



SPEDALI CIVILI di BRESCIA
AZIENDA OSPEDALIERA

Ufficio di Pubblica Tutela

Relazione Attività 2013

E' continuata nel corso dell'anno 2013 l'ormai avviata attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela dell'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia (UPT), costituito nell'ottobre 2010 in rappresentanza degli utenti e delle istituzioni sociali e civili.

L'A.O. Spedali Civili di Brescia è costituita dai Presidi: Spedali Civili, Ospedale dei Bambini, Ospedale di Gardone V.T., Ospedale di Montichiari, Poliambulatori territoriali e Dipartimento di Salute Mentale.

L'operato dell'Ufficio ha dato nell'ultimo anno buoni risultati nella risoluzione delle segnalazioni da parte degli utenti, grazie alla massima accoglienza e collaborazione ricevuta dai Responsabili e da tutto il personale sanitario e amministrativo delle Unità Operative coinvolte.

Spesso le vertenze si sono risolte semplicemente favorendo l'incontro e la chiarificazione tra utenti e operatori.

Si è riscontrato con soddisfazione il riconoscimento del ruolo costruttivo e di mediazione dell'Ufficio di Pubblica Tutela che, segnalando la percezione negativa da parte dell'utente, porta a una maggior chiarezza dell'evento percepito negativo e spesso, successivamente, al miglioramento della modalità di offerta della prestazione, se necessario.

Mentre si può affermare che la quantità di richieste di aiuto, informazioni e segnalazioni è stata invariata rispetto allo scorso anno (circa un centinaio), diverso è stato l'impegno richiesto per la loro soluzione, essendo i casi proposti spesso assai complessi ed articolati.

Laddove è stato possibile, si è cercato di ridurre l'eccessiva burocratizzazione che le formalità procedurali amministrative spesso richiedono.

E' continuata in modo proficuo la collaborazione, instaurata negli scorsi anni, con le associazioni di volontariato attive nel territorio bresciano.

La Responsabile, facente parte del Coordinamento Regionale degli UPT delle province lombarde, ha partecipato nel corso dell'anno 2013 ad alcuni periodici incontri per confronto e sviluppo degli obiettivi comuni di tutela dei diritti dell'utente.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136

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

Attività di risposta all'utenza svolta nel corso dell'anno 2013

- 10% Informazioni di vario tipo per prenotazione di visite, esami, ricoveri.
- 24% Richieste di aiuto di vario tipo:
assistenza per la fruizione di trattamenti mirati a pazienti disabili;
per ottimizzare l'organizzazione in ambulatori specifici;
facilitare modalità di erogazione di farmaci particolari;
favorire l'avvicinamento della sede di cura di pazienti problematici;
alcuni casi di dimissioni protette;
difficoltà burocratiche e amministrative di vario genere anche presso altre strutture;
carenza di privacy.
- 3% Segnalazioni di carenza di comfort, quali:
la mancanza di climatizzazione nei reparti di degenza nel periodo estivo;
pochi posti auto riservati a disabili all'interno della cinta ospedaliera;
mancanza di servizi igienici per disabili.
- 13% Segnalazioni e richieste di aiuto per lunghi tempi di attesa per visite ambulatoriali, anche con bollino verde.
- 18% Segnalazioni di disorganizzazione:
difficoltà di accesso alla prenotazione, in taluni ambulatori per "chiusura agende";
errori di prenotazione;
informazioni non chiare e insufficienti al momento della prenotazione;
gestione poco chiara delle liste di interventi operatori.
- 32% Richieste di aiuto a seguito segnalazioni di casi di:
cattiva capacità comunicativa del personale sanitario;
percezione di scarsa professionalità durante visite ambulatoriali, ricoveri e danni a seguito di prestazioni chirurgiche.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136

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

Si elencano di seguito le criticità rilevate a fine anno 2013 relative all'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia, pur essendo state talune già evidenziate nell'anno precedente.

Criticità in ambito sanitario – amministrativo

- Carenza nella comunicazione tra operatori sanitari e pazienti o loro familiari, ma anche tra sanitari stessi, carenza questa che può, purtroppo, avere riflessi negativi sul paziente.
- Necessità di maggior rispetto per il tempo dell'utente da parte del personale sanitario: mancata osservanza di una certa puntualità negli orari previsti per le prestazioni. Anche qui è necessaria una buona organizzazione degli orari di appuntamento e adeguata 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 giustificazione, interventi oncologici anche da fuori regione.
- Da quest'anno si sono avute difficoltà di prenotazione presso alcuni ambulatori per "agende chiuse", a causa di sovraccarico di richieste. Sovraccarico che non può essere smaltito anche per mancanza di personale.
- Come già precedentemente segnalato, in alcuni reparti è difficile identificare il medico referente, ancora poche le figure del case manager, sebbene sia stato inserito nei Reparti di Medicina, Ematologia e Oncologia medica.
- Negli Ambulatori sarebbe auspicabile una strutturazione del servizio tale che l'utente potesse essere visitato dallo stesso medico specialista anche quando ritorna per controlli successivi.
- Necessario puntuale aggiornamento della Carta dei Servizi dei vari Presidi, che sarà risolto nei primi mesi dell'anno in corso.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136

e-mail pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it

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



Criticità Presidio Spedali Civili

- Opportunità di installare macchinetta tagliacode all'accettazione amministrativa del Satellite.
- Importanza di lasciar sempre libera l'Aula Montini degli Spedali Civili il lunedì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30 per l'incontro con gli anestesisti per l'illustrazione della parto analgesia alle signore in gravidanza.
Ormai da anni l'incontro è pubblicizzato e fissato il lunedì, è impossibile quindi avvisare la numerosa utenza, che normalmente affluisce, per l'eventuale cambio di sede o per l'annullamento.
- Organizzare la possibilità di prenotare via fax gli esami presso il Servizio prelievi esterni, alla Palazzina Stauffer, indispensabile soprattutto per persone invalide.
- Aumento del numero di sedie a rotelle a disposizione, servizio attivato presso l'ingresso Satellite nel corso dell'anno 2012, viste le numerose richieste.
- Opportunità di installare un nuovo punto noleggio di sedie a rotelle anche presso l'ingresso principale degli Spedali Civili, in prossimità dei Poliambulatori esterni.
- Reintegro due carrozzelle rubate due anni fa presso la Palazzina Stauffer, servizio prelievi.
- Integrare ed estendere, laddove fosse possibile, la climatizzazione degli ambienti di ricovero; dove non fosse possibile, aumentare il numero dei "pinguini" con potenziamento della rete elettrica, se necessario (come già avvenuto in cardiocirurgia).
- Predisporre servizi igienici per visitatori e degenti portatori di handicap al Satellite.
- Attrezzare servizi igienici per portatori di handicap nei reparti di degenza.
Ad esempio, in urologia dove era stata espressamente segnalata la mancanza è stato eseguito sopralluogo tecnico senza successivo adeguamento.
- Aumento numero posti auto disponibili per disabili all'interno della cinta ospedaliera.
- Sistemazione dell'asfalto stradale all'interno della cinta ospedaliera, soprattutto in prossimità del Pronto Soccorso pediatrico e della scala 3 dove, quando piove, si formano ampie "piscine naturali" con difficoltà al passaggio pedonale e "docce obbligate" al passaggio di auto.
- Aggiornamento e maggior chiarezza della segnaletica, con particolare riferimento alla mappa situata all'inizio della Galleria dei Quadri, poco comprensibile ai visitatori.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136

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

- Predisposizione di uno scivolo utile all'accesso carrozzelle presso l'ingresso principale da Piazzale Spedali Civili.

* * * * *

Nell'anno in corso si sono rilevate minori problematiche legate alle dimissioni protette. Si è rilevato con soddisfazione l'avvio di un "Protocollo per le dimissioni e ammissioni protette ospedale – territorio" emesso dall'Azienda alla fine del 2012, gestito dai Servizi di assistenza sanitaria e sociale.

A seguito dell'istituzione del Servizio di accoglienza presso il Centro Malattie Rare, si è rilevato con soddisfazione che nessun utente ha più segnalato difficoltà all'UPT.

Il Servizio di accoglienza valuta, in sede preliminare, gravità, urgenza dei casi clinici, eventuale necessità di ulteriori approfondimenti con esami e accompagna l'utente con le dovute informazioni sull'iter procedurale, indirizzandolo poi al medico referente.

Si spera che eventuali e "ventilate" riduzioni del personale non compromettano i risultati raggiunti.

Si ribadisce che l'Ufficio di Pubblica Tutela, istituito dalla Regione Lombardia, è occasione di reciproco ascolto fra utenti e operatori sanitari, fonte di informazione e di risorsa all'interno del Servizio Sanitario Nazionale, per favorire "la cultura della salute".

La Responsabile
Ufficio di Pubblica Tutela
Dott.ssa Adriana Baraldi

Brescia, 31 Gennaio 2014

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136
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

Ufficio di Pubblica Tutela	A.O. Spedali Civili di Brescia
Responsabile	Dott.ssa ADRIANA BARALDI
Spazi a disposizione	Ufficio al Presidio Spedali Civili, Satellite Ovest, scala 7 piano terra
Telefono (segret. telef.)	030 3996679
Fax cellulare aziendale	030 3996136
Indirizzo mail	pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it
Spazio nel sito	www.spedalicivili.brescia.it
Segreteria	Un'operatrice amministrativa in servizio presso l'U.R.P. viene gentilmente prestata un paio di pomeriggi al mese e quando necessario.

Ufficio di Pubblica Tutela – Tel. 030 399.6679 – Fax 030 3996136

e-mail pubblica.tutela@spedalicivili.brescia.it

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