



Relazione Ufficio Pubblica Tutela ASST degli Spedali Civili di Brescia – Anno 2021.

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 anche nel 2021, 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 criticità presentate.

L'UPT ha sempre agito cercando di trovare soluzione alle problematiche rappresentate e di avere un dialogo collaborativo con le Unità Operative.

Spesso l'utente ha bisogno di essere ascoltato e capito, ma soprattutto richiede maggior attenzione per sé e per il familiare.

L'UPT è in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico, infatti con il personale dell'URP c'è un costante confronto, anche in considerazione del fatto che molti utenti presentano a entrambi gli uffici le segnalazioni.

Organizzazione

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

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

Le richieste pervenute all'ufficio UPT nel corso del 2021, sono state 48, di cui oltre il 50% trattate e risolte positivamente con la persona interessata tramite telefono.

Il resto delle segnalazioni contenevano un reclamo riguardante un'incongruità o un presunto errore sanitario, ma contemporaneamente anche note riguardanti comportamenti scorretti degli operatori: fretta, presunzione, mancanza di attenzione o altro.



Per una maggiore comprensione le segnalazioni sono state suddivise in quattro categorie di cui alla seguente tabella:

Tipologia di Richiesta	N.
Informazione	16
Tempi di attesa	14
Problemi organizzativi	12
Problemi di comunicazione /relazione	6

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 difficoltà in generale nelle richieste di prenotazioni ambulatoriali.

Problemi organizzativi

Gli aspetti organizzativi riguardano modalità di erogazione del servizio poco adeguata, spesso per negligenza; difficoltà di accesso ai servizi per sovraccarico di lavoro, riconducibile alla situazione emergenziale.

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.

.



Conclusioni

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.

Ma, soprattutto sono convinta che l'ascolto e la verifica delle criticità presentate dagli utenti siano occasione di cambiamento della qualità reale, non solo percepita o attesa dei servizi.

Brescia, 27 Gennaio 2022

La Responsabile
Ufficio Pubblica Tutela
F.to Dott.a Edda Zanetti