

Titolo:	Sportello “Informare Un'H”
Proponente:	Comitato Società della Salute di Pisa
Referente:	Enzo Marcheschi
Area tematica:	A.4 - Miglior accessibilità alle informazioni
Soggetti coinvolti:	Unione Comuni Valdera, Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare sezione di Pisa, Ospedale Lotti di Pontedera.

ABSTRACT

Un punto di vicinanza e di supporto al cittadino è rappresentato dalla nostra presenza nell’atrio dell’Ospedale Felice Lotti di Pontedera, l’obbiettivo dello sportello è quello di indirizzare l’utenza ospedaliera correttamente verso i reparti e gli ambulatori, il supporto non si sofferma solo alla mera indicazione circa il percorso da seguire ma riguarda anche un vero e proprio accompagnamento delle persone con maggiori difficoltà (per età, per lingua, per problemi di deambulazione etc), inoltre il supporto riguarda le diverse modalità per il pagamento del ticket, prenotazione visite, ritiro referti, invio a domicilio degli stessi, la procedura per la richiesta delle cartelle cliniche, l’attivazione delle tessere sanitarie, recupero pin e tutti i servizi disponibili presso i Totem PuntoSì etc. L’attività dello sportello è supportata da un monitoraggio costante con un resoconto annuale delle richieste ricevute, lo scopo del monitoraggio, rappresentato da dati oggettivi basati su un’evidenza numerica, è quello di evidenziare le principali esigenze degli utenti cogliendo i punti di forza le carenze del servizio e del sistema ospedaliero in genere. Oltre a queste attività, essendo che lo sportello nasce come sportello informativo sulla disabilità, ci sono altre richieste che riguardano attività di orientamento e di percorsi di facilitazione dell’utenza verso altre tematiche di interesse (legislazione, pronto badante, barriere architettoniche, ausili, lavoro legge 68/99, servizi sociosanitari). Questo fa sì che lo sportello svolga una duplice funzione e ponga la persona al centro del percorso di aiuto attuando una visione olistica.

Sportello Informare Un'H

Un punto di vicinanza e di supporto al cittadino è rappresentato dalla nostra presenza nell'atrio dell'Ospedale Felice Lotti di Pontedera, l'obiettivo dello sportello è quello di indirizzare l'utenza ospedaliera correttamente verso i reparti e gli ambulatori, il supporto non si sofferma solo alla mera indicazione circa il percorso da seguire ma riguarda anche un vero e proprio accompagnamento delle persone con maggiori difficoltà (per età, per lingua, per problemi di deambulazione etc), inoltre il supporto riguarda le diverse modalità per il pagamento del ticket, prenotazione visite, ritiro referti, invio a domicilio degli stessi, la procedura per la richiesta delle cartelle cliniche, l'attivazione delle tessere sanitarie, recupero pin e tutti i servizi disponibili presso i Totem PuntoSi etc.

L'attività dello sportello è supportata da un monitoraggio costante con un resoconto annuale delle richieste ricevute, lo scopo del monitoraggio, rappresentato da dati oggettivi basati su un'evidenza numerica, è quello di evidenziare le principali esigenze degli utenti cogliendo i punti di forza le carenze del servizio e del sistema ospedaliero in genere.

Oltre a queste attività, essendo che lo sportello nasce come sportello informativo sulla disabilità, ci sono altre richieste che riguardano attività di orientamento e di percorsi di facilitazione dell'utenza verso altre tematiche di interesse (legislazione, pronto badante, barriere architettoniche, ausili, lavoro legge 68/99, servizi sociosanitari).

Questo fa sì che lo sportello svolga una duplice funzione e ponga la persona al centro del percorso di aiuto attuando una visione olistica.

Resoconto annuale richieste anno 2019:

- La presenza allo sportello nell'anno 2019, è stata di 200 giorni presso l'Ospedale "Lotti", ha avuto contatti diretti con circa 7343 persone con una richiesta di 10446 informazioni, con una media di richieste giornaliere del 52,42%. L'utenza è collocabile in una fascia di età medio- alta ed essendo situati *all'interno dell'ospedale "Lotti"* si rileva una netta prevalenza di domande il 75% sui servizi ospedalieri e il rimanente 25% è stato sulle aree riguardanti disabili e anziani.

