



Regione
Lombardia

ASL Lodi

30 GEN 2012

UFFICIO PUBBLICA TUTELA (UPT)
Presso ASL della Provincia di Lodi
Piazza Ospitale 10, 26900 – Lodi
Tel. 0371/587.4345 (2553 –2582), Fax 0371/587.4409
E – Mail : pubblica.tutela@asl.lodi.it

Alla Direzione Generale Sanità
Regione Lombardia

Alla Direzione Generale Famiglia
Regione Lombardia

Al Direttore Generale ASL

Al Presidente della Conferenza dei Sindaci
dell'ASL della Provincia di Lodi

Al Tavolo Terzo Settore istituito presso l'ASL

Al Difensore Civico della Regione Lombardia

Agli Uffici di Piano

Al Network Regionale per l'ascolto del
cittadino e la qualità percepita

L O R O S E D I

UFFICIO PUBBLICA TUTELA – ASL PROVINCIA DI LODI

RELAZIONE ATTIVITA' ANNO 2011

Premessa

La presente relazione viene redatta in conformità a quanto dettato dalle linee guida adottate dalla Regione Lombardia circa le modalità di gestione e funzionamento degli Uffici di Pubblica Tutela, le quali appunto prevedono l'obbligo in capo ai Responsabili UPT, della redazione di una relazione annuale relativa all'attività svolta entro il 31 Gennaio di ciascun anno.

In virtù di quanto sopra pertanto si andrà ad analizzare il lavoro svolto dall'UPT dell'ASL della Provincia di Lodi per l'anno 2011 suddividendolo nelle seguenti aree :

1. Stato di implementazione dell'ufficio.

2. Ricezione reclami e segnalazioni.
3. Attività di iniziativa dell'UPT.
4. Varie.
5. Conclusioni.

Stato di implementazione dell'ufficio

Lo scrivente Responsabile si è insediato presso l'Ufficio di Pubblica Tutela dell'ASL Provincia di Lodi nel mese di Marzo del 2009. L'ufficio prima di tale data non esisteva, pertanto l'insediamento ha significato anche la creazione ex novo del medesimo sotto tutti i profili. A tal fine vennero fortunatamente di lì a poco adottate le linee guida che fornivano molte utili indicazioni circa il funzionamento, le competenze e l'organizzazione dell'organismo in parola.

Allo stato, visto che il sottoscritto svolge la professione di avvocato ed ha risorse di tempo assai limitate, l'UPT dell'ASL della Provincia di Lodi resta aperto al pubblico tutti i Giovedì dalle ore 10.00 alle ore 12.00, e prevede la possibilità di ricevere su appuntamento. L'UPT può essere contattato sia telefonicamente, sia per lettera, sia in via telematica, anche attraverso la compilazione di un apposito modulo di segnalazione/reclamo presente sul link dell'UPT all'interno del sito web dell'ASL di Lodi, oltre che naturalmente personalmente. L'UPT è munito delle seguenti dotazioni materiali e personali :

- n. 1 locale/ufficio da utilizzare anche come luogo per gli appuntamenti. E' situato al primo piano della sede principale dell'ASL della Provincia di Lodi, è adeguatamente segnalato e facilmente raggiungibile per gli utenti.
- n. 1 Personal Computer munito di connessione internet ed indirizzo di posta elettronica dedicato.
- n. 1 stampante e fotocopiatrice che si trovano presso l'ufficio di segreteria degli Affari Generali ed utilizzabili comunque senza alcun tipo di problema logistico.
- n. 1 telefono utilizzabile anche per telefonate esterne.
- n. 2 scrivanie, 7 sedie, 1 armadio con vani richiudibili a chiave.
- n. 1 addetta all'ufficio facente parte della segreteria della Direzione Affari Generali. Si occupa in via principale di mantenere i contatti con gli utenti quando il Resp. UPT non è presente, quindi, a titolo esemplificativo, fissa gli eventuali appuntamenti, invia e riceve la posta, risponde al telefono, etc.

Alla luce di quanto sopra si può affermare che l'UPT dell'ASL di Lodi è provvisto di tutti gli strumenti necessari per adempiere in modo pieno ed efficace alle proprie funzioni istituzionali.

La Direzione Generale, sin dall'origine nel 2009, non ha mai frapposto ostacoli ed anzi ha compreso pienamente l'importanza che il buon funzionamento di un UPT può avere per l'Azienda stessa. Tale atteggiamento non è mai cambiato col mutare dei Direttori Generali che si sono nel frattempo succeduti, e la stessa cosa occorre sottolineare con l'attuale direzione, la quale, se possibile, appare ancor più sensibile dei predecessori a che l'UPT funzioni nel miglior modo possibile.

Ricezione reclami e segnalazioni

Nell'arco del 2011 vi sono state 11 segnalazioni/reclami. Uno solo di questi è stato presentato personalmente all'ufficio e riguardava un presunto caso di operazione chirurgica con esiti negativi apparentemente conseguenti alla non corretta esecuzione dell'operazione.

Tutte le altre segnalazioni sono pervenute via internet, o direttamente via mail, ovvero attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo scaricabile dal link dell'UPT.

Tali segnalazioni avevano i seguenti oggetti. Una concernente la visita relativa ad un provvedimento di sospensione patente per guida in stato di ebbrezza ; una proveniente da

un'associazione di tutela di malati oncologici e riguardante la collocazione e la logistica infelice del poliambulatorio ; una concernente un problema relativo ad idoneità alloggiativa connessa alla richiesta di ricongiungimento familiare di stranieri extracomunitari ; un'altra riguardante una questione attinente ad esenzione da ticket ; una concernente un problema di richiesta/assegnazione del medico di base ; cinque riguardanti il tema delle visite da parte delle commissioni per l'invalidità civile, questione su cui si tornerà successivamente.

Attività di iniziativa dell'UPT

Nel quadro delle attività di tutela dei diritti dei cittadini svolte dall'Upt di propria iniziativa sono emerse fondamentalmente tre grandi problematiche di varia portata e diversamente gestibili e/o risolvibili.

- 1) In prima battuta si deve rilevare il problema del mancato trasferimento dell'Hospice da Codogno all'ASP di Santa Chiara a Lodi. Il trasferimento in parola sarebbe più che auspicabile sostanzialmente per un duplice ordine di ragioni. Innanzi tutto, a quanto risulta, il tasso di occupazione dei posti disponibili a Codogno è sempre stato deficitario, nel senso che i letti disponibili sono sempre stati e tuttora sono in numero ben maggiore della richiesta effettiva, derivando da ciò una ingiusta sottoutilizzazione della struttura. Ingiusta perché se la stessa fosse portata a Lodi nel medesimo numero di posti essa sarebbe utilizzata in modo pieno, ed anzi potrebbe risultare insufficiente a soddisfare le richieste degli utenti. Una seconda ragione risiede nel fatto che un reparto definibile come Hospice (erogante cure palliative) è già presente nel basso Lodigiano presso l'Ospedale di Casalpusterlengo, e questo è forse uno dei motivi della sottoutilizzazione di quello di Codogno, senza contare poi che appare abbastanza assurdo che il capoluogo, che raccoglie oltre un terzo di tutti gli abitanti della Provincia, sia privo di una struttura deputata alle cure palliative dei malati oncologici. Ciò soprattutto se si considera la presenza a Lodi di una struttura, l'ASP di Santa Chiara, perfettamente in grado di gestire in modo pieno ed efficace un reparto come quello in parola. In questa sede non si intende entrare nel merito delle ragioni che hanno portato l'ASL di Lodi a rinunciare all'annunciato trasferimento, non ci si può però esimere dal ribadire come detto trasferimento è e resta più che auspicabile. In tal senso questo UPT invita formalmente tutti gli organismi competenti a rivedere al più presto la decisione al fine di giungere finalmente ad una conclusione che sia di giustizia soprattutto per i cittadini lodigiani più anziani che sono coloro i quali di fatto verrebbero ad usufruire dell'hospice senza doversi sobbarcare grandi spostamenti e senza doverli far subire ai parenti che li assistono.
- 2) Altra questione dolente, ma di difficile se non impossibile soluzione è la mancanza a Lodi di un reparto di "lunga degenza". Questo reparto è stato oggetto di trasferimento al presidio di Sant'Angelo Lodigiano, ove peraltro è stata collocata anche la riabilitazione. Questa scelta, al di là delle valutazioni amministrative/logistiche deve dirsi a dir poco infelice. Come noto i pazienti della lunga degenza sono per la gran parte anziani, e conseguentemente si trovano in una situazione di oggettiva difficoltà a spostarsi da Lodi e dintorni, con ciò causando loro malgrado anche forti disagi ai parenti (anch'essi spesso molto anziani) che provvedono alla loro assistenza. Anche in questo caso si è di fronte ad una scelta di decentramento di servizi che può definirsi irragionevole, in quanto fonte di forti disagi per molte famiglie Lodigiane i cui interessi evidentemente non sono stati e non sono tuttora ritenuti meritevoli di attenzione.
- 3) Un'ulteriore problematica che è emersa a seguito ed in conseguenza della suddivisione di competenze fra ASL ed INPS in materia di invalidità civile, riguarda appunto il coordinamento dell'azione dei due enti nominati. Si è potuto infatti riscontrare che da quando esiste la detta dicotomia si è registrato un notevole aumento delle segnalazioni dei più vari disguidi connessi al riconoscimento delle dette invalidità. Il comune denominatore dei problemi emersi risiede nella mancanza di coordinamento e difficoltà di accesso reciproco ai rispettivi dati da parte di ASL e INPS. Il problema in parola è già stato portato all'attenzione delle Direzioni Generali dei

rispettivi enti e si auspica che entrambi intraprendano celermente azioni volte ad una rapida soluzione delle problematiche esposte.

Varie

- Nella prospettiva di una sempre maggiore conoscibilità dell'UPT da parte del pubblico, sono stati stampati n. 1300 pieghevoli "pubblicitari", al momento in cui si scrive in corso di distribuzione presso tutti gli uffici dell'ASL, dell'AO e del Comune di Lodi aperti al pubblico; lo stesso pieghevole è stato anche pubblicato sul sito dell'ASL.
- Lo scrivente Responsabile UPT, nella veste di membro del Coordinamento Regionale UPT, è stato incaricato dagli altri componenti del medesimo di elaborare delle proposte inerenti la tutela legale spettante ai Responsabili UPT. Ciò, sia in relazione alla responsabilità civile, sia sotto il profilo della copertura delle spese legali in caso di giudizio civile e/o penale. Allo stato lo studio in parola deve essere ancora avviato, ma si conta di pervenire a dei risultati concreti entro Febbraio/Marzo 2012.

Conclusioni

Allo stato, come si evince dall'esiguo numero di segnalazioni/reclami ricevuti, permane il problema della conoscenza dell'esistenza dell'ufficio da parte dei cittadini, si auspica in questo senso che l'iniziativa sopra accennata dia un qualche frutto positivo. In questo quadro si è anche rilasciata una intervista, congiuntamente al collega UPT dell'AO, alla pagina locale del quotidiano "Il Giorno". Questo tipo di iniziative hanno però effetti al quanto aleatori, visto che magari si registra un certo aumento di interesse da parte del pubblico nei giorni immediatamente successivi alla pubblicazione dell'intervista, interesse che però poi svanisce rapidamente così come è comparso. Nel corso del 2012 si studieranno comunque ulteriori iniziative per dare impulso ad una sempre maggiore diffusione della conoscenza dell'UPT.

Come già brevemente accennato lo scrivente Responsabile dell'ufficio non ha di che lamentarsi in ordine al supporto materiale ed umano che riceve dall'azienda. Tutte le istanze e le richieste della più varia natura trovano normalmente positivo riscontro in tempi rapidi e nessun ostacolo viene frapposto all'attività, anzi. Il personale che l'ufficio ha a disposizione è un supporto estremamente utile, agisce con efficienza ed è imprescindibile visto che il tempo che ho da dedicare all'ufficio è assai limitato.

Il Responsabile Onorario
UPT – ASL Provincia di Lodi
Avv. Diego Malaffo

