

2

# LA COMUNICAZIONE

dall'esterno

VERSO NOI

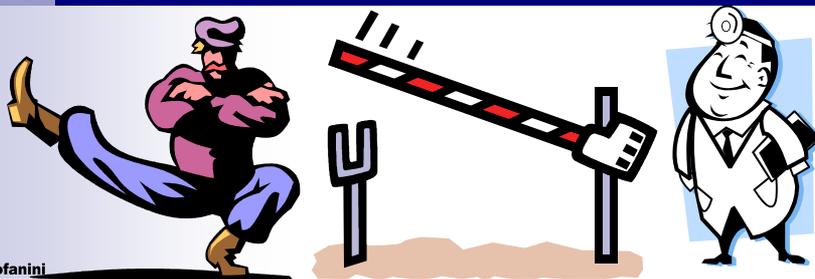


Dott. PAOLO TOFANINI - Direttore Medico degli Ospedali  
"S. Spirito" di Casale Monferrato e "Mauriziano" di Valenza  
ASL AL - REGIONE PIEMONTE

**DOPO AVER ANALIZZATO  
I NOSTRI NON PICCOLI  
E NON POCHI PROBLEMI**



# VEDIAMO COSA SUCCEDDE DALL'ALTRO LATO DELLA "BARRICATA"



Paolo Tofanini



# FRA COMUNICAZIONE



e

# DIRITTI

Paolo Tofanini



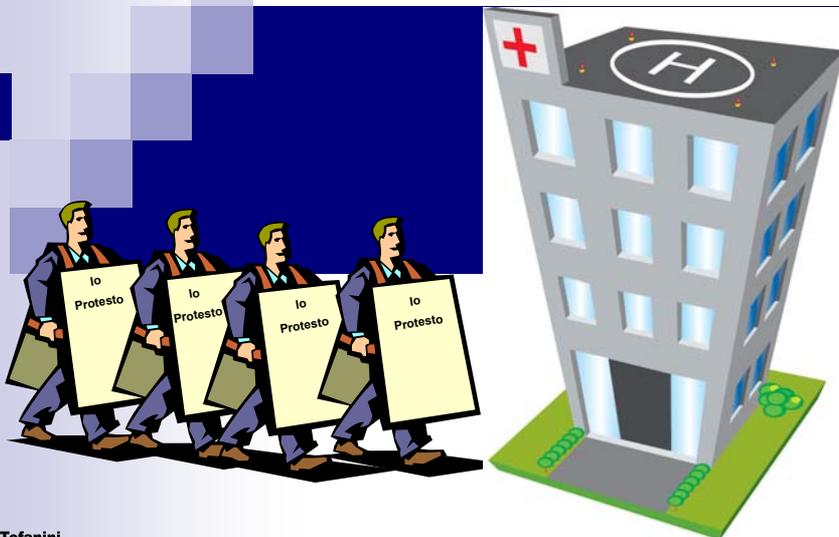
# I CITTADINI E LA SANITA'



Paolo Tofanini



# HANNO SEMPRE RAGIONE LORO ?



Paolo Tofanini



**OGGI IL VERBO OGGI PIU' DECLINATO E':**

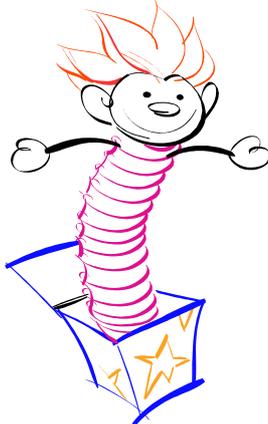


**mi spetta!**

Paolo Tofanini



**E, A PROPOSITO DI DIRITTI,  
OGNI TANTO, TUTTAVIA...**



**C'E' UNA BELLA SORPRESA!**

Paolo Tofanini



**UN CASO COME TANTI**

# **La Signora XY**

Paolo Tofanini



**UN CASO COME TANTI**



**La Signora  
XY**

Paolo Tofanini



# UN CASO COME TANTI



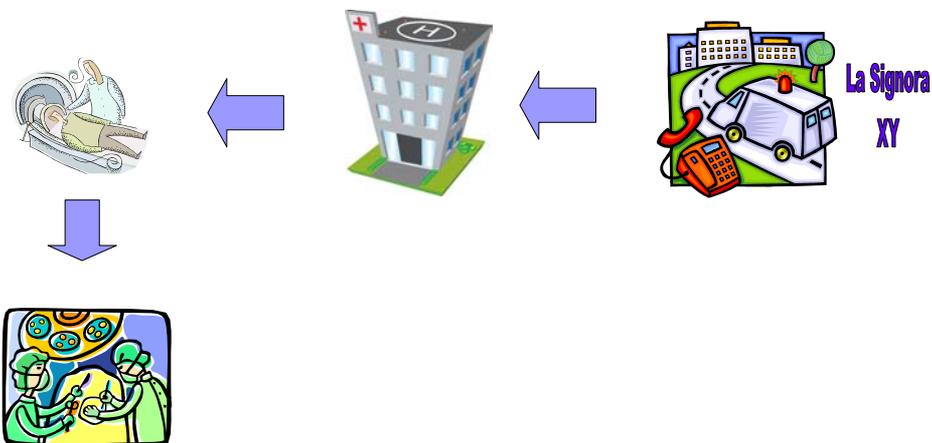
La Signora  
XY

# UN CASO COME TANTI



La Signora  
XY

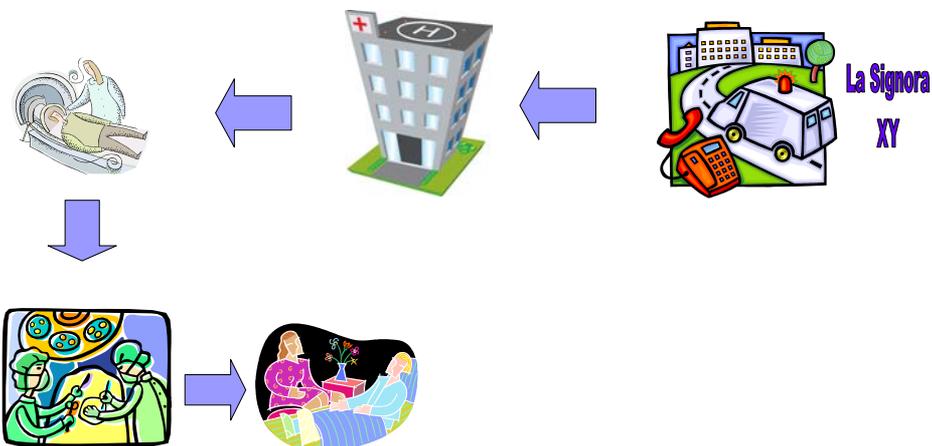
# UN CASO COME TANTI



Paolo Tofanini



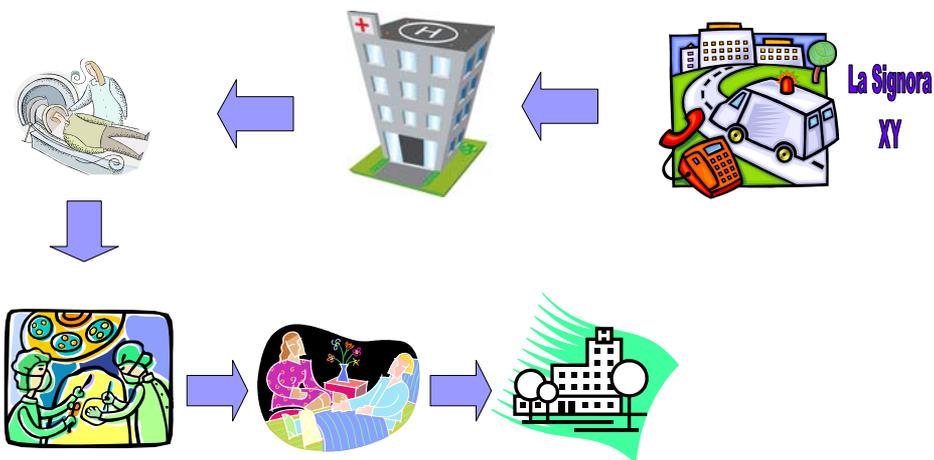
# UN CASO COME TANTI



Paolo Tofanini



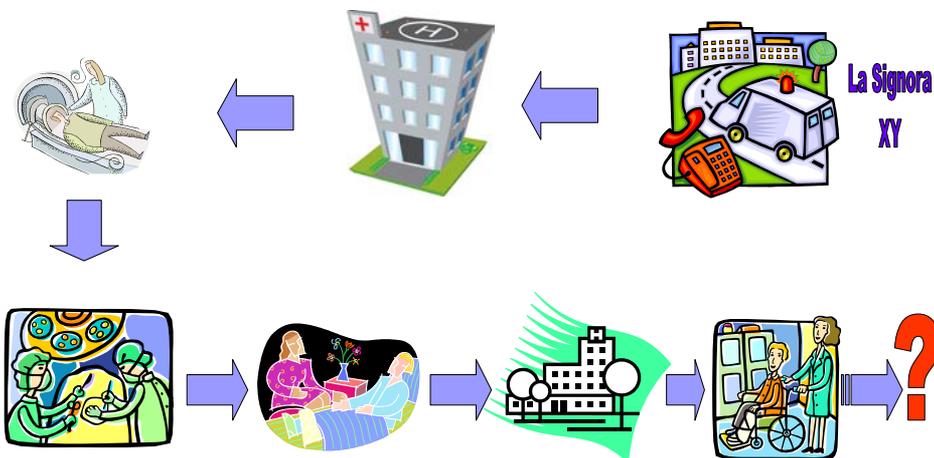
# UN CASO COME TANTI



Paolo Tofanini



# UN CASO COME TANTI



Paolo Tofanini



**La Signora XY è divenuta ospite delle nostre strutture  
(Ospedali e RSA) il 25 gennaio 2010 ed è stata ricoverata:  
Nell' Ospedale di Casale M.to**

**- DEA**



**- Traumatologia  
- Rianimazione  
- Medicina**



**Nell'Ospedale di Valenza**

**- Lungodegenza**



**Ospedale di Casale M.to**

**- Malattie Infettive**



Paolo Tofanini



**Questa è l'altra faccia della medaglia:  
infatti dopo circa **2 mesi** di ricovero,  
ricevo questo primo "avviso" dalla famiglia**

POSTE ITALIANE S.P.A. - 001394 - CASALEMONFERRATOCPD Pagina 1 di 1

ZCZC WGC496E4B37001  
IGJC CO IGRM 027  
00100 POSTEIT 27 16 1507

DIRETTORE SANITARIO TOFANINI PAOLO (WGC496E4B)  
VIALE GIOLITTI 2  
15033 CASALEMONFERRATO

SEGNALO MIA ASSOLUTA IMPOSSIBILITA' ACCETTARE DIMISSIONI DI  
[REDACTED] GRAVEMENTE MALATA E NON AUTOSUFFICIENTE E NON  
SEMPRE CAPACE DI PROGRAMMARE IL PROPRIO FUTURO. SEGUE LETTERA.  
[REDACTED]



**Il marito della  
Signora XY**

**mi spetta!**

# SCANDALIZZATO

da come evolve questa vicenda,  
 chiedo alla D.G. di far valutare,  
 dalla SOC Legale, se ricorrano  
 i termini per formulare una  
**DENUNCIA PER  
 ABBANDONO  
 D'INCAPACE**  
 nei confronti dei familiari  
 della sig.a xy

Paolo Tofanini

Page 1 of 1

Per: Paolo Tofanini  
 Per: Paolo Tofanini  
 Data: 20 MAG 2016 16:47  
 Oggetto: Richiesta valutazione salute legge

Si trasmette integrazioni ricevute in data 16/05 u.s. inviate a questa Direzione da parte del sig. [redacted] medico della sig.a [redacted], ricoverata presso la Sursopresenza dell'ospedale di Valenza, il dott. Santarone mi segnala che il 4 giugno p.v. scadranno i 90 giorni, termine massimo previsto per tale tipologia di ricoveri e che quindi lo stesso sarà considerato dalla Regione "ospedalizzato" e quindi non ricominciabile.  
 Esprimo che siamo medici, dopo un lungo periodo di ricovero (dal 25 gennaio all'8 aprile 2016) il Suo stesso presso diversi reparti (Ortopedia-Riabilitazione - Policlino) dell'ospedale di Casale, a fronte di una nostra proposta di continuità assistenziale, il sig. [redacted] non ha ripresentato rifiutato il trasferimento in RSA convenzionata.  
 A fronte di questo rifiuto, e per me gravemente offensivo, rassegniamo richiesta alle SS.LL. di far valutare da parte della SOC Legale se ricorrano i termini di denuncia per abbandono di incapace in contratto dal  
 Dottor salute,  
 Regione Piemonte  
 Azienda Sanitaria Locale ASL  
 II Ebenezer Medico P.O.D.,  
 Classe M. To e Valenza  
 Contr. Paolo Tofanini  
 Tel. 011/424.748  
 cell. 339-789399  
 e-mail: tofanini@asl2.it

Il contenuto del presente messaggio di posta elettronica, ed ogni eventuale documento a quest'ultimo allegato, è rivolto unicamente al destinatario cui è indirizzato e può contenere dati ed informazioni la cui riservatezza è tutelata. Sono vietati la riproduzione, l'uso e la diffusione dei dati e delle informazioni contenute nel presente messaggio senza espresso autorizzazione da parte del destinatario. Chiunque abbia ricevuto il presente messaggio per errore è pregato di provvedere senza ritardo a segnalarlo, comunicandoci via telefono, fax o e-mail.

Il presente messaggio proviene da un indirizzo di posta elettronica aziendale assegnato al mittente e scopo lavorativo; la relativa custodia di posta elettronica è soggetta alle procedure di controllo stabilite dall'ASL. Inviate a questo indirizzo solo comunicazioni di natura lavorativa, grazie

Messa:  
 tofanini@asl2.it

**mi spetta!**

http://webmail.asl2.it/localmail1/protocollo.asp?Scenari=ADH-619E4CA931C2C125722... 24/05/2016



# PASSA DEL TEMPO...

e la figlia,  
 preoccupata  
 della salute  
 della madre,  
 La Signora XY,  
 si premura di  
 "informarci" e  
 "diffidarci" in  
 merito ad una  
 possibile  
 dimissione

Paolo Tofanini

**mi spetta!**

REGIONE PIEMONTE-RES. R.  
 n. 3048 del 20/05/2016  
 MEDICINA

REGIONE PIEMONTE  
 20 MAG 2016  
 ARRIVO  
 20/05/2016 16:47:00

Oggetto: OPPOSIZIONE ALLE DIMISSIONI

La sottoscritta [redacted] abitante in [redacted] via [redacted] n. [redacted] 10128 Torino, in riferimento al verbale di [redacted] del 16/05/2016, n. 222, e l'art. 10, n. 2 del decreto legislativo 30.9.1999 n. 502 (articolari ai cittadini di presentare opposizioni e oppositori: in materia di sanità,

che la propria madre [redacted] 63080007, in attesa di [redacted] e curata presso OSPEDIMI DI VALENZA (AL) RIPARTO DI LUNGAGIENZA ROL, venga dimessa, o venga trasferita in un altro reparto dello stesso ASL o in altra struttura sanitaria per i propri medici.

- Alla c.a.:
- Egr. Direttore Generale ASL/C. - Zucchi Gianpiero - Vice Direttore - 15033 Casale Monf. (AL)
  - Egr. Direttore Sanitario ASL/C. - Trovati Savo - Via S. Giulio 2 - 13913 Casale (AL)
  - Egr. Direttore S.O.C. - Medicina Interna e LungoCura - Santarone Gian Maria - Via Santarone 74 - 15048 Valenza (AL)
  - Egr. Direttore Servizio Socio Assistentiale ASL - Avonzo Anna Maria - Via Marconi 41 - 15033 Casale Monf. (AL)

E per conoscenza a:

- Signorino C. Vice della Regione Piemonte - Via Feltrina 9 - 10122 Torino
- Presidente della Giunta della Regione Piemonte - Piazza Costei 105 - 10122 Torino
- Commissione Promozione sociale con OS - Comitato Sp. la difesa dei diritti degli assistiti - Via A. Moro, 35 - 10124 Torino



**il tutto  
dopo solo  
4 mesi  
di ospitalità  
da parte  
della nostra  
Azienda....**

Paolo Tofanini

1) Il paziente è gravemente malato e non autosufficiente e non sarebbe in grado di programmare il proprio futuro;  
 2) lo scrivente non è in grado di fornire le necessarie cure al proprio congiunto e non intende assumersi oneri di copertura da un'altro ente.

La prescrizione che le cure sanitarie, comprese quelle ospedaliere, sono dovute anche agli anziani cronici non autosufficienti ai sensi delle leggi 4.8.1955 n. 692, 12.2.1968 n. 132 (in particolare art. 28), 17 agosto 1974 n. 386 (le prestazioni ospedaliere devono essere fornite "senza limiti di durata", L. 5.1978 n. 183 e 23.12.1978 n. 233 (in particolare art. 2 par. 2 e lettera f).

Riferisce, inoltre, che il Prefetto di Bologna, dr. Bruno Ciccione, con provvedimento del 21.12.1992 ha riconosciuto il diritto della signora M.F., nata nel 1915, degenere in ospedale e dal 1990, di poter continuare a beneficiare di adeguata assistenza sanitaria usufruendo delle prestazioni gratuite del servizio sanitario nazionale presso una struttura ospedaliera e non di gratuita ospitalità presso istituti di riposo o strutture equivalenti.

Segnalò, a tal fine, la sentenza della 1ª Sezione civile della Corte di Cassazione n. 10559/1996 in cui viene riformato che:

- le leggi vigenti riconoscono ai cittadini il diritto soggettivo (e pertanto esigibile) alle prestazioni sanitarie, comprese le cure assistenziali e il rilievo sanitario;
- le cure sanitarie e degenerative sono dovute ai malati acuti che a tale i diritti;
- essendo un atto amministrativo, il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'8 agosto 1985 non ha alcun valore normativo.

Per quanto concerne il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29.11.2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" (L.e.a.), diventato legge al sensi dell'art. 54 della legge 28/2/2002 ("Finanziaria 2002"), rileva che tra le prestazioni di assistenza sanitaria garantite dal Servizio sanitario nazionale sono compresi "i interventi di riabilitazione e di riabilitazione, nonché quelli relativi alle "attività sanitarie e socio-sanitarie rivolte alle persone anziane non autosufficienti".

La scrivente è disposta ad accettare il trasferimento del proprio congiunto presso una Rsa (Residenza sanitaria e socio-sanitaria) a condizione che:

- la struttura sia sita non oltre i 20 Km. dalla Città di residenza della medesima;
- l'adattamento venga effettuato a cura e spese dell'ASL;
- il quinto della quota a carico della riveduta sia prevista con riferimento alla situazione economica personale (art. 28 legge 528/2000) cui ricoverato, ivi compresa l'indennità di costo maggioramento sul secondo versato all'ASL;
- la quota suddetta sia comprensiva di tutte le prestazioni alberghiere e socio assistenziali, compresa quella occorrente per i soggetti non autosufficienti: igiene personale, mobilizzazione, imboccamento, ecc.

La scrivente richiede l'ipotesi di pubblicazione della norma per conoscenza informata, inoltre, al sindaco e per gli effetti della legge 7 agosto 1990 n. 241, chiede che si venga inviata una risposta scritta.

La scrivente si impegna di continuare a fornire al proprio congiunto tutto il possibile sostegno materiale e morale compatibilmente con i propri bisogni familiari ed il lavoro.

Ringrazia e porgere distinti saluti.

Data, 18/05/2006 Firma [redacted]

**mi spetta!**



**e dopo una serie  
di proposte  
alternative al  
ricovero per  
una idonea  
"sistemazione"  
fatte da parte  
dei nostri medici:  
tutte rifiutate!**

Paolo Tofanini

http://external.asl.al.it/mail/?publicat=7711b0a777c8894c...

Da: Gian Forte Santamaria  
Per: Paolo Tofanini <paolo.tofanini@asl.al.it>

Data: venerdì 22 giugno 2016 12:29  
Oggetto: [redacted]

Ad integrazione della relazione e della documentazione che ti ho consegnato il 16 cm inerente le condizioni della [redacted] rinverano presso la Lungodegenza, ti informo che in data 15/6 il medico [redacted] ha rifiutato il ricovero in corso. La segnalazione, con il relativo [redacted] (nella proposta di servizi sanitari di cui al verbale di accertamento socio assistenziale) è in tutto esposta al c.d.d. di documentazione, cartelle e modulo per la sanità, sottostanti al cui merito.

Dist. Gian Forte Santamaria  
Direttore S.O.C. Medicina Interna e Lungodegenza  
Ospedale di Valenza  
tel.0111 952255  
e-mail gfortesantamaria@asl.al.it  
ASL AL - Regione Piemonte

Il contenuto del presente messaggio di posta elettronica, ed ogni eventuale documento a questo ultimo allegato, è rivolto unicamente al destinatario cui è indirizzato e può contenere dati ed informazioni la cui riservatezza è tutelata. Sono vietati la riproduzione, l'utilizzo o la diffusione dei dati e dei informazioni contenuti nel presente messaggio senza espressa autorizzazione da parte del destinatario. Chiunque abbia ricevuto il presente messaggio per errore è pregato di provvedere senza ritardo a segnalarlo, contattando di via telematica, fax o e-mail.

Il presente messaggio proviene da un indirizzo di posta elettronica aziendale assegnato al mittente a scopo lavorativo. In relativa qualità di posta elettronica è soggetta alle procedure di controllo e "abilitate" dall'ASL AL. Inviato a questo indirizzo solo comunicazioni di natura lavorativa, grazie.

1 di 1 24952916 01

**mi spetta!**

ASL AL logo

# mi spetta ??



Paolo Tofanini



**La Signora XY è nostra ospite dal 25 gennaio 2010 !!**

**L'ASL ha formulato 2 Proposte  
di Continuità Assistenziale  
(con onere a nostro carico  
fino ad un massimo di 60 giorni)**



# **Rifiutate**

Paolo Tofanini



**IL TONO DEI COLLOQUI  
DA PARTE DEI FAMILIARI  
E' STATO SEMPRE MOLTO  
AGGRESSIVO E CONNOTATO**



**DA UNA ARROGANZA CHE  
SFOCIAVA IN MINACCE  
PIU' O MENO SOTTINTESE**

Paolo Tofanini



**POI, FINALMENTE E' SUCCESSO QUALCOSA E..  
Il 17/06/2010, viene accettata,  
dal marito della Sig.a XY,  
al TERZO tentativo,  
l'inserimento della stessa  
in una RSA convenzionata,  
a far data dal 21/06/2010.  
in CONTINUITA' ASSISTENZIALE.**



Paolo Tofanini



**RICAPITOLANDO ECCO L'ITER, LUNGO E TRAVAGLIATO, PER LA POVERA SIGNORA XY**

**Nell' Ospedale di Casale M.to**

- DEA



- Traumatologia

- Rianimazione

- Medicina



**Nell'Ospedale di Valenza**

- Lungodegenza



**Ospedale di Casale M.to**

- Malattie Infettive



**RSA di PONTSTURA – CONTINUITA' ASSISTENZIALE**

Paolo Tofanini



**La Signora XY è nostra ospite dal 25 gennaio 2010 !!  
Tuttavia, tanto per gradire,  
il marito della Sig.sa XY si è  
premurato di "avvertirci"**



**che avremo sicuramente  
l'occasione di "rivederci"  
prossimamente (Sic !!??)**

Paolo Tofanini



**In tutto, la Signora XY  
è stata nelle nostre**



**strutture sanitarie per  
ben 148 GIORNI !!!**

Paolo Tofanini



**"Lieta" FINE ?**



**Il 16 agosto 2010, allo scadere  
della Continuità Assistenziale,  
la famiglia ha deciso di continuare  
a tenere la signora XY presso la RSA  
con onere a proprio carico!**

Paolo Tofanini



**O, per essere più precisi...**

**...dell'esborso "parziale" della retta  
in considerazione del fatto che**



**- l'ASL garantisce un'integrazione sanitaria**



**- La signora XY usufruisce di pensione  
di invalidità con accompagnamento...**

Paolo Tofanini



## **RIFLESSIONI**

**Non ci siamo soffermati, né sul  
"tono" della comunicazione dei  
familiari della povera signora, né  
sulle modalità della loro scorretta  
interazione verbale e scritta.**



**Ma questo è il clima che sta montando  
nei confronti delle nostre strutture....**

Paolo Tofanini



# ANALISI DEL NOSTRO CASO



**PROBLEMA ?** → **SOLUZIONE**

**Sembrava semplice, invece...**

Paolo Tofanini



## CONCLUSIONI & QUESITI

- **La signora XY necessita di un ricovero definitivo in struttura socio-sanitaria (RSA) e non più di un ricovero ospedaliero (sino al 21 Giugno 2010 è da considerare quale “ospite” in attesa);**



Paolo Tofanini



**La famiglia rifiuta di assumere l'onere economico di tale soluzione e diffida la nostra ASL dal dimettere la paziente;**



Paolo Tofanini



**Il ricovero effettuato risulta chiaramente e palesemente inappropriato e non verrà riconosciuto dalla Regione la quale, anzi, ci chiederà ragione dell'utilizzo improprio di un letto per acuti;**



Paolo Tofanini



**□ Ergo, saremo  
anche  
sanzionati  
per aver  
mal  
utilizzato  
risorse  
pubbliche !!!!**



Paolo Tofanini



**Questione di merito**

**Non esiste un  
obbligo legale  
da parte del  
marito e dei  
(due) figli della  
signora ??????**



Paolo Tofanini



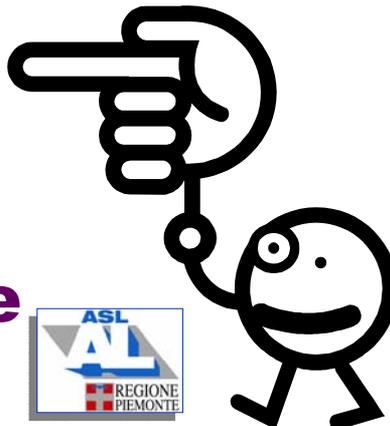
□ **e quindi, il mancato  
assolvimento degli  
obbligatorî doveri  
di assistenza ai  
propri congiunti  
può indurre l'ASL  
ad adire a vie  
legali nei confronti  
del/dei soggetti che  
sono inadempienti?**



Paolo Tofanini



**Questione di metodo**  
**Ed invece, sulla**  
**comunicazione,**  
**esistono**  
**i DOVERI**  
**solamente**  
**per la parte**  
**pubblica ?**



Paolo Tofanini



**Abbiamo  
sempre  
e solo  
torto  
NOI??!**



Paolo Tofanini



**NOI CREDIAMO DI NO**



**E QUINDI CHIEDIAMO UN GIUDIZIO  
CORRETTO E, SOPRATTUTTO, UNA  
VALUTAZIONE OGGETTIVA DELLE  
MANCANZE NOSTRE (INTERNE)  
E ANCHE ALTRUI (ESTERNE)**

Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di € 1.850

Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di €. 1.850
- L'integrazione che la nostra ASL paga mensilmente è di €. 679

anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di €. 1.850
- L'integrazione che la nostra ASL paga mensilmente è di €. 679
- La quota mensile a carico della famiglia è pari a €. 1.171

anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di €. 1.850
- L'integrazione sanitaria che la nostra ASL paga per lei, mensilmente, è di €. 679
- La quota mensile a carico della famiglia sarebbe pari a €. 1.171
- Tuttavia la signora XY percepisce: pensione mensile come insegnante di €. 1.266

Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di €. 1.850
- L'integrazione che la nostra ASL paga mensilmente è di €. 679
- La quota mensile a carico della famiglia è pari a €. 1.171
- Tuttavia la signora XY percepisce: pensione mensile come insegnante di €. 1.266
- Dal mese di marzo 2010, nel frattempo, è stata ottenuta indennità di accompagnamento pari a €. 480

Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di € 1.850
- L'integrazione che la nostra ASL paga mensilmente è di € 679
- La quota mensile a carico della famiglia è pari a € 1.171
- Tuttavia la signora XY percepisce: pensione mensile come insegnante di € 1.266
- Dal mese di marzo 2010, nel frattempo, è stata ottenuta indennità di accompagnamento pari a € 480
- Quindi, a regime, la differenza fra costi e "incassi", ogni mese, è pari a + € 565

Paolo Tofanini



anche perché, scavando, scavando,  
con stupore abbiamo scoperto che:



- La signora XY è ricoverata in una RSA con retta mensile di € 1.850
- L'integrazione che la nostra ASL paga mensilmente è di € 679
- La quota mensile a carico della famiglia è pari a € 1.171
- Tuttavia la signora XY percepisce: pensione mensile come insegnante di € 1.266
- Dal mese di marzo 2010, nel frattempo, è stata ottenuta indennità di accompagnamento pari a € 480
- Quindi, a regime, la differenza fra costi e "incassi", ogni mese, è pari a + € 565

**Il "guadagno netto" annuo della famiglia è di:  
+ € 6.780 !!!**

Paolo Tofanini



# PER TERMINARE

- SIAMO IN UNA SOCIETA' DI **DIRITTI** E NON DI **DOVERI**?
- E' LECITO CHE I **CITTADINI** SI RAPPORTINO IN QUESTO MODO VERSO I SERVIZI PUBBLICI?
- E' GIUSTO REAGIRE AD **ATTEGGIAMENTI ARROGANTI E ILLECITI** da parte del "**CLIENTE**" ?
- OPPURE DOBBIAMO SUBIRE E **TACERE** perché sempre **colpevoli** ?

Paolo Tofanini



**Questo breve excursus sulla comunicazione "in entrata" è stato volutamente provocatorio. Ma evidenzia una criticità della quale non vi è traccia alcuna sui mass-media.**



Paolo Tofanini



**Questa disparità di trattamento è dapprima molto scorretta e poi profondamente ingiusta perché si individua un solo colpevole:**



**e questo, come tutte le generalizzazioni,**

**NON E' VERO !**

Paolo Tofanini



**Diritti, doveri, leggi...  
tutto si interpreta secondo  
il nostro tornaconto personale...**

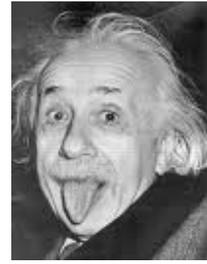


**in fin dei conti è tutto RELATIVO!**

Paolo Tofanini



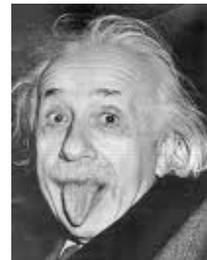
**A tal proposito, tuttavia,  
per non cadere in depressione,  
è bene concludere in allegria  
ricordando un grande innovatore,  
Albert Einstein, che, a proposito  
della **relatività** scrisse:**



Paolo Tofanini



**A tal proposito, tuttavia,  
per non cadere in depressione,  
è bene concludere in allegria  
ricordando un grande innovatore,  
Albert Einstein, che, a proposito  
della relatività scrisse:**



**“Quando un uomo siede in  
compagnia di una bella ragazza,  
sembra sia passato un minuto.  
Ma fatelo sedere su una stufa per  
un minuto e gli sembrerà più lungo  
di qualsiasi ora.**

**Questa è la **RELATIVITA'**.”**

Paolo Tofanini



**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**



Paolo Tofanini

