

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA
presso l'ex Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda
ora
Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda

- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2015 -

Questa Relazione viene pubblicata mentre sono in atto importanti trasformazioni, con significative ricadute sull'organizzazione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente ampia parte del territorio provinciale.

Al 31.12.2015, infatti, l'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda, istituita nel 1998, ha terminato la propria attività.

Dal 1° gennaio 2016 ha preso corpo la nuova Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda, estesa dalla Valle Sabbia e Alto Garda sino alla parte centrale ed orientale della Bassa Bresciana.

In concomitanza con la nascita dell'ASST si è insediata una nuova Direzione Strategica, integrata con la figura del Direttore Socio Sanitario, non prevista nelle Aziende Ospedaliere.

Anche le funzioni della nuova realtà istituzionale si estendono a competenze prima in capo all'Azienda Sanitaria Locale di Brescia, in coerenza con le linee direttrici della riforma regionale del welfare, volte a rafforzare il legame tra ospedale e territorio, garantendo ai cittadini un'elevata continuità di cura.

Il bacino di utenza si è ampliato con l'inclusione della Bassa Orientale, realizzando così la continuità territoriale tra l'area gardesana e la Bassa centrale.

Il Presidio Ospedaliero di Montichiari, posto al centro della Bassa Orientale è stato invece inserito nella ASST Spedali Civili di Brescia.

Tale specifico assetto, legato alla preesistente afferenza dell'ospedale monteclarese a quello del capoluogo provinciale, dovrà, a nostro avviso, essere attentamente monitorato in funzione di quella continuità assistenziale ospedale/territorio che costituisce uno dei cardini della riforma del welfare in Lombardia.

Anche nel 2015 l'attività dell'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) si è sviluppata secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

In tal senso, si chiederà all'Azienda di migliorare per gli utenti la visibilità delle informazioni relative alle funzioni svolte dall'Ufficio.

Nel contempo, si sono definite nuove linee di intervento, mirate a verificare gli standard qualitativi presenti in alcune aree sensibili dell'organizzazione aziendale e a valutare il grado di affidabilità della stessa sotto i profili di specifico interesse, così in particolare:

- tutela della persona e dei suoi diritti;
- informazioni, accessibilità e relazioni con gli utenti;
- comfort alberghiero, assistenza sanitaria e sicurezza.

Tali linee di intervento si completeranno e svilupperanno, anche per quanto attiene le nuove competenze acquisite dall'Azienda, necessariamente dopo la approvazione della nuova Carta dei Servizi aziendale.

Si rappresenta quindi la necessità di poter disporre entro tempi certi della nuova Carta, sia per il fatto che quella attuale risale al 2008, sia soprattutto per la novità dell'assetto istituzionale in essere dal 1° gennaio di quest'anno.

La Carta è infatti elemento fondamentale nel rapporto tra Cittadini ed Istituzione, costituendo quindi strumento essenziale nell'attività di tutela dei medesimi, demandata a questo Ufficio.

Si ricorda che l'UPT ha sede nel Presidio Ospedaliero di Manerbio; si conferma inoltre che la dislocazione delle strutture aziendali su tre Presidi (Manerbio, Desenzano d/G e Gavardo), collocati a notevole distanza tra loro, non pregiudica comunque ai cittadini la possibilità di accesso all'Ufficio in condizioni di parità, a qualunque Presidio gli stessi si rivolgano.

Gli accessi, infatti, si attuano indifferentemente secondo una delle seguenti modalità:

- direttamente alla Segreteria, presso la sede indicata;
- richiesta telefonica (tel. 030 9929590), alla stessa Segreteria, di informazioni o appuntamenti;
- invio di note scritte, anche via mail.

La Direzione aziendale garantisce comunque anche negli altri due Presidi un supporto all'attività dell'Ufficio, nelle persone del Dr. Giorgio Zecchinato (Presidio di Desenzano d/G) e della Sig.a Alessandra Sala (Presidio di Gavardo).

Per ragioni organizzative, si chiederà, anche per il P.O. Di Desenzano d/G un supporto amministrativo in luogo di quello sanitario.

I contatti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso uno qualsiasi dei Presidi aziendali, a scelta dell'utente, su appuntamento telefonico.

Lo scrivente conferma l'impegno a incontrare gli utenti interessati, entro 3 giorni lavorativi dalla richiesta.

In caso di urgenza, l'utente viene raggiunto telefonicamente nel più breve tempo possibile, comunque in giornata, utilizzando il cellulare aziendale in dotazione.

Salvo i casi in cui l'utente si ritenga già soddisfatto da una prima immediata risposta, egli viene sempre invitato a formalizzare per iscritto le sue rimostranze o segnalazioni, per ragioni di trasparenza e correttezza amministrativa.

In ogni caso, l'utente viene messo a conoscenza del fatto che ad una richiesta verbale (diretta o telefonica) potrà essere data una risposta solo verbale.

L'elenco delle segnalazioni, con i principali dati identificativi di ognuna, è compilato e aggiornato dalla Segreteria, che cura anche la relativa custodia.

Sono proseguiti i rapporti, già avviati nel 2012, con le articolazioni aziendali più direttamente interessate alla qualità dell'organizzazione e del servizio reso agli utenti.

In particolare, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) è in atto la procedura che prevede di comunicare mensilmente i casi trattati, affinché vengano rilevati eventuali precedenti o doppie segnalazioni.

Resta ovviamente confermata la distinzione di ruolo tra i due Uffici, in particolare è sempre garantita la totale indipendenza dell'UPT dall'Azienda e dai singoli assetti ed organi aziendali

Sul piano operativo dell'attività svolta, è proseguita ininterrottamente la trattazione delle segnalazioni pervenute.

Nel 2015 si sono registrate 14 segnalazioni, in flessione rispetto al 2014 (24).

Tra le possibili letture di tale andamento, riteniamo plausibile quella che lo riconduce ad un più elevato standard assistenziale erogato dalle strutture aziendali e ad una più matura professionalità degli Operatori.

In particolare – e questo è un dato certamente positivo – si rileva il quasi totale azzeramento di segnalazioni legate a difetti di comunicazione Operatori/Utenti o tra gli stessi Operatori.

Nel merito dei casi trattati:

- tre si riferivano ai tempi di attesa (uno relativo a ricovero programmato, uno relativo alla presa in carico del paziente in Pronto Soccorso, uno relativo a prestazioni ambulatoriali);
- quattro si riferivano a presunta negligenza/imperizia degli Operatori (uno relativo all'assistenza in Pronto Soccorso, uno relativo alla degenza in ambito psichiatrico di un utente raggiunto da TSO, due relativi alla degenza in altre UU.OO. Ospedaliere);
- uno dei quattro casi appena segnalati richiama anche scarsa attenzione alla fase post dimissione con trasferimento in struttura privata accreditata;
- uno si riferiva a richiesta di risarcimento per danni subiti a seguito di un presunto intervento cui il paziente sarebbe stato arbitrariamente sottoposto in Azienda, ma di cui non si è trovata traccia alcuna;
- altri casi, dopo i necessari approfondimenti, sono risultati di competenza di altri UPT (si sono quindi fornite le occorrenti informazioni al riguardo);
- un caso singolo, pur non essendo di specifica competenza, ha richiesto un impegno aggiuntivo data la sua gravità.

Tra le modalità di segnalazione prevale quella in forma scritta, in particolare via posta elettronica; segue quella telefonica e quella attuata di persona.

Tutti gli assetti aziendali interessati hanno fornito apprezzabile collaborazione nelle verifiche svolte dall'Ufficio, secondo tempistiche generalmente adeguate al caso.

Permane anche nel 2015 il problema degli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili (riferite, ad esempio, ad una conversazione telefonica o ad interlocuzioni dirette).

Come già si era osservato, non può essere aprioristicamente e acriticamente recepito quanto esposto dal lamentante, né, d'altra parte, possono ritenersi inoppugnabili le spiegazioni o giustificazioni rese dal personale interessato.

Ad oggi la questione va affrontata volta per volta, nella consapevolezza che non sempre potrà essere trovata una soddisfacente soluzione.

Specifiche prudenze vengono messe in atto nei casi in cui l'Utente dichiara di essersi rivolto ad un Avvocato al fine di intentare un'azione legale contro l'Azienda o comunque emerga tale sua volontà.

Come previsto dalle Linee Guida regionali approvate con D.G.R. n. 10884/2009, l'UPT può intervenire d'ufficio sulla verifica in continuo delle Carte dei Servizi, sollecitando o promuovendo interventi correttivi o di aggiornamento.

Quanto sopra, attenendosi a parametri quali il rispetto dei diritti degli utenti e le condizioni previste nelle Carte stesse: es. diritto all'accesso delle prestazioni, libera scelta delle unità di offerta.

L'Ufficio ha recepito tali indicazioni e si propone di realizzare, una volta approvata la nuova Carta dei Servizi, verifiche presso alcuni assetti aziendali considerati aree sensibili

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto nel 2015 dal Dott. Pierangelo Aresi, Responsabile UPT presso l'ASL di Bergamo.

Il Dott. Aresi, in possesso di vasta esperienza nel SSR, ha intrapreso lo scorso anno tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende Sanitarie lombarde.

Come richiesto dal Coordinatore, si auspica convintamente la realizzazione di un corso di formazione e aggiornamento dedicato esclusivamente ai Responsabili UPT e ai loro diretti collaboratori, corso che ovviamente è opportuno svolgere a livello regionale.

Per quanto riguarda la segnaletica e la divulgazione dell'attività dell'Ufficio, si valuteranno prossimamente iniziative di ulteriore miglioramento.

In conclusione, mi sia permesso di ringraziare pubblicamente l'addetta alla Segreteria di questo Ufficio, signora Giovanna Grazioli, che ha cooperato con molto impegno ed elevata capacità nel conseguimento dei risultati raggiunti.

Manerbio, gennaio 2016

Il Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
Azienda Socio-Sanitaria Territoriale del Garda
F.to Dott. Pietro Luigi Colombi