

IRCCS



FONDAZIONE STELLA MARIS

Istituto Scientifico per la Neuropsichiatria dell'Infanzia e dell'Adolescenza

Ospedale nazionale di Ricerca

Viale del Tirreno 331 - 56128 Calambrone (Pisa)

Informazioni periodiche per gli utenti dell'assistenza

in applicazione della

"Carta dei servizi pubblici Sanitari"



Fondazione Stella Maris

a cura della Direzione Sanitaria

CONTIENE QUESTIONARIO STACCABILE DA COMPILARE

NOTA DI BENVENUTO

Gentile Signora/Signore

nell'accoglierLa nel nostro Istituto Le rivolgo un saluto cordiale e l'augurio che la Sua permanenza fra noi sia il più possibile serena e trascorra nella fiduciosa collaborazione con le strutture dei nostri reparti.

Questo opuscolo vuole essere un piccolo ma efficace contributo per aiutarla a risolvere le piccole difficoltà quotidiane e su come affrontare i problemi organizzativi che potranno sorgere durante la degenza.

L'opuscolo è la sintesi della carta dei servizi, se fosse interessato a consultarla in maniera completa ed approfondita, potrà richiederla agli uffici della Direzione Sanitaria, all'Accettazione, al CUP o all'URP, oltre alla possibilità di scaricarla dal sito web della Fondazione Stella Maris.

La ringrazio per la fiducia che ci accorda. Posso assicurarLe che i nostri operatori si adopereranno con il massimo impegno e professionalità nell'affrontare e risolvere i problemi clinici per i quali si è rivolta a noi.

Il Direttore Sanitario

COME SI RAGGIUNGE L'IRCCS STELLA MARIS

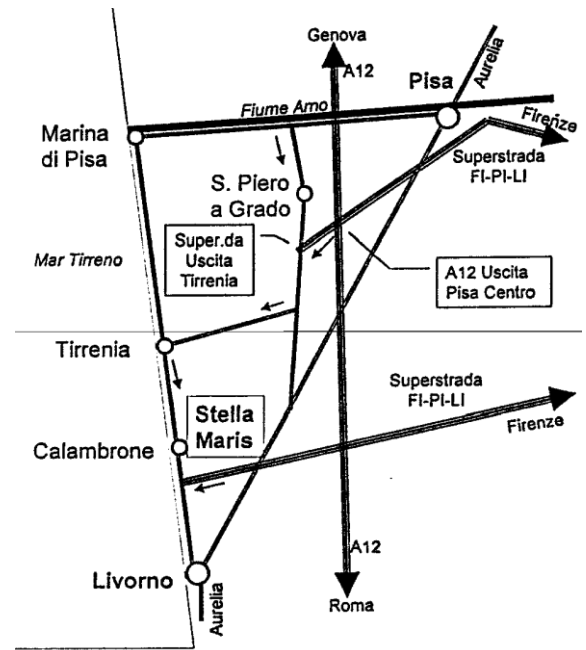
L'IRCCS "Stella Maris" si trova in località Calambrone nel Comune di Pisa. Detta località è raggiungibile sia provenendo da Livorno che da Pisa.

Si ricorda che oltre alle stazioni ferroviarie delle due città, a Pisa esiste l'aeroporto.

Chi giunge in auto può usufruire della uscita autostradale di PISA CENTRO e poi seguire le indicazioni per Tirrenia. (adiacente Calambrone).

Calambrone è anche raggiungibile percorrendo la superstrada FI - PI -LI o giungendo dalla SS1 AURELIA.

All'entrata troverete gli orari del pulman di linea per Pisa e Livorno e le informazioni utili per chiamare un TAXI



COME CONTATTARE LA STELLA MARIS

Si può chiamare il centralino dell'Istituto (050/886111) o per informazioni generali, chiamare direttamente una delle segreterie degli Istituti (*dipende dalle problematiche cliniche per le quali si richiede la nostra consulenza*).

Si può chiamare il CUP (Centro Unico di Prenotazioni), tel. 050/886284 050/886326 per prenotare ricoveri o prestazioni ambulatoriali.

CHI SIAMO, COSA FACCIAMO

L'IRCCS Stella Maris è un Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico che si occupa della diagnosi, cura e riabilitazione dei molteplici disturbi dello sviluppo del sistema nervoso e della vita mentale dell'età evolutiva.

L'IRCCS è un Ente Ospedaliero autonomo, integrato funzionalmente, per convenzione esclusiva con l'Ente Ospedaliero Generale S. Chiara di Pisa. Inoltre l'IRCCS è un Ospedale di Ricerca di rilievo Nazionale (DPR del 29/9/70), cioè un Ospedale in cui l'attività assistenziale serve per incarico del

Ministero della Salute e della Regione a migliorare la diagnosi, la cura e la prevenzione delle malattie assistite a vantaggio di tutto il Servizio Sanitario.

Il Direttore Scientifico è il Prof. Giovanni Cioni, tel. 050/886233-886224 (Segreteria)

Il Direttore Sanitario è il Dott. Giuseppe Paladino, tel. 050/886277 (Segreteria Aziendale, 050/886297 (Segreteria di Presidio)

*La struttura è articolata in un Dipartimento Clinico di Neuroscienze dell'Età Evolutiva formato da Unità Operative Complesse e Unità Dipartimentali con sede in Calambrone (Pisa) – Viale del Tirreno, 331-
Segreteria: Tel. 050/886229 - 230*

- UOC. NPI 1 - Neuropsichiatria e Riabilitazione della prima infanzia, delle Encefalopatie esitali e dei Disturbi Neuropsicologici

Direttore: Prof. Andrea GUZZETTA

- UO Dipartimentale - Clinica de Disturbi Neurologici e delle Malattie Rare
Responsabile: Prof. Roberta BATTINI

- UOC. NPI 2 - Psichiatria e Psicofarmacologia

Direttore: Dott. Gabriele MASI

- UO Dipartimentale — Emergenza Psichiatrica

Responsabile: Dott.ssa Maria MUCCI

- UOC. NPI 3-Disturbi delle Spettro Autistico e Disturbi della Condotta Alimentare

Direttore: Dott.ssa Raffaella TANCREDI

All'interno di tutte le suddette UUOO ospedaliere vengono effettuate degenze sia in Ricovero Ordinario che in Day Hospital.

- UOC. NPI 5-Medicina Molecolare Neurogenetica delle Malattie Neurodegenerative e Neuromuscolari

Direttore: Dott. Filippo SANTORELLI

- UO Dipartimentale -Servizio Autonomo di Risonanza Magnetica per indagini diagnostiche sull'encefalo, midollo spinale e muscolari, sia in bambini che in adulti

Direttore: Dott. Domenico MONTANARO

- IRC – Istituto di Riabilitazione di Calambrone
Direttore: Dott.ssa Stefania BARGAGNA

All'interno di questa struttura con sede a Calambrone, vengono effettuati trattamenti riabilitativi, ambulatoriali o in semi-internato.

L'IRCCS è anche sede di alcune Scuole di Formazione per Medici, Terapisti e tirocinio del Corso di Laurea in Infermieristica.

ORARI DEGLI UFFICI DI PRENOTAZIONE - ACCETTAZIONE

CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE (CUP)

aperto all'utenza telefonica tutti i giorni al mattino, dal lunedì al venerdì

Per eventuale attività privata con i nostri professionisti (Intramoenia) le prenotazioni vengono gestite *dal lunedì al venerdì*, contattando direttamente il numero telefonico dedicato 050 886349.

UFFICIO ACCETTAZIONE

aperto al pubblico tutti i giorni con orario affisso.

Tutte le prestazioni sanitarie sono gratuite e sottoposte alla normativa vigente in tema di ticket sanitario.

INCONTRI INFORMATIVI

Per garantire l'informazione e la comunicazione e per qualunque problema organizzativo/sanitario, i degenti e/o utenti esterni possono rivolgersi personalmente alla Direzione Sanitaria; gli operatori sono disponibili tutti i giorni feriali in orario di ufficio

Per ricevere informazioni in merito ai principali aspetti legislativi della disabilità ecc, i genitori dei pazienti all'interno della Stella Maris possono rivolgersi direttamente all'Assistente Sociale.

L'ufficio dell'Assiste Sociale si trova a piano terra dell'edificio principale adiacente ai locali del servizio accettazione.

RICHIESTA COPIA DI CARTELLA CLINICA E ALTRA DOCUMENTAZIONE SANITARIA (CD: RM, EEG)

La richiesta per la copia della cartella clinica può essere effettuata sempre dopo la dimissione del paziente mentre per i referti degli esami strumentali, quali Risonanza o Elettroencefalogramma, solo dopo aver effettuato l'esame.

In sede

Presentandosi presso l'Ufficio Economato nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

Il richiedente deve:

- Riempire l'apposito modulo ricevuto al momento dell'accettazione.
- Presentare documento d'identità.
- Effettuare il pagamento in loco.

La richiesta può essere effettuata anche:

- **via fax al n. 050/886326**
- **mezzo posta al seguente indirizzo:**
IRCCS Fondazione Stella Maris – Servizio Archivio Centralizzato
Viale del Tirreno 331/a -56128 Calambrone (Pisa).
- Per Email scrivendo all'indirizzo: *richiestacartelle@fsm.unipi.it*

*Si precisa che alla richiesta **devono essere allegati:***

- la fotocopia del documento d'identità del richiedente
- Il bollettino pagato tramite:

Conto Corrente Postale n. 12001566 intestato a:
FONDAZIONE STELLA MARIS

oppure bonifico bancario intestato a Fondazione Stella Maris, - Credit Agricole Cariparma, IBAN: IT 48 M 06230 14002 00004 32102 27

Il Ritiro della documentazione sanitaria richiesta può avvenire:

- Presso il Servizio Archivio Centralizzato previo contatto con il personale addetto (tel. 050/886209). Il ritiro può essere fatto direttamente in sede dal genitore e/o tutore legale, presentando documento di identità. In caso di persona diversa dal richiedente occorre presentare anche delega e documento di identità del delegante.
- Tramite posta ordinaria, previo pagamento delle spese di spedizione.
- Inoltre è possibile l'invio per posta elettronica, senza spese di spedizione, per la sola cartella clinica non autenticata ad esclusione delle copie dei CD.

NUMERI TELEFONICI UTILI:

Centralino 050 886111

Per prenotare prestazioni sanitarie (CUP)

Prime visite ambulatoriali e prime degenze 050 886284

Per necessità sanitarie durante la degenza (Medicheria Centrale) 050 886273

Per informazioni generali e per prenotare appuntamenti per colloqui con i Primari e per prenotazioni di degenze di controllo:

Segreteria Centrale 050 886229

Medicherie diurne:

Neuropsichiatria e Riabilitazione della prima infanzia delle Encefalopatie

esitali e dei Disturbi Neuropsicologici 050 886246 050 886310

Spettro Autistico e Disturbi della Condotta Alimentare 050 886200

Psichiatria e Psicofarmacologia 050 886200

Clinica dei

Disturbi Neurologici e delle Malattie Rare 050 886334

Emergenza Psichiatrica 050 886205

Medicheria Istituto di Riabilitazione di Calambrone (IRC) 050 886236

NORME COMUNI

COSA PORTARE DURANTE IL RICOVERO

- Tessera Sanitaria dell'Azienda USL
- Impegnativa del medico
- Carta d'Identità
- Codice Fiscale
- I cittadini provenienti da paesi extraeuropei dovranno esibire il tesserino STP (*se indigenti*).
- Nel caso di assenza di uno dei due genitori occorre esibire il consenso alle cure firmato dal genitore non presente, corredato da documento di identità del delegante.
- Tutti gli accertamenti diagnostici già eseguiti ed eventuali altre cartelle cliniche di ricovero

ACCETTAZIONE RICOVERI

Al momento dell'ingresso nell'Istituto è necessario:

- Accedere preliminarmente al reparto dove il Medico accettante effettuerà l'accettazione sanitaria
- Successivamente rivolgersi all'Ufficio Accettazione (*al piano terra presso l'ingresso principale*) per le conseguenti pratiche amministrative.

ACCETTAZIONE AMBULATORIALE

Si ricorda che le prestazioni ambulatoriali, possono aver luogo solo dopo l'effettuazione dell'accettazione amministrativa da effettuarsi presso l'Ufficio Accettazione.

(al piano terra, presso l'ingresso principale).

DIMISSIONI

Al termine del ricovero i medici di reparto “rilasciano la relazione di dimissione” che riporta la diagnosi funzionale e le principali indicazioni terapeutico-riabilitative, da consegnare al proprio Medico curante.

I pazienti in ricovero ordinario al momento della dimissione devono recarsi in medicheria centrale per la registrazione dell'ora in cui lasciano l'Istituto.

CERTIFICATI PER I RICOVERATI

È possibile richiedere al Medico referente il rilascio delle certificazioni necessarie.

L'Ufficio accettazione della Direzione Sanitaria in alcune situazioni può rilasciare attestati di presenza nella struttura.

REGOLAMENTO DEGENZA

Il regolamento di degenza è affisso dietro la porta della camera e riporta ulteriori informazioni utili, cui si prega di attenersi durante la permanenza.

CONTATTI CON I MEDICI

È un diritto fondamentale dei pazienti (*e dei loro genitori*) essere informati sulle proprie condizioni di salute. Pertanto i Medici dei reparti sono disponibili per fornire tutti i chiarimenti necessari sia durante i turni in corsia oppure durante colloqui privati che andranno richiesti o direttamente ai Sig.ri Medici o tramite l'Infermiera Professionale giornaliera dell'Unità Operativa di ricovero.

Il Medico di Guardia effettua il turno serale alle 21,00.

SERVIZIO ASSISTENZA SOCIALE

Presso la sede di Calambrone è attivo un Servizio di Assistenza Sociale.

L'Assistente Sociale che ne fa parte è a disposizione di tutti i familiari per colloqui individuali e incontri di gruppo, inoltre mantiene stretti contatti con le strutture territoriali di appartenenza (Scuole, Servizi Sociali etc.) è disponibile per fornire informazioni riguardanti norme e provvedimenti legislativi a favore dei disabili o per quanto altro possa interessare i genitori su quesiti di carattere socio assistenziale.

IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE

Tutto il personale sanitario che lavora nel nostro Istituto, indossa un abito che può essere un camice, una tuta, etc.

È comunque possibile individuare le varie professionalità dal colore dell'etichetta di stoffa che è cucita sui camici o dal colore delle tute.

Per facilitare l'individuazione e sapere con chi state parlando, abbiamo riportato di sotto, una "legenda" riassuntiva:

- Medici/Psicologi *camice bianco*
- Educatori *camice bianco*
- Infermieri *casacca e pantaloni blu*
- Tecnici EEG *camice bianco bordo giallo*
- Terapisti *casacca e pantaloni con disegni*
- Logopedisti *camice bianco o casacca e pantaloni con disegni*
- OSS *casacca e pantaloni celesti*
- Insegnanti *camice bianco bordo rosa*
- Tecnici sanitari *Camice bianco*

FARMACI

All'interno della struttura ospedaliera i farmaci DEVONO essere somministrati SOLO dal personale infermieristico.

Si pregano pertanto gli accompagnatori, se in possesso di farmaci personali di consegnarli in Medicheria dove verranno custoditi e riconsegnati alla dimissione.

EFFETTI PERSONALI

Pigiama, pantofole, spazzolino da denti, posate, biancheria, saponetta, vestaglia, etc.

N.B. Durante il giorno i pazienti necessitano di un abbigliamento comodo e non del pigiama.

GIOIELLI E VALORI

In un luogo affollato come l'ospedale, il furto o lo smarrimento di denaro, gioielli o altri valori sono sempre possibili.

La Direzione di questo Ospedale non può quindi che consigliare la massima attenzione e raccomandare di portare con se, durante il ricovero, solo gli effetti personali indispensabili.

ORARIO CANCELLI

Tutti gli ingressi sono agibili dalle ore 7,30 dei giorni feriali.

I cancelli d'accesso vengono chiusi secondo disposizioni della Direzione Sanitaria con orari variabili in relazione alla stagione, si prega di informarsi presso il personale infermieristico.

Entro l'orario di chiusura tutti i visitatori devono essere fuori dall'Istituto.

USO DEI CELLULARI ED ACCESSO ALLE RETI INTERNET

È consentito l'utilizzo dei cellulari personali all'interno della struttura limitatamente alle zone di non interferenza con apparecchiature elettromedicali; è vietato fare foto e video.

È disponibile la rete wireless in tutti i locali di degenza. Per accedere alla connessione WIFI seguire istruzioni riportate nelle locandine esposte nelle zone di copertura del segnale.

FUMATORI

È **vietato** fumare in tutti gli ambienti dei reparti di cura (nelle stanze, nei corridoi e nelle corsie dei reparti) per Legge e per rispetto della salute propria ed altrui.

Il fumo non è consentito neppure nel giardino, non sono ammesse le sigarette elettroniche.

ACCOMPAGNATORI

Ai sensi delle disposizioni regionali vigenti (L.R. n. 36 del 1/6/83) il minore ricoverato deve essere assistito da un accompagnatore (*genitore o delegato*) adulto non in stato di gravidanza.

Questi ha diritto/dovere a rimanere nel reparto di ricovero del figlio nell'intero arco delle 24 ore e ha diritto a consumare i pasti in ospedale secondo le tariffe fissate.

L'accompagnatore deve fornire al momento dell'accettazione un documento di identità valido, affinché ne possa essere effettuata copia dagli Uffici autorizzati.

PASTI

I pasti vengono distribuiti ai seguenti orari:

dalle 7,30 colazione – dalle 12,30 pranzo – dalle 18,30 cena.

I pasti saranno consumati nelle camere di degenza.

SERVIZIO RISTORAZIONE PER GLI ACCOMPAGNATORI

Gli accompagnatori dei degenti potranno usufruire del Servizio Ristorazione.

Per accedere al servizio occorre acquistare i buoni direttamente nei locali della cucina dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 11,30, inoltre gli accompagnatori potranno acquistare buoni pasto giornalieri pagando direttamente presso il Servizio Ristorazione.

SERVIZIO BAR

Nel giardino della struttura è presente un chiosco BAR aperto tutti i giorni feriali dalle ore 07,30 alle ore 17,00 il sabato dalle 07,30 alle 12,00.

Sono presenti inoltre due “punti di ristoro” con alcuni distributori automatici di bevande calde/fredde acqua minerale e piccoli snacks.

SERVIZIO ESTIVO DI SPIAGGIA

Nel periodo estivo l'istituto dispone di una spiaggia privata per i degenti. Per informazioni relative all'autorizzazione all'accesso, occorre rivolgersi all'Ufficio Economato.

SILENZIO E TRANQUILLITÀ

Per non arrecare disturbo agli altri pazienti La preghiamo di evitare il più possibile i rumori, di parlare a bassa voce durante le visite e di moderare il volume della radio e della televisione.

LOCALI DI VITA COMUNE

In Istituto sono disponibili dei locali di vita comune dotati di poltroncine, televisore, frigorifero etc. Si raccomanda di utilizzare tali spazi e le relative attrezzature nel rispetto degli altri, avendone cura come se si trattasse di cosa propria. Entro le ore 22,00 i televisori di detti ambienti devono essere spenti.

USCITE BREVI PER I DEGENTI

La possibilità di effettuare brevi uscite dalla struttura, sono stabilite dal medico referente che in base alle condizioni cliniche deciderà se il paziente ricoverato può effettuare insieme all'accompagnatore delle brevi passeggiate all'esterno della struttura ospedaliera, sempre entro gli orari stabiliti dalla Direzione Sanitaria.

In tali casi l'accompagnatore deve:

- Prima di uscire recarsi in Medicheria Centrale e compilare l'apposito "Registro di Uscita" firmando il quale si assume tutta la responsabilità della tutela del degente.

- Ripresentarsi in Medicheria Centrale al rientro (*che deve essere tassativamente per l'ora prevista dal regolamento interno*) per certificare tale orario con controfirma sul "Registro di Uscita".
Attenzione! Informarsi sempre, prima di uscire, dell'orario previsto dalle disposizioni di Direzione Sanitaria per il rientro, sono possibili variazioni in relazione alla stagione o ad altri aspetti organizzativi.

SERVIZIO LAVANDERIA

Attualmente non è previsto il servizio di lavanderia all'interno dell'Istituto. È possibile utilizzare esercizi privati presenti in zona.

VISITA AI DEGENTI

Ogni degente può ricevere visite da parte di parenti o amici. È necessario però che tali visite non siano di ostacolo alle attività mediche e che non rechino disturbo al riposo degli altri pazienti ricoverati.

Si prega di ricevere gli ospiti nelle apposite sale di socializzazione o nelle proprie camere di degenza e di rispettare gli orari di visita previsti.

Orario di visita ai degenti:

dal lunedì al sabato dalle ore 13,30 alle ore 20,00

domenica e festivi dalle ore 9,30 alle ore 20,00.

Ogni variazione a questo orario deve essere preventivamente richiesta per scritto al medico di reparto su apposito modello da richiedere all'Infermiera giornaliera di reparto.

TUTELA DELLA PERSONA E DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

La raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati personali sono tutelati dalla norma sulla privacy, ai sensi delle vigenti normative,



IRCCS FONDAZIONE
STELLA MARIS

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

ISTITUTO DI RICOVERO E CURA A CARATTERE SCIENTIFICO

Gentile Signora, Gentile Signore,

La ringraziamo in anticipo per la preziosa collaborazione che ci permetterà di avere utili indicazioni relative ai servizi da noi erogati.

Le chiediamo gentilmente di collaborare compilando il seguente questionario.

Per fare questo Le occorreranno solo pochi minuti che per noi saranno molto importanti.

Nel caso in cui necessiti di aiuto per la compilazione del questionario è importante che le risposte siano date dal Suo punto di vista e non dal punto di vista di chi la sta aiutando.

Le ricordiamo che il questionario è assolutamente anonimo, dopo la compilazione potrà depositarlo in una delle cassette apposite in tutti i reparti di osservazione o presso la Direzione Sanitaria

Da compilare a cura dei genitori/accompagnatori dei minori afferenti al Dipartimento Clinico Ospedaliero in regime di:

Ricovero Ordinario **Day Hospital**

Primo ricovero **Ricovero successivo**

Data.....

INDICAZIONI PER LA CORRETTA COMPILAZIONE: Barrare la casella corrispondente alla risposta da assegnare

Contatto-Accoglienza				
1	Al momento del contatto preliminare quali sono state le sue impressioni sulle informazioni ricevute e sulla cortesia degli operatori	soddisfatto <input type="checkbox"/>	insoddisfatto <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
2	Le informazioni ricevute all'accoglienza sono state esaurienti, il materiale informativo fornito è leggibile chiaro e completo	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
Il servizio di degenza				
3	Una volta ammesso in reparto, le spiegazioni fornite dal personale su come si sarebbe svolto il suo percorso di cura in ospedale fino al momento della dimissione sono state soddisfacenti	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
4	Durante il ricovero i colloqui sullo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
5	Le informazioni ricevute dalle diverse figure professionali, durante il ricovero, sono state coerenti e concordanti tra loro	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
Medici				
6	Durante il ricovero le è stato assegnato un medico di riferimento per la sua assistenza	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
7	Durante il ricovero le domande rivolte ai medici sulle condizioni di salute di suo figlio, sulla terapia praticata, hanno avuto risposte chiare e concordanti	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
8	Ritiene di essere stato coinvolto attivamente nello specifico percorso di cura e/o di riabilitazione compresa la fase di dimissione?	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
9	E' rimasto soddisfatto delle informazioni sui rischi e benefici dei vari tipi di intervento proposto	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
10	E' soddisfatto dell'assistenza complessivamente ricevuta dal personale medico	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
Infermieri				
11	Durante il ricovero è stato informato sull' infermiere a cui fare riferimento per l'assistenza di Suo figlio	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
12	Durante il ricovero le domande rivolte agli infermieri hanno avuto risposte chiare e concordanti	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
13	Secondo Lei in caso di necessità il personale fa il possibile per il controllo del dolore	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
14	Il personale addetto all'assistenza ha prestato attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro (pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
Informazioni al momento della Dimissione				
15	Prima della dimissione ha effettuato almeno un colloquio di spiegazioni con uno dei professionisti della struttura	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
16	E' soddisfatto della chiarezza e completezza delle spiegazioni che al momento della dimissione le sono state fornite dal medico di riferimento?	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
17	Le spiegazioni e i risultati della degenza le sono state fornite con chiarezza e per scritto	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>

18	Le è stato spiegato con chiarezza che cosa deve tenere sotto controllo e chi rivolgersi per i bisogni dopo la dimissione	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
19	A Suo parere la Struttura fornisce le prescrizioni di farmaci alla dimissione	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
20	A Suo parere la Struttura fornisce le prescrizioni dei presidi (carrozzine ect.) alla dimissione	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
21	In caso di bisogno suggerirebbe a parenti e amici di rivolgersi a questa struttura	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
22	Complessivamente l'assistenza ricevuta è ottima o per lo meno buona, ne è soddisfatto	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>

Da non compilare da parte dei genitori dei pazienti in Day Hospital				
23	Durante il tempo libero dalle attività assistenziali e riabilitative ad es. alcuni pomeriggi, sono state previste attività ludiche ricreative o eventi per migliorare la qualità della permanenza	si <input type="checkbox"/>	no <input type="checkbox"/>	non so <input type="checkbox"/>
24	Il reparto di degenza è stato sufficientemente confortevole	si	no	non so
	■ Camere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Ambienti comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26	<i>E' stato soddisfatto del Servizio di Ristorazione per i seguenti aspetti</i>	si	no	non so
	■ Qualità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Quantità	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Varietà	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Orario pasti	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Temperatura dei cibi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Rispetto delle richieste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Costo per accompagnatore	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27	<i>E' stato soddisfatto della pulizia effettuata negli Ambienti di degenza</i>	si	no	non so
	■ Camere	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Servizi igienici	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	■ Ambienti comuni	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Da compilare, staccare ed imbucare
nella cassetta della posta
presente nell'atrio accettazione.

comunque nel rispetto e tutela del segreto professionale. Se il genitore/accompagnatore/tutore ha necessità che qualche persona di sua fiducia possa ricevere informazioni relative al ricovero ed al reparto di degenza, deve comunicarlo per scritto alla Direzione Sanitaria, compilando e firmando l'apposito modulo da richiedere presso l'Ufficio Accettazione.

Non vengono fornite informazioni telefoniche.

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE

All'interno di questo opuscolo, troverete un Questionario.

Le risposte vengono attentamente valutate dando luogo a periodiche analisi statistiche sui bisogni dei nostri utenti durante la permanenza nella Struttura.

L'analisi dei questionari compilati è consultabile sul sito web della Fondazione: <http://www.fsm.unipi.it>.

Pertanto il suo giudizio è prezioso e quindi la preghiamo di collaborare riconsegnando il questionario compilato.

GESTIONE RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami intesi a evidenziare delle irregolarità da parte dell'Istituto o da parte del personale dipendente dovranno essere comunicate compilando l'apposito modulo da ritirarsi presso la Capo Sala della Direzione Sanitaria.

Tale modulo può essere:

- Depositato in una qualsiasi cassetta posta nell'atrio centrale e nei vani scala delle degenze.
- Inviato per posta entro 15 gg dalla data di dimissione.

Ogni segnalazione dovrà essere corredata dalle indicazioni anagrafiche e dalla firma di chi l'ha inoltrata.

Non verranno prese in considerazione segnalazioni anonime.

"STELLA MARIS" SU INTERNET

Collegandosi su I N T E R N E T utilizzando l'indirizzo <http://www.fsm.unipi.it> è possibile visionare il WEB dell'Istituto Stella Maris nel quale trovare numerose informazioni e servizi di pubblica utilità.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO

La Fondazione nella sua opera assistenziale è affiancata da collaboratori volontari:

- L'Associazione Amici della Fondazione Stella Maris – Onlus riunisce tutti coloro che vogliono sostenere l'attività delle strutture assistenziali.

Per contatti o informazioni rivolgersi alla Direzione Sanitaria, tel. 050 886277 - 886297 oppure tramite il sito www.amicistellamaris.it

Gentile Utente

Stiamo valutando con grande attenzione la percezione che la nostra Utente ha sulla Qualità delle prestazioni erogate dalla Struttura.

Siamo infatti convinti che anche attraverso questa indagine, potremo evidenziare passaggi critici nelle modalità organizzative, che naturalmente dovranno essere eliminati.

Il nostro impegno costante è quello di migliorare “la presa in carico” dei nostri ragazzi e delle loro famiglie. Prestiamo la massima attenzione ai *bisogni* individuali, preoccupandoci di dare delle risposte adeguate alle richieste clinico-riabilitative, cercando nello stesso tempo di non tralasciare le esigenze di tipo alberghiero-assistenziali, nel tentativo di rendere la permanenza il più possibile serena.

Potremmo sintetizzare il nostro auspicio con uno slogan:

“Dieci minuti del suo tempo per aiutare a migliorarci”

Nelle pagine seguenti troverà una breve sintesi dei dati emersi dall’ultima analisi dei Questionari di Soddisfazione e dalla scheda per Segnalazioni/Reclami.

Potrà inoltre consultare l’analisi completa sul sito web della Fondazione <http://www.fsm.unipi.it>.

Con la speranza che l’iniziativa di pubblicizzare i dati dei Questionari contribuisca ad aumentare il numero di moduli compilati, confidiamo nella sua collaborazione.

SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

Presentazione del questionario

I dati riportati in questo paragrafo sono tratti dall'interpretazione dei questionari R5.2 distribuiti a tutti i genitori dei degenti sia in RO che in DH nel corso di tutto l'anno 2021. Ormai da molti anni il modulo viene consegnato al momento dell'accettazione insieme al materiale di presentazione della struttura. L'operatore dell'Accettazione fornisce tutte le indicazioni utili per la compilazione. I genitori possono riconsegnare la scheda depositandola in apposite "cassette" predisposte che contribuiscono a mantenere l'anonimato.

La scheda si compone di 27 items che riportiamo di seguito in tabella. Nella tabella è anche possibile visualizzare gli accorpamenti in 6 categorie per i quesiti che presentano caratteristiche omogenee.

	Contatto-Accoglienza
1	Al momento del contatto preliminare quali sono state le sue impressioni sulle informazioni ricevute e sulla cortesia degli operatori
2	Le informazioni ricevute all'accoglienza sono state esaurienti, il materiale informativo fornito è leggibile chiaro e completo
	Il servizio di degenza
3	Una volta ammesso in reparto, le spiegazioni fornite dal personale su come si sarebbe svolto il suo percorso di cura in ospedale fino al momento della dimissione sono state soddisfacenti
4	Durante il ricovero i colloqui sullo stato di salute con il personale sanitario si sono svolti nel rispetto della riservatezza
5	Le informazioni ricevute dalle diverse figure professionali, durante il ricovero, sono state coerenti e concordanti tra loro
	Medici
6	Durante il ricovero le è stato assegnato un medico di riferimento per la sua assistenza
7	Durante il ricovero le domande rivolte ai medici sulle condizioni di salute di suo figlio, sulla terapia praticata, hanno avuto risposte chiare e concordanti
8	Ritiene di essere stato coinvolto attivamente nello specifico percorso di cura e/o di riabilitazione compresa la fase di dimissione?
9	E' rimasto soddisfatto delle informazioni sui rischi e benefici dei vari tipi di intervento proposto
10	E' soddisfatto dell'assistenza complessivamente ricevuta dal personale medico
	Infermieri
11	Durante il ricovero è stato informato sull' infermiere a cui fare riferimento per l'assistenza di Suo figlio
12	Durante il ricovero le domande rivolte agli infermieri hanno avuto risposte chiare e concordanti
13	Secondo Lei in caso di necessità il personale fa il possibile per il controllo del dolore
14	Il personale addetto all'assistenza ha prestato attenzione alla pulizia delle mani dopo aver toccato un paziente e prima di toccarne un altro (pulirsi le mani, cambiarsi i guanti)
	Informazioni al momento della Dimissione
15	Prima della dimissione ha effettuato almeno un colloquio di spiegazioni con uno dei professionisti della struttura
16	E' soddisfatto della chiarezza e completezza delle spiegazioni che al momento della dimissione le sono state fornite dal medico di riferimento?
17	Le spiegazioni e i risultati della degenza le sono state fornite con chiarezza e per scritto
18	Le è stato spiegato con chiarezza che cosa deve tenere sotto controllo e chi rivolgersi per i bisogni dopo la dimissione
19	A Suo parere la Struttura fornisce le prescrizioni di farmaci alla dimissione
20	A Suo parere la Struttura fornisce le prescrizioni dei presidi (carrozzine ect.) alla dimissione
21	In caso di bisogno suggerirebbe a parenti e amici di rivolgersi a questa struttura
22	Complessivamente l'assistenza ricevuta è ottima o per lo meno buona, ne è soddisfatto

Ambiente e Conforto Da non compilare da parte dei genitori dei pazienti in Day Hospital	
23	Durante il tempo libero dalle attività assistenziali e riabilitative ad es. alcuni pomeriggi, sono state previste attività ludiche ricreative o eventi per migliorare la qualità della permanenza
24	Il reparto di degenza è stato sufficientemente confortevole
	■ Camere
	■ Servizi igienici
	■ Ambienti comuni
26	E' stato soddisfatto del Servizio di Ristorazione per i seguenti aspetti
	■ Qualità
	■ Quantità
	■ Varietà
	■ Orario pasti
	■ Temperatura dei cibi
	■ Rispetto delle richieste
	■ Costo per accompagnatore
27	E' stato soddisfatto della pulizia effettuata negli Ambienti di degenza
	■ Camere
	■ Servizi igienici
	■ Ambienti comuni

Come per il passato ogni quesito prevede tre gradi di soddisfazione: a) molto soddisfatto, b) soddisfatto c) insoddisfatto.

Per l'analisi, le risposte sono state riportate a due gradi di soddisfazione sotto la voce "risposte soddisfatto" (abbiamo rubricato i giudizi, sia soddisfatto che molto soddisfatto) e il grado di insoddisfazione è stato riportato sotto la singola voce "risposte insoddisfatto" ovviamente a parte sono state calcolate le "non risposte".

Nella tabella che segue, i risultati sono riportati in percentuale sul totale delle risposte, sono messi a confronto i dati del 2019 (con sfondo grigio) e quelli del 2021 (con sfondo bianco), nel 2020 a causa delle note vicende della pandemia non è stato possibile effettuare la rilevazione.

Come già evidenziato nella tabella precedente, le 6 macro aree accorpano tutti i 27 quesiti secondo un criterio di omogeneità di argomento esplorato.

CONTATTO ED ACCOGLIENZA								
Soddisfatti			Insoddisfatti			Non Risposte		
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
96%	Non Rilevato	92%	1%	Non Rilevato	3%	3%	Non Rilevato	3%
IL SERVIZIO DI DEGENZA								
Soddisfatti			Insoddisfatti			Non Risposte		
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
91%	Non Rilevato	90%	3%	Non Rilevato	5%	6%	Non Rilevato	5%
MEDICI								
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
89%	Non Rilevato	88%	2%	Non Rilevato	1%	9%	Non Rilevato	10%
INTERMEDII								
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
57%	Non Rilevato	53%	9%	Non Rilevato	13%	34%	Non Rilevato	32%
INFORMAZIONI AL MOMENTO DELLA DEGENZA								
Soddisfatti			Insoddisfatti			Non Risposte		
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
73%	Non Rilevato	77%	1%	Non Rilevato	0%	26%	Non Rilevato	23%
AMBIENTE E CONFORT (Non sono stati prese in considerazione le risposte del DDI)								
Soddisfatti			Insoddisfatti			Non Risposte		
Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021	Anno 2019	Anno 2020	Anno 2021
63%	Non Rilevato	59%	23%	Non Rilevato	18%	12%	Non Rilevato	32%

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Dipartimento Clinico Ospedaliero

I dati qui riportati sono stati tratti dai moduli di Segnalazione Disfunzioni/Reclami R7.2-1 presentate dai genitori durante gli anni in esame.

Come previsto dalla procedura in vigore, la scheda di reclamo riporta una prima parte con i dati identificativi di chi sporge il reclamo, ed una seconda parte con lo spazio per la segnalazione.

Il format della scheda di reclamo viene distribuita ai genitori al momento dell'accettazione in reparto insieme ai Questionari sulla Soddisfazione dell'Utenza R5.2 ed al materiale di presentazione della struttura (per ulteriori raggugli sull'argomento si veda la carta dei servizi).

Come nei precedenti anni mettiamo a confronto il numero dei reclami presentati dai degenti nell'ultimo anno e lo confrontiamo con l'anno precedente, inoltre attraverso un rapporto percentuale cerchiamo di dare a questi reclami un "peso specifico" correlandolo con il numero dei degenti ai quali ci riferiamo.

Anno	n° ricovero totali	n° reclami
2013	2452	3
2014	2654	1
2015	2739	3
2016	3080	=
2017	3141	4
2018	3480	3
2019	3686	8
2020	3030	1
2021	3882	2 (di cui 1 non pertinente)

L'indicatore è costruito sul rapporto tra il numero assoluto di reclami presentati nell'anno in analisi, diviso per il numero complessivo dei ricoveri dello stesso anno

Nel 2013 era stato $3/2452 = 0,0012$

Nel 2014 era stato $1/2654 = 0,0004$

Nel 2015 era stato $3/2739 = 0,0011$

Nel 2016 è stato $0/3080 = 0,0000$

Nel 2017 è stato $4/3141 = 0,0012$

Nel 2018 è stato $3/3480 = 0,0009$

Nel 2019 è stato $8/3686 = 0,0022$

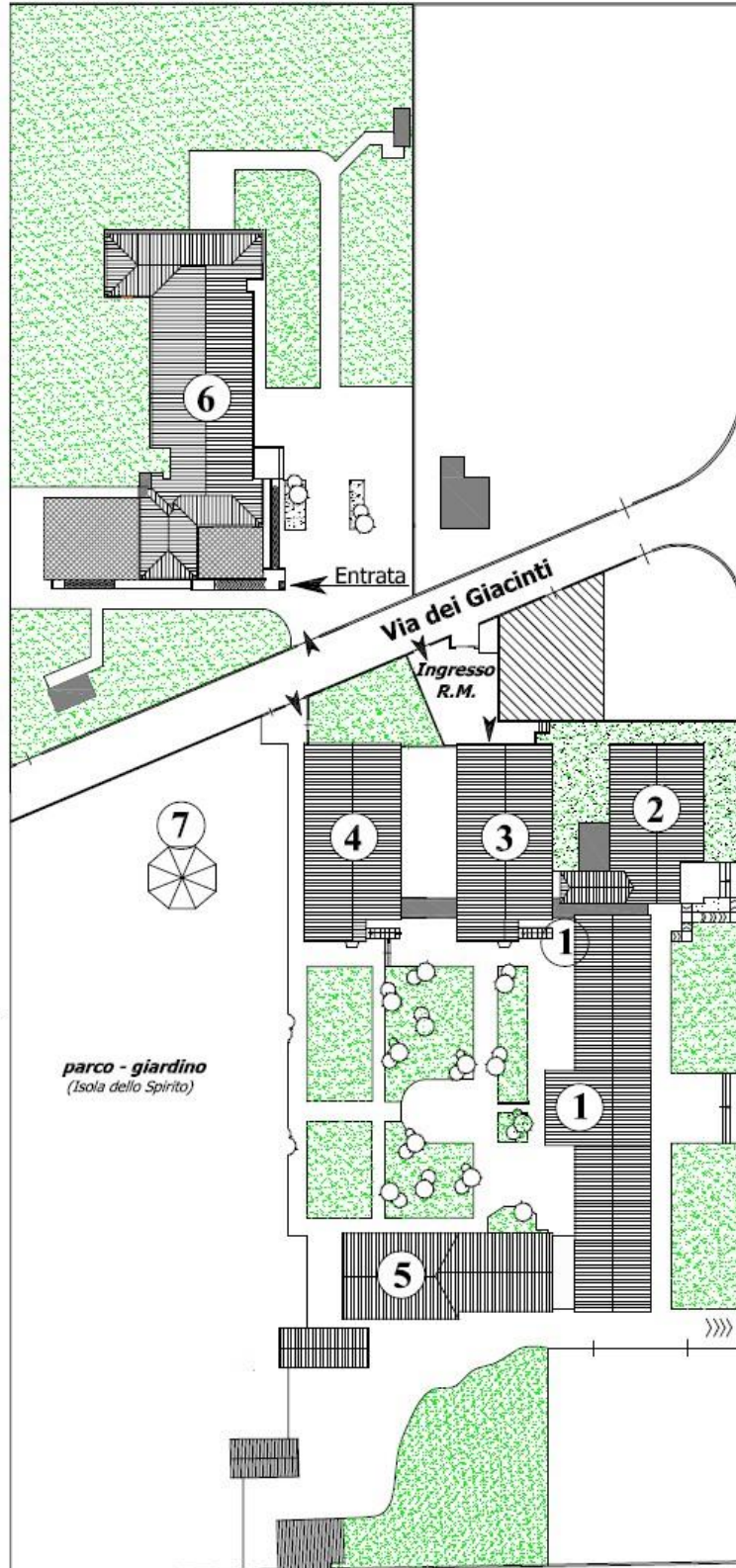
Nel 2020 è stato $1/3030 = 0,0003$

Nel 2021 è stato $2/3882 = 0,0005$

PIANTINA DELLA STRUTTURA

LEGENDA:

1	
Piano Terra:	Accettazione CUP Direzione Sanitaria Assistenza Sociale Coordinatori Infermieristici Amb. Riabilitazione Ospedaliera
Piano Primo:	Dipartimento Clinico UU.OO. Ospedaliere (degenza notturna) Refettorio
Piano Secondo:	Dipartimento Clinico UU.OO. Ospedaliere (degenza notturna) Medichera Centrale
2	
Piano Terra:	Centralino Archivio Cartelle Cliniche Cappella
Piano Primo:	Ufficio Economato e Patrimonio Segreteria Dip. Clinico Stanze Primari: Masi, Muratori, Santorelli
Piano Secondo:	UU.OO. Psichiatria (Att. diurna)
3	
Piano Terra:	Risonanza Magnetica 1,5 Tesla
Piano Primo:	UU.OO. Psichiatria (Att. diurna)
4	
Piano Terra:	Sala Prelievi Amb. malattie Neuromuscolari Ambulatori e DH UO1
Piano Primo e Secondo:	UU.OO. Neurologia, Epilettologia, Neurofisiologia e Neuroriabilit. (Attività diurna)
5	
Piano Terra:	Servizi Generali - MENSA
6	
Piano Terra:	Laboratori Genetica Molecolare Laboratorio Neurochimica Servizio elettrofisiologica Laboratori di Ricerca 7 Tesla
Piano Primo:	Laboratorio Oftalmologia Laboratori di Ricerca
Piano Secondo:	Laboratori di Ricerca Archivi
7	
Piano Terra:	Chiosco BAR



direzione LIVORNO

Viale del Tirreno

Ingresso Principale

Viale del Tirreno

direzione TIRRENIA

**Disposizione interna relativa all'utilizzo dei dispositivi di protezione individuali delle vie respiratorie
In vigore dal 1° maggio al 31 Dicembre 2023**

1. Il tampone diagnostico per infezione da SARS-CoV-2 va richiesto per i soli casi nei quali i pazienti e loro accompagnatori sono programmati per il ricovero ordinario;
2. Si conferma l'uso della mascherina (FP2 per il personale e chirurgica per pazienti e visitatori) in tutti i locali interni sia dell'IRC che del Presidio Ospedaliero;
3. È consentita la circolazione senza mascherina nei soli spazi esterni dell'IRC e del Presidio Ospedaliero;
4. Nel Bar e nella Sala Mensa Aziendale, la mascherina può essere tolta esclusivamente per il consumo degli alimenti;
5. È consentito, a discrezione del personale sanitario e comunque in presenza della possibilità di un adeguato distanziamento, non utilizzare la mascherina (per sé e per i degenti) in tutti quei casi nei quali esigenze clinico riabilitative e/o di comunicazione con degenti portatori di particolari disabilità (es: uditiva) lo rendano necessario;
6. È raccomandato per il personale del Bar e della Mensa aziendale l'utilizzo di mascherina chirurgica che deve essere utilizzata (in conformità dei principi dell'HCCP) in fase di sporzionamento/confezionamento degli alimenti;
7. Non vi è obbligo di indossare la mascherina per i bambini di età inferiore ai sei anni e per le persone con patologie o disabilità incompatibili con il suo utilizzo;



IRCCS FONDAZIONE
STELLA MARIS

Si ricorda che all'interno della Struttura non sono ammessi gli animali, di qualsiasi genere e taglia.

Si specifica inoltre che, tale disposizione vuole garantire l'integrità emotivo personale dei nostri piccoli pazienti, soprattutto per quei pazienti che per paura potrebbero avere delle forti reazioni.

Certi di una vostra comprensibile collaborazione vi invitiamo a far rispettare quanto sopra citato.

