



Fondazione IRCCS  
Policlinico San Matteo

Sistema Socio Sanitario

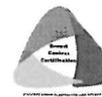


Regione  
Lombardia

Ufficio Pubblica Tutela

Responsabile  
Dott.ssa Anna Maria Grugnetti

Tel. 0382 501853  
upt@smatteo.pv.it



Preg.mo Dott.  
Vincenzo Petronella  
Direttore Generale

E pc Gent.ma Dott.ssa  
Teresa Foini  
Direttore Amministrativo

Gent.ma Dr.ssa  
Alba Muzzi  
Direttore Sanitario f.f.

Gent.ma Dott.ssa  
Emanuela Carniglia  
Responsabile URP

Fondazione IRCCS Policlinico  
San Matteo, Pavia

Gent.mo Presidente della  
Conferenza dei Sindaci  
ATS Pavia

Gent.mo Dott.  
Luca Croci  
Referente Comitato  
Coordinamento UPT Regione  
Lombardia  
c/o ATS Insubria, Varese

Gent.mo Difensore Civico  
Regione Lombardia  
[difensore.civico@consiglio.  
regione.lombardia.it](mailto:difensore.civico@consiglio.regione.lombardia.it)

Pavia, li 28/01/2025

**Oggetto** Relazione attività Ufficio di Pubblica Tutela della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia - anno 2024

## Premessa

L'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) è stato istituito dalla Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo nel Luglio 2012, con Determina n. 3/DG/0423/2012, a tutela delle istanze sociali e civili, con la finalità di tutelare i diritti della Persona, offrire ai cittadini informazioni sui servizi erogati e attivare una politica di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e delle prestazioni erogate.

Con Delibera di Giunta Regionale n. 8/10884 del 23/12/2009 e n. 1036 del 02/10/2023 Regione Lombardia ha emanato le Linee Guida relative alla organizzazione ed al funzionamento degli UPT.

Con Determina N. 5/D.G./260 del 06/03/2024 è stata nominata Anna Maria Grugnetti quale Responsabile dell'UPT della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo di Pavia.

La sede dell'Ufficio di Pubblica Tutela, ubicato presso la Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo, Ingresso principale, Padiglione 1 Piano Terra, è provvisto di una linea telefonica dedicata, da P.C. e stampante, con possibilità di utilizzo di fotocopiatrice e scanner. E' inoltre consentito l'accesso al sito intranet della Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo. Non è previsto uno staff di supporto dedicato. L'UPT è gestito unicamente dalla figura del Responsabile, con un obbligo di frequenza di due giorni al mese; al riguardo segnalo che nel corso del 2024 sono stata presente in sede tutti i giorni feriali della settimana. Evidenzio anche che l'attività è stata svolta, non solo in presenza, ma anche nei giorni festivi e durante il periodo di ferie, in quanto attraverso il pc ed il cellulare, ho la possibilità di accedere al mio indirizzo di posta elettronica aziendale e verificare le segnalazioni, inviando quindi le risposte agli Utenti oltre che attivare l'istruttoria e coinvolgere gli uffici competenti o le strutture coinvolte, richiedendo i chiarimenti del caso.

La pagina del sito web [www.sanmatteo.org](http://www.sanmatteo.org) è in costante aggiornamento, rende disponibile la Normativa riguardante l'Ufficio di Pubblica Tutela e mette a disposizione l'informativa per il trattamento dei dati sensibili e relativo modulo di consenso al trattamento dei dati sensibili.

## Relazione Ufficio Pubblica Tutela Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo relativa all'anno 2024

La presente relazione annuale è predisposta e trasmessa, nel rispetto della riservatezza dei dati personali, in osservanza a quanto previsto dalla Delibera di Giunta Regionale della Lombardia n. 8/10884 del 23 Dicembre 2009, recante *"Determinazioni in ordine alle linee guida relative all'organizzazione ed al funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela (UPT) delle aziende sanitarie"*.

## Organizzazione

Dal punto di vista organizzativo, le segnalazioni/ricieste degli Utenti, sono avvenute secondo due modalità operative:

- 1) attraverso e-mail (modalità prevalente)
- 2) mediante contatto telefonico

L'utilizzo della e-mail come mezzo di comunicazione con l'Ufficio è risultato il più apprezzato anche se spesso il Cittadino Utente o Familiare, abbia avvertito la necessità anche di un contatto telefonico, associato allo scambio di considerazioni scritte.

Si rende necessario premettere che le Segnalazioni indirizzate all'UPT nel primo trimestre del 2024 (01/01 – 31/03/2024) sono state gestite dal Responsabile dell'URP, in quanto, essendo vacante la posizione del Responsabile dell'UPT, la gestione delle richieste e segnalazioni è stata, temporaneamente, assegnata all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), che ha gestito le segnalazioni istruendo la pratica e dando riscontro all'Utente, oppure trasmettendo agli Uffici di competenza per il seguito, fino al 31/03/2024.

Le richieste pervenute all'ufficio UPT dal 01/04/2024, sono state N. 42 di cui 26 rivolte esclusivamente a UPT e 16 indirizzate a URP ed UPT, per le quali vi è stato un costante confronto tra i due Uffici.

Per quanto riguarda le 26 Segnalazioni gestite interamente dall'UPT, istruendo le pratiche, attivando le istruttorie per le segnalazioni più complesse, oltre il 90% sono state trattate e risolte in termini soddisfacenti, mediante uno scambio di considerazioni scritte, messe in atto per produrre i chiarimenti richiesti, con il coinvolgimento dei Professionisti e delle Strutture interessate. Alla data della stesura della presente Relazione una segnalazione è ancora in corso di risoluzione.

Le segnalazioni più impegnative e complesse sono state quelle relative a comportamenti dei Professionisti Sanitari ritenuti scorretti/inadeguati,

Per favorire una maggiore comprensione, le segnalazioni sono state suddivise in otto categorie inserite nella tabella riepilogativa sotto riportata:

<b>Tipologia di Segnalazione</b>	<b>N.</b>
Segnalazione comportamenti inadeguati Professionisti Sanitari	<b>8</b>
Segnalazione Mancato rispetto Tempi di Attesa Visite Specialistiche/Radiologiche	<b>2</b>
Segnalazione disservizio	<b>2</b>
Richieste sollecito Consulenze Paziente Degente	<b>1</b>
Richiesta sollecito Ricovero da PS a SC di degenza	<b>2</b>
Richieste informazioni	<b>9</b>
Richiesta posticipazione prenotazione Esame Endoscopico	<b>1</b>
Richieste Rimborso Ticket	<b>1</b>
Richieste trasmesse ad altra Struttura di competenza	<b>(5)</b>

### **Segnalazioni Comportamenti inadeguati dei Professionisti Sanitari**

In merito alle suddette segnalazioni, sono state avviate indagini e richieste Relazioni scritte ai Responsabili delle Strutture coinvolte per raccogliere dati ed informazioni finalizzate a chiarire e comprendere, attraverso l'analisi dei contenuti delle relazioni fornite, le dinamiche dell'evento.

Alla base di tali segnalazioni ed in seguito all'analisi dei contenuti delle relazioni fornite dai Professionisti Sanitari, emergono problemi di tipo comunicativo-relazionale. Tali comportamenti, forse dovuti alla fatica, allo stress, alla fretta, determinano nell'Utente e nei Familiari, la percezione di non essere presi in considerazione, portando così ad interpretazioni negative sia nei confronti dei Professionisti, sia rispetto alla Struttura. Gioca inoltre un ruolo importante la lunga durata di permanenza (parecchie ore) nelle Sale del Pronto Soccorso, vissuta in modo estremamente frustrante sia dai Pazienti, che dai Familiari, che può sfociare, talvolta, in comportamenti aggressivi

### **Segnalazioni mancato rispetto dei Tempi di attesa Visite Specialistiche/Radiologiche**

Le segnalazioni relative al rispetto delle liste d'attesa per Visite Specialistiche e Radiologiche vengono prioritariamente gestite dall'URP, in quanto, prioritariamente, l'Utente le indirizza prevalentemente a tale Ufficio, ma quando viene inserito in indirizzo anche l'UPT, vi è stato sempre un confronto ed una condivisione tra i due Uffici.

Le due segnalazioni pervenute unicamente all'UPT, sono state gestite in modo soddisfacente per l'Utente, grazie all'atteggiamento propositivo e collaborativo della Struttura Accoglienza e Libera Professione.

### **Segnalazioni relative a disservizio**

Una segnalazione riguarda la richiesta di chiarimenti rispetto all'impossibilità di eseguire un intervento chirurgico presso la Fondazione. Sono state fornite informazioni e spiegazioni dettagliate alla Persona e, trattandosi di una patologia di nicchia ed iper-specialistica, sono stati contattati Specialisti di un centro di riferimento Regionale e create le condizioni per inviare la Signora presso tale centro per una presa in carico totale.

Una segnalazione riguardava il mancato rilascio del Certificato di Prestazione Ambulatoriale, richiesto due settimane dopo la prestazione. Alla Persona sono state fornite tutte le spiegazioni relative all'impossibilità di rilasciare tale certificato a distanza di tempo, in quanto il Certificato di Prestazione Ambulatoriale fa riferimento al tempo di permanenza presso l'Ambulatorio relativamente alla Prestazione Sanitaria, che viene rilasciato, su richiesta dell'interessato, dal Medico Specialista che ha erogato la prestazione. La Signora non è comunque stata soddisfatta delle spiegazioni fornite.

Questa segnalazione mi ha dato comunque la possibilità di proporre l'inserimento dell'informazione relativa alla richiesta del Certificato di Prestazione Ambulatoriale, riportata in modo molto chiaro sul Certificato di Prestazione Ambulatoriale, anche sulla Scheda di Prenotazione, al fine di fornire tale informazione all'Utente prima dell'esecuzione della prestazione, specificando che tale Certificato non può essere rilasciato a posteriori.

### **Richieste sollecito Ricovero da PS e Consulenza in Struttura di Degenza**

In merito alle richieste di intervento per sollecitare il Ricovero di Pazienti in Pronto Soccorso, presso Strutture di Degenza il problema è stato affrontato subito e risolto in termini positivi, grazie all'intervento della Direzione Medica di Presidio, del Direttore delle Professioni Sanitarie e del Bed Manager, come pure la Consulenza dello Specialista è stata effettuata in tempi brevissimi.

### **Richieste informazioni**

Le richieste di informazioni riguardavano chiarimenti in merito a: Mancato pagamento Ticket, Corso di Accompagnamento alla Nascita, Richiesta di Documentazione Sanitaria, informazioni per Visite Specialistiche

E' pervenuta inoltre una richiesta da parte dei Servizi Sociali di una ASST extra Provincia di Pavia, per organizzare la Dimissione Protetta di una Paziente Degente. Questa si è dimostrata un'ottima occasione per instaurare rapporti proficui tra Ospedale e Territorio che pongono le basi per un approccio corretto finalizzato alla presa in carico del Paziente in un'ottica di continuità delle cure.

### **Richiesta rimborso Ticket**

Dopo attenta disamina del processo da parte degli Uffici competenti, l'Utente ha ottenuto il rimborso del Ticket

### **Richieste trasmesse ad altra Struttura Competente**

Trattasi di richieste di informazioni relative a: Esito Concorso (di pertinenza della S.C. Risorse Umane); Stage Master Universitari per i quali non è attiva la Convenzione (di pertinenza della S.C. Affari Generali); richiesta di compilazione di un modulo/Certificato di permesso per assentarsi dal lavoro da parte di un Familiare di Paziente Degente (di pertinenza della Direzione Medica di Presidio)

Le segnalazioni pervenute all'UPT, la documentazione correlata alle segnalazioni ed i relativi riscontri sono stati Protocollati, Fascicolati e Conservati.

L'UPT, nel corso dell'anno ha svolto la propria attività in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, infatti con il personale dell'URP vi è un costante confronto, anche in considerazione del fatto

che molti Utenti inviano le segnalazioni a entrambi gli uffici; è stata particolarmente utile e proficua la cooperazione istituzionale, che si è instaurata, fermo restando la diversità dei rispettivi ruoli e funzioni e la terzietà ed indipendenza dell'UPT, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, sempre puntuale e tempestivo, nella figura del Responsabile di tale struttura e dei suoi Collaboratori, nel fornire i chiarimenti richiesti.

Nel corso del 2024 ho instaurato rapporti costanti e di confronto con il Referente del Coordinamento degli Uffici di Pubblica Tutela di Regione Lombardia, Dott. Croci, che è stato sempre molto disponibile, fornendo suggerimenti e supporto ai quesiti posti, oltre all'invio di Documenti relativi al funzionamento degli UPT. Sono stati altresì instaurati rapporti di confronto e condivisione con la Responsabile UPT di ATS Pavia ed il Responsabile UPT di ASST di Pavia. Ho partecipato alla Riunione indetta dal Responsabile del Coordinamento Uffici di Pubblica Tutela Dott. Croci in data 16/10/2024.

### **Considerazioni conclusive**

In linea con quanto previsto dalle linee guida emanate da Regione Lombardia con DGR, n. 8/10884 del 23 dicembre 2009 l'obiettivo del servizio erogato è stato quello di accogliere e di sostenere Pazienti/Utenti e relativi Familiari nell'affrontare le diverse criticità presentate.

L'UPT ha sempre agito cercando di trovare soluzione alle problematiche presentate attraverso colloqui di approfondimento, instaurando un rapporto ed un dialogo collaborativo con le diverse Figure Professionali coinvolte, nelle Strutture afferenti alla Fondazione IRCCS Policlinico San Matteo.

Attraverso l'analisi delle segnalazioni pervenute nel corso dell'anno ho avuto modo di comprendere che la Persona che accede ad una Struttura Sanitaria ha bisogno di essere ascoltata, compresa, considerata e rispettata.

Ritengo che l'attività svolta in questo anno sia stata utile e fonte di arricchimento sotto il profilo umano e professionale; è stato per me estremamente importante e decisivo ascoltare il disagio/lamentela del paziente, procedere raccogliendo tutte le informazioni utili a dare risposte concrete, diminuendo in tal senso il livello di conflittualità, e operare per il bene comune della cittadinanza.

Sono convinta che l'ascolto e l'analisi delle criticità percepite dalle Persone, descritte nelle segnalazioni pervenute all'UPT, rappresentino occasione di miglioramento della qualità delle cure, sia sotto il profilo organizzativo, ma soprattutto in un'ottica di umanizzazione delle cure.

Ritengo opportuno ringraziare la Direzione Strategica, che nell'anno 2024, ha messo a disposizione la sede e gli strumenti che hanno facilitato l'accesso alle informazioni, rendendo fattibile l'attivazione delle istruttorie.

Desidero ringraziare tutti i Professionisti Sanitari ed amministrativi con i quali mi sono interfacciata, che hanno collaborato fattivamente con questo Ufficio nello svolgimento delle attività, il Responsabile dell'URP ed i suoi Collaboratori per la disponibilità e professionalità dimostrata; il Responsabile della SSD Accoglienza e Libera Professione. e la Sua collaboratrice del CUP, ed infine, il Direttore della Direzione Professioni Sanitarie ed il Suo Staff e la Direzione Medica di Presidio per la disponibilità e collaborazione dimostrata nel cercare la soluzione migliore in risposta ai bisogni degli Utenti; i Direttori ed i Coordinatori Infermieristici e Tecnici Sanitari coinvolti dalla scrivente nell'affrontare le criticità sollevate e riportate nelle varie istruttorie, fornendo le informazioni e spiegazioni richieste.

Restando a disposizione per eventuali chiarimenti, è gradita l'occasione per porgere cordiali saluti.

Il Responsabile UPT  
Dott.ssa Anna Maria Grugnetti

