



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" è disponibile in tutti i piani del Centro.*



## SUGGERIMENTI E SEGNALAZIONI

Anno 2020

Nel corso dell'anno 2020 sono pervenute **10 segnalazioni** di cui 7 formalizzate utilizzando l'apposito modulo (anche se parzialmente compilato), 3 attraverso la posta elettronica.

### 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 Interventi Assistiti con gli Animali (IAA) nonostante la fine della collaborazione con Parco Natura Viva – 1 segnalazione
- ❑ Scortesia del personale dell'Accettazione/servizio Triage – 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 – 3 segnalazioni
- ❑ Segnalazione manutenzioni da effettuare in zona piscina/spogliatoi – 2 segnalazioni
- ❑ Difficoltà nell'individuare nel parcheggio i posti macchina riservati ai disabili – 1 segnalazione
- ❑ Scortesia del personale del bar – 1 segnalazione

### Sintesi delle azioni intraprese a seguito delle comunicazioni ricevute

Le segnalazioni riguardanti la prosecuzione dell'attività di IAA sono state prontamente gestite grazie alla stipula di un nuovo accordo con la Fattoria Sociale Gardafarm di Villafranca.

E' stato approntato un nuovo setting e, dai primi mesi del 2021, l'attività riprenderà a pieno regime.

Per quanto riguarda le segnalazioni rispetto alle manutenzioni in zona piscina, è stata fatta pronta richiesta al Referente tecnico, tramite Gestionale Manutenzioni, di poter intervenire, e i componenti usurati sono stati sostituiti. Lo stesso è avvenuto per la segnalazione riguardante le aree di parcheggio.

Rispetto alle inadeguatezze assistenziali lamentate, sono state segnalate al Responsabile del Presidio, che ha predisposto sia colloqui individuali ed incontri di equipe con il personale,



Centro Polifunzionale  
Don Calabria

## Area Riabilitativa

Presidio di Riabilitazione Extraospedaliera

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

strutturando gli interventi per individuare soluzioni a breve e a lungo termine, nell'ottica di un miglioramento sia strutturale che di performances specifiche, che colloqui telefonici o risposte dirette alle persone interessate, per spiegare le contingenze e rassicurare i pazienti su un pronto intervento in merito.

Per quanto riguarda, invece, le scortesie rilevate nel personale dell'Accettazione e addetto al Triage, sono stati svolti controlli e colloqui individuali in merito; inoltre, è stato organizzato dalla Direzione del Centro e dai Responsabili del Presidio un corso di formazione specifico sulla Comunicazione e gestione dei conflitti (Avv. Reggio, Dicembre 2019 - Gennaio 2020) rivolto ai collaboratori con mansioni di Front Office.

Rispetto alla scortesia del personale del Bar, è stato fatto presente alla Referente della Logistica e dei Servizi dell'Amministrazione Centrale.

Verona, 10 Febbraio 2021

Gaia Alberton  
Referente per la Qualità  
Centro Polifunzionale  
Don Calabria  
Presidio di Riabilitazione  
Extraospedaliera