

## **UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA**

**presso l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda**

### **- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2023 -**

Alla Relazione sull'attività svolta nell'anno 2023 si premettono alcune considerazioni di carattere generale, tratte da quanto già approfondito nell'anno precedente.

Nell'anno 2023 si sono ulteriormente consolidate le importanti trasformazioni istituzionali intervenute nel 2016 per effetto della riforma varata con L.R. n. 23 del 11.08.2015, poi attuate negli anni successivi a livello territoriale in conformità al Piano Organizzativo Strategico Aziendale formalmente approvato, recepito da Regione Lombardia.

Consistenti sono state anche nel 2023 le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente un'ampia parte del territorio provinciale.

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda si estende infatti dalla Valle Sabbia e Alto Garda sino alla parte centro-orientale della Bassa Bresciana.

Come è noto, le funzioni dell'ASST includono ora anche competenze prima in capo all'ATS di Brescia, in coerenza con le linee direttrici della riforma regionale del welfare, volte a rafforzare il legame tra ospedale e territorio, garantendo così ai cittadini un'elevata continuità di cura.

\*\*\*

Anche per effetto delle trasformazioni sopra accennate, il volume di attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela si è consolidato su livelli quali-quantitativi elevati, estendendosi all'area della prevenzione secondaria.

Come per gli anni precedenti, anche nel 2023 l'attività dell'UPT è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

In collaborazione con l'Azienda, si è rafforzata la visibilità delle informazioni relative alle funzioni svolte dall'Ufficio.

Preso atto dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Azienda, è imprescindibile che la stessa tenga costantemente aggiornata la Carta dei Servizi, considerata l'importanza del documento per gli Utenti e conseguentemente per l'Ufficio.

Si conferma che la Carta è elemento dirimente nel rapporto tra Cittadini ed Istituzione, costituendo di conseguenza strumento essenziale nell'attività di tutela dei medesimi, demandata anche a questo Ufficio.

E' implicito che la stessa, per la funzione sua propria, deve essere facilmente consultabile da tutti gli utenti, non solo in via telematica, ma anche con modalità semplificata.

\*\*\*

Sotto il profilo organizzativo, si ricorda che l'UPT ha sede nel Presidio Ospedaliero di Manerbio; si conferma inoltre che la dislocazione delle strutture aziendali su tre Presidi (Manerbio, Desenzano d/G e Gavardo), collocati a notevole distanza tra loro, non pregiudica comunque ai cittadini la possibilità di accesso all'Ufficio in condizioni di parità, a qualunque Presidio gli stessi si rivolgano.

Gli accessi, infatti, si attuano indifferentemente secondo una delle seguenti modalità:

- direttamente alla Segreteria, presso la sede indicata;
- richiesta telefonica (tel. 030 9929590), alla stessa Segreteria, di informazioni o appuntamenti;
- invio di note scritte, in particolare via mail.

I contatti diretti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso uno qualsiasi dei Presidi Ospedalieri aziendali, a scelta dell'utente, su appuntamento telefonico e nel rispetto delle disposizioni di prevenzione igienico sanitaria.

Lo scrivente conferma l'impegno a incontrare gli utenti interessati, negli orari stabiliti e comunque secondo l'urgenza specifica.

In caso di urgenza specifica, l'utente viene raggiunto telefonicamente nel più breve tempo possibile, comunque in giornata, utilizzando il cellulare aziendale in dotazione.

Salvo i casi in cui l'utente si ritenga già soddisfatto da una prima immediata risposta, egli viene sempre invitato a formalizzare per iscritto le sue rimostranze o segnalazioni, per ragioni di trasparenza e correttezza amministrativa.

In ogni caso, l'utente viene messo a conoscenza del fatto che ad una richiesta verbale (diretta o telefonica) potrà essere data una risposta solo verbale.

L'elenco delle segnalazioni, con i principali dati identificativi di ognuna, è compilato e aggiornato dalla Segreteria, che cura anche la relativa custodia.

\*\*\*

Sono proseguiti i rapporti, avviati sin dal 2012, con le articolazioni aziendali più direttamente interessate alla qualità dell'organizzazione e del servizio reso agli utenti.

In particolare, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è in atto la procedura che prevede di comunicare mensilmente i casi trattati, affinché vengano rilevati eventuali precedenti o segnalazioni inviate a più articolazioni aziendali (l'una all'insaputa dell'altra).

Resta ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra i due Uffici, in particolare è sempre garantita la totale indipendenza dell'UPT dall'Azienda e dai singoli assetti ed organi aziendali.

\*\*\*

Dal 2020 l'attività dell'Ufficio è stata profondamente segnata dalla pandemia da SARS Covid 19, diffusasi a fine febbraio 2020 e tuttora in corso sia pure con minore aggressività.

Le correlate riorganizzazioni intervenute nell'ASST hanno interessato in varia misura tutti gli assetti aziendali, determinando necessariamente una contrazione dell'attività no-Covid.

Di conseguenza le prestazioni programmate, sia divisionali che ambulatoriali, hanno subito dal 2021 rallentamenti, poi via via recuperati o in corso di recupero.

Sul piano operativo dell'attività svolta, è proseguita ininterrottamente la trattazione delle segnalazioni pervenute.

Nel 2023 si sono registrate n. 23 segnalazioni, rispetto a quelle dell'anno 2022 (n. 44).

Preliminarmente si rileva che alcune si riferiscono all'ambito della Medicina Generale, Pediatria di Libera Scelta e Continuità Assistenziale: dopo le necessarie verifiche, sono risultate di competenza dell'ATS di Brescia.

Alcune segnalazioni, indirizzate anche all'URP aziendale, sono state gestite da quest'ultimo Ufficio.

Nel merito delle segnalazioni, può essere fatta la seguente sintetica ripartizione:

- varie (n. 10);
- competenza URP (n. 4)
- competenza ATS . (n. 9)

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare quella via posta elettronica; segue quella telefonica, poi quella attuata di persona.

Si rileva ancora che assai spesso il segnalante non è il diretto interessato ma un parente oppure il coniuge; ne deriva la necessità di delega da parte dell'interessato, fatte salve le eccezioni di legge.

Anche nel 2023 gli assetti aziendali destinatari hanno fornito apprezzabile e talora ineccepibile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche generalmente adeguate al caso.

Si richiama la problematica degli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora divergenti o inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette).

Come già più volte osservato, non può essere aprioristicamente e acriticamente recepito quanto esposto dal lamentante; né, d'altra parte, possono ritenersi inoppugnabili le spiegazioni o giustificazioni rese dal personale interessato.

Ad oggi la questione va affrontata volta per volta, nella consapevolezza che non sempre potrà essere trovata una soddisfacente soluzione.

Specifica prudenza viene messa in atto nei casi in cui l'Utente dichiara di essersi rivolto ad un Avvocato al fine di intentare un'azione legale contro l'Azienda o comunque emerga tale sua volontà.

\*\*\*

Come previsto dalle Linee Guida regionali, l'UPT può intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

Quanto sopra, attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste nelle Carte stesse: es. diritto all'accesso alle prestazioni, libera scelta delle unità di offerta.

\*\*\*

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal 2019 dal Dott. Luca Croci, Responsabile UPT presso l'ATS dell'Insubria.

Il Dott. Croci è subentrato al Dott. Pierangelo Aresi, in carica dal 2015 nello svolgimento di tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie Lombarde.

Su impulso del Dott. Croci, si sono attuate alcune iniziative volte ad assicurare la piena tutela della riservatezza nell'attività dell'UPT.

Ugualmente, su indicazione del Dott. Croci, si utilizza il protocollo generale dell'azienda sia per le segnalazioni in arrivo che nel riscontro ai segnalanti, al fine di assicurare un maggior grado di trasparenza nella trattazione dei singoli casi.

Come richiesto da molti, si auspica nuovamente la realizzazione di un corso di formazione e aggiornamento dedicato esclusivamente ai Responsabili UPT e ai loro diretti collaboratori, corso che ovviamente è opportuno svolgere a livello regionale o comunque sovra-zonale.

\*\*\*

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ASST con il quale mi sono rapportato.

Manerbio, gennaio 2024

F.to Dott. Pietro Luigi Colombi  
Già Responsabile Ufficio Pubblica Tutela  
Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda