

Cremona, 31 gennaio 2025

Prot. 9420/25

RELAZIONE UPT ATS DELLA VAL PADANA

ANNO 2024

L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) della Val Padana si estende su tutto il territorio delle province di Cremona e Mantova e si rapporta con le tre ASST di Crema, Cremona e Mantova, oltre che con una ricca rete di enti gestori accreditati e di associazioni territoriali e 177 Comuni che compongono 8 Ambiti territoriali Sociali.

L'attività dell'Ufficio Pubblica Tutela dell'ATS Val Padana è proseguita nel corso dell'anno nonostante difficoltà organizzative.

L'anno 2024 ha visto lo svolgersi delle procedure per l'affidamento dell'incarico di Responsabile UPT di ATS Val Padana. In particolare, in seguito a Deliberazione ATS n. 130 del 04/04/2024 è stato approvato l'avviso pubblico per la selezione di candidature per il ruolo di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela. L'avviso è stato pubblicato sul sito istituzionale, con scadenza di presentazione delle candidature entro il 19/05/2024.

Sono pervenute due candidature, che però non hanno potuto essere sottoposte subito al Collegio dei Sindaci, in quanto le cariche della maggior parte dei Sindaci erano in scadenza di mandato. Dopo le elezioni amministrative, si sono svolte le procedure per la ricostituzione del nuovo Collegio dei Sindaci, al quale sono in seguito state sottoposte le candidature nella prima seduta disponibile, quella del 18/10/2024.

Il candidato scelto dal Collegio dei Sindaci, essendo necessaria l'autorizzazione dell'Ente presso il quale ha un rapporto di collaborazione lavorativa, ha potuto prendere servizio solo da gennaio 2025.

Per supplire alle funzioni vacanti dell'ufficio, con Deliberazione ATS n. 119 del 14/05/2024 si era proceduto, nelle more dell'espletamento dell'Avviso pubblico per la selezione delle candidature e della nomina definitiva, all'individuazione provvisoria del Responsabile UPT di ATS Val Padana nella figura della dott.ssa Bruna Masseroni, già Responsabile UPT di ASST Cremona. La medesima ha stilato la propria relazione per il periodo maggio/dicembre 2024, che si riporta come ALLEGATO 1 alla presente.

Per quanto riguarda i dati, complessivamente sono pervenute nell'anno n.19 segnalazioni trattate e gestite in collaborazione con l'URP, tramite il coinvolgimento degli uffici competenti per materia dell'ATS Val Padana e con la collaborazione delle ASST. Non di rado infatti le segnalazioni pervenute ad ATS hanno reso necessario il coinvolgimento – per competenza – degli uffici preposti di ASST.

Il volume di attività ha subito quest'anno un incremento rispetto all'anno precedente, in cui le segnalazioni complessivamente erano state 13.

Le segnalazioni nel corso dell'anno sono pervenute esclusivamente mezzo posta elettronica e hanno riguardato in sintesi i seguenti temi:

Temi	N° segnalazioni Genn-aprile	N° segnalazioni Maggio - dicembre	Totale
Igiene ambientale in alloggi e aree condominiali comuni	4	4	8
Problematiche legate alla sicurezza sul luogo di lavoro		2	2
Difficoltà con MMG	1	1	2
Problematiche con strutture per ricoveri/dimissioni e visite programmate	1	5	6
Disservizi sanitari			
Altro tipo di segnalazione	1		1
Totale	7	12	19

Dopo alcuni anni dalla riforma del Welfare in Lombardia, sembra non sia ancora ben chiaro agli utenti l'assetto organizzativo e le funzioni in capo ad ATS ed ASST, questo si evidenzia spesso nelle segnalazioni inoltrate ad una molteplicità di potenziali interlocutori.

Il ricorso da parte dei cittadini all'UPT è altresì indubbiamente visto come sinonimo di garanzia e imparzialità. Questo riconoscimento è il risultato di un percorso intrapreso, grazie anche al Coordinamento regionale degli UPT, di promozione dell'organismo e delle modalità d'accesso nei confronti non solo dei cittadini, ma anche verso Comuni, Associazioni ed Enti del Terzo Settore che intendano segnalare inadempienze o difficoltà riscontrate nell'accesso ai servizi sanitari e sociosanitari.

L'informazione assente, incompleta, la non corrispondenza tra l'attesa del cittadino ed il risultato ottenuto, sono le cause fondamentali di contenzioso da parte dell'utenza nei confronti delle strutture sanitarie e sociosanitarie del territorio.

L'insoddisfazione dell'utente deriva spesso anche da difficoltà comunicative.

Nella maggior parte dei casi i problemi sottoposti hanno trovato rapidamente soluzione, ma le richieste d'aiuto formulate sono certamente un invito ad una maggiore attenzione futura a casi analoghi a quelli rappresentati.

Allegato 1: relazione Attività maggio-dicembre a cura della dott.ssa B. Masseroni

Katja Avanzini
Direttore S.C. Integrazione delle reti territoriali
a sostegno dei programmi nazionali
DIPARTIMENTO PIPSS
Agenzia di Tutela della Salute della Val Padana

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA
ATS VAL PADANA
21 Gennaio 2025

Al Direttore Generale
di ATS VAL PADANA
Via dei Toscani 1
46100 MANTOVA

RELAZIONE ATTIVITÀ ANNO 2024

ATS della Val Padana con Deliberazione n. 130 del 04/04/2024 ha emanato un nuovo Avviso pubblico per l'acquisizione di candidature per il ruolo di Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela, in quanto il precedente bando era andato deserto, con possibilità di presentare candidature fino al 19/05/2024.

Ai sensi della D.G.R. n. 1036 del 02/10/2023 - che prevede "in via provvisoria, in caso di vacanza dell'ufficio, il Direttore Generale assegna le funzioni di responsabile al titolare dell'UPT dell'ATS confinante con il maggior numero di abitanti o al titolare di UPT di altra ASST operante all'interno dell'ambito della medesima ATS o di ATS confinante con il maggior numero di abitanti" – ATS della Val Padana con nota prot. n. 32233 del 09/04/2024 ha richiesto ad ASST Cremona, al fine di garantire la copertura temporanea dell'UPT, la possibilità di assegnare un incarico provvisorio alla sottoscritta Bruna Masseroni, già Responsabile UPT di ASST Cremona, fino alla nomina effettiva del Responsabile di ATS Val Padana.

Con il parere favorevole di ASST Cremona, previa informazione al Collegio dei Sindaci, ATS Val Padana con Deliberazione n. 199 del 14/05/2024 ha nominato la sottoscritta Responsabile provvisorio di UPT, nelle more dell'espletamento dell'Avviso pubblico per la selezione delle candidature e della nomina definitiva.

Nella seduta del 18/10/2024 il Collegio dei Sindaci ha preso atto delle candidature pervenute ed ha individuato il nuovo Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS della Val Padana, nomina che è stata formalizzata da ATS con Deliberazione n. 8 del 16/01/2025, con decorrenza 01/01/2025.

La presente relazione pertanto si riferisce all'attività svolta dalla sottoscritta dalla seconda metà del mese di maggio 2024 al 31/12/2024 e costituisce una sorta di passaggio di consegne al nuovo Responsabile.

L'attivazione e le funzioni dell'UPT sono previste dall'art. 23-bis della legge regionale di Regione Lombardia del 30/12/2009, n. 33, come modificato dall'art. 11 della legge regionale n. 33/2022, e da ultimo dalla D.G.R. n. XII/1036 del 2/10/2023, in cui si prevede che le ATS, le ASST, gli IRCCS di diritto pubblico e l'AREU istituiscano un Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) quale organismo indipendente per la tutela dei diritti degli utenti, che 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 d'offerta sanitarie e sociosanitarie avvenga alle condizioni previste nella carta dei servizi.*

A tal fine, L'UPT ha libero accesso agli atti necessari allo svolgimento delle sue funzioni esclusivamente in merito agli specifici casi di cui si occupa e per essi non può essere opposto il segreto d'ufficio.

Le informazioni e i chiarimenti richiesti devono essere forniti nel termine massimo di trenta giorni. In caso di mancato rispetto del termine previsto, l'UPT ne fa segnalazione alla Direzione generale competente in materia di sanità che interviene nel rispetto delle proprie competenze.

L'UPT accede alle informazioni e ai dati in possesso dell'Ente sanitario relativamente all'istruttoria in corso nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Inoltre, l'UPT verifica lo stato d'implementazione, attuazione e diffusione delle Carte dei Servizi.

Attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste dalle Carte dei Servizi - diritti all'accesso delle prestazioni e di libera scelta delle unità d'offerta, l'UPT può intervenire sulla verifica in continuo delle carte dei servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

L'UPT, qualora verifici che una segnalazione non rientra nella sua competenza, si raccorda con l'UPT dell'Ente sanitario competente.

Entro il 31 gennaio di ogni anno l'UPT predispose 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."

Nel periodo di riferimento (maggio-dicembre 2024), ho gestito n. 12 segnalazioni pervenute via e-mail, relative alle seguenti tematiche:

n. 4 problematiche igienico-sanitarie	Gestite con Dipartimento Igiene Prevenzione Sanitaria
n. 2 problematiche sicurezza luoghi di lavoro	Gestite con PSAL Mantova
n. 1 problematica inserimento lista attesa RSA	Gestita con Dipartimento PIPSS e S.C. Fragilità
n. 1 problematica trasporto dializzati	Gestita con ASST Crema
n. 3 problematiche per difficoltà prenotazioni specialistiche entro i tempi massimi di priorità	Gestite con UPT e CUP ASST Mantova
n. 1 problematica relativa a MMG	Gestita con UPT ASST Mantova

Le segnalazioni sono state tutte risolte, con il coinvolgimento e la collaborazione delle strutture di ATS Val Padana oppure prese in carico dalle ASST di riferimento dei segnalanti.

Ho verificato che la Carta dei Servizi e in generale le informazioni agli utenti pubblicate nelle apposite sezioni del sito web di ATS Val Padana sono complete e aggiornate.

Si ricorda che, ai sensi della DGR n. 1036/2023, "il Direttore generale garantisce le condizioni per l'esercizio indipendente delle funzioni dell'UPT mettendo a disposizione spazi e strumentazioni adeguate e assicurando la messa a disposizione di mezzi e personale adeguato allo svolgimento di tali funzioni. Ferme restando le competenze che la legge assegna all'Ufficio relazioni con il pubblico, le aziende sanitarie potranno favorire forme di collaborazione tra questi uffici, eventualmente anche prevedendo un'unica struttura di supporto amministrativo", come di norma avviene nella maggior parte delle aziende sanitarie lombarde.

Distinti saluti

Dott.ssa Bruna Masseroni
Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
ATS Val Padana

