



SPEDALI CIVILI di BRESCIA
AZIENDA OSPEDALIERA

Ufficio di Pubblica Tutela

Brescia, 31 Gennaio 2012

Relazione Attività 2011

L'Ufficio di Pubblica Tutela (U.P.T.) dell'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia, costituito nell'Ottobre 2010 con la nomina della sottoscritta Dott.ssa Adriana Baraldi quale Responsabile dell'Ufficio, ha avviato la sua piena operatività con inizio dell'anno 2011.

L'U.P.T. ha sede presso il Presidio Spedali Civili, ingresso Satellite, piano terra, in prossimità scala 7. E' facilmente raggiungibile, senza barriere architettoniche.

La sua attività è a disposizione degli utenti di tutta l'Azienda Ospedaliera che comprende:

- il Presidio Spedali Civili di Brescia,
- l'Ospedale dei Bambini di Brescia,
- l'Ospedale di Gardone V.T.,
- l'Ospedale di Montichiari,
- il Presidio Poliambulatori Territoriali,
- il Dipartimento di Salute Mentale,
- la Medicina Penitenziaria.

L'Ufficio è stato dotato di adeguati strumenti, come da linee guida regionali, per svolgere al meglio la sua attività.

L'U.P.T. è aperto ogni martedì dalle ore 10 alle ore 12 per la libera udienza degli utenti, tuttavia la Responsabile è ed è stata a disposizione per tutto l'anno, in qualsiasi giorno della settimana, in qualsiasi ora della giornata, per appuntamento secondo l'esigenza dell'utente.

Sono disponibili una segreteria telefonica ed un indirizzo email che raccolgono i messaggi degli utenti che vengono prontamente richiamati.

Si è consolidato il rapporto di valida e proficua collaborazione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.), che, fra l'altro, provvede a fornire, all'occorrenza, un adeguato supporto di segreteria.

Si è cercato di dare maggiore visibilità all'Ufficio e alle sue funzioni, presentandole in vari modi: distribuzione in ogni Presidio di cartelli e depliant informativi, attraverso un'emittente televisiva locale, sul periodico Spedali Civili e inserimento nella Carta dei Servizi dell'Azienda.

La Responsabile, in collaborazione con l'U.R.P., ha inoltre incontrato e si è presentata alle numerose Associazioni di Volontariato attive sul territorio che hanno ben recepito l'iniziativa per sviluppare future collaborazioni.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300
e-mail pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – www.spedalicivili.brescia.it



SPEDALI CIVILI di BRESCIA
AZIENDA OSPEDALIERA

Ufficio di Pubblica Tutela

E' stata data inoltre comunicazione all' Ordine dei Medici e alle Organizzazioni degli Infermieri.

Il Direttore Generale ha provveduto ad informare direttamente i Primari e i Coordinatori Sanitari dell' Azienda Ospedaliera chiedendo loro di garantire la massima collaborazione all' U.P.T..

La Responsabile si è presentata personalmente ai Direttori Sanitari dei vari Presidi e al Garante dei Detenuti.

Attività

La Responsabile premette di aver ricevuto in ogni occasione moltissima disponibilità da tutti gli operatori interpellati, disponibilità che ha giovato alla buona soluzione dei problemi.

Nel corso dell' anno 2011 l' U.P.T. ha ricevuto e trattato 69 segnalazioni.

Si potrebbe così sintetizzare il tipo di problematiche maggiormente emerse:

- Il problema che sembra presentarsi frequentemente, causa di più segnalazioni, è **una carenza nella comunicazione**, non solo tra sanitari e pazienti o loro familiari, ma anche tra operatori sanitari stessi, carenza questa che può purtroppo avere riflessi negativi sul paziente.
- Ricorre il problema dei lunghi **tempi di attesa** per alcuni ambulatori che rilasciano certificazioni sanitarie.
- Più utenti segnalano lunghe attese al Pronto Soccorso Pediatrico, soprattutto in certe fasce orarie.
- Da alcune segnalazioni emerge l'importanza di **identificare nei reparti , là dove non esiste già, un medico referente** che possa prendere in carico il malato dall'ingresso fino alla dimissione.
La presenza del medico referente sarebbe utile anche in quei casi in cui si preveda, sin dai primi tempi del ricovero, la necessità di una **dimissione protetta**; il medico potrebbe richiedere la tempestiva attivazione dei servizi di assistenza socio sanitaria.
- Per quanto riguarda le prestazioni ambulatoriali, in caso di **visite di controllo**, sarebbe auspicabile fossero prestate dallo **stesso medico** che ha visto il paziente nelle visite precedenti.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300
e-mail pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – www.spedalicivili.brescia.it



SPEDALI CIVILI di BRESCIA
AZIENDA OSPEDALIERA

Ufficio di Pubblica Tutela

- Alcune segnalazioni hanno riguardato la **qualità e quantità dei pasti** serviti ai degenti nei reparti, nel periodo di avvio del nuovo servizio di ristorazione aziendale. Grazie alla proficua collaborazione instauratasi con il Direttore del Servizio Gestione e con alcuni Coordinatori di reparto, c'è stato un notevole miglioramento. E' comunque necessario mantenere un costante monitoraggio.
- A seguito di alcune segnalazioni, si rileva la necessità di aumentare i **posti auto riservati agli utenti disabili**, all'interno della cinta ospedaliera.
- Si è sollecitato e sembra quasi al traguardo l'allestimento, presso gli ingressi del Presidio Spedali Civili, di punti di **distribuzione di sedie a rotelle** a disposizione dell'utente disabile o momentaneamente tale.

Concludendo, sarebbe utile destinare maggiore energia e risorse alle comunicazioni dirette agli utenti e ai loro familiari.

Un valido ascolto e valida comunicazione soddisfano l'utente singolo e le sue necessità, ma permettono anche all'Azienda Ospedaliera di meglio rispondere successivamente alla collettività.

La Responsabile
Ufficio di Pubblica Tutela
Dott.ssa Adriana Baraldi

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300
e-mail pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – www.spedalicivili.brescia.it