

REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Martedì 29 ottobre 2013

CENTRO PROTESI:

Enrico Lanzone	Direttore Reggente
Annarita Pellicciari	Vicario del Direttore Reggente
Duccio Orlandini	Direttore Sanitario
Paolo Cattiti	Primario Fisiatra
Rinaldo Sacchetti	Direttore Tecnico Ausili
Simonetta Amadesi	Responsabile Comunicazione Istituzionale
Fulvio Battilana	Responsabile Servizio Protezione e Prevenzione (RSPP)

RSU - contratto Pubblico Impiego

Anna Arnone

RSU – contratto Metalmeccanico

Luca Gherardi

PUNTO DI ASCOLTO Associazione Nazionale Infortunati Invalidi del lavoro

Ilario Fantini	Presidente Provinciale ANMIL
Avv. Ezio Torrella	Servizio Consulenza Legale ANMIL

PUNTO DI ASCOLTO Centro Diritti del Malato:

Sandro Tolomelli	Consigliere
Roberto Maccagnani	Consigliere

N. PAZIENTI : 33

L'incontro inizia alle ore 17.15, la Dr.ssa Pellicciari 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: www.inail.it/centroprotesi, in modo che tutti abbiano la possibilità di verificare le azioni intraprese a seguito delle segnalazioni accolte. I presenti sono informati che se desiderano venga riportato il proprio nominativo sul report occorre firmare un'apposita liberatoria, in quanto come detto il report è pubblico. Si procede dando rapida lettura del report del precedente incontro del 24 settembre (consegnato agli utenti insieme all'invito) e ogni responsabile, dopo essersi presentato, fornisce per quanto di competenza un aggiornamento sulle azioni in corso. A questo punto gli ospiti vengono invitati a prendere la parola su temi di interesse comune che la Direzione del Centro si impegna ad ascoltare e verbalizzare dandone riscontro nella prossima riunione. Un paziente inizia il suo intervento con un elogio agli operatori sanitari e tecnici per come si rapportano agli utenti, di cui elogia lo zelo con particolare riguardo al reparto del ginocchio elettronico. Lo stesso paziente segnala come criticità la scarsa informazione dei pazienti sul corretto comportamento da seguire in caso di allarme generale e vorrebbe essere ragguagliato su cosa fare in una situazione di emergenza. Il RSPP Battilana tranquillizza il paziente spiegando che il Centro ha già avuto modo di adottare le procedure di emergenza in situazioni reali (terremoto) e che tutto si è svolto secondo il piano di sicurezza senza alcun inconveniente. Un paziente segnala alcune criticità con riguardo ai bagni: scarsa igiene, asciugacapelli rumorosi, piatti doccia scivolosi, mancanza di bidet nei servizi, in particolare su questo ultimo punto il Direttore Sanitario Dr. Orlandini, pur avendo chiare le particolari esigenze, spiega che l'installazione del bidet non è prevista dalla normativa in materia igienico - sanitaria. Un paziente segnala la necessità di un servizio navetta nel fine settimana, vista la mancanza di mezzi pubblici.

Il Direttore del Centro Dr. Lanzone riferisce che, facendo seguito ad analoghe richieste già presentate dagli utenti anche in precedenti occasioni, ed essendo il servizio affidato all'esterno, ha richiesto un preventivo dei costi aggiuntivi che si dovranno sostenere ed inviata una proposta alla Direzione Generale dell'INAIL in attesa di autorizzazione. Una paziente che viene al Centro da 21 anni si trova bene nel nuovo reparto di degenza ma segnala un peggioramento del servizio ristorazione – bar (ciotole sbeccate, bicchieri rovinati, personale poco cortese e poco disponibile, chiusura anticipata del bar nei fine settimana). La stessa paziente lamenta anche la mancanza di attività del servizio animazione durante il fine settimana, che possano coinvolgere anche le persone di una certa età. Per quanto riguarda le protesi la signora valuta eccellente il lavoro dei tecnici. Un altro paziente si associa alla lamentela della signora sulla chiusura del bar alle 19 la domenica sera. Un'accompagnatrice ringrazia il personale dicendosi soddisfatta del Centro. Un paziente ambulatoriale ringrazia la Direzione del Centro per l'organizzazione di questi incontri che danno a tutti l'opportunità di esprimere il proprio punto di vista su questioni generali. Lo stesso paziente, che frequenta il Centro da 40 anni, afferma che la struttura è migliorata molto nel corso degli anni e che nelle Sedi l'iter di autorizzazione si è sburocratizzato, inoltre giudica positivamente la riduzione dei tempi di attesa che nel suo caso, tra richiesta e invito, è stata di 15 giorni; si trova bene in officina ed è soddisfatto anche del fatto di essere affidato e seguito dallo stesso tecnico. Ritiene che il reparto protesi trans femorale, dove viene trattato, sia efficiente e diretto molto bene, ad esempio la lavorazione della protesi segue un programma con definizione delle date a calendario, che nel suo caso sono state sempre rispettate. Segnala per contro problemi di risposta telefonica. Sempre lo stesso paziente chiederebbe la possibilità di creare al Centro un ambiente dove poter continuare a lavorare con il proprio PC durante il periodo di permanenza. Altri pazienti intervengono chiedendo di incrementare le attività di svago e animazione nei fine settimana. Un'accompagnatrice segnala difficoltà organizzative per la consumazione del pasto in sala pranzo da parte del marito in dialisi durante il periodo di ricovero. Un'altra accompagnatrice ritiene eccessiva, visti i servizi forniti, la retta giornaliera di 81 euro. Un paziente lamenta la scarsità di offerta di calzature sia internamente al Centro sia presso le calzolerie esterne, in quest'ultimo caso la scarsità di scelta riguarderebbe le calzature a prezzi contenuti. L'incontro termina alle ore 19.00. Il prossimo incontro si terrà martedì 3 dicembre 2013.

Verbalizzante
Annarita Pellicciari
Vicario del DIRETTORE REGGENTE

VISTO
DR. ENRICO LANZONE
DIRETTORE REGGENTE CENTRO PROTESI
INAIL VIGORSO DI BUDRIO (BO)