

Relazione Attività 2016

Come ogni anno, secondo quanto previsto dalle Linee Guida della D.G.R. 23/12/2009, n.8/10884, si provvede alla predisposizione di una relazione di sintesi a consuntivo sullo stato dei diritti del cittadino e degli operatori dell'azienda sanitaria coinvolta.

Nel 2016, come stabilito dalla L.R. 11/08/2015 n. 23 che andando a modificare il Titolo I e il Titolo II della legge regionale 30 dicembre 2009, n. 33 (Testo unico delle leggi regionali in materia di sanità) indica l'evoluzione del Sistema Socio Sanitario in Lombardia, l'Azienda Ospedaliera Spedali Civili è diventata ASST degli Spedali Civili di Brescia, erogando così, con continuità di percorso le sue attività

- di diagnostica (nei poliambulatori sul territorio e negli ospedali),
- di assistenza alle malattie mentali (nel Dipartimento di salute Mentale),
- di trattamento degli acuti negli ospedali (Spedali Civili, Ospedale dei Bambini, Ospedale di Gardone Val Trompia, Ospedale di Montichiari) e
- di trattamento dei cronici sul territorio,

prendendo in carico anche le attività svolte nel passato dall'ASL (cure primarie, ufficio scelta e revoca distrettuale, vaccinazioni, area interventi alla famiglia, Dipendenze / SERT, valutazione multidimensionale, attività medico legale per finalità pubbliche).

Dall'entrata in vigore della suddetta Legge, l'ufficio dovrà occuparsi, con le ovvie dilazioni tempistiche date dall'acquisizione di efficacia della Legge Regionale di tutte le segnalazioni afferenti ai presidi interessati, comprese quelle del territorio.

Nel 2016 l'UPT della ASST Spedali Civili ha ricevuto 51 segnalazioni:

Per il Presidio "Spedali Civili":

Q,ta	Descrizione
10	Problemi di scarsa comunicazione Poca chiarezza alla dimissione, difficoltà di comprensione della situazione clinica, carenza di ascolto del malato
5	Difficoltà a contattare telefonicamente un servizio Difficoltà a contattare il CUP aziendale e difficoltà a contattare la libera professione
5	Problemi di confort Mancanza di condizionatori, riscaldamento inadeguato, carenza di spazi al PS adulti, locali non adeguati, carenza di bagni per persone disabili
3	Problemi di attesa Lunghe attese per interventi chirurgici e visite
4	Problemi di disorganizzazione Interventi chirurgici rinviati più volte, mancato rispetto della privacy
2	Problemi di qualità tecnica Piaghe da decubito dovute a mancanza di materasso apposito, errore nella compilazione di un certificato, diagnosi errata
3	Problemi di informazione

Per il Presidio "Ospedale dei Bambini":

Q,ta	Descrizione
1	Problemi di accesso ad alcuni esami entro i tempi necessari per altre procedure
1	Problemi di disorganizzazione
2	Problemi di qualità tecnica errata diagnosi; impossibilità di isolamento, lunga attesa per esame genetico, scarso rispetto delle misure igienico sanitarie

Per il Presidio "Ospedale di Montichiari":

Q,ta	Descrizione
4	Problemi di accesso, lunghe attese al pronto soccorso
1	Problemi di disorganizzazione , mancato avviso ad un paziente con visita prenotata di presenza di sciopero e conseguente assenza del medico
2	Problemi di informazione su prossima organizzazione dei reparti



Per il Presidio "Ospedale di Gardone Val Trompia":

Q.ta	Descrizione
1	Problemi di qualità tecnica, incidente dovuto a scarsa attenzione infermieristica al malato

Per il territorio:

7	Problemi di informazione revoca medico di medicina generale, iter per risarcimento epatite C, mancanza di informazioni rispetto agli uffici referenti per alcune problematiche.
---	--

Come avviene da anni, l'UPT, una volta esaminata la segnalazione, di solito, prepara un incontro – confronto tra il Responsabile del Reparto o Servizio e l'utente promotore della segnalazione in modo che il problema venga chiarito, correttamente discusso tra le parti evitando il più possibile formalità procedurali al fine di velocizzare la risposta all'utente e migliorare la situazione così che nel futuro non si ripresenti il disagio per altri utenti.

Nella maggioranza dei casi sino ad oggi trattati, si è raggiunto un chiarimento soddisfacente per entrambe le parti.

Si sottolinea che ogni segnalazione, se corretta e ben accolta dal Servizio o Reparto, diventa altresì occasione di miglioramento per il servizio stesso.

Per quanto riguarda i problemi di comunicazione col personale sanitario, bisogna ricordare che l'utente è una persona, come tale ha una dignità, desidera essere ascoltato, deve nel momento della fragilità della malattia sentirsi accolto e capito (anche chi ascolta impara!), seguito nel decorso con attenzione e dimesso con gli opportuni chiarimenti e consigli.

Con piacere nel 2016

- è stata inaugurata la **Breast Unit**, con ampia sala di attesa, con annessi i vari ambulatori inerenti al percorso terapeutico, una segreteria molto attenta e cortese; dai miei riscontri, le utenti hanno la sensazione di essere "ben accolte". Bisognerà che contestualmente anche l'organizzazione delle sale operatorie sia coordinata con le necessità di questo reparto.

-Sono stati aumentati e lo saranno ancora i posti auto riservati ai disabili nel cortile degli Spedali Civili

Si desidera porre l'attenzione su alcune situazioni problematiche nei vari presidi:

- Nel Presidio Spedali Civili, all'accettazione amministrativa del Satellite è in uso la **macchinetta tagliacoda**, ma nonostante gli sportelli aperti e la rapidità degli addetti, vi sono orari (ben definiti) in cui una "folla" di utenti, anche anziani, restano in attesa per molto tempo con carenza di posti a sedere.
- Nel **Padiglione degli infettivi** è stato fermato il progetto di modifica strutturale che era stato pensato per migliorare la privacy.
- Nel Presidio Spedali Civili, nella zona tra l'ingresso della scala 3 e il Pronto Soccorso Pediatrico, nonostante l'avvenuta sistemazione del **manto stradale** già operata l'anno scorso, nei giorni di pioggia si formano ancora grosse pozzanghere.
- Nel **Pronto Soccorso del Presidio Ospedale dei Bambini**, la cui affluenza nell'anno 2016 è stata pari a circa 38.700 utenti, in certi giorni e in certi orari c'è una compresenza numerosa di piccoli utenti accompagnati che riempiono i vari locali con mescolanza di bimbi di pochi mesi e bimbi più grandi che affetti da febbre e tosse possono essere causa di contagio per gli utenti e per chi lavora. L'OBI (Osservazione Breve Intensiva) è lontana dal Pronto Soccorso, nei pressi della Pediatria Ovest. L'unità è dotata di due stanze a tre letti con spesso presenti due genitori per letto; non è possibile isolare bambini che sono ancora sotto studio e/o trattati da poco con le opportune terapie o che sono affetti da malattie infettive, questi ultimi vengono trasferiti agli infettivi nel reparto degli adulti.
- Per quanto riguarda il **Presidio Ospedale di Montichiari**, si lamentano attese molto prolungate al Pronto Soccorso (carenza di organico?).
- **Foglio di accoglienza**: visionando nei vari reparti, solo in alcuni, ci sono fogli di accoglienza ben fatti, anche in lingua straniera (sono molti gli immigrati stranieri che vengono nei nostri ospedali). Tale documento è molto importante in quanto permette al paziente di conoscere come è organizzato il reparto in cui entra e quindi di comportarsi a sua volta nel modo più idoneo.
Ho ricevuto una segnalazione che lamenta difficoltà a reperire i fogli indicanti i menù giornalieri, che spesso sembra vengano esposti in aree poco visibili.
- Come già ribadito nelle precedenti relazioni, ci si augurerebbe che, nei **poliambulatori**, lo stesso medico potesse vedere il malato nelle visite ripetute successivamente, al fine di garantire una corretta continuità terapeutica.
- Il telefono del **CUP** è sempre occupato e spesso anche il centralino per la **Libera Professione**, si auspicherebbe che fosse fornito a questi uffici un centralino con gestione

della coda delle telefonate in entrata che segnala all'utente il numero delle chiamate in attesa antecedenti all'utente stesso.

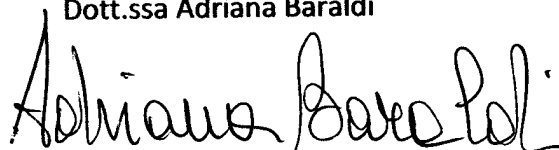
- Sarebbe opportuno l'aggiornamento della **Carta dei Servizi** sia sul sito web aziendale, sia in formato cartaceo.

Come gli altri anni, l'attività dell'UPT si è svolta, non solo come risposta alle segnalazioni degli utenti ma anche come "ascolto, sostegno" a pazienti bisognosi, fragili, spesso anche su segnalazione dei reparti. Il presupposto base da cui si parte è che la salute è un diritto costituzionale, "battersi per il suo rispetto è un dovere".

Anche quest'anno si desidera sottolineare come la Direzione Generale abbia sempre accolto e valutato i suggerimenti forniti.

Si coglie l'occasione per ringraziare le Direzioni Aziendali e di Presidio, il personale tutto sanitario, amministrativo e tecnico per l'accoglienza e la collaborazione sempre prestata.

La Responsabile
Ufficio di Pubblica Tutela
Dott.ssa Adriana Baraldi



Brescia, 24 aprile 2017

Ufficio di Pubblica Tutela

Ufficio di Pubblica Tutela	A.S.S.T. Spedali Civili di Brescia
Responsabile	Dott.ssa ADRIANA BARALDI
Spazi a disposizione	Ufficio al Presidio Spedali Civili, Satellite, scala 7 piano terra
Telefono (segret. telef.)	030 3996679
Fax	030 3996136
cellulare aziendale	
Indirizzo mail	<u>pubblica.tutela@asst-spedalicivili.it</u>
Spazio nel sito	www.asst-spedalicivili.it
Segreteria	Un'operatrice U.R.P. presta servizio due pomeriggi al mese