

VIAGGIO NELLA SANITÀ

TDM-CITTADINANZATTIVA

Ripetuta l'iniziativa dello scorso anno grande apprezzamento da parte dei cittadini-utenti

PROGETTO ACCOGLIENZA

Fazzi, 24.449 richieste al Tribunale del malato

Non solo informazioni: 4.006 utenti accompagnati a destinazione

ALBERTO NUTRICATI

● Ammontano a 24.449 le informazioni fornite agli utenti del «Vito Fazzi», con 4.006 persone accompagnate nei vari reparti o ambulatori, nel solo 2010.

Sono questi alcuni dei sorprendenti numeri legati al progetto «Accoglienza sanitaria», condotto dal Tribunale per i diritti del malato di Cittadinanzattiva e che ha riscosso successi e apprezzamenti da parte di utenti e personale interno.

Il progetto si è potuto realizzare grazie all'impegno e alla professionalità di Anna Maria De Filippi, presidente regionale di Cittadinanzattiva - Tribunale del malato e direttore del progetto, Gianfranco Andreano, coordinatore dell'assemblea territoriale provinciale e coordinatore del progetto, e agli operatori Francesca Branca, Maria Mallardi e Gianluca Marasco.

Quattro le azioni attorno alle quali si è articolato il progetto: front-line, back-office, audit civico e tutela dei diritti.

«Il Progetto - spiegano i referenti del Tdm - ha mantenuto gli standard qualitativi e quantitativi offerti già nel 2009 all'utenza del nosocomio «Vito Fazzi», continuando a rivestire il suo ruolo guida all'interno del presidio ospedaliero, le cui dimensioni lo rendono facilmente dispersivo. Nel corso dei due anni di espletamento del servizio, il progetto ha assunto una notevole consistenza e affidabilità per i cittadini che vi fanno abitualmente ricorso. Il nostro ruolo è divenuto un fatto certo e di acclarata utilità, sia per l'utenza esterna che per il personale interno. E' infatti quest'ultimo, in molti casi, ad indirizzare al nostro sportello, i cittadini disorientati o bisognosi di assistenza».

Il progetto, nel corso degli ultimi due anni, si è accresciuto, garantendo, ad esempio, alcune attività supplementari richieste dalla direzione sanitaria del «Fazzi». Basti pensare alla consegna e al ritiro delle sedie a rotelle per gli utenti non deambulanti, alla gestione degli ascensori a chiave per accompagnare i disabili e i pazienti in difficoltà, al servizio di accoglienza nella nuova unità operativa di Pronto soccorso.

L'ultima iniziativa presa nell'ambito del progetto è stata la predisposizione di brevi ed agili guide volte ad illustrare le modalità di richiesta e rilascio delle cartelle cliniche e di fruizione del Pronto soccorso. Si tratta di un servizio fornito nel corso dell'ultimo semestre e che è nato a seguito delle oggettive difficoltà riscontrate dall'utenza.

«Le attività di front-line poste in essere dagli operatori - fanno sapere dal Tdm - mirano ad accogliere ed ascoltare l'utenza, con lo scopo ultimo di procedere alla risoluzione delle problematiche presentate. Vengono in ultimo fornite le informazioni richieste, che possono essere di natura sanitaria, amministrativa o logistica, oppure l'utente viene accompagnato nel reparto o nel luogo in cui viene erogato il servizio di cui necessita. Ogni giorno, gli operatori hanno cura di riportare su una scheda



BUONE AZIONI

A sinistra in alto Maria Mallardi e Gianluca Marasco i due volontari impegnati al «Vito Fazzi» di Lecce. A sinistra in basso La volontaria Francesca Branca impegnata al «Ferrari» di Casarano e Gianfranco Andreano coordinatore territoriale provinciale del Tdm -Cittadinanzattiva

apposita, denominata «Agenda giornaliera», ogni singola informazione fornita e ogni singolo accompagnamento effettuato. Tale agenda rappresenta fedelmente l'elenco delle unità operative di cui si compone il Presidio ospedaliero. Infine viene effettuata un'ulteriore catalogazione in apposite griglie di sintesi, riguardanti le informazioni e gli accompagnamenti quotidiani».

Nell'ambito delle informazioni amministrative e sanitarie, gli operatori del progetto, a partire dal secondo semestre 2010, hanno ideato una più puntuale modalità di rilevazione delle informazioni, al fine di individuare le

principali problematiche di approccio dell'utenza al Presidio ed ai servizi sanitari offerti.

Gli argomenti su cui maggiormente vertevano le richieste di informazioni sono stati l'esenzione ticket, il rilascio della cartella clinica, le prenotazioni di visite specialistiche, le procedure per il ricovero ospedaliero e le attestazioni di priorità. A queste, si aggiungono richieste di informazioni varie e difficilmente classificabili.

Tra le informazioni richieste, un capitolo a parte meritano quelle di carattere logistico.

Si tratta di richieste che spaziano dall'ubicazione dei vari reparti, tra i quali la maggior parte è assorbita dalle unità operative di Radiologia, Neuro-radiologia, Endocrinologia, Malattie Infettive, Allergologia, Cardiologia, Laboratorio Analisi, Medicina Nucleare, Ambulatorio di proespedalizzazione, Cup.

Dei servizi offerti dal progetto, l'84 per cento rientra nell'ambito delle informazioni ed il 16 per cento tra gli accompagnamenti. Contro l'88,69 per cento di informazioni ed il 11,31 per cento di accompagnamenti nel 2009. La crescita della percentuale di accompagnamenti indica la fiducia e l'apprezzamento che questo servizio si è progressivamente guadagnato tra l'utenza.

MANCANO INDICAZIONI PRECISE, È EVIDENTE IL DISORIENTAMENTO A DISTRICARSI TRA CORRIDOI, AMBULATORI E REPARTI

Evitare la «sindrome dello smarrimento»

● Uno dei motivi per i quali si è deciso di dar vita al progetto «Accoglienza sanitaria» è quello di evitare la sindrome dello «smarrimento del paziente».

«I cittadini - argomentano dal Tdm - quando accedono nelle strutture sanitarie, in particolare nelle grandi strutture ospedaliere, sono disorientati e non hanno punti di riferimento, pertanto nasce la necessità di supportare l'utente nel

percorso di cura e soddisfare quindi già dal primo impatto la sua richiesta di salute».

Da qui l'esigenza dar vita ad un progetto che possa accompagnare i cittadini nei meandri della sanità, senza che questi comporti la perdita dei loro diritti.

«Soprattutto in un ospedale come quello di Casarano - continuano i responsabili del Tdm - dispersivo per la

sua collocazione sita in lotti diversi, sia per gli interminabili lavori di ristrutturazione che creano non pochi disagi e sia per una cultura dell'umanizzazione, della tutela dei diritti e dell'accoglienza che fa fatica ad affermarsi. Per cui assistiamo al disorientamento generale dei cittadini che afferiscono al Nosocomio casaraneese per le cure richieste».

principali problematiche di approccio dell'utenza al Presidio ed ai servizi sanitari offerti.

Gli argomenti su cui maggiormente vertevano le richieste di informazioni sono stati l'esenzione ticket, il rilascio della cartella clinica, le prenotazioni di visite specialistiche, le procedure per il ricovero ospedaliero e le attestazioni di priorità. A queste, si aggiungono richieste di informazioni varie e difficilmente classificabili.

Tra le informazioni richieste, un capitolo a parte meritano quelle di carattere logistico.

Si tratta di richieste che spaziano dall'ubicazione dei vari reparti, tra i quali la maggior parte è assorbita dalle unità operative di Radiologia, Neuro-radiologia, Endocrinologia, Malattie Infettive, Allergologia, Cardiologia, Laboratorio Analisi, Medicina Nucleare, Ambulatorio di proespedalizzazione, Cup.

Dei servizi offerti dal progetto, l'84 per cento rientra nell'ambito delle informazioni ed il 16 per cento tra gli accompagnamenti. Contro l'88,69 per cento di informazioni ed il 11,31 per cento di accompagnamenti nel 2009. La crescita della percentuale di accompagnamenti indica la fiducia e l'apprezzamento che questo servizio si è progressivamente guadagnato tra l'utenza.

Ad oggi, inoltre, permangono ancora un po' di confusione da parte di pazienti e medici circa la prenotazione delle visite specialistiche.

Alcune difficoltà sono state ravvisate sul fronte della procedura per il ricovero ospedaliero. Il venir meno dell'Ufficio ricoveri, infatti, ha ingenerato non poca confusione nell'utenza per cui non viene rispettata la procedura di ricovero nei vari reparti.

Svariate richieste vertono sulle modalità di attestazione di priorità stabilite dal nuovo protocollo Asl: procedure a proposito delle quali i medici risultano, nella quasi totalità dei casi, del tutto ignari.

La restante parte delle informazioni si presenta con caratteri eterogenei, in quanto abbraccia argomenti tra loro differenti.

Non meno variegate le richieste di informazioni di tipo logistico, avanzate al fine di conoscere l'esatta ubicazione di tutte le unità operative. I reparti sui quali vengono chieste maggiori informazioni sono, però, quelli allocati in ambienti poco visibili e difficilmente raggiungibili anche a causa di una segnaletica insufficiente e ormai obsoleta e alla mancanza di una carta dei servizi. Il Cup, ad esempio, è allocato fuori dal plesso del presidio ospedaliero e ciò crea disagio agli utenti che ignorano tale collocazione. Si verifica, quindi, che una volta entrati nell'ospedale, gli utenti siano costretti a tornare indietro e fare la spola tra il Cup e il nosocomio. Il disagio dei pazienti cresce nel caso in cui si tratti del pagamento di prestazioni sanitarie di natura oncologica. In tal caso, infatti, il tragitto da percorrere aumenta, essendo il Polo oncologico ubicato in un altro edificio a sua volta ancora più distante dal Cup.

Il progetto «Accoglienza sanitaria» è stato attivato con successo al «Vito Fazzi», il servizio è partito da pochi giorni, in via sperimentale, al «Francesco Ferrari» di Casarano. Il progetto, ideato e condotto dal Tribunale del malato è stato finanziato dalla Asl.



LOGISTICA

Il problema maggiormente evidenziato è la notevole difficoltà di orientarsi nel grande ospedale leccese



NUOVA AVVENTURA
A sinistra la presidente Anna Maria De Filippi. A destra l'ospedale «Francesco Ferrari» di Casarano



Ed ora occhi puntati sul «Ferrari» di Casarano

Si ripropone in provincia l'esperienza maturata nel capoluogo

«Si è inteso estendere - dichiara Anna Maria De Filippi, presidente regionale del Tdm-Cittadinanzattiva - il servizio dell'accoglienza sanitaria e della tutela dei diritti dei cittadini anche nel presidio ospedaliero «Ferrari» di Casarano, senza ulteriore aggravio di spesa, proprio in virtù dell'esperienza maturata in trent'anni di volontariato in campo sanitario, che è il risultato anche della metodologia dell'audit civico che il Tdm applica nella rilevazione delle criticità sanitarie e dei punti di forza con la stesura di report e focus di approfondimento».

«La formazione e il continuo aggiornamento degli operatori volontari del Tdm - sottolinea la presidente - permette loro di padronarsi della metodologia adottata in modo appropriato, giungendo alla conoscenza

particolareggiata dell'intero territorio ospedaliero».

Il progetto mira essenzialmente ad accrescere le politiche dell'umanizzazione e dell'accoglienza in sanità, affinché il malato sia veramente al centro della sanità pubblica.

Con l'estensione del progetto anche al «Ferrari», per l'anno 2011 vengono confermati i 3 operatori già impegnati al «Fazzi». Ad essi si aggiungono due ulteriori unità da destinare all'ospedale leccese ed una al «Ferrari».

Questo non avrà alcun costo aggiuntivo per l'Asl, che ha messo a disposizione 25mila euro.

Il servizio accoglienza, tanto al «Fazzi» quanto al «Ferrari», mira a fornire orientamento alla risoluzione dei problemi derivanti dal primo impatto dell'utente con la struttura sanitaria, prevedendo la presa in carico del cittadino per soddisfare i suoi bisogni informativi, di orientamento e di accompagnamento e di tutela dei diritti.

Il fulcro del servizio si concentra in tre attività: informare, accogliere e collaborare. Innanzitutto si forniscono, a chiunque do-

vesse averne necessità, informazioni su attività erogate dalle Unità operative e sulla loro ubicazione; su punti e modalità di prenotazione, tempi di attesa, giorni e orari di apertura dei servizi; su documentazione varia che va dalla carta dei servizi alla guida alla degenza, dalla carta dei diritti e doveri del malato al regolamento di pubblica tutela.

L'accoglienza consiste nell'accompagnare gli utenti ai servizi di diagnosi e cura, Day Hospital e ambulatori e nell'educare gli utenti ad un corretto utilizzo dei servizi sanitari.

La collaborazione, infine, vede come interlocutori privilegiati l'Urp Punto Informativo periferico della struttura, le altre associazioni per l'assistenza a pazienti problematici, le unità operative per la prenotazione di esami, tecniche diagnostiche e ricoveri, tutto il personale addetto al front office nei vari servizi.

Trattandosi di un'esperienza nuova per il «Ferrari» ed avendo ravvisato una certa difficoltà da parte degli utenti ad interpellare gli operatori del progetto, il Tdm sollecita l'utenza ad usufruire del servizio che è assolutamente gratuito.

Insomma, nonostante alcuni passi in avanti, il lavoro da fare è ancora tanto.

Fila record Marzo il mese più impegnativo

● È stato marzo il mese più «impegnativo» per gli operatori del progetto «Accoglienza sanitaria», con ben 2863 informazioni fornite. Il mese più tranquillo, invece, è stato dicembre, con 840 richieste di informazioni. A registrare il record di accompagnamenti è stato il mese di giugno, con 999 utenti accompagnati nei vari reparti o ambulatori. Fanalino di coda nella classifica degli accompagnamenti è stato il mese di agosto con soli 86 utenti che hanno usufruito del servizio.

[a.n.]



24449
Informazioni fornite

4006
Persone «scortate»

3
Volontari impegnati

FUORI MANO
La sede del Cup posta all'esterno del «Vito Fazzi» molto criticata dagli utenti
[Massimino foto]

«BACK-OFFICE» ED «AUDIT CIVICO», RAPPRESENTANO I COMPONENTI ESSENZIALI DELL'INIZIATIVA. LE CARENZE PIÙ GETTONATE

«Liste d'attesa troppo lunghe bagni insufficienti nelle sale d'aspetto» Ma c'è chi sottolinea carenza di igiene nei vari ambienti

● L'attività di back-office e l'audit civico sono due componenti essenziali del progetto «Accoglienza sanitaria». Il back-office si svolge nella sede del Tdm, grazie ai volontari e alla collaborazione degli operatori. Essa si compone di accoglienza degli utenti, ascolto della problematica, reperimento delle informazioni grazie ad un database realizzato dallo stesso Tdm in trent'anni di impegno sul campo e soluzione del caso.

Il progetto di «Accoglienza Sanitaria» si avvale, inoltre, dello strumento dell'audit civico, facendosi carico di ogni segnalazione e che gli operatori raccolgono nel front-line.

L'obiettivo è quello di risolvere in modo incisivo ed immediato ogni criticità evidenziata.

«Il progetto di accoglienza sanitaria e di tutela - spiegano i responsabili del Tdm - permette agli operatori di venire a contatto con

un notevole numero di persone differenti per età, estrazione sociale, problematiche personali, per cui infinite e differenti sono le questioni sollevate quotidianamente da una così vasta ed eterogenea utenza».

Ma quali sono i disservizi maggiormente contestati dagli utenti?

Nel corso del primo semestre 2010, si sono riscontrate quotidianamente difficoltà dei cittadini ad accedere a prenotazioni telefoniche di esami clinici, specie per ciò che riguarda il comparto delle visite oncologiche. Non sono mancate lamentele circa i tempi di attesa previsti per l'erogazione di moltissime prestazioni, non solo di tipo diagnostico. Numerose segnalazioni hanno avuto come oggetto la Radiologia, soprattutto in relazione alle lunghe attese a cui è sarebbe costretta l'utenza per effettuare gli esami. Non meno pro-

blematica la collocazione degli ambulatori, in particolare modo quelli posti in piani differenti dal reparto di competenza, come ad esempio Chirurgia plastica, o la mancanza di una vera e propria sala di attesa. È il caso dell'ambulatorio di Geriatria, dove l'assenza di servizi igienici ammessi alla sala d'aspetto crea non poco disagio all'utenza anziana. Non mancano richieste di chiarimenti sulle prescrizioni mediche, a causa, non solo o non tanto del linguaggio clinico, quanto della grafia del medico.

Nel secondo semestre, invece, sono emerse in maniera costante due tipologie di problematiche. La prima è il mancato rispetto della normativa sulla prescrizione da parte dei medici specialistici interni al nosocomio di ulteriori visite, in particolare di quelle a completamento diagnostico, e delle prestazioni da effettuarsi entro 30

giorni dalla dimissione. La seconda criticità segnalata è il rinvio di esami già prenotati presso strutture sanitarie private convenzionate con il Servizio sanitario nazionale, a causa dell'esaurimento del budget a disposizione.

Ad aggravare ulteriormente la situazione vi sono i problemi evidenziati già lo scorso anno e ancora irrisolti.

Tra questi le lunghe liste d'attesa per il rilascio di cartelle cliniche e referti di varia natura, l'ubicazione del Centro unico prenotazioni all'esterno del nosocomio, la mancanza di una cassa ticket all'interno del Polo oncologico, l'inadeguatezza della segnaletica, il malfunzionamento delle sedie a rotelle, la carenza di igiene degli ambienti e dei servizi igienici di uso pubblico.

Insomma, nonostante alcuni passi in avanti, il lavoro da fare è ancora tanto.