

## UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

presso l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda

### - Relazione sull'attività svolta nell'anno 2017 -

Le importanti trasformazioni istituzionali, intervenute nel 2016 per effetto della riforma varata con L.R. n. 23 del 11.08.2015, hanno trovato compimento nel 2017 a livello territoriale con l'approvazione dei Piani Organizzativi Strategici Aziendali, recepiti da Regione Lombardia.

Consistenti sono state le ricadute sulla gestione socio-sanitaria nel bacino di utenza, comprendente ampia parte del territorio provinciale.

L'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda si estende infatti dalla Valle Sabbia e Alto Garda sino alla parte centro-orientale della Bassa Bresciana.

La Direzione strategica aziendale comprende, oltre al Direttore Generale, i Direttori: Amministrativo, Sanitario e Socio Sanitario.

Le funzioni dell'ASST comprendono anche 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 si è di fatto perfezionata negli ultimi mesi.

Il percorso così sommariamente descritto ha trovato nel 2017 una significativa accelerazione con l'approvazione delle DD.GG.RR. n. X/6164 del 30.01.2017 e n. X/ 6551 del 4.05.2017 in tema di presa in carico dei pazienti cronici e/o fragili.

Si tratta di un importante sviluppo, né semplice né scontato, del principio di continuità delle cure, costituente il cardine della riforma lombarda del 2015.

\*\*\*

Anche per effetto delle trasformazioni sopra sinteticamente tracciate, il volume di attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela si è ampliato, estendendosi all'area della prevenzione secondaria e delle cure primarie.

Come per l'anno precedente, anche nel 2017 l'attività dell'UPT è proseguita secondo modalità e criteri volti a favorire il rapporto diretto con i cittadini.

In collaborazione con l'Azienda, si è migliorata 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 l'approvazione della nuova Carta dei Servizi aziendale.

A tal proposito, preso atto della definitiva approvazione del POAS e dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Azienda, si chiede alla stessa di por mano alla redazione della nuova

Carta dei Servizi, sia per il fatto che quella attuale risale al 2008, sia soprattutto per la novità dell'assetto istituzionale in essere dal 1° gennaio 2016, ormai completato.

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

Ci si augura che nel 2018 tale documento venga ufficialmente presentato.

E' implicito altresì che la Carta, per la funzione sua propria, deve essere facilmente consultabile da tutti gli utenti, non solo in via telematica.

\*\*\*

Sotto il profilo organizzativo, 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 amministrativo all'attività dell'Ufficio.

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, avviati sin dal 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 inviate 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 2017 si sono registrate 37 segnalazioni, alcune delle quali plurime (più soggetti, medesimo oggetto e contenuto), in aumento rispetto al 2015 (14) e al 2016 (24).

In merito alle segnalazioni (meglio sarebbe dire richieste di accesso a dati e informazioni) plurime, le stesse sono pervenute da aderenti al MIR di Brescia, movimento che da anni si oppone all'obbligatorietà delle vaccinazioni.

Le stesse sono state girate alla Direzione aziendale, non disponendo l'UPT di gran parte delle informazioni richieste.

Si sono registrate segnalazioni di difficoltà nell'accesso al servizio o all'interlocuzione con gli addetti, il che sembra riportare a problemi tecnico/organizzativi e di sovraccarico di lavoro in alcuni ambiti.

Alcune segnalazioni sono riferite a difetti di comunicazione Operatori/Utenti o tra gli stessi Operatori.

Ritornano, in discontinuità con l'anno 2016, alcune segnalazioni per tempi di attesa prolungati.

Si confermano, come per l'anno 2016, segnalazioni relative a problemi relazionali, talora connesse a criticità organizzative.

Poche, ma significative, le segnalazioni attinenti all'esecuzione di trattamenti diagnostici e terapeutici.

Nel merito di alcuni dei casi trattati, tra i più significativi:

- tre si riferivano all'accesso al servizio (mancata sostituzione personale collocato a riposo e conseguente sospensione del servizio, ripetuti rinvii dell'esame diagnostico programmato, mancata programmazione dell'intervento previsto);
- cinque si riferivano a presunta negligenza/imperizia nell'esecuzione di interventi e prestazioni, taluni anche di significativa importanza;
- due si riferivano a disservizi e comportamenti non corretti presso il Pronto Soccorso;
- tre si riferivano alla lunga attesa al telefono per la prenotazione CUP di visite o esami;
- tre si riferivano alla difficoltà nel contattare l'Ufficio vaccinazioni;
- tre si riferivano a disservizi dell'Ufficio Vaccinazioni;
- tre si riferivano a disservizi presso l'Ufficio Cartelle Cliniche;
- tre si riferivano a non corretti comportamenti, anche prescrittivi, di medici di base;
- tre si riferivano a disservizi vari (problemi nell'assegnazione del pediatra, difficoltà nel rinnovo della patente di guida, risposta insoddisfacente circa servizi erogati nell'area disabilità);
- due si riferivano a questioni economiche (richiesta rimborso per doppio pagamento prestazioni odontoiatriche, importo pagamento ticket odontoiatria);
- due si riferivano a casi che, dopo gli opportuni approfondimenti, sono risultati di competenza dell'ATS di Brescia.

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.

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

Si richiama 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.

Ulteriormente, si segnala l'importanza dell'iniziativa recentemente assunta dal Coordinamento con la proposta, in data 6.12.2017, di integrazione del dettato legislativo della L.R. 33/2009, aggiungendo uno o più articoli che disciplinino i diritti di partecipazione dei cittadini e le funzioni degli UPT.

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 con il quale mi sono rapportato; un sincero ringraziamento è rivolto 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, 22 gennaio 2018

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