

Report 2014  
Servizio Accoglienza -  
Informazione - Orientamento  
al cittadino  
Ospedale S.S. Annunziata  
Taranto

A cura della prof.ssa Silvana Stanzione  
Coordinatrice Regionale TDM Puglia  
Rete di Cittadinanzattiva



**Report finale**

**Luglio 2014**

## *Premessa*

Il Tribunale per i Diritti del Malato, nel corso delle proprie attività ultra trentennali, e grazie soprattutto al lavoro svolto con passione e senso di responsabilità dai suoi volontari, ha acquisito una consistente esperienza in materia sanitaria, usando tecnologie e metodologie validate nel tempo che custodisce in una banca dati e che possono essere messe a disposizione della dirigenza aziendale per ogni controllo e verifica volta soprattutto a modificare ed aggiornare modelli organizzativi e servizi a disposizione dell'utenza.

Il T.D.M., oltre a segnalare situazioni di difficoltà dei cittadini, opera con l'intento di trovare soluzioni utili ai problemi emergenti, in collaborazione con le varie categorie di operatori sanitari.

Quotidianamente, ogni singola informazione fornita e ogni singolo accompagnamento effettuato, viene riportata su una apposita, scheda denominata "Agenda giornaliera".

Tale agenda, riporta l'elenco delle Unità Operative di cui si compone il Presidio Ospedaliero e i servizi territoriali della città di Taranto e dell'intera provincia, considerato che molte richieste di intervento provengono dai paesi limitrofi e da fuori provincia..

Riteniamo che il servizio di accoglienza ha risposto ad uno degli obiettivi previsti: guidare gli utenti:

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

- all'utilizzo dei 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, preparazione e formazione sul tema della tutela dei diritti.

L'esperienza di questi ultimi anni conferma quanto sia cambiato e quanto continui a cambiare lo scenario della salute in Italia e di conseguenza in Puglia e nella nostra ASL, in termini di organizzazione, processi, priorità, ma anche di domande e attese.

Il presente Report con puntualità e precisione, ci dà conto di questa trasformazione tuttora in corso e lo fa attraverso il parametro di gran lunga più importante: " gli effetti che determina sul servizio ai pazienti, in termini di quantità e qualità".

Nel suo ruolo di "osservatorio" tempestivo e qualificato di ciò che realmente accade nell'offerta sanitaria, il seguente rapporto fornisce indicazioni attendibili sulle tendenze in atto, mettendo a disposizione dei decisori tecnici, ulteriori elementi di valutazione sui possibili rischi o vantaggi delle scelte di politica sanitaria, nonché sulle criticità che potrebbero emergere.

Oltre al suo valore civile a tutela dei diritti del paziente, infatti, quest'iniziativa è uno strumento prezioso per il Management aziendale per comprendere come e dove intervenire in un processo di continuo miglioramento del sistema.

Salvaguardare i diritti del paziente, intervenire sulle distorsioni che li pregiudicano, mettere in campo soluzioni nuove, in grado di

renderli effettivi garantendo allo stesso tempo la sostenibilità, sono tutti obiettivi praticabili.

Tale processo di cambiamento messo in atto dalla Direzione Aziendale ha la consapevolezza che ai cittadini devono essere garantiti elementi essenziali quali: la sicurezza, la qualità, l'efficienza organizzativa e l'accoglienza.

L'istituzione dello sportello informativo, quindi, nel P.O. del SS. Annunziata ha permesso un salto di qualità all'azienda in quanto, a detta dell'utente che entra in ospedale in stato di disagio, l'accoglienza e il punto informativo occupano il primo posto di gradimento del cittadino - utente.

Il valore aggiunto di un Report così concepito è rappresentato in primo luogo dalla concretezza delle informazioni che contiene: esse derivano dalle richieste dei cittadini e dal carico di sofferenza e di umanità che le caratterizza e rendono urgente un'efficace azione di tutela.

In secondo luogo, dall'essere uno strumento di informazione realmente "civico" perché scritto "insieme con i cittadini", attraverso le loro storie, che contribuiscono indirettamente a realizzarlo.

I dati raccolti e presentati costituiscono una sorta di termometro delle situazioni di malessere con le quali si misurano i cittadini nel loro contatto con i servizi sanitari e per questo possono essere considerati indicatori significativi dei problemi sui quali puntare l'attenzione nel contesto della sanità locale. I continui tagli lineari che ridimensionano i servizi e ne abbassano la qualità, l'aumento del peso del ticket e della tassazione, le maggiori attese per ottenere le prestazioni mettono a rischio l'accesso alle cure e generano iniquità,

soprattutto per i più anziani e per chi già soffre una condizione socio-economica di difficoltà.

Dare attenzione alle esigenze del cittadino, preoccuparsi di migliorare la qualità dei servizi per una Azienda è, innanzitutto una questione di etica, tutti sappiamo che si ha a che fare con una fascia di utenti deboli che va tutelata.

Infatti, l'obiettivo primario del progetto è stato sì quello di migliorare l'attività d'informazione e l'assistenza in favore dei cittadini, ma, anche, puntare sugli aspetti relazionali, di comunicazione, di disponibilità di ascolto e al confort dei servizi ospedalieri ed extra ospedalieri.

Il T.D.M. completando quest'anno il percorso progettuale, ha certamente e ampiamente dimostrato che gli organismi di tutela dei diritti, ove il personale viene accuratamente formato e aggiornato, sono in grado di poter ben gestire dei servizi sia con l'organizzazione sia con la scelta e la formazione appropriata del personale.

E' stata cura del TDM in questi anni di attività nel progetto di "Accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino" puntare sulle risorse umane fornendo una formazione che potesse consentire loro di affrontare qualsiasi esigenza espressa dall'utente. La cura, l'attenzione e la dedizione che gli addetti al servizio offrono ai cittadini sono, largamente apprezzati non solo dagli utenti ma dagli stessi operatori che molte volte vivono la nostra presenza in ospedale come una risorsa irrinunciabile anche per loro stessi. L'originalità di questo servizio sta nel fatto che le operatrici hanno acquisito una metodologia di intervento che sta creando una capacità organizzativa in grado di sviluppare nuove conoscenze da

mettere in campo attraverso procedure e strumenti capaci di affrontare problemi anche complessi.

E' stato inoltre garantito un adeguato servizio di Accoglienza telefonica, in grado di soddisfare la maggior parte di richieste in tempi rapidi e il più delle volte in tempo reale per una presa in carico completa, che ha permesso di accedere alle informazioni necessarie, ma anche di effettuare un primo contatto a distanza, telefonicamente o attraverso posta elettronica e internet.

## Obiettivi e Aspetti prioritari

- “ Relazione umana
- “ Comunicazione interpersonale
  - “ Disponibilità all'ascolto
- “ Tutela dei diritti del malato
  - “ Pratica di conciliazione
  - “ Pratica legale

Gli operatori del servizio, coordinati dalla responsabile del Tribunale per i Diritti del Malato (come da protocollo) si sono rifatti alla metodologia di intervento già ampiamente sperimentata suddividendo l'attività in Front-Office e Back - Office

### Il Front – office del servizio ha svolto attività di :



A completamento del proprio intervento l'operatrice, dopo aver accolto l'utente ed averlo ascoltato registra il tipo d'intervento su apposite schede suddivise per argomenti

- ◆ Informazioni sanitarie;
- ◆ Informazioni amministrative;
- ◆ Informazioni logistiche;
- ◆ Accompagnamenti;
- ◆ Schede di suggerimenti degli utenti;
- ◆ Altro

# Totale Rilevamenti

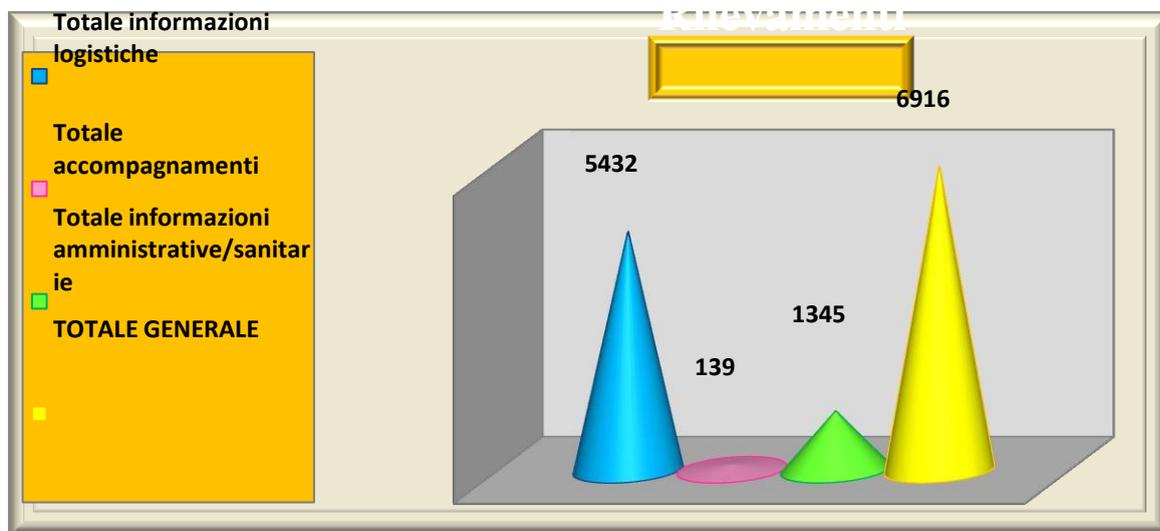
| <b>SMISTAMENTO<br/>SPORTELLI 2014</b> | <b>Informazioni<br/>Logistiche</b> | <b>Accompagnamenti</b> |
|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------|
| ACCETTAZIONE                          | 767                                | 1                      |
| ALLERGOLOGIA                          | 48                                 | 0                      |
| ALTRO                                 | 18                                 | 0                      |
| AMBULATORIO DI ANESTESIA              | 3                                  | 0                      |
| AMBULATORIO MEDICINA                  | 4                                  | 0                      |
| AMBULATORIO NEUROLOGIA                | 41                                 | 12                     |
| ANATOMIA PATOLOGICA                   | 75                                 | 15                     |
| ARCHIVIO CLINICO                      | 695                                | 2                      |
| ARCHIVIO CLINICO CUP                  | 0                                  | 0                      |
| ARCHIVIO RADIOLOGICO                  | 66                                 | 2                      |
| ASSISTENTI SOCIALI                    | 38                                 | 1                      |
| ASTANTERIA                            | 26                                 | 0                      |
| AUDIOFONOLOGIA                        | 4                                  | 0                      |
| CAMERA MORTUARIA                      | 1                                  | 0                      |
| CAPPELLA                              | 2                                  | 0                      |
| CARDIOLOGIA                           | 146                                | 1                      |
| CARDIOLOGIA RIABILITATIVA             | 0                                  | 0                      |
| CASSA LIBERA PROFESSIONE              | 61                                 | 0                      |
| CENTRO IMMATURI                       | 0                                  | 0                      |
| CENTRO DONNA                          | 195                                | 19                     |
| CENTRO IMMUNOTRASFUSIONALE            | 68                                 | 4                      |
| CHIRURGIA GENERALE                    | 136                                | 1                      |
| CHIRURGIA VASCOLARE                   | 56                                 | 1                      |
| CUCINA                                | 2                                  | 0                      |

|                            |     |   |
|----------------------------|-----|---|
| CUP                        | 337 | 2 |
| DERMATOLOGIA               | 74  | 1 |
| DIABETOLOGIA               | 35  | 1 |
| DIREZIONE SANITARIA/AMM.VA | 31  | 2 |
| DIREZIONE GENERALE         | 46  | 0 |
| DIALISI                    | 48  | 1 |
| EMATOLOGIA                 | 0   | 0 |
| ENDOCRINOLOGIA             | 48  | 2 |
| FARMACIA                   | 257 | 8 |
| FARMACIA ESTERNA           | 4   | 1 |
| FISIOKINESITERAPIA         | 19  | 3 |
| FISIOPATOLOGIA DIGESTIVA   | 73  | 6 |
| GASTROENTEROLOGIA          | 23  | 0 |
| GINECOLOGIA                | 62  | 2 |
| INFETTOLOGIA               | 1   | 0 |
| LABORATORIO ANALISI        | 105 | 2 |
| MALATTIE INFETTIVE         | 0   | 0 |
| MEDICINA GENERALE          | 95  | 1 |
| MEDICINA LEGALE            | 3   | 1 |
| MEDICINA NUCLEARE          | 186 | 3 |
| MICROCITEMIA               | 24  | 2 |
| NEUROCHIRURGIA             | 27  | 2 |
| NEFROLOGIA                 | 144 | 1 |
| NEONATOLOGIA               | 7   | 0 |
| NEUROLOGIA                 | 87  | 4 |
| OCULISTICA                 | 18  | 0 |
| ONCOLOGIA                  | 0   | 0 |
| OSTETRICIA                 | 63  | 2 |
| ORTOPEDIA                  | 177 | 4 |
| OTORINOLARIGOIATRIA        | 25  | 2 |
| PADIGLIONE VINCI           | 36  | 0 |
| PEDIATRIA                  | 15  | 0 |
| PNEUMOLOGIA                | 24  | 0 |
| PRONTO SOCCORSO            | 112 | 6 |

Report annuale agosto 2013/luglio 2014 a cura della professoressa Silvana Stanzione responsabile progetto: "Accoglienza, informazione ed orientamento al cittadino"

|                            |             |            |
|----------------------------|-------------|------------|
| QUARTIERE OPERATORIO       | 17          | 0          |
| RADIOLOGIA                 | 120         | 0          |
| RADIOLOGIA PRONTO SOCCORSO | 10          | 0          |
| RIANIMAZIONE               | 34          | 2          |
| RISONANZA MAGNETICA        | 59          | 3          |
| SALA MORTUARIA             | 0           | 0          |
| SERVIZI IGIENICI           | 69          | 0          |
| TDM                        | 0           | 0          |
| TERAPIA ANTALGICA          | 20          | 1          |
| UFFICIO DI POLIZIA         | 11          | 0          |
| UFFICIO INFERMIERI         | 9           | 0          |
| UFFICIO LIBERA PROFESSIONE | 0           | 0          |
| UFFICIO NASCITE            | 106         | 0          |
| UFFICIO PRONTO SOCCORSO    | 178         | 7          |
| UFFICIO RIVALSA            | 25          | 2          |
| UROLOGIA - ambulatorio     | 111         | 8          |
| URP                        | 22          | 0          |
| UTIC                       | 0           | 0          |
| <b>TOTALE</b>              | <b>5449</b> | <b>141</b> |

|   |             |
|---|-------------|
| <b>Totale Informazioni Logistiche</b>               | <b>5449</b> |
| <b>Totale Accompagnamenti</b>                       | <b>141</b>  |
| <b>Totale Informazioni Amministrative/Sanitarie</b> | <b>1345</b> |
| <b>TOTALE GENERALE</b>                              | <b>6916</b> |



# Il Back-office del servizio ha svolto attività di:



L'Importante compito del Back-office è stato, oltre alla valutazione dei programmi d'informazione, la particolare attenzione prestata nell'interpretare la richiesta dell'utente per rispondere nella maniera più efficace al bisogno del cittadino e predisporre gli opuscoli informativi specifici.

Agli addetti si è data la possibilità, di alternarsi nelle due mansioni, questo per non procurare squilibri in caso di assenza di uno degli operatori.

# I punti di forza del progetto vanno ricercati nella

- capacità di saper accogliere, tracciare un percorso per la soluzione dei problemi, rassicurare il cittadino trovando anche soluzioni alternative.
- La ricerca, lo studio delle soluzioni dei problemi, interpretando le leggi vigenti 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 e riguardano le normative e i benefici della legge 104, le procedure per l'assistenza agli stranieri, per il riconoscimento dell'invalidità civile, l'applicazione della legge 210 per usufruire delle prestazioni fuori regione ed all'estero.
- L'accompagnamento 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 a causa dalla maggiore presenza di utenti stranieri, soprattutto extracomunitari che sempre più sovente richiedono accesso alle prestazioni sanitarie.

# Carta europea dei diritti del malato

PATIENTS' RIGHTS HAVE NO BORDERS

- 1 Diritto a misure preventive**  
Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.
- 2 Diritto all'accesso**  
Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.
- 3 Diritto all'informazione**  
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.
- 4 Diritto al consenso**  
Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.
- 5 Diritto alla libera scelta**  
Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.
- 6 Diritto alla privacy e alla confidenzialità**  
Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.
- 7 Diritto al rispetto del tempo dei pazienti**  
Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.
- 8 Diritto al rispetto di standard di qualità**  
Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.
- 9 Diritto alla sicurezza**  
Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.
- 10 Diritto all'innovazione**  
Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.
- 11 Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari**  
Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.
- 12 Diritto a un trattamento personalizzato**  
Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.
- 13 Diritto al reclamo**  
Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.
- 14 Diritto al risarcimento**  
Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

PATIENTS' RIGHTS HAVE NO BORDERS

## IL progetto come applicazione della Carta Europea dei Diritti del Malato

Partendo dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, abbiamo inteso classificare i casi oggetto di questo Report in tre tronconi principali di tutela dei diritti: Accessibilità, Adeguatezza, informazione e libera Scelta.

### Accessibilità

#### A. Difficoltà nella fruizione dei servizi:

1. Prestazioni ospedaliere e ambulatoriali
2. Esenzione e pagamento ticket
3. Liste di attesa e ritardo nelle prestazioni
4. Rimborsi anche per spese indebitamente riscosse
5. Richieste di intervento per varie situazioni

#### B. difficoltà nell'acquisizione di Farmaci:

1. farmaci con prescrizione ospedaliera
2. farmaci non esenti da ticket
3. farmaci non reperibili

#### C. Problemi nell'applicazione dei DRG:

##### 1. Dimissioni forzate, premature, ingiustificate

1. Mancata erogazione di servizi
2. Difficoltà nei ricoveri programmati

### Adeguatezza

#### A. 1) Diagnosi e terapia:

1. Errori terapeutici e diagnostici
2. Errori in genere
3. Mancata modifica della terapia

B. 1) Funzionamento dei servizi:

1. Indennizzi e risarcimenti
2. Mancata consegna o ritardo nella consegna referto o cartella clinica
3. condizioni delle strutture
4. danni procurati dalla struttura

C. 1) Comportamento del personale:

1. Comportamento dei medici
2. Comportamento degli infermieri
3. Mancata assistenza
4. Violazione della privacy

### Informazione e Libera scelta

D.1)

1. Mancanza di informazione sullo stato di salute
2. Mancata registrazione della terapia del dolore in cartella
3. Mancata informazione sulle strutture tecnologicamente più avanzate
4. Mancata informazione su procedure diagnostiche avanzate
5. Mancata programmazione diagnostica o terapeutica personalizzata
6. Ritardo nella diagnostica delle malattie rare o croniche invalidanti

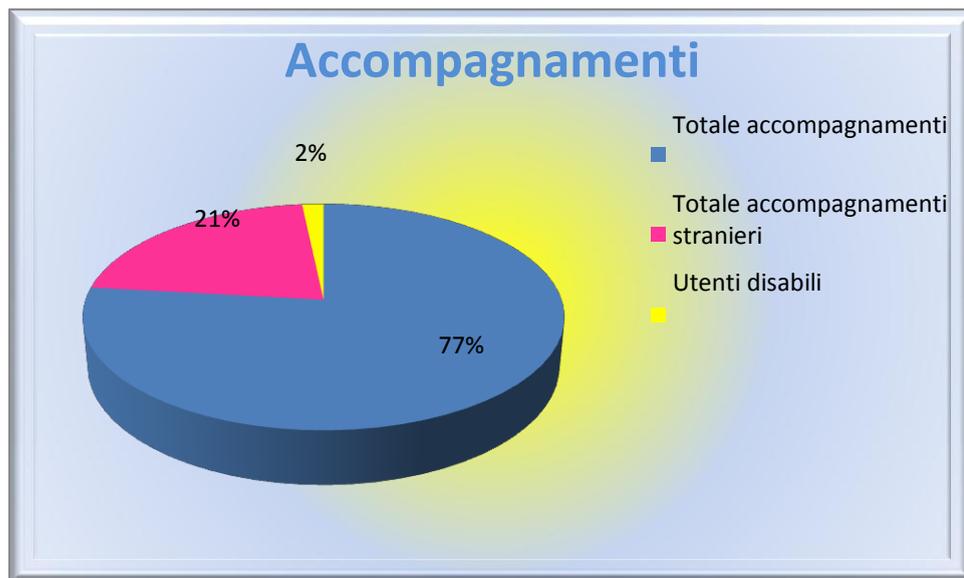
Alla luce delle cifre prima evidenziate si può, con certezza, affermare che gli obiettivi del progetto sono stati tutti raggiunti con successo. Per questi motivi il progetto non può essere abbandonato ma, va sostenuto e potenziato perché:

- a. Il cittadino-utente ha trovato nel punto d'accoglienza, appositamente allestito dall'Azienda, degli operatori di alta professionalità appropriatamente formati che hanno saputo dare all'utente davvero un " benvenuto " nella struttura. Il cittadino ha usufruito, così, di un percorso che nasce proprio per migliorare a tutti gli effetti, lo stato e la necessità di ciascun utente.
- b. Il sistema di monitoraggio continuo sulla qualità e l'appropriatezza delle informazioni hanno dato, agli addetti al servizio, l'opportunità di elaborare e produrre strategie di intervento personalizzate e che molte volte sono state standardizzate per applicarle in casi analoghi.
- c. Il rapporto costruttivo tra operatore ed utente è evidenziato non solo dalla capacità di affrontare e dare una soluzione al problema rappresentato, ma anche dagli elogi che quotidianamente riceviamo dagli utenti, dalla mole di casi risolti, anche casi complicati e che richiedono interventi coordinati con lo stesso personale ASL, dal sistema di rilevazione della soddisfazione dell'utente, rilevato attraverso questionari appositamente preparati dai responsabili, che hanno testato l'utilità del servizio e che consentiranno alla Direzione dell'Azienda di valutare la soddisfazione correlata all'aumento della richiesta.
- d. La preparazione dei volantini informativi per l'utenza su argomenti maggiormente carenti d'informazioni. Tali volantini sono stati approntati con termini appropriati e, "tagliati" sul targeted-malato, nel rispetto del suo stato culturale, del disagio psicologico dovuto alla comprensibile apprensione di chi è disinformato.

# Rilevamento Criticità

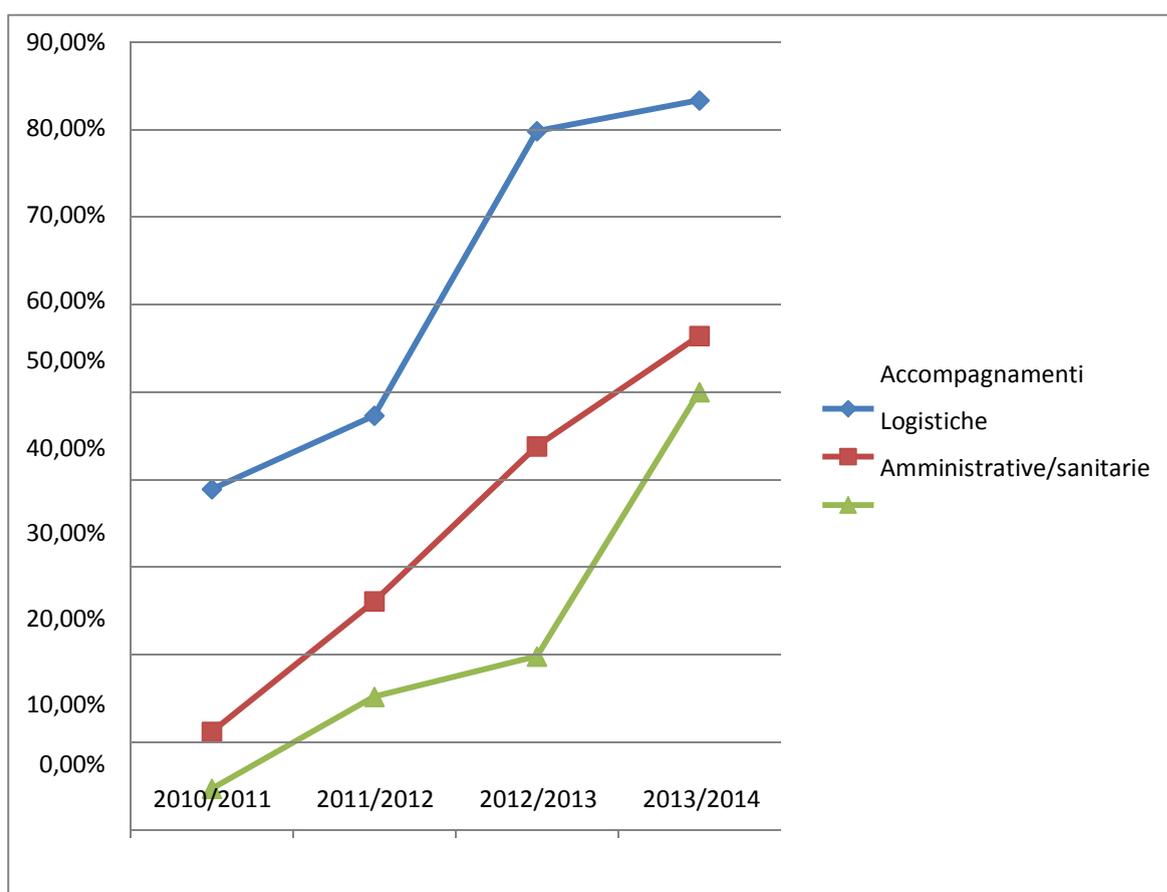
| Nr. Prog. | categoria | descrizione segnalazione  |
|-----------|-----------|---|
| 1         | C3        | LAMENTELA PER MANCATO RICOVERO IN CRAP PER MALATO PSICHIATRICO A CAUSA DELLE LISTE D'ATTESA CON CONSEGUENTE AGGRAVAMENTO DELLE PLURIPATOLOGIE DEL PAZIENTE. |
| 2         | A4        | LAMENTELA PER LUNGA LISTA D'ATTESA PER ESENZIONE MALATTIA RARA A BARI. RICHIESTA DI RIMBORSO.   |
| 3         | A1        | DIFFICOLTA' NELLA FRUIZIONE DEI SERVIZI OSPEDALIERI: LABORATORIO ANALISI-TICKET. TIPIZZAZIONE.  |
| 4         | A4        | LAMENTELA PER PAGAMENTO INGIUSTO TICKET A CAUSA DELLA SUPERFICILITA' DEL MMD CHE NON HA INDICATO IL CODICE DI ESENZIONE PER PATOLOGIA.                      |
| 5         | A3        | LAMENTELA PER LUNGA LISTA D'ATTESA PER L'ESAME DI ELETTROMIOGRAFIA CHE VIENE ANCORA PROTRATTA PERCHE' LA MACCHINA E' ROTTA.                                 |
| 6         | A3        | LAMENTELA PER LUNGA LISTA D'ATTESA AL CUP PER ESAME DI FLUSSOMETRIA.  |
| 7         | A3        | LAMENTELA PER VISITA OCULISTICA C/O OSPEDALE MOSCATI REGOLARMENTE PRENOTATA E NON FRUIBILE PER COLPA DEL MACCHINARIO ROTTO.                                 |
| 8         | B2) 2     | LAMENTELA PER RITARDO DELLA CONSEGNA DEL REFERTO INERENTE UNA BIOPSIA.  |
| 9         | A1        | INFORMAZIONI PER SOSPENSIONE DELLA FISIOTERAPIA. DIRITTO NEGATO.  |
| 10        | A3        | LAMENTELA PER LUNGA LISTA D'ATTESA PER ESAME MORFOLOGICO.   |
| 11        | C2        | DISSERVIZIO PER MANCATATA SOMMINISTRAZIONE GEL PIASTRINICO.   |
| 12        | C2        | MANCATATA EROGAZIONE DI SERVIZIO GUARDIA MEDICA.  |
| 13        | C1) 3     | DISSERVIZIO PER CARENZA PERSONALE INFERMIERISTICO DEI REPARTI.  |
| 14        | A3        | LUNGA LISTA D'ATTESA PER ESAME MAMMOGRAFICO .   |
| 15        | B3        | LAMENTELA PER FARMACO NON PRESCRITTO. AVEVA DIRITTO AL FARMACO. OLIO DIETETICO.   |
| 16        | A5        | LAMENTELA CIRCA I TEMPI LUNGI PER VISITA DOMICILIARE.   |
| 17        | B1        | INFORMAZIONE CIRCA FARMACO PER SCLEROSI MULTIPLA.   |
| 18        | C2        | DIRITTO ALLA CURA CON TERAPIA DEL DOLORE.   |
| 19        | C2        | LISTA D'ATTESA LUNGHISSIMA PER ESAME DI TOMOSCINTIGRAFIA CARDIACA PER MANCANZA DI PERSONALE.  |
| 20        | B2) 3     | DIFFICOLTA' A RAGGIUNGERE AMBULATORIO PER PROVE URODINAMICHE.   |
| 21        | A3        | LISTA D'ATTESA LUNGHISSIMA PER ESAME DI RMN E FLUORANGIOGRAFIA PER MACCHINARIO ROTTO.   |
| 22        | A3        | LISTA ATTESA PER RICOVERI RSA-RSSA  |
| 23        | A3        | LAMENTELA PER LUNGHISSIMA LISTA D'ATTESA PER INTERVENTO DI CATARATTA ALL'OSPEDALE MOSCATI.  |
| 24        | A1        | SOSPENSIONE PARTO ANALGESIA.  |
| 25        | A3        | LISTA ATTESA LUNGA PER ESAME DI ELETTROMIOGRAFIA.   |
| 26        | A3        | LISTA ATTESA LUNGA PER ESAME ECG.   |
| 27        | B2) 2     | RITARDO CONSEGNA CARTELLE CLINICHE.   |

# Grafico accompagnamenti stranieri e disabili



|   |            |
|---|------------|
| <b>Totale accompagnamenti</b>           | <b>139</b> |
| <b>Totale accompagnamenti stranieri</b> | <b>39</b>  |
| <b>Utenti disabili</b>                  | <b>3</b>   |

# Grafico incidenza statistica



# Casi risolti relativi agli extracomunitari

|                       |   |
|-----------------------|---|
| <b>BRASILIAN</b>      | LISTA ATTESA PER INTERVENTO DI RIDUZIONE DEL SENO. LA PAZIENTE HA DECISO DI FAR RIENTRO IN PATRIA PER SOTTOPORSO ALL'INTERVENTO.  |
| <b>LONDRA</b>         | BAMBINA AFFETTA DA CRISI EPILETTICHE NECESSITA DI PRESCRIZIONE DI FARMACO. INVIATA AL DISTRETTO PER PRESCRIZIONE.   |
| <b>ROMANIA</b>        | LISTA ATTESA PER INTERVENTO DOVUTO A RITARDO NELLA CONSEGNA DEL REFERTO ISTOLOGICO.   |
| <b>ROMANIA</b>        | RICHIESTA MEDICO PROVVISORIO. INVIATA LA PAZIENTE AL DISTRETTO DI APPARTENENZA.   |
| <b>CECOSLOVACCHIA</b> | PAZIENTE SENZA FISSA DIMORA PROVENIENTE DA GENOVA RICHIEDE MEDICO PROVVISORIO. INVIATO PRESSO IL DISTRETTO.   |
| <b>SIRIA</b>          | RAGAZZO PROVENIENTE DALLA SVEZIA E' IN CERCA DEL PADRE DEGENTE C/O L'OSPEDALE SS. ANNUNZIATA. DOPO VERIFICA TELEFONICA ABBIAMO AVUTO NOTIZIA CHE IL PAZIENTE ERA RICOVERATO IN INFETTIVOLOGIA DEL PRESIDIO OSPEDALIERO MOSCATI. |
| <b>NIGERIA</b>        | IMMIGRATO GIUNTO A TARANTO CON DIMORA C/O STRUTTURA SANTA FAMIGLIA HA NECESSITA' DI UN CONTROLLO OCULISTICO. CONTATTATO ABFO PER SEGNALARE IL CASO.   |
| <b>SVIZZERA</b>       | SOLLECITO RILASCI CARTELLA CLINICA PER PROSECUZIONE DI CURA.  |
| <b>SVEZIA</b>         | PAZIENTE RICOVERATO NEL REPARTO DI NEUROLOGIA DEL PRESIDIO OSPEDALIERO SS. ANNUNZIATA DI TARANTO. AIUTATO A TROVARE AUTISTA PER ACCOMPAGNAMENTO ALL'AEREOPORTO DI BRINDISI.   |

# Casi risolti relativi ai malati mentali

|  |  |
|--|--|
|  | Signora affetta da depressione. Abbiamo interagito con i familiari e, collaborando con loro, siamo riusciti a trovare la giusta soluzione per aiutarla.  |
|  | Malato psichiatrico di Martina Franca. Ricoverato presso il Moscati, all'atto delle dimissioni abbiamo provveduto a trovare un ricovero presso una struttura riabilitativa.  |
|  | Malata psichiatrica. Ha fatto ricorso al p.s. dell'ospedale SS. Annunziata per dolori addominali. Visto lo stato di agitazione della paziente abbiamo allertato il CSM di riferimento.   |
|  | Paziente ricoverato c/o reparto psichiatrico del Moscati. Il paziente aveva espresso il desiderio di rientrare a casa e dopo attenta valutazione con il dirigente della struttura e un UVM si è deciso di rinviare il paziente alle cure dell'ex moglie.                                 |
|  | Malata psichiatrica in cura c/o il CSM di Taranto. Ha tentato il suicidio lanciandosi dal balcone della struttura. Dopo intervento ortopedico, con gli assistenti sociali abbiamo provveduto a trasferirla alla Cittadella della Carità.   |
|  | Malata psichiatrica ricoverata c/o RSA e non c/o CRAP. Non monitorata dai CSM.   |
|  | Malato psichiatrico ricoverato c/o il reparto del Moscati. La madre riferisce che il medico del reparto vorrebbe rimandarlo a casa. Dopo un colloquio con la dirigente dott.ssa Nacci del reparto si decide il trasferimento c/o una CRAP di Casarano.                                   |
|  | Malata psichiatrica ricoverata c/o la comunità di Specchia ci chiede un aiuto per rientrare a Sava.  |
|  | Malato psichiatrico. Il paziente risiede a titolo gratuito presso un appartamento di proprietà del CSM di Via Duomo. Il dirigente del CSM per motivi di sicurezza gli ha imposto di lasciare l'appartamento. Pertanto al paziente è stato consigliato il trasferimento c/o una comunità. |
|  | Malato psichiatrico. La madre chiede l'interdizione. Il CSM ritiene che il paziente possa essere mandato c/o una comunità.   |
|  | Malata psichiatrica, piromane, a seguito di un incendio provocato alla propria abitazione, ricoverata c/o il Policlinico di Bari. I medici del reparto ritengono che sia corretto rinviare il paziente c/o il proprio domicilio e non presso una struttura protetta.                     |
|  | Signora alcolizzata con cirrosi epatica, ricoverata da oltre un anno c/o centro San Raffaele di Crispiano, ci chiede aiuto per ritornare a casa dalle sue figlie.  |

# Indagine di gradimento degli utenti

Si è pensato, di svolgere l'indagine attraverso un questionario e non con interviste fatte dagli interessati che avrebbero potuto condizionare gli utenti nelle risposte.

Pertanto, gli addetti, hanno predisposto il modulo del questionario e l'hanno posto esternamente al punto di accoglienza. Gli utenti, che hanno ritenuto opportuno, lo hanno compilato e, consegnato allo sportello.

La responsabile del servizio ha registrato i risultati dell'indagine che sono riportati nella pagina successiva con la copia del questionario sottoposto agli utenti.

Il risultato di tale indagine ha appagato molto gli operatori per la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio offerto ma, anche, ha registrato la completa soddisfazione dell'utente nei confronti del servizio che non ha trascurato, in questi sei anni di lavoro, i bisogni di chi non è in grado di affrontare nuove situazioni.

# Questionario di gradimento sul servizio di Accoglienza (indagini a campione - uomo donna)



Questionario per raccogliere l'opinione dei cittadini utenti e degli operatori sanitari sulla qualità del

"Servizio di accoglienza, informazione e orientamento al cittadino" presso l'Ospedale "SS. Annunziata" di Taranto"

Gentile Signora, gentile Signore,

Stiamo svolgendo una verifica sulla qualità del nostro Servizio;

Le sottoponiamo per tanto il presente questionario, per conoscere la Sua opinione ma anche le Sue aspettative e, modificare, se necessario, il nostro servizio per riuscire a rispondere più efficacemente alle 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 della Sua esperienza con il nostro servizio e i nostri operatori.

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                   | <input type="checkbox"/> | Femmina | <input type="checkbox"/> |
| Età:         | Inferiore a 25 anni       | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Compresa tra 25 e 45 anni | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Tra i 45 e i 60 anni      | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Superiore ai 60 anni      | <input type="checkbox"/> |         |                          |
| Professione: | Studente                  | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Pensionato                | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Casalinga                 | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Operaio                   | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Impiegato                 | <input type="checkbox"/> |         |                          |
|              | Libero professionista     | <input type="checkbox"/> |         |                          |

| <b>La mia valutazione del Servizio</b>  | Molto<br>soddisfatto | Soddisfatto | Abbastanza<br>soddisfatto | Poco<br>soddisfatto | Per niente<br>soddisfatto |
|---|----------------------|-------------|---------------------------|---------------------|---------------------------|
| 1. Cortesia del personale,  |                      |             |                           |                     |                           |
| 2. Disponibilità del personale nel fornire informazioni,  |                      |             |                           |                     |                           |
| 3. Rispetto alla facilitazione ricevuta per accedere ai servizi sanitari, si ritiene                        |                      |             |                           |                     |                           |
| 4. Completezza delle informazioni ricevute  |                      |             |                           |                     |                           |
| 5. Chiarezza e semplicità di linguaggio nel fornire informazioni,   |                      |             |                           |                     |                           |
| 6. Come considera la velocità nel servire gli utenti,   |                      |             |                           |                     |                           |
| 7. Ritiene gli orari di apertura confacenti alle sue esigenze o più in generale alle esigenze degli utenti, |                      |             |                           |                     |                           |
| 8. Il servizio di accompagnamento degli utenti nei diversi servizi ed uffici lo ritiene                     |                      |             |                           |                     |                           |
| 9. Il servizio a disposizione degli utenti stranieri  |                      |             |                           |                     |                           |

**La mia valutazione su questo questionario**

Ritiene che questo questionario sia adeguato a riassumere la sua opinione sul servizio? **SI**  **NO**

**Se lo ritiene opportuno esprima delle sue considerazioni o dei suggerimenti per migliorare il servizio offerto**

---



---



---



---

# INTERVENTI SU SEGNALAZIONI UTENTI



-Tribunale per i diritti del malato: Ospedale "SS. Annunziata"  
Via Bruno, 1- Taranto Tel/Fax 099.4585356 e-mail: [tdmtaranto@gmail.com](mailto:tdmtaranto@gmail.com)

**Coordinatrice regionale Prof.ssa Silvana Stanzione:**

[silvanastan@alice.it](mailto:silvanastan@alice.it) 338/8534760

Si invia, solo per Fax, ai sensi  
Dell'art.7, comma 3, DPR 403/98

**Prot. n. 582/14**

Distretto Socio Sanitario TA/2  
Massafra - Ginosa  
**Dott. Gregorio Colacicco**

Taranto, 23 aprile 2014

**Oggetto:** luogo di cura

Il sig. [REDACTED] si è rivolto al Tribunale per i Diritti del Malato sez. di Taranto per segnalare il diniego avuto da questo distretto per godere della riabilitazione in regime di ricovero presso il centro "Sol et Salus" di Torre Pedrera - Rimini, struttura presso cui si è curato fino allo scorso anno.

Il Sig. [REDACTED], invalido al 100% e con diritto alle prestazioni previste dalla L. 104/92 in materia di personalizzazione degli interventi riabilitativi, soffre di postumi di poliomelite ad entrambi gli arti inferiori, malattia intervenuta all'età di 10 mesi e trae grandi benefici da questa terapia che si avvale della elioterapia e della talassoterapia oltre che di terapie manuali e strumentali proprie per i soggetti poliomielitici.

L'indicazione ricevuta dal fisiatra, che ha valutato la sua richiesta, riguarda centri della Regione Puglia (Ceglie Messapica e Ginosa Marina) strutture non idonee a trattare gli esiti da poliomelite per le seguenti motivazioni.

Ceglie Messapica è un centro per spinolesi o cerebrolesi, Ginosa Marina è una struttura allocata in un ex albergo con una infinità di barriere architettoniche; inoltre il paziente, per una esperienza avuta negli anni passati non ritiene di ripetere il ricovero, in una di queste strutture, non avendo ricevuto benefici nonostante due mesi di ricovero.

Con la presente, ricordando il diritto a scegliere il luogo di cura, chiediamo alla SS.VV. di rivalutare il caso concedendo alla persona di curarsi in un centro più specialistico e da cui potrebbe trarre i benefici attesi.

**Per il TDM la coordinatrice regionale  
Prof.ssa Silvana Stanzione**



-Tribunale per i diritti del malato: Ospedale "SS. Annunziata"  
Via Bruno, 1- Taranto Tel/Fax 099.4585356 e-mail: [tdmtaranto@gmail.com](mailto:tdmtaranto@gmail.com)  
**Coordinatrice regionale Prof.ssa Silvana Stanzone:** [silvanastan@alice.it](mailto:silvanastan@alice.it)  
[338/8534760](tel:3388534760)

Si invia, solo per Fax, ai sensi  
Dell'art.7, comma 3,DPR 403/98

Prot. 600/14

Responsabile distretto socio sanitario  
n. 3/4  
**Dott.ssa Ronzino Giuseppina**

**Oggetto:** richiesta olio dietetico

Taranto, 5 giugno 2014

Il Tribunale per i Diritti del Malato fa richiesta di erogazione dell'olio dietetico MCT in favore della signora [REDACTED]. Si trasmette istanza scritta dalla sig.ra [REDACTED] nonché documentazione medica relativa al suo stato di salute, così come richiesto dalla dott.ssa Di Gregorio.

Si allega relazione della Sig. [REDACTED], scheda di diagnosi e piano terapeutico rilasciato dal dott. Francesco Semeraro e copia della relazione alla dimissione relativa all'intervento subito dalla signora [REDACTED] nel dicembre 2007.

**All.** Relazione Sig. [REDACTED]  
Piano terapeutico  
Relazione di dimissione

# Conclusioni

Le cifre dei contatti, registrati in questo anno, rilevano quanto fosse necessario il servizio e quanto fosse di pubblica utilità per i cittadini trovare un riferimento e degli addetti con competenze relazionali, di empatia e di facile comunicazione.

In un percorso di cambiamento dei servizi, rivolti alla persona, nell'ambito del progetto di umanizzazione per migliorare il rapporto tra il malato e la struttura sanitaria, l'istituzione del punto di accoglienza, informazione ed accompagnamento ha dato un punto in più all'organizzazione del Presidio Ospedaliero e dell'intera Asl di Taranto.

Il punto di accoglienza, con il suo lavoro, in questi anni, certamente non ha deluso le aspettative dei cittadini e non è venuto meno agli obiettivi del progetto. Tanto perché ha dato possibilità ai cittadini-utenti di usufruire al meglio dei servizi, non solo attendendo alle eventuali richieste, ma proponendosi e offrendo attivamente il proprio supporto agli utenti.

Questo sostegno si è reso concreto accompagnando i cittadini, se necessario, contattando i servizi; in caso di particolare necessità, aiutando la comprensione di impegnative e modulistica, cercando di risolvere i problemi, se possibile e, infine, informando, gli utenti attraverso la produzione di volantini su argomenti mirati.

Ad oggi, fuori da ogni presunzione, resta il punto più importante d'incontro comunicativo - relazionale con l'utenza. Proprio per questo motivo l'Accoglienza, così organizzata,

diviene protagonista e facilita ogni processo di cambiamento orientato alla persona.

Possiamo, infatti, analizzare i cambiamenti rilevanti che si sono raggiunti e che vanno annoverati in quelle che noi chiamiamo Buone Pratiche:

- ◆ Da un regime di dimissioni selvagge, siamo passati a dimissioni protette, tutti i pazienti, grazie ad un efficiente Servizio di Assistenza Sociale, sanno dove continuare le cure di cui sono ancora bisognosi;
- ◆ Alla dimissione vengono forniti i farmaci indispensabili per qualche giorno;
- ◆ Le dimissioni avvengono quasi sempre ad inizio settimana;

Ciò su cui bisognerà ancora lavorare è:

- ◆ la difficoltà di accesso ad alcune prestazioni e ai ricoveri programmati;
- ◆ il rispetto delle terapie contro il dolore inutile;
- ◆ l'estrema burocratizzazione delle procedure per i presidi sanitari e la protesica. Per ottenere un semplice plantare servono 10 o 11 passaggi diversi;
- ◆ i comportamenti di alcuni operatori e la carenza di un sistema di informazione al cittadino che consentirebbe ai medici un risparmio di tempo e un migliore rapporto medico-paziente,
- ◆ il prolungarsi delle degenze per difficoltà di accesso ad alcune prestazioni, impedendo così la definizione della diagnosi e la dimissione.

Alla luce di quanto sopra è impensabile che tutto questo patrimonio possa andare disperso ed è per questo che intendiamo metterlo a disposizione della ASL come esperimento di umanizzazione del Servizio Sanitario, il nostro ulteriore impegno sarà migliorarlo in itinere nell'interesse degli utenti, che ne hanno saputo apprezzare l'organizzazione, la competenza e la professionalità degli addetti.

# Ringraziamenti

La coordinatrice del T.D.M., ringrazia la Direzione Generale dell'ASL per aver compreso e sostenuto, attraverso il servizio, i bisogni d'informazione e sostegno degli utenti.

Un ringraziamento va, anche, al personale amministrativo, al personale medico ed infermieristico di quelle U.O. e ambulatori degli Stabilimenti ospedalieri che hanno attivamente collaborato con il Servizio di Accoglienza, al servizio di assistenza sociale ospedaliera, ai direttori delle farmacie Ospedaliera e territoriale, ai direttori dei distretti e ai dirigenti dei servizi distrettuali che sono stati sempre pronti a semplificare i percorsi assistenziali dei malati cronici e con patologie rare.

Ed infine, voglio ringraziare il personale del Servizio di accoglienza per la disponibilità e l'ascolto efficace, e per aver costruito, in questi anni, ponti di comunicazione e rapporti di solidarietà con gli utenti anche quando si è trattato di subire lamentele e qualche volta anche attacchi ingiustificati.

# Lettera del personale del servizio alla Direzione

Con la conclusione prossima del Progetto di “Accoglienza - Informazione - ed orientamento al Cittadino” siamo giunti al quarto anno di impegno presso l’ASL di Taranto” in un servizio che riteniamo di fondamentale importanza per gli utenti e la stessa ASL.

Ci siamo da subito rese conto quanto fosse rilevante per gli utenti il nostro compito ed insieme alla coordinatrice ci siamo organizzate per soddisfare le richieste di informazione dei destinatari coprendo tutto il territorio della ASL.

L’elemento che ha distinto e distingue il servizio che offriamo, così come ci è riconosciuto dai fruitori dello stesso, è la capacità e l’attitudine alla risoluzione dei problemi più disparati che spaziano da quesiti di natura strettamente amministrativa a puntuali indicazioni logistiche, richieste di interventi più specifici per accedere alle prestazioni o richiederne l’attivazione. Questo ha prodotto una riduzione dei tempi di permanenza dell’utente in ospedale o presso gli sportelli di un distretto semplificando lo spostamento, talvolta a vuoto da un ufficio ad un altro, e producendo l’effetto positivo della soddisfazione del cittadino.

La nostra esperienza, la formazione accurata ricevuta negli anni di attività svolti nel Tribunale per i Diritti del Malato, ci hanno portato a percepire come ogni singola richiesta o anche esigenza ritenuta banale di un utente è quasi spesso amplificata da situazioni di disagio che richiedono approcci diversi dipendenti da numerose variabili quali la patologia, l’età, il grado d’istruzione, lo stato d’animo e la pregressa esperienza .

Altro punto di forza di tutto il servizio è dato dall’accompagnamento degli utenti disorientati o anziani , o come sta avvenendo in questi ultimi tempi, degli stranieri; è questo un momento d’incontro aggiuntivo fra utente ed operatore che dà un valore aggiunto al principio di umanizzazione che non può essere avulso dall’accoglienza e l’accompagnamento non solo fisico ma anche di un percorso assistenziale.

Riteniamo, pertanto, che la fiducia riposta nell'accoglimento del progetto sin dal suo nascere, non sia stata vanificata e confidiamo che il Nostro Progetto possa continuare ad esistere.

Il nostro impegno sarà di migliorare quanto abbiamo messo a disposizione di questa ASL che, definiamo nel nostro gergo per un acquisito senso di appartenenza, la nostra ASL e questo a beneficio, degli utenti e all'immagine stessa dei nostri dell'Ospedali e dell'ASL in genere.