

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA PRESSO L'ATS DI BERGAMO

RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ SVOLTA NELL'ANNO 2024

Alla Relazione sull'attività svolta nell'anno 2024 si premettono alcune considerazioni di carattere generale. Le importanti trasformazioni istituzionali ai sensi dell'art. 23 bis della legge regionale n. 33/2009, si sono stabilizzate a livello territoriale in conformità al Piano Organizzativo Strategico dell'Agenzia formalmente approvato, recepito da Regione Lombardia.

ATS Bergamo ha provveduto, con atto n. 402 del 23 Maggio 2024, a nominare la **Dott.ssa Blerina Rrapaj** quale nuovo Responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela.

Significative sono state le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente gran parte del territorio provinciale. L'Agenzia di Tutela della Salute (ATS) si estende infatti su tutto il territorio della Provincia di Bergamo. Il riassetto e coordinamento tra le funzioni dell'ATS e quelle delle tre Aziende Socio Sanitarie Territoriali /ASST del proprio ambito si sono sostanzialmente perfezionate. Il percorso così sommariamente descritto è rivolto a sostenere e rafforzare il principio di continuità delle cure.

Il volume di attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, nonostante il trasferimento di competenze alle ASST, è comunque significativo. Nel 2024 l'attività dell'UPT è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini. Le linee di intervento future potranno essere monitorate mediante standard qualitativi presenti in alcune aree sensibili dell'organizzazione dell'ATS, valutandone il grado di affidabilità sotto i profili di specifico interesse, così in particolare:

- tutela della persona e dei suoi diritti;
- informazioni, accessibilità e relazione con gli utenti.

Tali linee di intervento si potranno completare e sviluppare in sintonia con la Carta dei Servizi ATS. Preso atto dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Agenzia, è importante che la stessa tenga costantemente aggiornata la Carta dei Servizi, considerata l'importanza di tale documento organizzativo e programmatico. Si conferma che la Carta è elemento dirimente nel rapporto tra Cittadini ed Istituzione, costituendo di conseguenza strumento essenziale nell'attività di tutela dei medesimi, demandata anche a questo Ufficio. È implicito che la stessa, per la funzione sua propria, deve essere facilmente consultabile da tutti gli utenti, non solo in via telematica, ma anche con modalità semplificate.

Sotto il profilo organizzativo, si ricorda che l'UPT ha sede presso l'ATS BERGAMO Via Galliccioli, 4.

Ad oggi gli accessi si attuano secondo una delle seguenti modalità:

- **richiesta telefonica (tel. [035/385111](tel:035385111)) di informazioni o appuntamenti;**
- **invio di note scritte, appuntamenti, via mail: upt@ats-bg.it**

I contatti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso la sede, nel rispetto delle misure di prevenzione igienico sanitarie. Lo scrivente conferma l'impegno a incontrare gli utenti interessati previa appuntamento. In caso di particolare urgenza, l'utente viene raggiunto telefonicamente nel più breve tempo possibile. Salvo i casi in cui l'utente si ritenga già soddisfatto da una prima immediata risposta, egli viene sempre invitato a formalizzare per iscritto le sue rimostranze o segnalazioni, per ragioni di trasparenza e correttezza amministrativa. In ogni caso, l'utente viene messo a conoscenza del fatto che ad una richiesta verbale (diretta o telefonica) potrà essere data una risposta solo verbale. L'elenco delle segnalazioni, con i principali dati identificativi di ognuna.

Buoni i rapporti con le articolazioni aziendali più direttamente interessate alla qualità dell'organizzazione e del servizio reso agli utenti, in particolare con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP). Resta ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra i due Uffici, in particolare è sempre garantita la totale indipendenza dell'UPT dall'Agenzia e dai singoli assetti ed organi aziendali.

Nel 2024 la mail UPT ha ricevuto circa 140 mail totali di cui si sono registrate n. 61 segnalazioni distinte e n. 78 mail di scambi fra enti e utenti per la risoluzione dei casi.

Nel merito delle segnalazioni pervenute si espongono di seguito brevemente i contenuti delle stesse, senza esprimere giudizi a priori sulla loro attendibilità:

- 35 segnalazioni in tema di servizi LEA
- 13 segnalazioni verso strutture sanitarie e sociosanitarie del territorio
- 3 segnalazioni dimissioni protette
- 10 segnalazioni di vario contenuto;
- 10 telefonate varie

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare via posta elettronica; solo occasionalmente si registrano segnalazioni telefoniche. Si rileva che a volte il segnalante non è il diretto interessato ma un parente oppure il coniuge; in tali casi è necessario acquisire la delega firmata dal diretto interessato, eccetto nei casi di legge. Gli assetti aziendali destinatari hanno fornito apprezzabile e talora ineccepibile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche generalmente adeguate al caso.

Si richiama la problematica degli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette). Come già osservato, non può essere aprioristicamente e acriticamente recepito quanto esposto dal lamentante; né, d'altra parte, possono ritenersi inoppugnabili le spiegazioni o giustificazioni rese dal personale interessato. Ad oggi la questione va affrontata volta per volta, nella consapevolezza che non sempre potrà essere trovata una soddisfacente soluzione. Specifica prudenza viene messa in atto nei casi in cui l'Utente dichiara o comunque lasci intendere chiaramente di essersi rivolto ad un Avvocato al fine di intentare un'azione legale contro l'Agenzia.

Come previsto dalle Linee Guida regionali, l'UPT può intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento. Quanto sopra, attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste nelle Carte stesse. L'Ufficio ha recepito tali indicazioni e potrà monitorare, una volta terminata l'attuale difficile contingenza, sulla scorta dei contenuti della Carta dei Servizi, alcuni assetti dell'Agenzia.

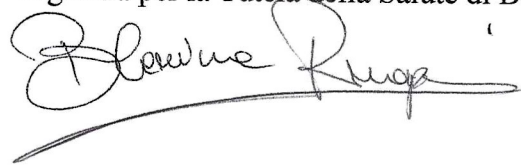
Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal 2019 dal Dott. Luca Croci che nello svolgimento di tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie lombarde. Su impulso del Dott. Croci, si sono attuate alcune iniziative volte ad assicurare la tutela della riservatezza nell'attività dell'UPT. Ugualmente, su indicazione del Dott. Croci, si utilizza il protocollo generale dell'Agenzia sia per le segnalazioni in arrivo che nel riscontro ai segnalanti, al fine di assicurare un maggior grado di trasparenza. Come richiesto da molti, si auspica convintamente la realizzazione di un corso di formazione e aggiornamento dedicato esclusivamente ai Responsabili UPT e ai loro diretti collaboratori, corso che ovviamente è opportuno svolgere a livello regionale o comunque sovra-zonale.

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ATS Bergamo e i colleghi delle ASST del territorio del quale mi sono avvalsa, che hanno cooperato con impegno e capacità nei relativi importanti ruoli.

Bergamo, 31 Gennaio 2025

Firma

Dott.ssa Blerina Rrapaj
Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
Agenzia per la Tutela della Salute di Bergamo

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Blerina Rrapaj", with a long horizontal flourish underneath.