



Relazione UPT 2019

Nel corso del 2019 l'UPT ha avuto una serie di avvicendamenti, in particolare, la dottoressa Adriana Baraldi si è dimessa dal ruolo di Responsabile a decorrere dal 1.7.2019. La ASST Spedali Civili, in ottemperanza a quanto previsto dalla L.R. 9/2019 ha avviato procedura selettiva per l'individuazione del nuovo Responsabile. Nel periodo di vacatio, l'azienda ha chiesto la disponibilità ad ATS Brescia per affidare le funzioni al Responsabile UPT dell'Agenzia.

Dall'8.7.2019 al 31.10.2019 è stato pertanto nominato il dottor Pietro Luigi Colombi, già Responsabile dell' UPT dell' ATS Brescia.

Dall'1.11.2019 la sottoscritta è stata nominata Responsabile UPT dell'ASST Spedali Civili Brescia.

Per quanto riguarda l'anno 2019 l'Ufficio ha ricevuto 20 segnalazioni riguardanti 4 categorie di problematiche:

Informazione	13
Tempi di attesa	3
Problemi organizzativi	2
Problemi relazionali	2

Spesso nella descrizione delle problematiche vengono posti all'attenzione del Responsabile UPT fatti che raggruppano più di una tipologia.

Le richieste di informazione riguardano chiarimenti, difficoltà di contatto dei servizi, disservizi nelle prenotazioni, pagamento ticket che l'utente ritiene non siano dovuti.

I tempi di attesa sono riferibili al non rispetto della disponibilità di appuntamento rispetto alle classi di prenotazione.

Gli aspetti organizzativi riguardano il disagio creato dalla chiusura di ambulatori periferici, piuttosto che problemi di appalto sulla protesica.



Le problematiche relazionali, infine, sono presenti in quasi tutte le segnalazioni e mettono in evidenza la “fatica del personale” nel gestire il rapporto operatore-paziente/familiare.

A tal proposito si segnala la “scarsa delicatezza” degli operatori che si soffermano nei corridoi per fornire chiarimenti o informazioni sullo stato di salute dei pazienti, senza rispettare la privacy del paziente stesso.

Il mio ruolo, innanzitutto, è stato di ascoltare il disagio/lamentela del paziente e di raccogliere tutti i dati per raggiungere una buona mediazione, ma soprattutto, trovare una soluzione che possa venire incontro al paziente.

Brescia, 28.01.2020

La Responsabile
Ufficio Pubblica Tutela
Dott.a Edda Zanetti