

## **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. 213.2 / 5056 29 GEN. 2013

**TRASMISSIONE MAIL**

Vigevano, 29.01.2013

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

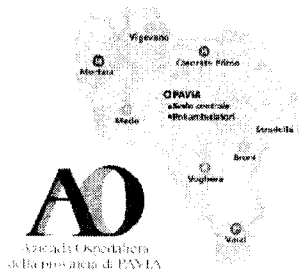
OGGETTO: trasmissione relazione dei Responsabili UPT anno 2012

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 2012.

Cordiali saluti.

UFFICIO PUBBLICA TUTELA  
SEDE DI VIGEVANO  
LA RESPONSABILE

(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 2012**

**~ 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 2012).

## **L'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA: ATTIVITA'**

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, già dall'anno 2004.

Nell'anno 2012 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:

	<b>ANNO 2012</b>
<b>Reclami</b>	<b>133</b>
<b>Encomi</b>	<b>80</b>

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.

Con delibera dell'Azienda Ospedaliera n. 159 del 13.03.2012 "Approvazione del regolamento per la gestione delle segnalazioni/reclami" è stata revocata la delibera n. 103 del 28.02.2011 "Approvazione nuovo regolamento dell'Ufficio di Pubblica Tutela Aziendale": "con il nuovo regolamento 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, concludendone 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".

### **CONCLUSIONI**

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

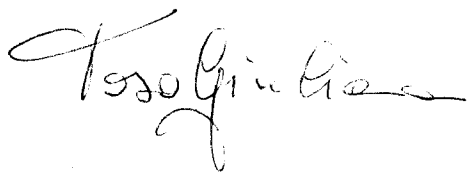
Per un lungo periodo è stato punto di riferimento conosciuto ed apprezzato sia dai cittadini che ad esso si rivolgevano, sia dagli operatori all'interno dell'Azienda.

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

Con il nuovo regolamento la funzione dell'U.P.T. si limita all'ascolto del segnalante, senza poter più acquisire direttamente gli elementi utili a formulare il contraddittorio.

I Responsabili dell'Ufficio di Pubblica Tutela

Sede di Vigevano: Giuliana Toso



Sede di Voghera: Annamaria Pedrazzani

