



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. 2.13.2 / 4948 130 GEN 2012

TRASMISSIONE MAIL

Vigevano, 30.01.2012

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

Al Coordinamento Uffici Pubblica Tutela
Regione Lombardia

OGGETTO: trasmissione relazione dei Responsabili UPT anno 2011

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 2011.

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 Attività
anno 2011

~ a cura dell'Ufficio di Pubblica Tutela ~

INTRODUZIONE

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 2011).

La Regione Lombardia con circolare n. 29 del 21.02.2011 in tema di riorganizzazione ed effettiva operatività degli U.P.T. aveva chiesto alle A.O., qualora non avessero già provveduto, ad assegnare le risorse necessarie agli U.P.T. per svolgere le loro funzioni.

A tale proposito si informa che la situazione è la seguente:

- **sede di Voghera** ha un locale adeguato all'interno dell'Ospedale accessibile senza barriere architettoniche, eventualmente disponibile anche in orari diversi da quelli d'ufficio; **sede di Vigevano** non ha propria sede, ma trova collocazione nella segreteria dell'U.R.P. di Vigevano;
- **attrezzatura:** in **entrambe le sedi**, vi sono pc, fotocopiatrice e fax che trovano collocazione nella segreteria U.R.P., mentre sono dotate di autonoma linea telefonica, indirizzo di posta elettronica certificata, accesso al sito internet aziendale.

L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA: ATTIVITA'

Considerata la configurazione aziendale su scala provinciale e la volontà di favorire l'accesso dei cittadini a tale organismo, sono state individuate per l'Ufficio di Pubblica Tutela due sedi, come ricordato in premessa, 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'Oltrepò 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, già dall'anno 2004.

Nell'anno 2011 si sono rivolti a tali uffici molti cittadini, portando all'attenzione dei Responsabili istanze eterogenee, tra cui segnalazioni, richieste informative di varia natura, reclami per disservizi o limitazioni nella fruizione dei servizi ed encomi.

E' importante precisare che, frequentemente, la lamentela viene riferita verbalmente e non formalizzata: accade però 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.

In particolari situazioni in cui entrano in gioco difficoltà di relazione tra operatori sanitari e/o amministrativi e utenti, gli uffici hanno svolto una vera e propria attività "informale" e "preventiva" di mediazione dei conflitti tra le parti, al fine di ridurre il contenzioso giudiziario.

Qui di seguito si riportano i dati di sintesi dell'ultimo anno:

| | ANNO 2011 |
|----------------|------------------|
| Reclami | 115 |
| Encomi | 69 |

E' doveroso sottolineare che i totali enunciati si riferiscono alle segnalazioni formalmente istruite presso l'Ufficio di Pubblica Tutela e l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

CONCLUSIONI

L'esistenza dell'Ufficio di Pubblica Tutela come realtà consolidata da anni, ha fatto sì che questo sia diventato un punto di riferimento conosciuto ed apprezzato sia dai cittadini che ad esso si sono rivolti, sia dagli operatori all'interno dell'Azienda.

Le funzioni dell'U.P.T. come sinteticamente tratteggiate non consistono esclusivamente nella mera trattazione di segnalazioni/reclami, ma sono imperniate su un aspetto propulsivo dell'attività a favore dei cittadini anche attraverso un costante monitoraggio delle prestazioni rese in ambito sociosanitario dalle varie unità di offerta ed una costante collaborazione con gli operatori sanitari aziendali, volta a facilitare i rapporti con l'utenza.

Si sottolineano inoltre i rapporti tra l'Ufficio di Pubblica Tutela e gli Organismi di Volontariato specificatamente operanti in ambito sanitario e la collaborazione con l'Equipe Aziendale di Ascolto e Mediazione dei Conflitti cui vengono segnalati casi per una eventuale presa in carico.

Si ringrazia per l'intensa collaborazione l'Ufficio Relazioni con il Pubblico e tutti gli operatori che non hanno mancato di far arrivare la loro fiducia all'ufficio.

I Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Sede di Vigevano: Giuliana Toso



Sede di Voghera: Annamaria Pedrazzani

