

REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Martedì 4 febbraio 2014**CENTRO PROTESI:**

Enrico Lanzone	Direttore Reggente
Orlandini Duccio	Direttore Sanitario
Simona Amadesi	Responsabile Area Comunicazione Istituzionale
Gioconda Carluccio	Direzione Sanitaria
Ilaria Giovannetti	Servizio Psicosociale
Fulvio Battilana	Sicurezza e Prevenzione
Marco Manetta	Direzione Tecnica
Giovanni Hamoui	Direzione Tecnica
Cutti Andrea Giovanni	Area Ricerca

PUNTO DI ASCOLTO ASSOCIAZIONE NAZIONALE INFORTUNATI INVALIDI DEL LAVORO (ANMIL)

Ilario Fantini	Presidente Provinciale
----------------	------------------------

PUNTO DI ASCOLTO Centro Diritti del Malato:

Sandro Tolomelli	Consigliere
Roberto Maccagnani	Consigliere

N.PAZIENTI: 17

L'incontro inizia alle ore 17,15 . La Dott.ssa Amadesi spiega la finalità dell'incontro che è quella dell'ascolto e restituzione delle segnalazioni che pervengono dagli utenti , in termini di criticità e positività.

I presenti vengono informati che i report delle riunioni sono affissi negli appositi spazi del Centro e pubblicati sul sito: ww.inail.it/centroprotesi , in modo che tutti abbiano la possibilità di verificare le azioni intraprese a seguito delle segnalazioni accolte.

Ogni Responsabile, dopo essersi presentato fornisce, per quanto di competenza un aggiornamento sulle azioni in corso. In particolare Il Sig. Battilana riferisce dello spostamento della mensa dei pazienti a partire da Lunedì 10 Febbraio. La mensa dei pazienti sarà collocata al piano seminterrato (reparto fisioterapia) e viene spiegato come accedere alla mensa ai pazienti che non ne conoscono l'ubicazione.

La Dott.ssa Giovannetti spiega che è stata intrapresa un'azione di miglioramento delle Attività di Vita di Relazione, a seguito di monitoraggio e riorganizzazione degli operatori della Cooperativa Sociale che fornisce il servizio di animazione. In particolare sono state implementate le attività del fine settimana prevedendo in prevalenza attività interne alla struttura nella giornata di domenica, in quanto da confronto con la Direzione Sanitaria è possibile garantire non più di un'uscita mensile, poiché è necessaria la presenza di personale sanitario a disposizione oltre la normale attività infermieristica.

La Dott.ssa Amadesi spiega inoltre che l'uscita mensile è collegata al Progetto Sport (Convezione INAIL – CIP) che ha la finalità principale dell'orientamento e avviamento all'attività sportiva; l'uscita ha comunque la doppia valenza di attività sportiva e di vita di relazione. Il programma di tutte le attività del Progetto Sport e quello delle Attività di Vita di relazione è distribuito mensilmente agli utenti e appeso nelle apposite bacheche.

La Dott.ssa Giovannetti informa anche che nell'ambito della Convenzione INAIL – CIP (2 luglio 2013 – 31 Dicembre 2016) oltre alla partecipazione alle attività sportive in degenza, gli assistiti INAIL quando rientrano a casa, hanno la possibilità di frequentare, previa valutazione dell'Equipe multidisciplinare di Sede, due corsi annuali gratuiti nelle disciplina prescelte; articolati in tre moduli (primo anno: orientamento +avviamento con finalità riabilitativa e mirata all'orientamento allo sport; secondo anno "avviamento 2" di indirizzo sportivo; terzo anno "avviamento 3" con finalità di avviamento allo sport non agonistico).

E' previsto inoltre il tesseramento gratuito al CIP.

CENTRO PER LA SPERIMENTAZIONE
ED APPLICAZIONE DI PROTESI
E PRESIDIO ORTOPEDICI

Per gli assistiti ASL degenti al Centro Protesi è prevista analoga possibilità (tesseramento gratuito CIP e corsi) ; i vincoli normativi non permettono invece la possibilità di fornire le protesi sportive a carico della ASL, come avviene per gli assistiti INAIL in base alla normativa specifica.

Vengono inoltre informati gli utenti che a partire dal 18 febbraio 2013 sarà presente presso il Centro Protesi un medico dello sport, a cura del CIP, che rilascerà la certificazione medica per attività sportiva non agonistica , necessaria per poter partecipare alle varie attività del Progetto Sport.

Gli ospiti vengono invitati a segnalare temi di interesse comune che la Direzione del Centro si impegna ad ascoltare e verbalizzare dandone riscontro nelle prossime riunioni.

Una paziente chiede la possibilità di avere degli ombrelli in dotazione al centralino/ reception in quanto riferisce difficoltà nello spostamento dalla casetta al Centro, quando piove.

Alcuni pazienti fanno presente che in questo momento di trasferimento dei locali, la qualità del cibo è scesa notevolmente e i pasti sono freddi. Un paziente riferisce inoltre che non gli è stato dato un contorno supplementare con la motivazione che non è previsto, facendo presente un atteggiamento troppo rigido; suggerisce che gli operatori della CAMST potrebbero ripassare tra i tavoli se qualcuno desidera ancora qualche pietanza , invece che buttare il cibo senza chiedere ai pazienti.

La Dott.ssa Amadesi informa che per segnalazioni di questo tipo è a disposizione degli utenti l'Infermiera Sandra Tani che fa parte della Commissione Mensa, inoltre è a disposizione in mensa un'agenda appositamente per le segnalazioni. La Dott.ssa Carluccio invita gli utenti a fare le segnalazioni alla Commissione Mensa in maniera tempestiva per dare modo alla Commissione di verificare subito e ricostruire l'evento. Inoltre gli utenti riferiscono che in questo periodo sono fornite le posate di plastica all'interno di involucri e qualche paziente ha la necessità di essere aiutato durante il pasto, in quanto è più difficoltoso l'utilizzo di tali posate per pazienti con ridotta autonomia.

Un paziente chiede il motivo per cui non si fanno più i biglietti del treno all'interno del Centro Protesi.

Una paziente chiede quale è la procedura per le protesi fallate ; l'Ing. Manetta spiega che solo durante la prova si riescono a fare i controlli tecnici. L'Ing. Hamoui interviene per spiegare che quando ci sono stati problemi tecnici si cerca di monitorare il fenomeno.

Un paziente riferisce che alcune volte gli utenti stessi non si sentono sufficientemente ascoltati dai tecnici e questo influisce sul risultato protesico. Un altro paziente segnala protesi difettosa.

L'Ing. Manetta invita gli utenti a fare presenti tutti i problemi tecnici per poterli conoscere e migliorare.

Il Direttore interviene per sottolineare che conoscere i problemi è una occasione di miglioramento e crescita della struttura nel suo complesso . Il Direttore spiega inoltre che l'Area Comunicazione Istituzionale ha condotto un'indagine per valutare il grado di soddisfazione del paziente sotto il profilo protesico riabilitativo, una volta che il paziente ha fatto ritorno a casa. La Dott.ssa Amadesi specifica che tale indagine è stata svolta su un campione di 300 utenti dopo sei mesi dal rientro a domicilio ed inoltre sono a disposizione degli utenti le procedure di reclamo presso la Reception. L'incontro termina alle ore 18.40.

Vigorso, 7 febbraio 2014

Verbalizzante

Dott.ssa Ilaria Giovannetti

Resp. Processo Socioeducativo Progettualità



VISTO

f.to DR. ENRICO LANZONE

DIRETTORE REGGENTE CENTRO PROTESI
INAIL VIGORSO DI BUDRIO (BO)



ISTITUTO NAZIONALE PER L'ASSICURAZIONE
CONTRO GLI INFORTUNI SUL LAVORO

CENTRO PER LA SPERIMENTAZIONE
ED APPLICAZIONE DI PROTESI
E PRESIDI ORTOPEDICI

