

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA DELL'ASST DI MANTOVA

RELAZIONE ATTIVITÀ ANNO 2023

Gli Uffici di Pubblica Tutela istituiti da Regione Lombardia e contemplati dall'art. 23 bis della legge regionale 30/12/2009 n° 33 sono in una fase di trasformazione, peraltro fortemente criticata da parte del coordinamento regionale degli UPT per quanto riguarda i titoli richiesti per tale figura, per quanto attiene l'organizzazione a livello di coordinamento regionale e per ulteriori questioni importanti contenute nella nota del coordinatore regionale avv. Luca Croci del 20/10/2023 inviata all'assessore regionale, ai direttori generali ed alle figure dirigenziali di Regione Lombardia e ribadita, in data 3 gennaio u.s. dal Difensore Civico Regionale Gianalberico Devecchi.

La DGR contestata, XII/1036 del 02.10.2023 "Attuazione dell'art. 23 bis "Uffici di Pubblica Tutela" della legge regionale n. 33/2009" in applicazione della Legge Regionale 14 dicembre 2021, n. 22, definisce il ruolo dell'UPT nel seguente modo:

COMPITI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

L'ufficio di Pubblica Tutela svolge in particolare le seguenti attività:

- a) segnala all'ente di appartenenza disfunzioni nell'erogazione di servizi e prestazioni al fine di evitare l'insorgere di contenziosi;
- b) si raccorda con il difensore regionale e con altri organismi di tutela per risolvere in via consensuale questioni sollevate dagli utenti;
- c) verifica che l'accesso alle prestazioni rese dalle unità di offerta sanitarie e sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.

Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predispone una relazione a consuntivo sull'attività svolta e sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori dell'azienda sanitaria coinvolta e la trasmette, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, al Direttore Generale dell'Ente sanitario di appartenenza.

La relazione deve essere pubblicata sul sito internet aziendale

La presente relazione rispetta ovviamente la normativa precedentemente in essere, rinviando alla relazione attività 2024 le modifiche normative sopra menzionate.

Le precedenti 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 articolavano fondamentalmente 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 2023.

1. Richieste dei cittadini (attività reattive)

I cittadini utenti di ASST si rivolgono raramente all'UPT sia per l'ottimale funzionamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico sia per la sostanziale misconoscenza di questo ufficio.

Le note pervenute attengono sostanzialmente le seguenti questioni:

- Tempi di attesa delle prestazioni ordinarie rispetto a quelle a pagamento;
- Difficoltà ad accedere a prestazioni erogate in strutture distanti dal luogo di residenza del paziente;
- Tempi di prima visita incredibili per prestazioni di neuropsichiatria infantile territoriale.

Raccomandazioni riguardo alle segnalazioni pervenute.

Per quanto riguarda i tempi di attesa, la questione, condizionata dalla scarsità del personale medico è già tra le priorità della Direzione, pertanto non sono necessari particolari suggerimenti. ***Sarebbe comunque utile e necessario verificare, laddove i tempi di attesa siano particolarmente lunghi, la quantità di visite specialistiche effettuate da ogni singolo medico negli orari di servizio dedicati rispetto a quelle effettuate in regime specialistico.***

Del resto, questo ufficio non può esimersi dal segnalare al cittadino che la Giunta regionale con diverse delibere (DGR 7766/2018, DGR 1046/2018, DGR 1865/2019 e DGR 2672/2019) ha definito regole precise per quanto concerne la gestione delle liste di attesa.

In particolare, è espressamente indicato nella DGR 1046/2018 che, nel caso in cui non ci fossero disponibilità entro i termini stabiliti nella prescrizione presso la struttura che rappresenta la prima scelta del cittadino, la struttura stessa - in teoria per il tramite del responsabile unico aziendale individuato allo scopo, nella pratica per il tramite dell'URP - si debba attivare per individuare altre strutture in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati, nell'ambito territoriale dell'ATS di competenza ed in carenza di queste, la struttura scelta dall'utente dovrà impegnarsi a fornire comunque la prestazione al solo costo del ticket, se dovuto.

L'accesso a servizi collocati in strutture lontane dalla residenza dei cittadini sarebbe invece migliorabile attraverso un ***sollecito, magari formalizzato all'interno dei Piani di Zona***, a quei Comuni che non dispongono di un sufficiente servizio trasporti.

Potrebbero altresì essere utili, al momento della prenotazione mediante CUP, particolarmente agita da parte delle persone anziane, ***manifesti relativi alle opportunità di trasporto protetto ed il rilascio di un foglio informativo*** contenente i riferimenti ai servizi comunali ed alle associazioni di volontariato che effettuano i trasporti al solo costo vivo (AUSER, Club delle Tre Età, etc).

Assai più complessa la situazione territoriale della neuropsichiatria infantile, cui si rivolgono i cittadini non solo per sospette patologie gravi ma altresì, ed in misura notevole, per certificazioni ad uso scolastico. Il pensionamento dello storico primario e la sostituzione durata

solamente alcuni mesi ha impedito un confronto con la struttura, alla quale **si chiede soprattutto di gestire i tempi di attesa assai differenti da zona a zona e di rendere trasparenti le modalità di prenotazione.**

Con nota del 14/09/2023, priva di risposta, indirizzata alla Dirigente e p.c. al Direttore Generale ed al Direttore Socio Sanitario, si chiedeva un incontro con la Dirigente al fine di approfondire la situazione attuale ed i possibili miglioramenti.

Sarà cura di questo ufficio riprendere la questione con la nuova Dirigente.

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 proseguito il confronto con le associazioni di consumatori, i patronati e le organizzazioni di volontariato afferenti all'Azienda ed ha convenuto che **qualsiasi sforzo di comunicazione generica delle modalità di accesso ai servizi ha una efficacia limitata in quanto il cittadino ricerca le notizie solamente nel momento del bisogno specifico.**

Da questa considerazione si è ritenuto che anziani, stranieri ed in generale soggetti poco avvezzi ad una ricerca individuale delle informazioni attraverso i canali web aziendali, potessero essere coadiuvati da quei corpi intermedi (organizzazioni sindacali dei pensionati e sportelli stranieri, uffici dei servizi sociali comunali, associazioni di volontariato dedite al trasporto protetto) spesso privi essi stessi di aggiornati canali di informazione.

In collaborazione con il Direttore dei Servizi Socio Sanitari e le Responsabili dei Distretti, si è tenuto un incontro in data 23/06/2023 con i responsabili dei quattro distretti con alcuni dei quali si è definito un calendario di incontri, in collaborazione con il CSV, rivolto agli operatori pubblici e privati maggiormente a contatto con i soggetti fragili.

Si sono pertanto realizzate le seguenti riunioni:

- Curtatone in data 05/10/2023;
- Goito (all'interno di un percorso già definito precedentemente dalla responsabile del distretto) in data 07/10/2023;
- Pieve di Coriano in data 13/10/2023;
- Mantova in data 09/11/2023;
- Castel d'Ario in data 07/12/2023.

La partecipazione, discreta seppur al di sotto delle aspettative, ha registrato la costante presenza dei consorzi intercomunali per la definizione dei Piani di Zona, degli Assessori comunali e dei responsabili dell'area sociale, delle principali associazioni di volontariato ed in qualche caso delle organizzazioni di tutela dei cittadini e dei sindacati pensionati.

I prossimi mesi saranno utilizzati per verificare l'impatto di tali incontri, che hanno coinvolto i responsabili delle specifiche aree di attività di ciascun distretto, con un impegno della azienda costante e notevole: purtroppo, da parte delle associazioni di volontariato e delle organizzazioni sindacali, hanno soprattutto partecipato i Presidenti ed i Segretari mentre l'obiettivo era fornire ai singoli volontari il pacchetto delle informazioni.

Mantova 22/01/2023

Il responsabile UPT
Marco Venturini