

Report Finale
Giugno 2011
Servizio di Accoglienza -
Informazioni- Orientamento al
Cittadino
Ospedale S.S. Annunziata Taranto

*A cura della prof.ssa Silvana Stanzione
onale TDM Puglia Rete di*

Premessa

A conclusione del primo anno di attività del progetto si può affermare che l'esperienza è da considerarsi positiva per un'associazione che si interessa di tutela dei diritti dei cittadini sia sul versante interno, sia sul versante esterno.

Questa attività ha consentito a noi del TDM di Taranto di acquisire maggiore consapevolezza dell'attività complessa di una Pubblica Amministrazione e, nel contempo, sperimentare l'importanza di dare informazioni al cittadino equilibrate, evitando commenti e partecipazione emotiva che possono complicare la soluzione di un problema.

Pensiamo, inoltre, di aver offerto agli utenti, che al nostro servizio si sono rivolti, non solo la migliore assistenza per affrontare i loro problemi ma soprattutto un supporto necessario per recuperare la fiducia di alcuni verso il sistema sanitario cittadino che non sempre gode di quella necessaria stima, che porta il paziente ad affidarsi alla Nostra Sanità.

Riteniamo che tale attività sia stata condotta nell'interesse esclusivo del cittadino che il servizio sanitario nazionale e anche regionale mette al centro della propria azione e in coerenza con il dettato Costituzionale in materia di

sussidiarietà che all'art.118 ultimo comma recita "Stato, Regione,favorisce l'autonoma iniziativa dei cittadini singoli e associati, per lo svolgimento di attività di interesse generale".

Il Servizio di "Accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino" ha rappresentato, già dal suo avvio un importante punto di riferimento per utenti. Già dai primi giorni di avvio si è notato la diminuzione di persone che girovagavano tra i corridoi dell'ospedale alla ricerca di informazioni su servizi e prestazioni erogati dalla

struttura ospedaliera e dagli ambulatori del Padiglione Vinci. Inoltre nonostante il servizio sia partito in piena estate si è registrato un forte afflusso come si può notare dalle griglie mensili. Naturalmente le cifre riportate sono provate e documentate scrupolosamente, fino al 30 maggio 2011, attraverso una registrazione giornaliera che gli addetti al servizio hanno cura di compilare ed archiviare al computer quotidianamente. Tale registrazione è a disposizione Autore delle direzioni qualora volessero verificare il volume di

lavoro espletato in tutti questi mesi. Autore .

Considerato che l'attività del progetto si svolge presso la sede del TDM è stato possibile gestire anche una serie di situazioni per contenere violazioni evidenti di diritti, così come si sono potuti governare richieste quali: legge 104 e permessi retribuiti, riconoscimento dell'invalidità civile, revisioni di invalidità, legge 210, richieste per esenzione ticket, pratiche per accedere alle prestazioni di protesica.

In questo modo, come è possibile verificare attraverso il report, il

servizio ha coperto quasi tutta la provincia su cui insiste la ASL e molte richieste sono state prevalentemente di competenza territoriale, più che ospedaliera.

Punti di forza del Servizio

Riteniamo che il servizio di accoglienza abbia risposto ad uno

degli obiettivi previsti: educare gli utenti ad un utilizzo corretto del servizio sanitario,

- rispettare il valore dell'attribuzione dei codici per accedere alle prestazioni sanitarie in un principio etico a cui tutti i cittadini devono conformarsi,*
- rispettare l'applicazione delle normative circa i Ticket di Pronto Soccorso, normativa questa contestata quotidianamente,*

- *utilizzare i codici di priorità dettati dal Triage al Pronto Soccorso,*
- *così come è riuscito a garantire un servizio quotidiano ed efficiente negli orari di maggiore afflusso.*

Tutto questo grazie alla presenza di personale con esperienza, cultura e formazione sul tema della tutela dei diritti

Metodologia lavorativa

La metodologia lavorativa del servizio è quella che si è ritenuta più idonea fin dalla attivazione del progetto e cioè:

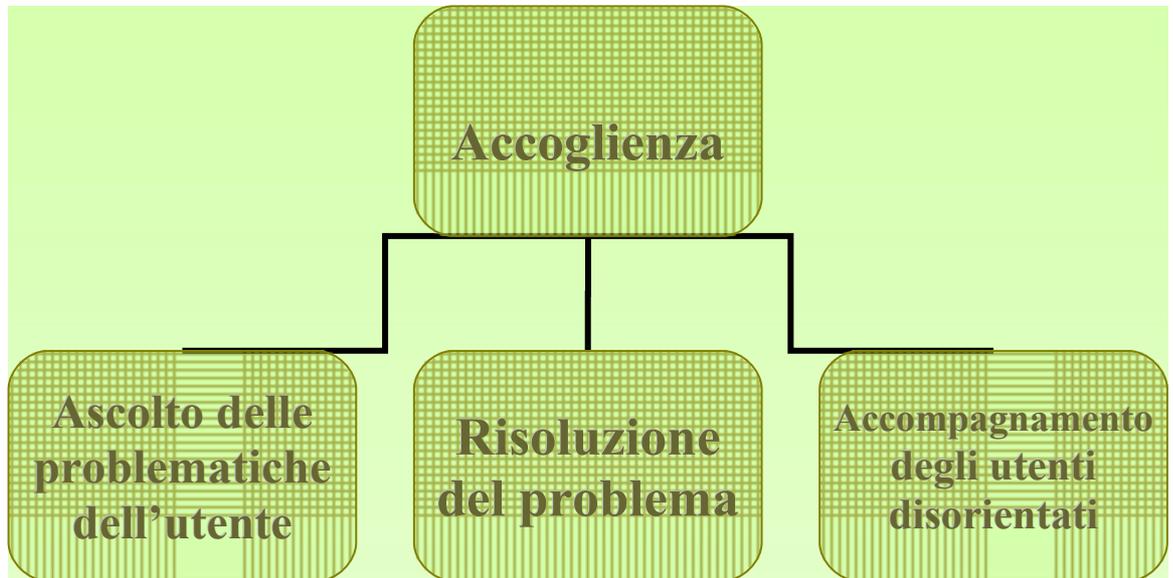
- *distinguere la presenza degli operatori nelle figure del Front-Office e Back- Office;*
- *La ricerca, lo studio dei programmi d'informazione che fanno del servizio un punto realmente qualificato ed apprezzato dagli utenti di tutta la provincia di Taranto ma, anche, da fuori provincia.*
- *I fogli informativi prodotti dal servizio si sono rivelati utili per l'utenza. Il primo prodotto in tal*

senso, di questa seconda fase lavorativa del servizio, riguarda le normative e i benefici della legge 104, l'applicazione della legge 210.

- *L'accompagnamento, poi, degli utenti disorientati, disabili o stranieri ha dato un segno di vero cambiamento all'utenza che entra a contatto con il servizio sanitario. Non solo gli anziani e gli stranieri chiedono di essere accompagnati ma anche la fascia intermedia di utenti preferisce affidarsi al servizio per non girare a vuoto.*
- *Un altro punto qualificante è stata la capacità di venire incontro ad alcune esigenze della struttura*

Ospedaliera soprattutto a causa dell'emergenza immigrazione che la provincia di Taranto si è trovata a fronteggiare negli scorsi mesi.

Attività Front Office



Un buon processo di accoglienza si realizza con la capacità di cogliere ciò che sta dietro all'inespresso, il lavoro di squadra degli operatori e la capacità di accogliere ed ascoltare unitamente ad un sorriso.....



Attività del Back Office



L'attività di Back Office è di fondamentale importanza per il servizio di accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino.

È la base programmatica 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.

Dati mensili sulle Informazioni Logistiche Amministrative/Sanitarie

Query Segnalazioni

patologia clinica	articolo 26 L.833/78		
	nome	citta	protocollo
	maria luigia	taranto	17
patologia clinica	assistenza domiciliare		
	nome	citta	protocollo
	virgilio	taranto	102
patologia clinica	assistenza protesica		
	nome	citta	protocollo
		taranto	49
	rosa	mottola	124
patologia clinica	assistenza sanitaria		
	nome	citta	protocollo
	giuseppina	pulsano	53
patologia clinica	Carenza informazioni		
	nome	citta	protocollo
	luca	taranto	33
	speranza	crispiano	32
	salvatore	matera	110
	giuseppe	benevento	116
	lisa	talsano	26
	anna	crispiano	41
		roma	132
	luigi	pavia	137
	isabella	castellaneta	140
	michele	taranto	143
	davide		156
	luigi	taranto	163
	alberto	taranto	171
	eleonora	taranto	67

	maria	taranto	204
	lucia	taranto	128
	cosimo	taranto	78
	carmela	lama	79
	palma	taranto	87
	luigi	taranto	81
	serenella	pulsano	83
patologia clinica	carezza personale Infermieristico		
	nome	citta	protocollo
			101
patologia clinica	cattiva informazione		
	nome	citta	protocollo
	antonio	taranto	76
		taranto	4
	antonio	taranto	158
	giovanna	manduria	63
	antonia	Lama	6
			200
patologia clinica	cattivi comp. Infermieri		
	nome	citta	protocollo
			97
patologia clinica	cattivi comportamenti medici		
	nome	citta	protocollo
	domenico	taranto	45
	maria	statte	66
	celeste	varano	51
	gina	lama	93
	luigi	san giorgio	62
	cosimo		57
	giuseppe	taranto	113
	oreste	-	68
	rosa	-	58
	giuseppa	taranto	209
	rocco	taranto	211
	riccardo	taranto	178
	gregorio	manduria	183
patologia clinica	clandestinità		
	nome	citta	protocollo
	lutfije	albania	151
patologia clinica	CSM		
	nome	citta	protocollo
	michele	talsano	201

patologia clinica	cure all'estero		
	nome	citta	protocollo
		Laterza	7
patologia clinica	cure odontoiatriche		
	nome	citta	protocollo
	iolanda	lama	215
	vanessa	taranto	176
	giulio	taranto	194
patologia clinica	dimissioni forzate		
	nome	citta	protocollo
	vanda		70
	maria stella	lama	84
	giuseppa	talsano	46
patologia clinica	dimissioni protette		
	nome	citta	protocollo
	lucia	lama	123
patologia clinica	disservizi		
	nome	citta	protocollo
	vincenzo	taranto	188
	italo	taranto	44
	matilde	lama	99
	maurizio	san giorgio	149
	anna	taranto	109
patologia clinica	errore medico		
	nome	citta	protocollo
	carmelo	talsano	28
	vittoria	taranto	189
	giuseppe	latiano	199
	damiano	giovinazzo	39
	domenico	taranto	202
	-	taranto	34
	mario	taranto	12
	mattia	-	177
	sabrina	taranto	162
	donata	taranto	27
	massimiliano	massafra	10
	cosima	taranto	168
	marco	taranto	8
	claudio	taranto	186
	palma	taranto	106
patologia clinica	errore pratica Medica		
	nome	citta	protocollo
	-	taranto	170

	francesco	taranto	174
	mirelli	pulsano	48
	vita	taranto	182
	fiorino	lizzano	50
			77
patologia clinica	esenzione patologia		
	nome	citta	protocollo
	piera	taranto	36
patologia clinica	esenzione ticket		
	nome	citta	protocollo
	rosa	taranto	11
patologia clinica	infortunio		
	nome	citta	protocollo
	elena	taranto	43
patologia clinica	intramoenia		
	nome	citta	protocollo
	samuele	taranto	56
patologia clinica	legge 104		
	nome	citta	protocollo
	vincenza	taranto	9
	maria raffaella	taranto	214
	cosima	taranto	212
	eleonora	-	85
	luisa	taranto	16
	vittorio	taranto	203
	francesco	taranto	60
	carmela	talsano	187
patologia clinica	legge 238/97		
	nome	citta	protocollo
	bernardina	taranto	117
patologia clinica	lista attesa		
	nome	citta	protocollo
	rosa	taranto	18
	antonio	san vito	161
	giovanni	taranto	38
	francesco	taranto	105
	felice	carosino	147
	giuseppe	taranto	157
	claudio	-	114
	anna	taranto	155
	annamaria	talsano	14
	immacolatina	talsano	107

	sabina	taranto	120
	vittorio	brindisi	100
	giuseppe	taranto	25
	anna	taranto	15
	vincenzo	taranto	47
	luigi	crispiano	20
	-	taranto	65
	vita	taranto	72
	gemma	taranto	74
	francesco	taranto	136
	antonio	taranto	75
	antoinetta	taranto	61
	antonio	-	80
	cosimo	statte	86
	adolgo	taranto	139
	luigi	taranto	88
	marco	sava	91
	giancarlo	taranto	92
	margherita	taranto	96
	eolo	taranto	167
	annarita	san vito	125
	grazia	taranto	94
	eleonora	taranto	131
	serena	taranto	127
patologia clinica	lista attesa per intervento		
	nome	citta	protocollo
	francesco	taranto	3
patologia clinica	mancanza di vitto		
	nome	citta	protocollo
	giovanni	taranto	31
patologia clinica	mobilità sanitaria		
	nome	citta	protocollo
			122
	luigi	taranto	133
	luigino	taranto	95
			69
patologia clinica	mobilità sanitaria straniera		
	nome	citta	protocollo
	stefanca	bulgaria	190
patologia clinica	oculistica		
	nome	citta	protocollo
	giuseppe	taranto	1
patologia clinica	patologie degenerative		
	nome	citta	protocollo
	angelo	laterza	130

			208
patologia clinica	pratica inps		
	nome	citta	protocollo
	-	taranto	159
	cataldo	taranto	108
	mattia	taranto	191
	barbare	massafra	103
	francesco	sava	98
	giuseppe	talsano	112
	maria	trani	198
			104
patologia clinica	pratica invalidità		
	nome	citta	protocollo
	giuseppe	taranto	24
patologia clinica	presunti errori diagnostici		
	nome	citta	protocollo
	cosimo	grottaglie	154
patologia clinica	ritardo cartella clinica		
	nome	citta	protocollo
	vito	taranto	40
	chiara	monteparano	146
	lucia	taranto	126
	francesco	taranto	142
	immacolata	-	22
	francoise	francia	164
	elvira	taranto	165
	bianca	taranto	166
	anna	carovigno	169
	maria	taranto	172
	domenico	taranto	160
	vincenzo	taranto	210
	nicola	lama	207
	alessandro	taranto	179
	pietro	statte	54
	gennaro	ginosa	180
	carmela	taranto	197
	lea	taranto	73
	nicoletta	taranto	173
	anna	taranto	150
	anna	taranto	141
	gilda	taranto	118
	michele	taranto	138
	antonietta	moteparano	115
	maria	taranto	121

	graziella	taranto	129
	francesco	lama	13
	anna	martina franca	19
	angelo	leporano	153
	paola	taranto	195
	carmela	talsano	23
patologia clinica	ritardo esame istologico		
	nome	citta	protocollo
	cosimo	taranto	175
patologia clinica	RSA		
	nome	citta	protocollo
	immacolata	-	144
	agata	taranto	185
	armando	monteiasi	184
	-	lama	181
	maria	taranto	206
	cosima	castellaneta	152
patologia clinica	salute e lavoro		
	nome	citta	protocollo
	anna maria	taranto	119
patologia clinica	sanità ed illegalità - detenuto		
	nome	citta	protocollo
	michele	opg barcellona	196
patologia clinica	scarsa comunicazione		
	nome	citta	protocollo
	maria pace	taranto	111
	francesco	palagiano	90
	leonardo	taranto	148
patologia clinica	tagli servizi sanitari e disservizi		
	nome	citta	protocollo
	rosa	taranto	205
	clotilde		21
patologia clinica	tutela privacy		
	nome	citta	protocollo
	cosimo	taranto	30
patologia clinica	violazione privacy		
	nome	citta	protocollo
	-	maruggio	59
patologia clinica	visita domiciliare		
	nome	citta	protocollo
	giuseppe	taranto	5

**Report informazioni
amministrative, sanitarie, logistiche
ed accompagnamenti**

MESE	GENNAIO 2011
amministrative/ sanitarie	120
logistiche	697
accompagnamenti	66
totale	883
totale	863

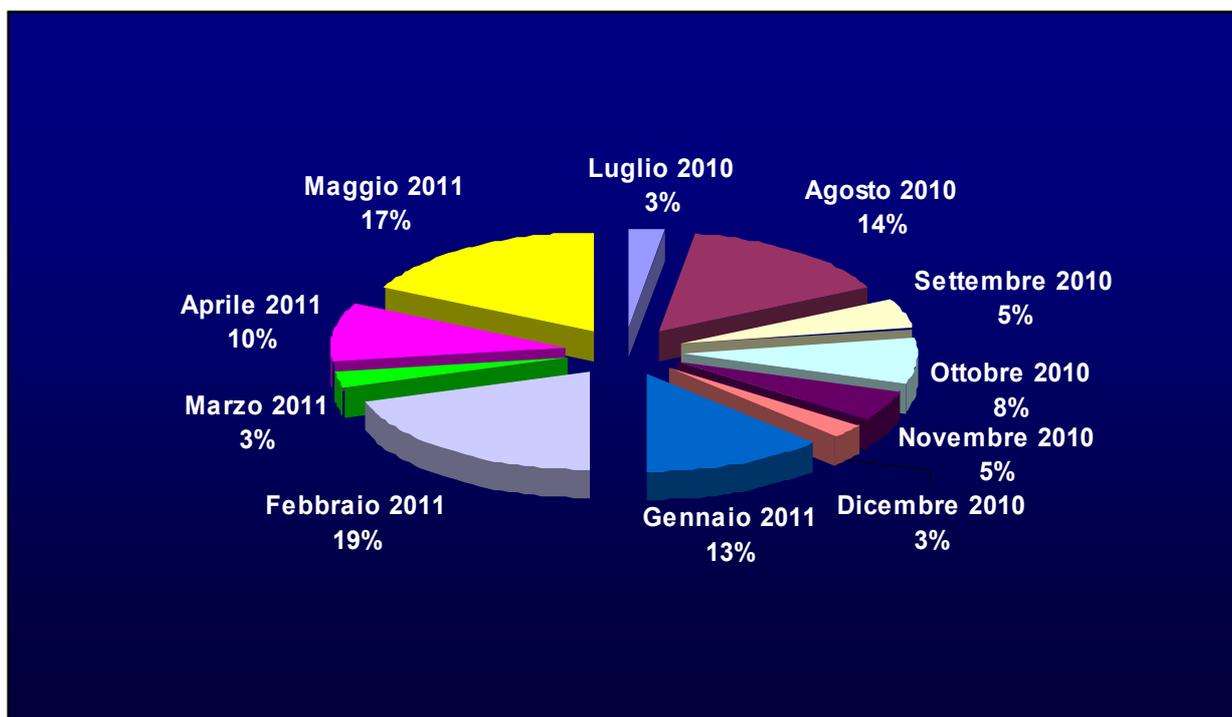
MESE	MAGGIO 2011
amministrative/ sanitarie	90
logistiche	700
accompagnamenti	50
totale	840

schede rilevamenti giornalieri

Settimana	dal 24/07 al 30/07/2010	
Settimana	dal 7/02/2011 al 11/02/2011	11 1
amministrative/ sanitarie	26	
logistiche	161	
accompagnamenti	14	
Totale	201	

Settimana	dal 08/11 al 12/11/2010	
amministrative/ sanitarie	23	
logistiche	168	
accompagnamenti	18	
Totale	209	

Report Accoglienza Stranieri



	Amministrative	Logistiche	Accompagnamenti
Luglio	3	1	1
Agosto	5	6	0
Settembre	3	2	0
Ottobre	0	0	3
Novembre	2	2	1
Dicembre	2	1	1
Gennaio	0	5	9
Febbraio	1	8	9
Marzo	0	1	1
Aprile	2	4	5
Maggio	3	7	5

Gennaio 2011

Data	Disorientato	Straniero	Analfabeta	Anziano	Media età	Giovane	Probl. Amm.ve	Disabile	Tot.
03/01/011	3				2	1			3
04/01/011	2				2	1	1		3
05/01/011	4				4	1	1		5
07/01/011	5	1		1	3	2	1		6
11/01/011	1			2	1		2		3
12/01/011	5	2		2	1	2			5
13/01/011	3			2		1		1	3
14/01/011	4			1	1	2			4
18/01/011	3				3				3
19/01/011	2	1		1	1	1	1		3
20/01/011	4				3	1			4
21/01/011	2			1	2	2	3		5
24/01/011	2				1	1			2
25/01/011	4			2	2				4
26/01/011	3			1		2			3
27/01/011	2				3		1		3
28/01/011	1	1			2		1		2
31/01/011	2			1	1				2

Febbraio 2011

Data	Disorientato	Straniero	Analfabeta	Anziano	Media età	Giovane	Probl. Amm.ve	Disabile	Tot.
01/02/011	2					3	1		3
02/02/011	3				2	1			3
03/02/011	2			2		1	1		3
04/02/011	2			1	1				2
07/02/011	3			1	2				3
08/02/011				1			1		1
09/02/011	5	3		1	3	2	1		6
10/02/011	1			1					1
11/02/011	2			1		2	1		3
14/02/011	3	1		2	1				3
15/02/011	6			5	2		1		7
16/02/011	2			1		1			2
18/02/011	4	1		2	1	2		1	4
21/02/011	1					1			1
22/02/011	1			1					1
23/02/011	3				1	3	1		4
24/02/011	3	1		2	1				3
25/02/011	1	1				1			1
28/02/011	3			1	2				3

Marzo 2011

Data	Disorientato	Straniero	Analfabeta	Anziano	Media età	Giovane	Probl. Amm.ve	Disabile	Tot.
01/03/01 1	1			1					1
02/03/01 1	3			1	1	1			3
03/03/01 1	1			1	1		1		2
04/03/01 1	2			1	1				2
07/03/01 1	4			1	1	2			4
08/03/01 1	1			1	1		1		2
09/03/01 1	2			2					2
10/03/01 1	2			1		1			2
11/03/01 1	3			1	2				3
15/03/01 1	1			1	1		1		2
16/03/01 1	5			4	1				5
18/03/01 1	1			1					1
21/03/01 1	3				2	1			3
22/03/01 1	1				1				1
23/03/01 1	1				1				1
24/03/01 1	3			1	2				3
25/03/01 1	5			2	3				5
28/03/01 1	1					1			1
29/03/01 1	1			1					1
30/03/01 1	3	1		3	2	1	2		3
31/03/01 1	3			1	1	1			3

Aprile 2011

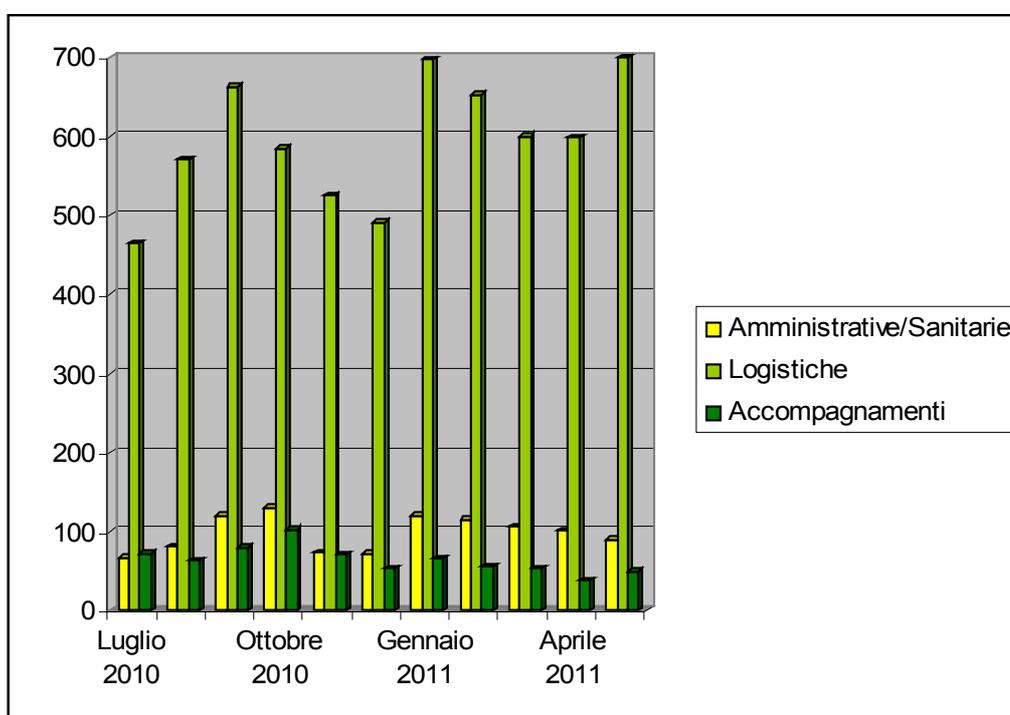
Data	Disorientato	Straniero	Analfabeta	Anziano	Media età	Giovane	Probl. Amm.ve	Disabile	Tot.
01/04/01 1	3			1	2				3
06/04/01 1	2	1		1	1				2
07/04/01 1	2	1		1	1				2
08/04/01 1	1					1			1
11/04/01 1	3		1	1	1	1	1		4
13/04/01 1	1				1				1
14/04/01 1	5			3	2			2	5
15/04/01 1	4				3	1			4
18/04/01 1	2	2			2				2
19/04/01 1	2				2	1	1		3
21/04/01 1	1			2			1		2
22/04/01 1	2			2	1		1		3
26/04/01 1	1					1			1
27/04/01 1	3			1	2	1	1		4
29/04/01 1	2	1		2	1	1	2		4

Maggio 2011

Data	Disorientato	Straniero	Analfabeta	Anziano	Media età	Giovane	Probl. Amm.ve	Disabile	Tot.
02/05/01 1				1		1	2		2
03/05/01 1	1			1		1	1		2
04/05/01 1	3	1			1	2			3
05/05/01 1	1			1					1
06/05/01 1	2			1	2		1		3
12/05/01 1	2	1				2			2
13/05/01 1	4	1		1	2	1			4
16/05/01 1	2			1	2		1		3
18/05/01 1	2			1	1				2
19/05/01 1	1			1	1		1		2
20/05/01 1	1			1	2		2		3
23/05/01 1					1		1		1
24/05/01 1	1			1		1	1		2
25/05/01 1	2	1			1	1			2
26/05/01 1	2			2					2
30/05/01 1	1				1				1
31/05/01 1	2	1		1	1				2

Report Finale

Progetto "Accoglienza Informazione ed Orientamento al cittadino in ospedale"



	Amministrative/Sanitarie	Logistiche	Accompagnamenti	Totali
Luglio 2010	68	464	73	605
Agosto 2010	82	571	63	716
Settembre 2010	120	663	80	863
Ottobre 2010	131	585	103	819
Novembre 2010	74	526	71	671
Dicembre 2010	73	491	53	617
Gennaio 2011	120	697	66	883
Febbraio 2011	115	653	56	824
Marzo 2011	107	600	53	760
Aprile 2011	102	599	39	740
Maggio 2011	90	700	50	840
TOTALE GENERALE	1082	6549	707	8338

REPORT ANNUALE

Report Finale

lug/dic 2010

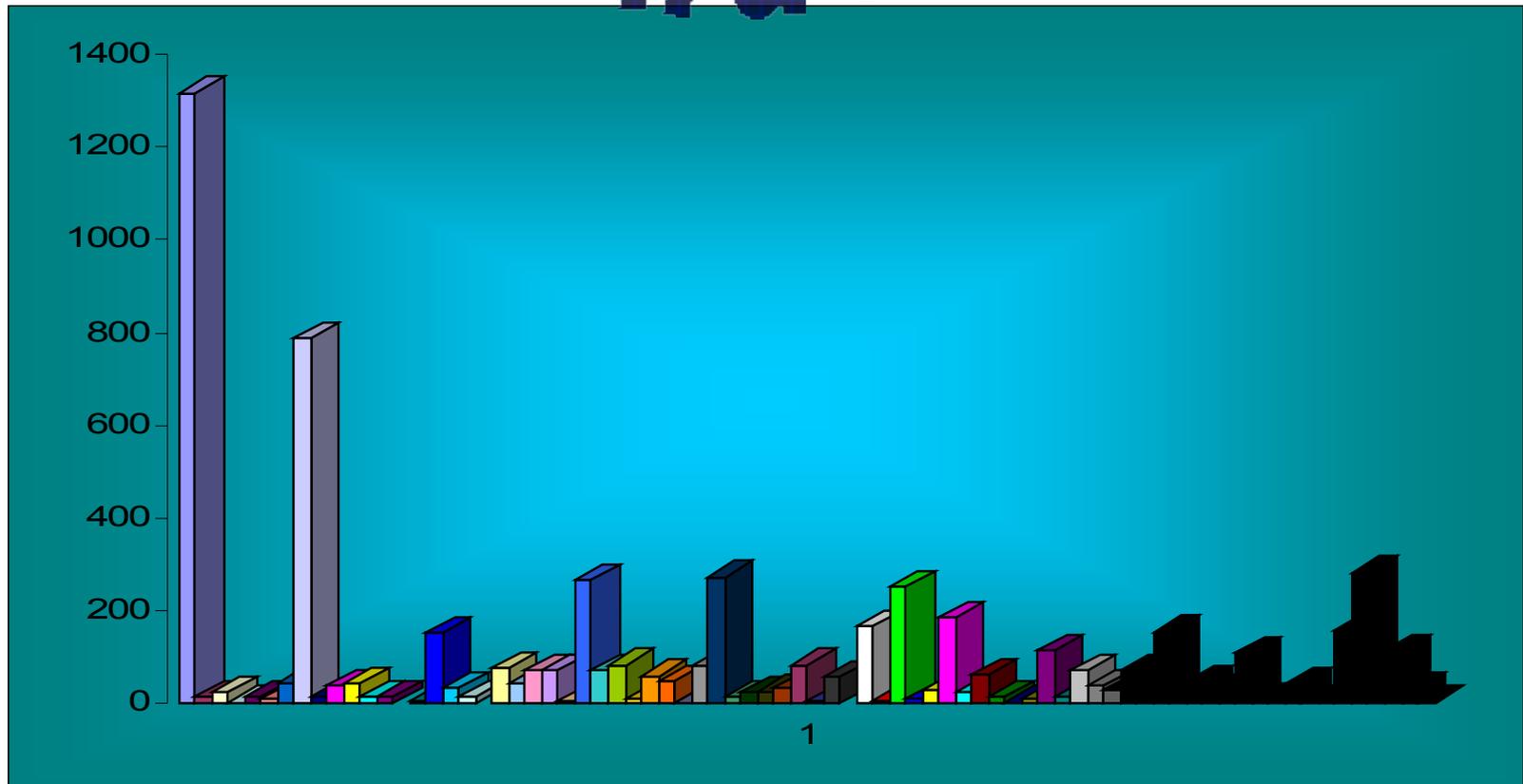
gen/mag 2011

Smistamento sportelli	Informazioni Logistiche	Accompagnamenti	Totali
ACCETTAZIONE	1317	5	1322
ALLERGOLOGIA	15	12	27
ALTRO	25	3	28
AMBULATORIO DI ANESTESIA	2	1	3
AMBULATORIO PSICHIATRIA-NEUROLOGIA	12	12	24
AMBULATORIO REUMATOLOGIA	10	1	11
ANATOMIA PATOLOGICA	45	54	99
ARCHIVIO CLINICO	788	25	813
ARCHIVIO CLINICO CUP	15		15
ARCHIVIO RADIOLOGICO	38	19	57
ASSISTENTI SOCIALI	43	5	48
ASTANTERIA	12		12
AUDIOFONOLOGIA	15	3	18
CAMERA MORTUARIA		1	1
CAPPELLA	5		5
CARDIOLOGIA	151	5	156
CARDIOLOGIA RIABILITATIVA	32	33	65
CASSA LIBERA PROFESSIONE	16		16
CENTRO IMMATURI			0
CENTRO DONNA	77	50	127
CENTRO TRASFUSIONALE	44	17	61
CHIRURGIA GENERALE	70	2	72
CHIRURGIA VASCOLARE	70	1	71
CUCINA	3	2	5
CUP	267	12	279
DERMATOLOGIA	73	19	92

DIABETOLOGIA	83	3	86
DIREZIONE AMMINISTRATIVA	11	2	13
DIREZIONE MEDICA	59	19	78
DIALISI	46	2	48
EMATOLOGIA	1		1
ENDOCRINOLOGIA	81	2	83
FARMACIA	273	23	296
FARMACIA ESTERNA	12	4	16
FISIOKINESITERAPIA	22	12	34
FISIOPATOLOGIA DIGESTIVA	26	10	36
GASTROENTEROLOGIA	33	1	34
GINECOLOGIA	83	2	85
INFETTOLOGIA	3		3
LABORATORIO ANALISI	56	33	89
MALATTIE INFETTIVE			0
MEDICINA GENERALE	166	1	167
MEDICINA LEGALE	7	6	13
MEDICINA NUCLEARE	250	120	370
MICROCITEMIA	9	1	10
NEUROCHIRURGIA	27	4	31
NEFROLOGIA	183	9	192
NEONATOLOGIA	24	3	27
NEUROLOGIA	60	4	64
OCULISTICA	16	4	20
ONCOLOGIA	2		2
OSTETRICIA	11	2	13
ORTOPEDIA	113	5	118
OTORINOLARIGOIATRIA	16	2	18
PADIGLIONE VINCI	70	14	84
PEDIATRIA	36		36
PNEUMOLOGIA	30		30
PRONTO SOCCORSO	70	11	81
QUARTIERE OPERATORIO	20		20
RADIOLOGIA	154	11	165
RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO	16		16

RIANIMAZIONE	47	3	50
RISONANZA MAGNETICA	29	11	40
SALA MORTUARIA	15	3	18
SERVIZI IGIENICI	108		108
TDM	7		7
TERAPIA ANTALGICA	12	4	16
UFFICIO DI POLIZIA	44	1	45
UFFICIO INFERMIERI	2		2
UFFICIO LIBERA PROFESSIONE	15		15
UFFICIO NASCITE	159	1	160
UFFICIO PRONTO SOCCORSO	282	17	299
UFFICIO RIVALSA	30	9	39
UROLOGIA	114	5	119
URP	31	36	67
UTIC	2		2

Grafico Report Annuale



Informazioni sulla Legge 104/92



Cosa tratta la Legge 104?

*Questa legge si occupa:
dell'Assistenza; dell'Integrazione Sociale; dei Diritti disabili*

Chi può richiedere la 104?

Tutte quelle persone che hanno una minoranza fisica, psichica e sensoriale, tale da determinare un svantaggio sociale e di emarginazione.



Quali sono i presupposti per ottenere il riconoscimento della 104?

Essere riconosciuti come portatori di handicap

Per essere riconosciuti portatori di handicap

- 1. Presentare domanda all'INPS territoriale competente solo per via telematica;*
- 2. La certificazione per la domanda va compilata dal medico curante o dallo specialista*
- 3. Attendere di essere chiamato alla visita.*



Per ottenere le visite domiciliari la domanda va inoltrata direttamente alla Segreteria della Commissione Invalidi Civili presentando una certificazione medica che espliciti l'assoluta incapacità della persona handicappata.

Cosa portare alla visita:

- Un documento di riconoscimento valido;*
- Copia della domanda;*
- Tutta la documentazione medica relativa alla patologia;*
- Foglio di Convocazione.*

Le agevolazioni delle Legge 104

L'intento della Legge 104 è quello di superare gli ostacoli che si frappongono tra persone con handicap ed una loro migliore integrazione attraverso benefici tendenti a favorire l'inserimento della persona nel contesto sociale.

I benefici che si possono ottenere tramite la Legge 104

Agevolazioni Lavorative

*Per la Legge 104/92 art.33, comma 6 il portatore di handicap possibilità di scelta:
n.3 giorni di permesso mensile retribuiti
n.2 ore di permesso giornaliero*



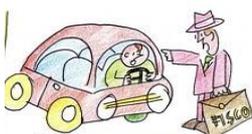
Permessi per i lavoratori

Il lavoratore che assiste con continuità un familiare in situazione di gravità, può fruire di tre giorni mensili di permesso (Legge 104, art.33 comma 3) che sia parente entro il terzo grado di parentela, solo nel caso in cui i genitori o il coniuge della persona malata abbia più di 65 anni.



Agevolazioni per i genitori

però il figlio non deve essere ricoverato in istituti specializzati. In alternativa, si può ottenere i riposi di 2 ore giornaliere. Mentre per minore dai 3 a 18 anni si può ottenere il permesso di 3 giorni mensili. Legge 104 art. 1.2.3. La domanda per tale agevolazione deve essere presentata all'INPS di appartenenza con relativa documentazione di riconoscimento dello stato di handicap.



Detrazioni fiscali

- *IVA agevolata al 4% per l'acquisto di protesi, sussidi e strumenti tecnologici;*
- *esenzione della tassa governativa per la telefonia mobile;*
- *IVA al 4% per l'acquisto e la trasformazione di veicoli per il trasporto;*
- *esenzione del pagamento del bollo auto;*
- *permessi lavorativi retribuiti per i portatori di handicap o per chi assiste un familiare.*



***Questionario per raccogliere l'opinione dei cittadini utenti sulla qualità del
"SERVIZIO DI ACCOGLIENZA" presso l'Ospedale "SS. Annunziata"
Taranto***

Gentile Signora, Egregio Signore,

Stiamo svolgendo uno studio sulla qualità del nostro Servizio;

Le sottoponiamo il presente questionario, per conoscere le Sue aspettative e modificare, se necessario, il nostro servizio per riuscire a soddisfare le sue esigenze.

Le risposte rimarranno anonime e le saremo grati se vorrà arricchire con tutti i dettagli che ritiene necessari gli aspetti positivi e quelli negativi del Suo rapporto con noi.

Grazie per la disponibilità e la cortese attenzione

Il Responsabile del Servizio Accoglienza

Data di compilazione del questionario:

...../...../.....

Dati della persona che risponde al questionario

Sesso: Maschio Femmina

Età: Inferiore a 25 anni

Compresa tra 25 e 45 anni

Tra i 45 e i 60 anni

Superiore ai 60 anni

Professione: Studente

Pensionato

Casalinga

Operaio

Impiegato

Libero professionista

Gli operatori del servizio ritengono opportuno:

- √ *Di essere aggiornati, in tempo reale, (da parte delle U.O., degli Ambulatori, degli Uffici e dei servizi) sui vari cambiamenti che dovessero verificarsi in merito alle prestazioni mediche, orari di erogazione ed altro. Tutto ciò rientra nelle mansioni del servizio tenersi informati per soddisfare le richieste degli utenti.*
- √ *Di predisporre i cestini porta rifiuti per l'utenza nei pressi del BAR più volte richiesti; Di porre sulle porte all'esterno della struttura dei contenitori ripieni di sabbia per deporre le cicche di sigaretta;*
- √ *Di mettere a disposizione dei pazienti in dimissione, o impossibilitati a deambulare autonomamente e che devono sottoporsi a visite mediche nel presidio ospedaliero, alcune sedie a rotella, per evitare che gli accompagnatori non sappiano a chi rivolgersi;*

✓ Di individuare un responsabile che, in caso di indisponibilità del medico ad effettuare per il giorno fissato la prestazione, abbia l'incarico d'informare, in tempo utile, gli utenti che abbiano una prestazione medica prenotata.

Conclusioni

Dai dati appena riportati si può affermare che il Tribunale per i Diritti del Malato, stante la sua esperienza trentennale per la risoluzione dei problemi degli utenti, non ha deluso, anche questa volta, le aspettative dei pazienti .

Per nostra formazione, l'utenza che si rivolge allo sportello del servizio viene accolta con un sorriso, una parola di solidarietà, una pronta disponibilità alla risoluzione del suo problema.

Ciò facendo, il servizio di accoglienza è diventato, oggi, un punto di riferimento indispensabile per i cittadini, che rivolgendosi agli operatori del servizio trovano la competenza, l'empatia, l'ascolto, argomenti che non a caso sono estremamente importanti per tutti coloro che hanno come compagna di viaggio la sofferenza.

L'utenza anziana, esposta il più delle volte al disagio si avvale, attraverso il servizio, di un appoggio morale e materiale, messo a sua disposizione, per raggiungere una U.O., un ambulatorio o per avere chiarimenti di un iter amministrativo o sanitario e, molte volte questo, avviene solo telefonicamente. .

Lo stesso impatto positivo si è raggiunta con l'utenza straniera, con gravi difficoltà di linguaggio, a cui il servizio è riuscito a garantire l'accesso alle prestazioni nelle varie fasi.

Concludendo, possiamo affermare che molto si è fatto, ma ancora molto di più si può realizzare se, oltre all'operosità e alla disponibilità degli operatori, si potrà contare sull'ausilio costante, materiale e formale dell'Azienda Sanitaria Locale, che, certamente, va lodata per aver posto in atto un esperimento, che sta procurando apprezzabili soddisfazioni ad entrambe le parti impegnate in questo progetto.

*Professoressa Silvana Stanzione
Coordinatrice regionale TDM Puglia
rete di CittadinanzAttiva*