



Ufficio Trasparenza e Anticorruzione
Ufficio Relazioni con il Pubblico

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA
VERBALE RIUNIONE 27 MAGGIO 2021

Oggi, **giovedì 27 maggio 2021, alle ore 12:30**, ha avuto luogo, presso la sede legale dell'Ulss 3 Serenissima (Mestre, Via Don F. Tosatto 147), in videoconferenza, la *riunione di insediamento* della Commissione Mista Conciliativa, nominata con delibera del Direttore Generale n. 754 del 07/05/2021. La riunione è stata convocata dal Dirigente Responsabile dell'URP, dott. Antonio Baccan, con e-mail del 20 maggio 2021.

Sono presenti all'incontro:

- L'avv. Francesca TRIVISONNO, presidente della Commissione Mista Conciliativa;
- Il dott. Pietro MARCHINI, componente effettivo della Commissione in rappresentanza degli Organismi di tutela del diritto alla salute iscritti al registro di cui all'art. 4 della legge regionale 30 agosto 1993, n. 40, ed operanti nel territorio dell'Azienda;
- La sig.ra Sandra BOSCOLO, componente supplente del dott. Marchini, in rappresentanza degli Organismi di tutela del diritto alla salute operanti nel territorio dell'Azienda;
- La dott.ssa Roberta GAVAGNIN, componente effettivo in rappresentanza dell'Azienda;
- Il sig. Riccardo SCHIONA, componente effettivo in rappresentanza delle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario;
- la sig.ra Roberta NALON, componente supplente del sig. Schiona, in rappresentanza delle Associazioni di volontariato operanti nel settore socio-sanitario
- Il dott. Antonio BACCAN, dirigente responsabile URP;
- La dott.ssa Beatrice COLOMBO, coordinatrice referente URP.

Risulta assente la dott.ssa Silvia Gallo, componente effettivo in rappresentanza dell'Azienda.

Dopo le presentazioni iniziali da parte di ciascun componente, il dott. Baccan presenta brevemente l'URP dell'Azienda ULSS 3, ricordando la pagina presente sul sito internet aziendale (<https://www.aulss3.veneto.it/URP>), nella quale sono presenti i riferimenti aziendali, i documenti e i moduli per la presentazione delle segnalazioni.

Ricorda la riorganizzazione dell'Ufficio e la digitalizzazione delle attività avvenute negli ultimi 2 anni e finalizzate alla sburocraizzazione delle procedure e alla responsabilizzazione dei dirigenti e dei collaboratori, per abbattere i tempi e favorire le risposte dirette al cittadino utente.

Si illustrano brevemente i punti fondamentali del Regolamento di Pubblica Tutela e la gestione delle segnalazioni, sottolineando che la risposta al cittadino utente che segnala un problema, un disservizio, una lamentela deve essere data dal dirigente interessato, possibilmente per le vie brevi.

L'Urp però non è un semplice ufficio di smistamento e infatti più del 70% delle risposte vengono date all'utenza direttamente proprio dall'Urp e solo il 30% delle segnalazioni viene gestito con l'intervento dei reparti e servizi. Le segnalazioni regionali poi vengono gestite dall'Urp nel 99% dei casi, con il coinvolgimento diretto della coordinatrice referente, dott.ssa Beatrice Colombo.

La dott.ssa Colombo illustra le funzioni della Commissione Mista Conciliativa (di seguito CMC) quale organismo di tutela di seconda istanza cui il cittadino utente si può rivolgere per una nuova valutazione del proprio reclamo, ove ritenga insoddisfacenti le risposte fornite dall'Azienda.

Si chiarisce che la Commissione non può essere convocata per valutazioni di carattere tecnico-professionale relative agli interventi sanitari e che possono essere connesse a richieste di risarcimento danni, né per segnalazioni su aspetti o temi regolamentati da disposizioni legislative nazionali o regionali (ad esempio: applicazione dei *ticket* per prestazioni sanitarie), né per lagnanze sulla carenza di personale.

Il dott. Marchini interviene ricordando la rarità dei casi, all'interno dell'anno solare, in cui l'Azienda sia chiamata a tutelarsi procedendo per le vie legali, a conferma dell'utilità e dell'efficacia di una comunicazione diretta, per le vie brevi, tra il cittadino utente autore della segnalazione e il dirigente responsabile del servizio interessato.

Quanto rilevato dal dott. Marchini offre al Dott. Baccan l'opportunità di ricordare l'importanza della corretta informazione e della comunicazione diretta tra il personale aziendale e il cittadino utente, spesso decisiva nella valutazione della prestazione ricevuta e nella soddisfazione dell'utenza, sempre più esigente e in rete.

La sig.ra Nalon interviene rilevando l'importanza di far conoscere, all'interno dell'Azienda e fra la cittadinanza, l'attività svolta dalle associazioni di volontariato e di tutela del diritto alla salute nell'ambito della mediazione delle controversie tra Ulss e cittadini. Tale collaborazione non solo rinsalda la relazione di fiducia tra cittadino utente e Azienda, ma contribuisce significativamente a ridurre le contestazioni, instaurando una positiva collaborazione tra le parti.

Non è stato materialmente possibile rispondere al suggerimento formulato dalla sig.ra Boscolo al termine dell'incontro, relativamente all'inserimento dell'informazione sulla Commissione Mista Conciliativa che è stato comunque recepito e di cui si è preso atto.

La seduta è tolta alle ore 13:30.

Segretario verbalizzante: Diano Maria Trabucco