



VERBALE CONFERENZA DEI SERVIZI
Giovedì 07 luglio 2011. Ore: 16.00

PRESENTI

Azienda Ulss 21:

- Direttore Generale – Avv. Daniela Carraro
- Direttore Sanitario – Dott. Francesco Buonocore
- Direttore dei Servizi Sociali – Dott. Raffaele Grottola
- Direzione Medica Ospedaliera – Dott. Mauro Bertassello
- Direttore Dip.to Distretto – Dott. Elvio Pistaffa
- Direttore Dip.to Dipendenze – Dott. Carlo Bossi
- Direttore U.O.C. Cure Intermedie – Dott. Ferdinando Vaccari
- Dip.to Salute Mentale – Dott. Tommaso Maniscalco
- Direttore Servizio Affari Amm.vi e Generali – Dott. Franco Margonari
- Direttore Servizio Tecnico – Ing. Fiorenzo Panziera
- Servizio Controllo Interno e Programmazione – D.ssa Silvia Bonacchini
- Sezione Qualità – Sig. Mirko Croce

Commissione Mista Conciliativa:

- Presidente – Dott. Pio Salvatore
- Cav. Roberto Venditti
- Sig.ra Raffaella Portioli
- Dott. Michele Triglione

Comuni

- Comune di Bovolone – Assessore SS.Sociali – dott. Florindo Bernardini
- Comune di Castagnaro – Consigliere delegato ai SS. Sociali – Stefano Gozzo
- Comune di Casaleone – Vice Sindaco – Fabrizio Bonatti
- Comune di Sorgà – Assessore SS. Sociali – Paola Bedoni

Associazioni di Volontariato (vedasi allegato)

La conferenza si è aperta con il saluto del Direttore Generale, avv. Daniela Carraro, che ha colto l'occasione anche per invitare i presenti all'inaugurazione del nuovo acceleratore lineare posto nel reparto di Radioterapia dell'Ospedale Mater Salutis.

Il Direttore ha inoltre richiamato il recente accordo con Federfarma inerente la collaborazione tra l'Azienda ULSS 21 e le farmacie del territorio per fornire ai cittadini un capillare servizio di informazione e la possibilità di effettuare presso le stesse, prestazioni specialistiche. Il Direttore ha messo in rilievo che lo scopo dell'accordo è di operare un'integrazione di servizi nella distinzione dei ruoli di tutti gli operatori coinvolti. Esempi di questa integrazione è la distribuzione di farmaci per i diabetici e di alimenti per i celiaci. Il Direttore ha inoltre posto l'accento sulla opportunità, vantaggiosa sia per l'Azienda che per i cittadini, di una efficace informazione sui vari servizi offerti. In questo senso viene auspicata anche la collaborazione delle Associazioni di Volontariato.

Il Direttore Sanitario, dott. Francesco Buonocore, ha preso la parola e ha presentato i nuovi Direttori di Unità Operativa i quali a loro volta si presentano brevemente:
dott. Tommaso Maniscalco – Dipartimento di Salute Mentale
dott. Antonio Conti – Laboratorio Analisi
dott. Alberto Polo – Neurologia

dott. Maurizio Azzurro – Gastroenterologia ed Endoscopia Digestiva
dott. Giulio Cesaro - Radiologia Diagnostica
dott. Massimo Soffiati – Pediatria
dott. Claudio Micheletto – Pneumologia

Il Direttore dei Servizi Sociali, dott. Raffaele Grottola, ha illustrato l'iniziativa del "Punto No Profit" che si prefigge lo scopo di dare spazio alle componenti associative che nel territorio si distinguono per spirito d'iniziativa e impegno, soprattutto nell'ambito della disabilità. Il Direttore sottolinea che si vuole mandare un messaggio di partecipazione e quindi è opportuna la visibilità affinché il pubblico possa apprezzare.

Un'ulteriore iniziativa riguarda il sito Internet "Mappamondo delle Associazioni", presentato al Tavolo della Disabilità. La funzione del sito è di informare su tutte le iniziative, le esperienze e gli appuntamenti che sono frutto del lavoro di Associazioni e Cooperative, sempre allo scopo di valorizzarne il lavoro nel rispetto delle diversità.

La dott.ssa Egidia Bortignon, Coordinatrice Amministrativa del Dipartimento Distretto ha illustrato il lavoro svolto per far fronte alle nuove modalità di controllo delle esenzioni dal ticket, in vigore dal 1° maggio 2011, sul piano dell'informazione del pubblico, dell'organizzazione degli uffici, del coinvolgimento dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta. La dott.ssa Bortignon ha evidenziato come sia stata costituita un'equipe per la gestione di questa emergenza amministrativa, elogiando il comportamento degli operatori.

Il Responsabile dell'U.R.P., dott. Michele Triglione, ha parlato dell'aggiornamento della Carta dei Servizi. La bozza del documento, già quasi pronta molti mesi fa, è stata completamente rivista per le numerose novità intercorse evitando così che venisse pubblicata già "vecchia".

E' stato poi illustrato lo strumento del Triage Linguistico. Tutte le Unità Operative dotate di telefono con viva voce possono sfruttare la possibilità di un servizio di traduzione simultanea in 78 lingue, attivo 24 ore su 24. Di questo strumento è prevista la dotazione anche delle sale operatorie, per quegli interventi che necessitano della collaborazione del paziente.

E' stata poi data informazione del nuovo sistema di gestione delle segnalazioni, mediante l'impiego di una procedura informatica regionale.

Il dott. Triglione ha infine reso conto dell'attività dell'U.R.P. nel corso del 2010, mettendo in rilievo un significativo aumento degli accessi diretti all'Ufficio ai quali è corrisposta una flessione dei contatti telefonici. (i dati sono stati pubblicati nel sito aziendale www.aulsslegnago.it al link Ufficio Relazioni con il Pubblico)

A seguire è stato dato spazio alla discussione.

La sig.ra Raffaella Portioli dell'Associazione AUSER – Filo d'Argento ha proposto di allungare fino alle 18.00 l'orario di consegna dei referti. Inoltre, per favorire una più ampia possibilità d'informazione al pubblico delle novità riguardanti l'Azienda, ha proposto di porre dei gazebo in centro a Legnago, nel giorno di mercato, almeno due o tre volte l'anno. La sig.ra Portioli ha poi confermato la disponibilità a dare informazioni durante le occasioni di incontro degli associati, ma per questo ha chiesto di poter essere aggiornata costantemente.

Il cav. Venditti del TDMA ha porto i complimenti all'Azienda per le novità (primari, innovazione tecnologica) e ha preso atto della difficile situazione economica, auspicando che i tagli non pregiudichino la possibilità di realizzare progetti innovativi. Ha inoltre evidenziato i meriti del TDMA per aver contribuito ad abbassare il numero di segnalazioni.

Il comm. Crocco ha richiamato l'importanza del Bilancio Sociale in ordine alla trasparenza circa l'attività aziendale. Ha posto l'attenzione sulla situazione degli anziani, chiedendo se sia possibile organizzare un tavolo per attuare ulteriori modalità di individuazione di situazioni difficili, considerando che spesso le persone in difficoltà non chiedono nulla e sono quindi poco "visibili", ma che devono essere aiutati per mantenere alto il livello di dignità. Si dovrebbe puntare ad una copertura totale dell'assistenza agli anziani.

Il Vice-sindaco del Comune di Casaleone ha rilevato l'importanza della collaborazione tra A.S.L. e associazioni di volontariato. Sarebbe auspicabile una migliore informazione tra medico e paziente sull'indicazione dell'urgenza delle prestazioni, perché eliminerebbe le false aspettative da parte dei pazienti e di conseguenza meno lamentele. Comunque, anche sulla base della propria esperienza, il Vice-sindaco afferma l'ottima qualità della sanità a Legnago.

Il Direttore Generale ha preso la parola per informare dell'attuazione del progetto di collaborazione tra MMG e Centro antidiabetico così da ridurre l'accesso allo stesso solo per i casi più gravi. Tale collaborazione si attua soprattutto attraverso l'ausilio della rete informatica. I pazienti dovrebbero ricevere un messaggio che li tranquillizzi sul fatto che la differenziazione della presa in carico non significa abbandono. Per questa corretta informazione è necessaria la collaborazione di tutti i soggetti coinvolti.

Il dott. Pistaffa, Direttore del Dipartimento Distretto, ha ricordato che per evitare di ritirare direttamente i referti è possibile chiederne la spedizione postale, ma questo servizio è poco utilizzato. Ha evidenziato la necessità di un patto con i cittadini per far fare un salto di qualità all'offerta sanitaria; anche i cittadini devono essere responsabilizzati, mentre spesso prevale la cultura dei soli diritti anche in presenza di scarse risorse.

L'assessore ai SS. Sociali del Comune di Bovolone, medico egli stesso, ha richiamato il problema della privacy riguardante la possibilità di consultare i referti direttamente dal medico via Internet; è necessario concordare con l'Azienda le modalità per superare questo scoglio, perché sarebbero ben pochi i medici non disposti a collaborare su questo terreno.

Il dott. Conti, primario del Laboratorio Analisi, ha portato la sua esperienza presso l'Azienda ULSS 4 di Thiene, dove, nonostante già da tempo fosse possibile da parte dei medici di base consultare i referti per via telematica, non si è riusciti a risolvere il problema di quando il paziente non desidera questa consultazione diretta da parte del suo medico. Inoltre c'è un problema legato alla tempestività del pagamento del ticket.



Dott. Michele Triglione
Michele Triglione