

(I lavori riprendono alle ore 14.01 con l'esame delle interrogazioni a risposta immediata, ai sensi dell'articolo 100 del Regolamento interno del Consiglio regionale)

(omissis)

Interrogazione a risposta immediata n. 1463 presentata da Salizzoni, inerente a "Criticità Centro Unificato Prenotazioni (CUP)"

PRESIDENTE

Proseguiamo i lavori esaminando l'interrogazione a risposta immediata n. 1463. Ha chiesto di illustrare l'interrogazione il Consigliere Mauro Salizzoni. Prego, collega; ne ha facoltà per tre minuti.

SALIZZONI Mauro

Gentile Assessore, fra un mese, il prossimo 20 luglio, scade l'appalto del CUP Regionale per le visite specialistiche della sanità pubblica piemontese.

Si tratta di due call center, uno a Torino e uno a Novara, dove lavorano ormai 200 persone alle dipendenze di un consorzio privato, in un modo che è chiaramente sfuggito al controllo pubblico.

I lavoratori che operano nel call center e che hanno sviluppato una certa professionalità sono precari e obbligati al part-time involontario per ridurre il numero di pause e concentrare la loro presenza nelle fasce orarie di maggiore chiamata.

I cittadini piemontesi, che chiamano con un'impegnativa in mano per prenotare una prestazione, si sentono però rispondere che la disponibilità è molto lontana nel tempo e molto distante fisicamente. L'appalto prevede un pagamento in base alle chiamate ricevute e non alle prenotazioni inserite, per cui la Regione paga per tutte queste chiamate a vuoto più di quanto pagherebbe un servizio interno unificato.

Questo perché gli operatori privati non possono accedere direttamente ai sistemi informatici pubblici, ma devono aspettare che le disponibilità siano caricate a sistema dalle singole ASL o ASO, creando una specie di lotteria per i primi pazienti fortunati che telefonano subito dopo che le disponibilità sono state caricate.

Io sono dell'idea che il servizio di Sovracup dovrebbe essere nuovamente internalizzato nella sanità pubblica, naturalmente salvaguardando gli operatori che, nel frattempo, hanno maturato l'esperienza per rispondere correttamente alle domande dei cittadini, ma mi rendo conto che bisognerebbe indire un concorso pubblico e certamente un mese non basta. Ricordo che l'appalto scade fra tre settimane.

Chiedo, dunque, quali siano le intenzioni della Giunta per gestire questa situazione: se intenda prorogare l'appalto esistente e prendere tempo per una soluzione di maggior respiro, oppure esperire una nuova gara. In questo caso, mi auguro che si vogliano cambiare i criteri per la selezione delle migliori offerte, premiando l'integrazione dei sistemi informatici e il buon trattamento dei lavoratori. È inutile tenere il call center aperto 12 ore, se non si sa cosa rispondere ai cittadini e per dire loro di richiamare, pagati a chiamata.

Da ex ospedaliero, posso dirle come funzionano le cose dentro. L'ospedale deve tenersi degli slot disponibili per le urgenze e li cede molto malvolentieri, ma per questo bisognerebbe realizzare la riforma della rete ospedaliera, la famosa riforma Balduzzi, alla quale questa

Giunta si sta ancora opponendo dopo dieci anni.

Grazie.

PRESIDENTE

Ringraziamo il professor Salizzoni per l'illustrazione.

La Giunta ha chiesto di rispondere all'interrogazione delegando l'Assessore Vittoria Poggio, che ha facoltà di intervenire per cinque minuti.

POGGIO Vittoria, Assessore regionale

Grazie, Presidente. Ringrazio il Consigliere Salizzoni per l'interrogazione e ovviamente rispondo per conto dell'Assessore Luigi Genesisio Icardi.

Il contratto del CUP, con le relative condizioni, è stato sottoscritto nell'anno 2018 quando a governare la Regione c'era la precedente amministrazione Chiamparino. Fu sempre una precedente amministrazione, inoltre, a decidere, negli anni della Giunta Bresso, di esternalizzare il servizio, sostituendo lavoratori dipendenti a tempo indeterminato con lavoratori interinali, nell'ordine di due interinali per ogni lavoratore assunto.

In particolare, durante la Giunta Chiamparino fu fatta la gara che regola tuttora l'appalto con la società Rekeep, aggiudicato a suo tempo in base a regole e condizioni stabilite dall'allora amministrazione. Per quel che riguarda il lavoro domenicale, fu proprio quella gara a considerarlo una premialità, che ha contribuito all'aggiudicazione e, se fosse eliminata, questo potrebbe esporre l'intero appalto a una serie di ricorsi e contenziosi da parte degli altri concorrenti.

Di conseguenza, è del tutto evidente che non sono imputabili all'attuale amministrazione la gara e poi il contratto che regola il servizio del CUP.

È nostra responsabilità, invece, e la rivendichiamo con convinzione, avere aumentato le risorse previste per il servizio, aggiungendo ai 15 milioni annui previsti dal contratto ulteriori tre milioni di euro, per aumentare i servizi erogati dal CUP, che è passato dalla gestione di due milioni e mezzo di chiamate annue agli attuali quattro milioni di chiamate annue. Questo ha comportato anche un cospicuo numero di assunzioni: oggi i dipendenti del CUP sono 200, assunti con il contratto collettivo nazionale dei multiservizi.

L'attuale gara d'appalto prevede un contratto di cinque anni, che scadrà a luglio, prorogabile di altri tre.

Questa Giunta regionale intende implementare l'attuale piattaforma che gestisce il servizio, perché in questo momento non sarebbe consigliabile un cambio di gestione, che creerebbe un inevitabile periodo di assestamento. Siamo comunque disponibili, pur in una situazione che abbiamo ereditato e non determinato, ad avviare un tavolo con i sindacati per valutare, nei limiti imposti dall'attuale contratto, la possibilità di generare un premio di produzione per i lavoratori, a fronte del grande sforzo che si sta facendo all'interno del piano straordinario di recupero delle liste d'attesa che la Regione ha avviato nel 2022 e che continua nel 2023.

Per quanto riguarda la richiesta di internalizzare il servizio, saranno valutate le condizioni e la possibilità di riportare all'interno dell'ente una serie di attività, in un'ottica di migliore gestione dei servizi e dei costi. Nei prossimi giorni Azienda Zero e Assessorato alla sanità affronteranno questi temi per un successivo confronto con le organizzazioni sindacali.

PRESIDENTE

Ringraziamo l'Assessore Vittoria Poggio per la risposta.

(omissis)

*(Alle ore 14.33 il Presidente dichiara esaurita la trattazione
delle interrogazioni a risposta immediata)*

(La seduta riprende alle ore 15.20)