



Centro Servizi
Casa Caritas

TITOLO DEL DOCUMENTO: Scheda raccolta reclami/suggerimenti

REV n° 00 DEL04/12/2012

Cod.Doc. Reg. Recl.

REGISTRO RECLAMI		ANNO 2012 (da Ottobre)							
N	DATA	PROVENIENZA	SERVIZI COINVOLTI	DESCRIZIONE RECLAMO	DESCRIZIONE TRATTAMENTO/AZIONE	TEMPI ATTUAZIONE RISPOSTA / AZIONE CORR.	NOTE	VERIFICA EFFICACIA	EVENTUALI SUCCESSIVE VERIFICHE
N. 01/2012	12.11.2012	Famigliari (figlie)	INF.	DIMENTICANZA PURGA	SCUSE, PROPOSTA PRUNOLAX, PROGETTAZIONE CONGIUNTA	27.11.2012	concordato uso prunolax e seguente procedura: quando la sig.ra rifiuta lassativo oltre due giorni al terzo giorno gli infermieri contattano i famigliari che collaborano per farle prendere gocce.	11.12.2012	dopo 1 mese dal prunolax
N. 02/2012	04.12.2012	Famigliari (figlia)	OSS	mancata pulizia armadio all'ingresso	Presentata la questione in equipe e raccomandato in forma scritta nel verbale l'attenzione a questo particolare aspetto della procedura. Inseirmento nella procedura d'accoglienza la responsabilità degli OSS per la predisposizione del posto degenza pulito e igienizzato. verifica di tutti gli armadi senza trovare altre non conformità.	immediati		05.12.2012	ogni 3 mesi
N. 01/2013	08.03.2013	Famigliari (figlio)	OSS	Smarrimento protesi dentaria	Preso in carico dalla Cooperativa ITACA che nell'occasione ha avviato la procedura interna relativa allo smarrimento della protesi dentaria, verso la propria assicurazione, nella quale è previsto il risarcimento dei danni del caso. Sono state inoltre messe in atto le azioni correttive nei confronti del personale coinvolto come previsto dal CCNL.	02.04.2013			
N.02/2013	27.04.2013	Famigliari (figlia)	MMG FKT LOGO COORD.AS S.	Richieste assistenziali e socio sanitarie varie	Presentata la questione all'equipe multidisciplinare ogni professionista ha riposto per la propria area di riferimento (fisioterapia, logopedica, medica, assistenziale) dando riferimenti ed indicazioni verbali che sono poi state riportate verbalmente ai famigliari durante il colloquio intercorso in data 07.05.2013 e poi verbalizzate in un apposito documento consegnato in tale occasione.	07.05.2013			Dopo un mese
N.03/2013	19.06.2013	Famigliari (figli)	OSS MMG IP	Idratazione in struttura	Sono state date indicazioni al familiare rispetto alla situazione clinica dovuta allo stadio di Demenza del proprio caro con relative conseguenze a livello psicofisico. Poi è stata descritta la procedura di somministrazione dell'idratazione degli anziani presenti in struttura (con particolare riferimento al periodo estivo) con fasce orarie di riferimento e relativo monitoraggio dell'introito idrico basato sul fabbisogno da indicazioni medico/infermieristiche.	17.07.2013		giornaliere/settimanali/mensili	Giornaliero monitoraggio dell'introito idrico attraverso le schede monitoraggio idratazione

N	DATA	PROVENIENZA	SERVIZI COINVOLTI	DESCRIZIONE RECLAMO	DESCRIZIONE TRATTAMENTO/AZIONE	TEMPI ATTUAZIONE RISPOSTA / AZIONE CORR.	NOTE	VERIFICA EFFICACIA	EVENTUALI SUCCESSIVE VERIFICHE
N.04/2013	06.07.2013	Famigliari (figlio)	Coord./OSS	Sorveglianza al Nucleo Iris	Su richiesta specifica da parte del famigliari sono state date indicate le normative vigenti che regolano lo standard assistenziale (n.operatori/n.anziani) nel presente Centro Servizi Casa Caritas classificato per persone con ridotto/minimo bisogno assistenziale. E' stato spiegato che il Nucleo Iris non è un nucleo protetto ma solo uno spazio protetto da sistemi di sicurezza sugli accessi per permettere ad anziani con grave disorientamento spazio temporale di muoversi liberamente evitando così l'uso di contenzioni fisiche e farmacologiche mantenendo in questo senso un adeguato livello di autodeterminazione ed autoefficacia.	05.08.2013			
N.05/2013	27.08.2013	Anziano residente	OSS	Richieste assistenziali specifiche	Sono state date risposte positive alla richiesta da parte dell'anziano di aiuto nell'igiene personale nei termini del mantenimento dell'autodeterminazione e dell'autoefficacia per ritardare il più possibile la perdita delle autonomie.	06.09.2013	Consegnato all'anziano in questione in data 13.09.2013 accompagnato da un colloquio verbale	Settimanalmente	
N.06/2013	01.11.2013	Presidente Comitato Famigliari	Coord./OSS	Richiesta di precisazioni e chiarimenti in relazione al riscontro del 05.08.2013	Sono state date fornite ulteriori precisazioni sulla sorveglianza degli anziani in struttura e sono state fornite ulteriori informazioni rispetto alla turnistica giornaliera degli operatori nei vari reparti.	30.10.2013			
N.07/2013	25.11.2013	Presidente Comitato Famigliari	one/Coord./	Somministrazione cibo avariato	Nella risposta è stata descritta in termini generali gli aspetti legati al controllo interno ed esterno del cibo somministrato nel Centro Servizi Casa Caritas con riferimento alle normative vigenti in merito (H.a.c.c.p. e sicurezza alimentare). Sono stati inoltre riportati i risultati legati all'analisi mirata alla verifica della qualità del vitto effettuato nella prima settimana di dicembre atti a determinare la soddisfazione generale e le aree di miglioramento. Nonostante dall'analisi emerga una soddisfazione generale in tutte le aree, nell'ottica del miglioramento continuo saranno intrapresi progetti mirati ad aumentare ulteriormente la soddisfazione dell'utente.	23.12.2013			
N.08/2013	10.12.2013	Presidente Comitato Famigliari	Coord./OSS	Precisazione Idratazione in struttura	Viene ribadito in forma scritta che a parere dell'equipe multidisciplinare e si ritiene di aver già esaurientemente risposto con la lettera di risposta alla segnalazione reclamo pervenuta all'URP il 19.06.2013.	10.01.2014			
N.01/2014	03.01.2014	Famigliare (cugina)	MMG/IP	Aspetti sanitari	Si è provveduto a comunicare all'amministratore di sostegno e dell'anziana in questione il reclamo pervenuto all'URP per concordare modalità di risposta.	22.01.2014			
N.02/2014	17.01.2014	Famigliare (cugina)	OSS	Aspetti assistenziali	Si è provveduto a comunicare all'amministratore di sostegno dell'anziana in questione il reclamo pervenuto all'URP per concordare modalità di risposta	22.01.2014			

ALTRE SEGNALAZIONI VERBALI PERVENUTE ALL'U.R.P.

Segnalazioni relative alla gestione/manutenzione di ausili (Nr. 6) (generalmente richieste di manutenzione delle Carrozze sistemate con l'ausilio di risorse interne o mediante convenzione con ULSS)

Segnalazioni inerenti le modalità di accompagnamento in bagno gli ospiti (nr. 2): sono stati monitorati e adeguati i tempi

Richiesta di far deambulare (Nr. 1): eseguita valutazione FKT ed effettuato programma di deambulazione

Smarrimento oggetti (Nr. 2): verificato modalità relative all'accaduto e, ove possibile rimborsato il danno

Igiene nella stanza (Nr. 1)

Temperatura cibo (Nr. 2) effettuato verifiche di controllo e disposto accorgimenti procedurali più idonei

Modalità di esecuzione dell'alzata dell'anziano residente (Nr. 1). Verificato le modalità secondo le procedure approvate

N	DATA	PROVENIENZA	SERVIZI COINVOLTI	DESCRIZIONE RECLAMO	DESCRIZIONE TRATTAMENTO/AZIONE	TEMPI ATTUAZIONE RISPOSTA / AZIONE CORR.	NOTE	VERIFICA EFFICACIA	EVENTUALI SUCCESSIVE VERIFICHE
---	------	-------------	-------------------	---------------------	--------------------------------	--	------	--------------------	--------------------------------

ALTRE SEGNALAZIONI VERBALI PERVENUTE ALL'U.R.P.

Gestione uscita dalla struttura con il proprio familiare (Nr. 1): informato familiare e migliorato procedura
 Richiesta di visita medica (Nr. 1):
 Modalità di pagamento trasporto di visite specialistiche (Nr. 1): verificato e impartite informazioni conseguenti.