

## RELAZIONE ATTIVITÀ UPT ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA

Dal 1° Gennaio al 31 Dicembre 2023

L'attività dell'Ufficio Pubblica Tutela dell'ASST Niguarda si è svolta durante l'anno 2023 senza alcuna difficoltà organizzativa ed ha impegnato l'Ufficio nel fornire informazioni scritte e telefoniche cercando di orientare gli utenti verso i servizi preposti.

Si è comunque portato avanti, in estensione con l'anno 2022, il percorso di promozione dell'organismo e delle modalità di accesso nei confronti non solo dei cittadini, ma anche verso Associazioni ed Enti del Terzo settore.

La disponibilità h. 24 sette giorni su sette ad una risposta telefonica immediata ha favorito il rapporto diretto con i cittadini che hanno molto apprezzato la disponibilità all'ascolto che ha notevolmente contribuito al chiarimento di alcune situazioni che non sono poi sfociate in segnalazioni.

La risposta giornaliera, quasi in tempo reale, alla segnalazione del cittadino, anche attraverso la comunicazione della mera trasmissione della Sua istanza all'URP, è stata apprezzata.

L'utente che accede all'UPT ha prevalentemente bisogno di essere ascoltato e capito, in alcuni casi il problema sottoposto può avere già trovato parziale soluzione, ma la richiesta d'aiuto formulata è un invito ad una maggiore attenzione futura a casi analoghi a quello rappresentato.

La modalità di segnalazione prevalente è stata telefonica, ma anche in forma scritta, in particolare via mail. Si precisa che non può essere ipoteticamente e dogmaticamente recepito quanto esposto dal segnalante.

I contatti telefonici sono stati molto frequenti, hanno prevalentemente natura di informazioni su situazioni spiacevoli in cui l'utente è venuto a trovarsi.

Complessivamente sono pervenute circa 180 segnalazioni esclusivamente tramite posta elettronica e circa 350 contatti telefonici, che hanno riguardato in sintesi i seguenti temi:

- Liste d'attesa
- Poca chiarezza nelle informazioni
- Difficoltà a contattare gli specialisti curanti
- Contatti telefonici non andati a buon fine
- Prestazioni erogate
- Incomprensioni con il personale medico e paramedico
- Altri tipi di segnalazione

Nella maggior parte dei casi i problemi sottoposti hanno trovato rapida soluzione, ma le richieste di aiuto formulate possono aiutare a focalizzare e meglio indirizzare le strategie future.

Si sottolineano i positivi rapporti con l'URP e con gli assetti aziendali destinatari, i quali hanno fornito apprezzabile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche adeguate al caso.

Il responsabile dell'Ufficio Pubblica Tutela

Laura Cappetti

