



OGGETTO: Relazione UPT 2020.

La presente relazione viene predisposta in ottemperanza a quanto prescritto dalle linee Guida emanate dalla Regione Lombardia con D.G.R. 23-12-2009 n.8/10884 relative alla organizzazione e al funzionamento degli UPT.

In premessa, c'è da sottolineare che l'attività dell' UPT nel 2020, è stata influenzata dalla pandemia da SARS Covid 19, tuttora in corso, e ciò nonostante ha garantito il diritto del cittadino.

In sintonia con quanto prescritto dalle linee guida, l'obiettivo del servizio è stato quello di accogliere e di accompagnare i pazienti e le famiglie nell' affrontare le difficoltà presentate, spesso risolte in modo immediato, altre volte con mediazione dei servizi socio-sanitari, come di seguito descritte.

Organizzazione

Dal punto di vista organizzativo, le richieste degli utenti, sono state trattate secondo due modalità operative:

- 1) Richiesta telefonica diretta o con segreteria telefonica
- 2) Richiesta tramite invio di e-mail

Le richieste pervenute all'ufficio UPT nel corso del 2020, sono state 36, di cui oltre il 60% trattati e risolti positivamente con la persona interessata tramite telefono. Da notare che nel corso dell'anno 2019 le richieste erano state 20.

Spesso nella descrizione delle problematiche, vengono posti all'attenzione del Responsabile UPT fatti che raggruppano più di una tipologia, che per una maggiore comprensione sono state suddivise in quattro categorie di cui alla seguente tabella:

Tipologia di Richiesta	N.
Informazione	17
Tempi di attesa	10
Problemi organizzativi	2
Problemi di comunicazione /relazione	7

Informazione

Le richieste di informazione riguardano chiarimenti sulla gestione degli ambulatori, difficoltà di contatto dei servizi, disservizi nelle prenotazioni, segnalazione di difficoltà nella prenotazione di vaccinazioni, refertazioni ritardate.

Tempi di attesa

I tempi di attesa sono riferibili al non rispetto della disponibilità di appuntamento rispetto alle classi di prenotazione e appuntamenti spostati in seguito alla pandemia.

Problemi organizzativi

Gli aspetti organizzativi riguardano il disagio creato da una gestione ambulatoriale poco flessibile.

Problemi di comunicazione/relazione

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

Questo approccio relazionale, spesso porta a modalità di comunicazione, inconsapevolmente mal interpretate dai pazienti e familiari.

Si noti che, alcune segnalazioni sono state inviate contemporaneamente all'URP e pertanto condivise con la diretta responsabile per una proficua presa in carico del problema.

Conclusioni e ringraziamenti

Ritenendo utile e positivo il lavoro svolto in questo difficile anno caratterizzato dal Covid-19, è stato ancora più importante e decisivo, ascoltare il disagio/lamentela del paziente, raccogliendo tutte le informazioni utili a dare risposte concrete, diminuendo in tal senso il livello di conflittualità e operare per il bene comune della cittadinanza tutta.

Infine, nel ringraziare per la fiducia accordatami, resto a disposizione e porgo i miei cordiali saluti

26 GEN. 2021

La Responsabile
Ufficio Pubblica Tutela
Dott.a Edda Zanetti

