



Relazione sull'attività 2024 dell'Ufficio di Pubblica Tutela della ASST Melegnano e Martesana

1. Premessa

Con deliberazione del Direttore Generale dell'ASST Melegnano e della Martesana n. 361 del 23/04/2024 veniva nominata la scrivente quale Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT), a decorrere dal 1 maggio 2024.

La presente Relazione non riguarda pertanto l'intero anno 2024 ma solo, circa, il secondo semestre (maggio-dicembre 2024).

Il precedente Responsabile, nominato in data 16/06/2022 con deliberazione D.G. n. 664, permaneva in servizio sino al 20/11/2023, quando ratificava le proprie dimissioni all'Ente. Tra la data delle dimissioni del precedente Responsabile e la presa in servizio - a seguito di avviso pubblico per l'acquisizione di manifestazioni di interesse - della scrivente nel mese di maggio, le segnalazioni e i reclami dell'utenza sono stati gestiti dal Settore Affari Generali e Legali, in collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il pubblico. L'ultima relazione, risalente all'anno 2023 e presente sul sito istituzionale, è stata quindi frutto della sinergia tra il precedente Responsabile e i suddetti uffici.

Il primo compito di questo Ufficio è stato dunque rendere funzionante il "passaggio di consegne".

Al riguardo, si rileva come, alla data di presa in servizio di questo Ufficio, la quasi totalità delle segnalazioni pervenute nei primi mesi del 2024 fossero già state gestite ed evase dal Settore Affari Generali e Legali, risultandone ancora pendenti un numero molto esiguo.

Grazie alla positiva interazione con tale ufficio, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e con la Direzione medica, è stato possibile, come prime azioni:

- aggiornare ed arricchire la pagina sul sito aziendale
- istituire modalità di ricezione delle segnalazioni attraverso il passaggio delle caselle di posta elettronica dedicate e l'attivazione di un numero di telefono ad hoc (dal mese di novembre 2024)
- attivare l'istruttoria delle segnalazioni rintracciabili ma non ancora evase a partire dal mese di maggio 2024
- instaurare i primi contatti con i principali uffici responsabili dell'organizzazione sanitaria e amministrativa dell'azienda
- assicurare una presenza fisica pressoché settimanale e contatti telematici costanti con l'utenza.



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

Questa attività iniziale ha assorbito molte energie soprattutto nei primi mesi ed è proseguita al fine di rendere nota la presenza dell'UPT all'interno dell'azienda e agli utenti dei servizi.

In questi mesi sono stati poi attivati alcuni contatti con realtà territoriali la cui azione risulta nei fatti convergente con quella dell'UPT; in particolare sono stati fatti tre positivi incontri con rappresentanti dei Forum Salute del territorio, dello Sportello Salute di Melegnano e dei Punti Salute dell'ASST Melegnano e Martesana dell'Associazione Pensionati Cisl, che gestiscono punti informativi e di supporto per la cittadinanza.

2. L'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Oltre agli organismi previsti dalla normativa nazionale a tutela del cittadino (URP e Carte dei Servizi), Regione Lombardia ha introdotto anche il Difensore Regionale e gli Uffici di Pubblica Tutela. Quest'ultimo strumento presenta le caratteristiche della terzietà, indipendenza e autonomia rispetto alla struttura di riferimento, operando nell'esclusivo interesse della persona.

Scopo dell'UPT è quindi quello di ascoltare e verificare le criticità segnalate dalla cittadinanza, fornire pareri qualificati, informare le persone sui servizi offerti dall'Azienda socio-sanitaria e sulle misure per ottenere una tutela in caso di presunte lesioni di diritti, in un'ottica di "protezione" del cittadino e della cittadina, del personale sanitario e di miglioramento generale dei servizi prestati. L'UPT ha anche poteri di controllo sulla corretta erogazione delle prestazioni garantite dalla Carta dei Servizi dell'azienda.

Con riferimento alla specifica realtà dell'ASST Melegnano e della Martesana, come detto il periodo di esame delle segnalazioni ricevute da questo UPT è dal mese di maggio 2024. A partire da tale periodo le segnalazioni pervenute sono state 61 e la loro distribuzione è descritta come segue:

- tempi d'attesa troppo lunghi per visite specialistiche ambulatoriali e/o esami*;
- disservizi relativi alle prenotazioni presso i CUP di zona;
- assenza di continuità terapeutica delle strutture di neuropsichiatria e neuropsichiatria infantile;
- procedure concorsuali interne;
- disservizi relativi al riconoscimento di assegni di inclusione (ADI);
- un reclamo avente ad oggetto una prestazione chirurgica che si riteneva non eseguita correttamente, con lesione della salute psico-fisica della richiedente;
- comportamenti inappropriati da parte del personale sociosanitario;
- richiesta di parere in merito agli obblighi in capo alle strutture private convenzionate;
- segnalazione di encomio rispetto all'erogazione dei servizi di ginecologia presso il presidio di Vizzolo Predabissi;
- richieste di informazioni**;



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

- segnalazioni non di competenza della ASST***.

*Le segnalazioni relative a tempi di attesa superiori ai tempi massimi fissati dalla normativa sono state circa l' 85% di tutte le segnalazioni ricevute e per la quasi totalità si sono state risolte positivamente grazie al primo intervento dell'URP (mentre l'UPT interviene, in seconda battuta, in caso di non soddisfazione dell'utenza), ottenendo nuove prenotazioni entro i tempi previsti dai codici di priorità indicati nelle relative prescrizioni mediche.

In generale va detto che l'interazione con i principali organismi aziendali coinvolti e, nello specifico, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è stata oltremodo positiva e orientata ad una piena collaborazione. Ciò ha permesso di correggere velocemente tempi di attesa inizialmente proposti molto lunghi ed ottenere il rispetto dei diritti dei segnalanti secondo le priorità cliniche indicate. Si confida in incontri con il RUA nel corso del 2025.

Da parte delle associazioni a tutela dei pazienti presenti sul territorio è stata segnalata una parte, seppur esigua, di insoddisfazione relativamente alla difficoltà di collegamento fisico con i CUP, soprattutto per la popolazione anziana e più fragile, e alla necessità quindi di rendere più agevoli i percorsi di prenotazione telefonica o attraverso altri canali, non sempre ben conosciuti e realmente accessibili (in generale, a livello regionale).

Più in generale, si ritiene che possano essere messe in capo alcune azioni - che questo Ufficio si impegnerà a proporre - al fine di far conoscere meglio e in misura più capillare i percorsi di tutela previsti dalla normativa nazionale e regionale e attivabili dai cittadini e dalle cittadine, al fine di rendere esigibili i propri diritti. Questo potrebbe avvenire, ad esempio, attraverso campagne di informazione online (ma anche nelle farmacie, nei centri vaccinali, nelle case di comunità, nei poliambulatori, attraverso la stampa locale ecc...).

**Alle richieste di informazione (in genere su procedure o individuazione di uffici competenti) è stata data immediata e completa risposta.

***In merito alle segnalazioni non di competenza della ASST, queste si sono concluse con la trasmissione dei recapiti e delle informazioni ai diversi servizi extraterritoriali competenti (come ATS Milano, Uffici di Igiene Pubblica, altri URP).

Le segnalazioni relative a lamentele, sfociate in un solo caso in un reclamo per trattamenti ricevuti, sono state in genere più complesse e lunghe, nel senso che hanno comportato istruttorie dettagliate, contatti con i servizi e il personale responsabile e verifica dei fatti esposti. Si è cercato di chiarire quanto dipeso da una carenza nel comportamento di singoli e quanto dipeso da fattori organizzativi di sistema. La preoccupazione dell'UPT è stata da una parte difendere il diritto degli utenti ad un trattamento adeguato alle loro condizioni ottenendo, se del caso, le scuse per quanto avvenuto, dall'altra fare in modo che l'analisi di questi "eventi avversi" divenisse motivo di miglioramento dei comportamenti e delle procedure per il futuro.



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

Maggiore difficoltà è stata riscontrata nel rapporto con singoli servizi sanitari, dai quali non sempre si è ottenuta risposta. Sarà fra gli obiettivi del prossimo anno verificare se le segnalazioni su alcuni servizi specifici siano state indicative della presenza di carenze strutturali ma superabili all'interno di tali servizi o siano da considerarsi episodiche e già superate nel tempo.

Si sono inoltre tenuti sette incontri in presenza presso la sede di Vizzolo Predabissi. L'Ufficio ha garantito la propria presenza in loco con una media di tre volte al mese.

Il canale di trasmissione delle segnalazioni o delle richieste di appuntamento è stato sinora quasi esclusivamente la mail istituzionale (upt.vizzolo@asst-melegnano-martesana.it).

Di recente, nel mese di novembre, è stato attivato anche un numero telefonico dedicato (331 6983340), che è stato utilizzato dall'utenza sino ad ora in quattro diversi casi.

3. Conclusioni e prospettive per il 2025

Buona parte dell'attività nel 2024 è stata necessariamente dedicata alla costituzione dell'Ufficio, alla conoscenza e al confronto con gli uffici aziendali, al passaggio di procedure di funzionamento e di gestione delle segnalazioni, alla comprensione delle maggiori esigenze e criticità riscontrate dall'utenza.

La buona collaborazione sin qui riscontrata all'interno dell'azienda ha consentito una corretta gestione delle segnalazioni e un proficuo lavoro in struttura. A questo proposito, nel 2025 sarà utile instaurare anche un rapporto costante con il Collegio dei Sindaci del territorio competente e proseguire quello già avviato con il Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia, con il quale in data 16 ottobre 2024 si è tenuto un primo incontro tra tutti gli UPT della Lombardia.

Sussistono ad oggi due problematiche principali che andranno affrontate e auspicabilmente risolte nel corso del 2025:

- la scarsa conoscenza da parte dell'utenza dell'esistenza dell'UPT e delle opportunità che esso può offrire;
- l'esiguità delle risorse a disposizione per il funzionamento dell'UPT.

Per la soluzione di tali criticità si ritengono indispensabili interventi tanto a livello regionale che aziendale. A livello regionale appare auspicabile la predisposizione di una campagna informativa sul territorio e l'adozione di qualche risorsa aggiuntiva per rendere più continua ed efficace l'azione degli UPT. Il costo di tali azioni sarebbe invero limitato, mentre i benefici diretti per gli utenti ed indiretti per miglioramento del rapporto utenti-sistema sanitario regionale sarebbero certamente superiori. In quest'ottica si ritiene, inoltre, che il ruolo



Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio Pubblica Tutela

rivestito dal Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela della Lombardia sia fondamentale.

A livello aziendale occorre proseguire la proficua collaborazione instaurata con l'Ufficio Affari Generali e Legali e rendere edotta la Direzione Generale di quelle che possono essere le misure organizzative da mettere in campo, come una campagna informativa più forte sul sito internet dell'azienda e in loco nei presidi ospedalieri (ad esempio, occorrerebbe realizzare ed affiggere una prima semplice cartellonistica all'interno dei presidi ospedalieri di Vizzolo, Cernusco e Melzo), che questo Ufficio si impegna a proporre con il nuovo anno di attività.

Per il 2025, inoltre, se le condizioni di lavoro lo consentiranno, oltre a rafforzare e organizzare l'attuale attività, l'UPT ha in progetto anche alcune attività proattive da affiancare all'istruttoria delle segnalazioni e miranti a meglio tutelare i diritti dell'utenza in un settore particolarmente delicato e oggetto della gran parte delle segnalazioni che attualmente URP e UPT ricevono: il rispetto dei tempi di attesa fissati dalla normativa nazionale e regionale e la conoscenza da parte dei cittadini e delle cittadine del percorso di tutela attivabile.

Per il nuovo anno si intende lavorare inoltre verso altre due direzioni: (i) predisporre moduli scaricabili online e a disposizione di cittadini e cittadine per facilitare la compilazione di segnalazioni e (ii) arricchire la pagina dedicata all'UPT, al fine di far conoscere meglio agli stessi, funzioni e compiti dell'Ufficio di Pubblica Tutela, anche in relazione agli altri uffici aziendali e/o regionali a tutela del cittadino (in particolare le differenze con URP, RUA e Difensore Civico).

Infine, un ulteriore proposito per il 2025 è quello di proseguire la (appena) avviata collaborazione, il confronto e l'ascolto con le organizzazioni a tutela dei pazienti presenti sul territorio, la cui sinergia con questo Ufficio è stata sin qui preziosa.

Milano, 30 gennaio 2025

Avv. Giulia Crivellini

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela ASST Melegnano e Martesana