

REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Martedì 6 maggio 2014

CENTRO PROTESI:

Enrico Lanzone	Direttore Reggente
Rinaldo Sacchetti	Direttore Tecnico Ausili
Simona Amadesi	Responsabile Area Comunicazione Istituzionale
Paolo Catitti	Primario Fisiatra
Fulvio Battilana	Responsabile Sicurezza e Prevenzione (RSPP)
Ilaria Giovannetti	Servizio Psicosociale
Fabio Venturoli	T.O. Responsabile Linea Protesi trans femorali e di anca
Enrico Boccafogli	Collaboratore Gestionale Linee di produzione protesi di arto inferiore e ortesi

Roberta Antonaci Tirocinante Area Comunicazione Istituzionale

PUNTO DI ASCOLTO Associazione Nazionale Infortunati e Invalidi del Lavoro

Ilario Fantini Presidente Provinciale ANMIL

PUNTO DI ASCOLTO Centro Diritti del Malato:

Sandro Tolomelli Consigliere

Roberto Maccagnani Consigliere

N. PAZIENTI: 13

L'incontro incomincia alle ore 17.15. la Dr.ssa Amadesi spiega le finalità dell'incontro che è quella dell'ascolto e restituzione delle segnalazioni che pervengono dagli utenti e illustra anche gli altri strumenti di verifica della soddisfazione degli utenti, quali questionari e telefonate, che costituiscono un modo aperto per ricevere indicazioni e fornire risposte.

Ricorda inoltre che l'incontro viene verbalizzato e che il report viene messo online sul sito www.inail.it/centroprotesi, e affisso negli appositi spazi del Centro.

La Dr.ssa Simona Amadesi chiede ai presenti se sono d'accordo a leggere insieme il report della precedente riunione del 4 febbraio, in modo tale che sia garantita la continuità nel segnalare eventuali positività e criticità.

La Dr.ssa Amadesi invita inoltre gli utenti a riferire su argomenti d'interesse generale per tutti i pazienti ; dando la disponibilità come sempre a trattare questioni individuali nei contesti adeguati.

La Dr.ssa Ilaria Giovannetti legge il report della precedente riunione e su richiesta di un paziente che ritiene che nel passato si svolgessero più uscite ricreative, spiega la come avviene la programmazione delle "Attività di Vita di Relazione" che sono sia interne che esterne alla struttura.

In particolare da qualche mese sono state implementate le attività interne durante il fine settimana; le uscite in esterno sono programmabili invece sulla base delle risorse anche sanitarie in quanto è necessaria la presenza di personale sanitario di assistenza che già garantisce la disponibilità una volta al mese per le uscite del Progetto Sport, oltre la normale attività infermieristica.

La Dott.ssa Amadesi spiega inoltre che ogni mese viene distribuito agli utenti il programma delle "Attività di Vita di Relazione" e del "Progetto Sport" promosso in collaborazione con il CIP e nel cui ambito vengono svolte diverse attività interne ed uscite sportive esterne, gestite dall' Area Comunicazione Istituzionale, dal Servizio Psico-Sociale e dal Settore Sanitario che, in accordo con il CIP individua i pazienti per la consulenza del medico dello sport; in quanto la normativa vigente prevede la necessità di certificato medico specifico.

Un paziente ringrazia il Responsabile Sicurezza e Prevenzione Fulvio Battilana per aver risolto tempestivamente problemi riguardanti l'illuminazione esterna, il biliardino, e il funzionamento dei bocconi dell'acqua, dopo sua segnalazione.

Il Direttore Dott. Lanzone si rivolge al ragazzo più giovane presente all'incontro chiedendogli se vuol dare un parere rispetto alla sua permanenza presso il Centro e i problemi appena posti dagli altri utenti. Il paziente risponde che si è trovato bene con INAIL.

Uno degli utenti segnala che i panini distribuiti a mensa sono umidi. Il Responsabile Sicurezza e Prevenzione Sig. Battilana risponde che il problema dipende dal tipo di pane e dal fatto che, per igiene, questo è conservato chiuso in un involucro.

Riguardo alla mensa, viene segnalato da più pazienti che i pasti sono serviti già freddi.

La Dr.ssa Amadesi informa che per segnalazioni di questo tipo ci si può rivolgere alla Commissione Mensa, ed in particolare all'infermiera Sandra Tani

Il Sig. Battilana aggiunge che nella sala da pranzo, è a disposizione degli utenti anche il libro reclami.

Un paziente lamenta che durante le festività pasquali non si poteva prendere il caffè perché il bar chiudeva troppo presto dopo pranzo. Il Sig. Battilana informa gli utenti che la CAMST aveva fatto richiesta per la chiusura anticipata durante le feste, vista la presenza delle macchinette erogatrici di caffè e bevande.

Un paziente espone il problema dei parcheggi, che dice di aver già segnalato al Sig. Battilana, in quanto alcune volte i parcheggi per disabili sono stati occupati dal personale.

Un'utente, dopo essersi complimentata con tutti, lamenta le non ottimali condizioni igieniche, soprattutto delle casette. Il Direttore invita l'utente a mettersi in contatto con la Commissione Igiene, rappresentata dall'infermiera Lusvarghi.

Il Sig. Battilana chiede se ci sono altre osservazioni e alcuni pazienti evidenziano il problema del "rumore" in mensa e fumo nelle stanze. Il Direttore risponde che è stato fatto un controllo nelle stanze per multare eventuali trasgressori, ma che non è stato trovato nessuno che fumasse, e aggiunge che si procederà ad altri controlli.

Il Sig. Battilana fa presente che la questione del fumo e quella del rumore riguardano il rispetto reciproco, indispensabile in un luogo in cui ci si trova a dover convivere in tanti.

Un paziente segnala un problema con l'officina; in particolare lamenta che i tecnici gli hanno dovuto fare quattro invasi per una protesi di arto inferiore.

Un utente chiede spiegazioni rispetto all'erogazione di protesi. Il Direttore espone la normativa che regola in INAIL i criteri per la fornitura di protesi e ausili prescrivibili a cura del medico/equipe multidisciplinare che opera nelle sedi INAIL, previa specifiche valutazioni personalizzate.

La Dott.ssa Ilaria Giovannetti conclude l'incontro invitando i pazienti a partecipare all'evento di Domenica 11 maggio 2014, giorno in cui Budrio ospiterà la seconda tappa del Giro d'Italia in Handbike.

L'incontro finisce alle ore 19.00.

Verbalizzante

f.to Resp. Processo Socioeducativo

Dott.ssa Ilaria Giovannetti

Visto

f.to Dr Enrico Lanzone

Direttore Reggente Centro Protesi INAIL