

Ufficio Pubblica Tutela

Responsabile: dott.ssa Livia Corsi

upt@asst-fbf-sacco.it

Al Direttore Generale
Dott.ssa Maria Grazia Colombo

ASST Fatebenefratelli Sacco

Milano

OGGETTO: Relazione attività 2025

PREMESSA

La presente relazione è predisposta sull'attività svolta nel 2025, in osservanza a quanto indicato dalla Delibera di Giunta Regionale della Lombardia 10884 del 23 dicembre 2009 e successiva Delibera di Giunta Regionale n. XII/1036 del 2/10/2023, in merito alle linee guida relative all'organizzazione e al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela e attuazione dell'art.23 bis della legge regionale n.33/2009.

COMPITI DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA ¹

L'ufficio Pubblica Tutela è un ufficio autonomo e indipendente istituito da Regione Lombardia in tutela e rappresentanza dei cittadini nell'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociosanitarie e 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.

¹ Allegato 1 Deliberazione N XII/1036 2/10/2023

ORGANIZZAZIONE

Continua la fattiva collaborazione e il confronto sulle singole segnalazioni, con i 5 Uffici Relazione con il Pubblico (di seguito URP) della Asst: Presidi Sacco, Fatebenefratelli, Buzzi e territorio - Ricordi e Oglio.

L'efficace collaborazione tra Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) e Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è stato fondamentale per garantire la soddisfazione dell'utenza, la trasparenza e la risoluzione efficiente delle problematiche sollevate dai cittadini.

Anche per quest'anno, non è stato previsto un supporto amministrativo, se non su richiesta specifica all'URP.

La modalità preferenziale di contatto per i cittadini continua ad essere la mail, eventuali richieste pervenute telefonicamente all'URP sono state comunicate all'UPT per un successivo contatto.

L'ufficio è operativo non solo nelle due giornate al mese in presenza richieste dalla ASST, ma svolge anche attività da remoto: le richieste vengono verificate settimanalmente contattando i segnalanti o gli uffici competenti al fine di velocizzare le procedure del caso.

Si segnala la fattiva collaborazione di tutti i servizi aziendali finora coinvolti.

ATTIVITA'

E' stato elaborato un piano di sviluppo per la collaborazione con l'URP: un progetto volto a organizzare e ottimizzare i processi, definire in modo chiaro i ruoli tra URP e UPT e migliorare il flusso informativo tra i due uffici.

Il progetto si è concentrato sul:

- definire ruoli e responsabilità: eliminare le possibili sovrapposizioni tra le competenze dell'URP e dell'UPT;
- ottimizzare i flussi di comunicazione: stabilire strumenti di comunicazione efficienti e condivisi;
- promuovere con l'URP la cultura della trasparenza e dell'ascolto: rafforzare il rapporto fiduciario tra ASST e i Cittadini;
- identificare le aree di miglioramento continuo: utilizzare i dati raccolti per analizzare le criticità ricorrenti e implementare azioni correttive;
- revisionare le informazioni sul sito web aziendale e sulla Intranet.

DATI

L'analisi ha preso in esame un campione complessivo di 155 istanze, nella maggioranza dei casi in copia conoscenza, dalle quali emerge un quadro delineato delle aree di forza e, soprattutto, dei punti di fragilità percepiti dall'utenza della nostra ASST.

La Gestione delle liste d'attesa si conferma la problematica principale, rappresentando il 34% delle segnalazioni totali (53 casi). Tale dato indica una forte pressione percepita dai cittadini sui tempi di accesso alle prestazioni e sul rispetto dei tempi massimi di attesa. Alcune segnalazioni sono state supportate dagli *sportelli salute* che evidenziano lo stato critico delle liste d'attesa e il mancato rispetto dei tempi stabiliti dai Livelli Essenziali di Assistenza.

I dati raccolti evidenziano come l'insoddisfazione dell'utenza sia focalizzata sulla tempistica delle prestazioni e sullo spostamento degli appuntamenti, soprattutto sul territorio, senza una pianificazione immediata di nuovi appuntamenti (13).

Si rileva, inoltre, un volume significativo di richieste legate a Informazioni su prestazioni/certificati (18 casi) e segnalazioni Improprie (14 casi). Questo dato suggerisce la necessità di un potenziamento degli strumenti di comunicazione proattiva e del front-office per orientare meglio l'utente.

Le criticità relative all'assistenza medico-infermieristica (totale 20 casi tra PS e Reparti/CUP) restano un ambito di monitoraggio costante per il miglioramento dei percorsi di cura.

Si segnalano 4 encomi formali, che testimoniano eccellenze operative che questo Ufficio ritiene opportuno valorizzare.

Infine, si avverte ancora, nelle mail pervenute, che i segnalanti non hanno consapevolezza della differenza tra l'attività UPT e URP; in ogni caso tutte le segnalazioni sono state prese in carico e risolte in tempi accettabili con la collaborazione di entrambi gli uffici

PIANO AZIONI 2026

I dati raccolti verranno condivisi con la Direzione strategica al fine di migliorare le criticità emerse; continuerà in particolar modo, la fattiva collaborazione e il confronto con la Direzione Socio Sanitaria.

In collaborazione con il Referente aziendale degli URP e l'Ufficio Comunicazione, si cercherà di migliorare la conoscenza e la visibilità ai cittadini dell'attività UPT dando la possibilità alle persone più in difficoltà di accedere al servizio e ricevere gli orientamenti del caso.

Per la raccolta dati e la gestione delle istanze 2026 sarà utilizzato il programma già in uso all'Urp *Process Frame della Modus Consulting* che permetterà a entrambi gli uffici una gestione pianificata delle pratiche.

Si continuerà la partecipazione agli incontri previsti con i responsabili UPT della Lombardia.

La presente relazione sarà pubblicata sul sito aziendale.

Cordiali saluti.

Dott.ssa Livia Corsi

