



## Relazione annuale 2017

### Attività svolte nel 2016

#### Prospettive

##### **A - Ascolto in Sede: persone al centro**

Per svolgere questa attività siamo state presenti nella sede ospedaliera ogni mercoledì pomeriggio e sabato mattina. Abbiamo ricevuto le persone venute da noi, a seguito di una esperienza sia negativa che positiva, con il proposito di comunicare con qualcuno disposto all'ascolto in modo attivo.

E' in tale contesto che, per quanto possibile, ci rendiamo disponibili ad entrare in relazione, a riconoscere pensieri e sentimenti, a dare un nostro contributo per risolvere problemi .

Nell'arco del 2016 abbiamo ricevuto la visita di 37 persone per:

- richiedere informazioni;
- esporre reclami orali;
- presentare segnalazioni scritte;
- riferire esperienze sia positive che negative in ambito sociosanitario;
- esprimere, sulla base della propria esperienza, pareri sul funzionamento dei servizi sociosanitari;
- ringraziare.

Per alcune si è trattato di un solo accesso, nei casi più complessi sono stati necessari più incontri.

Cinque sono state le segnalazioni scritte inviate all'URP tramite la Direzione Medica dell'O.C. di Portogruaro.

E' nostra opinione che le persone, se in diversi momenti di: sofferenza, stress, dolore, angoscia, disperazione, trovassero, in modo adeguato: risposte, educazione, spiegazioni, forse anche un sorriso, una parola gentile....., se si sentissero prese in carico, avrebbero già in parte appagato i loro bisogni.

Sebbene gli episodi di "sanità non amica" siano poca cosa, a fronte di un Servizio pubblico che vede la maggioranza degli Operatori attenti, competenti e disponibili, non possiamo non notare come nelle Strutture private o convenzionate questi casi, per quanto attiene alla nostra esperienza, siano rari.

E' questo, dell'umanizzazione della sanità pubblica, un punto fondamentale sul quale più volte, nel tempo, abbiamo insistito con le Direzioni che via via si sono susseguite nella nostra Ulss.

##### **B - Ascolto della comunità: i portatori di interesse**

Abbiamo prestato attenzione, in vari momenti pubblici e privati, anche alle istanze degli stakeholders, i portatori di interesse: Cittadini organizzati e non, Medici, Amministratori, Operatori sociosanitari, Familiari, etc. e questo ci ha consentito di percepire, ovviamente in modo empirico, il grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi e quelle che sono le principali preoccupazioni che emergono, che in sintesi riportiamo.

##### **- La preoccupazione che l'Ospedale venga depauperato e/o trasferito altrove**

Mentre si da seguito a quanto previsto dalle Schede regionali ed vari Servizi vengono distribuiti nei tre nosocomi, ad ogni cambiamento cresce la preoccupazione per il depotenziamento dell'O.C. di Portogruaro.

Nel contempo circola ancora la voce di un ritorno al Progetto di costruzione di quell'Ospedale unico del Veneto Orientale che tante discussioni ha sollevato in un recente passato, che poi ha finito per essere cancellato dai programmi, ma che si ipotizza ancora come soluzione.

Quello che in realtà serve è che: i Servizi territoriali rispondano a pieno ai bisogni di assistenza e gli Ospedali di comunità siano realizzati



**- Il disagio per una popolazione anziana e del suo entourage familiare o di supporto a recarsi e/o ricoverarsi, per diagnosi o cure, a seconda delle diverse patologie o per la stessa patologia, in Strutture geograficamente fuori mano quali : San Donà e Jesolo.**

E' notorio come una popolazione sempre più anziana ed affetta da malattie croniche (nella Città metropolitana di Venezia i dati Istat 2016 parlano di un'età media superiore ai 45 anni, ovvero di un indice di vecchiaia che nel 2016 rilevava la presenza di 185 anziani ultrasessantacinquenni ogni 100 giovani fino ai 14 anni ), sia bisognosa di un certo tipo di servizi territoriali/residenziali e si trovi in serie difficoltà quando si deve spostare, con costi da non sottovalutare sia sul piano tecnico che su quello umano e sociale.

E' questo un problema che, se pur in parte, può essere ridimensionato avvicinando la sanità al cittadino, riducendo al minimo indispensabile gli spostamenti.

Sappiamo che la Regione del Veneto sta lavorando sul Fascicolo Sanitario Elettronico, che sarebbe in fase di completamento e che dovrebbe portare nuovi servizi alle persone mediante una Sanità " a km zero".

Di questo percorso, della sua evoluzione, delle ricadute benefiche sulle persone, al momento poco conosciute, ci auguriamo se ne parli pubblicamente anche nella nostra Ulss 4.

#### **- La mancata apertura del Punto nascite**

Dal 2015, da quando il Punto nascite è chiuso, sono passati ormai quasi due anni.

E' arrivato il nuovo Primario, ma mancano ancora ginecologi, dovrebbero essere almeno 7, ma questo numero, che si sappia, al momento non è ancora stato raggiunto.

Le nuove mamme nella fase prenatale sono costrette a rivolgersi altrove con gravi disagi, mentre si diffonde sempre più la convinzione che le ripetute promesse fatte, a tutti i livelli, restino lettera morta.

E questo dopo che la chiusura del punto nascite di Latisana, nel vicino Friuli, ha potenzialmente allargato il bacino di utenza in modo tale da rendere possibile il rispetto ed il superamento di quel parametro nazionale dei 500 parti/anno.

Le cifre raccolte e pubblicate recentemente sulla stampa locale parlano infatti di 678 nascite nel 2016, solo nei comuni del portogruarese.

I parti sono avvenuti negli Ospedali di: San Vito, in primis (245), Pordenone (114), San Donà (76), Oderzo (69), Portogruaro (4), Latisana (32), Udine ( 22), in altri Ospedali (37)

Difficile comprendere le ragioni di questa situazione di stallo che si prolunga oltre ogni previsione, ma vogliamo dare credito alle recenti promesse del Governatore del Veneto che qui, in occasione dell'inaugurazione del rinnovato Reparto Oncologico, ha parlato della sua riapertura all'inizio del prossimo giugno.

#### **- Lo sdoppiamento della Cardiologia**

Parliamo di Portogruaro dove la paura di non trovare, nell'arco delle 24 ore, una guardia cardiologica in Ospedale nel momento del bisogno, è diffusa.

Nonostante le dichiarazioni anche del personale medico, del Primario in primis, nonostante l'intensa attività svolta dal momento della rimodulazione delle attività in due Reparti, con l'elettrofisiologia svolta a Portogruaro e l'Emodinamica a San Donà, nonostante l'attivazione della telemedicina, la "vox populi" suggerisce ancora, in caso di urgenza, di recarsi direttamente in Cardiologia a Pordenone, meta velocemente raggiungibile rispetto a San Donà.

Certo è che l' accorpamento di questa Specialità in un unico Nosocomio, al momento non previsto dalle Schede regionali, sarebbe oltre che tranquillizzante, auspicabile, di sicuro eliminerebbe la frequente pendolarità: delle autoambulanze, di pazienti e familiari oltre che dei medici.

Ne trarrebbe vantaggio anche l'ambiente ed il traffico che in particolare nei mesi estivi, in prossimità delle spiagge, si intensifica.



### **- Il rischio oncologico**

In un ambiente che continua a subire profonde e progressive evoluzioni non sempre positive ed in una società caratterizzata da molte incertezze socio-economiche, si sta diffondendo l'apprensione per un aumento, in zona, delle patologie tumorali.

La Regione del Veneto ha istituito nel 2010 il Registro Tumori, peraltro già attivo dal 1989, indispensabile strumento per la ricerca scientifica ed epidemiologica volta a stabilire nessi di causalità tra inquinanti ambientali ed effetti patologici, ma il Veneto Orientale è fuori da questo Registro e molte, e a vari livelli, sono le istanze, fra cui la nostra, che mirano a far sì che pure l'Ulss 4 venga monitorata.

Di questa problematica è stata investita e se ne è già occupata la Conferenza dei Sindaci della Sanità del Veneto Orientale e contiamo che, insieme alla Dirigenza ULSS 4, persista per il raggiungimento dell'obiettivo.

### **- Un Servizio poco conosciuto: l'Ambulatorio infermieristico dipartimentale per persone stomizzate**

A partire dal 2015 è in vigore nella nostra ULSS un Protocollo che contiene le linee di indirizzo per l'assistenza alle persone stomizzate.

Un punto di arrivo di un percorso iniziato fin dal 2012, anche su sollecitazione del CDM, con la collaborazione del F.A.I.S. (Federazione Associazioni Incontinenti Stomizzati) e di alcuni pazienti, che ha visto impegnati ad armonizzarsi diversi settori della nostra ULSS.

E' ora attivo a Portogruaro un ambulatorio infermieristico dipartimentale, è stata avviata una procedura di distribuzione territoriale dei dispositivi medici per stomia ed è in atto un percorso integrato per l'assistenza alla persona portatrice di stomia.

Non considerando il 2015, che è stato l'anno di avvio, nel 2016 l'ambulatorio è stato frequentato da circa 250 utenti: un buon risultato, dicono i fruitori, se si tiene conto che è aperto solo tre ore settimanali.

La distribuzione territoriale dei dispositivi medici da parte del Distretto ha portato all'utente un servizio più vicino alle sue esigenze, più snello nella forma e sicuramente con un risultato più soddisfacente e, probabilmente, anche un risparmio economico per il S.S.

Pare che l'accesso a questo Servizio potrebbe essere ulteriormente implementato grazie ad una maggiore informazione sul territorio.

### **C - Progetto I love Italy 2**

In linea con le finalità statutarie dell'Associazione ed usufruendo delle risorse assegnateci dal "Progetto di solidarietà Locale anno 2015" del Centro Servizi Volontariato di Venezia, nel 2016 abbiamo avviato il Progetto "I love Italy 2", rivolto a cittadini immigrati, in partenariato con le Associazioni: Migranti della Venezia Orientale onlus.; Limen Universalis, Culturale ucraina Roxolana, Culturale islamica Assalam ed ancora: la Croce Rossa Italiana, il Movimento di Cooperazione Educativa, l'Università della Terza Età.

Coordinate dal nostro Referente di Progetto hanno svolto, in modo organico ed armonioso, la loro attività per raggiungere i molteplici obiettivi previsti.

Di seguito la sintesi delle attività svolte che hanno ottenuto i positivi risultati attesi.

#### **1- Informazione sui temi della salute**

Tramite i volontari della Croce Rossa Italiana, Comitato di Portogruaro, si sono realizzati incontri informativi su igiene personale e della casa, conoscenza di base in lingua italiana del corpo umano, principali patologie e presidi sanitari per nr. 20 richiedenti protezione internazionale. L'attività è proseguita nel 2017 con altri gruppi di richiedenti protezione internazionale.

#### **2 - Promozione del volontariato socio-sanitario**

E' stato predisposto un corso per Caregiver (badanti) riservato a cittadini stranieri. Il corso si è svolto presso la Residenza per Anziani Francescon di Portogruaro in collaborazione con la stessa.

Nove sono i partecipanti che, alla presenza del Prefetto di Venezia dott. Carlo Boffi, il 23 marzo 2017, hanno ricevuto l'attestato di partecipazione.

### 3- Alfabetizzazione per adulti

Sono stati svolti n° 3 corsi di alfabetizzazione di cui 2 a Portogruaro ed 1 ad Annone Veneto.

### 4- corsi di lingua italiana

Sono stati avviati nr 12 corsi di lingua italiana modulati su diversi livelli (base, intermedio e avanzato). E' stato realizzato anche un corso integrativo di preparazione agli esami di CILS 2 presso l'Istituto Liceo XXV Aprile di Portogruaro, di preparazione agli esami per la licenza della Terza Media e di supporto agli alunni frequentanti l'Istituto Professionale D'Alessi di Portogruaro ed il Corso per il Diploma di Stato di Istruzione Secondaria Superiore nel Settore Servizi Indirizzo "Servizi Socio-Sanitari. Ai corsi hanno partecipato complessivamente nr. 90 allievi di cui 15 donne. I docenti volontari impegnati sono stati 20.

### 5 – corsi di matematica e lingua inglese

Si sono svolti due corsi di matematica e lingua inglese a cui hanno partecipato nr. 10 alunni.

### 6- integrazione scolastica minori

D'intesa con i tutori dei minori sono stati assistiti con interventi di sostegno didattico, accompagnamento e strumenti didattici nr. 6 minori stranieri non accompagnati.

### 7- valorizzazione delle culture

E' stata realizzata una manifestazione culturale con le Associazioni locali dei cittadini kosovari e albanesi (10 dicembre 2016, in occasione delle celebrazioni per l'indipendenza dell'Albania); i richiedenti protezione internazionale provenienti dal Bangladesh hanno partecipato ai mercatini locali con prodotti di artigianato da loro realizzati.

### 8- iniziative nelle scuole

Si sono svolti nr. 5 incontri con gli studenti degli Istituti Superiori di Portogruaro (Da Vinci (2), Belli, Luzzatto, XXV Aprile) sul tema dei rifugiati e profughi con video, testimonianze e interviste. In totale vi hanno partecipato nr. 500 studenti.

I richiedenti protezione internazionale ospitati a Portogruaro hanno partecipato in qualità di testimoni ad una ricerca promossa dalla VIU (Venice International University) sul tema delle migrazioni. Il lavoro è stato presentato alla cerimonia di chiusura dell'anno accademico nell'Isola di San Servolo (Campus Ca' Foscari) il 19 dicembre 2016.

### D - Altre attività

Nel 2016 è stato aggiornato il testo del "Coordinamento degli Organismi di Tutela dei Diritti del Malato" che delinea e ribadisce gli ambiti della collaborazione tra il CDM di Portogruaro ed il "TDM Cittadinanzattiva" di San Donà e che è stato illustrato al D.G. dr. Carlo Bramezza, ed al D. S., dott.ssa Maria Grazia Carraro, durante un colloquio in cui abbiamo anche esposto le criticità da noi rilevate. In quella sede abbiamo sottolineato l'importanza della comunicazione/trasparenza e della cura del rapporto con i cittadini sia a livello di Azienda che a livello degli Operatori sociosanitari, tanto più quando la trasformazione della sanità veneta che ha visto, da quest'anno, la riduzione delle Ulss da 21 a 9, pur toccando geograficamente in modo marginale la nostra, sta provocando sia nel personale che nell'utenza molte apprensioni. Abbiamo evidenziato come il processo di umanizzazione dovrebbe diventare una priorità, una mission in applicazione di Direttive nazionali, regionali ed aziendali, contenute in puntuali Delibere D.G.

Riteniamo che la sanità sia talmente importante, un diritto sancito dalla Costituzione, da meritare un dialogo continuo tra Struttura e cittadini/utenti non solo per adempiere ad un dovere istituzionale, ma soprattutto per ottenerne la fiducia e a tal fine, mettere a punto modalità di audit civico, potrebbe essere una strategia adeguata.

**Concludo** con un doveroso un ringraziamento ai presenti, a tutte le operatrici, ai soci e ai sostenitori nonché a quanti, se pur in modi diversi, ci hanno: sostenuto, informato, contattato, fatto sentire utili.

La Presidente

Ivana Franceschinis



Portogruaro 22.04.2017