

REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Giovedì 9 maggio 2019

Presenti:

Andretta Angelo	Direzione Centro Protesi INAIL
Amadesi Simona	Area Comunicazione Istituzionale
Miccio Antonella	Direzione Sanitaria
Carluccio Gioconda	Direzione Sanitaria
Gazzotti Valeria	U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione
Sacchetti Rinaldo	Direzione Tecnica
Vaccari Rita	Ufficio B Rapporti con Assistiti
Giovannetti Ilaria	Servizio Psicosociale
Ansaldi Beatrice	Servizio Psicosociale
Battilana Fulvio	Sicurezza Prevenzione Protezione/Manutenzione
Gianni Gregori	Linea Transtibiali

Rappresentanza Lavoratori:

Alessio Fabbri, Gregorio Teti

PAZIENTI presenti 5

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.

I pazienti presenti vengono poi invitati a prendere la parola su tematiche di interesse comune.

Un utente riporta criticità generali rispetto ad alcuni cambiamenti da lui rilevati nel corso dell'attuale ricovero, sia per quanto riguarda l'aspetto protesico sia per la mancanza di alcuni servizi di supporto.

In particolare, l'utente che viene da tempo in struttura, fa presente tali criticità in un'ottica costruttiva in quanto ci tiene a continuare a servirsi del Centro Protesi che considera una struttura di eccellenza.

In relazione al trattamento tecnico emergono difficoltà circa i tempi di attesa per l'arrivo dei materiali delle protesi che comportano il dilatarsi del periodo di degenza.

Sarebbe auspicabile inoltre, secondo il paziente, avere figure fisse di riferimento dal punto di vista tecnico, con riflessi positivi anche dal punto di vista relazionale.

Lo stesso utente fa presente anche il disagio collegato alla sospensione del servizio di animazione sociale e assistenza di base durante la degenza, servizi fondamentali per il benessere psicosociale delle persone degenti in un contesto diverso da quello ospedaliero. Il dott. Andretta spiega che i servizi per la vita di relazione purtroppo sono momentaneamente sospesi per problematiche non dipendenti dalla nostra volontà ma per

questioni amministrativo-giudiziarie collegate alle procedure di gara necessarie per l'acquisizione dei servizi.

Interviene un altro assistito che riferisce di venire al Centro Protesi da circa vent'anni e di essersi sempre trovato bene presso questa struttura.

I pazienti intervenuti vorrebbero maggiori opportunità di dialogo e di ascolto da parte del personale delle officine.

Prende la parola un paziente al suo secondo ricovero, che tra l'altro per lavoro si occupa di miglioramento dei processi aziendali, e riferisce di aver notato che i tecnici devono "lavorare con il fiato corto" in quanto sono impegnati su molti fronti; suggerisce che secondo lui andrebbero organizzati dei momenti di confronto specifici per area o per settori.

Il dott. Andretta spiega che quello dell'incontro è una modalità di lavoro che il Centro utilizza e con il valore aggiunto dei necessari raccordi interdisciplinari.

La dott.ssa Amadesi ringrazia il paziente per il suggerimento e ribadisce il valore della multidisciplinarietà rappresentata anche negli incontri periodici con i degenti e lo Staff di Direzione, in cui sono presenti i responsabili e referenti delle diverse aree e sono invitati i rappresentanti delle associazioni degli utenti e le rappresentanze sindacali dei lavoratori. Inoltre informa che i report delle riunioni vengono pubblicati sul sito della struttura anche per permettere ai pazienti di partecipare e continuare a seguire gli incontri una volta tornati a casa.

Il paziente inoltre dichiara di essere stato soddisfatto per la consulenza e professionalità ricevuta dalla dott.ssa Ansaldi del Servizio psicosociale e di riporre fiducia nelle proposte tecniche formulate dal Centro, ma di avere la curiosità di provare anche una componentistica diversa per rendersi conto delle differenze.

L'ing. Sacchetti, pur comprendendo la richiesta, spiega nel dettaglio le differenze tecniche e riabilitative e le differenze di percorso che ciò comporterebbe.

Un altro paziente chiede informazioni sui tempi di permanenza che considera più lunghi che altrove. L'ing. Sacchetti spiega che la permanenza in struttura permette alla persona di affrontare durante la degenza eventuali criticità protesiche, mentre con un ricovero breve si rischia di avere problemi appena rientrati a casa.

Lo stesso paziente fa presente la suddivisione delle lavorazioni tecniche tra pazienti ricoverati e ambulatoriali che secondo lui influisce sui tempi della degenza.

Il caporeparto del settore transibiale, Gianni Gregori, riferisce che al mattino vengono gestiti i pazienti esterni e al pomeriggio quelli ricoverati che spesso hanno necessità di maggiori tempi ed attenzioni in relazione ai problemi che presentano.

Infatti il paziente riconosce come in passato egli stesso abbia avuto molte criticità tecniche che sono state affrontate e risolte nel tempo dal reparto transtibiali e al contempo ringrazia la dott.ssa Carluccio per le cure ricevute durante la degenza.

Lo stesso ribadisce poi, esprimendo la sua stima nel settore transtibiale, l'importanza della relazione con i pazienti e tra tecnici e che le criticità sollevate sono costruttive e finalizzate a proporre dei miglioramenti.

Interviene un altro paziente, anche lui alla sua prima esperienza in struttura, facendo presente la difficoltà logistica collegata alle docce nei reparti di degenza che si allungano facilmente ed esprimendo contemporaneamente la sua soddisfazione generale.

Un paziente nuovo riferisce che avrebbe piacere che venisse celebrata la S.Messa al Centro Protesi a cadenza settimanale.

La riunione si chiude alle ore 18 circa.

La Direzione