



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 2021

Nel corso dell'anno 2021 sono pervenute **11 segnalazioni** di cui 4 formalizzate utilizzando l'apposito modulo (anche se parzialmente compilato), 7 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 – 3 segnalazioni
- ❑ Suggerimento per l'installazione di un doccino nei bagni del Centro, soprattutto presso il Reparto, a causa della mancanza del bidet – 1 segnalazione
- ❑ Qualità e quantità del cibo della mensa del reparto non adeguati – 1 segnalazione (il modulo presentava due reclami, uno per il cibo e una per operatori del reparto, come sotto)
- ❑ Non adeguata assistenza da parte degli operatori, sia presso il reparto che da parte degli operatori della Formazione di Base – 2 segnalazioni (una presentava due reclami, uno per il cibo e una per operatori del reparto)
- ❑ Non adeguata organizzazione e risposta non tempestiva da parte del settore IT in caso di malfunzionamento dei PC – 1 segnalazione
- ❑ Mancanza di dispositivi per l'igienizzazione delle mani – 1 segnalazione
- ❑ Pulizie non adeguate – 1 segnalazione
- ❑ Ritardi di operatori che causano impedimento allo svolgimento delle pulizie - 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, da marzo 2021, l'attività è ripresa a pieno regime.

Per quanto riguarda le segnalazioni rispetto ad eventuali manutenzioni, è stata fatta richiesta all'Ufficio tecnico di considerare la necessità, per cui a questo proposito è stato approntato un preventivo di spesa riguardante interventi manutentivi *ad hoc* da parte del Referente dell'ufficio Manutenzioni.



Centro Polifunzionale
Don Calabria

Area Riabilitativa

Presidio di Riabilitazione Extraospedaliera

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

Per quanto riguarda le segnalazioni sull'inadeguatezza di qualità e quantità del cibo offerto presso il reparto, e rispetto alle pulizie, la situazione è stata fatta presente alla Referente dell'Ufficio Logistica e Servizi dell' Amministrazione Centrale, che ha provveduto a segnalare alla Cooperativa quanto rilevato, e ad organizzare alcuni incontri tra referenti per discutere una strategia di miglioramento. La cooperativa ha provveduto a una revisione dell'organigramma, sia a livello di coordinamento che a livello di personale operativo. Sono stati predisposti incontri regolari con l'Ufficio Gestione Risorse per pianificare un sistema di controllo congiunto e snellire il processo di comunicazione.

Rispetto alle inadeguatezze assistenziali e ai ritardi degli operatori, sono stati segnalati al Responsabile del Presidio, che ha 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.

Infine, è stata segnalata al settore IT l'urgenza rispetto agli interventi di manutenzione ed assistenza in caso di improvvisi guasti ai sistemi, in particolare se rilevati durante lo svolgimento di attività sanitaria.

Verona, 19 Gennaio 2022

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