



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 2022

Nel corso dell'anno 2022 sono pervenute **11 segnalazioni** di cui 4 formalizzate utilizzando l'apposito modulo (anche se parzialmente compilato), 4 verbali, 1 manoscritta su un foglio e 2 attraverso la posta elettronica.

Tipologia delle comunicazioni ricevute

Le segnalazioni pervenute hanno riguardato i seguenti ambiti:

- ❑ Comunicazioni riguardanti l'uso inappropriato del parcheggio disabili da parte di accompagnatori e familiari – 1 segnalazione;
- ❑ Segnalazioni riguardanti le temperature troppo basse al II piano del Presidio – 2 segnalazioni;
- ❑ Segnalazioni rispetto al comportamento poco adeguato e rispettoso di un collaboratore del Reparto di Degenza nei riguardi di una operatrice della cooperativa Centro di lavoro San Giovanni Calabria e nei riguardi di un paziente – 2 segnalazioni
- ❑ Segnalazioni rispetto a comportamenti poco adeguati del personale di Accettazione nei confronti di pazienti e di collaboratori – 2 segnalazioni
- ❑ Segnalazioni riguardo a disguidi organizzativi con alcuni specialisti, richieste di cambio specialista – 2 segnalazioni
- ❑ Segnalazioni rispetto ad alcuni ausili ritenuti inadeguati per specifici bisogni dei pazienti – 1 segnalazione
- ❑ Pasti forniti durante il ricovero non soddisfacenti – 1 segnalazione

Sintesi delle azioni intraprese a seguito delle comunicazioni ricevute

La segnalazione riguardante il parcheggio è stata discussa anche con il Responsabile del Presidio e l'ufficio Logistica e Servizi, insieme all'ufficio Tecnico. Si sta considerando l'ipotesi di effettuare controlli a campione rispetto alle persone che parcheggiano e sostano, oltre a quella di affiggere cartelli che regolamentino l'utilizzo degli spazi di parcheggio davanti all'entrata del Presidio. Per quanto riguarda il camminamento pedonale, si è deciso di posizionare dei cordoli divisorii per scoraggiare il parcheggio sull'area destinata al passaggio pedonale e con carrozzina.

Per le segnalazioni rispetto alla temperatura, sono state prontamente riferite all'Ufficio Manutenzioni che ha provveduto ad intervenire sui termostati ove necessario.



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, 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 di alcuni collaboratori rilevate dai pazienti, sono state segnalate 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. Inoltre, ove disponevamo del nome del segnalante, abbiamo raggiunto telefonicamente il paziente, per fornire assistenza e soluzioni adeguate

Verona, 16 Gennaio 2023

La Responsabile del Presidio
Polifunzionale
Don Calabria
Dr.ssa Beatrice Brugnoli

