

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

RELAZIONE ATTIVITA' anno 2020.

L'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS di Pavia, nel corso dell'anno 2020, è stato diretto da due Responsabili: inizialmente dal dott. Pietro Orecchia, fino al 8 giugno, data in cui si è dimesso (con comunicazione prot. n. 29045) e, a seguire, dallo scrivente, nominato con decreto del Direttore Generale di ATS Pavia n. 400/Dgi del 12 agosto, su proposta del Presidente del CdR dei Sindaci, secondo la specifica procedura prevista.

L'Ufficio di Pubblica Tutela ha la sua sede presso l'Agenzia di Tutela della Salute in Pavia, viale Indipendenza, n. 3. La struttura si avvale di un proprio indirizzo di posta elettronica e di uno spazio nel sito web dell'Agenzia. Il tutto in ossequio al principio di indipendenza dell'UPT nell'ambito dell'Agenzia. Sono mantenuti rapporti con l'URP con il quale vi è un costante e proficuo rapporto. I rapporti con le articolazioni organizzative sono mantenuti in modo costante e collaborativo. I contatti con il Responsabile avvengono in sede, dietro appuntamento con lo staff dell'Ufficio. Al fine di agevolare il più possibile il rapporto con l'utenza sono presenti contatti telefonici con un'ampia articolazione oraria per i rapporti con l'esterno.

Quale Responsabile UPT, nel periodo dal 15 agosto al 31 dicembre 2020, sono stati 45 gli accessi assicurati per l'esercizio delle funzioni UPT, sia in presenza, in sede, sia nelle modalità a distanza stante le misure in atto di prevenzione Covid, in 19 dei quali con due accessi giornalieri - mattina e pomeriggio - per un totale complessivo di 64 accessi. L'impegno orario prestato per lo svolgimento delle attività è stato pari a 188,5 ore.

Attività svolta

Nel corso dell'intero anno 2020, sono pervenute all'Ufficio Pubblica Tutela 69 segnalazioni da parte di cittadini, di cui 32 "informazioni", 35 "segnalazioni" e 2 "richieste", attraverso i diversi canali: contatto diretto, per mezzo telefonico e, soprattutto nel periodo di emergenza pandemica, tramite e-mail.

A partire dal mese di settembre si è implementato un sistema analitico di registrazione delle segnalazioni ricevute da UPT, che ha permesso una migliore analisi dei casi, un loro costante monitoraggio in termini di trattazione conclusione dell'intero iter.

Va precisato, in proposito, che le "informazioni" riguardano richieste normalmente semplici, ripetitive, routinarie e comunque non comportanti valutazioni tecniche particolari, che non attivano la procedura formale tipica del reclamo, per lo più ricevute telefonicamente ma anche per contatto personale diretto o forma scritta. La "segnalazione" fa invece riferimento ad un rilievo o ad una criticità, presentata telefonicamente ma per lo più per scritto ed in via telematica, ad esempio riferita ai tempi di attesa, alle



modalità di pagamento di una prestazione, ad un rilievo nel rapporto con i medici in medicina generale, alle modalità di erogazione dell'assistenza domiciliare, alle modalità di gestione di un inconveniente igienico, ecc., che si può risolvere con risposte di cortesia o in modo formale

Per tipologia di argomento, abbiamo registrato:

- **33 richieste per Covid** (rientri dall'estero, tamponi, RSA, Test sierologici, ecc.), di cui 10 sono segnalazioni;
- **13 richieste in materia di igiene e sanità pubblica** (gestione amianto, infestazioni animali, ecc.);
- **7 richieste riguardanti il ticket**, in termini di esenzione o di ticket non pagato;
- **5 richieste inerenti problematiche connesse a MMG/PLS**, gestite direttamente da ASST o dal Dipartimento Cure Primarie di ATS;
- **7 richieste riguardanti problematiche di assistenza sanitaria e domiciliare** e per rilascio Tessera sanitaria, inviate ad ASST per la gestione diretta;
- **6 richieste hanno interessato RSA**;
- **le restanti richieste riguardanti argomenti vari.**

Tutte le richieste ricevute sono state trattate tempestivamente, spesso acquisendo pareri e valutazioni delle competenti strutture di ATS, dando riscontro, quando necessario per scritto, dell'esito dell'istruttoria e delle decisioni assunte.

In 13 casi la segnalazione, per la gestione istruttoria e la trattazione della pratica, è stata trasmessa ad ASST Pavia, anche attraverso UPT o URP ASST Pavia, 33 a strutture dell'Azienda.

L'attività svolta può sommariamente suddividersi in due periodi.

1. Il primo, **strettamente correlato al contesto emergenziale della pandemia da Covid19**, nel quale sono prevalse le istanze dei cittadini riguardanti problematiche connesse alla pandemia, a fronte delle quali l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ATS ha fornito ai cittadini informazioni e assistenza, laddove possibile, ed indirizzato le richieste verso i servizi sanitari competenti. In particolare, le richieste hanno riguardato informazioni sull'interpretazione delle norme e delle indicazioni adottate a livello nazionale e regionale, la disponibilità di DPI, i luoghi e le modalità per l'esecuzione dei tamponi naso-faringei, le modalità per l'effettuazione di esami sierologici (IGG, IGM), i tempi di attesa per accedere alle prestazioni.
2. Il secondo periodo ha coinciso, in particolare, con il mandato del nuovo Responsabile dell'UPT, che ha avuto decorrenza dal 12 agosto. Sono state, anche in questo periodo, **ricevute e trattate segnalazioni ancora connesse alla gestione emergenziale**, soprattutto sulle modalità e tempi per l'esecuzione di tamponi e di test sierologici, compresa la richiesta di rimborso delle spese sostenute. Si sono anche ricevute richieste di **informazioni e segnalazioni sulle modalità di accesso ai servizi di ASST**, nonché segnalazioni di cittadini riguardanti **inconvenienti igienici**, specialmente nell'ambito dell'igiene del suolo e dell'abitato (presenza di animali infestanti, deposito di coperture in amianto, condizioni igieniche di abitazioni, rifiuti abbandonati, ecc.). Tutte le istanze sono state esaminate e valutate preliminarmente dal Responsabile UPT, in collaborazione con l'operatore dell'Agenzia dedicato, interessando in modo formale, in tutti i casi di segnalazioni riferite a rilievi, le strutture interne direttamente competenti, invitate a dare riscontro a conclusione dell'istruttoria. L'UPT garantisce comunque sempre la risposta al cittadino. Nel caso di informazioni di interesse di ASST, l'istanza è stata trasmessa all'ufficio competente, direttamente o tramite l'UPT di ASST.

Una particolare forma di collaborazione è stata dedicata alla Direzione Sociosanitaria di ATS, con la quale si è **progettata ed organizzata una specifica iniziativa formativa orientata a garantire qualità dei servizi e delle prestazioni rese a favore di soggetti fragili e vulnerabili ospiti delle strutture sociosanitarie e sociali del territorio**. Il corso è stato indirizzato a personale di ATS ed a incaricati dei Comuni e degli Ambiti distrettuali, sullo specifico tema della vigilanza igienico sanitaria sulle strutture sociosanitarie e sociali. In particolare il corso, articolato su più giornate per un totale di 32 ore, si è realizzato tra l'11 novembre ed il 10 dicembre, trattando tematiche riguardanti il modello organizzativo del sistema sociosanitario e sociale lombardo, i principi di diritto amministrativo e del procedimento amministrativo specie per gli adempimenti riguardanti la messa in esercizio delle diverse strutture, le modalità, i criteri ed i requisiti di accreditamento delle strutture sociosanitarie e sociali, gli strumenti operativi del controllo, il sistema della vigilanza igienico-sanitaria e sanzionatorio, coinvolgendo docenti universitari e relatori altamente qualificati provenienti da diverse strutture della Regione. L'iniziativa ha visto la partecipazione di circa 30 professionisti di Comuni e Ambiti distrettuali.

Organizzazione dell'Ufficio

Per una disciplina organizzativa e funzionale delle attività dell'UPT si è predisposta una **Procedura che disciplina l'organizzazione e funzionamento dell'UPT**, anticipato sinteticamente al Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci, adottata con Decreto del DG e trasmesso al Presidente ed all'Ufficio di Rappresentanza dei Sindaci ed ai Presidenti degli Ambiti distrettuali.

In particolare, la Procedura disciplina presupposti normativi, ruolo e finalità dell'UPT, le modalità di segnalazione inoltrate all'Ufficio, le diverse tipologie di segnalazioni (informazioni, segnalazioni, reclami, encomi, altro) e le altrettanto diverse modalità di gestione e trattazioni, la gestione delle relazioni con il cittadino e le forme di rappresentanza.

Contemporaneamente è stato predisposto un **registro analitico delle segnalazioni** ricevute e trattate con cui raccogliere le informazioni utili a identificare il segnalante, a evidenziare la tipologia di istanza e la modalità con cui è stata avanzata, ad individuare l'ufficio competente ed a monitorare gli esiti ed i tempi di conclusione del trattamento. Con ciò si intende migliorare l'analisi delle segnalazioni raccolte, allo scopo di fornire, in modo organico, indicazioni utili ad accrescere la risposta a favore dei bisogni dei cittadini.

È stata inoltre avviata una interlocuzione con il **coordinamento degli UPT** a livello Regionale, luogo in cui condividere problemi, criticità e soluzioni di interesse comune e punto di coordinamento con l'Ufficio del Difensore Civico Regionale.

I rapporti con gli organismi istituzionali dell'ATS di Pavia, in particolare con il **Consiglio di Rappresentanza dei Sindaci e con gli ambiti distrettuali** sono stati mantenuti nel corso di questo periodo.

Tutte le richieste ricevute sono state trattate tempestivamente, spesso acquisendo pareri e valutazioni delle competenti strutture di ATS, dando riscontro, quando necessario per scritto, dell'esito dell'istruttoria e delle decisioni assunte.

Prospettive

In termini prospettici, anche tenendo conto di alcune criticità evidenziate, si indicano alcune linee di lavoro possibili su cui sviluppare l'azione dell'UPT:

1. realizzare **interventi comunicativi**, avvalendosi della collaborazione del competente ufficio ATS, per migliorare la conoscenza delle funzioni e delle modalità di accesso all'Ufficio;
2. collaborare nella **progettazione e realizzazione di percorsi formativi** che coinvolgono personale sia di ATS sia dei Comuni che degli Ambiti, su materie inerenti all'organizzazione e funzioni dell'integrazione sociosanitaria con quella sociale, nell'ambito della tutela delle persone che accedono ai servizi ed alle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie.

A disposizione per ogni eventuale chiarimento, porgo distinti saluti.

IL RESPONSABILE
Dott. Mario Poloni

Pavia, 18 gennaio 2021

Data	Canale	Materiale	Contenuto	Materiale	Materiale	Materiale
05.03.2020	e-mail	Segnalazione	onestà COVID 19 - segnalazione a Dip. Priv. ATS PV	Covid	Dip. Priv.	protocollo ATS 03.03.2020
05.03.2020	e-mail	Informazioni	comunicazione in merito a segnalazione decisione pubblica	Covid	UPT	invito anche ad UPT ATS-A per il 13.03
11.03.2020	e-mail	segnalazione	segnalazione in merito a controllo di qualità	Covid	Dip. Priv.	protocollo ATS 11.03.2020
13.03.2020	e-mail	segnalazione	segnalazione in merito a controllo di qualità	Covid	Dip. Priv.	13.03.2020 Dip. Priv.
19.03.2020	e-mail	Informazioni	richiesta informazioni quarantena	Covid	UPT	protocollo ATS 19.03.2020 n. 17744 - Urgenza - Urgenza
21.03.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a quarantena	Covid, RSA	UPT	protocollo ATS in data 13.03.2020
23.03.2020	e-mail	Informazioni	informazioni per richiesta tempore	Covid, Tempore	UPT	invito anche ad UPT ATS e protocollo
23.03.2020	e-mail	segnalazione	segnalazione in merito a quarantena	Covid, RSA	UPT	protocollo 23.03.2020 n. 17744 - Urgenza - Urgenza
26.03.2020-31.03.2020	e-mail	segnalazione	segnalazione in merito a quarantena richiesta n. telefonata	Covid	UPT	protocollo 26.03.2020 n. 21766
06.04.2020	e-mail	Informazioni	richiesta in merito tempore in RSA	Covid, RSA	UPT	protocollo 06.04.2020. Ident. Ingresso 19.04.2020
06.04.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a quarantena	Covid, Estero	UPT	protocollo 06.04.2020
14.04.2020	e-mail	Informazioni	richiesta per tempore in RSA	Covid, RSA, Tempore	UPT	protocollo 14.04.2020 invio ad UPT
29.04.2020	e-mail	Informazioni	richiesta informazioni in merito a mascherine oblunghe	Covid	Dip. PMSI (uff. farm)	protocollo 29.04.2020, prot. n. 21766
03.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a quarantena richiesta in	Covid, RSA	UPT	03.05.2020
04.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a quarantena e chi enter COVID	Covid	UPT	04.05.2020
04.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni per emergenza sanitaria	Covid	no	no
08.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a casi di COVID 19	Covid	no	no
10.05.2020	e-mail	Informazioni	richiesta per tempore richiesta specificata	Tempore	no	nessuna richiesta. Urgenza risolve 11.05.2020
13.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito a testare sanitarie	testare sanitarie	UPT	13.05.2020
18.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni esecuzione tempore	Covid, Tempore	no	invio a UPT e di UPT ATS e UPT ASST PV
18.05.2020	e-mail	Informazioni	richiesta in merito a recupero test effettuati	Covid, Tempore, rimborso	no	protocollo 18.05.2020, n. 26130
20.05.2020	e-mail	Informazioni	no	no	UPT	protocollo
21.05.2020	e-mail	segnalazione	segnalazione fase di scarico caldaia	no	Dip. Priv.	protocollo 21.05.2020
26.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni per rientro affezione senza quarantena	Covid, Estero	no	protocollo 26.05.2020 n. 21147
26.05.2020	e-mail	Informazioni	informazioni per trasferimenti che intendono recarsi all'estero	Covid, Estero	Dip. Priv.	protocollo 26.05.2020, n. 28143
10.06.2020	e-mail	Informazioni	richiesta informazioni in merito ad RSA	Covid, RSA	Dip. PMSI	protocollo n. 31781 competenza U.O.C. 4.2 U.O.C. vigilanza e controllo
08.06.2020	e-mail	Informazioni	informazioni in merito ad auto tempore	Covid, Tempore	Dip. Priv.	protocollo 10.06.2020

