



Ufficio di Pubblica Tutela

Responsabile: Dott. Pier Maria Morresi

Relazione attività UPT anno 2019

Varese, 29 gennaio 2020

L'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela presso l'Ospedale di Circolo di Varese prende avvio alla fine di marzo 2012.

E' in stretto collegamento con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'ASST dei Sette Laghi, oltre al Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità percepita, nell'intento di intraprendere iniziative e azioni in grado di migliorare significativamente la qualità dei servizi offerti.

Con il personale dell'URP c'è un costante confronto anche in considerazione del fatto che molti utenti, duplicando ad abundantiam il percorso, presentano ad entrambi gli uffici le segnalazioni "per competenza".

L'Ufficio dispone di PC obsoleto nell'apparecchiatura e non aggiornato nei programmi; stampante, connessione ad intranet, telefono, segreteria telefonica.

Non dispone di supporto di personale di segreteria aziendale

L'UPT rimane ancora oggi più un ufficio al quale ci si rivolge per informazioni che per segnalazioni. Diverse le telefonate o gli accessi per semplici informazioni spesso topografiche relative spostamenti all'interno della struttura in assenza (verificata) di idonea cartellonistica indicativa.

Durante l'anno diversi sono stati gli incontri con l'URP e con le Associazioni di volontariato.

L'UPT ha sempre agito in modo da trovare soluzione alle problematiche rappresentate cercando di avere con la struttura un dialogo collaborativo nel rispetto del relativo ruolo.

Le problematiche più rilevanti e ricorrenti attengono alla comunicazione fra operatori e utenti. Verranno meglio definite in seguito.

L'Ufficio inoltre, si propone di effettuare, di propria iniziativa, sopralluoghi mirati presso le sedi che hanno dato luogo ad un maggior numero di segnalazioni per disservizi, sia per quanto riguarda la logistica che il comportamento del personale addetto alle relazioni con il pubblico.

L'attività dell'UPT continuerà ad essere ispirata dalla convinzione che l'ascolto e la verifica delle criticità che sono presentate dai cittadini/utenti, siano occasione di cambiamento e continuo miglioramento della qualità reale, non solo percepita o attesa dei Servizi.

I rapporti con la Dirigenza della Struttura e con le Unità Operative alle quali vengono inoltrate le segnalazioni, sono collaborativi anche se traspare spesso una scarsa conoscenza dell'Ufficio di Pubblica Tutela.

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127

Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA)

Ospedale Filippo Del Ponte (VA)

Ospedale di Cuasso al Monte

Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)

Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111

ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

Il riscontro del recepimento dell'istanza è sollecito e le risposte dell' UPT vengono fornite in tempi ragionevolmente brevi salvo casi particolarmente complessi e di non immediata soluzione.

L'utente che accede all'UPT ha prevalentemente bisogno di essere ascoltato e capito; in alcuni casi il problema sottoposto ha già trovato soluzione ma la richiesta che l'utente formula vuole essere un invito ad una maggiore attenzione in futuro a casi analoghi a quello rappresentato.

Le segnalazioni, per la maggior parte, vengono effettuate via mail, raramente per posta ordinaria, mentre gli accessi diretti all'Ufficio o i contatti telefonici hanno prevalentemente natura di informazione su situazioni spiacevoli in cui l'utente è venuto a trovarsi.

Di seguito vengono indicati gli eventi maggiormente segnalati che individuano punti nodali::

- ritardi nei tempi di attesa per l'effettuazione di interventi chirurgici
- ritardi nei tempi di attesa per l'effettuazione di accertamenti diagnostici
- disservizi
- scorretto atteggiamento del personale
- richiesta rimborso ticket (non dovuto)
- mancata consegna nei tempi di terapia farmacologica o di presidi sanitari
- situazione critica del pronto soccorso (Varese e Tradate).

Il tema "ritardi" nel rispetto delle liste di attesa per l'effettuazione di interventi chirurgici è stato più volte oggetto di confronto presso le Unità Operative.

Purtroppo le liste di attesa subiscono spesso modifiche che vengono giustificate dalle urgenze sopravvenute o da casi non procrastinabili.

Diversi degli accessi all'UPT sono stati risolti semplicemente con una telefonata o soltanto con disponibilità all'ascolto e a fornire informazioni ed indicazioni pratiche varie (anche di orientamento).

E' aperto e costruttivo anche il dialogo con l'UPT della ATS di Varese con il quale vengono discusse problematiche che interessano entrambe le strutture. Altrettanto costruttivo il lavoro a rete con gli altri UPT regionali e con il Difensore civico regionale.

L'impegno e l'attenzione dell'UPT rimarranno sempre alti affinché venga garantita la doverosa attenzione alla persona in difficoltà.

Nella redazione della presente relazione si seguirà una delle tante scelte possibili.

Si privilegerà la scelta di affidarsi ad un atteggiamento particolarmente felice nel non voler entrare burocraticamente in casi particolari e giudicare solo le persone.

Superare il fastidio che porterebbe a stigmatizzare l'atto ipotizzato / segnalato come non conforme, pur non parlandone esplicitamente, incastonandolo in una casella Excel preferendo ricorrere a considerazioni generali. Ribadire i principi di fondo [etici, umani,..] tratti da codici, carta dei servizi che valgano per tutti e che poi ciascuno applichi secondo la sua coscienza.

Ogni cosa che avviene in Ospedale è il frutto di una rete di rapporti in cui TUTTI influiscono direttamente od indirettamente sulla qualità delle prestazioni e quindi sulla salute e sulla sicurezza dei pazienti.

Si parte dalla ipotesi che la cultura della sicurezza del paziente a livello di organizzazioni sanitarie possa essere ricondotta schematicamente ad una forma ideativa, patologica o burocratica.

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127
Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA) Ospedale Filippo Del Ponte (VA) Ospedale di Cuasso al Monte
Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)
Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111
ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

L'UPT cerca di adottare una cultura " ideativa " con azioni di valutazione ed analisi dei processi con conclusioni riferite all'Alta Direzione, per le azioni correttive. L'errore e l'evento avverso riferiti, vengono analizzati e scomposti nelle varie azioni, cercando di rivelare i punti critici del sistema.

L' UPT cerca di non cadere nella forma "patologica" che mette a tacere eventi sentinella, imbavaglia segnalazioni, non riconosce responsabilità collettive, non vede l'errore di sistema, trova sempre un colpevole (e a volte lo crea !) e scoraggia nuove iniziative. Con la cultura della sicurezza "patologica" o "burocratica" si archiviano procedimenti di miglioramento della qualità ed il Management potrebbe dedicarsi a perseguire quello che alcuni autori (Reason ad esempio) definiscono come l'errato modello di efficienza in sanità.

Mi riferisco a quel tipo di Management sanitario che vive di solito di report numerici che confortano la sua certezza di "agire bene". Ma spesso sono osservati indicatori che hanno notevoli limitazioni. Questi indicatori a volte non consentono di individuare i punti critici insiti nel sistema.

Per affrontare in maniera globale la gestione dei risultati indesiderati in Sanità bisogna transitare: dal concetto "speriamo che nessuno sbagli " al concetto " facciamo in modo che pochi sbaglino ".

A tal fine un importante passo diventa la identificazione dei fattori di rischio che facilmente possono portare all'errore attivo.

Un programma di tutela dal rischio clinico utilizza diverse tipologie di strumenti per l'analisi del rischio, analizzando gli eventi, quando occorsi, con metodi di tipo reattivo o analizzando i processi per prevenire gli eventi con modalità di tipo proattivo.

Molti sono gli approcci possibili per la valutazione della qualità e sicurezza delle cure, ma se l'obiettivo è realizzare un processo sanitario sicuro, l'approccio proattivo è da preferire a quello reattivo.

Atteggiamento proattivo nei confronti dell'errore, quindi recuperare una nuova cultura e comportamenti che inducano ad una riflessione sui **punti nodali** ricavati da segnalazioni e colloqui successivi nel corso de l'anno 2019.

Fra quelli già segnalati ci interessa puntare l'attenzione **all' interfaccia operatore-paziente:**

L'informazione assente, incompleta, scorretta o frettolosa è uno delle cause fondamentali di contenzioso da parte dell'utenza. La correttezza dell'informazione evita la non corrispondenza tra l'attesa del cittadino-utente ed il risultato ottenuto. L'insoddisfazione dell'utente deriva spesso da questa non corrispondenza ed anche se è una condizione solamente soggettiva, essa spesso porta ad una intensa ricerca di oggettivazione del danno percepito.

Un'informazione adeguata fa in modo che il paziente stesso sia in grado di prendere decisioni inerenti il proprio stato di salute. Può nascere o ristabilirsi così un rapporto medico-paziente di tipo simmetrico (adulto-adulto) che aumenterà la serenità dei professionisti sanitari nel loro lavoro.

Comunicare bene con pazienti e familiari : più della metà delle segnalazioni, giunte in un anno all'Ufficio Pubblica Tutela contenevano un reclamo riguardante un'incongruità o un presunto errore sanitario, ma contemporaneamente anche note riguardanti comportamenti scorretti degli operatori, maleducazione, mancanza di attenzione, fretta, presunzione o altro.

Probabilmente senza queste problematiche comportamentali, i presunti errori sanitari non sarebbero stati evidenziati o sarebbero stati attribuiti al caso o a comprensibili incidenti organizzativi. I risultati dei colloqui dimostrano che almeno un terzo dei pazienti considera insufficiente la comunicazione con i dirigenti medici ed il personale ospedaliero.

Dobbiamo rilevare forse come non adeguato il risultato formativo in questa direzione da parte di università, associazioni scientifiche e management?

Da medico non più giovane mi piace richiamare l'art 14 [Sicurezza del paziente prevenzione del rischio clinico] del Codice Deontologico - che ho seguito nella sua promulgazione - che recita:

Il medico opera al fine di garantire le più idonee condizioni di sicurezza del paziente e contribuire all'adeguamento dell'organizzazione sanitaria, alla prevenzione e gestione del rischio clinico anche attraverso la rilevazione, segnalazione e valutazione degli errori al fine del miglioramento della qualità delle cure. Il medico al tal fine deve utilizzare tutti gli strumenti disponibili per comprendere le cause di un evento avverso e mettere in atto i comportamenti necessari per evitarne la

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127

Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA)

Ospedale Filippo Del Ponte (VA)

Ospedale di Cuasso al Monte

Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)

Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111

ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

ripetizione; tali strumenti costituiscono esclusiva riflessione tecnico-professionale, riservata, volta alla identificazione dei rischi, alla correzione delle procedure e alla modifica dei comportamenti. Il medico al tal fine deve utilizzare tutti gli strumenti disponibili per comprendere le cause di un evento avverso e mettere in atto i comportamenti necessari per evitarne la ripetizione; tali strumenti costituiscono esclusiva riflessione tecnico-professionale, riservata, volta alla identificazione dei rischi, alla correzione delle procedure e alla modifica dei comportamenti.

Nella comunicazione si apra poi anche spazio e tempo ad una pacificazione della dialettica – non possiamo vivere in un costante clima di tensione - per il bene comune occorre diminuire il livello di conflittualità che va avanti da anni.

Molto più di un secolo fa, Florence Nightingale indicava, con una consapevolezza che all'epoca non era certamente di molti, la necessità di garantire che i pazienti non si trovassero a dover soffrire anche per le indesiderate conseguenze dell'assistenza loro prestata, in aggiunta a quelle dovute alla loro malattia.

Che sia venuto il tempo di fare qualcosa?

Il Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
Dr med. Pier-Maria Morresi

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario

Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127
Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA) Ospedale Filippo Del Ponte (VA) Ospedale di Cuasso al Monte
Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)
Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111
ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario
Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127
Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA) Ospedale Filippo Del Ponte (VA) Ospedale di Cuasso al Monte
Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)
Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111
ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it

Azienda Socio Sanitaria Territoriale dei Sette Laghi – Polo Universitario
Direzione e sede: viale Borri 57 - 21100 Varese - Tel 0332.278.111 - www.asst-settelaghi.it - P.Iva e C.F. 03510050127
Ospedale di Circolo e Fondazione Macchi (VA) Ospedale Filippo Del Ponte (VA) Ospedale di Cuasso al Monte
Ospedale Causa Pia Luvini (Cittiglio) Ospedale Luini Confalonieri (Luino)
Ospedale Luigi Galmarini (Tradate) - Tel. 0331.817.111
ufficio.protocollo@asst-settelaghi.it PEC: protocollo@pec.asst-settelaghi.it