SERVIZIO SANITARIO – REGIONE SARDEGNA

AZIENDA UNITA' SANITARIA LOCALE N. 7

CARBONIA (Cagliari)

Deliberazione n. 2602

Adottata dal Direttore Generale in data 29 NOV. 2004

OGGETTO: Servizio Tutela Salute Mentale.
Progetto: "valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico".
Richiesta erogazione finanziamenti.

Su proposta del Direttore f.f. del Servizio Tutela Salute Mentale, Dr. Antonio C. Gerini, il quale;

VISTA la Legge n. 833/78;

VISTO il D.P.R. 10/11/1999 – Approvazione del P. O. "Tutela salute mentale 1998 – 2000";

CONSIDERATO che il Servizio Tutela Salute Mentale, in accordo con il Piano Sanitario Nazionale, garantisce la presa in carico e la risposta ai bisogni delle persone affette da disturbi mentali gravi e medio-gravi, che presentano disabilità tali da compromettere l'autonomia e l'esercizio dei diritti di cittadinanza e che sono ad alto rischio di cronicizzazione e di emarginazione, e che nel corso dell'ultimo anno ha svolto numerose attività riabilitative, concretizzate nella produzione di spettacoli teatrali, manutenzione di una piccola imbarcazione e esercizio della pesca in mare, produzione di manufatti in terraccotta idonei per decorazioni, nonché produzioni derivanti dai laboratori di sartoria, cucina, e dal laboratorio di agrozootecnia;

CONSIDERATO ancora, che le attività su citate hanno ottenuto un notevole impatto sociale nel Distretto Sanitario di Carbonia, e che alle stesse hanno partecipato un numero rilevante di utenti afferenti al CSM con il coinvolgimento di numerosi familiari degli stessi;

RAVVISATA la necessità di valutare la soddisfazione percepita da familiari e utenti al fine della prosecuzione delle attività così come impostate e/o apportare eventuali correttivi e modifiche;

VISTA la deliberazione adottata dalla Giunta della Regione Sardegna, ad oggetto: Progetto"Costituzione e valutazione di un sistema regionale di indicatori per il monitoraggio delle attività dei Servizi Tutela della Salute Mentale": ripartizione delle somme alle Aziende U.S.L. nella seduta del 19 novembre 2002, , che si allega in copia, dove tra l'altro vengono individuati i finanziamenti per progetti M.C.Q. pari a € 258.228,41, di cui assegnati alla ASL n. 7 Carbonia € 17.236,91;

PROPONE

- DI approvare il progetto "valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione

dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico";

- DI richiedere alla Regione Sarda, Assessorato all'Igiene e Sanità l'accredito della somma di € 17.236,91, così come da deliberazione della Giunta Regionale adottata in data 19/11/2002.

IL DIRETTORE GENERALE

PRESO ATTO dell'istruttoria svolta dal Direttore f. f. del Servizio Tutela Salute Mentale;

SENTITI il Direttore Amministrativo e il Direttore Sanitario

DELIBERA

- DI approvare il progetto "valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico";

- DI richiedere alla Regione Sarda, Assessorato all'Igiene e Sanità l'accredito della somma di € 17.236,91, così come da deliberazione della Giunta Regionale adottata in data 19/11/2002.

SERVIZIO SANITARIO U.S.L. N. 7 CARBONIA REGIONE SARDEGNA

IL DIRETTORE GENERALE
Dr. Emilio Simeone

DIR. AMM.

DIR. SAN.

DIRETTORE F.F. STSM / GERINI

ADDETTO / VACCA

SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE – REGIONE SARDEGNA

AZIENDA U.S.L. n. 7

Carbonia

Il Responsabile del Servizio Affari Generali
Attesta che la deliberazione
n. 2602 del 29 NOV. 2004
è stata pubblicata
nell'Albo pretorio dell'Azienda USL n. 7
a partire dal 29 NOV. 2004 al 13 DIC. 2004
Resterà in pubblicazione per 15 giorni consecutivi
ed è stata posta a disposizione per la consultazione.

Il Responsabile del Servizio
Affari Generali
(Dr.ssa Margherita Cannas)

SERVIZIO SANITARIO U.S.L. n. 7 CARBONIA REGIONE SARDEGNA

Allegati n. 01

Destinatari:

Collegio sindaci
Servizio bilancio
Servizio Tutela Salute Mentale – Carbonia
Regione Sardegna Ass.to all'Igiene e Sanità - Cagliari

Regione Autonoma della Sardegna
Presidenza della Giunta

ESTRATTO DEL VERBALE DELLA GIUNTA REGIONALE
DEL 19 NOVEMBRE 2002.

Presiede: On.le Mauro PILI

Sono presenti gli Assessori:

Pietro FOIS	Affari Generali, Personale e Riforma della Regione
Italo MASALA	Programmazione, Bilancio, Credito e Assetto del Territorio
Andrea BIANCAREDDU	Enti Locali, Finanze ed Urbanistica
~~Emilio PANI~~	~~Difesa dell'Ambiente~~
Felice CONTU	Agricoltura e Riforma Agro-Pastorale
Roberto FRONGIA	Turismo, Artigianato e Commercio
Silvestro LADU	Lavori Pubblici
Giorgio LA SPISA	Industria
Matteo LURIDIANA	Lavoro, Formazione Professionale, Cooperazione e Sicurezza Sociale
Beniamino SCARPA	Pubblica Istruzione, Beni Culturali, Informazione, Spettacolo e Sport
Giorgio OPPI	Igiene e Sanità e Assistenza Sociale
Salvatore AMADU	Trasporti

ASSISTE: IL DIRETTORE GENERALE, Avv. Gianfranco DURANTI.

Sono assenti:
L'Assessore LURIDIANA dalla deliberazione n. 1 alla deliberazione n. 20.
L' Assessore BIANCAREDDU dalla deliberazione n. 1 alla deliberazione n. 21.

1/14

Regione Autonoma della Sardegna

deliberazione del

19.11.2002 : (37/29)

OGGETTO: Progetto "Costruzione e valutazione di un sistema regionale di indicatori per il monitoraggio delle attività dei Servizi Tutela della Salute Mentale": ripartizione delle somme alle Aziende U.S.L..

L'Assessore dell'Igiene e Sanità e dell'Assistenza Sociale riferisce:

- che conformemente a quanto previsto dall'art 1, comma 34 e 34 bis della legge 662/96, il CIPE, su proposta del Ministero della Sanità, d'intesa con la conferenza per i rapporti tra lo Stato e le Regioni e le Province autonome, ha inteso vincolare quote del Fondo Sanitario Nazionale, finalizzate al perseguimento degli obiettivi di carattere prioritario e di rilievo nazionale indicati nel Piano Sanitario Nazionale per il triennio 1998-2000;

- che il Ministero della Sanità ha assunto, nell'ambito della salute mentale, l'obiettivo prioritario di "migliorare l'assistenza a favore dei soggetti affetti da malattie mentali", dando alle regioni indicazioni per la predisposizione dei progetti per l'utilizzazione dei finanziamenti in argomento;

- che nell'osservanza delle disposizioni e delle procedure previste al riguardo dal Ministero, l'Assessorato ha presentato il progetto "Costruzione e validazione di un sistema regionale di indicatori per il monitoraggio delle attività dei Servizi Tutela Salute Mentale;

- che il progetto è stato approvato integralmente dal Ministero, sia per quanto concerne le finalità e i contenuti che per la previsione di spesa;

- che con nota del 26.04.1999 prot. n° 114741/I il Ministero ha comunicato alla Regione l'erogazione dei suddetti finanziamenti, riguardanti il fondo sanitario nazionale - parte corrente per gli anni 1998 – 1999;

- che il progetto si articola in due anni e dispone di un finanziamento complessivo di Euro 774.685,35 di cui Euro 415.747,81 per la prima annualità e Euro 358.937,54 per la seconda;

- che il progetto di cui trattasi, che si allega in copia e fa parte integrante della presente proposta, intende realizzare la costruzione e validazione di un sistema regionale di indicatori per il monitoraggio delle attività dei servizi psichiatrici e la promozione del miglioramento continuo della qualità e del controllo di gestione, attraverso la costituzione di un sistema informativo di servizio e di uno specifico nucleo di valutazione;

- che il progetto si propone di raggiungere i sottoelencati obiettivi specifici:

- la definizione di un set di indicatori che consentano di descrivere l'attività dei servizi psichiatrici;

- l'attivazione di un sistema informativo di servizio in ciascun Servizio Tutela Salute Mentale;

- la formazione degli operatori sul modello di rilevazione e sui principali pacchetti software da utilizzare per la raccolta dei suddetti dati;

- la valutazione dell'attività erogata dalle singole strutture afferenti all'S.T.S.M., attraverso la costituzione di un nucleo di valutazione;

- la definizione di un modulo di formazione e aggiornamento per i componenti dei nuclei di valutazione di ciascun S.T.S.M.

- che, per la realizzazione del suddetto progetto, l'Assessorato con propria Determinazione n° 1116 del 12.07.2000 ha costituito un gruppo di lavoro con il compito di predisporre i piani esecutivi del progetto e tutti gli adempimenti tecnici ed organizzativi per lo svolgimento e la verifica dello stesso;

- che, l'Assessorato per il raggiungimento delle finalità prestabilite nel progetto in oggetto si avvarrà della collaborazione di consulenti esperti in epidemiologia valutativa dei servizi psichiatrici, controllo di qualità in psichiatria con i quali verranno stipulate apposite convenzioni;

- che è opportuno che la Giunta Regionale prenda atto del progetto in argomento, condividendone finalità, contenuti e ne consenta l'attivazione approvando il programma degli interventi e il quadro economico con i relativi impegni di spesa;

- che con la presente proposta si definiscono,inoltre, le modalità di utilizzo e i criteri di ripartizione tra le Aziende USL;

- che infine, per far fronte alle spese conseguenti alle attività previste, connesse con le modalità di attuazione, occorrerà disporre della dotazione finanziaria per rispondere a tali esigenze, impegnando la somma di Euro 774.685,35 secondo le modalità di seguito specificate:

FASI OPERATIVE	DESCRIZIONI INTERVENTI	IMPORTO EURO
1) Attivazione di un sistema informativo di servizio in ciascun S.T.S.M.	Acquisto hardware sviluppo software Formazione operatori uso PC	317.827,58
2) Formazione personale STSM sui principi di miglioramento continuo di qualità	Corso di formazione "Sistema informativo e miglioramento continuo di qualità in psichiatria" rivolto ai componenti dei nuclei di valutazione dei S.T.S.M di ciascuna A.S.L.	41.316,55
3) Attivazione progetti avvio e implementazione della raccolta dei dati di attività in ciascun STSM attraverso l'utilizzo del registro di servizio	Finanziamento piani di avvio e implementazione raccolta dati attività in ciascun S.T.S.M.	69.515,10
4) Formazione personale S.T.S.M sui principi di miglioramento continuo di qualità	Corso di formazione seconda e terza edizione "Sistema informativo e miglioramento continuo di qualità in psichiatria" rivolto agli operatori dell' S.T.S.M di ciascuna ASL individuati dal responsabile di ciascun Servizio.	30.852,60
5)Realizzazione e implementazione progetti M.C.Q. in ciascun STSM	Finanziamento progetti M.C.Q. da realizzare in ciascun STSM	258.228,41
6)Monitoraggio e implementazione progetto a livello locale.	Coordinamento e supervisione da parte del conduttore del corso di formazione, monitoraggio del gruppo di lavoro presso ogni S.T.S.M per la verifica del corretto andamento della rilevazione	10.598,74
7)Convegno conclusivo e confronto con altre esperienze regionali e con il Ministero della Sanità sui sistemi informativi psichiatrici e sui principi di M.C.Q.	Giornata di studio con la partecipazione di tutti gli operatori partecipanti alla realizzazione del progetto. Divulgazione risultati	15.493,70
8)Gestione Progetto	Consulenza esperti	30.987,41

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

L' importo di Euro 41.316,55 di cui al punto 2 sarà trasferito all'Azienda USL n.6, individuata quale Azienda capofila, per la gestione del corso, nei suoi diversi moduli formativi. Il corso sarà rivolto a circa 40 operatori tra i componenti dei nuclei di valutazione dei S.T.S.M delle Aziende USL;

L'importo di Euro 69.515,10 di cui al punto 3 sarà ripartito tra le Aziende USL secondo il seguente criterio:
- Popolazione residente nell'ambito di ciascuna A.S.L secondo i dati ISTAT al 1/1/2001;

L'importo di Euro 258.228,41 di cui al punto 5 sarà ripartito tra le Aziende USL secondo il seguente criterio:
- Numero operatori in servizio presso ciascun S.T.S.M;

PROSPETTO DI RIPARTO

AZIENDE USL	NUMERO ABITANTI PER USL	IMPORTO DA RIPARTIRE € 69.515,10	NUMERO OPERATORI PER STSM	IMPORTO DA RIPARTIRE € 258.228,41
SASSARI	335.887	14.167,39	203	66020,62
OLBIA	123.262	5.199,07	24	7805,39
NUORO	209.046	8.817,36	125	40653,09
LANUSEI	58.951	2.486,50	28	9106,29
ORISTANO	156.645	6.607,13	63	20489,15
SANLURI	144.935	6.113,22	37	12033,31
CARBONIA	143.191	6.039,66	53	17236,91
CAGLIARI	476.127	20.082,58	261	84883,65
TOTALE	1648.044	69.515,10	794	258.228,41

Che l'onere finanziario previsto dalla suddetta proposta troverà copertura, relativamente alla somma di Euro 317.827,58, di cui € 316.352,58 già impegnate, nel capitolo 12134/02/R UPBS12017 del bilancio regionale per l'anno 2001 e relativamente alla somma di Euro 456.857,72 nel capitolo 12048-00/R UPB S12046 del Bilancio regionale per l'anno 2002.

La Giunta condividendo la proposta dell'Assessore e costatato che il Direttore Generale ha espresso parere favorevole di legittimità.

DELIBERA

in conformità.

Letto, confermato e sottoscritto

IL DIRETTORE GENERALE
F.to Duranti

IL PRESIDENTE
F.to Pili

PRESIDENZA DELLA REGIONE
DIREZIONE GENERALE

per copia conforme
uso amministrativo

5/14

Regione Autonoma della Sardegna

Azienda Unità Sanitaria Locale n. 7 - CARBONIA

Progetto di Miglioramento Continuo di Qualità (MCQ)

TITOLO DEL PROGETTO: "Valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico"

1) ANAGRAFICA

Amministrazione: AZIENDA USL 7 Carbonia
Direttore Generale: Dr. Emilio Simeone
Unità organizzativa proponente: Servizio Tutela della Salute Mentale

Direttore del Servizio Tutela della Salute Mentale: dr. Antonio Cesare Gerini

Responsabile del progetto: dr. Antonio Cesare Gerini, Dirigente Medico Struttura Complessa F.F.
Indirizzo: Carbonia, Casa Famiglia c/o Ospedale "Sirai".
CAP: 09013 **Comune:** Carbonia **Provincia:** Cagliari
Telefono: 0781/6683372- 0781/6683430- tel. Fax: 0781/6683431
E-mail: psichiatria.sirai@tiscali.it

OBIETTIVI E MOTIVAZIONI DEL PROGETTO.

In linea con quanto previsto dal ***Progetto Obiettivo Tutela Salute Mentale 1998- 2000***, nello specifico dall'art. 3, e come previsto dalla Riforma Psichiatrica (legge 180/78) per un effettivo superamento dell'ospedale psichiatrico, si è ritenuto opportuno delineare e sviluppare un progetto *di Miglioramento Continuo di Qualità (MCQ)* in rapporto alla **qualità percepita** di pazienti, familiari e utenti del Servizio Tutela Salute Mentale nel territorio di competenza dell'Azienda USL 7 di Carbonia.

Tale esigenza nasce dalla consapevolezza del forte carico che comporta dover affrontare e supportare situazioni di persone (familiari o amici) con disturbi mentali. Infatti, gli effetti che il disturbo mentale induce nel soggetto sono tali da ripercuotersi nella sfera individuale in termini di disabilità che invalidano la vita relazionale, affettiva, sociale, familiare, scolastica e lavorativa, tant'è che l'OMS individua i disturbi psichiatrici tra le maggiori cause di sofferenza e disabilità del mondo.

Disturbi psichiatrici, come le psicosi, i gravi disturbi della personalità, le depressioni persistenti, portano livelli di sofferenza e di inquietudine per chi ne è affetto tali da rendere difficile, problematica, faticosa e gravosa non solo la gestione di una normale giornata familiare e/o lavorativa ma anche l'idea dell'affrontare la giornata stessa. Chi è affetto da disturbi psicotici ed da quelli su citati, pian piano chiude tutti i canali di comunicazione con il mondo esterno, i deliri sono i suoi compagni e con essi vi costruisce la giornata, e ogni tipo di relazione con gli altri non viene presa in considerazione perché rappresenta un carico di sofferenza non indifferente come lo è la relazione con se stesso e con la vita in generale. Dunque i rapporti si disperdono, le amicizie divengono sempre più rare sino alla loro assoluta privazione; i familiari si trovano in balia di uno stato di salute del proprio caro che appare incomprensibile e inaccettabile, di cui non parlare e da non condividere con gli altri, trasformando il tutto in un circuito vizioso altamente pregiudiziale che alimenta lo stigma e l'allontanamento dal globale sistema sociale.

Per molti l'esordio di una patologia psichiatrica segna l'inizio della fine, riducendo o annullando qualunque tipo di relazione sociale (familiare, lavorativa, affettiva...).

Con l'avvento della riforma psichiatrica le Aziende Sanitarie si sono trovate di fronte a dover assicurare, in accordo con il piano sanitario nazionale, la presa in carico e la risposta ai bisogni delle persone affette da disturbi mentali gravi e medio-gravi, che presentano disabilità tali da comprometterne l'autonomia e l'esercizio dei diritti di cittadinanza e che sono ad alto rischio di cronicizzazione e di emarginazione.

Al fine di garantire ciò, seguendo le linee previste dal P.O. 1998-2000, le Aziende Sanitarie hanno definito e realizzato programmi individuali emancipativi per ricostruire il tessuto affettivo, relazionale e sociale, tramite interventi integrati volti all'attivazione massima delle risorse, quantunque residuali escludendo qualunque mandato di "custodia" e "istituzionalizzazione".

Il tutto creando una rete integrata di servizi con lo sviluppo dell'organizzazione dipartimentale del lavoro in grado di garantirne il funzionamento integrato e continuativo dei servizi stessi includendo, altresì, l'inserimento partecipato di familiari nelle fasi decisionali, organizzative e operative sia dei programmi riabilitativi del paziente sia di supporto al carico familiare di quest'ultimo.

Il processo di superamento degli ospedali psichiatrici e di conseguenza la lotta contro lo stigma e l'emarginazione di soggetti ad alto rischio di esclusione sociale e lavorativa, è un passo avviato dalla nostra Azienda USL 7 da parte del STSM che si è prodigato per attivare, sviluppare i servizi di sua competenza. In particolar modo ha creato una relazione aperta e costante non solo con i destinatari di tale servizio, ma anche con l'intera cittadinanza e con enti istituzionali di ricerca adoperandosi per una prevenzione e promozione della **salute mentale positiva** considerando la Salute come una risorsa per il raggiungimento di un completo benessere ed equilibrio fisico,

psichico e sociale (OMS, 1948) secondo le indicazioni della carta di Ottawa dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (WHO, 1986) al fine di migliorare il livello medio dei fattori protettivi e/o di diminuire il livello medio dei fattori di rischio nelle popolazioni attraverso il loro coinvolgimento e sviluppando strategie formative/informative partecipate.

Si riportano a tal riguardo i principali riferimenti bibliografici riportanti i risultati dei progetti di promozione della salute e di educazione sanitaria, nell'ambito dei quali sono stati condotti studi-ricerca di tipo descrittivo e valutativo sul livello di organizzazione e di partecipazione di operatori, volontari, associazioni e pazienti nella elaborazione e implementazione dei programmi riabilitativi e socializzanti:

I. Tesi di laurea in Politica Sociale "Legge Regionale n° 20/1997 sull'asssitenza a favore di persone affette da patologie psichiatriche in Sardegna: valutazione di alcune misure in due comuni" Università degli Studi di Roma "La Sapienza", Facoltà di Sociologia di Daniela Mattana – relatrice Nicoletta Stame e correlatrice Lorenza di Pentima (A.A. 2001-2002);
II. AAVV "OLTRE" Università degli Studi di Cagliari, Dipartimento di Sanità Pubblica, Laboratorio di Epidemilogia e Promozione della Salute, (2003) suppl. rivista trimestrale Appunti Sparsi del Centro Alcologico Carbonia;
III. AAVV "Esperienza a colori" Servizio Tutela Salute Mentale ASL 7 patrocinato dall'Assessorato dell'Igiene Sanità e dell'Assistenza Sociale RAS, (2004) suppl. rivista quadrimestrale "Oltre" dell'ASL 7 Carbonia.

E, proprio, nella monografia "OLTRE" (AAVV, 2003) si evidenziano analisi e bilanci di salute su esperienze di recupero o di riabilitazione sociale svolte dai servizi del CSM (di Carbonia) ponendo, dunque, la valutazione del processo e degli esiti quali condizioni per il miglioramento continuo della qualità dei servizi. In tale studio gli strumenti principali di rilevazione dei dati sono stati interviste e colloqui con operatori sanitari e con il responsabile del CSM di Carbonia, tuttavia peccava di una lacuna, cioè la rilevazione e la valutazione del gradimento di familiari e pazienti sul servizio svolto, complemento essenziale per conoscere e monitorare la soddisfazione mediante lo studio della **qualità percepita**.

Tutto ciò giustifica pienamente il progetto obiettivo **"Valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico"**che tiene conto di quanto sopra evidenziato attraverso la rilevazione del livello di gradimento degli utenti e delle famiglie (qualità percepita) per potenziare i servizi e le attività insite in essi predisposti dalla nostra Azienda USL 7 nell'ambito del Servizio di Tutela alla

Salute Mentale (STMS) e per inserire eventuali rettifiche in rapporto alle esigenze prioritarie dei suoi beneficiari (pazienti, familiari e popolazione in generale).

Un monitoraggio e un adeguamento costante dei servizi offerti sarà di supporto per garantire al meglio la presa in carico e la risposta ai bisogni delle persone affette da disturbi mentali (e dalle loro famiglie) con lo scopo di tutelare, in tal modo, la salute mentale dei cittadini attraverso attività e iniziative di forte impatto sociale che coinvolgano familiari e di pazienti, per far decrescere i pregiudizi e incrementare la diffusione di atteggiamenti di maggiore solidarietà e, di riflesso, una facilitazione nel processo socializzante.

L'obiettivo prioritario posto nel progetto sarà, dunque, *valutare la qualità percepita del CSM in termini di servizi offerti oggettivamente quantificabili e valutare la qualità del rapporto sociale in relazione alla partecipazione del servizio partendo dalla condizione di base del paziente e della famiglia per il raggiungimento di un livello qualitativo di soddisfazione confacente per tutti i soggetti coinvolti,* e di conseguenza per dare basi più solide al settore dell'assistenza psichiatrica, riferita alla popolazione adulta, per **un miglioramento continuo del servizio medesimo** e per ottimizzarne la qualità complessiva.

IL PROGETTO.
DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE NEL PROGETTO

A. OBIETTIVI

L'obiettivo prioritario del progetto è **un miglioramento continuo della qualità della vita e del servizio medesimo** per dare basi più solide al settore dell'assistenza psichiatrica, riferita alla popolazione adulta, per migliorarne la qualità complessiva.

Il progetto si propone di valutare la qualità percepita di pazienti familiari ed utenti del servizio offerto dal STSM e nello specifico dal CSM di Carbonia ed Iglesias attraverso:

b) la rilevazione del livello di gradimento percepito;
c) rilevazione della qualità percepita del rapporto sociale nelle diverse fasi di vita del paziente (e del nucleo familiare) partendo dallo stadio iniziale pre-inseriemto e partecipazione alle attività del servizio;

B. TARGET.

I destinatari del progetto "**Valutazione della soddisfazione percepita di familiari e pazienti nelle attività socializzanti nella rete di servizi offerti dal CSM per una perpetua riduzione dello stigma associato ai disturbi mentali e al definitivo superamento dell'ospedale psichiatrico**"

sono un gruppo campione rappresentativo di pazienti in carico di assistenza presso i servizi del Centro Salute Mentale dei distretti di Carbonia e di Iglesias facenti capo al DSM dell'Azienda USL 7 di Carbonia, un gruppo campione di familiari (e volontari) che si rivolgono al servizio medesimo

C. METODOLOGIA: AZIONI E STRUMENTI.

FASE I

Fase iniziale

- Costituzione del gruppo di lavoro: nomina dei referenti nei rispettivi CSM di Carbonia ed Iglesias, individuazione e assegnazione ruolo ad operatori istituzionali del CSM (educatori, infermieri professionali, assistente amministrativo, psicologo, medici psichiatri); individuazione e assegnazione ruolo Associazione di volontariato per sofferenti mentali; individuazione e assegnazione ruolo collaboratori esterni alla Azienda USL in possesso dei requisiti necessari per lo svolgimento del progetto.

FASE II

Fase organizzativa

- Predisposizione di un questionario strutturato multidimensionale per la rilevazione del gradimento dei servizi aspetti della qualità del servizio che sono direttamente percepibili da parte degli utenti (comfort, puntualità, cortesia, pulizia, ecc.)
- Predisposizione di un questionario strutturato sulla qualità percepita del rapporto sociale di pazienti e della famiglia in seguito all'inserimento alle attività socializzanti.
- Predisposizione scheda intervista sulle storie di vita di pazienti e familiari.
- Individuazione campione rappresentativo di pazienti e familiari (e volontari) ai quali somministrare il questionario

FASE III

Fase operativa intermedia

- Somministrazione questionari anonimi presso i servizi e spazi individuati nei rispettivi CSM di Carbonia ed Iglesias
- Predisposizione urne per la raccolta dei questionari per garantire la massima riservatezza
- Inserimento ed elaborazione dati su foglio excel per analisi dei questionari;

Fase finale intermedia

- Verifica del progetto (analisi e elaborazione dati);
- stesura relazione intermedia ;

FASE IV

Dopo aver individuato i livelli di gradimento dei servizi, si provvederà ad attivare azioni dei cambiamenti possibili, realizzabili attraverso le potenzialità del CSM o la definizione di nuove strategie di coinvolgimento per abbattere lo stigma e la partecipazione alle attività socializzanti. Dopo tali variazioni sono previste le seguenti fasi:

Fase operativa finale

- Ri-somministrazione questionari anonimi presso i servizi e spazi individuati;
- Inserimento ed elaborazione dati su foglio excel per analisi dei questionari;

Fase finale

- Verifica del progetto (analisi e elaborazione dati);
- Stesura relazione finale
- Discussione con operatori, volontari e pazienti dei risultati sulla qualità percepita dall'utenza

D. TEMPI

Il progetto avrà una durata di **12 mesi** comprese tutte le fasi.

E. RISULTATI ATTESI

a) **miglioramento del servizio in termini di accoglienza** (indicatori: soddisfazione nrpz/ nrpz totali)

b) **interventi di prevenzione attraverso la informazione e conoscenza del servizio** (indicatori: nr utenti informati/nr utenti intervistati)

c) **coinvolgimento di pazienti e familiari in relazione alle capacità (anche quelle residue) in attività socializzanti** (indicatori: qualità di vita dei pz prima e dopo l'inserimento in attività socializzanti e lavorative misurabili su scala da 0 a 10 e qualità di vita dei familiari prima e dopo l'inserimento dei loro cari in attività socializzanti e lavorative o di se stessi nelle attività di volontariato misurabili su scala da 0 a 10)

d) **Maggiore recupero delle abilità sociali del paziente** (indicatori: numero pazienti con soddisfacente recupero delle abilità sociali / numero pazienti arruolati nel profilo).

E. STRUMENTI E INDICATORI.

Gli indicatori utilizzati per la verifica della ricaduta del progetto per il miglioramento continuo della qualità dei servizi sono stati delineati nei risultati attesi.

Per il raggiungimento di tali obiettivi ci si avvarrà quale strumento di rilevazione dei dati necessari per la valutazione di qualità percepita di:

questionari anonimi strutturati multidimensionali a risposta chiusa, la valutazione finale dove sarà espressa in termini percentuali il livello di gradimento (di soddisfazione o insoddisfazione), il livello qualità di vita (prima e dopo per indicare i livelli di rapporti sociali nei diversi contesti e in termini assoluti).

I **questionari saranno rigorosamente anonimi** e conterranno due sezioni principali, nella prima dovranno essere indicati i dati socio-anagrafici, nella seconda saranno predisposte le domande chiuse a risposta multipla secondo il metodo multiassiale in cui l'intervistato dovrà indicare con una croce la casella con il giudizio o il processo qualitativo percepito. Il numero degli items non sarà superiore a 42 e inferiore a 24 items nel questionario di gradimento, mentre non sarà superiore a 24 e inferiore a 12 nel questionario sulla qualità percepita dei rapporti sociali.

- **Scala di gradimento**: pessimo, insufficiente, mediocre, sufficiente, buono, ottimo

Il livello di gradimento complessivo del servizio sarà giudicato sufficiente se raggiungerà un valore percentuale pari o superiore a 70%

Il livello di gradimento complessivo per ciascuna area sarà giudicato sufficiente se raggiungerà un valore percentuale pari o superiore a 70%

- **Scala di qualità rapporti sociali:** da 0 a 10 prima e dopo per indicare i livelli di rapporti sociali nei diversi contesti e in termini assoluti

Il livello di miglioramento nei rapporti sociali complessivo sarà giudicato sufficiente se raggiungerà un valore percentuale pari o superiore al 70% con punteggio a partire da 6

Il livello di miglioramento nei rapporti sociali per ciascun settore (lavoro, affetti, amicizie, famiglia...) sarà giudicato sufficiente se raggiungerà un valore percentuale pari o superiore a 70% con punteggio a partire da 6

F. RISORSE

Tali azioni vedranno coinvolti diversi soggetti interni al STSM della Azienda USL 7 di Carbonia ed esterni (associazioni di volontariato, collaboratori esterni) sarà garantito il supporto del Nucleo di Valutazione MCQ.

1. Responsabile, collaboratori, referenti e personale interno:

Qualifica	Tempo dedicato al progetto n. ore

2.Figure professionali o istituzioni esterne al STSM in regime di rapporto di collaborazione per lo svolgimento del progetto

Qualifica soggetti	Istituzioni

G. UTILIZZO E RIPARTIZIONE DEI FINANZIAMENTI

Il finanziamento erogato dalla Regione Sardegna (prot. 15099 del 5 aprile 2003) al Servizio Dipartimentale Tutela Salute Mentale dell'Azienda Sanitaria n.7 di Carbonia (CA) pari ad **EURO 17.236,91** (diciasettemiladuecentotrentaseimila,91 euro) verrà utilizzato per l'acquisto del materiale necessario alla realizzazione del progetto (materiale di facile consumo), per la stipula di convenzioni con collaboratori esterni, quale incentivo per il personale delle varie qualifiche che, su base volontaria partecipa.

L'attribuzione degli incentivi avverrà sulla base dei seguenti criteri:

a)- 50% dell'ammontare degli incentivi sulla base della qualificazione professionale degli operatori coinvolti;

b)- 50% dell'ammontare degli incentivi in relazione al gradoni impegno e all'apporto effettivo di ciascun operatore alla realizzazione degli obiettivi del progetto. Tale apportodeve essere valutato e attestato dal responsabile del progetto.

RIPARTIZIONE DEI FINANZIAMENTI DETTAGLI:

Materiale (stampa questionari, etc.)	500,00
a)Incentivi economici	5.750,00
b)Incentivi economici	5.750,00
Convenzioni	5.000,00
Varie (.....)	236,91
TOTALE EURO	**17.236,91**

AZIENDA USL N. 7 - CARBONIA
SERVIZIO TUTELA SALUTE MENTALE

IL DIRETTORE F.F.
Dr. Antonio C. Gerini

Documento composto di
n° 14 pagine

Il Responsabile del Servizio

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE

N. 2502 DEL 29 NOV. 2004

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

IL DIRETTORE SANITARIO

IL DIRETTORE GENERALE

SERVIZIO SANITARIO
U.S.L.
N. 7
CARBONIA
REGIONE SARDEGNA