



Centro Polifunzionale
Don Calabria

Area Riabilitativa

Presidio di Riabilitazione Extraospedaliera
Accreditato Regione Veneto (L.R. 22/02)

Dal 2007 il Presidio di Riabilitazione del Centro Polifunzionale don Calabria ha avviato una raccolta sistematica delle segnalazioni presentate dagli utenti e/o familiari.

I reclami, suggerimenti o segnalazioni possono essere presentati in forma orale o scritta, sia direttamente sia per via elettronica. Il modulo "Segnalazione" é disponibile in tutti i piani del Centro.



SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Anno 2019

Nel corso dell'anno 2019 sono pervenute **44 segnalazioni** di cui 29 formalizzate utilizzando l'apposito modulo (anche se parzialmente compilato), 13 attraverso la posta elettronica e 2 con messaggio scritto.

Tipologia delle comunicazioni ricevute

Le segnalazioni pervenute hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ❑ Comunicazioni di sollecito e preghiera da parte di alcuni genitori a proseguire l'attività di Pet Therapy col cavallo - 2 segnalazioni
- ❑ Non adeguata assistenza da parte degli operatori durante il processo di presa in carico: poca accuratezza, frequente cambio orario, cambio personale, mancanza di comunicazione, tempi di attesa presa in carico troppo lunghi –14 segnalazioni
- ❑ Comportamento scorretto da parte di un accompagnatore – 1 segnalazione
- ❑ Sospensione terapie causa sciopero – 3 segnalazioni
- ❑ Difficoltà nel raggiungere telefonicamente la Segreteria per le prenotazioni e l'Accettazione - 9 segnalazioni
- ❑ Scarsa igiene delle carrozzine in dotazione al reparto e degli spogliatoi piscina- 2 segnalazioni
- ❑ Segnalazioni di elogio verso la professionalità dei terapisti – 1 segnalazione
- ❑ Manutenzioni – 9 segnalazioni
- ❑ Scarsa attenzione nell'Archiviazione dei documenti clinici e amministrativi – 1 segnalazione
- ❑ Scarsa disponibilità di parcheggio – 1 segnalazione
- ❑ Cattiva qualità del caffè dei distributori automatici– 1 segnalazione

Sintesi delle azioni intraprese a seguito delle comunicazioni ricevute

Per quanto riguarda le segnalazioni rispetto alle manutenzioni, è stata fatta pronta richiesta al Referente tecnico, tramite Gestionale Manutenzioni, di poter intervenire, i componenti usurati sono stati sostituiti, le temperature di acqua della piscina e delle stanze controllate e regolate, le dotazioni degli spogliatoi rese più usufruibili (panchine, sedie) tenendo conto delle varie patologie dei pazienti ed esigenze correlate.



Centro Polifunzionale
Don Calabria

Area Riabilitativa

Presidio di Riabilitazione Extraospedaliera

Accreditato Regione Veneto (L.R. 22/02)

Rispetto alle inadeguatezze assistenziali e ai ritardi degli operatori, anche causati dallo sciopero, sono stati segnalati ai Responsabili del Presidio che, ove possibile, hanno predisposto sia colloqui individuali che incontri di equipe con il personale, strutturando gli interventi per individuare soluzioni a breve e a lungo termine, nell'ottica di un miglioramento sia strutturale che di performances specifiche. Hanno altresì svolto colloqui individuali con le persone segnalanti, sia telefonici che in presenza, oppure fornendo dettagliate spiegazioni e suggerendo azioni risolutive agli utenti via mail.

Riguardo all'archiviazione della documentazione e alla difficoltà dell'Utenza nel raggiungere telefonicamente la struttura o a comunicare, si è iniziato a predisporre un piano di completa riorganizzazione delle Segreterie e dell'Accettazione, nonché un piano più ampio di ristrutturazione dell'assetto di Coordinamento del Presidio stesso, che possa garantire una miglior efficacia gestionale e una risposta più puntuale e strutturata attraverso i canali comunicativi con l'utenza del Presidio.

Riguardo alla scarsa igiene degli ausili e degli spogliatoi, si è provveduto ad avvertire la Cooperativa che si occupa delle pulizie, e a sollecitare una cura maggiore durante l'igienizzazione degli stessi. Si prevede inoltre di pianificare una collaborazione con una lavanderia esterna per l'igienizzazione regolare di ausili e dispositivi con componenti a superficie morbida o non lavabile in lavatrice.

Rispetto invece al problema del parcheggio, è stata avvertita la portineria Centrale di prestare attenzione agli ingressi di persone non dotate di regolare permesso.

Per quanto riguarda i comportamenti scorretti di alcuni accompagnatori, sono stati svolti colloqui individuali con i collaboratori dell'Ufficio Gestione Risorse per spiegare loro l'inadeguatezza degli stessi.

Infine, per la segnalazione rispetto alla qualità del caffè, è stato fatto presente alla Referente della Logistica e dei Servizi dell'Amministrazione Centrale.

Verona, 22 Gennaio 2020

Presidio di Riabilitazione
Centro
Polifunzionale
Don Calabria
Paola Ottoboni
Referente per la Qualità