

Ufficio di Pubblica Tutela

Dott.ssa Adriana Baraldi

Tel. 030 3996679 – Fax 030 3996136

Email: pubblica.tutela@asst-spedalivicili.it

Prot. n.

## Relazione Attività 2017

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 Socio Sanitaria coinvolta.

L'Ufficio di Pubblica Tutela svolge la propria attività ai fini della concreta realizzazione dei diritti dei cittadini e dei loro bisogni di salute per quanto attiene alle problematiche socio sanitarie. L'attività dell'UPT non è subordinata alla domanda di terzi (segnalazione) ma può compiersi anche di propria iniziativa sulla base di qualsiasi elemento informativo.

È un ufficio indipendente che si avvale di procedure e tecniche di ascolto attivo del cittadino: cortesia, empatia e buona comunicazione.

Per quanto riguarda l'anno 2017, l'ufficio ha ricevuto 42 segnalazioni riguardanti 47 problematiche.

Mi preme sottolineare che spesso l'utente, non sapendo esattamente a chi rivolgersi per presentare una lamentela, indirizza una mail "in copia" a più soggetti; si renderebbe quindi utile chiarire meglio mediante l'affissione di adeguata pubblicità il ruolo dei diversi uffici.

La presa in carico da parte dell'ASST Spedali civili di alcune attività che prima erano erogate dall'ATS, conseguente all'evoluzione del sistema sociosanitario lombardo con la normativa del 2015, ha comportato una carenza di informazione su alcune procedure e su quali siano gli uffici dedicati alle diverse problematiche (ad esempio: modalità di reperimento ausili contenuti nel nuovo tariffario nomenclatore). Da qui l'elevato numero di richieste assorbite dal mio ufficio per la diffusione di informazioni in merito.

Molte segnalazioni riguardano principalmente le difficoltà di accesso alle prenotazioni di visite sia al CUP che alla libera professione e al prolungarsi eccessivo dei tempi di attesa previsti in certi reparti per gli interventi.

Una seconda matrice di malcontento dell'utenza riguarda l'accorpamento di alcuni reparti nel periodo estivo; tale aggregazione viene spesso vista come fonte di disservizi dovuti a carenza e aspecificità del personale che inoltre, a detta degli utenti sentiti, risulterebbe *operato di lavoro*;

La privacy e l'organizzazione degli approvvigionamenti interni ad alcuni reparti, quest'ultima intesa come disponibilità di attrezzature per il comfort del paziente, risultano a volte carenti. La disorganizzazione si riscontra anche in situazioni di comunicazione tra i diversi ospedali della provincia di Brescia per cui capita che un paziente ricoverato presso una struttura non sia accompagnato dagli accertamenti già eseguiti presso il Pronto Soccorso di un'altra struttura. Sarebbe auspicabile creare una banca dati comune accessibile a tutti gli ospedali della provincia.

In aggiunta a questo sono state ricevute lamentele riguardanti la materia dell'abbattimento delle barriere architettoniche, riguardanti soprattutto difficoltà di accesso dovuta alla pesantezza delle porte o alla carenza di parcheggi dedicati; ove possibile l'ospedale ha modificato lo stato attuale delle cose, aggiungendo per esempio nuovi posti auto, ma permangono delle situazioni che non potranno essere risolte in quanto facenti capo a normative specifiche regionali e nazionali esistenti (esempio porte antincendio).

Riporto di seguito una tabella riassuntiva delle pratiche svolte, divisa per tipologia di segnalazione:

Per il Presidio "Spedali Civili":

Q.ta	Descrizione
13	<b>Problemi di informazione</b>
8	<b>Problemi di qualità tecnica</b> Diagnosi errata, visite insoddisfacenti, a volte anche accompagnate da scarsa cortesia
4	<b>Problemi di comfort</b> Errata regolazione climatica dei locali
7	<b>Problemi di disorganizzazione</b> Interventi chirurgici rinviati più volte, mancato rispetto della privacy
4	<b>Problemi di attesa</b> Lunghe attese per interventi chirurgici e visite
6	<b>Difficoltà a contattare telefonicamente un servizio</b> Difficoltà a contattare il CUP aziendale e difficoltà a contattare la libera professione
3	<b>Problemi di scarsa comunicazione</b> Poca chiarezza alla dimissione, difficoltà di comprensione della situazione clinica, carenza di ascolto del malato

Per il Presidio "Ospedale di Montichiari":

Q.ta	Descrizione
1	<b>Problemi di comfort</b>

Per il Presidio "Ospedale Richiedei":

Q.ta	Descrizione
1	<b>Problemi di comfort</b>

Tutte le segnalazioni hanno comportato un'analisi approfondita per la verifica della sostenibilità delle richieste a cui è seguito un colloquio diretto, al fine di ottenere una precisa e quanto più completa possibile istruzione della pratica.

Ove possibile si è dato celere riscontro mediante spiegazioni dirette impartite dalla sottoscritta all'utente; quando la situazione richiedeva l'interessamento di specifici uffici si è provveduto a contattarli sollevando la problematica e cercando insieme a questi la miglior metodologia di risoluzione. Spesso è bastato fare da tramite tra l'utente e il personale medico soprattutto nella persona del Dirigente di Reparto per dirimere alcune particolari situazioni riportando i toni all'interno di un dialogo costruttivo e di reciproco rispetto che spesso, come già sottolineato in passato, ha come effetto la soddisfazione dell'utente ma anche un miglioramento del funzionamento del reparto.

Nel 2017, ad ulteriore approfondimento personale, ho seguito un corso di formazione alla "Mediazione umanistica dei conflitti" e un secondo corso di "Mediazione umanistica dei conflitti nella pratica professionale".

La quasi totalità delle segnalazioni ha ricevuto adeguate e soddisfacenti risposte; restano ancora in corso una problematica riguardante l'attesa di un intervento in neurochirurgia per il quale non è stata ad oggi definita una data di esecuzione e la problematica relativa alla carenza di privacy agli infettivi dovuta al mancato spostamento dell'ufficio "Servizio Sociale", già deciso dalla Direzione Sanitaria e momentaneamente locato negli spazi del Reparto Infettivi.

Per quanto riguarda le problematiche da me sollevate lo scorso anno si evidenzia che:

-l'Accettazione, grazie al trasferimento nella parte opposta rispetto all'ufficio portineria ha potuto usufruire di spazi più ampi utilizzati per l'inserimento di un maggior numero di posti a sedere con notevole miglioramento del comfort durante l'attesa. Si sottolinea però che la macchinetta taglia coda in uso deve essere sempre mantenuta operativa in quanto rende più ordinata e sopportabile l'attesa.

-Il numero delle sale operatorie dedicata alla Breast Unit è ancora sotto la soglia necessaria, comportando attese troppo lunghe per chi necessita di un intervento di particolare delicatezza quale è quello oncologico al seno.

-Le pozzanghere già segnalate dai tempi dell'inizio del mio incarico come UPT tra l'ingresso della scala 3 degli Spedali Civili e il Pronto Soccorso Pediatrico, nei periodi di pioggia, permangono nonostante le sistemazioni del manto stradale eseguite nel corso di questi anni.

-Già alle 8:00 di mattina, nei pressi dell'ingresso del Satellite, non sono più reperibili sedie a rotelle. Sarebbe auspicabile mantenere in buono stato quelle già esistenti (alcune richiedono manutenzione e non sono quindi utilizzabili) e comperarne alcune nuove.

-all'ospedale Richiedei, nel reparto dialisi, ogni anno ci sono problematiche legate al discomfort climatico sia nel periodo estivo che invernale. Bisognerebbe che venisse effettuato un opportuno controllo della situazione climatica interna agli ambienti ad ogni inizio stagione.

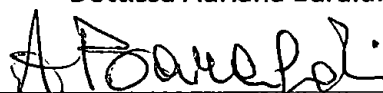
\*\*\*\*\*

L'articolo 32 della costituzione italiana sancisce che la salute è un diritto fondamentale; si spera che la cooperazione tra i diversi settori facenti parte del sistema sanitario aiuti tale diritto ad essere sempre rispettato e migliori il senso di accoglienza percepito dall'utente nelle diverse necessità.

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, in particolare la sig.ra Tiziana Rizzinelli per l'accoglienza e la collaborazione sempre prestata.

La Responsabile  
Ufficio di Pubblica Tutela  
Dott.ssa Adriana Baraldi





Ufficio di Pubblica Tutela

Brescia, 25 luglio 2018

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	<a href="mailto:pubblica.tutela@asst-spedalivicivi.it">pubblica.tutela@asst-spedalivicivi.it</a>
Spazio nel sito	<a href="http://www.asst-spedalivicivi.it">www.asst-spedalivicivi.it</a>