

DIREZIONE**INCONTRO CON GLI UTENTI, 4 febbraio 2010 (ore 17,00/19,00)****PER IL CENTRO PROTESI ERANO PRESENTI:**

Dr.ssa Borrelli	Attività strumentali e rapporti con i fornitori
Dr.ssa Carluccio	Direzione sanitaria
T.O. Gianninoni	Direzione tecnica
T.O. Ammaccapane	Area tecnica
Dr.ssa Norato	Servizio Psico Sociale
RSPP Battilana	Sicurezza

INVITATI: Centro Diritti Del Malato Punto Di Ascolto Centro Protesi: Sig. Tolomelli, Sig. Maccagnani, RSU CCNL I.P. Lusvarghi Gabriella

OSPITI PRESENTI: 7

Presentazione dello Staff e illustrazione delle finalità dell'incontro. Viene letto il verbale dell'incontro precedente (3 dicembre 2009) e dato riscontro delle azioni intraprese a seguito delle segnalazioni ricevute:

Si ribadisce, in un'ottica di miglioramento dell'organizzazione dei reparti tecnici e di buona riuscita del trattamento protesico - riabilitativo, che dal 1° gennaio 2010 il reparto tecnico transtibiale ha introdotto in via sperimentale una nuova organizzazione del lavoro con una rotazione dei tecnici ortopedici nelle diverse fasi di lavorazione della protesi. Viene anche spiegato che nei prossimi mesi questa sperimentazione inizierà anche negli altri reparti e che, entro il 2010, sarà introdotta a regime una nuova modalità di presa in carico secondo la quale il paziente verrà seguito dallo stesso tecnico in tutte le fasi di lavorazione della protesi.

Per quanto riguarda la segnalazione relativa ai lunghi tempi di attesa e la risposta data al precedente incontro di staff rispetto alla presenza dei tecnici in palestra tutti i giorni dalle 11,30 alle 12,30, viene spiegato che saranno costituiti due gruppi tecnici (uno per gli ambulatoriali ed uno per i pazienti in ricovero e in D.H.) che saranno incaricati di verificare l'andamento dell'addestramento protesico in palestra e le eventuali problematiche tecniche. Non vengono indicati i tempi e le modalità, visto che è una proposta ancora in fieri.

Un utente, in trattamento per la prima volta, lamenta che la palestra è troppo piccola rispetto al numero di pazienti, che c'è molta confusione e che non si riesce a fare un buon addestramento. Viene accolta la segnalazione e viene spiegato che, poiché dal 1° gennaio 2010 sono venute meno 7 figure professionali di fisioterapisti per scadenza del contratto di lavoro, è stato necessario accorpate la palestra dei pazienti in DH a quella dei pazienti in ricovero, al fine di ottimizzare le risorse di fisioterapisti in forza. Viene, altresì, riconosciuto che questa nuova riorganizzazione sanitaria, seppur dettata da difficoltà oggettive, sta' creando comunque molti disagi non solo ai pazienti ma anche ai fisioterapisti e che, pertanto, è stata già disposta la chiusura di un piano dei reparti di degenza a partire dal 1° di marzo, in attesa che vengano assunti nuovi fisioterapisti e che la palestra del DH si ritrasferisca nella sua abituale ubicazione. Viene anche aggiunto che ciò comporterà un allungamento dei tempi di attesa rispetto ai ricoveri presso la struttura.

Un altro utente, anch'egli in trattamento per la prima volta, seppur puntualizzando la disponibilità e professionalità di tutto il personale, lamenta la mancanza di coordinamento e di integrazione tra i vari reparti e settori del Centro, suggerendo la creazione di un'agenda condivisa informatizzata al fine di programmare giornalmente - settimanalmente le attività tecniche, sanitarie, psicosociali, ecc che riguardano ogni singolo paziente, evitando così sovrapposizioni delle stesse negli stessi giorni e orari. La segnalazione viene accolta positivamente, e viene anche ringraziato l'utente per la giusta osservazione, considerata molto importante per migliorare la qualità dei servizi erogati dal Centro. Viene spiegato che negli anni scorsi è stato sperimentato un progetto di "agenda informatizzata sul paziente" (Progetto Planning attività assistito) da parte dell'Equipe tecnica e socio - sanitaria del Centro Protesi, nell'ambito del Progetto Customer Service, ma che, conclusa la fase sperimentale, il progetto stesso è stato accantonato per via dell'introduzione e sperimentazione della cartella informatizzata. Viene, comunque, ribadita la disponibilità di riconsiderare

la necessità di introdurre a regime l'agenda informatizzata sul paziente, quale valido strumento per l'organizzazione e gestione condivisa delle attività e dei servizi erogati dal Centro Protesi.

Ulteriori segnalazioni riguardano:

1. il servizio bar: una utente lamenta scarsa igiene visto che lo stesso personale maneggia i soldi e serve cibi e bevande; la stessa persona suggerisce di definire i ruoli, incaricando un operatore per la cassa e un operatore per il servizio bar. La segnalazione viene accolta come giusta e corretta, e viene poi risposto che la Commissione Mensa (formata da personale del Centro Protesi) ha già segnalato la stessa problematica alla ditta che gestisce il bar (CAMST) e che si è in attesa di un riscontro. Alla luce di questa nuova segnalazione, verrà fatto un sollecito alla CAMST.

2. la pulizia delle camere: più utenti fanno presente scarsa igienizzazione e pulizia delle camere, e riferiscono anche di vedere poche volte gli addetti al servizio di pulizie. La segnalazione viene accolta e viene risposto che la Commissione Igiene (formata da personale del Centro Protesi) ne terrà conto nel monitoraggio in atto, in cui la Commissione stessa è tenuta a raccogliere le criticità e a segnalare alla Direzione del Centro eventuali difformità del servizio stesso in vista della imminente scadenza del contratto in essere con l'Impresa di pulizie appaltatrice.

Per queste due segnalazioni, sarà dato ulteriore riscontro nelle prossime riunioni.

3. richiesta di un meeting - point all'interno del Centro: un utente chiede la possibilità di postazioni informatiche fisse all'interno del Centro, sia per scopi ricreativi che lavorativi, per chi come lui non ha un PC portatile. Viene spiegato che da qualche mese è attiva la rete WI - FI, con accesso gratuito, e che le aree di copertura sono il bar, la sala cinema, i piani di degenza e l'area di attesa antistante la Direzione. Viene riferito, altresì, che essendo già stata fatta la stessa segnalazione in occasione dell'ultimo incontro di staff del 3 dicembre, i servizi interessati si sono già attivati per dare una risposta concreta a tale richiesta; lo staff si impegna ad attuare una soluzione fattibile nel più breve tempo possibile, tenuto anche conto dei lavori di ristrutturazione del Centro. Viene detto anche che si darà riscontro, rispetto allo stato di avanzamento dei lavori di allestimento del meeting - point, in occasione del prossimo incontro.

4. disparità di trattamento tra utenti INAIL e utenti ASL: una paziente interviene sottolineando tale differenza e definendo gli utenti INAIL come utenti di serie A e gli utenti ASL come utenti di serie B, per quanto riguarda l'autorizzazione sia alle prestazioni che alla componentistica, mentre non viene percepita per quanto riguarda il rapporto tra gli utenti ASL e gli operatori del Centro. Viene risposto che la tutela garantita dal Servizio Sanitario Nazionale agli utenti ASL è piuttosto restrittiva e che, invece, la tutela più ampia è garantita agli assistiti per causa di lavoro grazie al fatto che i datori di lavoro versano un premio assicurativo all'INAIL.

Viene, comunque, sottolineato che da parte degli operatori del Centro Protesi viene riservato lo stesso trattamento a tutti i pazienti, senza distinzione alcuna. La stessa paziente lo conferma.