

AZIENDA OSPEDALIERA DELLA PROVINCIA DI PAVIA

Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 530596 - Telefax 0382 531174

www.ospedali.pavia.it

UFFICIO PUBBLICA TUTELA

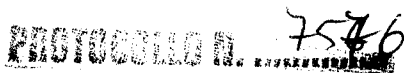
Ospedale Civile di Vigevano

Orario apertura al pubblico: martedì 10.00-12.00

☎ 0381/333412

Prot. N. 1.7.02.

TRASMISSIONE MAIL



Vigevano, 18.02.2014

Al Direttore Generale Azienda Ospedaliera
della provincia di Pavia

Direzione Generale Sanità
Regione Lombardia

Alla U.O. Attività Legislativa e Riforme
Direzione Generale Famiglia, Conciliazione,
Integrazione e Solidarietà Sociale
Regione Lombardia

Al Difensore Civico Regione Lombardia

Al Network Regionale per l'ascolto del
Cittadino e la qualità percepita

Al Coordinamento Uffici Pubblica Tutela
Regione Lombardia

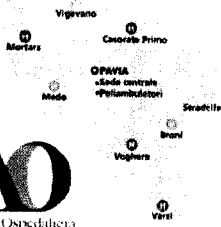
OGGETTO: trasmissione relazione dei Responsabili UPT anno 2013

In ottemperanza alle Linee Guida Regionali approvate con Deliberazione di Giunta Regionale del 23.12.2009 n. 8/10884 ed alla circolare n. 29 del 21.02.2011, si trasmette la relazione delle Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela, sede di Vigevano e Voghera, riferita all'anno 2013.

Cordiali saluti.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA
SEDE DI VIGEVANO
LA RESPONSABILE
(Sig.ra Giuliana Toso)

Il funzionario istruttore: Sig.ra Giuliana Toso



AZIENDA OSPEDALIERA DELLA PROVINCIA DI PAVIA

Sede Legale: Viale Repubblica, 34 - 27100 PAVIA

Tel. 0382 530596 - Telefax 0382 531174

www.ospedali.pavia.it

RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2013

~ a cura dell'Ufficio di Pubblica Tutela ~

La presente relazione viene predisposta in coerenza a quanto prescritto dalle Linee Guida emanate dalla Regione Lombardia con D.G.R. 23.12.2009 n. 8/10884, dirette a regolare le modalità di nomina, costituzione, gestione, funzionamento e finalità degli Uffici di Pubblica Tutela: con esse è posto in capo ai Responsabili U.P.T. l'obbligo di redigere una relazione annuale a consuntivo dell'attività svolta nell'anno precedente (anno 2013).

Considerata la configurazione aziendale su scala provinciale, sono state individuate per l'Ufficio di Pubblica Tutela due sedi collocate presso i due stabilimenti ospedalieri di riferimento, ovvero Voghera e Vigevano, cui fanno capo, per la sede di Voghera, le strutture ospedaliere ed i poliambulatori specialistici del territorio Pavese e dell'Oltrepo' e per la sede di Vigevano, le strutture ospedaliere ed i poliambulatori specialistici del territorio della Lomellina.

In ciascuna delle due sedi operano distinti Responsabili nominati con atto deliberativo del Direttore Generale, dall'anno 2004 ed in particolare la Responsabile dell'U.P.T. Territorio Pavese e dell'Oltrepò era già Responsabile dell'U.P.T. dell'A.S.L. della provincia di Pavia.

L'Ufficio di Pubblica Tutela è una realtà consolidata da anni.

Per un lungo periodo è stato punto di riferimento conosciuto ed apprezzato sia dai cittadini che ad esso si rivolgevano, sia dagli operatori all'interno dell'Azienda.

E' importante precisare che, frequentemente, le segnalazioni, le richieste informative di varia natura, i reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione delle prestazioni avvengono verbalmente e non sono formalizzate: accade quindi molto spesso che il problema rappresentato venga risolto attraverso il tempestivo intervento diretto dell'U.P.T. o dell'U.R.P. contestualmente alla sua segnalazione, evitando il più possibile formalità procedurali, prassi che si è dimostrata efficace al fine di dare ai cittadini una risposta celere.

I colloqui, indispensabili per poter dare concreta realizzazione ai diritti dei cittadini nel loro bisogno di salute, si svolgono durante l'orario di apertura ed eventualmente su appuntamento in qualsiasi giorno della settimana.

Permane in vigore la delibera dell'Azienda Ospedaliera n. 159 del 13.03.2012 "Approvazione del regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami" con la quale è stata revocata la delibera n. 103 del 28.02.2011 "Approvazione nuovo regolamento dell'Ufficio di Pubblica Tutela Aziendale".

E' preoccupante quello che è emerso relativamente all'attività dell'U.P.T. nell'anno 2013, riteniamo che l'art. 5 del regolamento sopracitato abbia vanificato l'intento dell'U.P.T. che si limita all'ascolto del segnalante, senza più poter acquisire direttamente gli elementi utili a formulare il contraddittorio. Qui di seguito si riporta integralmente il testo di detto articolo:

"E' altresì attivo l'Ufficio di Pubblica Tutela, di seguito U.P.T., retto da persone indipendenti dall'Azienda Ospedaliera. In ciascuna delle due sedi, ossia presso gli stabilimenti ospedalieri di Voghera e Vigevano, operano distinti Responsabili nominati con atto deliberativo del Direttore Generale.

L'U.P.T. svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e del loro bisogno di salute per quanto attiene alle problematiche sociosanitarie.

Se i reclami o le segnalazioni vengono presentati presso gli U.P.T., la necessaria istruttoria verrà svolta dall'U.R.P., che si farà carico di provvedere alla raccolta delle informazioni, condividendone gli esiti con l'U.P.T.

Sulla base dei riscontri acquisiti, l'U.R.P. procede nella predisposizione della risposta al cittadino in accordo con l'U.P.T. e porta a termine l'istruttoria così come previsto dal precedente art. 3.

L'U.P.T. relazionerà annualmente, entro il mese di gennaio dell'anno successivo, in ordine all'attività svolta, alla Direzione Generale ed agli altri soggetti indicati nelle Linee Guida Regionali.

La relazione dovrà essere inoltre divulgata mediante pubblicazione sul sito web aziendale.

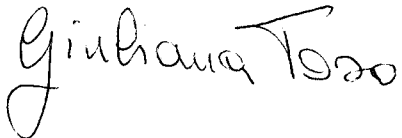
Il funzionamento degli U.P.T. è assicurato con la collaborazione ed il supporto di personale amministrativo dell'U.R.P. dell'Azienda Ospedaliera.

Per quanto non previsto dal presente regolamento aziendale, si rinvia alle norme contenute nelle Linee Guida Regionali, approvate con D.G.R. 23.12.2009 – n. 8/10884. “

Pertanto sono venuti a mancare quei rapporti interpersonali, soprattutto con gli “operatori”, che potevano chiarire il motivo dell'esposto permettendo spesso una sensibilizzazione verso il cittadino utente, in quanto l'U.P.T. è tenuto a trasmettere all'U.R.P. in modo immediato la segnalazione scritta raccolta.

I Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Sede di Vigevano: Giuliana Toso



Sede di Voghera: Annamaria Pedrazzani

