

## *Report Progetto*

*“Accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino in ospedale”.*

*semestre*

*Luglio - Dicembre 2010*



**Il report relativo ai primi sei mesi di attività del servizio di Accoglienza, informazione, consulenza e intervento in favore dei cittadini che accedono in ospedale ha evidenziato un progressivo aumento di richieste di indicazioni per la tutela dei loro diritti in ambito sanitario e assistenziale.**

**Il servizio si è rivolto con particolare attenzione all'accoglienza del cittadino fragile e con necessità di essere accompagnato nel percorso assistenziale e trovare non solo risposte alle loro richieste, ma personale formato a rispondere alle loro esigenze, a fornire consigli e ad attivarsi per venire incontro al proprio bisogno, ma anche persone disponibili ad accompagnarlo fisicamente nei diversi servizi presenti in ospedale.**



**La finalità che gli operatori del Servizio hanno voluto realizzare è quella di fornire all'utenza informazioni corrette e comprensibili, sia di tipo orientativo che sanitario, adattando, di volta in volta, le informazioni alle diverse realtà culturali che vi si presentano e molte volte sostituendosi allo stesso utente in caso di particolare bisogno.**

**Si è ritenuto, fin dall'attivazione del progetto, di differenziare la presenza degli operatori nelle figure del Front-office e Back-office, anche se tale attività sottostà ad un turn over per poter dare agli operatori l'opportunità di essere ugualmente capaci di gestire il servizio.**

**Una particolare attenzione è stata rivolta all'utenza straniera come da istogramma annesso.**

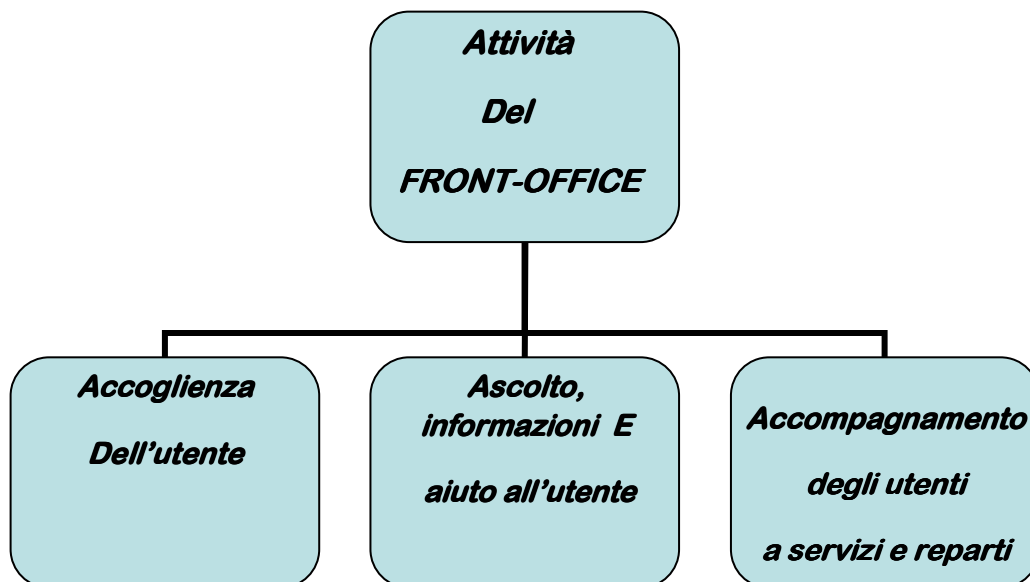


## **ATTIVITA' DEL FRONT-OFFICE**

*Accoglienza dell'utente*

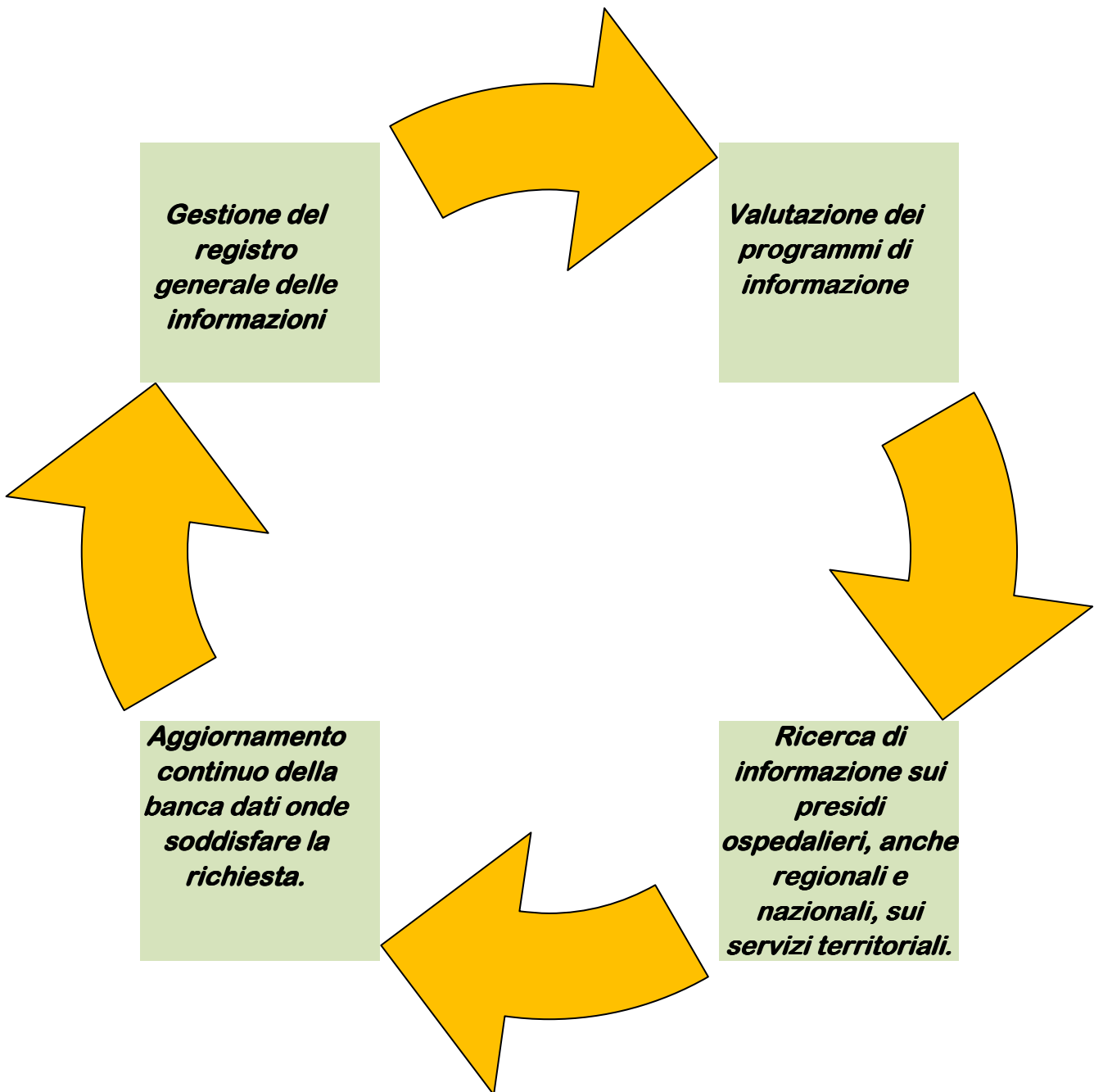
*Ascolto delle problematiche dell'utente*

*Accompagnamento degli utenti*



***“ Un buon processo di accoglienza si realizza  
con la capacità di cogliere ciò che sta anche dietro  
all’inespresso,  
il lavoro di squadra degli operatori  
e la capacità di accogliere ed ascoltare unitamente ad  
un..... SORRISO”***

## **ATTIVITA' DEL BACK-OFFICE**



***L'attività del Back-Office è di fondamentale importanza per il servizio di accoglienza ed orientamento al cittadino.***

***Infatti, è la base preparatoria ed organizzativa di tutto il lavoro informativo, che si esplica in una attenta ricerca delle richieste pervenute e diventano di fondamentale importanza per l'attività del front-office.***

*Report informazioni amministrative,  
sanitarie, logistiche ed accompagnamenti*

**TOTALI SETTIMANALI**

**Luglio**

<b>SETTIMANA</b>	<b>I SETTIMANA 01/07/2010- 09/07/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>23</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>108</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>23</b>
<b>TOTALE</b>	<b>154</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>II SETTIMANA 12/07/2010- 16/07/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>17</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>97</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>21</b>
<b>TOTALE</b>	<b>135</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>III SETTIMANA 19/07/2010- 23/07/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>11</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>114</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>15</b>
<b>TOTALE</b>	<b>140</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>IV SETTIMANA 24/07/2010-30/07/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>145</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>17</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>14</b>
<b>TOTALE</b>	<b>176</b>

**Agosto**

<b>SETTIMANA</b>	<b>I SETTIMANA 02/08/2010-06/08/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>20</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>141</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>18</b>
<b>TOTALE</b>	<b>179</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>II SETTIMANA 09/08/2010-13/08/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>22</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>143</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>13</b>
<b>TOTALE</b>	<b>178</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>III SETTIMANA 17/08/2010-20/08/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>16</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>85</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>10</b>
<b>TOTALE</b>	<b>111</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>IV SETTIMANA 23/08/2010-27/08/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>18</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>167</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>13</b>
<b>TOTALE</b>	<b>198</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>V SETTIMANA 30/08/2010-31/08/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>6</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>54</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>69</b>

**Settembre**

<b>SETTIMANA</b>	<b>I SETTIMANA 01/09/2010-03/09/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>18</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>80</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>9</b>
<b>TOTALE</b>	<b>107</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>II SETTIMANA 06/09/2010-10/03/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>19</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>145</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>15</b>
<b>TOTALE</b>	<b>179</b>



<b>SETTIMANA</b>	<b>III SETTIMANA 13/09/2010-17/09/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>31</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>157</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>24</b>
<b>TOTALE</b>	<b>212</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>IV SETTIMANA 20/09/2010-24/09/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>31</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>168</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>20</b>
<b>TOTALE</b>	<b>219</b>

<b>SETTIMANA</b>	<b>V SETTIMANA 27/09/2010-30/09/2010</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>21</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>113</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>12</b>
<b>TOTALE</b>	<b>146</b>

## SCHEMA RILEVAMENTO GIORNALIERO

**Data 05 Luglio 2010**

<b>Tipologie di informazioni</b>	<b>Totali Parziali</b>
Smistamento Sportelli	<b>9</b>
U.O.	<b>6</b>
Ambulatori	<b>1</b>
Servizi	<b>5</b>
Altro	<b>4+5(accompagnamenti)</b>

<b>Totale Informazioni Logistiche</b>	<b>30</b>
---------------------------------------	-----------

**Data 03 Settembre**

<b>Tipologie di informazioni</b>	<b>Totali Parziali</b>
Smistamento Sportelli	<b>22</b>
U.O.	<b>4</b>
Ambulatori	<b>6</b>
Servizi	
Altro	<b>3+6(accompagnamenti)</b>

<b>Totale Informazioni Logistiche</b>	<b>41</b>
---------------------------------------	-----------

**Data 28 Dicembre 2010**

<b>Tipologie di informazioni</b>	<b>Totali Parziali</b>
Smistamento Sportelli	<b>21</b>
U.O.	<b>12</b>
Ambulatori	
Servizi	<b>5</b>
Altro	<b>3+4(accompagnamenti)</b>

<b>Totale Informazioni Logistiche</b>	<b>45</b>
---------------------------------------	-----------

## ATTIVITA' MENSILI

<b>MESE</b>	<b>LUGLIO</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>68</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>464</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>73</b>
<b>TOTALE</b>	<b>605</b>

<b>MESE</b>	<b>AGOSTO</b>
<b>AMMINISTRATIVE/SANITARIE</b>	<b>82</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>571</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>63</b>
<b>TOTALE</b>	<b>716</b>

<b>MESE</b>	<b>SETTEMBRE</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>120</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>663</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>80</b>
<b>TOTALE</b>	<b>863</b>

<b>MESE</b>	<b>OTTOBRE</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>131</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>585</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>103</b>
<b>TOTALE</b>	<b>819</b>

<b>MESE</b>	<b>NOVEMBRE</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>74</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>526</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>71</b>
<b>TOTALE</b>	<b>671</b>

<b>MESE</b>	<b>DICEMBRE</b>
<b>AMMINISTRATIVE/ SANITARIE</b>	<b>73</b>
<b>LOGISTICHE</b>	<b>491</b>
<b>ACCOMPAGNAMENTI</b>	<b>53</b>
<b>TOTALE</b>	<b>617</b>

**REPORT SEMESTRALE 2010**

I

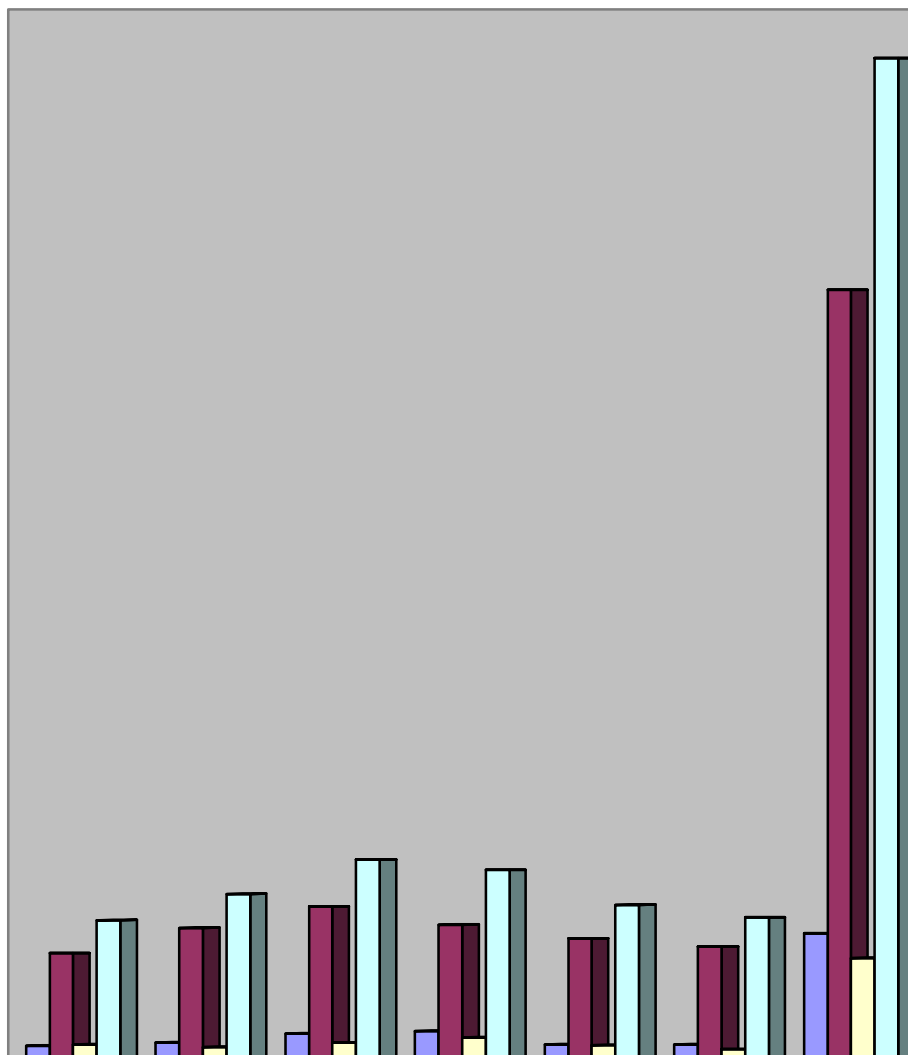
Smistamento Sportelli	Informazioni Logistiche	Accompagnamenti	Totali
Accettazione	692	4	696
Allergologia	7	12	19
Altro	4		4
Ambulatorio Psichiatria	2	2	4
Ambulatorio Otorino		1	1
Ambulatorio anestesia	2	1	3
Anatomia Patologica	16	32	48
Archivio Clinico	289	18	307
Archivio Clinico Cup	13		13
Archivio Radiologico	18	14	32
Assistenti Sociali	16	5	21
Associazioni Volontariato	1		1
Astanteria	8		8
Audiofonologia	5	1	6
Camera Mortuaria	3	2	5
Cappella	4		4
Cardiologia	78	3	81
Cardiologia Riabilitativa	15	19	34
Cassa Libera Professione	5		5
Centro Donna	21	31	52
Centro Trasfusionale	23	13	36
Chirurgia Generale	35		35
Chirurgia Vascolare	39	1	40
Cucina		2	2
Cup	143	5	148
Dermatologia	33	16	49
Diabetologia	32		32
Dialisi	27	2	29
Direzione Amministrativa	9	1	10
Direzione Medica	14	11	25

<b>Ematologia</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Endocrinologia</b>	<b>39</b>	<b>2</b>	<b>41</b>
<b>Farmacia</b>	<b>132</b>	<b>19</b>	<b>151</b>
<b>Farmacia Generale</b>	<b>8</b>	<b>4</b>	<b>12</b>
<b>Fisiokinesiterapia</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>22</b>
<b>Fisiopatologia Digestiva</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>16</b>
<b>Gastroenterologia</b>	<b>20</b>	<b>1</b>	<b>21</b>
<b>Ginecologia</b>	<b>35</b>		<b>35</b>
<b>Infettivologia</b>	<b>3</b>		<b>3</b>
<b>Laboratorio Analisi</b>	<b>23</b>	<b>21</b>	<b>44</b>
<b>Lavanderia</b>		<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Medicina Generale</b>	<b>93</b>		<b>93</b>
<b>Medicina Legale</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>8</b>
<b>Medicina Nucleare</b>	<b>101</b>	<b>59</b>	<b>160</b>
<b>Microcitemia</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>7</b>
<b>Nefrologia</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>104</b>
<b>Neonatologia</b>	<b>11</b>		<b>11</b>
<b>Neurochirurgia</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>13</b>
<b>Neurologia</b>	<b>34</b>	<b>2</b>	<b>36</b>
<b>Oculistica</b>	<b>11</b>	<b>6</b>	<b>17</b>
<b>Oncologia</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Ortopedia</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>57</b>
<b>Ostetricia</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
<b>Otorinolaringoiatria</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>13</b>
<b>Padiglione Vinci</b>	<b>30</b>	<b>9</b>	<b>39</b>
<b>Pediatria</b>	<b>20</b>		<b>20</b>
<b>Pneumologia</b>	<b>12</b>		<b>12</b>
<b>Pronto Soccorso</b>	<b>36</b>	<b>9</b>	<b>45</b>
<b>Quartiere Operatorio</b>	<b>9</b>		<b>9</b>
<b>Radiologia</b>	<b>70</b>	<b>7</b>	<b>77</b>
<b>Radiologia P.S.</b>	<b>12</b>		<b>12</b>
<b>Rianimazione</b>	<b>35</b>	<b>2</b>	<b>37</b>
<b>Risonanza Magnetica</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>23</b>

<b>Servizi Igienici</b>	<b>54</b>		<b>54</b>
<b>Tdm</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
<b>Terapia Antalgica</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>11</b>
<b>Ufficio di Polizia</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>Ufficio Infermieri</b>	<b>5</b>		<b>5</b>
<b>Ufficio Nascite</b>	<b>110</b>	<b>1</b>	<b>111</b>
<b>Ufficio Pronto Soccorso</b>	<b>171</b>	<b>9</b>	<b>180</b>
<b>Ufficio Rivalsa</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>
<b>Urologia</b>	<b>62</b>	<b>5</b>	<b>67</b>
<b>Urp</b>	<b>23</b>	<b>31</b>	<b>54</b>
<b>Utic</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Utin</b>	<b>4</b>		<b>4</b>
<b>Totale Generale</b>	<b>3300</b>	<b>443</b>	<b>3743</b>

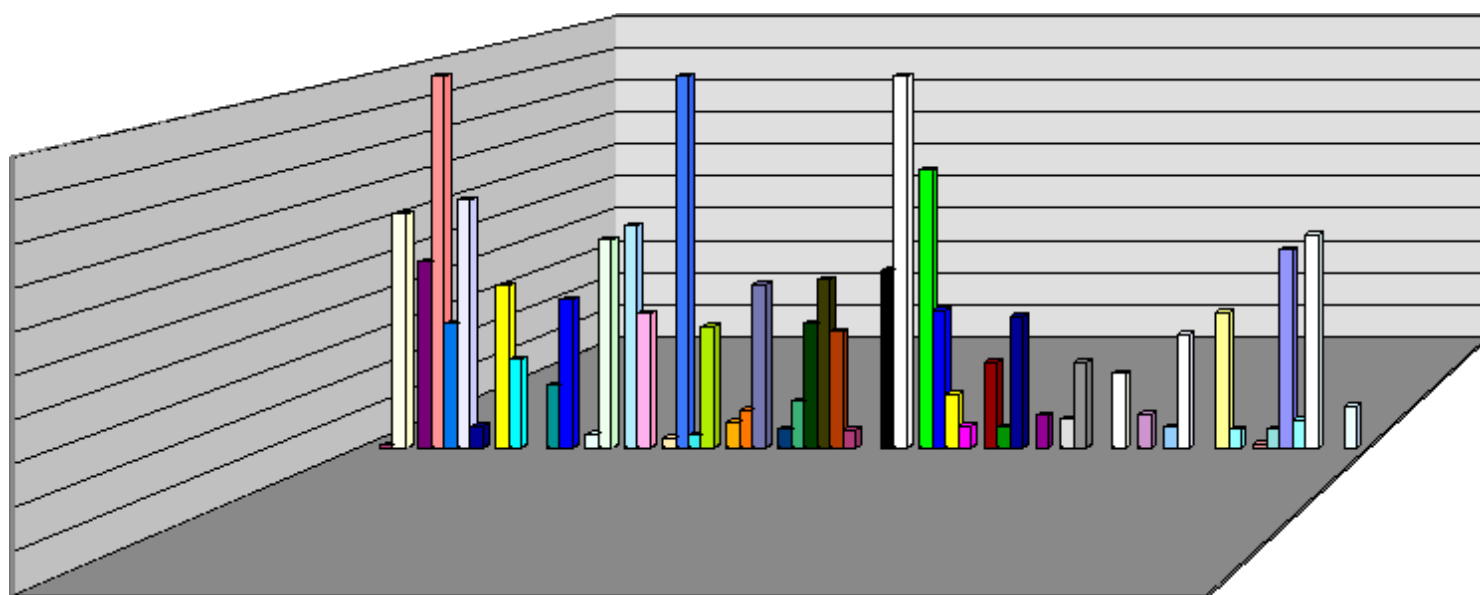


**REPORT SEMESTRALE 2010**  
**PROGETTO**  
**"ACCOGLIENZA INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO AL CITTADINO**  
**IN OSPEDALE"**



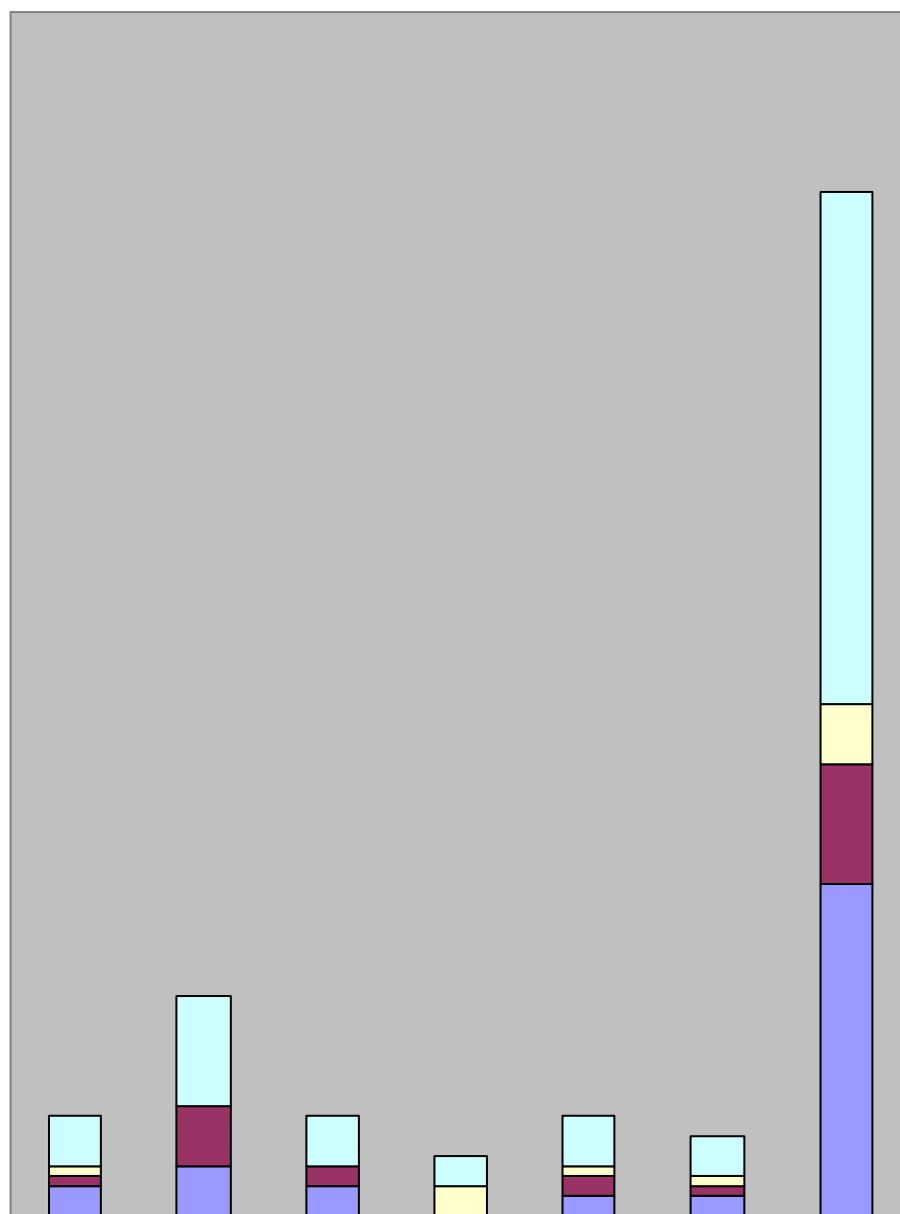
	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totali Categorie
Amministrative/Sanitarie	68	82	120	131	74	73	548
Logistiche	464	571	663	585	526	491	3300
Accompagnamenti	73	63	80	103	71	53	443
Totali	605	716	863	819	671	617	4291

## Report semestrale



Smistamento Sportelli	Accettazione	Allergologia	Altro	Ambulatorio Psichiatria
Ambulatorio Otorino	Ambulatorio anestesia	Anatomia Patologica	Archivio Clinico	Archivio Clinico Cup
Archivio Radiologico	Assistenti Sociali	Associazioni Volontariato	Astanteria	Audiofonologia
Camera Mortuaria	Cappella	Cardiologia	Cardiologia Riabilitativa	Cassa Libera Professione
Centro Donna	Centro Trasfusionale	Chirurgia Generale	Chirurgia Vascolare	Cucina
Cup	Dermatologia	Diabetologia	Dialisi	Direzione Amministrativa
Direzione Medica	Ematologia	Endocrinologia	Farmacia	Farmacia Generale
Fisiokinesiterapia	Fisiopatologia Digestiva	Gastroenterologia	Ginecologia	Infettivologia
Laboratorio Analisi	Lavanderia	Medicina Generale	Medicina Legale	Medicina Nucleare
Microcitemia	Nefrologia	Neonatologia	Neurochirurgia	Neurologia
Oculistica	Oncologia	Ortopedia	Ostetricia	Otorinolaringoiatria
Padiglione Vinci	Pediatria	Pneumologia	Pronto Soccorso	Quartiere Operatorio
Radiologia	Radiologia P.S.	Rianimazione	Risonanza Magnetica	Servizi Igienici
Tdm	Terapia Antalgica	Ufficio di Polizia	Ufficio Infermieri	Ufficio Nascite
Ufficio Pronto Soccorso	Ufficio Rivalsa	Urologia	Urp	Utic
Utin	Totale Generale			

**REPORT SEMESTRALE 2010  
UTENZA STRANIERA  
PROGETTO  
"ACCOGLIENZA INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO AL CITTADINO IN  
OSPEDALE"**



	Luglio	Agosto	Settembre	Ottobre	Novembre	Dicembre	Totali Categorie
□ Totali	5	11	5	3	5	4	51
■ Accompagnamenti	1	0		3	1	1	6
■ Logistiche	1	6	2	0	2	1	12
■ Amministrative/Sanitarie	3	5	3	0	2	2	33

## **RELAZIONE CONCLUSIVA**

Premesso che l'accoglienza delle segnalazioni in qualsiasi forma presentate dagli utenti ( art. 14 DL 502/92) è una delle funzioni del TDM.

Premesso altresì che “ la partecipazione delle organizzazioni dei cittadini e del volontariato impegnati nella tutela del diritto alla salute, alla programmazione, al controllo e alla valutazione dei servizi sanitari a livello regionale, aziendale e distrettuale è sancita dall'art. 12 della legge 299/99.

Premesso inoltre che tutte le segnalazioni sono raccolte su scheda di rilevamento, sia firmata che per via telefonica e che non si prendono in considerazione reclami pervenuti attraverso lettere o telefonate anonime.

Dall' analisi delle segnalazioni e in base all'esperienza di sportello emerge quanto segue:

### **ACCESSIBILITA'**

La cronica mancanza di circolazione delle informazioni è da ritenersi da un lato una delle cause delle difficoltà dei pazienti di accedere ai servizi, dall'altro la manifestazione di un servizio pubblico che funziona a compartimenti stagni e di un generico disinteresse a dare comunicazione dei pur tanti servizi che vengono attivati e delle modalità di accesso: l'informazione è una spesa superflua, da evitare.

### Dimissioni forzate.

Pur avendo raccolto pochi reclami scritti, rileviamo una frequenza della pratica di dimettere il paziente allettato, sia dai reparti per acuti, sia dalle lungadegenza, lasciando alla famiglia il compito di organizzare il prosieguo dell'assistenza, soprattutto in casi di ricorso a strutture ricettive alternative (RP, RSA, CDA, Hospice, centri residenziali per cure palliative). A questo proposito si ritiene necessaria una circolare chiarificatrice sulle procedure per l'assistenza domiciliare, sulle dimissioni protette e sull'obbligo dei reparti ospedalieri di attivare i percorsi oltre l'ospedale.

### Accessibilità dei cittadini stranieri

L'accesso ai servizi sanitari da parte dei cittadini stranieri, regolari e non, è una delle note più dolenti. Nonostante una nutrita e dettagliata normativa, sia nazionale che regionale, che riconosce il diritto di ogni essere umano ad essere curato e precisi vincoli dei servizi pubblici ad attenersi a questo principio, la cronica difficoltà di comunicazione di cui abbiamo già parlato, ha determinato la "non conoscenza delle leggi e dei diritti degli stranieri", da parte dei rappresentanti delle istituzioni e dei servizi, nonostante già dall'ottobre del 2008 l'Assessorato alla Salute della Regione Puglia abbia approvato le linee guida per la corretta applicazione della normativa in materia di assistenza sanitaria ai cittadini stranieri comunitari e non comunitari.

**\*NB**

- Si è ritenuto di aggiungere questa voce in quanto l'accesso alle prestazioni sanitarie di stranieri irregolari è disciplinato da una normativa diversa da quella valida per i cittadini italiani e gli stranieri regolari che una volta iscritti al SSN sono parificati ai cittadini italiani ( T. U. D.lgs.n.286/1998 e successive modificazioni)

## ADEGUATEZZA

Le segnalazioni raccolte in questo 1° semestre **Diagnosi e terapie Condizioni e funzionamento dei servizi Comportamento del personale** evidenziano una sostanziale inadeguatezza nell'erogazione dei servizi legata, più che a carenze logistiche e strutturali, a comportamenti individuali e probabilmente all'organizzazione del lavoro con personale numericamente insufficiente.

Questo naturalmente non sminuisce la gravità dei comportamenti segnalati: pazienti non sempre ottuagenari, autosufficienti e non, costretti a letto, applicazione del catetere senza necessità effettiva, ricorso al pannolone, mancanza di cambi di posizione pur sollecitati, trascuratezza dell'igiene personale dei malati, terapie consegnate ai pazienti ma non somministrate.

### Piaghe da decubito.

Tra gli indicatori di qualità individuati dal D.M. del 15 ottobre 1996 è richiesto al nr. 52, cod. AP09 “ numero di casi in percentuale di soggetti colpiti da piaghe da decubito dal secondo grado in su, durante il ricovero”. Non ci risulta però che l'insorgenza delle piaghe venga puntualmente riportata in cartella clinica.

### Qualità del cibo e modalità di distribuzione

Dopo le prime segnalazioni riguardanti la qualità e la distribuzione del cibo, verificiamo in maniera ciclica la preparazione del cibo e la sua distribuzione.

Stiamo preparando un questionario da proporre ai pazienti, dopo l'approvazione da parte della Direzione Sanitaria dell'ospedale.