



SPEDALI CIVILI di BRESCIA  
AZIENDA OSPEDALIERA

**Ufficio di Pubblica Tutela**

## Relazione Attività 2012

L'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia (UPT), costituito nell'ottobre 2010, ha continuato nel 2012 la sua attività di rappresentanza degli utenti e delle istituzioni sociali e civili, integrandosi sempre più nella realtà dell'Azienda Ospedaliera stessa; l'UPT è infatti inserito nel POA (piano di organizzazione aziendale) tra gli organi di consultazione e valutazione dell'Azienda.

Fondamentale per l'efficacia operativa dell'Ufficio di Pubblica Tutela è stata l'ampia possibilità data alla sottoscritta, in veste di responsabile UPT, dalla Direzione Generale, di potersi rapportare liberamente con tutte le strutture aziendali, dalle quali è stata fornita massima accoglienza e collaborazione, consentendo libero accesso all'eventuale documentazione necessaria.

L'attività dell'UPT si è svolta, non solo in risposta alle segnalazioni degli utenti (circa un centinaio), ma anche come ascolto, aiuto e sostegno a pazienti particolarmente bisognosi o emotivamente fragili.

Si sottolinea con favore la fattiva collaborazione intrattenuta anche con il Servizio Sociale, nonché la forte sinergia derivante dall'attività svolta in sintonia con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) il quale presta all'UPT una segretaria un pomeriggio la settimana per svolgere tutte le incombenze amministrative.

Pur essendo URP E UPT due organismi diversi, ovvero il primo nato nell'ottica aziendale e il secondo nato da matrice solidaristica, si è cercato di introdurre e usare un linguaggio comune nelle codificazioni delle segnalazioni al fine di poter confrontare i dati, nell'intento di una lettura comune e con l'obiettivo di avere una panoramica delle criticità del sistema sanitario e delle esigenze dell'utente.

Nel corso dell'anno la sottoscritta ha partecipato:

- alla procedura di revisione della Carta dei diritti del malato che il "Movimento dei diritti del malato" di Brescia proporrà all'ASL, all'Ordine dei medici e odontoiatri, all'IPASVI e all'AO Spedali Civili .
- ad incontri con varie associazioni di volontariato attive sul territorio bresciano.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300  
e-mail [pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it](mailto:pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it)

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – [www.spedalicivili.brescia.it](http://www.spedalicivili.brescia.it)



SPEDALI CIVILI di BRESCIA  
AZIENDA OSPEDALIERA

**Ufficio di Pubblica Tutela**

- essendo un membro del Coordinamento Regionale degli UPT delle province lombarde, alle varie riunioni del Coordinamento durante le quali, il confronto tra le varie realtà degli UPT regionali ha permesso una più precisa individuazione degli obiettivi comuni per uniformare e meglio tutelare i diritti dell'utente.
- con i colleghi UPT dell'ASL di Milano, di Bergamo e di Cremona all'audizione del 25/01/2012 presso la 3<sup>a</sup> Commissione Sanità e Assistenza; in questa occasione la Giunta ha dichiarato gli UPT strumenti di sicuro interesse, perché tramite essi è possibile captare le "esigenze del territorio" e facilitare la successiva azione della Regione nell'interesse dei cittadini; è stato quindi riconosciuto che gli UPT non possono essere esclusi dai processi di riorganizzazione presenti e futuri del sistema sanitario.

Si è sottolineata la necessità di costituire la Struttura Organizzativa di Pubblica Tutela Regionale (legge n. 3/2009 e conseguenti linee guida UPT) e di dare seguito al confronto con incontri periodici tra la 3<sup>a</sup> Commissione e Coordinamento UPT.

### **OBIETTIVI DI MIGLIORAMENTO RAGGIUNTI NEL 2012**

- Allestimento, all'ingresso Nord o Satellite del presidio Spedali Civili, di un punto di distribuzione di sedie a rotelle a disposizione dell'utente disabile o momentaneamente tale.  
Le carrozzelle vengono distribuite previa presentazione di documento di identità, a scopo informativo sono stati affissi cartelli in varie zone dell'Ospedale.
- Aumento dei posti auto per i disabili presso il presidio Spedali Civili.  
Si ritiene tuttavia che, in rapporto alle dimensioni dell'intera struttura, questo numero sia ancora insufficiente.
- Il Servizio di malattie rare ha attivato un servizio di accoglienza per casi urgenti di pazienti che non possono attendere i tempi di attesa della prima visita.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300  
e-mail [pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it](mailto:pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it)

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – [www.spedalicivili.brescia.it](http://www.spedalicivili.brescia.it)



SPEDALI CIVILI di BRESCIA  
AZIENDA OSPEDALIERA

**Ufficio di Pubblica Tutela**

### **CRITICITA' EMERSE E OBIETTIVI DA RAGGIUNGERE NEL LUNGO TERMINE**

- Carezza nella comunicazione tra operatori sanitari e pazienti o loro familiari, ma anche tra sanitari stessi, carezza questa che può, purtroppo, avere riflessi negativi sul paziente.
- Necessità di maggior rispetto per il tempo dell' utente da parte del personale sanitario: osservanza di una certa puntualità negli orari previsti per le prestazioni.  
Anche qui è necessaria una buona comunicazione in caso di ritardi dovuti a urgenze impreviste.
- Lunghe liste di attesa (anni) per interventi piccoli e di media importanza in alcune specialità di eccellenza a cui giungono, a giustifica, interventi oncologici anche da fuori regione.
- Necessità di identificare medici referenti nei reparti che ancora non l'hanno; necessaria anche la figura del case manager, già presente in alcuni reparti.
- Nei poliambulatori sarebbe auspicabile una strutturazione del servizio tale che l'utente potesse essere visitato dallo stesso medico specialista anche quando ritorna per controlli successivi.
- Predisposizione di un servizio di noleggio di sedie a rotelle anche presso l'ingresso "vecchio" degli Spedali Civili.

### **CRITICITA' SEGNALATE AL SERVIZIO TECNICO – MANUTENZIONI**

- Urgente climatizzazione degli ambienti di ricovero che ancora ne sono sprovvisti, soprattutto vista l'esperienza della recente passata estate torrida (climatizzazione o aumento dispositivi refrigeranti).
- Assenza in alcune divisioni di ricovero di servizi igienici adeguati per pazienti portatori di handicap.
- Assenza di servizi igienici per disabili presso l'ingresso Satellite del presidio Spedali Civili.
- Predisposizione di uno scivolo per carrozzelle all'ingresso "vecchio" degli Spedali Civili.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300  
e-mail [pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it](mailto:pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it)

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – [www.spedalicivili.brescia.it](http://www.spedalicivili.brescia.it)



SPEDALI CIVILI di BRESCIA  
AZIENDA OSPEDALIERA

**Ufficio di Pubblica Tutela**

- Installazione di una più efficace segnaletica stradale nei viali degli Spedali Civili per ridurre la velocità dei mezzi in transito.
- Aumento dei posti per parcheggi riservati a disabili presso il presidio Spedali Civili (potrebbe essere individuato il primo giardinetto, vicino all'ingresso per il Pronto Soccorso pediatrico, da chiudere con sbarra anche solo la mattina).
- Sistemazione dell'asfalto stradale soprattutto vicino al Pronto Soccorso pediatrico e alla scala 3 degli Spedali Civili.

Infine, è doveroso segnalare anche l'apprezzamento riscontrato dagli utenti per le opportunità offerte dall'Ufficio e il loro progressivo familiarizzare con questa nuova struttura.

La presenza dell'U.P.T., istituzionalizzata, ma autonoma e indipendente all'interno dell'Azienda, nasce come sostegno all'utente, ma può diventare, se ben accolta come nella nostra esperienza, presenza propositiva e stimolante per l'Azienda stessa.

La Responsabile  
Ufficio di Pubblica Tutela  
Dott.ssa Adriana Baraldi

Brescia, 31 Gennaio 2013

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 303300  
e-mail [pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it](mailto:pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it)

A.O. SPEDALI CIVILI di BRESCIA - Piazzale Spedali Civili, 1 – 25123 BRESCIA – [www.spedalicivili.brescia.it](http://www.spedalicivili.brescia.it)