

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 2012 -

Nell'anno 2012 è intercorso, per quanto riguarda la responsabilità dell'Ufficio, il subentro dello scrivente al Dr. Piergiorgio Tassi, che ha rassegnato dimissioni volontarie.

L'assunzione dell'incarico, a far data dal 2 maggio 2012, si è svolta agevolmente e senza difficoltà, grazie anche alla piena collaborazione del Dr. Tassi e della Segreteria dell'Ufficio.

Ricordato che l'Ufficio ha sede nel Presidio Ospedaliero di Manerbio, si conferma 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 in una delle seguenti modalità:

- direttamente alla Segreteria, presso la sede indicata;
- richiesta telefonica, alla stessa Segreteria, di informazioni o appuntamenti;
- invio di note scritte, anche via mail (upt.aziendale@aod.it).

Dal giugno 2012 la Direzione aziendale ha garantito 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.

A tal proposito, va precisato che lo scrivente si è impegnato a incontrare gli utenti che lo richiedano, 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.

In questi primi otto mesi di mandato, lo scrivente ha ritenuto in primo luogo di prendere conoscenza dell'Azienda nelle sue molteplici articolazioni e stabilire rapporti con i principali riferimenti aziendali (Direzione Generale, Direzione Sanitaria, Ufficio Relazioni con il Pubblico, Organismo di Vigilanza).

In particolare, con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico si è concordato di comunicare mensilmente i casi trattati, affinché vengano rilevati eventuali precedenti o doppie segnalazioni.

Resta confermata la distinzione di ruolo tra i due Uffici, in particolare è sempre garantita la totale indipendenza dell'Ufficio Pubblica Tutela (brevemente, Upt) dall'Azienda e dai singoli assetti ed organi aziendali.

Un caso, particolarmente complesso, è stato definito in collaborazione con l'Organismo di Vigilanza, anche perché è emerso che l'interessato aveva presentato per il medesimo problema due distinte segnalazioni (all'Organismo e all'Upt) senza informarli della circostanza.

Sul piano operativo dell'attività svolta, si è data priorità alla trattazione delle segnalazioni pervenute, con il proposito di attuare nell'anno 2013 iniziative e attività non limitate alla trattazione delle segnalazioni.

Numericamente, rispetto al 2011, si registra una lieve flessione delle segnalazioni e, quindi, dei casi trattati (11 rispetto a 15).

Va precisato tuttavia che in almeno altri due casi le informazioni preliminari fornite dall'Ufficio sono risultate esaurienti ed hanno conseguentemente reso superflua la presentazione di un reclamo.

Nel merito dei casi trattati:

- due di essi si riferivano a questioni squisitamente comportamentali ed hanno avuto tempestivo riscontro da parte dell'Ufficio, a seguito degli approfondimenti svolti (in un caso con le scuse ufficiali da parte del personale interessato);
- un terzo caso è stato definito in modo interlocutorio, essendo la versione fornita dall'utente totalmente contraddetta dal medico interessato, senza alcuna effettiva possibilità di accertare il reale svolgimento dei fatti;
- cinque casi avevano attinenza organizzativa, riferendosi alle modalità e condizioni di erogazione (o di mancata erogazione) del servizio, hanno richiesto approfondimenti talora complessi ed hanno prodotto esiti anche migliorativi del servizio reso, ad esempio per quanto attiene le modalità di accesso al pronto soccorso degli utenti in età pediatrica;
- tre casi hanno riguardato sia profili organizzativi che questioni comportamentali, con esiti complessivamente soddisfacenti (uno dei tre casi peraltro è ancora da definire).

Nelle verifiche svolte si è ottenuta piena collaborazione da parte di tutti gli assetti aziendali interessati.

In via generale, si pone il problema degli approfondimenti necessari a chiarire lo svolgimento dei fatti, in presenza di ricostruzioni inconciliabili. Non può infatti essere dato aprioristicamente per certo quanto riferito dal lamentante, né, d'altra parte, possono ritenersi inoppugnabili le spiegazioni o giustificazioni rese dal personale interessato.

Si tratta di questione delicata e controversa, che ad oggi non ha ancora trovato soluzione.

Almeno qualche cenno meritano i 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 svolge con encomiabile impegno, pur nella scarsità di risorse a disposizione, un'attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli Upt delle Aziende Sanitarie lombarde.

Va quindi considerato riferimento importante ed efficace 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.

Tra le iniziative assunte dal Coordinatore, ritengo di particolare rilievo quella di promuovere 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.

Merita poi evidenziare che nel Presidio di Manerbio è stata nettamente migliorata la segnaletica che riguarda l'Ufficio.

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.

Infine, è doveroso un ringraziamento al Dr. Piergiorgio Tassi per la piena collaborazione resa nella fase iniziale dell'incarico assunto dallo scrivente.

Manerbio, 24 gennaio 2013

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