

Vigorso, 04 giugno 2015

**REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Martedì 26 maggio 2015****Presenti DIREZIONE CENTRO PROTESI:**

Pellicciari Annarita	Vicario
Castellano Simona	Area Medica Fisiatria
Sacchetti Rinaldo	Direzione tecnica Servizio Ausili e Assistenza sul territorio
Stefani Simone	Comunicazione Istituzionale
Ansaldi Beatrice	Servizio Psicosociale

**Presenti PAZIENTI 12**

L'incontro inizia alle ore 17.15, il Vicario introduce la riunione spiegandone la finalità che è quella dell'ascolto e restituzione delle segnalazioni che pervengono dagli utenti, in termini di criticità e positività.

Seguono le presentazioni dei responsabili e referenti del Centro Protesi e viene resa disponibile su schermo la Carta dei Servizi.

Il Vicario fornisce un breve aggiornamento circa lo stato di avanzamento e i tempi dei lavori di ristrutturazione del Centro. Nello specifico, informa che in data 30 giugno p.v. è prevista la consegna dell'ala nuova che ospiterà il servizio reception. Il Vicario avvisa, inoltre, che nei prossimi mesi si prevede l'avviamento dei lavori di sistemazione delle aree esterne circostanti l'ala nuova. La durata dei lavori è prevista di circa 60 giorni e per consentirne l'avvio occorrerà liberare le zone interessate dalla cantierizzazione eliminando gli attuali parcheggi. Verranno date al momento opportuno indicazioni precise, cercando di limitare il più possibile i disagi.

Al termine dell'informativa sui lavori di ristrutturazione, il Vicario invita i presenti a prendere la parola su temi di interesse comune.

Un assistito chiede se è possibile inserire nuove attività nel programma del Servizio di Animazione Sociale. Riporta, inoltre, che da circa una settimana, per gli utenti che usufruiscono del Servizio di Assistenza di Base per le commissioni è previsto il rientro alle ore 18.45 e segnala che, partendo la navetta dal Centro alle ore 17.30, il tempo a disposizione per effettuare le commissioni è poco.

Sul Servizio di Animazione Sociale si informa che già dal mese di giugno sono state incrementate le uscite tenendo conto delle richieste già pervenute nella precedente riunione, occorre specificare che alcune delle iniziative ricreative e di Vita di relazione già pianificate in esterno non si sono ancora potute attuare in quanto è in corso la definizione di speciali coperture assicurative, senza le quali non è possibile, come evidente, svolgere questo particolare tipo di attività.

Sul Servizio di Assistenza di Base si informa che si è di recente provveduto ad una riorganizzazione del Servizio commissioni per conto degli utenti e di accompagnamento in esterno per commissioni effettuate dagli utenti stessi.

In proposito si allega l'Informativa agli utenti redatta a cura del Servizio Psicosociale in cui sono precisate tutte le modalità e gli orari di erogazione dell'Assistenza di base, che, così come attualmente riorganizzata, ha dato soluzione ad alcune problematiche segnalate dalla Direzione Sanitaria relative al fatto che gli utenti venivano riaccompagnati al Centro anche oltre le ore 19,00 con conseguenti ritardi sulla somministrazione di terapie mediche prima di cena e sulla somministrazione della cena stessa. Inoltre, con questa nuova organizzazione, che prevede la collaborazione dell'animatrice che raccoglie per tempo le commissioni e le richieste di chi ha necessità di uscire, gli utenti rimangono fuori per più tempo rispetto a prima, infatti compatibilmente con le altre attività del Centro, si esce già alle 17,00/17,15, contrariamente a prima che si usciva alle 17,30/17,45.

Altri assistiti lamentano la temporanea chiusura della sala cinema e chiedono se è possibile proiettare i film nell'aula Franco Ferri. Il Vicario risponde che questo non è possibile essendo l'aula inserita in ambiente di produzione (officine) e non può essere destinata a tale uso.

Un assistito segnala che nei reparti di degenza della parte storica del Centro sono presenti solo tre bagni, a suo parere pochi rispetto al numero di pazienti ricoverati.

Un'assistita riferisce che nell'ala nuova non sussiste questo problema, però segnala che nelle docce l'acqua non defluisce sufficientemente con conseguente allagamento. La signora afferma di aver apprezzato un miglioramento del pernottamento quando dall'ala vecchia le è stata assegnata una camera in ala nuova.

Un assistito segnala la necessità di dotare di una lavabiancheria le "cassette" in quanto, a suo parere, è scomodo utilizzare le lavatrici poste ai piani di degenza (due al primo piano e una al secondo piano).

Lo stesso utente riporta, inoltre, la necessità di effettuare controlli nelle dotazioni delle "cassette" e porta l'esempio della sua camera in cui il materasso è consumato, riferisce di alloggiare alla "cassetta" n.10.

Due assistiti segnalano che nelle "cassette" gli specchi nei bagni sono scomodi perché fissi e suggeriscono che quelli basculanti potrebbero meglio rispondere alle esigenze dei pazienti consentendo di mantenere la postura seduta.

Un assistito propone che ai pazienti che pernottano in "cassetta" vengano messi a disposizione veicoli elettrici per trasferimenti tra i vari edifici del Centro.

Un assistito si lamenta della scarsa qualità del cibo servito in mensa e riporta la necessità di coordinare meglio i tempi della somministrazione del pasto con le esigenze terapeutiche, particolarmente in caso di terapia glicemica.

Un assistito chiede informazioni sui costi dei pasti compresi nelle varie tipologie di trattamento, a titolo di esempio riporta il fatto che un venerdì, dopo aver frequentato la palestra fino alle ore 12.00 ed aver previsto il rientro a casa per il week-end, ha dovuto sostenere il costo del pranzo acquistato al bar.

Un assistito fa notare che il vino ai tavoli viene servito in caraffa e propone che venga servito in bottiglie sigillate a garanzia di maggiore igiene e qualità.

Il Vicario informa della presenza al Centro delle Commissioni Mensa e Igiene a cui verranno riportate le problematiche di loro competenza e invita gli utenti a rivolgersi ai referenti di queste Commissioni per eventuali segnalazioni e per conoscere gli strumenti adottati per monitorare la qualità dei servizi in argomento; comunica infine che verrà verificata dalla Direzione Sanitaria l'osservanza delle modalità previste per la somministrazione delle prescrizioni terapeutiche in associazione con la consumazione dei pasti.

Alcuni assistiti riportano la difficoltà di connessione ad internet segnalando che spesso non è presente il segnale della rete wi-fi e la difficoltà, quando il segnale è presente, ad accedere ad alcune applicazioni. Il referente dell'Area Comunicazione Istituzionale fornisce chiarimenti sulle modalità di funzionamento della rete wi-fi confermando che la copertura del segnale è presente in aree dedicate. Ad integrazione si informa che l'attuale architettura del servizio non consente l'accesso a tutte le applicazioni "mobile" per motivi di sicurezza. E' tuttavia in corso un aggiornamento infrastrutturale che porterà alla sostituzione degli "access point" esistenti con l'aggiunta di ulteriori punti di diffusione. La nuova configurazione permetterà l'utilizzo delle più importanti applicazioni social mantenendo le attuali restrizioni sui contenuti non ammessi. Per quanto riguarda l'utilizzo del portale la gestione risulta essere stata ampiamente semplificata e l'utente deve solo registrarsi per attivare il servizio.

L'incontro termina alle ore 18.45.

Data della prossima riunione: martedì 30 giugno 2015.

Report a cura di Dr.ssa Annarita Pellicciari Vicario

Visto  
DR. ANGELO ANDRETTA  
DIRETTORE CENTRO PROTESI