

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ASST DI MANTOVA

RELAZIONE ATTIVITÀ PER ANNO 2022

L'ASST di Mantova ha inteso rinnovare l'incarico di responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) ed in data 28/01/2022 è stato pubblicato l'avviso per l'acquisizione di manifestazione di interesse per il conferimento dell'incarico, in seguito attribuito al Dr. Marco Venturini mediante Decreto del Direttore Generale n. 190 del 01/03/2022.

Effettuati gli incontri per la definizione specifica degli obiettivi con il Direttore Generale e delle modalità di collaborazione ed integrazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), nonché attesa la predisposizione di una congrua sede presso la palazzina n° 6 del P.O. "Carlo Poma" di Mantova e aggiornate le modalità di contatto con l'URP nel sito e sulle pubblicazioni aziendali, l'operatività ha avuto inizio dal mese di aprile 2022.

Le funzioni dell'UPT, definite dalla D.G.R. n. VIII/10884 23 dicembre 2009 "Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie" si articolano fundamentalmente in due settori:

- a.** ascolto del cittadino in merito a situazioni che ne limitino un corretto accesso ai servizi erogati dalla Azienda, anche in seguito a contatto ritenuto insoddisfacente con l'URP;
- b.** attività autonome volte a migliorare le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi erogati dalla Azienda.

Volendo definire le prime reattive, ovvero agite in conseguenza di specifica richiesta del cittadino e le seconde proattive, in quanto mirate ad un miglioramento generale delle condizioni di accessibilità, di seguito si riassumono le attività svolte nel corso del 2022.

1. Richieste dei cittadini (attività reattive)

Considerata la storica scarsa propensione a rivolgersi all'UPT, soprattutto a fronte della ottima funzionalità dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, nel corso dell'anno 2022 sono pervenute per iscritto le seguenti richieste:

- 1- Carenti condizioni assistenziali presso struttura convenzionata;
- 2- Difficoltà di accesso alle prestazioni da parte di persona anziana priva di rete parentale;

- 3- Difficoltà di spostamento da una struttura all'altra all'interno dell'ospedale di Mantova da parte di soggetto fragile;
- 4- Informazioni per acquisizione documentazione ricovero;
- 5- Problemi con il medico di medicina generale;
- 6- Mancato ricovero da pronto soccorso per indisponibilità posti letto;
- 7- Contestazione procedura utilizzata dall'URP per rispondere ai quesiti del cittadino;
- 8- Impossibilità di accesso alle prestazioni non urgenti della neuropsichiatria;
- 9- Richiesta di presenza in ostetricia del padre durante e successivamente al parto;
- 10- Contestazione positività COVID effettuata dal pronto soccorso;
- 11- Contestazione multa per mancata vaccinazione inoltrata a persona defunta;
- 12- Contestazione dimissione persona fragile da struttura convenzionata;
- 13- Richiesta chiarimenti alle strutture interessate per decesso paziente.

Raccomandazioni agli Enti coinvolti dalle segnalazioni.

Pur nella esiguità delle segnalazioni pervenute, appaiono comunque evidenti alcune carenze che ostacolano la fruizione delle necessarie prestazioni, la scarsa qualità percepita presso strutture private accreditate e problematiche generali di attesa e di adeguata comunicazione presso questa Azienda, rispetto alle quali si suggerisce:

Enti Locali: i servizi di trasporto dei cittadini appaiono diversi da Comune a Comune penalizzando laddove insufficienti le persone anziane prive di supporto parentale, si auspica che i Piani di Zona possano uniformare tali prestazioni eliminando le attuali differenze;

ATS: l'utilizzo da parte delle strutture private accreditate di personale sanitario e assistenziale di origini straniere rende in molti casi estremamente difficile la comunicazione con gli assistiti, si propone pertanto che in occasione della verifica dei requisiti di accreditamento, si controlli l'esistenza di un adeguato livello di conoscenza della lingua italiana da parte del personale in servizio;

ASST Mantova: pur considerando il periodo di eccezionalità relativo alla pandemia e l'esiguità delle segnalazioni, si ritiene che siano necessari momenti di ulteriore formazione e di adeguamento dei protocolli in merito alla condivisione delle informazioni relative al paziente sia tra differenti strutture che tra professionisti all'interno della stessa specialità.

Particolarmente critica appare la situazione della neuropsichiatria infantile, impossibilitata per carenza di personale soprattutto medico ad affrontare le richieste parzialmente urgenti della cittadinanza.

Preoccupa infine il mantenimento per il futuro della attuale ottima funzionalità dell'URP, condizionato da tempo da prolungate assenze per malattia e dalla imminente dimissione di un operatore per pensionamento.

2. Iniziative per il miglioramento dell'accesso ai servizi (attività proattive)

Le linee guida regionali relative ai compiti dell'UPT prevedono attività volte a favorire la capacità di fruibilità dei servizi da parte dei cittadini attraverso una collaborazione con i soggetti del terzo settore.

L'Ufficio di Pubblica Tutela di ASST Mantova ha quindi effettuato una indagine tra le associazioni di consumatori, i patronati e le organizzazioni di volontariato afferenti all'Azienda ed ha verificato come la fase della prenotazione visite ed esami rappresenti una delle difficoltà maggiori per le categorie deboli: è stato quindi richiesto al Direttore Generale, che ha immediatamente approvato, la disponibilità ad effettuare un corso nei confronti dei volontari, dei patronati e delle associazioni consumatori utile a diffondere le competenze necessarie a supportare i cittadini ad un ottimale utilizzo delle risorse informatiche destinate alla prenotazione.

La struttura aziendale Area accoglienza, CUP e attività monitoraggio libera professione ha progettato un corso articolato in due incontri che è stato replicato a Mantova, Bozzolo, Pieve di Coriano e Croce Rossa al quale hanno partecipato complessivamente 70 volontari in rappresentanza di 22 associazioni, fornendo un quadro generale delle procedure di maggior impatto (esenzioni, scelta revoca, pazienti, etc.) ed un approfondito focus relativo a tutte le modalità di prenotazione.

L'interazione in aula tra professionisti e volontari ha rappresentato un momento di reciproca crescita, utile sia all'Azienda per ricalibrare alcune procedure sia ai volontari per acquisire una conoscenza approfondita del complesso mondo sanitario ed una avanzata capacità nel supportare i propri associati ed i cittadini in genere.

La verifica a breve della efficacia dell'intervento formativo potrà dar luogo ad un proseguo dell'iniziativa in altre aree della ASST ed alla diffusione di video tutor destinati ad associazioni e singoli cittadini disponibili a supportare tutte quelle categorie estranee al mondo informatico.

Mantova 12/01/2023

Il responsabile UPT Marco Venturini

20 CRONACA

DOMENICA 6 NOVEMBRE 2022
GAZZETTA

LA SANITÀ AL TEMPO DEL COVID

Troppa informatica: per anziani e stranieri la visita è impossibile

L'Ufficio di pubblica tutela ha già formato settanta volontari. Un aiuto a chi ha poca confidenza con computer e telefonini

Roberto Bo

Con l'avvento del Covid e la forte informatizzazione nell'accesso ai servizi sanitari alcune categorie di persone, soprattutto anziani e stranieri, stanno incontrando grosse difficoltà nella prenotazione di visite ed esami specialistici.

Ad evidenziare e portare alla luce questa situazione è l'Ufficio di pubblica tutela (Upt) di Mantova, organismo autonomo e indipendente istituito con delibera regionale nelle aziende sanitarie lombarde. Per aiutare queste persone l'Utp sta formando un piccolo esercito di volontari pronti a dare una mano a chi non ha un indirizzo mail o poca dimestichezza con il computer e la rigida normativa che regola l'accesso alle prestazioni sanitarie. Dopo

aver incontrato enti e associazioni, tra cui i responsabili di Adoc e di Federconsumatori, Upt ha registrato che molti mantovani incontrano enormi difficoltà nel prenotare o disdire visite ed esami a causa degli elevati livelli di informatizzazione necessari per accedere ai servizi. In questa prima fase sperimentale Upt ha tenuto diversi corsi nelle sedi Asst di Mantova, Bozolo e Pieve di Coriano e ieri mattina alla Cri di Mantova per formare altri volontari. Finora all'appello hanno aderito 18 associazioni e una settantina di volontari che presto forniranno a Upt i dati del primo mese di attività. In base ai numeri, Upt valuterà se allargare l'iniziativa ad altre zone del territorio e associazioni. «L'Ufficio di pubblica tutela – si legge sul sito internet dell'Asst di Mantova –

rappresenta un supporto per il miglioramento dei servizi offerti al cittadino dalle strutture socio-sanitarie, per una migliore lettura del bisogno e per offrire adeguate informazioni sui servizi erogati e sulle modalità di presentazione degli eventuali reclami».

Responsabile dell'Upt di Asst è il dottor Marco Venturini, sociologo, nominato il 3 marzo scorso dal direttore generale Mara Azzi. L'incarico è a titolo volontaristico, per cui il responsabile non percepisce alcun compenso.

Al corso di formazione di ieri alla Croce Rossa hanno dato il loro contributo Anna Bonini, dirigente gestione amministrativa e servizi socio sanitari di Asst, Anna Bellintani, responsabile distretti di Suzzara e Mantova e Lucia De Lucia, operatrice di sportello del Cup. —



Per prenotare le visite gli anziani hanno difficoltà: bisogna possedere e saper usare computer e smartphone

LA LOTTA AL CORONAVIRUS

Inuovi positivi al Covid sono 212 Nelle scuole i piccoli più contagiati

Sono 212 i nuovi positivi al Covid nel Mantovano secondo il bollettino diffuso dalla prefettura su dati raccolti dal nucleo Malattie infettive dell'Ats Val Padana. Il numero è in linea con quello di sabato della settimana pre-

cedente. In ambito scolastico nel Mantovano il numero dei casi è in leggero calo, ma si registra un incremento di nuove infezioni tra i bambini della scuola primaria e degli alunni della scuola di secondo grado. Diversa la si-

tuazione nazionale secondo l'Istituto superiore di sanità, secondo cui comunque sale la percentuale dei casi di Covid in età scolare rispetto alla popolazione generale (8,1% rispetto al 7,5%). Nell'ultima settimana, di questi, il 17% dei casi è stato diagnosticato sotto i 5 anni, il 34% nella fascia 5-11 anni e ben il 49% nella fascia 12-19 anni. E quanto riferisce il report esteso che integra il monitoraggio settimanale sul Covid in Italia.