

REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Giovedì 6 febbraio 2020

Presenti:

Angelo Andretta	Direzione Centro Protesi INAIL
Gregorio Teti	Direzione tecnica
Rinaldo Sacchetti	Direzione Ausili
Antonella Miccio	Direzione Sanitaria
Amedeo Amoresano	U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione
Amadesi Simona	Area Comunicazione Istituzionale
Rita Vaccari	Ufficio B Rapporti con assistiti
Ilaria Giovannetti	Servizio psicosociale
Isabella Pennacchio	Servizio psicosociale
Giorgio Trotti	Supporto tecnico edilizia e manutenzione

Rappresentanza Lavoratori:

Gherardi Luca

Rappresentanza utenti:

Ezio Torrella – Avvocato Sportello ANMIL

PAZIENTI presenti 14

L'incontro inizia alle ore 17.

Il dott. Andretta apre la riunione illustrandone la finalità che è quella dell'ascolto e della conoscenza del punto di vista degli assistiti sul servizio erogato dalla struttura nell'ambito del trattamento protesico riabilitativo e invita i pazienti presenti a prendere la parola su tematiche di interesse generale.

Un paziente lamenta il disagio legato alla carenza di un numero sufficiente di docce nei servizi igienici ai piani di degenza.

Il Direttore del Centro riferisce che tale problematica è nota e di essere consapevole dei disagi legati al ritardo della consegna dell'edificio nuovo. Ora siamo in una fase in cui si sta ultimando la costruzione del tunnel di collegamento ed in attesa che venga consegnato l'intero edificio, il dott. Andretta riferisce che è stato dato il nulla osta tecnico per l'utilizzo dei servizi igienici di alcune stanze nuove.

Per avere la consegna dell'intero edificio che sarà adeguato e confortevole in quanto costruito secondo gli standard previsti, bisogna attendere orientativamente la prossima estate 2020.

Un altro paziente prende la parola e rappresenta che fino al 2010 non ha mai avuto problemi con le protesi ma negli ultimi anni incontra difficoltà.

Il dott. Andretta spiega al paziente che i tecnici continuano ad essere formati e preparati ma se ci sono problematiche specifiche può parlarne con l'area tecnica individualmente.

Un altro paziente riferisce apprezzamento per l'attenzione delle cure ricevute dall'area sanitaria, nonostante i disagi legati agli ambienti dei piani di degenza.

Un altro paziente chiede spiegazioni in merito al prolungamento delle tempistiche del programma protesico-riabilitativo in quanto sono necessari ulteriori 4 giorni a suo carico per terminare il programma.

La dott.ssa Vaccari riferisce di averne già parlato precedentemente con il paziente stesso e si rende disponibile per ulteriori chiarimenti.

Un altro paziente interviene per chiedere spiegazioni sulle differenze a livello protesico tra assistiti INAIL e assistiti ASL.

Interviene l'avvocato Torrella dell'Anmil spiegando le diverse tutele previste dalla normativa. Il direttore del Centro Protesi ricollegandosi a quanto già spiegato dall'Avvocato, precisa che per l'assistenza protesica ci dobbiamo attenere alla normativa ma che ogni paziente del Centro Protesi ha uguale cura in quanto cittadino.

Un paziente lamenta che vi sia esclusivamente una lavatrice per tutti i pazienti del Centro e lamenta le condizioni di pulizia della doccia.

Il dott. Andretta risponde che sono in fase di ripristino le lavatrici ed asciugatrici e che molto presto si risolverà anche il problema riguardante la doccia; non è un problema legato al personale di pulizia, poiché la pulizia viene effettuata frequentemente ma all'eccessivo numero di pazienti che accedono alle docce. Con la consegna imminente delle nuove stanze del nuovo edificio il problema verrà superato.

Un paziente del Centro Protesi dal 1994, a cui era stata fornita un'invasatura in legno con cui si era sempre trovato bene, chiede se è possibile avere nuovamente tale tipo di invasatura che lui reputa migliore rispetto ai nuovi materiali.

L'Ing.Teti spiega al paziente che il moncone varia nel tempo e che l'utilizzo del legno per l'invasatura ormai è superato e che l'industria non permette più di fornirla.

Una paziente si lamenta della mensa, riferisce che il pane è piccolo e duro, le porzioni di cibo sono scarse e non vengono prese in considerazione con sufficiente attenzione le intolleranze alimentari e le allergie.

Inoltre gli operatori addetti alla mensa non sanno cosa è contenuto negli alimenti e non vi è affissa la tabella con gli ingredienti. La signora riferisce inoltre che vengono utilizzati gli stessi utensili da cucina per diversi alimenti e che i frutti allergizzanti sono posti a contatto con gli altri.

Il dott. Andretta prende nota del rilevante problema e spiega che in questa settimana vi è stato il cambio della ditta fornitrice del servizio mensa e scusandosi per i disagi legati al subentro della nuova ditta si occuperà di segnalare immediatamente tale situazione al fine di garantire la sicurezza alimentare.

La signora aggiunge che dal punto di vista nutrizionale sarebbe importante garantire ai pazienti una dieta mediterranea varia, alternando gli alimenti tenendo conto del fabbisogno alimentare dei ricoverati.

Un paziente riferisce di risentire della mancanza dei servizi di animazione e di assistenza di base e dei volontari del servizio civile, servizi importanti per il benessere delle persone durante la degenza.

Inoltre il sabato e la domenica è un problema anche per la mancanza di collegamenti.

Si inserisce un altro paziente chiedendo informazioni sulla chiusura delle casette.

Prende la parola la dott.ssa Vaccari riferendo che le casette state chiuse dal 2019 ma che all'esterno ci sono diverse strutture ricettive dove può trascorrere il weekend con i familiari.

Per quanto riguarda i servizi di animazione sociale e assistenza di base verranno verosimilmente riattivati entro l'anno in quanto sono in corso le procedure di gara per l'affidamento di tali servizi.

Un paziente riferisce che l'ascensore si blocca spesso e che vi è una sola doccia funzionante ai reparti di degenza.

Il dott. Andretta risponde che tale problematica è nota alla struttura e tranquillizza il paziente che entro l'estate 2020 verrà consegnato il nuovo edificio ed entro poche settimane alcuni servizi igienici del nuovo stabile.

Un paziente riferisce che ha problemi con le cuffie per il moncone che non hanno la durata di una volta. Il dott. Andretta ribadisce che i problemi individuali, nel rispetto della tutela della privacy, verranno discussi in sede privata con i responsabili di riferimento ma garantisce che il Centro Protesi acquista i prodotti dai migliori produttori mondiali.

Interviene l'ing. Teti riferendo che tutti i prodotti del Centro Protesi sono coperti da garanzia pertanto vengono controllati ed eventualmente resi, ma negli ultimi 6 mesi non risultano segnalazioni di prodotti difettosi.

Il dott. Andretta aggiunge che al Centro Protesi si utilizzano esclusivamente prodotti di alta qualità, che la conservazione degli stessi è ottima ed attenta.

Una paziente lamenta la disorganizzazione nel cambio di gestione della mensa e bar.

Il dott. Andretta scusandosi per il disagio riferisce che ci sono stati intoppi amministrativi per il contratto del servizio mensa.

Inoltre il Direttore ribadisce che l'esposizione della tabella degli alimenti verrà fatta immediatamente. Interviene il Direttore sanitario, Dott.ssa Miccio proponendo che una delegazione di pazienti potrebbe partecipare alle riunioni della commissione mensa.

Un paziente lamenta l'orario di chiusura serale del bar e chiede se è possibile posticiparlo alle 20.30 anziché alle 20 in quanto appena finiscono di cenare non c'è abbastanza tempo



DIREZIONE CENTRALE
ASSISTENZA PROTESICA
E RIABILITAZIONE

per andare al bar che è già in chiusura ; inoltre bisogna considerare i tempi con l'ascensore e le tante carrozzine per salire.

Il direttore del Centro si ripromette di informarsi ma avvisa i pazienti che gli orari di apertura e chiusura sono soggetti a vincoli contrattuali.

Alle ore 18.00 il dott. Andretta chiude la riunione riferendo che quanto detto sarà oggetto di riflessione e verranno presi alcuni provvedimenti tempestivi, altri con le dovute tempistiche ma ribadisce che quanto discusso sarà un preziosissimo contributo per migliorare la qualità dei servizi del Centro Protesi e si ripropone di creare altre occasioni di scambio e confronto come questa riunione orientativamente ogni mese.

