

www.uslsudest.toscana.it  
#salutetoscanasudest



## Il ruolo delle Associazioni nella Asl Toscana sud est

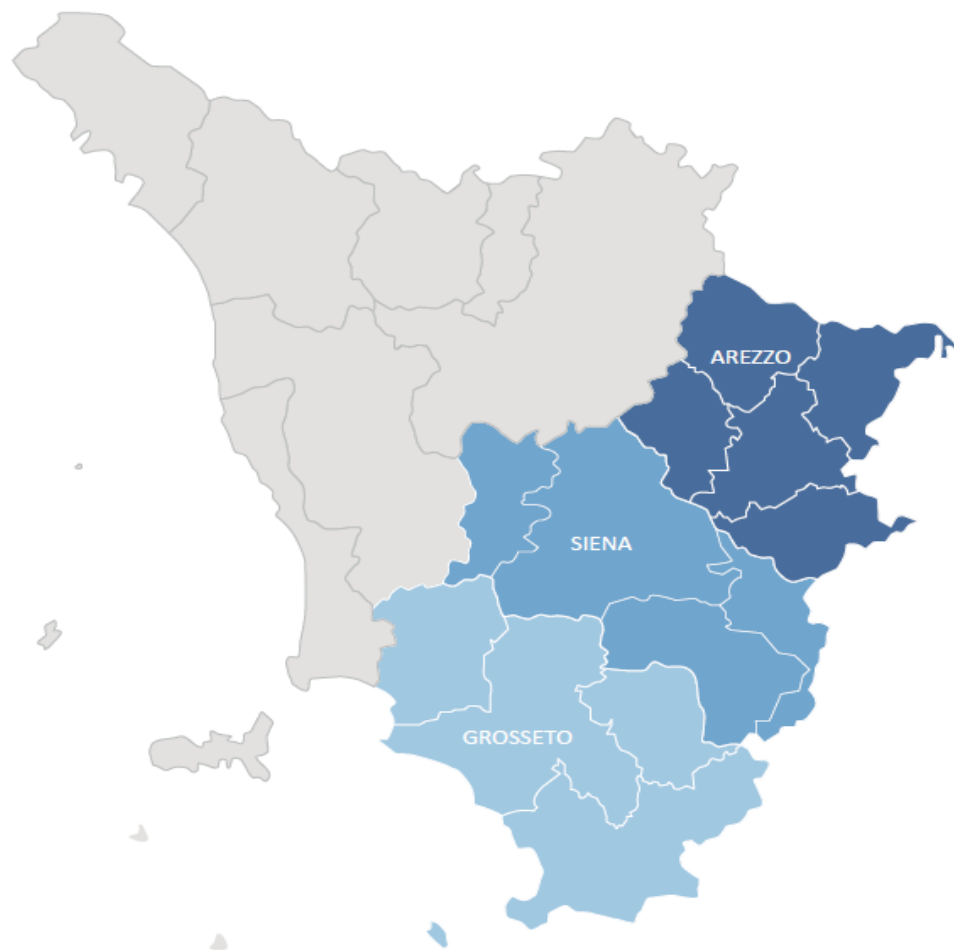
Dott.ssa Assunta De Luca  
Direttrice Sanitaria ASL Toscana Sud Est

AREZZO  
Via Curtatone 54, 52100  
Centralino 0575 2551  
P.I e C.F 02236310518  
SIENA  
Piazza Rosselli 26, 53100  
Centralino 0577535111  
GROSSETO  
Via Cimabue 109, 50100  
Centralino 0564485111

9 Febbraio 2024



# CONTESTO TERRITORIALE



## SUPERFICIE

**AUSL Toscana sud est: circa 11.560 km<sup>2</sup> (50,28%)**

Regione Toscana: circa 22.990 km<sup>2</sup>

## POPOLAZIONE

[Fonte Istat 01/01/2022]

**AUSL Toscana sud est: 813.669 ab (22%)**

Regione Toscana: 3.663.191 ab

## DENSITA' ABITATIVA

[Fonte Istat 01/01/2022]

**AUSL Toscana sud est: 70,36 ab/km<sup>2</sup>**

**Arezzo: 104,2 ab/km<sup>2</sup> Siena 69,0 ab/km<sup>2</sup> Grosseto 48,5 ab/km<sup>2</sup>**

Regione Toscana: 159,6 ab./km<sup>2</sup>

**AUSL Toscana sud est: 99 Comuni di cui 39 montani 20 parzialmente montani e 40 non montani**

## Indici dotazione infrastrutturale [Fonte Union camere]

	strade	ferrovie
Ar	104,13	163,22
Gr	49,42	81,80
Si	91,40	47,00
RT	101,90	139,80
Italia	100	100

Tali indici considerano la dotazione infrastrutturale sia sotto il profilo quantitativo (lunghezza rete stradale /ferroviaria...) che qualitativo (presenza autostrade a tre corsie, numero di accessi, livello di automazione...). E sono rapportati alla domanda potenziale (superficie, popolazione e occupati). Si determina così l'indice di "dotazione relativa" che assume valori superiori a 100 se la provincia registra una dotazione infrastrutturale superiore alla media nazionale.



# IL CONTRIBUTO E LA PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI NEL SISTEMA SANITARIO

La partecipazione dei cittadini è riconosciuta come uno dei principi fondanti del Servizio Sanitario Nazionale fin dalla sua istituzione.

Il **D.lgs. 502/92**, in particolare **l'art. 14** relativo ai “diritti del cittadino”, prevede forme di partecipazione dei cittadini all'attività sanitaria ed affida alle regioni il compito di definirne le specifiche modalità.

La Regione Toscana, dopo la complessiva riforma del sistema sanitario regionale, con **legge n. 75 del 2017** ha rivisto ed implementato il processo di partecipazione dei cittadini con un efficace coinvolgimento degli organismi di volontariato e tutela.

La legge regionale - frutto di un lavoro condiviso fra cittadini, operatori e direzioni aziendali del servizio sanitario - permette la collaborazione dei cittadini alla pianificazione e programmazione, con modalità e strumenti diversificati ai vari livelli ma tali da assicurare un processo integrato.

**Si vuole affermare una cultura diffusa che consenta un'autentica collaborazione dei cittadini ai processi di disegno e sviluppo dei servizi e disporre di un sistema di partecipazione a supporto del servizio sanitario per comprendere i bisogni di salute e articolare l'offerta con le modalità più adeguate.**



# IL CONTRIBUTO DEI CITTADINI NEL SISTEMA SANITARIO: LA LEGGE REGIONALE TOSCANA SULLA PARTECIPAZIONE

## LRT 75/2017 recante “Disposizioni in materia di partecipazione e di tutela nell’ambito del SSR” a modifica e integrazione della LRT 40/2005

Disciplina generale degli organismi di partecipazione dei cittadini, integrati in maniera coerente ed organica con la nuova organizzazione del Servizio Sanitario Regionale di cui alla **LRT 84/2015**, con le seguenti finalità:

- promuovere una effettiva partecipazione dei cittadini e verificare l’effettiva conoscenza dei loro diritti
- garantire una partecipazione più consapevole ed efficace attraverso un sistema articolato a diversi livelli ed una molteplicità di strumenti
- assicurare l’integrazione degli organismi di partecipazione di livello regionale e locale.



# IL CONTRIBUTO DEI CITTADINI NEL SISTEMA SANITARIO: LA LEGGE REGIONALE TOSCANA SULLA PARTECIPAZIONE

A partire dall'anno 2018 sono stati attivati:

- **Consiglio dei cittadini per la salute**, istituito presso la direzione regionale competente in materia diritto alla salute (**art. 16 bis LRT 40/2005**): Composto da 23 membri, svolge funzioni consultive e propositive nelle materie attinenti alla tutela del diritto alla salute, dell'equità di accesso e della qualità e sicurezza dei servizi sanitari e socio-sanitari.
- **Comitato aziendale di partecipazione**, istituito presso ciascuna azienda o ente del SSR (**art. 16 ter LRT 40/2005**): Composto da membri nominati dai Comitati zionali di partecipazione (n. 2 per ciascuno), svolge funzioni di consultazione e proposta a supporto della direzione aziendale, in merito alla qualità dei servizi erogati dall'azienda, con particolare riferimento all'equità nell'accesso e nella fruizione dei servizi.
- **Comitato di partecipazione di zona-distretto**, istituito presso ciascuna zona-distretto o società della salute (**art. 16 quater LRT 40/2005**): Composto da membri designati dalle associazioni rappresentative dell'utenza, nonché dell'associazionismo di tutela, promozione e sostegno attivo, operanti nella comunità locale, svolge funzioni di consultazione e proposta in merito all'organizzazione ed erogazione dei servizi.



# IL CONTRIBUTO DEI CITTADINI ALL'INTERNO DEI SERVIZI DELL'ASL TOSCANA SUD EST: I COMITATI DI PARTECIPAZIONE

Al momento i Comitati hanno la seguente composizione:

- Comitato Zona Distretto Aretina: n. 14 associazioni
- Comitato Zona Distretto Casentino: n. 6 associazioni
- Comitato Zona Distretto Valtiberina: n. 6 associazioni
- Comitato Zona Distretto Valdarno: n. 16 associazioni
- Comitato Zona Distretto Valdichiana Aretina: n. 11 associazioni
- Comitato Zona Distretto Colline dell'Albegna: n. 5 associazioni
- Comitato SDS Grossetana: n. 12 associazioni
- Comitato SDS Senese: n. 15 associazioni
- Comitato SDS Valdichiana Senese-Amiata-Val d'Orcia: n. 15 associazioni
- Comitato SDS Alta Val d'Elsa: n. 7 associazioni.

Considerando che alcune associazioni hanno un ambito di operatività non solo locale, ma provinciale o regionale,  
**le associazioni complessivamente presenti sono oltre 50.**



## PRINCIPALI PROGETTI CHE COINVOLGONO LA COMUNITÀ

- Contributo del Volontario nel Sistema Emergenza Urgenza (DGRT 379 Accordo Quadro del **19/04/2004**)
- Contributo del Volontariato nello Screening HCV (a partire dal **2023**) e del Colon Retto (a partire dal **2009**)
- Modello IDEA - INCONTRI DI EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE (a partire dal **2010**)
- PREMs (Patient Reported Experience Measures) – valutazione dei servizi offerti ai cittadini (A partire dal **2020**)
- PDTA sulle patologie croniche in collaborazione con i cittadini: Malattia Renale Cronica ANED, Parkinson APAR, Sclerosi Multipla AISM, SLA AISLA, Low Back Pain LBP, Autismo Varie associazioni, fibromialgia ATMAR Associazione Toscana Malattie Reumatiche, ANPTT, ecc ( A partire dal **2016**)



# CONTRIBUTO DEL VOLONTARIATO





# CONTRIBUTO DEL VOLONTARIO NEL SISTEMA EMERGENZA URGENZA

Numero di servizi erogati in emergenza e urgenza dalle Associazioni di Volontariato

	Emergenza 118					Urgenza				
ANNO	2019	2020	2021	2022	2023*	2019	2020	2021	2022	2023*
SIENA	31495	29887	39552	29111	28908	83441	81382	96374	99977	77209
AREZZO	44628	39679	41327	38698	37660	85288	79187	102447	85352	75648
GROSSETO	32080	30210	32434	31867	29176	60493	55730	63463	69674	57703
TOT.ASL	108203	99776	113313	99676	95744	229222	216299	262284	255003	210560



Fonte dati: datawarehouse aziendale

\*dato in aggiornamento. Il 20 % delle AASS devono inviare il dato definitivo riferito al 4 trimestre

# IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO: SCREENING HCV

Dal 4 Settembre al 31 Dicembre 2023

TEST EFFETTUATI CON IL SUPPORTO DELLE AA.VV.	N° TEST
PROVINCIA SIENA	3954
PROVINCIA AREZZO	3769
PROVINCIA GROSSETO	2042
TOTALE ASL	9765

TOTALE REGIONE: 37267\*



Fonte del dato: Report Manager Query

\*dato in aggiornamento

# IL RUOLO DELLE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO: SCREENING COLON RETTO

## ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO COINVOLTE:

- ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO SIENA SOCCORSO '**Siena Soccorso**' (33 sedi)
- ASSOCIAZIONE VOLONTARIATO PUBBLICHE ASSISTENZE RIUNITE '**APAR**' (20 sedi)

2022	2023
13763 Dispositivi consegnati	16587 Dispositivi consegnati

Fonte del dato: Rilevazione annuale flusso screening EUROSOFIT/DEDALUS;



# MODELLO IDEA INCONTRI DI EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE



# MODELLO IDEA

## INCONTRI DI EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE

### OBIETTIVI

Idea è un progetto innovativo la cui finalità è di **assicurare un'offerta assistenziale** adeguata a chi ha **patologie croniche** attraverso **strategie preventive e proattive** che mettono la persona in grado di affrontarle e gestirle in modo efficace.



# IDEA

## INCONTRI DI EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE

### PRESUPPOSTI

- *Person Focused Care* (nonostante i corsi siano in gruppo, il corso punta alle logiche della centralità dell'assistito. Lo scopo è improntare l'educazione nella propria gestione della malattia in base alle competenze del gruppo ed in base alle competenze del singolo)
- Competenze nella gestione quotidiana
- Self-management
- Empowerment
- Partecipazione attiva
- Autoefficacia
- Gestione multidisciplinare
- Patologie croniche



## DETTAGLIO: ELEMENTI DEL MODELLO IDEA

- **Idea è una gestione multidisciplinare del paziente con patologie croniche**, che ha l'obiettivo di migliorare le condizioni di salute dello stesso attraverso la sua partecipazione attiva al percorso terapeutico.
- Una partecipazione attiva che permette di ottenere performance migliori nell'aderenza al percorso terapeutico contribuendo a ridurre il numero di abbandoni della terapia da parte del paziente e migliorare il valore delle cure e la qualità della vita.
- L'educazione finalizzata all'**empowerment** e al **self-management**, metterà in grado il paziente di applicare le competenze acquisite nella gestione quotidiana del proprio stato di salute, nelle scelte nutrizionali, nell'attività fisica, nella gestione delle emozioni, nell'abilità nel problem-solving, nella capacità di assumere impegni e mantenerli nel tempo, grazie ad un adeguato sostegno e supporto che rafforza l'autoefficacia del paziente stesso.
- approccio di *Person Focused Care*



# IDEA

## INCONTRI DI EDUCAZIONE ALL'AUTOGESTIONE

### Sviluppo ed elementi di coinvolgimento della comunità

- Integrazione della/nella comunità
- Rete di auto-aiuto tra pazienti
- «vivere le case della comunità»
- Coinvolgimento dei Caregiver nella gestione della malattia
- Integrazione H-T
- Co-progettazione con i comitati di partecipazione e contributo nell'arruolamento dei pazienti





## RISULTATI A PARTIRE DAL 2010

- Dal 2010 al 2019 sono stati **formati 70 operatori sanitari**
- **Oltre 1200 pazienti esperti formati**
- **Su oltre l'80% dei pazienti si registra una riduzione del valore dell' emoglobina glicata**

<b>Ambiti di intervento</b>
a ) piramide mediterranea
b) metodo porzioni
c) etichette
d)verdura
e) frutta
f ) esercizio
g)gestione complicanze

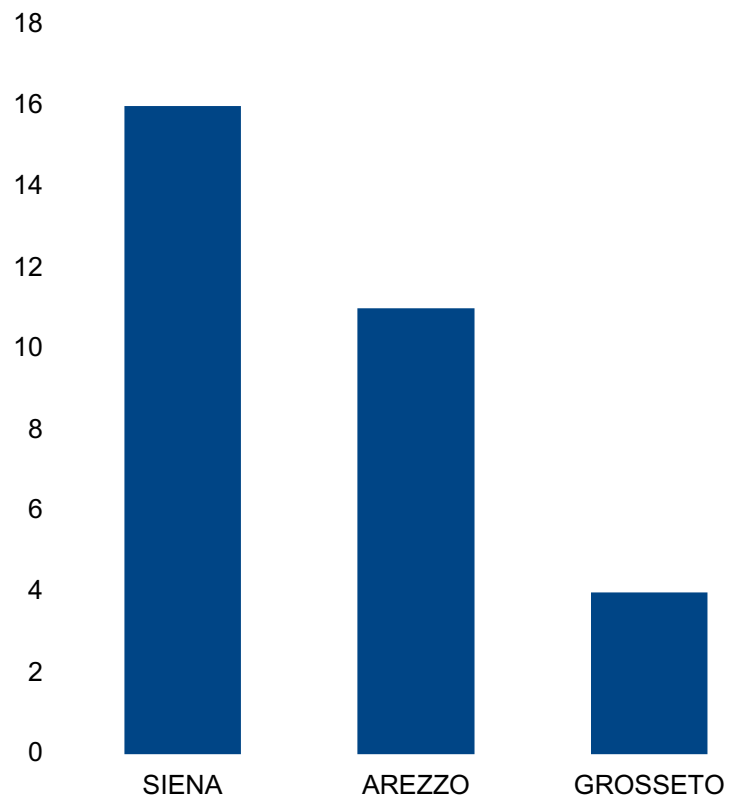


## RISULTATI A PARTIRE DAL 2023

- **Dal 2023 sono stati formati 30 conduttori nuovi per la conduzione di gruppi**
- Attualmente **54 conduttori attivi** per la conduzione di gruppi per partecipanti con cronicità
- **5 Mastertrainer attivi** ( Formatori dei conduttori)
- **1 T-Trainer** (Formatore dei Mastertrainer)
- Retraining post-pandemia ai conduttori con formazione aziendale



## CORSI EFFETTUATI DA NOVEMBRE 2022 AD OGGI



### A FINE DICEMBRE 2023:

- **TERMINATI 32 CORSI** DI AUTOGESTIONE SU TUTTO IL TERRITORIO USL SUDEST TOSCANA
- **OLTRE 260 PAZIENTI ESPERTI FORMATI**
- **I TRIMESTRE 2024 – 21 CORSI PROGRAMMATI**

### TEMATICHE AFFRONTATE NEI CORSI:

- Abitudini alimentari salutari
- Movimento
- Stili di vita corretti
- Gestione della terapia
- Focus sulla terapia per i diabetici



# IL SUPPORTO DEI CITTADINI NELLA COSTRUZIONE DEI PERCORSI



# IL SUPPORTO DEI CITTADINI NELLA COSTRUZIONE DEI PERCORSI

www.uslsudest.toscana.it  
#salutetoscanasudest

**PDTA** già realizzati  
sulle patologie croniche

- Scompenso cardiaco
- Diabete
- Ictus
- BPCO (Broncopneumopatia Cronica Ostruttiva)
- Malattia Renale Cronica (ANED)
- Parkinson (APAR)
- Sclerosi Multipla (AISM)
- Demenze
- Sclerosi Laterale Amiotrofica (in collaborazione con Associazione Italiana Sclerosi Laterale Amiotrofica)
- Nodulo tiroideo
- Low Back Pain (LBP) – Mal di Schiena
- Autismo (Varie associazioni)
- Piede diabetico
- Fibromialgia (ATMAR -Associazione Toscana Malattie Reumatiche)
- Porpora Trombotica Trombocitopenica (in collaborazione con Associazione Nazionale Porpora Trombotica Trombocitopenica Toscana)



# PREMs (Patient Reported Experience Measures)



# IL SUPPORTO DEI CITTADINI NELLA VALUTAZIONE DEI SERVIZI

Patient Reported Experience Measures (PREMs)  
nella Azienda Usl Toscana Sud Est

Questionari di Gradimento relativi all'Esperienza ricovero ospedaliero ordinario



**Tutti gli utenti dimessi nelle 24 ore successive alla dimissione ricevono una **email o un sms** con un URL personalizzato (link), completo di un **codice token univoco**, al quale è possibile collegarsi per rispondere al questionario.**

- Durante il periodo di ricovero al paziente viene esposta la possibilità di partecipare all'indagine PREMs
- Gli operatori di reparto inseriscono il contatto del paziente che vuole aderire nel sistema informatico «MiniPlejade»
- Nelle 24 ore successive alla dimissione gli utenti ricevono il link per partecipare all'indagine
- I risultati sono visibili sulla piattaforma «portale MeS»



**Azienda UsI Toscana sud est**  
Arezzo | Grosseto | Siena

Regione Toscana



Sei qui: [Home](#) ► [PREMS - Osservatorio sull'esperienza dei pazienti ricoverati](#)

## PREMS - Osservatorio sull'esperienza dei pazienti ricoverati

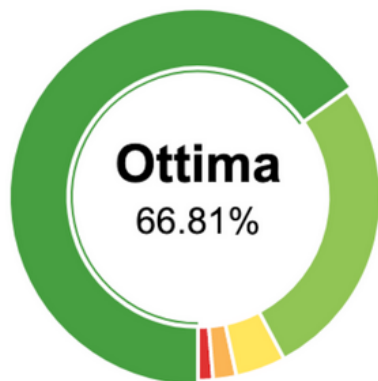
### PREMS - (Patient Reported Experience Measures)

La rilevazione, promossa dalla Regione Toscana e dal Laboratorio MeS della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, è stata avviata a partire dalla fine del 2018 e coinvolge gli ospedali dell'Azienda USL Toscana sud est. L'indagine si propone di rilevare l'esperienza e la soddisfazione delle persone che sono state ricoverate presso le strutture ospedaliere delle Aziende Sanitarie toscane, con qualsiasi diagnosi e in qualsiasi reparto.

I pazienti ricoverati che decidono di aderire all'indagine sono invitati a partecipare dal personale ospedaliero e ricevono un link personalizzato per rispondere al questionario sull'esperienza di ricovero ospedaliero. Le risposte dei pazienti al questionario sono raccolte e analizzate in modo anonimo ed aggregato dai ricercatori del Laboratorio di Management e Sanità.

Per visualizzare i risultati dell'indagine: [risultati PREMS Azienda USL Toscana Sud Est](#)

Pagina informativa della Regione Toscana: [Partecipa all'indagine per valutare il ricovero in ospedale](#)



Al fine di aumentare l'accountability ovvero a rendere conto, in piena trasparenza, dei nostri risultati e del nostro impegno continuo per il miglioramento è stata predisposta una sezione dedicata ai PREMs – Osservatorio sull'esperienza dei pazienti ricoverati sul sito INTERNET Aziendale di UsI TSE

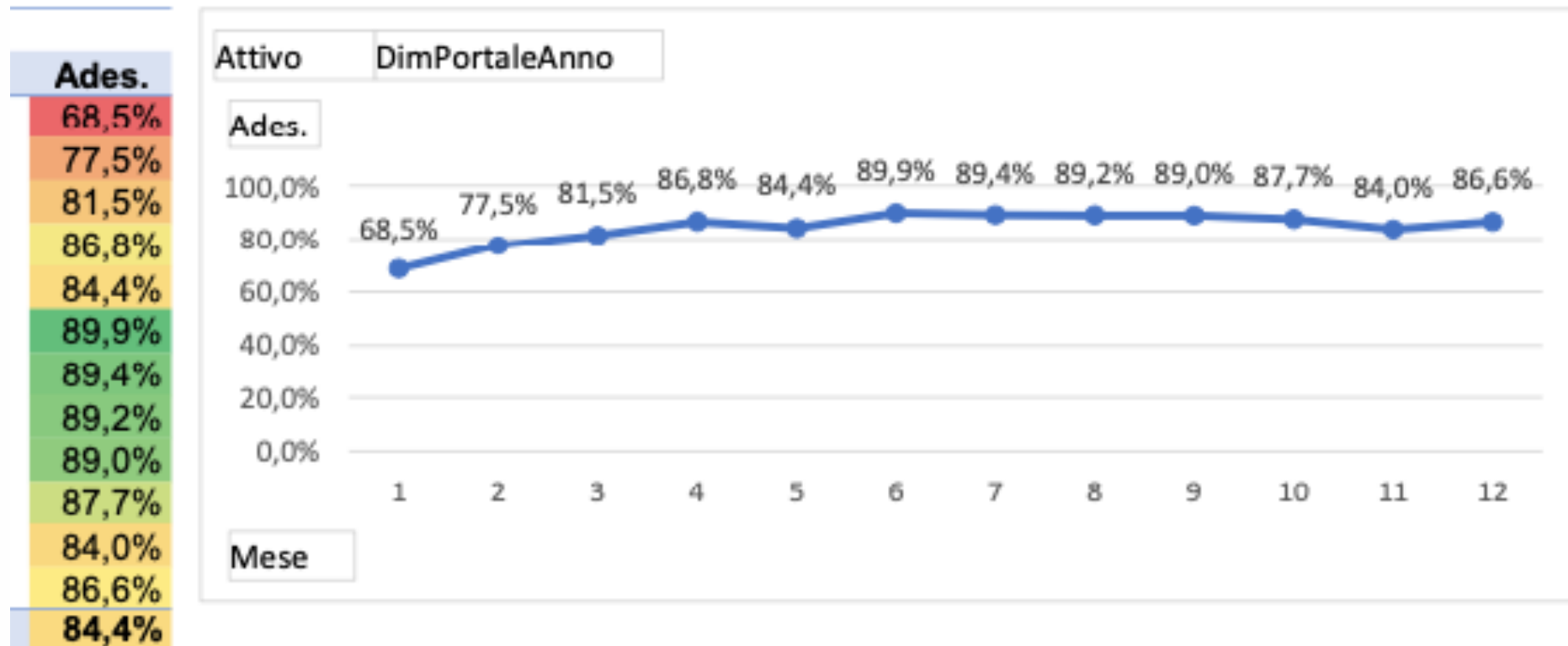
Il fatto che il percorso sia informatizzato permette la visualizzazione dei dati in tempo reale





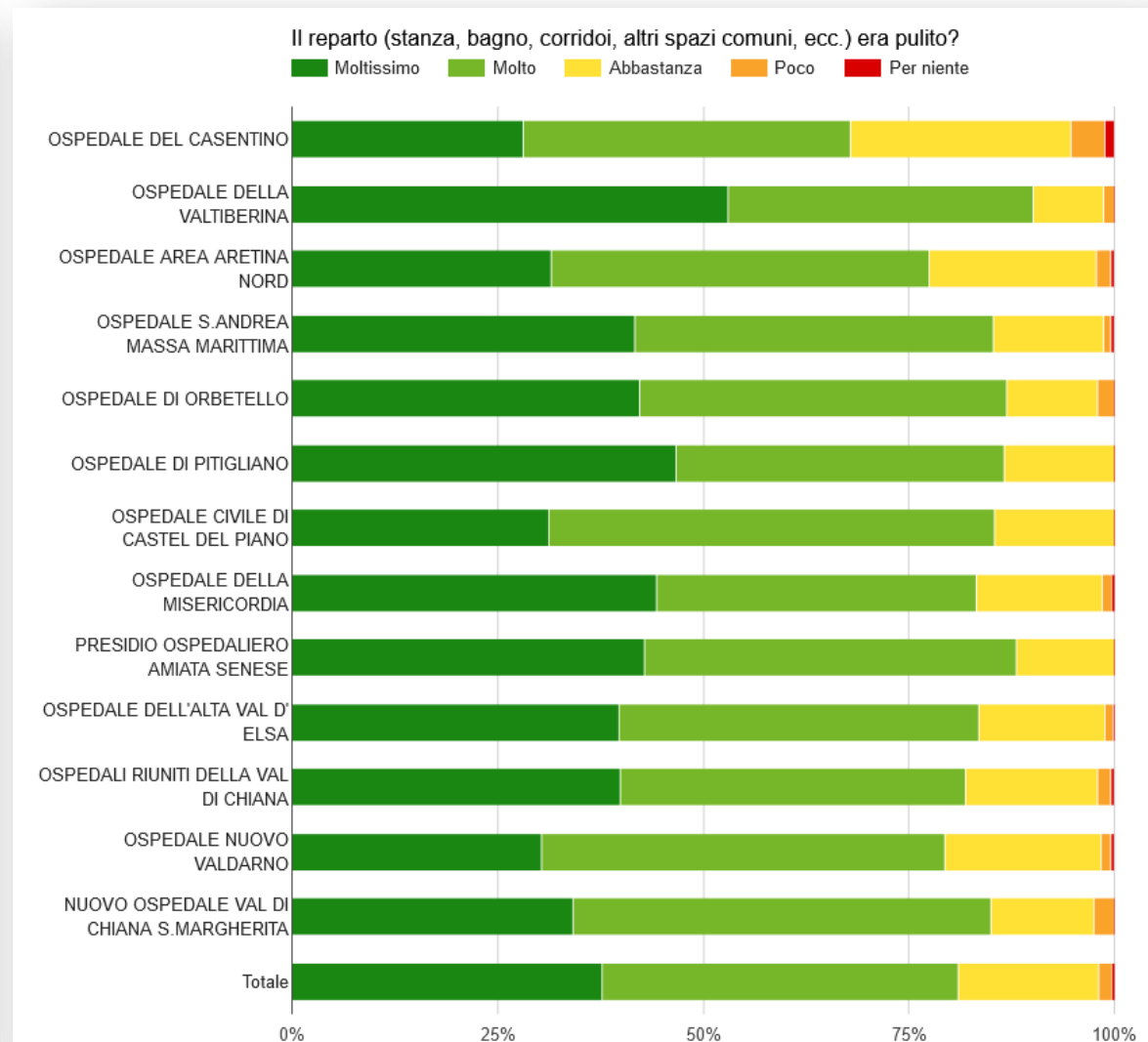
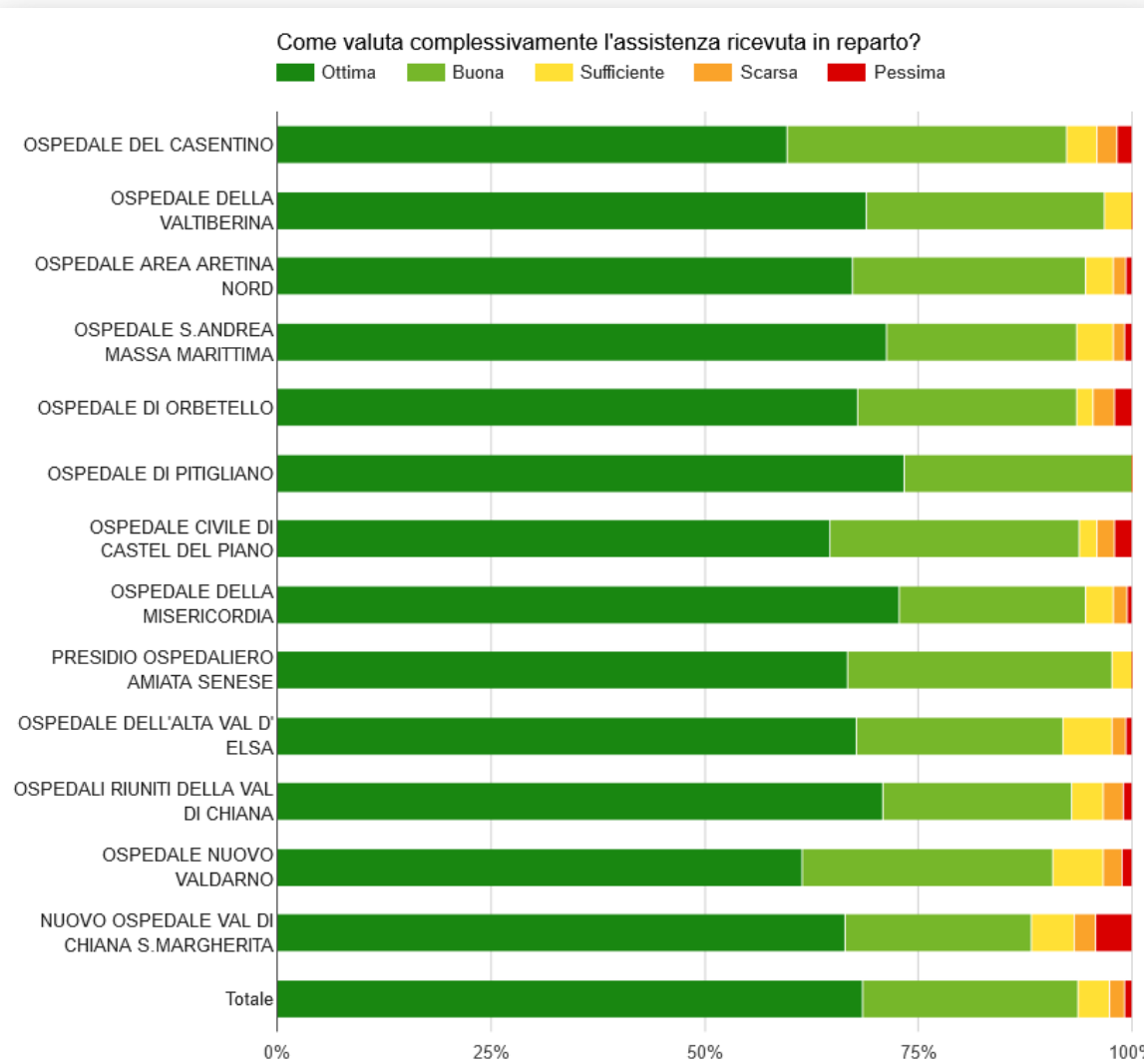
# TASSO DI ADESIONE

## PREMs - Tasso di Adesione Annuale 2023 - PORTALE PREMs



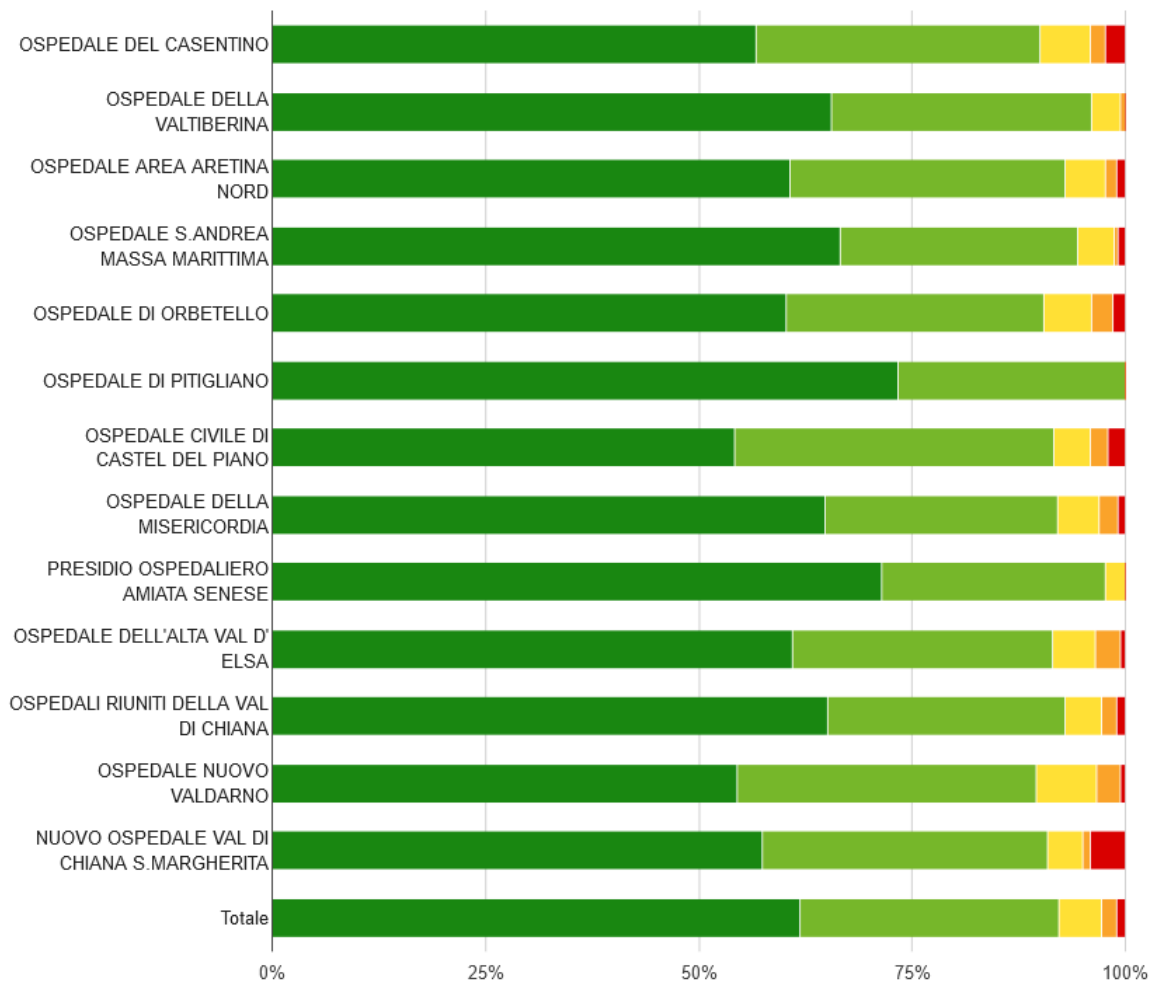
Questionari totali inviati: 40981





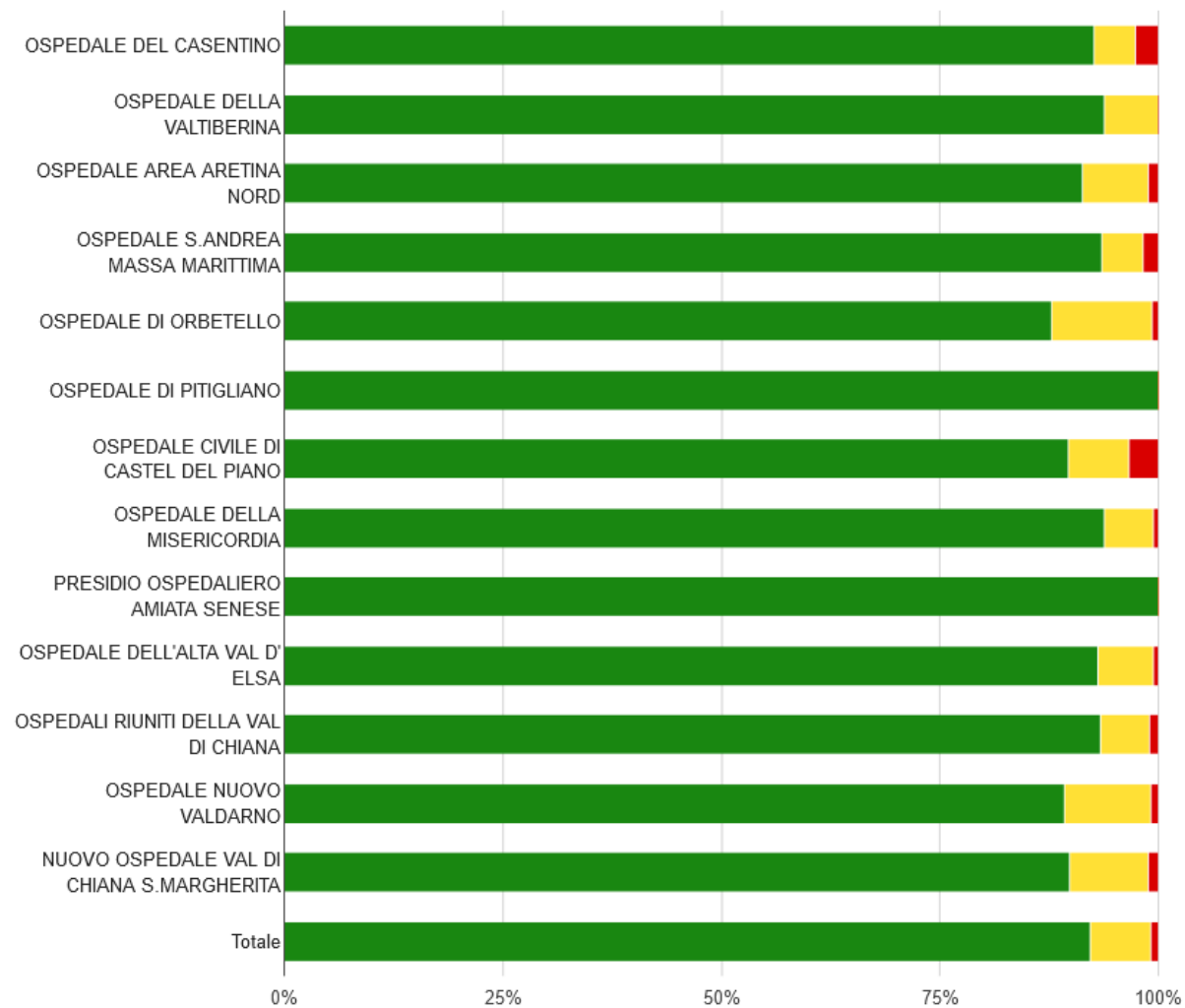
Durante il ricovero, qual è il suo giudizio sulla capacità di lavorare insieme del personale medico ed infermieristico del reparto?

Ottimo Buono Sufficiente Scarso Pessimo



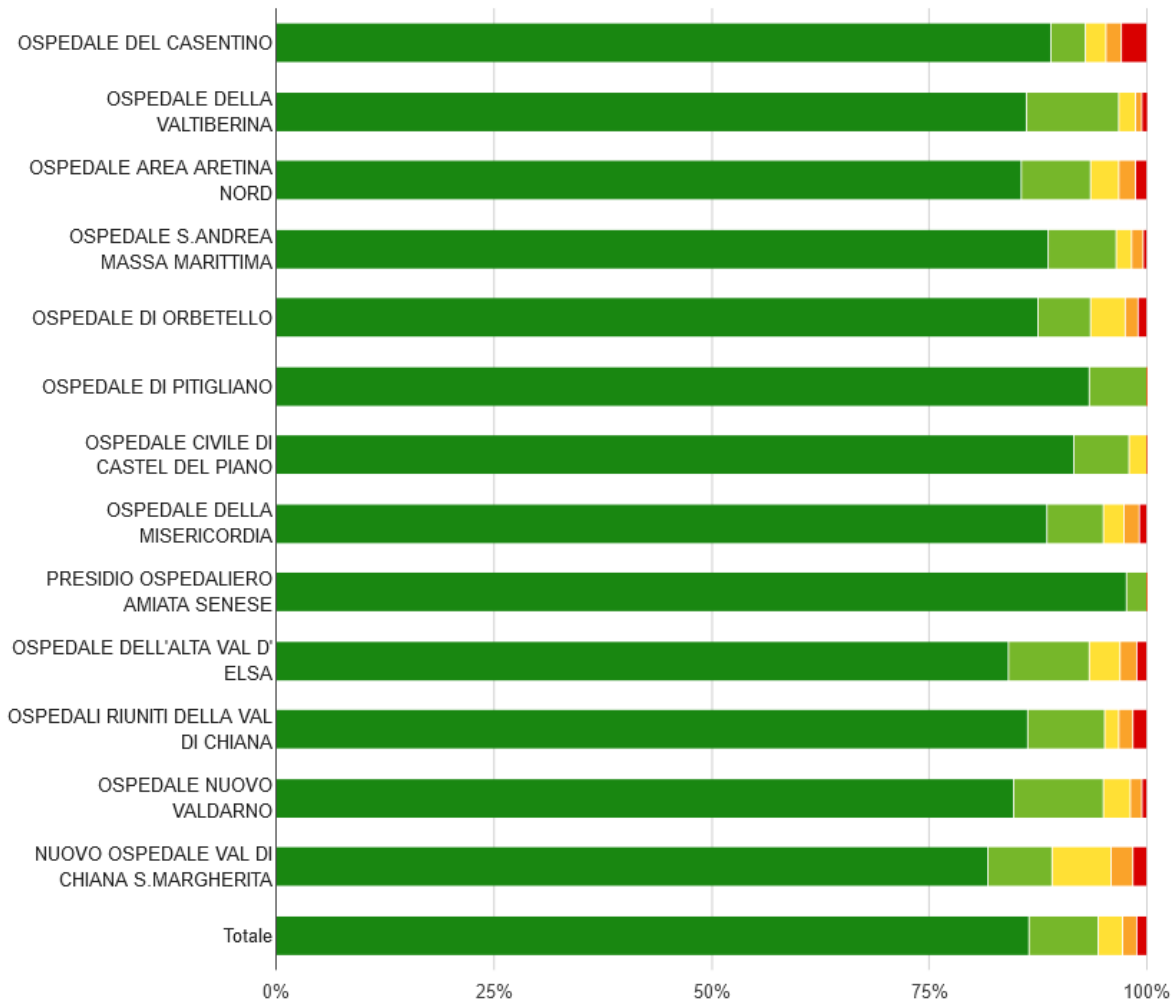
È stato accolto con gentilezza e cortesia dal personale del reparto?

Si, completamente Si, in parte No



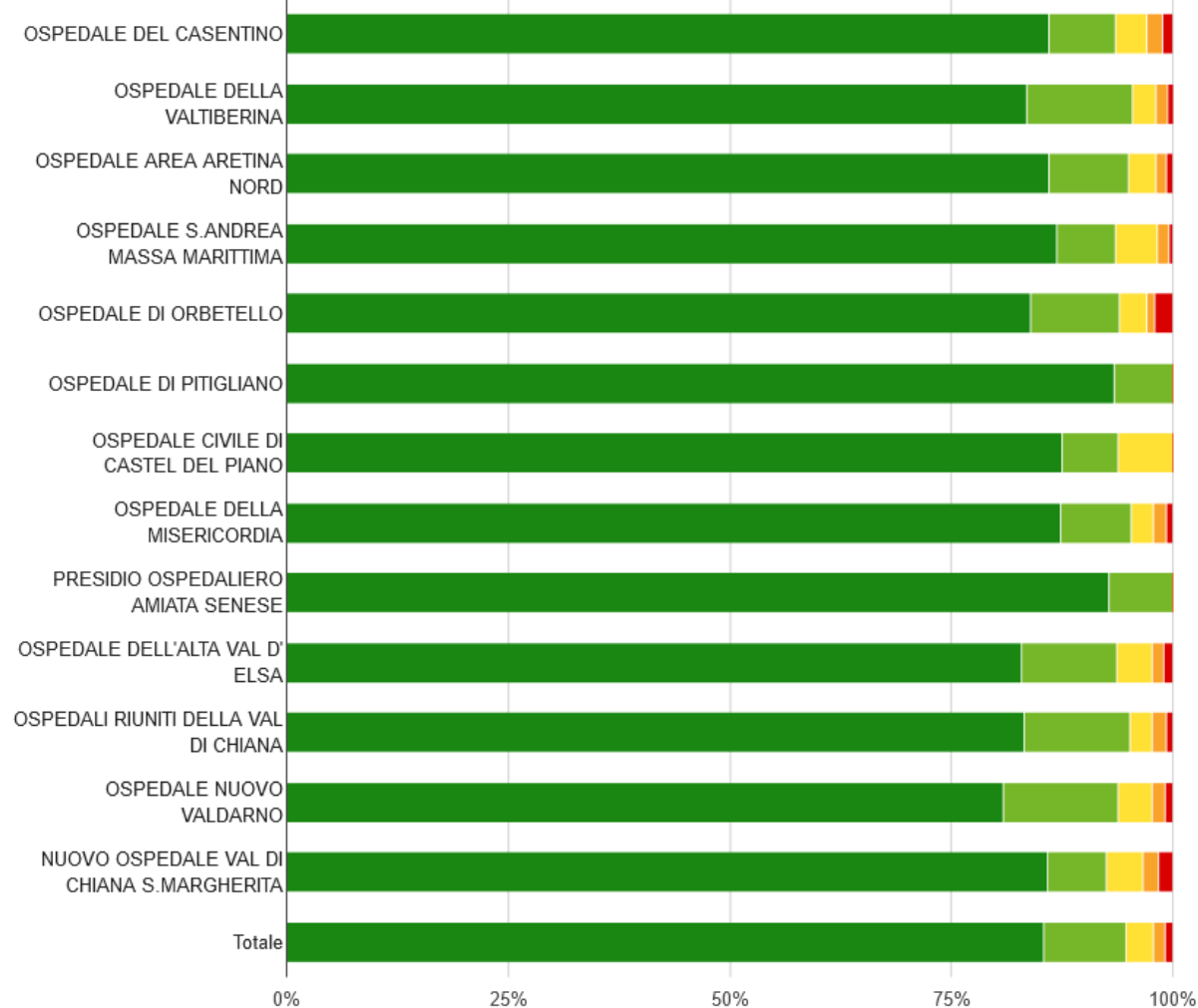
Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità da i medici

■ Sempre  
 ■ Spesso  
 ■ Qualche volta  
 ■ Raramente  
 ■ Mai



Durante il ricovero si è sentito trattato con rispetto e dignità da gli infermieri

■ Sempre  
 ■ Spesso  
 ■ Qualche volta  
 ■ Raramente  
 ■ Mai



# IL SUPPORTO DEI CITTADINI NELLA VALUZIONE DEI SERVIZI: CAMBIO DI PROSPETTIVA



## Integrazione

- Dalla prevenzione alla presa in carico
- Sanitario & sociale
- Multi-professionalità
- Collaborazione con terzo settore

## Community building

- Coinvolgimento
- Proattività
- Promozione delle connessioni sociali
- Co-produzione

Coinvolgere ulteriormente la cittadinanza estendendo tutte le iniziative all'interno delle Case di Comunità



# RUOLO DELLE RETI SOCIALI PER LA SALUTE DELLA COMUNITÀ

- Il concetto di community building si basa sul “**coinvolgimento della comunità** nelle decisioni che la riguardano, inclusa la pianificazione, lo sviluppo e la gestione dei servizi, nonché le attività che mirano a migliorare salute o ridurre le disuguaglianze di salute.” (National Institute for Health and Care Excellence, 2008)
- La logica propria del community building si propone di sperimentare forme di **partecipazione attiva di attori di natura diversa** (enti pubblici, privati, singoli cittadini, etc), volte ad innovare le politiche pubbliche e favorire processi collettivi, attraverso forme attive di partecipazione delle comunità locali (Ponzo, 2014).



# QUALE CAMBIAMENTO?

