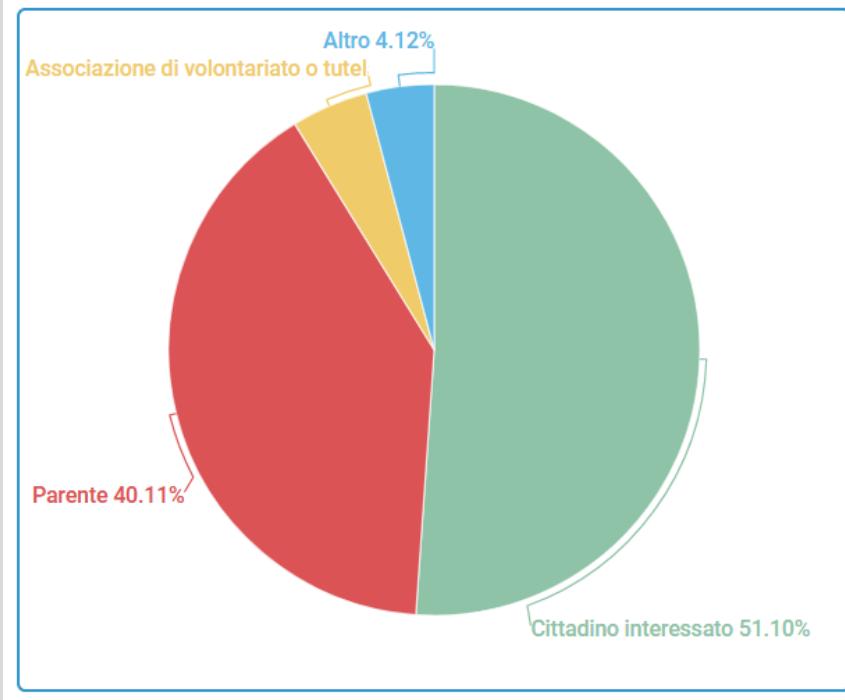
Per quanto attiene ai valori relativi alle prese in carico, per i quali contiamo di fornire dati sempre più affidabili, vista l'assenza di strumenti più formalizzati di raccolta,

ci danno, nonostante tutto, un trend in evidente aumento, a testimoniare la piena disponibilità degli sportelli URP alla risoluzione immediata delle problematiche dell'utenza. Si passa infatti da una quota di circa 1500 prese in carico dichiarate nel 2010 dalle ex Aziende territoriali confluite nell' ASL nord ovest alle oltre 3700 del 2017 fino alla cifra di **7943 prese in carico** dell'ultima rilevazione.

Il dato è confermato anche da una serie di informazioni qualitative che suggeriscono la grande crescita di tale modalità di contatto. La presa in carico, tesa ad una rapida risoluzione del problema, si rivela utile anche per limitare il contenzioso, oltre che andare incontro alle esigenze più stringenti da parte dell'utenza. La difficoltà di tale gestione sta nella necessità dello sviluppo continuo delle specifiche competenze professionali/relazionali.

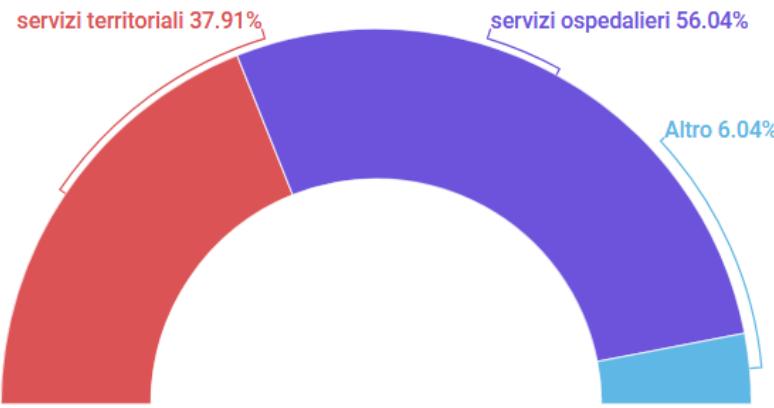
## Chi ha presentato reclamo?

% dei soggetti che hanno presentato reclami nel 2018



## Quali servizi riguardano?

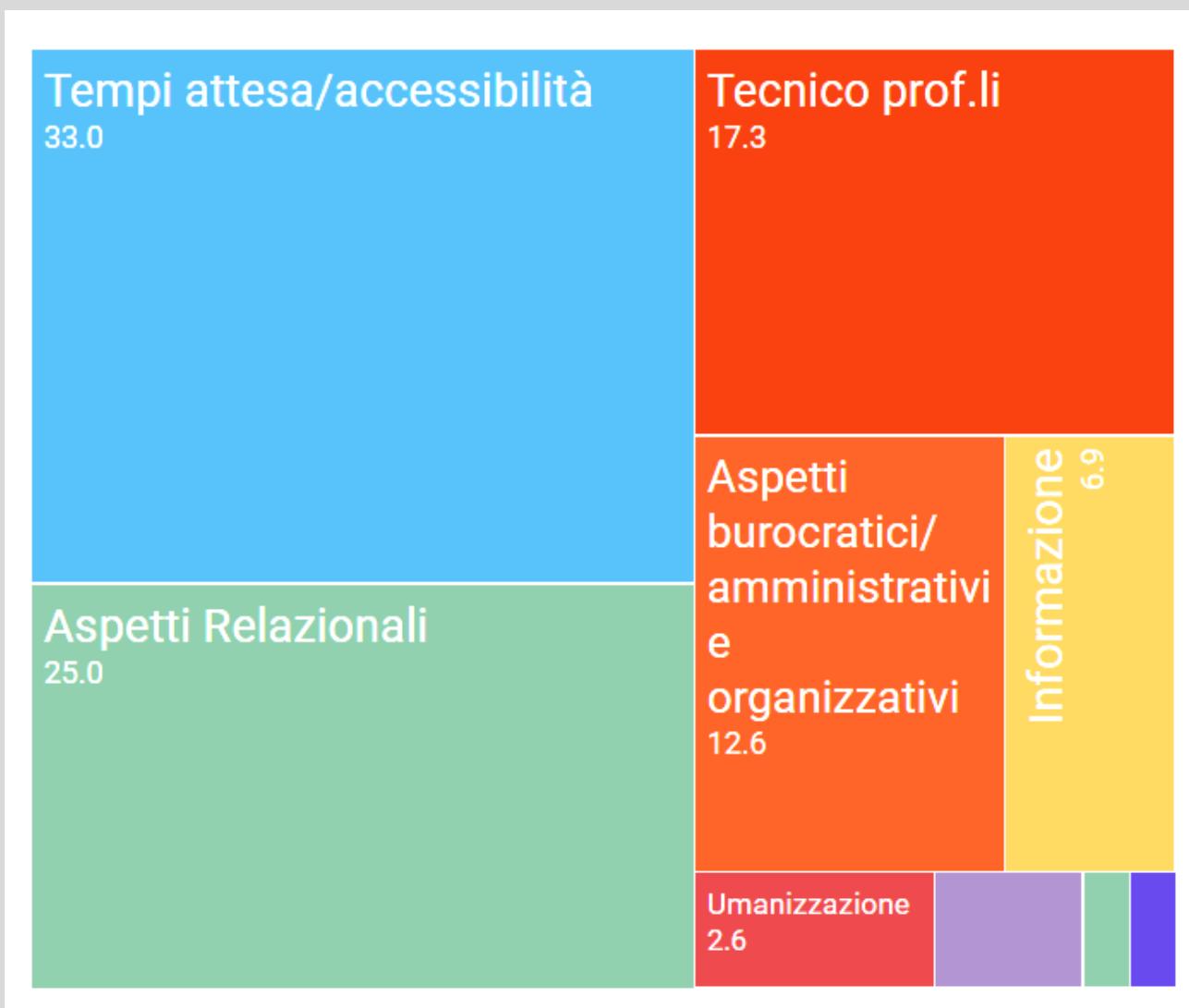
tipologia dei servizi coinvolti nei reclami nel 2018



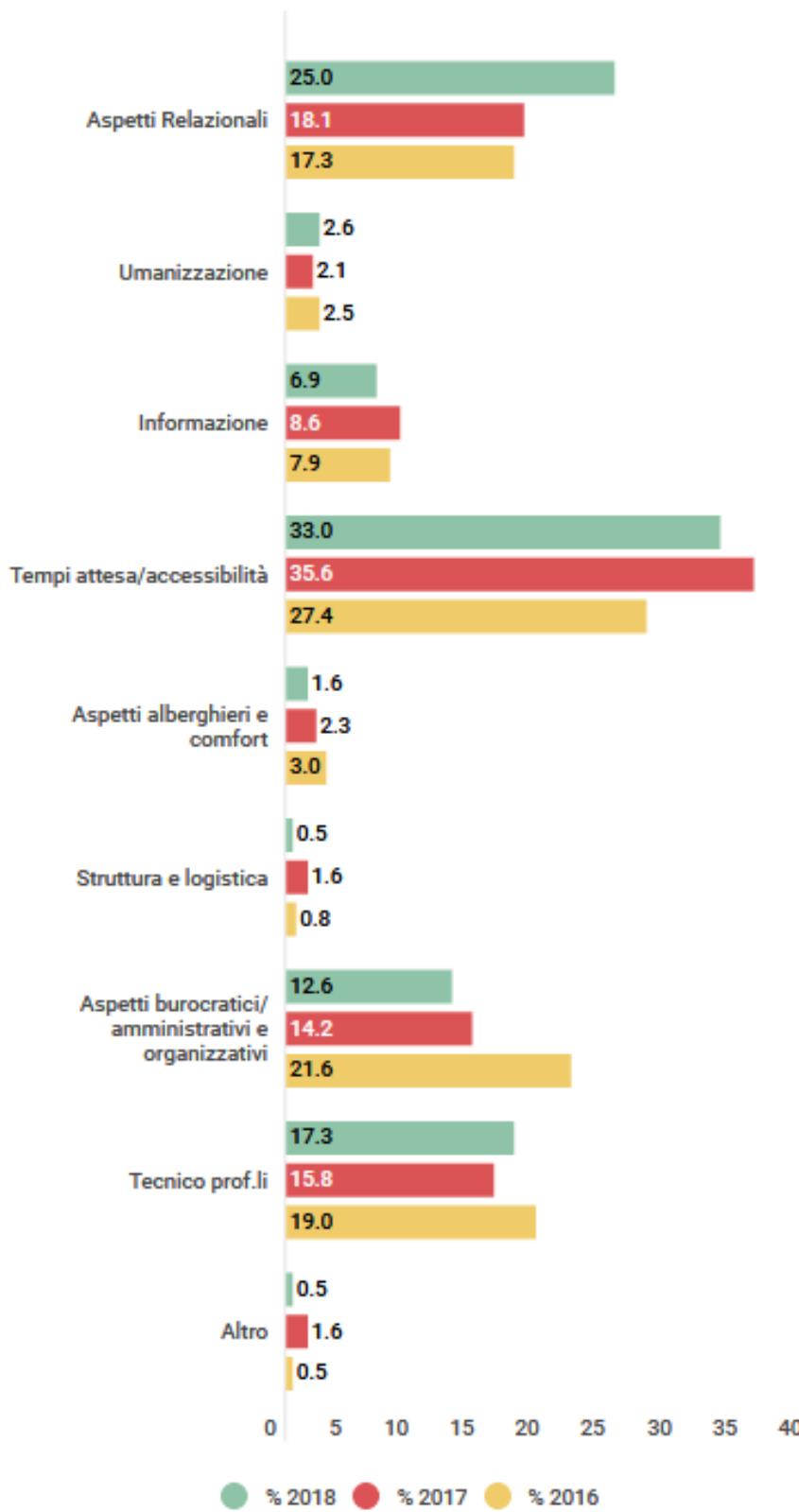
Tornando a considerare i soli reclami, osserviamo come dato consolidato da anni che oltre la metà degli esponenti sono i diretti interessati ed oltre 4 su dieci sono invece i parenti degli utenti. Il 4,7% dei reclami viene invece da associazioni di tutela o di volontariato e poco oltre 4 su cento da altri soggetti (studi legali, cooperative, ecc.).

I reclami riguardano per oltre la metà dei casi i servizi ospedalieri, mentre in circa quattro casi su dieci quelli territoriali.

Come da diverso tempo sta accadendo, l'area maggiormente interessata ai reclami è quella relativa ai tempi di attesa ed alla accessibilità a servizi e prestazioni in cui è presente un reclamo su tre. A questa categoria segue l'area degli aspetti relazionali che interessa un quarto del totale dei reclami.



% reclami periodo 2016-2018



Come può osservarsi dal grafico qui illustrato, aumentano molto negli ultimi due anni i reclami inerenti gli aspetti relazionali; non così la categoria dei tempi di attesa che pur essendo ancora quella maggiormente oggetto di reclamo, mostra una certa flessione, tale però da non far ancora intravvedere un trend stabile nel prossimo futuro. Oltre alla flessione in questa categoria, ne registriamo anche per gli aspetti tecnico professionali, su quelli burocratico-amm.vi-org.vi, sul versante delle informazioni e su quello dell'umanizzazione.

Molto probabilmente il miglioramento di tali aspetti è dovuto agli effetti positivi dell'assestamento nella nuova organizzazione aziendale.

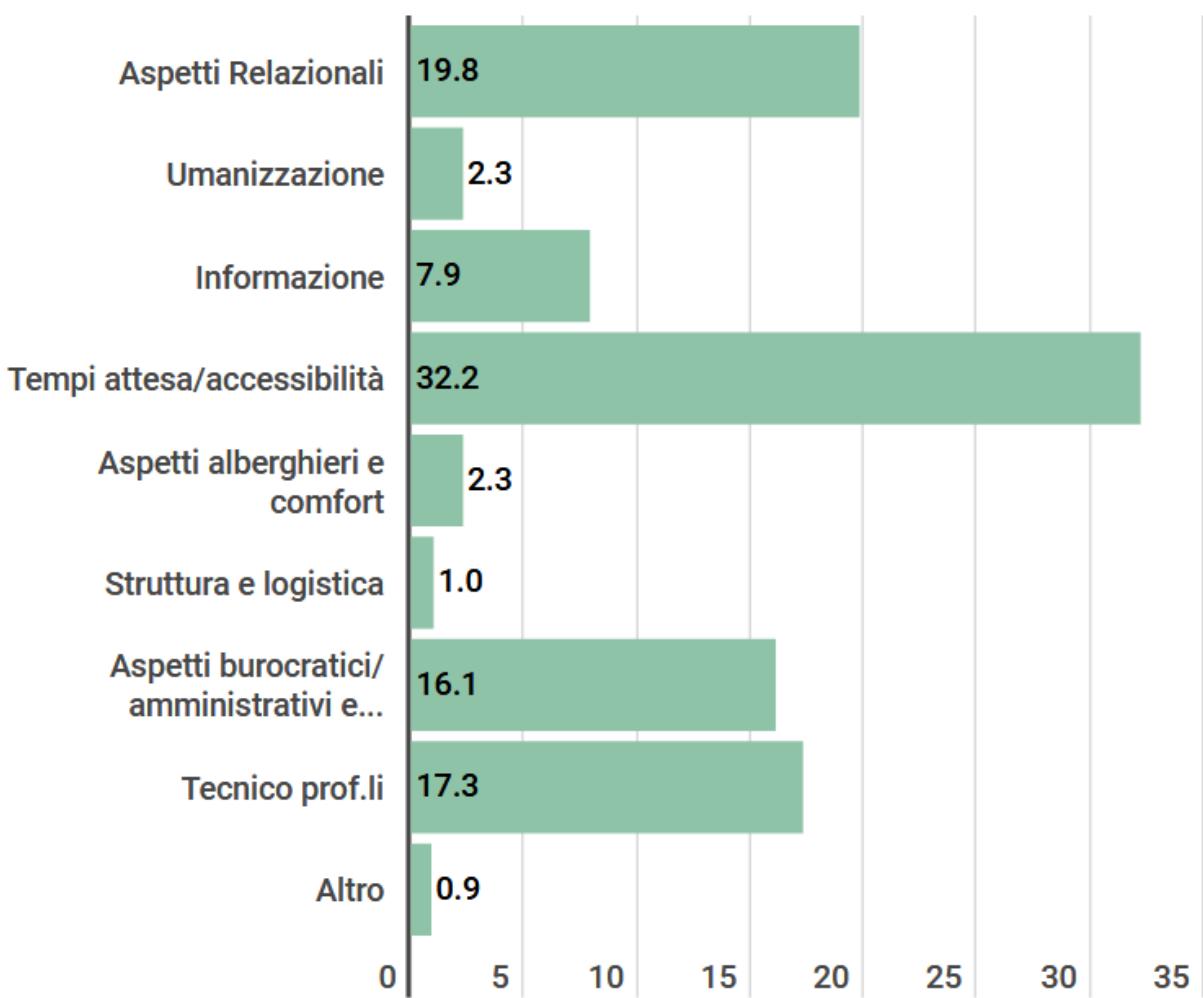
Fra tutte le sottocategorie relative ai vari ambiti spiccano per l'alta percentuale di reclami osservati e che superano il 5% del totale dei reclami, gli aspetti evidenziati nel grafico qui sotto.

Ben oltre il 20% del totale dei reclami vede coinvolta la categoria degli aspetti relazionali, mentre il 16% del totale è relativo alla categoria dei tempi di attesa ed in questa assumono rilievo sia i tempi di attesa per prestazioni specialistiche e diagnostiche che l'attesa per l'erogazione di presidi, ausili e farmaci.



Nell'ultimo triennio sono rilevabili queste prevalenze per categoria. Un terzo dei 1244 reclami presentati negli ultimi tre anni è costituito da problematiche nella categoria dei tempi di attesa. Circa un quinto delle istanze di reclamo nasce da problematiche di tipo relazionale. I reclami di carattere tecnico professionale presentano una media triennale uguale al valore registrato nel 2018.

Le categorie nell'ultimo triennio



## 5. Le azioni svolte nel 2018

### 5.1 Attuazione legge regionale sulla partecipazione in sanità

L'applicazione della Legge Regionale 75/2017 con gli strumenti attuativi dettati dalla Dgrt. 177 del 2018 ha visto pienamente impegnati tutti gli operatori URP ed in particolare la Posizione organizzativa dedicata ed il Direttore quale Project manager aziendale. Tale impegno ha condotto, in consonanza con le Zone Distretto e le Società della Salute dell'Area Vasta, alla costituzione dei Comitati di partecipazione zonali ed a quello aziendale, nonché alla costituzione del Consiglio regionale dei Cittadini per la Salute. Attività che ha richiesto l'organizzazione di incontri pubblici, il coinvolgimento nelle sessioni regionali di coordinamento e tutte le attività che gli operatori URP, parte integrante dei team di progetto, hanno condotto allo scopo di istruire e valutare l'organizzazione dei suddetti organismi, con un piede di parità con le strutture del territorio. Le associazioni che hanno fatto richiesta di stipula del protocollo sono state 172, di cui 8 hanno preferito non essere rappresentate nei Comitati zonali. Queste le associazioni che sono rappresentate nei vari comitati di zona.

Zona Distretto / Società della Salute	Nº associazioni presenti
Valdera / Alta Val di Cecina	9
Valli etrusche	20
Elba	8
Livornese	19
Pisana	15
Versilia	21
Piana di Lucca / Valdicerchio	25
Lunigiana	11
Apuane	11
<b>Totale</b>	<b>139</b>
Motivazione del diniego	Nº associazioni
Problemi nell'iscrizione nel Registro regionale	12
Sede extraregionale / deficit di presenza locale	5
Problemi su cariche societarie, altri problemi interni	1
Sindacato o associazione di categoria	4
Presenza di rapporti economici con l'Azienda	3
<b>Totale</b>	<b>25</b>

## 5.2 La Conferenza dei servizi 2018

La Conferenza dei servizi rappresenta il momento in cui ogni anno l'Azienda fa un bilancio dell'attività svolta, dei risultati raggiunti e dei programmi futuri, sia dal punto di vista sanitario che in merito alle condizioni economiche e alla gestione delle risorse. E' una conferenza pubblica aperta agli operatori, ai cittadini o loro rappresentanti, dove vengono invitate le istituzioni, i sindacati, i media per dare luogo ad un confronto costruttivo sulla Salute del territorio di competenza dell'Azienda.



Nel 2018, visto l'avvio del nuovo sistema di partecipazione regionale, la Conferenza tenuta il 21/09 ha avuto come filo conduttore la presenza ancor più potenziata dei cittadini e delle associazioni. In questa sede abbiamo avuto modo di puntualizzare il percorso svolto nell'anno a partire dai tavoli di lavoro regionali in cui è stata costruita la riforma della partecipazione nel settore sociosanitario e nello stesso tempo abbiamo avuto modo di rappresentare gli strumenti e le attività degli URP. Ciò è stato reso possibile grazie all'impegno di tutti ed in particolare della posizione organizzativa dedicata.

### 5.3 Le procedure di qualità della struttura

L'esigenza di uniformare le attività degli URP nelle varie zone è andata di pari passo col nostro sforzo di migliorare i percorsi dal punto di vista qualitativo, dotandoci di uno strumento di lavoro importante come la procedura generale, accreditata il 6/11/2017 e codificata come AZI 014 che nel corso del 2018 è stata oggetto di avvio ed applicazione nell'Azienda. Essa ha lo scopo di garantire la tutela dei cittadini, descrivendo le modalità attraverso cui i cittadini possono esprimersi e richiedere una risposta ai loro bisogni in modo chiaro e trasparente.

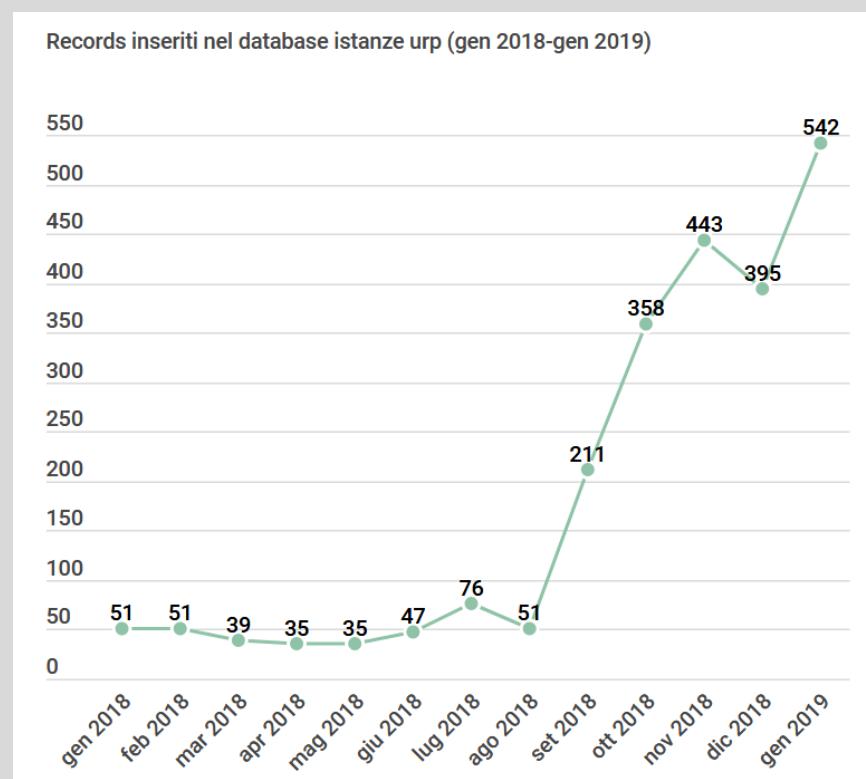
Quale naturale sbocco dell'attività di raccolta delle istanze dei cittadini era necessario occuparsi delle conseguenti azioni di miglioramento a seguito delle istanze. In tal modo alla fine del 2018 (27/12/2018) è stata accreditata la procedura PRO AZ. 039 che descrive le azioni necessarie per accrescere la soddisfazione degli utenti che si sono rivolti all'ufficio Relazioni col Pubblico lamentando un disservizio, mettendo in campo i correttivi necessari per il miglioramento dell'organizzazione nel suo complesso.

Nello stesso anno ha preso avvio il lavoro circa la procedura relativa alle modalità del monitoraggio delle istanze dei cittadini nel contesto dell'Osservatorio Carta dei Servizi e del Repertorio degli impegni aziendali. Tale procedura, in avanzato stato di lavorazione, ben presto prenderà avvio nella nostra azienda.

## 5.4 Il database delle istanze URP

Il 2018 è stato l'anno di avvio del sistema di raccolta dei dati delle nostre attività, iniziato con monitoraggi mensili dalle varie ex Asl del lavoro svolto dagli Sportelli di accoglienza (da gennaio a settembre) e da settembre, con l'adozione della procedura informatizzata della Ex Asl Pisa. Attualmente essa è distribuita ed usata da ogni sportello URP ed alla data del 19/12/2018 aveva raccolto 1470 records contro gli attuali 3222 records con un aumento molto evidente da settembre.

Il 2019 segnerà sicuramente l'inizio di un sistema nuovo di raccolta del dato unificato a livello regionale e con i servizi della rete e-care (centro di ascolto regionale, sportelli urp, associazioni di volontariato, ecc.) nel quale la nostra struttura sarà pienamente coinvolta sia nella stesura di linee guida regionali per la raccolta delle istanze, sia nel lavoro di design di un gestionale che accompagni il sistema di raccolte, sia infine quale azienda dedicata alla sperimentazione di tale sistema.



## 5.5 I progetti regionali e-care

Sempre nell'ottica del lavoro sinergico di tutte le agenzie che si occupano di relazione con gli utenti del Servizio sanitario toscano,

l'URP, quale settore aziendale dedito alla promozione della partecipazione dei cittadini, sarà impegnato tramite i suoi sportelli al progetto PASS (Percorsi Assistenziali per Soggetti con Bisogni Speciali) ed alla raccolta delle DAT (Disposizioni Anticipate di

Trattamento), comunemente dette biotestamento, nell'informazione all'utenza e nel supporto alle associazioni del

sistema di partecipazione. Allo scopo di preparare i nostri operatori per queste nuove e non semplici incombenze nel 2018 si sono tenuti corsi di formazione in FAD ed aula.

## 5.6 Piani di miglioramento a seguito AGENAS

Allo scopo di dar seguito alla ricerca Agenas “La valutazione della qualità delle strutture ospedaliere secondo la prospettiva del cittadino” condotta nei nostri cinque principali presidi ospedalieri nel 2017, la struttura è stata impegnata al monitoraggio delle azioni di miglioramento sulle criticità riscontrate. L'attività di ricerca e di monitoraggio conseguente sono state condotte con le equipes locali formate da operatori interni e rappresentanti designati dalle associazioni. Le azioni soggette a miglioramento sono 45 parte delle quali ancora da realizzare secondo il monitoraggio inviato a settembre 2018 in regione.

## 5.7 Regolamento concessione spazi alle associazioni

Dopo una serie di incontri con la referente della rete ospedaliera e di consultazioni con il settore Affari generali ed i direttori dei tredici presidi ospedalieri, nonché delle zone distretto, è stato approvato grazie all'attività della posizione organizzativa dedita al rapporto con gli enti del terzo settore, il Regolamento per la concessione degli spazi in via non permanente alle associazioni.

## 6. La programmazione per il 2019

Accanto agli strumenti di sostegno alle procedure di tutela, occorre migliorare e promuovere la comunicazione e l'informazione come strumenti di partecipazione e responsabilizzazione dei cittadini. La possibilità degli individui di avere accesso alle informazioni sanitarie, la capacità di comprenderle ed usarle è fondamentale per il servizio sanitario pubblico che si deve dotare di tecniche e pratiche adeguate allo scopo. Tra esse, quelle per fornire ai cittadini evidenze solide e sufficientemente chiare che permettano loro di comprendere e valutare correttamente e quindi partecipare al meglio alle scelte del sistema.

### 6.1 Tutela

- Si prevede di avviare la nuova Commissione Mista Conciliativa entro breve tempo, una volta deliberato tale organismo di tutela. Per tale organismo sarà necessario il supporto della posizione organizzativa dedicata per la redazione e l'adozione del Regolamento interno della CMC e per il coordinamento del lavoro di tutela degli URP;
- Sul fronte della procedura aziendale AZI 014 a seguito di specifici incontri in programma con tutti gli operatori URP si sta lavorando per un aggiornamento sulla base della sperimentazione avviata dal 2017 ed in occasione dell'avvio della procedura sulle azioni di miglioramento;

- La pubblicazione con delibera dell'edizione 2019-2020 della Carta dei servizi, dopo le integrazioni e l'approvazione da parte del Comitato di partecipazione aziendale;
- Collegato agli obiettivi MeS in relazione all'indicatore *“Comunicazione e partecipazione del cittadino”* (B16) per il 2019 dovremo cercare di realizzare almeno l'80% degli impegni raggiunti del repertorio, mantenendo il livello al 2017 che vede una quota di impegni raggiunti pari all' 81,72%.

## 6.2 Partecipazione

- Continuerà sempre costante il nostro supporto al Comitato aziendale ed ai Comitati zonali per la realizzazione delle azioni previste nelle linee di indirizzo regionali (Decreto regionale 5773 del 16/04/2019) ed in particolare per il Piano annuale di lavoro del Comitato aziendale di partecipazione;
- E' a disposizione anche il nostro supporto per l'adozione dei Regolamenti interni a tutti i comitati;
- E' in programma col settore Comunicazione la revisione del regolamento di concessione degli spazi aziendali alle associazioni, integrando le attività di patrocinio e di partenariato aziendali;
- E' stata messa in agenda una formazione sugli applicativi relativi al FSE (fascicolo sanitario elettronico) da attuare con i comitati di zona, al fine di sviluppare la cultura degli strumenti digitali ed aumentare le competenze digitali di base dei cittadini.

### 6.3 Informazione

- Sarà necessario intensificare la collaborazione con il settore Comunicazione per l'aggiornamento del sito internet quale repository per le informazioni di erogare al cittadino (fogli accoglienza), per sviluppare la sezione dedicata al settore relazioni pubbliche e per l'aggiornamento delle pagine della partecipazione;
- Avvio di indagini di soddisfazione e focus group in alcuni settori dell'assistenza.

### 6.4 Formazione

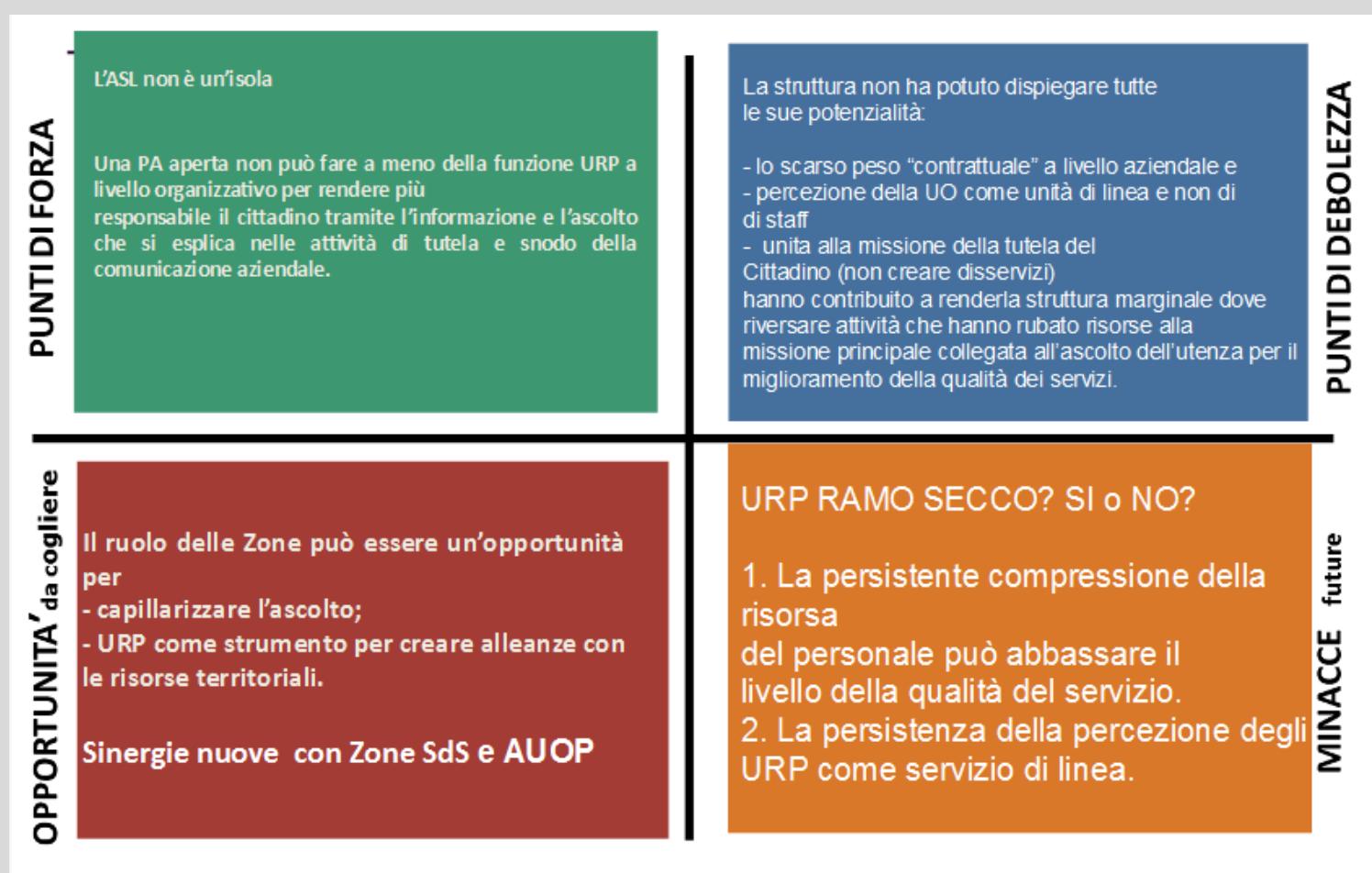
- La cura della relazione operatori / utenti anche con l'obiettivo della diminuzione delle istanze relazionali potrà essere veicolata con la realizzazione di un corso di formazione sul front office come da Piano di formazione 2019 al fine di raggiungere almeno 100 operatori sanitari e non dediti al rapporto col cittadino.

### 6.5 Servizio Civile

- Una specifica azione deve indirizzarsi al fine del garantire all' Azienda un servizio civile sempre più di qualità, anche per far sì che questa opportunità diventi veicolo per agevolare la circolazione delle esperienze tra cittadini e strutture sanitarie, da qui le azioni tese a rafforzare la rete degli OLP (Operatori Locali di Progetto) quali operatori di gestione di politiche per il Servizio civile.

## 7. Criticità e margini di miglioramento della struttura

L'analisi SWOT, già presentata in occasione di un incontro di Staff, mette bene in evidenza quali siano gli snodi organizzativi su cui poter intervenire. Essi discendono dalla doppia natura della struttura, così come è stata disegnata dalla legge: da una parte il contatto e la relazione col pubblico che la rendono attività di linea, dall'altra la sua natura di hub della comunicazione, del monitoraggio e dell'indagine che la rendono attività strategica dello Staff della Direzione generale.



Da questa doppia natura discende la natura della "*dispercezione*" ad essa legata che ha contribuito a far sì che la struttura non abbia potuto dispiegare finora tutte le sue potenzialità e le funzioni marcatamente più innovative.

Sarà quindi importante, accanto al rafforzamento delle attuali caratteristiche quali-quantitative del personale, la ricerca di una identità più definita, specie nel rapporto con quelle strutture interne che generalmente presentano sia scarsa propensione all'integrazione ed anche una visione dell'URP come contenitore vuoto e omnicomprensivo, cui delegare molte delle attività che apparterrebbero agli specifici ambiti.

La percezione dell'URP come semplice sportello ha come effetto immediato la sua esclusione dalle elaborazioni delle strategie aziendali che rischiano di disperdere o non adeguatamente valorizzare il punto di vista del cittadino, nel panorama delle cognizioni che sta dietro alle elaborazioni stesse.

Occorre pertanto uno slancio per il pieno riconoscimento del settore quale insieme di conoscenze, saperi e pratiche da immettere necessariamente nel circuito delle strategie di sanità pubblica, considerando che il ruolo aziendale dell'URP deve essere quello di rappresentare uno strumento che concorre al miglioramento continuo della qualità, alla misurazione ed analisi della qualità percepita dall'utente, alla promozione della salute ed all'integrazione dell' Azienda con la propria comunità di riferimento.