



IRCCS FONDAZIONE STELLA MARIS

RESIDENZA SOCIO SANITARIA PER DISABILI (RSD) DI MONTALTO

PER ADOLESCENTI E GIOVANI ADULTI
FAUGLIA (PI) - Via B.Pietri, 6 – Tel 050 886620 – Fax 050 886623

Responsabile: Dr.ssa Paola Salvadori

CARTA DEI SERVIZI SANITARI

Per i pazienti e i familiari

COME SI RAGGIUNGE

La Residenza si trova in località Montalto, nella campagna di Faglia, in provincia di Pisa.

Chi giunge in macchina sulla superstrada FI-PI-LI, provenendo da Firenze, proseguendo in direzione di Livorno può usufruire dell'uscita per Lavoria; mentre chi proviene da Pisa, può usufruire della uscita per Cascina, proseguendo successivamente per entrambi le indicazioni per Fauglia.

COME CONTATTARCI

Si può chiamare la segreteria dell'Istituto (050-886620, dalle 8 alle 14) o chiamare direttamente l'infermeria dell'Istituto (050-886622 funzionante 24 ore su 24), il personale indirizzerà la chiamata a seconda delle vostre esigenze o fornirà le prime informazioni.

CHI SIAMO, COSA FACCIAMO

La Residenza Socio Sanitaria per Disabili (RSD) afferente alla Fondazione Stella Maris è convenzionata con l'Azienda ASL 5 ai sensi del Delibera Regionale 466/01 e ha sede in località Montalto, comune di Fauglia, via Bellini Pietri 6; la sede amministrativa è presso la Fondazione Stella Maris Viale del Tirreno 341/A/B/C, angolo Via dei Frassini 1 - 56128 Calambrone Tirrenia (Pisa). La Residenza ha come finalità l'erogazione di prestazioni riabilitative, assistenziali e sanitarie a soggetti di sesso maschile, adolescenti e adulti fino al 65° anno di età, affetti da gravi patologie della vita di relazione, dello sviluppo affettivo, cognitivo, linguistico.

L'obiettivo è il mantenimento delle abilità residue e delle capacità di autonomia personale nell'ottica della massima integrazione sociale possibile.

L'erogazione dei trattamenti avviene in forma residenziale con possibilità di rientro in famiglia per il fine settimana e altri periodi di vacanza concordati.

IL PERSONALE

Il responsabile della struttura è un medico, specialista in neuropsichiatria infantile, che si avvale della collaborazione di una équipe formata da un altro medico specialista in neuropsichiatria infantile, un medico di base, uno psicologo, una assistente sociale, educatori, infermieri e assistenti.

L'organizzazione dell'Istituto prevede uno stretto rapporto interdisciplinare tra i membri dell'équipe di Direzione e il personale che lavora con i pazienti. Tali rapporti si concretizzano soprattutto tramite incontri e riunioni in cui vengono delineate e verificate le linee operative riguardanti le attività riabilitative e l'organizzazione quotidiana, nonché le linee riabilitative individualizzate per ciascun paziente.

Il personale dell'Istituto è così formato:

- 1 Responsabile di Struttura (Dirigente di 1° livello)
- 1 Neuropsichiatra Infantile (Dirigente di 1° livello)
- 1 Psicologo-Psicoterapeuta
- 1 Consulente della direzione
- 1 Assistente sociale
- 1 Segretario amministrativo
- 6 Educatori professionali
- 5 Infermieri professionali
- 15 Assistenti con funzioni educative
- 2 Operai
- 2 Addette al guardaroba/lavanderia
- 7 Ausiliarie

AMMISSIONE

L'accesso alla RSD è regolamentato dalla Convenzione tra la Fondazione stella Maris e la A.S.L. 5 di Pisa secondo le modalità previste dalla delibera Regionale n.466/01.

L'ammissione avviene attraverso impegnativa, rilasciata dai competenti uffici della A.S.L. di residenza anagrafica dell'assistito, previa documentata richiesta.

La richiesta di accesso, da inoltrare alla Direzione, deve essere corredata da una esauriente relazione clinica e sociale redatta a cura dei Servizi territoriali.

Dopo una osservazione del caso in esame e un incontro con i Servizi preposti, viene valutata l'idoneità all'inserimento e inviato il Piano di trattamento alla A.S.L. di residenza perché possa emettere la relativa impegnativa.

Il ricovero avviene entro cinque giorni dall'arrivo dell'autorizzazione/validazione al trattamento da parte della ASL di residenza del paziente.

E' previsto secondo l'art. 4 della Delibera Regionale 466/2001 la possibilità di ricoveri temporanei, in aggiunta ai posti ordinari. Tali ricoveri sono attivati su richiesta degli enti pubblici competenti e prevedono una integrazione di personale al momento dell'accesso dell'utente.

All 'atto dell'ammissione il paziente dovrà presentare la seguente documentazione:

- Documento di riconoscimento
- Codice fiscale
- Certificato di nascita

- Certificato di residenza
- Stato di famiglia
- Tessera sanitaria (per i pazienti in internato con cancellazione del medico di scelta e attribuzione del medico di base del Distretto territoriale dell'Istituto)
- Libretto attestante le vaccinazioni
- Copia dell'attestato di invalidità
- Tessera esenzione del pagamento ticket sulle prestazioni sanitarie
- Regolare impegnativa della ASL competente
- Accertamenti medici richiesti: glicemia, azotemia, creatininemia, uricemia, colesterolo, trigliceridi, proteinemia tot. e frazionata, bilirubinemia diretta e indiretta, GOT, GPT, Gamma GT, fosfatasi alcalina, ormoni tiroidei, prolattina, LDH, CPK, amilasemia, elettroliti, sideremia, Ves, ATP, PTT, emocromo con formula, Piastrine, fibrinogeno, dosaggio farmaci, HbsAg, mosaico epatite B e C, hiv, esame urine
- ECG, Rx torace
- Panoramica delle arcate dentarie

All 'utente o ai familiari viene consegnata la seguente documentazione:

- Regolamento Interno dell'Istituto
- Carta dei Servizi
- Modulo di informazione e consenso al trattamento dei dati personali per la tutela della privacy
- Modulo di consenso informato per ogni tipo di prestazione effettuata.

All 'atto del ritiro della carta dei servizi e del regolamento interno il genitore appone una firma di avvenuta consegna.

TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

L'Istituto garantisce la seguente tipologia di interventi:

- Assistenza medico specialistica ad opera di neuropsichiatri infantili
- Assistenza medica generica di base
- Assistenza infermieristica
- Trattamenti farmacologici
- Assistenza sulle autonomie personali
- Osservazione psicologica
- Psicoterapia individuale e di gruppo
- Consulenza e sostegno alle famiglie
- Attività educativa e pedagogica:
 - Attività di recupero, potenziamento e mantenimento della autonomia personale
 - Attività manuali in laboratori interni
 - Attività occupazionale
 - Attività di socializzazione

- Attività ludico-espressiva
- Attività sportiva

L'Istituto garantisce inoltre i seguenti servizi:

- Alloggio e utilizzazione degli spazi comunitari
- Vitto comprendente colazione, pranzo, merenda e cena, secondo quanto stabilito dalle tabelle dietetiche
- Pulizia ed igiene di tutti gli ambienti
- Manutenzione, lavaggio e sanificazione della biancheria comunitaria e trattamento di pulizia e manutenzione di quella individuale e del vestiario.

Il metodo di lavoro prevede la formulazione di un piano di trattamento individualizzato a cui segue, dopo l'ingresso del paziente la stesura del progetto abilitativo-riabilitativo (P.A.R.G.) e la programmazione degli interventi.

Il progetto riabilitativo prevede verifiche, che hanno solitamente una cadenza annuale, mediante le quali viene analizzato il percorso.

ATTIVITA' COLLATERALI

- L'Istituto, tenuto conto delle esigenze individuali dei soggetti, garantisce l'accesso all'istruzione scolastica, e può collaborare con le Istituzioni del territorio per la ricerca di inserimenti lavorativi terapeutici.
- L'Istituto svolge attività ricreative al fine di permettere ai ricoverati e al personale di vivere in un ambiente il più possibile aperto e socializzante, pertanto l'Istituto è aperto a gruppi per incontri sportivi e ricreativi.
- Nell'ambito dell'Istituto i genitori degli ospiti si riuniscono con periodicità trimestrale, per uno scambio e una condivisione delle problematiche inerenti i propri figli. Hanno costituito l'Associazione A.G.O.S.M. (Associazione Genitori Ospiti della Stella Maris) insieme ai genitori del Centro di Riabilitazione di Casa Verde.
Su richiesta dei genitori partecipano alle riunioni l'Assistente sociale e talvolta altri membri della équipe di Direzione.
- Un "Comitato di Solidarietà" collabora con la Direzione dell'Istituto nel promuovere iniziative a favore degli ospiti.

SERVIZI COMPLEMENTARI

SERVIZIO RELIGIOSO

Ogni lunedì' dalle ore 11 alle ore 12 viene celebrata la Santa Messa nella Cappella dell'Istituto.

PICCOLO RISTORO

E' disponibile nel locale refettorio del personale un distributore automatico di bevande calde per i visitatori, mentre per gli ospiti la distribuzione di bevande è gestita dagli Educatori professionali.

TELEVISIONE

Ogni reparto è dotato di un televisore situato nelle sale soggiorno.

POSTA

E' possibile ricevere la corrispondenza presso l'Istituto, e' premura del segretario la consegna.

PARCHEGGIO

In prossimità dell'ingresso principale si trova un ampio parcheggio con segnalazione dei posti macchina.

CARTELLE CLINICHE E CERTIFICATI

All'atto della dimissione o successivamente può essere richiesta, alla Direzione Sanitaria della Fondazione Stella Maris presso la sede di Calambrone, Viale del tirreno 331, copia della cartella clinica o di altra documentazione mediante richiesta scritta.

Eventuali certificazioni, durante il ricovero, possono essere richieste, previa domanda scritta alla segreteria dell'Istituto.

TUTELA DELL'UTENTE: Ufficio per le Relazioni con il Pubblico

L'utente o i familiari, a seguito di disservizi o di mancata fruizione dei servizi per negligenza e responsabilità del personale in servizio, od anche della struttura, potrà sporgere osservazioni o reclamo scritto tramite l'assistente sociale della struttura utilizzando l'apposito modulo. Non saranno esaminate le segnalazioni anonime.

In caso di segnalazioni che si presentano di prevedibile, univoca e certa definizione l'Assistente Sociale può fornire immediata risposta all'utente, altrimenti invia la segnalazione al Responsabile della struttura che provvederà a fornire lettera di risposta all'utente dopo aver provveduto alle opportune ricerche informative.

L'assistente sociale si incontra, inoltre, con i genitori, su richiesta degli stessi, per avere tutte le informazioni che attengono ai principi di ordine legislativo o socio assistenziale.

COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA

Per l'esame di eventuali vertenze fra utente ed Istituto può essere costituita una Commissione mista di conciliazione, composta da un rappresentante dell'Istituto, un rappresentante della A.S.L. di Pisa, da un rappresentante di una Associazione di volontariato. Il presidente viene nominato di comune accordo da parte dei tre rappresentanti e deve essere esterno alla Amministrazione dell'Istituto.

MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Residenza si impegna a rispettare gli standard relativi ai tempi di accesso alle prestazioni in accordo con la convenzione e con le leggi ed i regolamenti vigenti in materia. La Residenza si fa carico di determinare i fattori di qualità e gli standard di funzionamento degli stessi in accordo con quanto espresso in materia dalla A.S.L. di competenza. A tal fine il Legale Rappresentante ha provveduto alla nomina di un responsabile della qualità.

STRUMENTI DI VERIFICA DI IMPEGNI E PROGRAMMI VERIFICA DEGLI IMPEGNI, INDICATORI E STANDARD DI QUALITA', ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

La Residenza è dotata di un manuale di qualità dove viene spiegato ogni aspetto della sua missione istituzionale.

Strumenti di verifica della qualità del ricovero a ciclo continuativo e standard relativi

Gli Istituti individuano come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie e la soddisfazione degli operatori nello svolgere il loro lavoro (in particolare il personale riabilitativo in quanto in stretto rapporto quotidiano con gli stessi utenti).

Vengono individuati come indicatori di qualità dei servizi:

- L'Indice di soddisfazione dell'utenza e delle famiglie
- L'Indice di soddisfazione degli operatori

Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono:

- a) **-Intervista per la Valutazione della Qualità della Vita di S.Soresi L.Nota (versione per i Familiari) *Indicatore: media-obiettivo punteggio globale***
- b) **-Intervista per la Valutazione della Qualità della Vita di S.Soresi e L.Nota (versione per gli Operatori) *Indicatore: media-obiettivo punteggio globale***
- c) **-Questionario di Clima *Indicatore: frequenza risposte singolo item***

L'Istituto, per tutti gli indicatori sopraindicati, adotta come baseline di miglioramento gli standard relativi alla prima rilevazione e quelli suggeriti dalla letteratura specifica.

L'Istituto provvede a rendere pubblica la verifica dell'attuazione degli standards, attraverso una relazione annuale dei risultati conseguiti, che viene consegnata agli utenti e/o alle loro famiglie. In questa relazione, vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere, per il miglioramento della qualità, in relazione ai risultati ottenuti.

La presente carta dei servizi viene consegnata in copia agli utenti o alle loro famiglie, al Dipartimento della Funzione Pubblica e alla Azienda Sanitaria contraente.

Numeri telefonici utili:

Segreteria tel. 050/886620 (dalle ore 8.00 alle ore 14.00)

Infermeria tel.050/886622 (24 ore al giorno)

Stanza Neuropsichiatri tel.050/886626

Assistente Sociale tel.050/886628

Cosa portare per il ricovero

Oltre agli accertamenti diagnostici di ingresso anche eventuali cartelle cliniche di altri ricoveri.

Effetti personali (biancheria intima, vestiario, opportunamente cifrati in modo indelebile)

Non sono ammessi oggetti personali quali radio, stereo, macchine fotografiche, cellulari.

Il denaro personale viene consegnato al Segretario che provvederà a conservarlo nel fondo individuale dell'ospite consentendo l'accesso al proprio denaro per acquisti personali che comunque devono essere concordati e resi noti in apposita modulistica.

E' consigliabile portare con sé, durante il ricovero, solo gli effetti personali indispensabili, evitando di portare oggetti di valore che potrebbero essere suscettibili di furto o smarrimento.

Come, dove e quando ricevere telefonate

E' possibile ricevere telefonate dalle 13,30 alle 15.00 e dalle 19,30 alle 21,30 facendosi chiamare tramite l'infermeria o direttamente nel proprio reparto, le chiamate comunque devono essere preventivamente autorizzate con l'équipe secondo un programma concordato.

I fumatori

E' assolutamente vietato fumare nell'ambito interno della struttura, questo oltre che per disposizione di legge anche e soprattutto per rispetto della salute propria e altrui.

Visite

E' possibile ricevere visita da parte dei familiari o amici concordandole con l'assistente sociale o il medico.

I familiari che si trattengono in visita e necessitano di salire al reparto possono farlo dalle ore 10.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 18.00 previo accordo con il personale educativo di riferimento.

Le visite non devono essere di ostacolo alle attività mediche e riabilitative e non devono recare disturbo al riposo e alla privacy degli altri pazienti.

I pasti

I pasti vengono distribuiti ai seguenti orari:	9.00-9,30 colazione
	12.30 pranzo
	16.00 merenda
	19.00 cena

E' possibile effettuare una scelta del menù giornaliero con l'educatore di riferimento, mentre non è consentito consumare cibi personali se non preventivamente concordati.

Pulizia e ordine

La pulizia degli ambienti viene effettuata dal personale dedicato, tuttavia gli ospiti sono anch'essi coinvolti in alcune piccole mansioni di riordino e pulizia dei propri

spazi (refettori e camera personale) e chiediamo loro di collaborare mantenendo l'ordine e la pulizia.

Silenzio e tranquillità

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a voce bassa e moderare il volume di radio e televisori.

Uscite brevi per i pazienti

Nella nostra struttura, i pazienti, dove le condizioni cliniche lo consentano, possono effettuare brevi uscite con i familiari o altri accompagnatori. Al momento di uscire l'accompagnatore deve compilare l'apposito Registro di Uscita situato in infermeria, firmando il quale si assume la responsabilità della tutela dell'ospite.

Al momento del rientro deve essere certificata l'ora di rientro controfirmata dall'accompagnatore sullo stesso registro in infermeria.

Gli ospiti possono effettuare uscite individuali solo con autorizzazione del medico.

Servizio guardaroba

Gli ospiti possono consegnare i loro indumenti, opportunamente cifrati, a cura della propria famiglia, con le proprie iniziali, al guardaroba della struttura conservando nel proprio armadio solo ciò di cui hanno immediato bisogno. Provvederà l'educatore o l'assistente di reparto a contattare il personale della lavanderia e guardaroba per quanto concerne i bisogni di vestiario quotidiani. Per le integrazioni eventuali di abbigliamento necessarie fare riferimento alla Assistente Sociale

Gli operatori del guardaroba richiederanno al momento opportuno nuovi cambi stagionali degli indumenti alla famiglia, provvedendo alla consegna del cambio stagionale precedente.

Il servizio comprende inoltre l'effettuazione di piccole e ordinarie riparazioni che eventualmente si rendono necessarie.

Servizio lavanderia

Tale servizio comprende il lavaggio igienizzato con macchinario industriale della biancheria intima dei pazienti, degli asciugamani e accappatoi personali e del vestiario colorato.

Si consiglia, per i capi colorati, di fornire l'ospite di indumenti resistenti ai lavaggi per evitare danneggiamenti.

Per i capi più delicati è opportuno che le famiglie provvedano autonomamente, in caso contrario la lavanderia interna non potrà assumersi responsabilità di eventuali danneggiamenti.

La biancheria del letto viene lavata mediante appalto con lavanderia esterna convenzionata.

Come contattare i medici

E' diritto fondamentale degli ospiti e dei loro familiari essere informati sulle proprie condizioni di salute, pertanto i medici sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari durante gli orari di ricevimento esposti nella bacheca posta all'ingresso dell'istituto.

Gli ospiti, al momento dell'ingresso, vengono temporaneamente (per tutta la durata della degenza) assegnati ad un nuovo medico di base. Tale medico svolge l'attività ambulatoriale nell'infermeria interna una volta alla settimana ed effettua visite al bisogno, su chiamata degli infermieri.

I Neuropsichiatri Infantili sono reperibili a turno per le urgenze specialistiche e le consultazioni cliniche, su chiamata esclusiva dell'Infermiere di turno, dalle ore 14.30 alle ore 8.30 del giorno successivo nei feriali e per tutto l'arco delle 24 ore nei giorni di sabato e domenica.

Servizio Assistenza sociale

L'Assistente Sociale dell'Istituto è a disposizione di tutti i familiari per colloqui individuali e incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti rapporti con le strutture territoriali di appartenenza. E' disponibile per fornire informazioni riguardanti le norme e provvedimenti legislativi a favore dei degenti o per quanto altro possa interessare i familiari su quesiti di ordine socio assistenziale.

Identificazione del personale

Tutto il personale indossa un abito che identificativo per le varie professionalità e per facilitare l'individuazione e sapere con chi state parlando ogni persona ha riportato un cartellino di riconoscimento con il nome e la qualifica.

QUESTIONARIO DI CLIMA

Completate, per favore, le seguenti frasi, utilizzando *una sola* delle modalità di risposta offerte.

1. I disabili e/o le loro famiglie che usufruiscono dei servizi presso il mio Centro in media hanno delle aspettative:

- a) molto elevate
- b) elevate
- c) medie
- d) basse
- e) molto basse

2. I colleghi che lavorano con me hanno delle capacità:

- a) molto elevate
- b) elevate
- c) medie
- d) basse
- e) molto basse

3. Le mie potenzialità (capacità non ancora espresse sul lavoro) sono:

- a) molto elevate
- b) elevate
- c) medie
- d) basse
- e) molto basse

4. Nel mio lavoro:

- a) faccio troppe cose, sono impegnato su troppi fronti
- b) non mi è chiaro cosa devo o non devo fare
- c) non ho le motivazioni di fondo
- d) le cose vanno come in altri posti
- e) si sta, tutto sommato, bene

5. Quello che mi viene chiesto di fare è, dal punto di vista quantitativo:

- a) molto superiore alle mie capacità
- b) superiore alle mie capacità
- c) adeguato alle mie capacità
- d) inferiore alle mie capacità
- e) molto inferiore alle mie capacità

6. Quello che mi viene chiesto di fare è, dal punto di vista qualitativo:

- a) molto superiore alle mie capacità
- b) superiore alle mie capacità
- c) adeguato alle mie capacità

- d) inferiore alle mie capacità
- e) molto inferiore alle mie capacità

7. *I miei superiori (dirigenti responsabili) hanno delle capacità gestionali:*

- a) molto elevate
- b) elevate
- c) medie
- d) basse
- e) molto basse

8. *I reclami degli utenti:*

- a) dovrebbero essere analizzati molto attentamente e portare a dei cambiamenti
- b) dovrebbero essere comunque presi in considerazione
- c) dovrebbero essere minimizzati
- d) non dovrebbero avere spazi di accoglimento
- e) non dovrebbero essere permessi

9. *Se faccio una media tra soddisfazioni e frustrazioni ricevute dagli utenti sento:*

- a) di essere molto soddisfatto del mio lavoro
- b) di essere soddisfatto del mio lavoro
- c) che preferirei non avere ricevuto né l'una né l'altra
- d) di essere insoddisfatto del mio lavoro
- e) di essere molto insoddisfatto del mio lavoro

10. *Se mi fosse chiesto un impegno maggiore, o qualitativamente diverso, vorrei in cambio:*

- a) degli incentivi economici
- b) più tempo libero
- c) una diversa mansione, più specifica e meno polivalente
- d) avere maggiori "voci in capitolo", cioè più responsabilità e controllo dei cambiamenti
- e) dei capi più comprensivi e democratici

INTERVISTA PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DELLA VITA (FAMILIARI)

(a cura di S. Soresi e L. Nota)

Istruzioni: (consegne da utilizzare con i familiari) "Ora vi sarà/saranno rivolti dei quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita di suo/vostro figlio/familiare (sua/vostra figlia) al Centro: pensi a quanto, a suo/vostro avviso, suo/vostro figlio/familiare (sua/vostra figlia) sembra per ognuno di essi soddisfatto/a".

Riportare le risposte nel relativo *Foglio per le Risposte* tenendo presente la scala qui sotto riportata:

- 1 = Poco soddisfatto/a;
- 2 = Abbastanza soddisfatto/a;
- 3 = Soddisfatto/a;
- 4 = Molto soddisfatto/a;
- 5 = Non saprei.

Nel caso in cui la persona intervistata ritenesse che per il proprio congiunto l'aspetto considerato sia irrilevante in quanto non in grado di percepirlo, indicare il numero **6**.

Utilizzare l'apposito *Foglio per le Risposte* (primo foglio) e riportare nello stesso cognome e nome della persona disabile, il nome del Familiare ed il grado di parentela (Mario Rossi, Centro "Verde", Firenze; Teresa Rossi, madre).

Scriva nel primo riquadro bianco del Foglio per le Risposte "Scheda n. I.J. e riporti le risposte, una di seguito all'altra, ai quesiti sotto elencati.

Controlli periodicamente che vi sia corrispondenza tra la numerazione dei quesiti e quella del Foglio per le Risposte.

Quanto ritiene che suola figlio/a o il suo familiare (...) sia soddisfattola per:

- I. La pulizia e l'ordine che vi è presso il Centro?
2. La pulizia e l'ordine che vi è nei luoghi del Centro che frequenta più spesso?
3. Il tempo che il personale medico gli/le dedica?
4. Il tempo che il personale infermieristico gli/le dedica?
5. Il tempo che il personale educativo e riabilitativo gli/le dedica?
6. Il tempo che il personale assistenziale gli /le dedica?
7. L'ammontare di privacy di cui può godere (ha un proprio armadio che può chiudere, può starsene se lo desidera da solo/a, ecc.)?
8. Le spiegazioni ricevute a proposito di ciò che può e non può fare?
9. Le spiegazioni ricevute a proposito dei motivi del suo ricovero?

10. La privacy con cui si discutono i suoi problemi?
11. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale sanitario?
12. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale educativo e riabilitativo?
13. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale assistenziale?
14. Come viene trattato/a dal personale sanitario?
15. Come viene trattato/a dal personale educativo e riabilitativo?
16. Come viene trattato/a dal personale assistenziale?
17. Come è arredato il reparto o il Centro?
18. L'ammontare del tempo che gli/le è permesso di trascorrere con coloro che gli/le fanno visita?
19. L'ammontare del tempo di cui può disporre per praticare i propri hobby e gli interessi personali?
20. E tipo di cibi e bevande che gli/le vengono forniti?
21. Il tipo di attività riabilitative che svolge?
22. Il tipo di attività ricreative che svolge?
23. Il tipo di attività lavorative che svolge?
24. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con gli altri Ospiti?
25. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con gli Operatori del Centro?
26. Il tipo di relazioni sociali che ha con i propri Familiari?
27. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dagli altri Ospiti?
28. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dagli Operatori del Centro?
29. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dai Familiari?
30. Il tipo di spazio decisionale che gli/le viene concesso?
31. Le possibilità che gli/le vengono date di migliorare la qualità delle sue relazioni sociali?
32. La quantità di incremento di abilità ed autonomia che gli/le viene garantita?
33. La quantità di attività che svolge in ambito comunitario?
34. La possibilità di frequentare ambienti al di fuori del Centro?

35. Il tipo di relazioni sociali instaurate con le persone degli ambienti comunitari?
36. La possibilità di aumentare il numero delle interazioni sociali con persone nuove sia all'interno che all'esterno del Centro?
37. La possibilità di frequentare ambienti nuovi e stimolanti?
38. La qualità generale della sua vita?

Per i seguenti quesiti segnare:

- 1** se l'intervistato intende rispondere di *SI*;
- 2** se l'intervistato intende rispondere *MOLTO RARAMENTE*;
- 3** se l'intervistato intende rispondere di *NO*.

Nel caso in cui la situazione dell'Ospite dovesse risultare *talmente grave da non consentire di fatto quanto indicato*, segnare la risposta **4**.

Se l'intervistato non è in grado di rispondere (NON SO) segnare il numero **5**.

Se quanto richiesto si verifica "*a volte sì, a volte no*" segnare il numero **6**.

Se quanto richiesto non è consentito dalle norme o dalle regole del Centro segnare il numero **7**.

Riprenda a segnare nel Foglio per le Risposte sotto il riquadro con scritto Scheda 11. al n. 39

39. Ha la possibilità di restare da solo/a quando ha visite?
40. Ha la possibilità di vedere il programma televisivo che preferisce?
41. Ha la possibilità di ascoltare la radio quando ne ha voglia?
42. Ha la possibilità di andare e venire dal Centro quando vuole?
43. Ha la possibilità di restare da solo/a quando deve farsi la doccia?
44. Gli/Le vengono comunicati gli obiettivi del suo trattamento?
45. Gli/Le viene data la possibilità di scegliere il menù?
46. Può contattare telefonicamente la famiglia quando lo desidera?
47. Ha contatti con persone al di fuori dal Centro?
48. Svolge attività lavorative all'interno del Centro?
49. Viene economicamente ricompensato/a per eventuali attività lavorative che svolge all'interno del Centro?
50. E' libero/a di spendere come crede il proprio denaro?
51. E' libero/a di custodire personalmente il proprio denaro?

LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLA VITA (OPERATORI)

(a cura di S. Soresi e L. Nota)

Istruzioni: qui di seguito sono riportati alcuni quesiti che si riferiscono a svariati aspetti della vita degli Ospiti del Centro: pensi a quanto, a suo avviso, il Sig./la Sig.ra sembra per ognuno di essi soddisfatto/a utilizzando la scala sottostante:

- 1** = per niente soddisfatto/a;
- 2** = soddisfatto/a solo in parte;
- 3** = moderatamente soddisfatto/a;
- 4** = abbastanza soddisfatto/a;
- 5** = molto soddisfatto/a;

Nel caso in cui ritenesse che per l'ospite l'aspetto considerato *sia irrilevante in quanto non in grado di percepirlo* indichi il numero **6**.

Se non si considera in grado di rispondere al quesito, indichi il numero **7**.

Controlli periodicamente che vi sia corrispondenza tra la numerazione dei quesiti e quella del Foglio per le Risposte

Quanto ritiene che il Sig./la Sig.ra (...) sia soddisfatto/a per:

1. La pulizia e l'ordine che vi è presso il Centro?
2. La pulizia e l'ordine che vi è nei luoghi del Centro che lui/lei frequenta più spesso?
3. Il tempo che il personale medico gli/le dedica?
4. Il tempo che il personale infermieristico gli/le dedica?
5. Il tempo che il personale educativo e riabilitativo gli/le dedica?
6. Il tempo che il personale assistenziale gli/le dedica?
7. L'ammontare di privacy di cui può godere (ha un proprio armadio che può chiudere, può starsene se lo desidera da solo/a. ecc.)?
8. Le spiegazioni ricevute a proposito di ciò che può e non può fare?
9. Le spiegazioni ricevute a proposito dei motivi del suo ricovero?
10. La privacy, con cui si discutono i suoi problemi?
11. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale sanitario?
12. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale educativo e riabilitativo?
13. La possibilità che ha di parlare quando lo desidera con il personale assistenziale?
14. **Quanto ritiene che il Sig./la Sig.ra (...) sia soddisfatto/a per:**

Ricordi che:

- 1 = Per niente soddisfatto/a**
- 2 = Soddisfatto/a solo in parte**
- 3 = Moderatamente soddisfatto/a**
- 4 = Abbastanza soddisfatto/a**
- 5 = Molto soddisfatto/a**
- 6 = Non in grado di percepire**
- 7 = Non so**

- 14. Come viene trattato/a dal personale sanitario?
- 15. Come viene trattato/a dal personale educativo e riabilitativo?
- 16. Come viene trattato/a dal personale assistenziale?
- 17. Come è arredato il reparto o il Centro?
- 18. L'ammontare del tempo che gli/le è permesso di trascorrere con coloro che gli/le fanno visita?
- 19. L'ammontare del tempo di cui può disporre per praticare i propri hobby e gli interessi personali?
- 20. Il tipo di cibi e bevande che gli/le vengono forniti?
- 21. Il tipo di attività riabilitative che svolge?
- 22. Il tipo di attività ricreative che svolge?
- 23. Il tipo di attività lavorative che svolge?
- 24. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con gli altri Ospiti?
- 25. Il tipo di relazioni sociali che ha instaurato con gli Operatori del Centro?
- 26. Il tipo di relazioni sociali che ha con i propri Familiari?
- 27. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dagli altri Ospiti?
- 28. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dagli Operatori del centro?
- 29. Il tipo di supporto personale ed emozionale ricevuto dai Familiari?
- 30. Il tipo di spazio decisionale che gli/le viene concesso?
- 31. Le possibilità che gli/le vengono date di migliorare la qualità delle sue relazioni sociali?

Quanto ritiene che il Sig./la Sig.ra (...) sia soddisfatto/a per:

Ricordi che:

1 = Per niente soddisfatto/a

2 = Soddisfatto/a solo in parte

3 = Moderatamente soddisfatto/a

4 = Abbastanza soddisfatto/a

5 = Molto soddisfatto/a

6 = Non in grado di percepire

7 = Non so

32. La quantità di incremento di abilità ed autonomia che gli/le viene garantita?
33. La quantità di attività che svolge in ambito comunitario?
34. La possibilità di frequentare ambienti al di fuori del Centro?
35. Il tipo di relazioni sociali instaurate con le persone degli ambienti comunitari?
36. La possibilità di aumentare il numero delle interazioni sociali con persone nuove sia all'interno che all'esterno del Centro?
37. La possibilità di frequentare ambienti nuovi e stimolanti?
38. La qualità generale della sua vita?