



Fondazione IRCCS Ca' Granda
Ospedale Maggiore Policlinico

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

Al Presidente della Fondazione Arch. Marco Giachetti
Al Direttore Generale Dr. Matteo Stocco
Al Direttore Amministrativo Dott.ssa Elena Teresa Tropiano
Al Direttore Sanitario Dr.ssa Laura Chiappa
Al Direttore Scientifico Dr. Fabio Blandini
Al Direttore Medico di Presidio Dr.ssa Alessandra Piatti
Al Direttore Professioni Sanitarie f.f. Dr.ssa Silvia Pazzaglia
Al Presidente Conferenza dei Sindaci Dott. Giuseppe Sala
Palazzo Marino - Piazza della Scala, 2 - 20121 Milano
All'Assessore Regionale alla Sanità di Regione Lombardia
Dott. Guido Bertolaso
Al Difensore Civico della Regione Lombardia
Al Tavolo terzo settore istituito presso l'ATS -ATS Milano
Corso Italia, 19 - 20122 Milano
Al Dirigente Responsabile degli Uffici di Piano
Largo Treves, 1 - 20121 Milano
Alla Struttura Regionale Competente
Al Network Regionale per l'ascolto del cittadino e la qualità
percepita
Al Coordinamento UPT
e.p.c. Al Direttore U.O.C. Comunicazione & Customer Care
della Fondazione Dott.ssa Monica Cremonesi
Alla Responsabile U.R.P. Rapporti con le Associazioni della
Fondazione Dott.ssa Graziella Ventura

OGGETTO: RELAZIONE SULL'ATTIVITÀ DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT) - ANNO 2023

Con la presente si allega la relazione sull'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela effettuata dalla sottoscritta nell'anno 2023.

Cordiali saluti

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
Beatrice Pistolesi Gai

Beatrice Pistolesi Gai



RELAZIONE SULL'ATTIVITA' DELL'UFFICIO DI PUBBLICA TUTELA (UPT) – ANNO 2023

Anche per l'anno 2023 l'attività dell'Ufficio di Pubblica Tutela si è svolta sulla base delle Linee Guida contenute nel regolamento approvato con Determinazione n. 2398 del 29/10/2010 e secondo quanto previsto dalla normativa regionale in materia.

Per l'attività principale, rivolta all'ascolto dei cittadini, si precisa che la stessa si è svolta, come di consueto, 365 giorni l'anno senza limiti di orario, questo nell'ottica di far sentire le Istituzioni più vicine al cittadino.

I pazienti, chiamando al numero 335435239, vengono subito ricontattati. La tempestività delle risposte (notte di Pasqua, Capodanno), e l'immediato attivarsi per risolvere il problema, hanno portato ad evitare il contenzioso da parte di utenti che minacciavano azioni legali nei confronti dell'Ospedale.

L'ascolto è riservato non solo agli utenti ma anche al personale medico/infermieristico per individuare le loro necessità/difficoltà, le quali vengono trasmesse alla Direzione Strategica, che si ringrazia per la sempre grande disponibilità e collaborazione.

A tale riguardo è stato organizzato dal Presidente Marco Giachetti, che si ringrazia, un incontro ad hoc tra l'UPT e il Collegio dei Primari nel quale è stata presentata l'attività di questo Organismo.

L'UPT lavora anche in stretta collaborazione con l'URP, insieme al quale si confronta su ogni caso al fine di dare risposta univoca al paziente.

L'UPT opera in rappresentanza delle Istituzioni sociali e civili perché siano resi effettivi e fruibili i diritti degli utenti nell'area dell'informazione, umanizzazione delle prestazioni e superamento del disagio e delle fragilità.

L'UPT interviene mediante l'esame, lo studio e l'indagine di casi concreti, al fine di consentire agli utenti di tutelare i propri diritti inerenti alle prestazioni in materia sanitaria e socio-sanitaria.

PERIODO COVID

Tale linea di ascolto, nella prima ondata di marzo 2020, ha raccolto le richieste di molti cittadini che vedevano "inghiottiti" i loro cari, malati di COVID, nella Struttura Sanitaria e desideravano avere loro notizie.

Grazie alla collaborazione che questo Ufficio ha da 25 anni con il personale dell'Ospedale tutto, si è quasi sempre riusciti a far avere aggiornamenti sullo stato del paziente, sempre nel rispetto delle normative sulla privacy.

E' stata sempre attiva anche l'email per sostenere e confortare i parenti dei pazienti che scrivevano in condizioni di angoscia e disperazione, implorando il personale medico di fare il possibile per salvare i loro cari. Si è risposto loro in tempo reale per dare un segno di presenza e vicinanza del nostro Ospedale.

L'UPT si è anche attivato per una raccolta fondi presso banchieri e banche internazionali con risultati positivi.

Nella seconda ondata COVID da ottobre 2020, l'UPT si è occupato di gestire i reclami dei pazienti non COVID, che chiedevano di eseguire le prestazioni o lamentavano gli inevitabili disagi che le norme di prevenzione e distanziamento creavano loro nella nostra struttura.





Anche in questo frangente, sempre in stretta collaborazione con l'URP, sono stati vagliati i casi davvero urgenti ai quali fornire appuntamento in tempi brevi e si sono spiegati a coloro che non erano in "urgenza" i criteri di riorganizzazione del nostro Ospedale alla luce delle norme anti COVID-19.

CRITICITA' PRESENTI ATTUALMENTE NELLA FONDAZIONE IRCCS CA' GRANDA OSPEDALE MAGGIORE POLICLINICO

I. METODI DI RILEVAMENTO DELLE CRITICITA'

1. Segnalazioni dei pazienti;
2. Segnalazioni delle Associazioni di Volontariato che sono attive nei reparti;
3. Segnalazioni del personale medico ed infermieristico;
4. Riunioni periodiche con la Direzione Sanitaria e continua collaborazione e confronto con l'URP;
5. L'Ufficio di Pubblica Tutela, si reca regolarmente nelle "Aree critiche" (come P.S., casse, servizi ad alta intensità) per monitorare il funzionamento delle prestazioni erogate, anche attraverso colloqui con gli utenti/pazienti presenti e i coordinatori infermieristici.

II. CRITICITA'

1. **Carenza di personale medico ed infermieristico, con conseguente impiego degli specializzandi che non sempre sono "coperti" dal medico strutturato.**

In questi casi a volte i pazienti lamentano di non essere "seguiti" da un professionista sufficientemente preparato.

2. **Pronto Soccorso**

Per la sua specifica funzione di accesso diretto, il Pronto Soccorso si trova a lavorare frequentemente in condizioni critiche, a causa dell'elevatissimo afflusso di pazienti in tutte le ore del giorno e della notte. **Sarebbe forse importante, a livello regionale, promuovere una campagna di informazione per spiegare al cittadino che questo servizio è dedicato ai PAZIENTI IN CONDIZIONI CRITICHE GRAVI E IN URGENZA.**

Questo contribuirebbe a creare meno sovraffollamenti.

Il progetto potrebbe intitolarsi: "Educazione al corretto utilizzo del PS per la cittadinanza".

Bisogna riconoscere, altresì, che spesso i medici di base indirizzano i malati non in condizioni critiche e in urgenza (anziani cronici in deterioramento, etc.) al PS in modo improprio.

Tuttavia, se da un lato vi è una responsabilità del cittadino che fruisce impropriamente del Pronto Soccorso per prestazioni che potrebbero essere eseguite ambulatorialmente, va comunque sottolineato che a volte i cittadini si rivolgono ai servizi di Pronto Soccorso a causa dei lunghi tempi di attesa ambulatoriali.



3. Tempi di attesa

E' stata una "criticità acuta", ma ora è in grande miglioramento:

- a) il centralino è stato dato in gestione esterna;
- b) la gestione CUPTEL è migliorata perché le agende sono a loro carico;
- c) le richieste di prestazioni avanzate sono state eseguite in quanto la segnalazione è diventata "presa in carico".

La Responsabile dell'Ufficio di Pubblica Tutela ci tiene a precisare che tali disagi devono essere oggetto di grande attenzione e di provvedimenti specifici che vadano a rimuoverne le cause all'origine.

L'UPT, quale Organismo di Controllo, di Tutela e di Rappresentanza dei cittadini, chiederà periodici aggiornamenti su tali criticità presso gli Organi di competenza dell'Ospedale.

L'UPT si rende, come da prassi, disponibile, dietro richiesta della Direzione Strategica, a monitorare specifici servizi erogati per stilare poi esaustiva relazione ed auspica di essere inserito nei Comitati e nei Gruppi di lavoro rivolti ai pazienti/cittadini in Fondazione.

Come sempre, un invito affinché le pur giuste riorganizzazioni e gli ammodernamenti in campo amministrativo-gestionale non facciano mai perdere di vista ciò che caratterizza da secoli il nostro Ospedale: lo spirito di umanità, carità ed accoglienza in favore dei sofferenti, che deve prevalere sempre su ogni burocrazia.

Un cordiale saluto,

Responsabile Ufficio di Pubblica Tutela
Beatrice Pistolesi Gai

