

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA PRESSO L'AZIENDA OSPEDALIERA DI DESENZANO D/G
RESPONSABILE DOTT. PIETRO LUIGI COLOMBI
Tel. 030-9929590 Fax. 030-9929372
e-mail: upt.aziendale@aod.it

Relazione sull'attività svolta nell'anno 2013 -

Nel corso del 2013 si è consolidata l'attività dell'Ufficio, secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

Nel contempo si sono sperimentate 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.

Si ricorda che l'Ufficio 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 (upt.aziendale@aod.it).

La Direzione aziendale garantisce 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).

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

Lo scrivente si è impegnato 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 indicativi 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'Ufficio Pubblica Tutela (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 2013 si sono registrate 18 segnalazioni, in aumento sia rispetto al 2012 (11), sia rispetto al 2011 (15).

Nel merito dei casi trattati:

- uno si riferiva ad una visita effettuata da un Medico di Continuità Assistenziale della postazione di Gavardo ed è stato girato per competenza all'UPT dell'ASL di Brescia;
- in un altro caso si è trattato di una richiesta di documentazione a fini assicurativi/sanitari da parte di un cittadino dell'UE, richiesta che ha trovato pronta evasione da parte dell'Ufficio competente;
- in altri due casi gli utenti hanno lamentato il pagamento, ingiustificato dal loro punto di vista, del ticket (in un caso si trattava di errata indicazione del codice di esenzione da parte del MMG, nell'altro di mancata indicazione dell'esenzione); considerate le vigenti disposizioni regionali in materia, non si è potuto ottenere il rimborso pur essendo evidente l'errore del medico prescrittore;
- in un altro caso l'utente ha chiesto e ottenuto il rimborso del ticket corrisposto per una prestazione inappropriata e comunque non compiutamente erogata; l'utente lamentava anche mancanza di corrette informazioni e disagi dovuti a cattiva organizzazione del P.S. di Desenzano;
- un altro caso ha riguardato la dimissione nel fine settimana dall'Ospedale di Desenzano di un utente lavoratore, senza rilascio del certificato di malattia; la circostanza ha determinato disagi all'utente lavoratore e al Medico di Continuità Assistenziale cui lo stesso si era rivolto; opportuno quindi l'intervento della Direzione aziendale, che ha rammentato a tutti gli assetti aziendali la corretta procedura da seguire;
- un altro caso si riferiva a tempi eccessivamente lunghi per una visita di controllo;
- un caso di particolare urgenza, trattato in via telefonica, ha riguardato il trattenimento prolungato in OBI presso il PS di Desenzano di una utente, che è stata poi immediatamente ricoverata in degenza ospedaliera;
- gli altri casi avevano attinenza organizzativa o professionale, riferendosi alle modalità e condizioni di erogazione (o di mancata erogazione) del servizio, nonché a negligenza o imperizia di singoli operatori; hanno richiesto approfondimenti talora complessi ed hanno prodotto esiti anche migliorativi del servizio reso.

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

Permane il problema degli approfondimenti necessari a chiarire l'effettivo svolgimento dei fatti oggetto di segnalazione, in presenza di ricostruzioni talora inconciliabili.

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.

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, progettando e realizzando in corso d'anno verifiche presso alcuni assetti aziendali considerati aree sensibili.

Due le verifiche sul campo effettuate nel 2013:

- il 30 aprile presso l'U.O. di Urologia del P.O. di Desenzano;
- il 25 luglio presso l'U.O. di Chirurgia Generale del P.O. di Manerbio.

Con tali verifiche si è inteso accertare se i contenuti della Carta dei Servizi, in generale e con specifico riferimento alle strutture interessate, trovano riscontro nella concreta operatività.

La Carta dei Servizi aziendale, pubblicata nel giugno 2008, presenta uno strumento (il "Qualimetro"), attraverso il quale gli utenti possono valutare l'affidabilità, la coerenza e la qualità dell'Azienda in rapporto agli standard dichiarati.

Il Qualimetro è suddiviso in tre parti, ognuna delle quali rappresenta aree tematiche per quanto possibile omogenee e misurabili:

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

La verifica ha seguito tale percorso, individuando per ciascuna area tematica quegli items che si ritengono più significativi in rapporto alla struttura destinataria della verifica.

Gli esiti sono stati complessivamente positivi in rapporto agli elementi esaminati.

Si è raccomandato alla Direzione aziendale di procedere a periodici aggiornamenti della Carta dei Servizi e del sito web aziendale, che devono riflettere la situazione effettiva delle prestazioni erogate dall'Azienda.

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal Dott. Gioacchino Ghisio, Responsabile UPT presso l'ASL di Milano.

Il Dott. Ghisio assicura, in non facili condizioni operative dovute prevalentemente a scarsità di risorse a disposizione, una importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende Sanitarie lombarde.

Rappresenta quindi un imprescindibile riferimento sia sulle questioni di carattere generale e di rapporto con la Regione che su questioni specifiche, sulle quali la rilevante esperienza acquisita può essere risolutiva.

Come richiesto dal Coordinatore, si auspica 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.

Si evidenzia infine che nel Presidio di Manerbio la segnaletica riguardante l'Ufficio, già adeguata a fine 2012, risulta conforme agli standard qualitativi in essere e facilita l'accesso degli utenti secondo un tracciato che segue il percorso più diretto.

Ancora, si conferma la consolidata professionalità dell'addetta alla Segreteria di questo Ufficio, signora Giovanna Grazioli, che ha cooperato attivamente nel conseguimento dei risultati raggiunti.

Manerbio, gennaio 2014

Il Responsabile Ufficio Pubblica Tutela
Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda
F.to Dott. Pietro Luigi Colombi