

Vigorso, 20 settembre 2018

## REPORT INCONTRO CON GLI UTENTI Mercoledì 19 settembre 2018

### Presenti:

Andretta Angelo	Direzione Centro Protesi INAIL
Amadesi Simona	Area Comunicazione Istituzionale
Miccio Antonella	Direzione Sanitaria
Gazzotti Valeria	U.O. Medicina Fisica e Riabilitazione
Sacchetti Rinaldo	Direzione Tecnica Servizio Ausili e Assistenza sul territorio
Vaccari Rita	Ufficio B Rapporti con Assistiti
Giovannetti Ilaria	Servizio Psicosociale
Ansaldo Beatrice	Servizio Psicosociale
Battilana Fulvio	Servizio Sicurezza Prevenzione Protezione

### Rappresentanza Lavoratori:

Luca Gherardi , Anna Arnone, Alessio Fabbri.

### Presenti PAZIENTI 11

L'incontro inizia alle ore 16.40, prende la parola il Direttore del Centro Protesi che invita la dott.ssa Giovannetti ad introdurre la riunione.

Viene illustrata la finalità dell'incontro 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 si invitano i pazienti a prendere la parola su temi di interesse comune, informando della possibilità di affrontare specifiche tematiche personali con i referenti dei servizi interessati.

Da parte di alcuni degenti viene portata all'attenzione della Direzione la difficoltà a mettersi in comunicazione telefonicamente con il Centro Protesi.

In particolare un paziente riferisce che, quando ha necessità di contattare i reparti di produzione, incontra problemi ad ottenere risposta telefonica e chiede quale sia la modalità migliore da utilizzare. Un altro assistito riferisce di avere ottenuto risposta tramite la posta elettronica.

Una degente sottolinea l'importanza di un contatto telefonico diretto con i reparti di produzione in quanto non tutti utilizzano la posta elettronica, in particolare le persone anziane. La stessa paziente riferisce, inoltre, di aver riscontrato dei lunghi tempi di attesa dalla data di prenotazione a quella di ingresso in ricovero. Anche un'altra paziente segnala la stessa criticità.

Il dottor Andretta, in merito alle problematiche di contatto, riferisce che le stesse sono problematiche note e che si è cercato nel tempo di provvedere; si tornerà a prendere in considerazione la situazione visto che il problema persiste.

Il rappresentante delle RSU metalmeccanica Luca Gherardi propone di valutare l'utilizzo del cercapersone.

Il Direttore chiede poi alla paziente intervenuta precedentemente se ritiene soddisfacente nel suo complesso il percorso protesico riabilitativo.

La signora riferisce che non veniva in ricovero da molto tempo e che ha trovato molti cambiamenti. Segnala una minore cura degli ambienti interni ed esterni e la necessità di maggior attenzione alla pulizia presso il locale dedicato al parrucchiere.

Inoltre è emersa la preoccupazione per la presenza di molte zanzare.

Due assistiti riportano il problema delle docce nei reparti di degenza: in particolare la fuoriscita di acqua durante la doccia e la scivolosità del pavimento.

Il Direttore informa che nel piano di ristrutturazione del Centro Protesi sono previsti ambienti nuovi.

Si fa presente inoltre agli assistiti che al Centro è attiva una commissione igiene che effettua controlli periodici e accoglie segnalazioni.

Il Direttore chiede poi ai pazienti di esprimere il loro punto di vista sul rapporto con i reparti di produzione.

Una signora riferisce di essersi sempre trovata bene con il reparto tecnico e che i tecnici sono sempre disponibili.

Una paziente ritiene che le officine e la riabilitazione rappresentino i punti di forza della struttura, inoltre ha notato con piacere l'accompagnamento in officina da parte del fisioterapista per risolvere le problematiche tecniche.

Viene chiesto inoltre se il Centro Protesi ha altre sedi e se dispongono degli stessi servizi disponibili a Vigorso di Budrio.

Il Direttore informa che è presente da molti anni una filiale a Roma e da pochi mesi una a Lamezia Terme, inoltre che sul territorio nazionale sono presenti i Punti Assistenza.

Spiega nel dettaglio che anche a Roma, come a Vigorso, oltre ai reparti di produzione è attiva la riabilitazione, tuttavia la filiale si differenzia da Vigorso per un numero inferiore di posti letto e l'offerta più ristretta dei servizi di supporto e minore disponibilità di spazi.

Una paziente chiede se è ipotizzabile per lei svolgere il percorso protesico presso la filiale di Roma; il Direttore ribadisce che se lei lo desidera è possibile e l'ingegner Sacchetti si rende disponibile ad approfondire la richiesta personale, in un colloquio privato.

Alcuni pazienti chiedono informazioni su aspetti collegati alla vita di relazione, in particolare sulla programmazione di uscite esterne nei fine settimana.

Viene spiegato che per la programmazione di attività di vita di relazione e sportive all'esterno della struttura è indispensabile la presenza di personale sanitario per garantire la necessaria assistenza ai pazienti, pertanto le uscite sono programmabili in base alla capacità organizzativa e di risorse disponibili.

Si coglie l'occasione per ringraziare gli infermieri per la disponibilità dimostrata nel tempo ad aderire alle uscite, attività aggiuntiva rispetto a quelle svolta nei reparti di degenza.

Il Direttore comunica inoltre che nell'ambito dei servizi per la vita di relazione è in corso la gara per l'aggiudicazione del nuovo affidamento che prevede l'ampliamento dell'offerta dei servizi.

La dott.ssa Giovannetti informa che è già stata programmata la partecipazione dei pazienti del Centro Protesi INAIL alla giornata alla Giornata ANMIL che si terrà a Bologna il 14 ottobre 2018.

L'incontro chiude alle ore 18,00 circa.