

UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA

presso l'Azienda Socio Sanitaria Territoriale del Garda

- Relazione sull'attività svolta nell'anno 2019 -

Le importanti trasformazioni istituzionali, intervenute nel 2016 per effetto della riforma varata con L.R. n. 23 del 11.08.2015, hanno già trovato ampia attuazione negli anni 2017 e 2018 a livello territoriale in conformità al Piano Organizzativo Strategico Aziendale formalmente approvato, recepito da Regione Lombardia.

Consistenti sono state anche nel 2019 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.

Le funzioni dell'ASST includono 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 nella seconda metà del 2017.

Il percorso così sommariamente descritto ha trovato nello stesso anno 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.

L'ASST è riconosciuta come "Gestore" ed ha attivato tre Centri Servizi, uno a Manerbio, uno a Desenzano e uno a Gavardo, funzionali alla presa in carico dei pazienti che sceglieranno di stipulare il proprio Patto di Cura con l'Azienda.

Nuove Linee Guida per l'aggiornamento dei POAS sono annunciate prossimamente.

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

Come per l'anno precedente, anche nel 2019 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.

Preso atto della definitiva approvazione del POAS e dell'intervenuto assestamento delle funzioni assegnate all'Azienda, si raccomanda alla stessa di tenere costantemente aggiornata la nuova Carta dei Servizi, considerata l'importanza del documento.

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

E' implicito che la stessa, 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.

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 (l'una all'insaputa dell'altra).

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 2019 si sono registrate n. 52 segnalazioni, in aumento rispetto a quelle dell'anno 2018 (n. 28) e degli anni precedenti.

Anche nel 2019 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.

Si confermano, come per l'anno 2018, segnalazioni relative a problemi relazionali, talora connesse a criticità organizzative.

Si rilevano anche nell'anno 2019 segnalazioni attinenti all'esecuzione di trattamenti diagnostici e terapeutici (negligenza, imperizia).

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

- 20 si riferivano a problemi relazionali e/ o asserita disorganizzazione dello specifico Servizio;
- 5 si riferivano a problemi di comunicazione inadeguata;
- 9 si riferivano a presunta negligenza/imperizia nell'esecuzione di interventi e prestazioni, taluni anche di significativa importanza (alcuni di essi hanno peraltro trovato tempestivo e adeguato riscontro da parte degli assetti interessati);
- 4 si riferivano ai tempi di attesa di prestazioni specialistiche/diagnostiche;
- 5 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 quella telefonica, poi quella attuata di persona.

A titolo di curiosità, si rileva che assai spesso il segnalante non è il diretto interessato ma un parente oppure il coniuge.

Salvo alcune eccezioni, gli assetti aziendali destinatari 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.

Specificata 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 monitorare, sulla scorta dei contenuti della nuova Carta dei Servizi, alcuni assetti aziendali considerati aree sensibili.

Si conferma l'importanza dei rapporti con il Coordinamento regionale degli Uffici di Pubblica Tutela, retto dal 2019 dal Dott. Luca Croci, Responsabile UPT presso l'ATS dell'Insubria.

Il Dott. Croci è subentrato al Dott. Pierangelo Aresi, in carica dal 2015, nello svolgimento di tale importante attività di raccordo, supporto e indirizzo tecnico a beneficio degli UPT delle Aziende/Agenzie Sanitarie lombarde.

Su impulso del Dott. Croci, si sono attuate alcune iniziative volte ad assicurare la tutela della riservatezza nell'attività dell'UPT.

Uguualmente, su indicazione del Dott. Croci, si utilizza il protocollo generale dell'azienda sia per le segnalazioni in arrivo che nel riscontro ai segnalanti, al fine di assicurare un maggior grado di trasparenza.

Come richiesto da molti, 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 sovra-zonale.

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, gennaio 2020

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