

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

presso l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda

- **Relazione sull'attività svolta nell'anno 2016** -

Anche questa Relazione, come già quella relativa all'anno 2015, viene pubblicata mentre sono in atto importanti trasformazioni, con significative ricadute sull'organizzazione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente un'ampia parte del territorio provinciale.

Dal 1° gennaio 2016 si è infatti costituita la nuova Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda, estesa dalla Valle Sabbia e Alto Garda sino alla parte centro-orientale della Bassa Bresciana.

Come è noto, in concomitanza con la nascita della ASST si è insediata una nuova Direzione Strategica, integrata con la figura del Direttore Socio Sanitario, non prevista nelle preesistenti Aziende Ospedaliere.

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.

L'integrazione di funzioni è tuttora in corso e si prevede debba proseguire completandosi nell'anno da poco iniziato.

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.

Nel 2016 l'attività dell'Ufficio Pubblica Tutela (UPT) è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

In collaborazione con l'Azienda, si sta cercando di migliorare per gli utenti la visibilità delle informazioni relative alle funzioni svolte dall'Ufficio.

Si sono nel contempo consolidate le nuove linee di intervento, volte 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 conferma quindi la necessità di poter disporre entro tempi certi, necessariamente correlati alla definitiva approvazione del nuovo Piano di Organizzazione Strategico Aziendale (POAS), 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 2016, ad oggi in fase di completamento.

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

E' implicito altresì che la stessa deve essere facilmente consultabile dagli utenti.

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 della Sig.a Patrizia Baragetti (Presidio di Desenzano d/G) e della Sig.a Alessandra Sala (Presidio di Gavardo). Quest'ultima è stata recentemente trasferita ad altra sede aziendale, per cui se ne prevede la relativa sostituzione.

I contatti con il Responsabile dell'Ufficio si svolgono presso uno qualsiasi dei Presidi Ospedalieri 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 segnalazioni plurime (inviate cioè a più articolazioni aziendali).

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 2016 si sono registrate 24 segnalazioni, in aumento rispetto al 2015 (14); stabile invece l'andamento rispetto al 2014 (24).

In particolare si conferma, in continuità con l'anno 2015, l'assenza di segnalazioni legate a difetti di comunicazione Operatori/Utenti o tra gli stessi Operatori.

Si rileva anche una riduzione delle segnalazioni per tempi di attesa prolungati, salvo specifiche situazioni.

Sono peraltro aumentate le segnalazioni relative a problemi relazionali, talora connesse a criticità organizzative.

Nel merito dei casi trattati:

- tre si riferivano alla chiusura dei Centri Odontoiatrici a gestione esterna di Leno e di Salò, motivati per la scarsità di informazioni disponibili e per l'incertezza sulla continuità delle cure intraprese;
- sei si riferivano a presunta negligenza/imperizia degli Operatori (due Chirurgia Gavardo, uno Ortopedia Manerbio, due Pronto Soccorso Desenzano, uno Chirurgia Manerbio);
- cinque si riferivano a problemi relazionali, talora connessi a criticità organizzative (uno Fisiopatologia Respiratoria Desenzano, uno NPI Salò, uno Pronto Soccorso Manerbio, due Ostetricia Ginecologia Desenzano);
- due si riferivano a problemi organizzativi, con ripercussioni sui tempi di attesa (NPI Salò e Lonato);
- due casi (Chirurgia Manerbio, Poliambulatori Manerbio) si riferivano a richieste di risarcimento attribuite a negligenza/imperizia degli Operatori;
- un caso (Centro Odontoiatrico Leno) si riferiva a richiesta di risarcimento attribuita a negligenza/imperizia degli Operatori;
- due casi, dopo i necessari approfondimenti, sono risultati di competenza di altri UPT (si sono quindi fornite le occorrenti informazioni al riguardo);
- un caso è consistito in una segnalazione anonima e non ha potuto avere seguito per l'impossibilità di acquisire ulteriori notizie dall'interessato;
- un caso analogo, non anonimo, non ha potuto avere seguito per non aver il segnalante integrato le informazioni mancanti;
- un caso ha riguardato la tutela della riservatezza.

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

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

Permane la problematica 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 più volte 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.

Specifica prudenza viene messa 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 alle 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 dal 2015 dal Dott. Pierangelo Aresi, Responsabile UPT presso l'ASL ora ATS di Bergamo.

Il Dott. Aresi, in possesso di vasta esperienza nel SSR, ha intrapreso dal 2015 tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie lombarde.

Da segnalare ultimamente l'impegno dedicato al rapporto con Regione Lombardia nella fase di definizione degli indirizzi alle Aziende/Agenzie nella redazione dei rispettivi POAS.

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 o comunque sovrazonale.

In conclusione, desidero ringraziare tutto il personale ASST del Garda con il quale mi sono rapportato; un particolare ringraziamento è dovuto all'addetta alla Segreteria di questo Ufficio, signora Giovanna Grazioli, che ha cooperato con molto impegno ed elevata capacità/autonomia nel conseguimento dei risultati raggiunti.

Manerbio, gennaio 2017

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