

RIUNIONE STAFF INSIEME AGLI UTENTI, 30 luglio 2009, ORE 16.45 – 18.30

PER IL CENTRO PROTESI ERANO PRESENTI:

Giuseppe D'Antonio	Direttore del Centro Protesi
Annarita Pellicciari	Vicario del Direttore
Rinaldo Sacchetti	Direttore Tecnico
Simona Amadesi	Comunicazione Istituzionale
Gioconda Carluccio	Direzione Sanitaria
Annamaria Borrelli	Attività strumentali e rapporti con i fornitori
Rita Vaccari	Rapporti con la Clientela
Paola Lusi	Punto Informativo Servizio Psicosociale
Giuseppe Nalon	Servizio Manutenzione
Invitati:	Centro Diritti Del Malato (CDM) – Punto Di Ascolto Centro Protesi: Sandro Tolomelli e Roberto Maccagnani
RSU CCNLM:	Davide Paolini
Ospiti Presenti:	30

Il vicario introduce l'incontro spiegando l'obiettivo della riunione. Dopo la presentazione dello staff, si procede con la lettura del verbale del 25 giugno e vengono forniti aggiornamenti sui seguenti punti: nuovo elevatore, sostituzione arredi nei reparti di degenza (letti e armadietti).

Prende la parola un utente che da anni collabora con il Centro Protesi per il miglioramento dei servizi legati al confort, segnalando quanto segue: non va bene l'apertura manuale dell'elevatore, occorre una porta automatizzata; i nuovi armadietti sono ad anta tradizionale, quando avrebbero dovuto ad essere ad anta scorrevole; la temporanea chiusura del bar per i lavori di ripristino dei locali e il subentro della nuova gestione ha portato disagio agli utenti; sono da incrementare le attività di animazione tenendo più in considerazione le persone anziane. Lo stesso utente suggerisce inoltre che nel progetto delle stanze di degenza si possa, prima di arrivare all'arredo definitivo, fare una sperimentazione delle diverse possibili e migliori soluzioni per utenti di diverse tipologie, tramite una camera prototipo.

In merito a tali segnalazioni, i rispettivi responsabili danno i seguenti riscontri: si provvederà ad automatizzare la porta dell'elevatore; i nuovi armadietti sono provvisori, per i definitivi si terrà conto del suggerimento; per quanto riguarda i letti è previsto l'arrivo di 40 nuovi letti entro la fine di agosto e di altri 40 entro dicembre 2009; per quanto riguarda il bar si è cercato di ridurre il disagio al minimo sia per gli utenti sia per i dipendenti, i lavori erano necessari per migliorare e rendere più confortevole il locale, non era possibile programmare diversamente la chiusura, per cambio di gestione in seguito a provvedimento del Giudice di Bologna con effetto immediato. Il periodo di chiusura è stato comunque ridotto al minimo possibile (24 luglio-11 agosto); per le attività di animazione si riporterà la segnalazione al Servizio competente, affinché proponga alla Direzione un

piano di incremento delle risorse esterne da dedicare a queste attività, compatibile con le norme e i regolamenti dell'INAIL in materia di servizi acquisiti dall'esterno; la camera prototipo esiste già (n. 10) e gli ospiti che vi alloggiano stanno dando utili indicazioni al riguardo.

Un utente segnala presenza di zanzare e scarsa pulizia delle vasche e dei tombini del parco. Il servizio competente risponde che vengono fatte di norma tutte le operazioni di pulizia e di disinfestazione necessarie, ma che si farà un ulteriore controllo sia a cura del servizio manutenzione (interno al centro) sia a cura della ditta incaricata della pulizia all'esterno.

Un utente chiede che venga modificato l'attuale regolamento del servizio di barberia e parrucchiere che prevede un taglio di capelli gratuito per ciclo di degenza, proponendo un taglio gratuito ogni 20 giorni. Questa richiesta non è ritenuta al momento accoglibile dallo staff, il servizio di barberia e parrucchiere interno, istituito a suo tempo nell'ambito dei servizi per la cura e igiene della persona, prevede già una serie di prestazioni gratuite per gli utenti e considerando che il periodo medio di degenza è di 20 giorni, sembra al momento adeguato quanto offerto gratuitamente dal Centro.

Lo stesso utente chiede di predisporre telecamere in vari punti del Centro, sia per sorveglianza sia per fornire aiuto per accedere alla struttura. Si risponde che al riguardo è in corso uno studio di fattibilità a cura del servizio prevenzione e sicurezza.

Una signora che viene al Centro da diverso tempo chiede chiarimenti sui permessi che vengono rilasciati dal sabato mattina anziché dal venerdì sera (come si faceva fino a qualche tempo fa). Viene chiarito che la struttura, al fine di consentire l'erogazione delle prestazioni in regime di degenza a tutti i cittadini che ne fanno richiesta, con particolare riguardo agli assistiti del servizio sanitario nazionale, si deve adeguare ai requisiti di legge necessari per accreditarsi come struttura sanitaria di riabilitazione e tali requisiti richiedono al Centro di uniformarsi ai regolamenti vigenti in ambito ospedaliero. Occorre perciò, a fronte di quello che appare un sacrificio, considerare che la strada intrapresa potrà facilitare l'ingresso di tanti assistiti che oggi hanno difficoltà ad usufruire del trattamento riabilitativo in degenza, con spesa a carico delle aziende sanitarie locali.

Una signora segnala che con la chiusura estiva di un reparto di degenza, si è trovata ad usufruire di un bagno in cui accedono anche degenti uomini. Tale criticità è stata immediatamente recepita e risolta dalla Direzione Sanitaria che ha provveduto a consegnare le chiavi del bagno riservato alle degenti donne alle pazienti in ricovero, in modo che non si creasse promiscuità. Si informa anche che si è pianificata la chiusura di un piano di degenza nel mese di agosto, per consentire la fruizione delle ferie da parte del personale sanitario e la periodica igienizzazione degli ambienti, degli arredi e delle unità-malato.

Un utente riferisce, cercando di portare la voce anche di utenti non presenti, che sarebbe necessario che i tecnici disponessero di più tempo per dialogare con gli assistiti.

Il Direttore Tecnico concorda sul fatto che purtroppo con il crescere della struttura il tempo per il dialogo si è gradualmente ridotto, ma assicura che da parte degli operatori l'attenzione all'utente e ai suoi problemi non è mai venuta a mancare e informa che è in corso un progetto di riorganizzazione dei reparti produttivi che ha tra gli obiettivi anche quello, fondamentale in una struttura di riabilitazione, di migliorare la relazione con il paziente. L'utente sottolinea che la mancanza di dialogo è frutto di una visione industriale dell'attività del Centro Protesi.

La Responsabile Area Comunicazione Istituzionale sottolinea che questa percezione non è corretta, anzi che la volontà dell'Istituto di investire nella ristrutturazione del Centro per adeguarsi ai requisiti strutturali ed ottenere l'accreditamento sanitario evidenzia l'importanza della riabilitazione, con una visione di servizio opposta ad una visione industriale del trattamento protesico-riabilitativo.

Un utente segnala la difficoltà dei mezzi pubblici di collegamento con le stazioni ferroviarie di Budrio e Bologna, nonostante i servizi di navetta messi a disposizione del Centro. La Responsabile Attività Strumentali e Rapporti con i Fornitori riferisce che il problema è all'attenzione da tempo e che sono in corso contatti con il comune di Budrio per l'istituzione di un servizio comunale a chiamata di mezzi collettivi (4/5 persone) su prenotazione, probabilmente a partire dal mese di gennaio 2010. Inoltre si sta prendendo in considerazione l'idea di incrementare le corse a Bologna, nell'ambito del contratto vigente con la ditta di trasporti a cui è affidato il servizio.

Prende la parola infine un utente che si ritiene molto soddisfatto, soprattutto perché il Centro fornisce insieme alla protesi la possibilità di una riabilitazione personalizzata e globale, possibilità che non ha trovato in nessun'altra realtà italiana.

In chiusura interviene il Direttore del Centro affermando che ritiene questi incontri molto importanti perché sono un momento di vero dialogo e scambio di punti di vista, oltre a costituire un impegno per la struttura a dare riscontro a quanto segnalato dagli utenti in termini di criticità, positività e suggerimenti.