



Progetto di monitoraggio "Prendiamoci cura"

**L'ex ospedale psichiatrico di Ancona:
miglioriamo insieme i luoghi ed i servizi sanitari**



Ancona, 11 aprile 2018

Indice

Presentazione	2
Introduzione	3
1. Obiettivi e strumenti	4
2. Analisi dei dati	5
2.1 Informazioni generali sull'utenza.....	6
2.2 Il complesso, la sua fruizione	7
2.2.1 Le strutture e il parco: la loro manutenzione	7
2.2.2 Muoversi al Crass: segnaletica, i parcheggi, la navetta	8
2.2.3 La sicurezza	10
2.3 I servizi	11
2.4 La partecipazione attiva di utenti e operatori	15
3. Conclusioni	17
Ringraziamenti	18
Allegati: i questionari	19

Quando ero in manicomio

*Quando ero in manicomio
mi innamorai di un uomo,
un tapino come tanti
senza alcun alone di nobiltà.
Eppure anche da questo bene infelice
sbocciò una rosa di santità. Noi
in quella galera
non amavamo nessuno
se non la mano che ci schiaffeggiava,
eppure si sperava sempre di risorgere
e di benedire ancora i figli
con un bacio immacolato.*

Alda Merini

Presentazione

Il progetto "Prendiamoci cura" nasce da un'idea condivisa tra Cittadinanzattiva delle Marche (*articolazione regionale dell'Associazione nazionale di Cittadinanzattiva, Movimento di partecipazione civica che dal 1978 si occupa di tutela della salute, attraverso in particolare la rete del Tribunale per i Diritti del Malato e di cura dei beni comuni*) e CGIL CISL UIL di Ancona.

L'obiettivo è stato quello di mettere al centro (attraverso una rilevazione tramite questionario) la "cura" delle persone nel sistema salute e dei beni pubblici, quale patrimonio culturale che contribuisce al benessere dei cittadini. Il progetto punta inoltre a rilevare la percezione dell'offerta della sanità pubblica che, per CGIL CISL UIL e Cittadinanzattiva, rimane un diritto universale da garantire.

In questo senso il CRASS di Ancona – con la sua duplice configurazione di contenitore storico-ambientale e principale erogatore di servizi sanitari sul territorio – costituisce un'occasione d'indagine notevole.

L'idea di partenza pertanto è stata quella di raccogliere, attraverso la somministrazione di questionari ad utenti ed operatori Asur, segnalazioni ed istanze al fine di cercare di portare un contributo: per fare dell'ex Crass un luogo gradevole, all'interno del quale le persone possano trovare dei servizi efficienti.

Il gradimento rispetto all'iniziativa espresso dalla direzione dell'Area Vasta 2 – Asur Marche dimostra una sensibilità alla quale speriamo possano far seguito concrete iniziative finalizzate a migliorare la fruizione dei luoghi e dei servizi.

La tutela della salute difatti, quale diritto fondamentale di ogni cittadino, indipendentemente dalle sue condizioni sociali, economiche, così come la cura del patrimonio storico-culturale, sono sanciti dalla Costituzione e sono da preservare anche attraverso la partecipazione di cittadini, lavoratori e associazioni. Questo può avvenire mediante percorsi di mantenimento e di miglioramento della qualità assistenziale, lavorativa, in termini di sicurezza dei luoghi di lavoro, e di valorizzazione del bene comune.

Il "prendersi cura" in una dimensione pubblica, collettiva, sociale è un modo per condividere e rispondere insieme alle problematiche e alle fragilità delle persone, ma è anche una modalità per restituire alla collettività luoghi/beni pubblici talvolta anche sconosciuti.

Significa essere animatori sociali, sapere attivare percorsi comuni per aggregare le persone e rendere vivibili spazi ed ambienti aperti che possano essere centro di socialità, in un quartiere dove, tra l'altro convivono diverse etnie ed associazioni, per superare individualismi e vulnerabilità, creare relazioni, costruire comunità.

CGIL – CISL – UIL Ancona

Cittadinanzattiva Marche

Marco Bastianelli-Alessandro Mancinelli –Andrea Marini

Monia Mancini

Introduzione

Il complesso di Viale Colombo 106, che nasce all'inizio del Novecento come ospedale psichiatrico provinciale, tanto che per molti anconetani è ancora "l'ex manicomio", ospita numerosi servizi sanitari ed uffici dell'Asur nonché altri enti quali l'Arpam ed i corpi speciali dei Carabinieri Noe, Nas e Forestali. Inoltre, in una palazzina di proprietà del Comune di Ancona, si trovano un paio di strutture per l'infanzia ed una scuola di musica.

Tale destinazione è stata mantenuta fino a quando la Legge Basaglia, approvata nel 1978, ha portato nel giro di qualche anno alla sua trasformazione. All'attuale assetto si è arrivati attraverso una serie di tappe, la cui prima è stata caratterizzata dall'aver assunto la denominazione, tra il 1981 e il 1985 di Centro residenziale di assistenza socio-sanitaria, da cui l'acronimo CRASS con cui è ancora definito da moltissime persone.

Il complesso, inaugurato nel 1901, è di grande interesse architettonico e naturalistico e rappresenta sicuramente un'eccellenza per tutta la città di Ancona, in particolare per la zona del Piano, davvero povera di verde pubblico.

L'impianto, a parte alcuni interventi rispettosi del complesso originario avvenuti dopo il terremoto del 1930 e l'inserimento (meno felice) di alcune palazzine a margine del complesso effettuato più recentemente, è quello originario e all'interno del parco è presente una grande varietà di piante.

La destinazione principale del complesso è oggi di "cittadella sanitaria": nei vari edifici sono infatti ospitate numerose strutture dell'Asur.

Recuperare la qualità di questi luoghi e monitorare l'efficienza e la qualità dei servizi erogati dalla sanità pubblica è uno degli obiettivi di questo lavoro.

Parlando di temi come la fruizione di spazi di proprietà pubblica, di diritto ad un sistema sanitario accogliente, efficace e di qualità non è stato difficile mettere insieme Cittadinanzattiva che ha, tra le sue articolazioni la rete del Tribunale per i Diritti del Malato e le organizzazioni sindacali CGIL, CISL e UIL, in particolare attraverso le proprie strutture dei pensionati che, per ovvie ragioni, sono i principali fruitori dei servizi sanitari.

1. **Obiettivi e strumenti**

Al fine di monitorare la qualità del complesso ex Crass e dei servizi sanitari che vengono erogati al suo interno sono stati realizzati due questionari, uno rivolto all'utenza (alleg.1), l'altro destinato agli operatori Asur (alleg.2), che hanno espresso, sui vari aspetti proposti, una valutazione da 1 a 5 con la possibilità di formulare proposte e suggerimenti.

I questionari hanno due parti, la prima dedicata alla struttura e la seconda ai servizi sanitari. Quello per gli utenti comprende informazioni sulle caratteristiche delle persone intervistate (età, sesso, residenza, ecc.).

Molti dei quesiti posti a utenti e operatori sono uguali allo scopo di valutare la diversa percezione tra chi frequenta più o meno occasionalmente questi luoghi, per ricevervi delle prestazioni sanitarie (o comunque dei servizi), e chi lo frequenta quotidianamente in quanto proprio luogo di lavoro.

Nei questionari rivolti agli operatori, la richiesta di un giudizio sul funzionamento dei servizi, è stata formulata chiedendo di esprimersi dal punto di vista dell'utente (*"In relazione al Servizio/Ufficio dove lavora, a suo parere quale è/potrebbe essere il giudizio dell'utenza su:..."*)

Gli utenti, in tutto 198, sono stati intervistati nel mese di novembre 2017. Si tratta per lo più di persone dirette ai principali punti di erogazione dei servizi: la Palazzina 23 (66% del campione), ove hanno sede il Poliambulatorio 2000 e il Distretto Sanitario, il servizio Vaccinazioni del Dipartimento di prevenzione (16%), Medicina Legale (14%). Pochissimi questionari (in tutto 9), accorpati alla voce "Altro", sono stati rivolti a persone dirette ai Servizi Farmaceutico, Fisiatria/Riabilitazione e agli uffici amministrativi.

Per quanto riguarda il questionario destinato agli operatori hanno partecipato al sondaggio 157 persone, suddivise tra Dipartimento di prevenzione (34%), Palazzina 23 (operatori di Poliambulatorio e servizi distrettuali - 20%), Palazzina 23 (Uffici amministrativi/tecnici - 15%). Alla voce "Altro" (31%) sono stati accorpati quelli compilati dagli operatori di ambiti con minore numero di personale, rispetto agli altri: Medicina Legale, Servizio Farmaceutico, Fisiatria, Servizi Generali (manutenzioni, portineria, autoparco), Potes 118, Servizio Informatico, UMEE/UMEA. I questionari sono stati per lo più autocompilati dal personale in forma anonima, senza distinzione di inquadramento (dirigenza e comparto).

2. Analisi dei dati

Dall'elaborazione dei dati raccolti (v. fascicolo con le tabelle riepilogative dei dati) è emerso che l'utenza ha espresso giudizi mediamente più alti di quelli degli operatori.

Questo può derivare dal fatto che alcuni aspetti, come la manutenzione del parco, possono essere osservati con minore attenzione e spirito critico dal frettoloso utente che entra con la propria auto e si reca nel luogo dove ricevere la prestazione, ma non sfuggono invece all'operatore che tutti i giorni si sposta all'interno del complesso, fosse solo per recarsi a mensa. L'altro motivo, per cui gli operatori tendono a esprimere un giudizio mediamente più basso di quello degli utenti, può derivare da un senso di frustrazione e di impotenza rispetto ad alcuni aspetti che si riterrebbero migliorabili ma che invece rimangono costanti nel tempo.

A questo proposito, un dato interessante è quello che riguarda la presentazione all'Azienda di eventuali reclami da parte dell'utenza o di proposte di miglioramento formulate dagli operatori. La lettura dei dati relativi a questi aspetti (trattati specificamente al paragrafo 2.4), mettono in luce una scarsa partecipazione ai processi di miglioramento sia degli utenti, che molto raramente effettuano segnalazioni, sia degli operatori che, nei rari casi in cui presentano delle proposte, non trovano un riscontro rispetto a quanto fatto oggetto di segnalazione.

Sulla possibilità/capacità di interazione con l'Azienda ai fini del miglioramento, un dato significativo è quello che vede la maggior parte degli utenti (il 51%) ed una buona parte degli operatori (40% di quelli che hanno fornito una risposta su questo aspetto) rispondere "non saprei" alla domanda "*Se dovesse presentare reclamo/proposte a chi si rivolgerebbe?*".

I giudizi espressi dall'utenza sui vari aspetti indagati sono quasi tutti "sopra la sufficienza" ed in alcuni casi si arriva a giudizi di piena soddisfazione.

Fanno eccezione alcuni aspetti relativi ai servizi di Medicina Legale, in particolare la modalità di contatto telefonico che ottiene un giudizio negativo (v. paragrafo 2.3).

Per quanto riguarda gli operatori, il questionario ha una parte dove viene chiesto di esprimere un giudizio sulla struttura dell'ex Crass ed un'altra relativa ai servizi erogati. In quest'ultima parte, come già spiegato sopra, viene chiesto agli operatori Asur di "mettersi nei panni" degli utenti ("*In relazione al Servizio/Ufficio dove lavora, a suo parere quale è/potrebbe essere il giudizio dell'utenza su:...*"). In entrambe le sezioni i giudizi espressi sono quasi tutti "sotto la sufficienza", con la marcata eccezione del punteggio medio di 4,2 attribuito alla "*Bellezza da un punto di vista naturalistico (alberi, piante, verde)*".

Le insufficienze "gravi" sono attribuite dagli operatori ad alcuni aspetti relativi al complesso in generale, quali la Manutenzione/pulizia (voto medio: 2,1) e la Sensazione di sicurezza (voto medio: 1,9).

Un ambito su cui gli operatori sembrerebbero indulgere su se stessi è nel giudizio che danno (come giudizio che si aspetterebbero dall'utenza) sugli aspetti Cortesia del personale (voto: 3,7) e Professionalità degli operatori (voto: 4,1).

Ebbene, su questi aspetti, al contrario di quello che succede, come detto, nella maggior parte dei casi, il giudizio degli operatori si avvicina molto a quello degli utenti, i quali sulla Cortesia del personale esprimono un voto medio che coincide con quello dato dagli operatori (3,7) mentre sulla Professionalità il giudizio (3,9) si avvicina a quello "autoattribuitosi" dagli operatori.

Nei vari paragrafi che seguono vengono analizzati i vari risultati secondo lo schema seguito nei questionari e, anche tenendo conto delle osservazioni formulate da chi ha risposto ai quesiti formulati, vengono indicate le proposte che si ritengono utili per raggiungere gli obiettivi di partenza di questo lavoro: migliorare luoghi e servizi di questo complesso.

2.1 **Informazioni generali sull'utenza**

Questi dati, raccolti allo scopo di "fotografare" l'utenza intervistata, possono fornire alcuni elementi di valutazione che potrebbero essere oggetto di ulteriore approfondimento.

Alla luce di quanto riferito dai volontari delle organizzazioni che hanno effettuato le interviste all'utenza, il dato sulla nazionalità degli intervistati (94% di italiani, 6% di stranieri) più che essere rappresentativo delle caratteristiche dell'utenza, ci dà elementi di riflessione sulla difficoltà di approcciare a chi è da poco sul nostro territorio e tende a sfuggire alle domande o perché diffidente o per oggettive difficoltà di comprensione linguistica.

La maggior parte dell'utenza intervistata ha più di 50 anni (58%) e mette piede nel complesso più volte all'anno (52%).

I 3/4 degli utenti sono residenti nel comune di Ancona. La grande maggioranza degli intervistati è arrivata con l'automobile (80%). Questo, nelle ore di punta, crea problemi di parcheggio.

Absolutamente marginale è l'uso di mezzi propri diversi dall'auto, solo il 2% utilizza mezzi diversi quali moto o bici. Su quest'ultimo dato incide sicuramente il periodo di raccolta dello stesso (mese di novembre).

Il grande impiego del mezzo proprio fa sì che il bus navetta, peraltro disponibile solo la mattina, sia utilizzato da una minoranza degli utenti.

2.2 Il complesso, la sua fruizione

2.2.1 Le strutture e il parco: la loro manutenzione

Osservazioni

La manutenzione e la pulizia delle aree all'aperto sono gli elementi di criticità maggiormente segnalati, in particolare dagli operatori.

Tra questi vi è la percezione di lavorare in un contesto che si caratterizza per la sua bellezza (il voto medio alla richiesta di esprimere un giudizio sulla "*Bellezza da un punto di vista naturalistico (alberi, piante, verde)*" è 4,2) che però viene mantenuto in modo inadeguato (voto medio:2,1).

Gli utenti con il loro voto apprezzano un po' meno la bellezza del complesso (voto 3,8) e sono meno critici nei confronti dei livelli di manutenzione e pulizia (3,1).

Anche nella sezione dei questionari dedicata alle osservazioni/suggerimenti molte persone, in particolare gli operatori, hanno segnalato il problema della presenza di piccioni che stazionano sotto i portici e imbrattano con gli escrementi i camminamenti. Questo aspetto è fonte di imbarazzo, in particolare per il personale di vigilanza dei vari Servizi del Dipartimento di Prevenzione, che è chiamato a contrastare, nel proprio ambito di intervento (ambienti di vita, lavoro e igiene degli alimenti), analoghe situazioni antigieniche.

Alcuni operatori hanno segnalato delle criticità collegate ai diversi padiglioni non occupati, in particolare il degrado di quelli che fronteggiano le palazzine 22 e 23.

Altro aspetto evidenziato è quello della manutenzione del verde. Nel parco, che ospita piante di grande valore, in poco più di un anno si sono segnalati lo schianto di alcuni alberi e la caduta di rami. I danni hanno riguardato solo cose (auto, ringhiera di una rampa di ingresso ad un edificio), ma le conseguenze avrebbero potuto essere molto più gravi, come nel caso della caduta nottetempo di un grande ippocastano di fronte all'ingresso del Servizio Ambienti Vita e Lavoro dell'Arpam.

Proposte

Quella della manutenzione degli spazi all'aperto è una criticità che dovrebbe essere affrontata con le necessarie energie.

Risulta in particolare necessario:

- intervenire sulla massiccia presenza di piccioni; recentemente una ditta è stata incaricata di sistemare lungo i portici delle reti e dei dissuasori finalizzati all'allontanamento di questi animali;
- effettuare una regolare manutenzione del verde, programmando ed effettuando i necessari interventi di potatura o di abbattimento, con eventuale piantumazione

di alberi in sostituzione. Questo con il duplice obiettivo di salvaguardare sia l'incolumità delle persone che quello del patrimonio naturale;

- mantenere puliti gli spazi provvedendo anche a rimuovere tempestivamente le foglie secche (quando presenti in gran quantità) dalle aree di parcheggio in quanto un eventuale innesco potrebbe causare incendi;
- verificare le condizioni dei padiglioni abbandonati;
- riaprire il bar interno, ormai chiuso da anni;
- prendere in considerazione, magari attraverso una collaborazione con il Comune di Ancona, una maggiore fruizione del parco da parte dei cittadini, anche tenuto conto che si tratta dell'unica vera oasi di verde nel raggio di qualche chilometro, in un quartiere caratterizzato da un'alta densità abitativa e con una forte presenza di immigrati spesso privi di mezzi di trasporto e quindi impossibilitati a portare i propri figli in altre aree verdi della città (parchi della Cittadella, Posatora, Cardeto, Villa Beer). In questo tentativo di apertura ad una maggiore fruizione collettiva potrebbe essere ipotizzata anche una riapertura della chiesetta interna.

2.2.2 Muoversi al Crass: la segnaletica, i parcheggi, la navetta

Osservazioni

Il complesso si caratterizza per la presenza di un camminamento pedonale coperto, il cui ultimo tratto è rimasto chiuso per problemi strutturali di alcune capriate per circa 2 anni. Questo è stato riaperto solo pochi giorni prima dell'avvio della rilevazione. Per tutto quel tempo i pedoni sono dovuti passare per la strada riservata alle auto, in parte priva di marciapiede.

Anche il tratto di strada che fiancheggia le palazzine 22 e 23 è privo di marciapiede. In occasione della recente riasfaltatura della strada interna (novembre 2017), è stata realizzata della segnaletica orizzontale.

A proposito di segnaletica va detto che nel corso del 2017 si è provveduto ad un suo aggiornamento, al fine di indicare la corretta ubicazione di servizi/uffici che nel tempo hanno cambiato ubicazione.

Tuttavia, frequentemente, gli operatori trovano qualche utente che, disorientato, chiede informazioni su come poter raggiungere l'ambulatorio/il servizio dove deve recarsi.

Dipende probabilmente anche da tutti questi elementi il giudizio mediamente negativo espresso dagli operatori sulla mobilità interna, mentre anche su questi aspetti gli utenti si esprimono con giudizi superiori, non alti, ma comunque "sopra la sufficienza".

Questi i giudizi medi espressi:

- Facilità movimento a piedi: 3,2 (utenti) / 2,5 (operatori);
- Segnaletica/indicazioni: 3,2 (utenti) / 2,3 (operatori);
- Funzionamento navetta: 3,4 (utenti) / 2,6 (operatori).

Tra le osservazioni/suggerimenti date da utenti ed operatori vi è la possibilità di migliorare il servizio interno di navetta estendendone l'orario, curando maggiormente la pulizia del mezzo, segnalando meglio i punti di partenza/fermata e rendendo fruibile il servizio anche alle persone con disabilità motorie, attraverso la sistemazione di apposita piattaforma.

Il problema dei parcheggi viene segnalato da alcuni operatori in merito ad alcuni episodi di "sosta selvaggia", mentre altri auspicano di differenziare quelli destinati ai dipendenti da quelli per gli utenti.

Operatori del Servizio di Fisiatria/Riabilitazione segnalano alcune difficoltà, nell'accesso ai loro ambulatorio, per le persone con disabilità.

Proposte

Come detto sopra, nella seconda parte del 2017, sono stati effettuati una serie di necessari interventi: il percorso pedonale chiuso dal novembre 2015 è stato riaperto, la segnaletica stradale da tempo inadeguata è stata sostituita, la strada interna in cattivo stato e senza indicazione di transito pedoni nei tratti privi di marciapiede è stata oggetto di intervento di asfaltatura e in corrispondenza delle palazzine 22 e 23 è stata delimitato, con segnaletica orizzontale, uno spazio dedicato ai pedoni.

Il problema dei parcheggi nelle ore di punta è effettivamente un aspetto importante e di non facile soluzione. Si segnala l'inopportunità di mantenere all'ingresso del complesso il segnale stradale che indica il divieto di accesso; infatti si è costretti, per ovvie ragioni di praticità, a far trasgredire quanto indicato. Avrebbe più senso indicare quelle che sono le reali limitazioni di accesso, ad es. "ingresso riservato ai soli dipendenti – agli utenti è consentito parcheggiare per X ore con esposizione di disco orario".

Per quanto riguarda la segnaletica stradale interna, la sostituzione di quella precedente ormai obsoleta, effettuata nel 2017, va nella direzione giusta. Probabilmente sono necessarie delle integrazioni se, come risulta, capita spesso di incontrare utenti che "vagano" alla ricerca del luogo dove si devono recare.

Ulteriori interventi migliorativi finalizzati ad orientare meglio le persone potrebbero consistere, oltre che nella sistemazione di ulteriore segnaletica (specie dedicata ai pedoni), nella presenza di personale, pensando anche all'impiego di volontari e/o giovani del servizio civile che aiutino le persone ad orientarsi (sugli aspetti di accoglienza si veda anche il paragrafo 2.3. "I Servizi").

L'inserimento di volontari (anche mediante specifici progetti con associazioni) con funzioni di accoglienza e guida potrebbe raggiungere il duplice obiettivo di coinvolgere fasce di persone poco attive (pensionati) e di coprire un servizio (quello di accoglienza e guida all'interno del complesso) attualmente non presente, se non attraverso le indicazioni che vengono date all'utenza dal personale di Portineria.

Per l'accesso a disabili e persone con difficoltà motorie si chiede di verificare la fruibilità dei vari luoghi a partire da quelli maggiormente frequentati da persone con queste caratteristiche, come Fisiatria/Riabilitazione e Medicina legale.

Sulla base di quanto sopra rilevato si chiede anche una verifica del servizio di bus navetta.

2.2.3 La sicurezza

Osservazioni

Un elemento di criticità, espresso in particolare dagli operatori, è quello relativo alla sicurezza delle persone.

Alla richiesta di esprimere un giudizio sulla "*Sensazione di sicurezza per possibili furti, aggressioni (security)*" gli operatori intervistati hanno espresso un giudizio medio di 1,9. I più alti livelli di insoddisfazione/preoccupazione si registrano tra gli operatori delle Palazzine 22 (voto 1,6) e 23 (1,8), i quali segnalano che diversi furti sono stati perpetrati a danno di alcuni di loro all'interno dei luoghi di lavoro; questo viene da alcuni messo in relazione alla presenza del Sert.

L'ipotesi di trasferire quel Servizio in altri edifici a margine del complesso, risulta al vaglio dell'Asur.

Tra gli aspetti maggiormente segnalati dagli operatori vi è la scarsa illuminazione nelle ore notturne, in particolare alle spalle delle Palazzine 22 e 23, dove le auto vengono parcheggiate, sotto i portici e nel tratto tra l'edificio sede del Comando Regionale Carabinieri Forestale e la Portineria.

Tra i suggerimenti dati dagli operatori vi sono inoltre la realizzazione di sistemi di videosorveglianza, la presenza di personale con funzioni di vigilanza, una maggiore capacità di controllo da parte del personale della Portineria, che dovrebbe essere dotato di una maggiore capacità di monitoraggio anche a distanza (es. videocitofono).

Gli utenti su questo aspetto hanno una percezione media di minor preoccupazione (il voto medio è 3,3).

Proposte

A fronte degli episodi di furto a danno degli operatori, ma anche a danno di beni e strutture aziendali, emerge la necessità di aumentare il livello di attenzione.

Un complesso così grande e articolato dovrebbe avere del personale dedicato alla security e al controllo del rispetto delle regole, ad esempio relative al parcheggio.

Il coinvolgimento di associazioni di volontariato, già auspicato per affrontare la necessità di accogliere e orientare le persone all'interno del complesso (par. 2.2.2), potrebbe essere utile a fare aumentare la percezione di sicurezza.

L'installazione di una rete di videosorveglianza, magari con presidio dalla Portineria, potrebbe essere utile sia a livello preventivo, sia per l'individuazione di eventuali responsabili di reato.

L'accesso dei veicoli, specie fuori degli orari, dovrebbe avvenire in maniera controllata.

L'illuminazione, nelle zone di transito dei pedoni, andrebbe incrementata.

2.3 I servizi

Osservazioni

Il giudizio espresso dagli utenti sulla qualità dei servizi ricevuti varia notevolmente da un ambito ad un altro.

Sulla "*facilità di trovare la sede*" il punteggio medio attribuito dagli utenti è pari a 3,5. Il giudizio è più basso per i servizi che vengono raggruppati alla voce "Altri", Servizio Farmaceutico e UMEE (voto medio 3,0).

Su questo aspetto gli operatori si esprimono con un punteggio medio di 2,9; valgono qui le considerazioni già fatte parlando di segnaletica al par.2.2.2: all'operatore capita frequentemente di dover fornire indicazioni all'utenza e sentirsi dire "qui è un labirinto", "mi sono persa/o, mi sa indicare...?".

Sulla "*Facilità di fruizione dell'accesso al servizio (orario, code, pagamento ticket)*" il giudizio dell'utente varia in dipendenza del tipo di servizio/ufficio dove si è recato e anche dell'orario.

Il voto medio attribuito dagli utenti è di 3,3, con un minimo di 2,8 attribuito a Medicina Legale ed un massimo di 3,7 per le Vaccinazioni (Dipartimento di Prevenzione).

Questo giudizio è in linea con quello espresso dall'utenza sui "*Tempi di attesa*": giudizio medio 3,2, con un 2,7 per Medicina Legale.

L'insoddisfazione per il servizio di Medicina Legale può derivare principalmente dal fatto che è uno dei servizi aperti al pubblico non tutti i giorni, ma solo in determinati giorni. L'utenza segnala che gli appuntamenti vengono "concentrati" convocando più persone alla stessa ora.

Il problema dell'apertura al pubblico solo in ristrette fasce orarie si registra anche presso il Servizio Farmaceutico aperto solo nei giorni di martedì e mercoledì dalle ore 10.00 alle 12.30. Tuttavia, se vi è personale presente, l'utente che si presenta in tempi diversi da quelli indicati viene soddisfatto con la consegna del farmaco.

Sul comfort dei locali il giudizio medio dell'utenza è per tutti gli ambiti "sopra la sufficienza", con un giudizio medio di 3,4.

Le strutture che sembrano meglio organizzate per l'attesa degli utenti sono quelle del Poliambulatorio 2000 (voto 3,5), anche se non mancano alcuni problemi quali un numero insufficiente di sedie alle Casse Ticket nei momenti di maggior affluenza.

Per quanto riguarda le Casse Ticket una criticità è rappresentata dal fatto che nel pomeriggio, in orario di apertura degli ambulatori, queste non sempre sono aperte. Pertanto gli utenti, tenuto conto che il pagamento con altre forme pratiche (casche automatiche o via internet) non è previsto, sono costretti a tornare di nuovo.

Presso i servizi delle Vaccinazioni e dell'UMEE gli utenti con bambini devono aspettare rispettivamente lungo il corridoio e sul pianerottolo comune al Servizio di Igiene degli Alimenti.

Attesa sicuramente inidonea è quella disponibile per il Servizio Farmaceutico, come detto sopra aperto al pubblico solo poche ore a settimana. Qui l'attesa avviene all'aperto, nel cortile dell'Autoparco, con tutti i conseguenti disagi in particolare in inverno e in caso di maltempo.

Sul giudizio in merito alla "*cortesia del personale*" e alla "*professionalità degli operatori*" si è già accennato a pagina 6: gli utenti attribuiscono un voto medio di 3,7 per quanto riguarda la "*cortesia del personale*" e di 3,9 in relazione alla "*professionalità degli operatori*".

Il voto espresso dagli utenti per i singoli servizi non si discosta molto da questa media generale. Fa in parte eccezione Medicina Legale con un giudizio medio di 3,5 per la "*cortesia del personale*" e di 3,3 per la "*professionalità degli operatori*". In particolare quest'ultimo dato meriterebbe un approfondimento. Si osserva come il Servizio di Medicina Legale sia chiamato ad esprimere dei giudizi (sulle idoneità, sul grado di invalidità), che talvolta possono non essere in linea con le aspettative dell'utente.

Per quanto riguarda il contatto "da remoto" dell'utenza con le strutture Asur (via telefono e internet) emergono i seguenti dati: al fine di acquisire informazioni il

telefono è utilizzato dal 42% delle persone, mentre internet è utilizzato solo dall'8%.

Sulla facilità del contatto telefonico il giudizio medio degli utenti è pari a 3,0. Un terzo di questi esprime un voto pari a 1 o 2 sulla facilità del contatto telefonico. Sulle ragioni di questa difficoltà andrebbe fatto un approfondimento, ad esempio sulla difficoltà di reperire il numero esatto, sul funzionamento ed efficienza del centralino e dei vari servizi.

Riguardo quest'ultimo aspetto si segnala come Medicina Legale risponda all'utenza soltanto in limitate fasce orarie; ad esempio l'Ufficio protesi risponde solo nei giorni di martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 11,00. Questo provoca "un collo di bottiglia", in cui l'utente ha difficoltà a trovare la linea libera.

Si osserva come, una volta stabilito il contatto, questo sia mediamente giudicato più che sufficiente (giudizio: 3,6).

Per quanto riguarda internet si è già detto: sono davvero pochi gli utenti (almeno tra quelli intervistati) che ne fanno uso; pertanto il giudizio medio degli utenti, pari a 3,6 ha uno scarso significato statistico.

Tra gli aspetti segnalati in particolare dall'utenza, ma anche da alcuni operatori, vi sono:

- le difficoltà che si incontrano a Medicina Legale dove la distribuzione dei numeri per la gestione delle code è al piano terra, privo di presenza del personale, creando disagio per l'utenza spesso costituita da persone con difficoltà motorie (anziani e invalidi);
- le informazioni al Poliambulatorio 2000 sulle esenzioni dai ticket risultano incomplete;
- le Casse ticket non accettano banco posta e carte di credito;
- l'imprecisione delle informazioni fornite nella brochure dello Screening colon-retto riguardo la consegna dei campioni al Punto prelievi del Poliambulatorio 2000;
- i tempi di attesa per la fruizione di alcuni servizi, quali quelli di Fisioterapia e di competenza UMEE (in particolare psicologi e logopedisti dedicati a bambini), a causa della carenza di personale;
- il fatto che alcuni servizi quali il Servizio Farmaceutico, Medicina Legale, non sono capillari sul territorio, è fonte di disagio per persone residenti in comuni di piccole dimensioni abitative.

Proposte

Sugli ulteriori interventi migliorativi finalizzati ad orientare le persone si è già detto parlando al paragrafo 2.2.2 di segnaletica: si auspicano la sistemazione di ulteriori

segnali, specie dedicati ai pedoni, e la presenza di personale, pensando anche all'impiego di volontari e/o ai giovani del Servizio civile.

Sulla *"Facilità di fruizione dell'accesso al servizio come orario, code, pagamento ticket"* andrebbero effettuati degli interventi correttivi.

Per quanto riguarda Medicina Legale si suggerisce di:

- superare dell'attuale disponibilità telefonica su ristrette fasce orarie, rendendo accessibile il numero durante tutte le ore di apertura degli uffici; in caso di impossibilità per l'operatore di rispondere, potrebbe essere attivata una segreteria telefonica che consentirà di ricontattare l'utente;
- migliorare la gestione degli appuntamenti.

Circa il Servizio Farmaceutico si propone di ampliare l'orario di accesso al pubblico e rendere l'attesa confortevole (non all'aperto).

A proposito di comfort dei locali si propone di migliorarne l'aspetto anche con interventi di basso costo (pareti colorate, gigantografie).

Per quanto riguarda gli orari di apertura delle Casse Ticket e le modalità di pagamento sarebbe opportuno pensare a forme più snelle, incentivando anche il pagamento con casse automatiche ed il pagamento on-line.

Sulle difficoltà di accesso alle informazioni telefoniche si è già detto per quanto riguarda il Servizio di Medicina Legale.

Più in generale sarebbero da verificare la facilità di reperire i corretti numeri telefonici e le modalità con cui i vari uffici e servizi sono organizzati, con centralini interni o deviazioni di chiamata, per dare adeguate risposte all'utenza. Si segnala la necessità di verificare negli elenchi telefonici (Pagine bianche) i recapiti non più attivi o modificati.

Analoghe verifiche andrebbero fatte sul sito internet aziendale che, dai dati emersi, risulterebbe avere uno scarso utilizzo da parte dell'utenza.

Un maggiore impiego di servizi on-line, quali la lettura dei referti (già disponibile) o il pagamento delle prestazioni, potrebbe portare ad un utile snellimento sia per gli utenti, sia per l'Asur.

Dalle segnalazioni di operatori e utenti nelle sezioni dei questionari aperti a libere osservazioni e suggerimenti, scaturirebbe l'esigenza di:

- migliorare il sistema di accoglienza/informazioni attualmente gestito all'interno del Poliambulatorio 2000, ove si registrano problemi, ad esempio sulla corretta informazione data in materia di esenzioni;

- rendere più snella la fruizione di determinati servizi, quale il visto del medico del Distretto (non presente tutti i giorni nelle varie sedi territoriali) sui protocolli terapeutici definiti fuori regione, per evitare agli utenti ad affrontare spostamenti;
- migliorare la comunicazione sullo screening del colon retto (es. sul ritiro dei campioni).

Un capitolo a parte meriterebbe il problema delle liste di attesa, comune alle altre strutture sanitarie della regione, da tempo oggetto di attenzione da parte di tutte le nostre organizzazioni.

2.4 La partecipazione attiva di utenti e operatori

Osservazioni

Consapevoli che i processi di miglioramento di un sistema complesso, come quello sanitario, non possano prescindere dal contributo di chi quei servizi li eroga (gli operatori) e di chi li riceve (gli utenti), si è deciso di dedicare l'ultima sezione dei questionari agli aspetti di partecipazione attiva.

Degli utenti intervistati solo il 2% ha dichiarato di avere presentato dei reclami. Questo dato sarebbe stato positivo se avesse coinciso con un elevato grado di soddisfazione dell'utenza rispetto ai servizi ricevuti. Invece, in presenza di giudizi che non raggiungono l'eccellenza, c'è da interrogarsi sulle modalità utilizzate per favorire la partecipazione delle persone ai processi di miglioramento.

Un dato significativo riguarda la risposta alla domanda *"Se dovesse presentare reclamo a chi si rivolgerebbe?"*, il 51% degli utenti risponde *"Non saprei"*.

Analoghe riflessioni accompagnano la lettura dei dati relativi agli operatori, i quali hanno però solo in parte (il 50% rispetto al campione totale) risposto a questi quesiti.

In ogni caso i dati (pur con i loro limiti) disegnano un contesto non confortante: 19 operatori (il 24% di quelli che hanno risposto su questi aspetti) dichiara di avere presentato proposte di miglioramento, ma tra questi solo uno dichiara di averne avuto un riscontro soddisfacente.

Altro dato poco confortante è che alla domanda *"Se dovesse presentare delle proposte a chi si rivolgerebbe?"* ben il 40% di quelli che hanno risposto dichiarano *"Non saprei"*.

Proposte

Anche se con i limiti sopra evidenziati, i dati che emergono mettono in evidenza una scarsa partecipazione di utenti ed operatori ai processi di miglioramento.

L'Asur dovrebbe stimolare una maggiore partecipazione e saper recepire proposte e suggerimenti. Chi si fa parte attiva, non dovrebbe sentirsi frustrato da un mancato riscontro.

Potrebbe essere utile:

- individuare percorsi certi rispetto alle segnalazioni ricevute dall'Azienda (chi raccoglie le segnalazioni, chi le prende in carico, chi trasmette il feedback);
- creare ambiti di discussione e confronto tra gli operatori all'interno dei vari contesti (percorsi già ampiamente sperimentati collegati ai principi della "qualità totale" e del "miglioramento continuo");
- cercare di far confluire in ambiti di confronto già attivi (es. Comitato di partecipazione) le varie proposte di miglioramento.

CONCLUSIONI

Nel lavorare a questo progetto abbiamo apprezzato la capacità di mettere insieme le esperienze e le competenze di soggetti diversi, quali le organizzazioni sindacali Cgil, Cisl e Uil e il Movimento civico di Cittadinanzattiva delle Marche / Tribunale per i Diritti del Malato. L'obiettivo è stato quello di contribuire al miglioramento dell'offerta sanitaria pubblica, caposaldo della nostra convivenza democratica e solidale, nonché alla cura del patrimonio pubblico, nella oggettiva consapevolezza, condivisa da tutti gli attori di questo progetto, che l'erogazione agli utenti di un servizio sanitario di qualità, non può prescindere dal benessere lavorativo degli operatori, sul quale incide anche il contesto stesso del posto di lavoro.

Va evidenziato, altresì, che per la prima volta nelle Marche e di certo possiamo affermare anche in Italia (non avendo contezza di ulteriori esperienze progettuali in tal senso realizzate con riguardo ai fautori/realizzatori del progetto), organizzazioni sindacali ed un movimento civico stanno operando insieme per la tutela e la salvaguardia dei diritti e dei beni comuni. Tale progetto è sperimentale e auspichiamo che possa essere soltanto un punto di partenza, avendo già in sé obiettivi e caratteristiche metodologiche da poter essere declinato e quindi replicato in altri contesti/contenitori, dove si erogano servizi sanitari/socio-sanitari.

Diamo atto alla Direzione dell'Area Vasta 2 dell'Asur Marche che ne ha apprezzato lo spirito propositivo. Ad essa va riconosciuto che nell'ultimo anno sono stati effettuati una serie di importanti interventi relativi al "contenitore" (asfaltature, riapertura camminamento pedonale, rifacimento segnaletica stradale), che sono culminati nelle "Giornate di Primavera" del FAI.

Pertanto, l'ulteriore auspicio è che l'Asur, unitamente agli altri enti/istituzioni che "abitano il condominio" Crass, che sono Arpam, Noe, Nas e Forestali e Comune di Ancona, prendano in esame questi dati, divenendo a loro volta attori di questo progetto. Una richiesta particolare la rivolgiamo al Comune al fine di valorizzare ulteriormente questo spazio nell'interesse della città ed in particolare di un quartiere carente di verde.

Riteniamo che sarebbe importante il contributo di idee di alcuni soggetti, quali l'Università, le associazioni ambientaliste e culturali, ognuno con le proprie risorse e competenze. A questo proposito si ricorda l'iniziativa "Cities into the City - Riflessioni per la riqualificazione architettonica del quartiere Piano San Lazzaro ad Ancona" realizzata nel 2012 dal Dipartimento di Ingegneria Civile e Architettura dell'Università Politecnica in collaborazione con la 2.a Circoscrizione del Comune.

RINGRAZIAMENTI

- agli utenti e agli operatori Asur che si sono resi disponibili a partecipare, rispondendo ai quesiti proposti,
- a Stefania Ramazzotti, dottore forestale, autrice nel 1999 della tesi di laurea *"Proposte per la conservazione della componente vegetale del parco del CRAS di Ancona"*, contenente la mappatura completa degli oltre 500 alberi presenti, che si è resa disponibile per farci meglio comprendere la realtà del patrimonio botanico del parco.

HANNO CONTRIBUITO ALLA REALIZZAZIONE DI QUESTO LAVORO:

Lorenzo Papa, Giambattista Torresan, Fiorisa Gambini (Cittadinanzattiva), Uliano Mancini, Franco Sturani, Domenico Sarti, Claudio Gemini (CGIL), Giuseppe Giacco, Carmen Carotenuto, Daniele Costantino (CISL), Sandro Bellagamba (UIL).

ALLEGATO 1 – Questionario utenti

INFORMAZIONI GENERALI

<input type="checkbox"/> maschio	<input type="checkbox"/> femmina	<input type="checkbox"/> cittadinanza italiana	<input type="checkbox"/> cittadinanza straniera
----------------------------------	----------------------------------	--	---

Ha difficoltà motorie?	<input type="checkbox"/> SI'	<input type="checkbox"/> NO	Residente ad Ancona:	<input type="checkbox"/> SI'	<input type="checkbox"/> NO
------------------------	------------------------------	-----------------------------	----------------------	------------------------------	-----------------------------

ETA'	<input type="checkbox"/> fino a 18	<input type="checkbox"/> 19 - 30	<input type="checkbox"/> 31- 50	<input type="checkbox"/> 50 - 65	<input type="checkbox"/> 65 - 75	<input type="checkbox"/> > 75
------	------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------	----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------

OCCUPAZIONE

<input type="checkbox"/> operaia/o	<input type="checkbox"/> impiegata/o	<input type="checkbox"/> dirigente /professionista	<input type="checkbox"/> artigiano/ commerciante	<input type="checkbox"/> pensionata/o
<input type="checkbox"/> disoccupata/o	<input type="checkbox"/> studente	<input type="checkbox"/> casalinga	<input type="checkbox"/> altro (specificare)	

E' la prima volta che entra al Crass? SI' NO

Se NO, in media, durante l'anno ci capita:

<input type="checkbox"/> meno di una volta	<input type="checkbox"/> una volta	<input type="checkbox"/> tra le 2 e le 5 volte	<input type="checkbox"/> circa una volta al mese	<input type="checkbox"/> Spesso (più di una volta al mese)
--	------------------------------------	--	--	--

Sono arrivato:

<input type="checkbox"/> in auto	<input type="checkbox"/> in autobus	<input type="checkbox"/> a piedi	<input type="checkbox"/> altro specificare
----------------------------------	-------------------------------------	----------------------------------	--

LA STRUTTURA

Esprima una valutazione sul complesso ex Crass in generale:

	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
Bellezza da un punto di vista naturalistico (alberi, piante, verde)					
Manutenzione / Pulizia					
Facilità di movimento a piedi (sicurezza/ comodità dei percorsi)					
Segnaletica / Chiarezza indicazioni					
Sensazione di sicurezza per possibili furti, aggressioni (security)					

Ha utilizzato il servizio di navetta? SI' NO

	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
Se SI' come giudica i suo funzionamento?					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

FUNZIONAMENTO SERVIZI

Sono venuto in questa struttura per

<input type="checkbox"/> Palazzina 23 POLIAMB. 2000	<input type="checkbox"/> visita medica/ terapie	<input type="checkbox"/> analisi/ diagnostici	<input type="checkbox"/> esami assistiti	<input type="checkbox"/> ticket/ anagrafe assistiti	<input type="checkbox"/> altro: specificare
<input type="checkbox"/> Fisiatria/ Riabilitazione	<input type="checkbox"/> Serv./Magazz. farmaceutico	<input type="checkbox"/> Medicina legale	<input type="checkbox"/> UMEE/UMEA	<input type="checkbox"/> Vaccinazioni	<input type="checkbox"/> Dipartimento di prevenzione
<input type="checkbox"/> Uffici amministrativi	<input type="checkbox"/> altro: specificare				

In relazione al Servizio/Ufficio dove si è recata/o esprima una valutazione su:	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
Facilità nel trovare la sede del Servizio/Ufficio di destinazione					
Facilità fruizione dell'accesso al servizio (orari, code, pagamento ticket)					
Tempi di attesa per la prestazione da ricevere					
Comfort dei locali (sale d'attesa, pulizia, disponibilità servizi igienici, microclima, sicurezza degli ambienti)					
Cortesìa del personale					
Professionalità operatori ASL					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

Prima di recarsi nella struttura/ufficio ha avuto contatti telefonici?

SI' NO

Se SI' come giudica

	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
la facilità del contatto telefonico (es. semplicità nel reperire il numero, linee libere)					
la qualità del colloquio avuto (es. precisione informazioni)					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

Prima di recarsi nella struttura/ufficio ha cercato informazioni sul sito internet ASUR?

SI' NO

Se SI' come giudica

	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
la qualità del sito (es. facilità di accesso alle informazioni, chiarezza)					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

Ha mai avuto la necessità di presentare dei reclami?

SI' NO

Ha mai presentato dei reclami?

<input type="checkbox"/> SI' - A chi? Ne ha ricevuto riscontro? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI' - In modo soddisfacente? <input type="checkbox"/> SI' <input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO - Se dovesse presentare un reclamo a chi si rivolgerebbe?
---	---

EVENTUALI OSSERVAZIONI

ALLEGATO 2 – Questionario operatori

Progetto di monitoraggio **“Prendiamoci cura”**

Esprima una valutazione sul complesso ex Crass in generale:	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
Bellezza da un punto di vista naturalistico (alberi, piante, verde)					
Manutenzione / Pulizia					
Facilità di movimento a piedi (sicurezza pedoni/ comodità dei percorsi)					
Funzionamento servizio navetta					
Segnaletica per l'utenza					
Sensazione di sicurezza per possibili furti, aggressioni (security)					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

FUNZIONAMENTO SERVIZI

In quale Servizio/Ufficio lavora?

<input type="checkbox"/> Palazzina 23 Poliambul. 2000	<input type="checkbox"/> Palazzina 22 Uffici	<input type="checkbox"/> Palazzina 12 Medicina legale	<input type="checkbox"/> UMEE/ UMEA	<input type="checkbox"/> Serv./ Magazz. farmaceutico	<input type="checkbox"/> Dipartimento di prevenzione
<input type="checkbox"/> Fisiatria/ Riabilitazione	<input type="checkbox"/> Portineria/ Servizi tecnici / Manutenzioni		<input type="checkbox"/> altro: specificare		

In relazione al Servizio/Ufficio dove lavora, a suo parere quale è/potrebbe essere il giudizio dell'utenza su:	1 pessimo	2 scarso	3 accettabile	4 buono	5 ottimo
Facilità accesso ad informazioni telefoniche					
Facilità utilizzo sito internet Asur per informazioni					
Accesso persone con disabilità/difficoltà motorie					
Facilità nel trovare la sede del Servizio/Ufficio dove lavora					
Facilità fruizione dell'accesso al servizio (orari, code, pagamento ticket)					
Tempi di attesa per la prestazione da ricevere					
Comfort dei locali (sale d'attesa, pulizia, disponibilità servizi igienici, sicurezza degli ambienti)					
Cortesie del personale					
Professionalità operatori ASL					

Desidera indicare uno o più aspetti migliorabili?

Ha mai formulato proposte di miglioramento?

<input type="checkbox"/> SI' - A chi? Ne ha ricevuto riscontro? <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> SI' - In modo soddisfacente? <input type="checkbox"/> SI' <input type="checkbox"/> NO	<input type="checkbox"/> NO - Se dovesse presentare delle proposte a chi si rivolgerebbe?
--	--

EVENTUALI OSSERVAZIONI (*anche ad integrazione di quanto indicato sopra*)