

Ufficio di Pubblica Tutela

Dott.ssa Adriana Baraldi

Tel. 030 3996679 – Fax 030 3996136

Email: pubblica.tutela@asst-spedalivicivi.it

Prot.n.

Relazione Attività 2018

Relazione di sintesi a consuntivo dello stato dei diritti del cittadino e degli operatori dell'Azienda Socio Sanitaria ASST Spedali Civili di Brescia, secondo quanto previsto dalle Linee Guida della D.G.R. 23/12/2009, n.8/10884, coinvolta.

Per una corretta lettura della presente relazione, si ritiene necessario ribadire alcuni concetti, propri dell'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela, già espressi negli elaborati di sintesi relativi agli anni precedenti:

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.

Il responsabile di tale ufficio, che sottolinea può muoversi anche in modo indipendente, ha il dovere etico di mettersi dalla parte di chi sottopone le problematiche relative ai servizi erogati dall'Azienda Socio Sanitaria, ascoltando in modo aperto ed empatico e valutando anche attraverso i contatti diretti con i reparti o gli uffici "imputati" quali di queste richieste hanno effettiva sostenibilità. Io personalmente, prima di "scartare" una qualsiasi richiesta, chiedo un contatto diretto con l'utente durante il quale posso valutare con attenzione quanto lamentato, cercando di stabilire un codice comune di linguaggio e agevolando l'interlocutore a trovarsi a proprio agio in una situazione che a volte può recare disagio. Successivamente cerco un raffronto con il reparto e / o il personale o ufficio coinvolto in tale lamentela così da comprendere in modo più approfondito le motivazioni di entrambe le parti. Ove possibile, fornisco un celere riscontro direttamente, cercando di dare una spiegazione esaustiva sull'accaduto; quando la situazione richiede l'interessamento di specifici uffici o reparti, mi occupo di reindirizzare l'utente presso questi o prendo direttamente contatto con i responsabili per tentare insieme di risolvere il problema presentato. Spesso, come già detto nelle mie precedenti relazioni, è stato sufficiente fare da tramite tra il personale medico, nella persona del Dirigente di Reparto e l'utente per dirimere alcuni particolari controversie



Ufficio di Pubblica Tutela

riportando i toni all'interno di un dialogo costruttivo e di rispetto reciproco che termini nella soddisfazione da parte dell'utente e spesso nel miglioramento del servizio fornito dal reparto.

Per quanto riguarda l'anno 2018, l'ufficio ha ricevuto 31 segnalazioni riguardanti principalmente 6 categorie di problematiche. Da quanto svolgo il mio lavoro presso questo ufficio devo purtroppo rilevare che alcune segnalazioni si ripetono nonostante la precedente presa in carico da parte dell'Azienda. Ad esempio, anche quest'anno, come già in passato, sono state presentate lamentele per le lunghe attese di risposta telefonica del centralino del CUP e della libera professione e per la fornitura di benessere climatico all'interno delle aree di degenza o degli ambulatori di alcuni reparti.

Riporto di seguito una tabella riassuntiva delle pratiche svolte divisa per tipologia di segnalazione precisando che pur avendole io classificate secondo la loro principale classe di appartenenza spesso le lamentele comprendono al loro interno più di una tipologia:

Q.ta	Descrizione
12	Problemi di informazione
8	Problemi di qualità tecnica
1	Problemi di comfort
2	Problemi di disorganizzazione
3	Problemi di attesa
5	Problemi di scarsa comunicazione

Più in specifico si evidenzia che:

Le **problematiche di informazione** riguardano principalmente richieste relative alle modalità di accesso a esami o di presa di contatto con alcuni uffici e a ticket pagati ingiustamente (secondo il malato) e il cui pagamento è dovuto in realtà alla mancanza del codice di esenzione riportato sull'impegnativa del medico di base.

I **problemi di qualità tecnica** evidenziano purtroppo maleducazione da parte del personale, carenze legate ai presidi utilizzati, ad esempio ambulanze vecchie e mal funzionanti, trattamenti igienici inadeguati, prolungarsi delle attese dovute a disservizio per carenza di



Ufficio di Pubblica Tutela

personale, mancanza di “delicatezza” del personale in alcune situazioni già di disagio per il paziente e superficialità nell’approccio con alcune patologie.

I problemi di **comfort** sono riconducibili essenzialmente al benessere climatico degli ambienti: ci sono reparti dove se qualcuno non si preoccupa di avvisare gli uffici tecnici si attendono tempi lunghissimi prima che la situazione climatica interna venga corretta rispetto alle stagioni, (raffrescamento e riscaldamento tardivi). Inoltre, si evidenzia una totale assenza di servizi igienici nei pressi della sala di attesa per l’ingresso parenti al satellite, spesso particolarmente affollata.

I **problemi di disorganizzazione** riscontrati riguardano una scarsa possibilità di risoluzione delle problematiche connesse a particolari fasce di pazienti con allergie.

I **tempi di attesa** per esami e interventi chirurgici sono a volte troppo lunghi e in talune situazioni anche la lettura di un referto diventa difficoltosa.

Infine, restano attuali le problematiche relative alla **carenza di comunicazione** tra le parti che sfociano spesso in inutili fraintendimenti sia dei fatti che degli intenti.

Per quanto riguarda il difetto di comunicazione tra i diversi ospedali della provincia, da me sollevato nella relazione a consuntivo del 2017, devo rilevare che nonostante la presenza del fascicolo elettronico, strumento di sicuro utile in tal senso, non tutti gli esami e approfondimenti fatti per esempio al pronto soccorso vengono riportati e sono quindi consultabili anche da altre sedi. Come già detto precedentemente, sarebbe auspicabile creare una banca dati comune accessibile a tutti gli ospedali della provincia.

Molto importante, per quanto riguarda la sensazione di disagio che può scaturirne per l’utente è la questione della privacy; a questo proposito, si ricorda che al satellite per migliorare l’accettazione sono stati spostati gli uffici dei servizi sociali negli spazi dedicati agli “infettivi”. Sarebbe necessario prevedere nuovamente il trasferimento di tali uffici in un luogo più consono che garantisca la privacy di entrambe le classi di utenza.

In relazione sempre alla distribuzione interna degli spazi degli Spedali Civili, si segnala inoltre la situazione della nefrologia (scala sette settimo piano), in cui un letto viene spesso occupato tre volte in un giorno, vi è la totale assenza di spogliatoi per i dializzati e tutti gli spazi, anche quelli dedicati al personale del reparto, sono estremamente ridotti. Questo comporta la necessità di stoccare gran parte del materiale necessario per lo svolgimento delle terapie al piano superiore.

Per quanto riguarda le problematiche già precedentemente sollevate si ribadisce che:

- il numero delle sale operatorie dedicate 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.



Ufficio di Pubblica Tutela

- Già alle otto 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 utilizzabile) e comperarne alcune nuove.
- Ancora si lamentano interventi di attinenza pediatrica con ricovero successivo in zone impropriamente lontane dalla rianimazione pediatrica, con infermieri che non hanno una sensibilità particolare al "pediatrico".

La Responsabile
Ufficio di Pubblica Tutela
Dott.ssa Adriana Baraldi

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	pubblica.tutela@asst-spedalivicivi.it
Spazio nel sito	www.asst-spedalivicivi.it