

INCONTRO CON GLI UTENTI, 3 dicembre 2009 (ore 17/19)**PER IL CENTRO PROTESI ERANO PRESENTI:**

Dr.ssa Pellicciari	Vicario
Ing. Sacchetti	Direttore Tecnico
Dr.ssa Amadesi	Comunicazione Istituzionale
Dr.ssa Vaccari	Rapporti con la clientela
Dr. ssa Carluccio	Direzione Sanitaria
T.O. Ammaccapane	Area Tecnica
Dr.ssa Giovannetti	Servizio Psico-Sociale
RSPP Battilana	Sicurezza

INVITATI: Centro Diritti Del Malato Punto Di Ascolto Centro Protesi: Sig. Tolomelli, Sig. Maccagnani ,
RSU CCNLM Balandi

Ospiti Presenti: 30.

Presentazione dei dirigenti e responsabili e illustrazione della finalità dell'incontro. Viene letto il report dell'incontro precedente (29 ottobre) e dato riscontro sulle azioni intraprese a seguito delle segnalazioni ricevute: E' stata aumentata l'aspirazione nella saletta fumatori e riparata la maniglia della finestra al primo piano del reparto degenza. Si ribadisce l'impegno a migliorare l'organizzazione nei reparti tecnici e a un utente in ricovero dal 13 ottobre, che lamenta i lunghi tempi di degenza, viene risposto che a partire da gennaio 2010 partirà una nuova organizzazione tra i reparti tecnici (transtibiali per iniziare) e sanitari, che prevede la presenza di due tecnici in palestra tutti i giorni dalle 11.30 alle 12.30. Interviene un altro utente sostenendo la necessità che tutte le fasi di lavorazione della protesi dovrebbero essere seguite da uno stesso tecnico. Un utente in trattamento per la prima volta propone di organizzare incontri informativi sulle protesi, al fine di conoscere e comprendere meglio i termini tecnici utilizzati dagli operatori. Viene fatto presente che il Centro ha predisposto una serie di strumenti quali "La Guida al percorso protesico riabilitativo" che fornisce informazioni sulle diverse tipologie di protesi e sui rispettivi tempi di lavorazione e trattamento complessivo. Gli utenti vengono invitati a leggere la Guida (distribuita presso il Servizio Reception) e a rivolgersi al personale per maggiori dettagli. La segnalazione viene comunque raccolta e, una volta valutata la sua fattibilità, se ne darà riscontro nella prossima riunione prevista per il mese di gennaio.

Su richiesta di alcuni utenti si forniscono chiarimenti sulle tecniche di lavorazione dell'invaso della protesi e sulle tecnologie utilizzate. Ulteriori segnalazioni riguardano: il servizio ristorazione (cibo arrivato freddo, più portate su piatti sovrapposti) e tra gli ospiti presenti nessuno riferisce di aver mai visto i componenti della commissione mensa, commissione che il Centro ha istituito per raccogliere il giudizio degli utenti mediante accessi periodici in sala mensa. Il Centro Protesi si impegna a verificare le cause di quanto riferito dagli utenti e a migliorare l'operato della commissione mensa. Altre criticità riguardano: la presenza di aria fredda nel tunnel di passaggio, la serranda della camera letto n. 28 è bloccata, la doccia della camera 10 è otturata, la doccia al primo piano non funziona ed è priva di pavimento antiscivolo, nel bagno centrale del secondo piano degenze manca un maniglione di supporto, le prese di corrente sono posizionate troppo in alto e non sono utilizzabili per le persone sedute in carrozzina (si chiede che in sala bar le prese vengano abbassate); si chiede che venga effettuata l'igienizzazione nelle strutture residenziali annesse al Centro. Alcuni utenti chiedono la possibilità di comunicare nella forma di social network. Infine alcuni utenti dell'INAIL segnalano di ricevere poche informazioni presso le Sedi Inail del territorio, a fronte del riscontro positivo che gli utenti danno degli strumenti e delle modalità di informazione adottate dal Servizio Sociale del Centro Protesi. Anche per queste segnalazioni si darà riscontro nel prossimo incontro previsto il 28 gennaio 2010.