
 ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 1 di 9

Rev.	Causa della modifica	Parti modificate
0	Prima emissione	Tutte

INDICE

1	SCOPO E APPLICABILITÀ	2
2	RIFERIMENTI	2
3	FUNZIONI INTERESSATE	2
4	DEFINIZIONI	2
5	MODALITÀ OPERATIVE	4
5.1	FINALITÀ DELL'ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO	4
5.2	RICHIESTA DI INSERIMENTO.....	4
5.2.1	<i>Inserimento nella lista di attesa del Sistema SIAR</i>	5
5.3	INSERIMENTO/PRESA IN CARICO E APERTURA CARTELLA CLINICA	5
5.3.1	<i>Decisione di inserimento</i>	5
5.3.2	<i>Programma di inserimento in comunità e presa in carico riabilitativa</i>	6
5.4	CARICAMENTO PROGETTI NEL SIAR E INVIO SCHEDA SIAR	7
5.5	ORGANIZZAZIONE ATTIVITÀ DEL CENTRO DIURNO (RESPONSABILE DEL CENTRO DIURNO)	7
5.5.1	<i>Registrazione presenze utenti</i>	7
5.5.2	<i>Programmazione accessi centro diurno</i>	8
5.5.3	<i>Registrazione accessi centro diurno (diaria)</i>	8
5.6	MENU E DIETE	8
5.7	CONTROLLI MEDICI CURANTI E RICHIESTE VISITE MEDICHE ESTERNE	8
5.8	CHIUSURA PROGETTO CON RICHIESTA DI PROROGA	8
5.9	QUESTIONARI DI GRADIMENTO	9
5.10	RECLAMI E SUGGERIMENTI	9

 <p>ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO</p>	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 2 di 9

1 SCOPO E APPLICABILITÀ

La presente procedura descrive il flusso delle operazioni e gli adempimenti da compiere per le attività di accettazione, la presa in carico, trattamento e dimissione degli utenti dell'Associazione Arca-Comunità Il Chicco.

2 RIFERIMENTI

- Delibere della Regione Lazio e legislazione vigente
- Norma UNI EN ISO 9001:2015

3 FUNZIONI INTERESSATE

Sono interessate le funzioni: Gruppo Direttivo, Equipe Sanitaria, Equipe Riabilitativa, Equipe Multidisciplinare, Segreteria sanitaria, Segreteria amministrativa.

4 DEFINIZIONI

Gruppo Direttivo: Direttore Sanitario, Responsabile di Comunità, Responsabile del Centro Diurno, Responsabile del Residenziale, Responsabile degli Assistenti Volontari

Equipe Sanitaria: Direttore Sanitario, Fisiatra, Psichiatra, Psicologo, DAI,

Equipe Riabilitativa : Equipe Sanitaria più infermieri, fisioterapisti, educatori

Equipe Multidisciplinare: Tutte le persone coinvolte nell'attività assistenziale riabilitativa dell'utente


Medico Responsabile o Direttore Sanitario: Specialista in riabilitazione come inteso nel Piano di indirizzo per la riabilitazione (Accordo Stato-Regioni del 10 febbraio 2011, GU 2.3.2011, SG n. 50)

Nella struttura è denominato anche Direttore Sanitario

DAI : Dirigente Assistenza Infermieristica

Responsabile Qualità: è la persona incaricata di gestire la documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità e di curarne l'applicazione nella struttura.

Familiare dell'utente: con tale denominazione nella presente Procedura si intendono: i

 <p>ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO</p>	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 3 di 9

genitori dell'utente, o il genitore affidatario, o il tutore legale, o l'amministratore di sostegno.

ASL Azienda Sanitaria Locale


ASP Agenzia di Sanità Pubblica della Regione Lazio

SIAR Sistema Informativo per l'Assistenza Riabilitativa della Regione Lazio

Progetto Riabilitativo: è l'insieme di proposizioni, elaborate dall'Équipe Sanitaria e Riabilitativa, coordinata dallo Psicologo Responsabile dei Progetti. Il Progetto Riabilitativo è individuale e si realizza con modalità operative diversificate a seconda della complessità assistenziale dell'intervento necessario all'utente (DGR 28.06.2001 n. 934)

Il Progetto Riabilitativo:

- tiene conto dei bisogni dell'utente, delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali e personali;
- definisce gli esiti desiderati, le aspettative e le priorità dell'utente e delle Équipes Sanitaria e Multidisciplinare;
- deve dimostrare consapevolezza e comprensione, da parte delle Équipes Sanitaria, Riabilitativa e Multidisciplinare, dell'insieme delle problematiche dell'utente, compresi gli aspetti che non sono oggetto di interventi specifici, e di regola può non prevedere una quantificazione degli aspetti di cui sopra, ma ne dà una descrizione in termini qualitativi e generali;
- definisce il ruolo delle Équipes Sanitaria e Riabilitativa e Multidisciplinare, composta da personale adeguatamente formato, rispetto alle azioni da intraprendere per il raggiungimento degli esiti desiderati;
- definisce, nelle linee generali, gli obiettivi a breve, medio e lungo termine, i tempi previsti, le azioni e le condizioni necessarie al raggiungimento degli esiti desiderati;
- è comunicato in modo comprensibile ed appropriato ai familiari dell'utente;
- è portato a conoscenza a tutti gli operatori coinvolti nel Progetto stesso;
- costituisce il riferimento per ogni intervento svolto dalle Équipes;

 <p>ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO</p>	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 4 di 9

5 MODALITÀ OPERATIVE

5.1 Finalità dell'Associazione Arca Comunità Il Chicco

L'Associazione Arca-Comunità Il Chicco opera in regime residenziale e semiresidenziale con persone con disabilità intellettiva in età adulta le quali siano compatibili con attività di gruppo, con permanenza in gruppi, con attività svolte all'esterno e che abbiano livelli di aggressività contenuti.

L'Associazione Arca-Comunità Il Chicco è una struttura ex art. 26 L. 833/1978, che opera in regime di accreditamento con il SSN con specifica delibera della Giunta Regionale del Lazio.

5.2 Richiesta di inserimento

Richiesto d'inserimento di un utente:

La Segreteria fornisce informazioni sulla struttura e sulla tipologia di utenti accolti; se la patologia segnalata rientra tra quelle gestite dalla struttura, invita i familiari a recarsi presso la ASL (PUA Punto Unico di Accesso) per effettuare una valutazione multidisciplinare e richiedere il trattamento. Vengono anche fornite informazioni circa il numero di utenti già in lista d'attesa.

Una volta in possesso della Valutazione Multidimensionale il familiare può richiedere l'inserimento in struttura.

La richiesta viene sottoposta al Direttore Sanitario, o allo Psicologo, o allo Psichiatra, per valutare l'effettiva compatibilità tra le caratteristiche cliniche dell'utente e i suoi bisogni riabilitativi e i servizi offerti dalla struttura.

In caso negativo e quindi di non compatibilità, la Segreteria predispone una risposta negativa firmata dal Direttore Sanitario e inviata all'utente

Qualora invece la patologia rientri tra quelle trattate è possibile l' inserimento in lista di attesa. A tal fine la Segreteria richiede la compilazione del modulo "*Richiesta di trattamento riabilitativo*":


Qualora non vi siano posti disponibili presso la struttura:

La Segreteria inserisce il nominativo nella lista di attesa.

Alla ricezione del modulo "*Richiesta trattamento riabilitativo*" completo:

La Segreteria controlla:

- la completezza della compilazione del modulo

 <p>ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO</p>	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 5 di 9

- la presenza degli allegati (Valutazione Multidimensionale della ASL, Fotocopia dello stato di invalidità, Fotocopia Decreto nomina Tutore o Amm.re di sostegno, fotocopia del documento d'identità)

Quindi la Segreteria sottopone il modulo “Richiesta Trattamento Riabilitativo” al Direttore Sanitario che approva l’inserimento in lista di attesa mettendo firma e timbro oppure firma leggibile sulla prima pagina del modulo “Richiesta trattamento riabilitativo” mod. A.

Quindi la Segreteria inserisce il nuovo nominativo nel file della lista di attesa sul computer e la ristampa precisando, sull’ultima pagina, la data dell’ultimo aggiornamento, ed inserendo la propria firma e sottoponendola alla firma del Direttore Sanitario.

Viene anche tenuta dalla Segreteria una lista degli utenti non accolti con allegata la lettera di comunicazione alla famiglia che precisa i motivi del non accoglimento.

5.2.1 Inserimento nella lista di attesa del Sistema SIAR

Dopo l’aggiornamento della lista di attesa cartacea la Segreteria registra l’inserimento in lista di attesa dell’utente nel portale SIAR.

5.3 Inserimento/Presenza in carico e apertura Cartella Clinica

5.3.1 Decisione di inserimento

Quando si libera un posto l’Equipe Sanitaria e il Gruppo Direttivo sceglie in lista di attesa l’utente da inserire.


A) Decisione di Inserimento

La decisione di inserimento è cura del Gruppo Direttivo e dell’Equipe Sanitaria che avranno valutato le caratteristiche cliniche dell’utente e in quale focolare (struttura residenziale) verrà inserito.

Lo scorrimento della lista di attesa avviene secondo l’ordine cronologico di inserimento ma tenendo conto del tipo di posto che si è liberato. Pertanto viene convocato per essere accolto il primo utente in lista di attesa che presenta caratteristiche compatibili con quelle del posto libero.

La segreteria Sanitaria contatta telefonicamente l’utente (familiare o tutore) e viene fissata una valutazione multidimensionale dell’Area Sanitaria. In tale occasione viene compilato il modulo “Colloquio Prima Visita” che sarà firmato da coloro che effettuano tale prima visita.

In caso di valutazione positiva verrà richiesta alla famiglia la “Valutazione Multidimensionale” della ASL di appartenenza aggiornata sulla quale è riportata anche la specifica richiesta di trattamento e verranno richiesti ulteriori documenti ed accertamenti clinici specifici (vedere modulo “Documenti Richiesti per l’accoglienza)

 <p>ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO</p>	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 6 di 9

5.3.2 Programma di inserimento e presa in carico riabilitativa

Dopo la decisione di inserimento lo Psicologo Responsabile Progetti e l'Equipe Multidisciplinare del Focolare, o del Diurno a secondo del caso, predispongono un programma di inserimento che verrà proposto alla famiglia.

In caso di accettazione di tale programma, verrà di fatto aperto il Progetto Siar e la cartella clinica.

Il Progetto Siar con i relativi accessi riabilitativi previsti viene elaborato dallo psicologo Responsabile del Progetto e dal Direttore Sanitario Responsabile del caso.

Verranno comunicati ai singoli professionisti il numero di interventi riabilitativi settimanali (e totali per la durata del Progetto) da garantire all'utente.

Contemporaneamente verrà stipulata la Proposta Progetto dell'equipe riabilitativa dove verranno chiaramente descritti interventi, attività ed obiettivi previsti per la durata della presa in carico.


Il Progetto Siar è firmato dallo Psicologo Responsabile del Progetto, dal Direttore Sanitario, dal familiare/tutore dell'utente.

La Proposta Progetto dell'equipe riabilitativa è firmata dall'intera equipe e da altre eventuali figure non sanitarie (Maestro d'Arte e Personale Attività fisiche)

Composizione Cartella Clinica:

- anagrafica (Segreteria)
- anamnesi (Medico)
- aggiornamento anamnesi (Medico)
- colloquio Prima Visita
- progetto SIAR (Psicologo Responsabile Progetti)
- Autorizzazione Asl con richiesta di trattamento
- Proposta progetto Equipe Riabilitativa
- valutazioni funzionali effettuate delle figure riabilitative coinvolte nel progetto
- valutazioni specifiche effettuate da una figura sanitaria (indice di bartel, questionario spmsq, S.V.A.M.A., ICF)
- verbali di riunioni di Equipe
- Diarie accessi
- counseling
- diaria medica (MMG)
- diaria medica (delle varie figure: fisiatra, psichiatra, medico di base,
- Diaria infermieristica
- Scheda parametri clinici
- Scheda Unica di Terapia (per la terapia Farmacologica)
- consulenze esterne
- referti esami ematici e strumentali
- allegati (documenti di identità, attestati di invalidità, deleghe, decreto nomina tutore, Richiesta d'inserimento....)

La Cartella Clinica si trova nell'armadio di infermeria chiusa a chiave.

 ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 7 di 9

I Membri dell'equipe riabilitativa possono accedere all'infermeria per prendere visione della cartella clinica.

La Segreteria tiene un dox con l'elenco delle cartelle cliniche.

E'vietato fotocopiare parti della cartella clinica in assenza di specifica richiesta e successiva autorizzazione del Direttore Sanitario (modulo "Richiesta Documentazione Clinica")

Ogni volta che viene accolta una persona (semiresidenziale o residenziale) viene annotata da Segreteria nel "*Registro di ricovero*" (si tratta dell'elenco delle persone inserite con data di ingresso e di dimissioni) dandogli un numero di arrivo che corrisponde al numero della Cartella Clinica e che verrà riportato nel portale ASP Lazio quando si vanno a rinnovare i progetti riabilitativi.

5.4 Caricamento progetti nel SIAR e invio scheda SIAR

Contemporaneamente all'inserimento dell'utente e quindi della presa in carico da parte della struttura, la Segreteria apre il progetto attraverso il portale SIAR.

La Segreteria Sanitaria invia la stampa del progetto alla ASL di residenza dell'utente e per conoscenza alla ASL RM 6.

5.5 Organizzazione attività del Centro Diurno (Responsabile del Centro Diurno)

L'orario del centro diurno è dal lunedì al sabato ore 9-15 esclusi i festivi.

Pur garantendo gli interventi riabilitativi previsti per ciascun utente, nel corso dell'anno le attività subiscono dei cambiamenti nell'organizzazione.

Nel periodo estivo (maggio-settembre) alcune attività vengono interrotte o svolte nella piscina estiva interna alla struttura

A settembre l'equipe multidisciplinare del centro diurno, lo Psicologo Responsabile Progetti e il Responsabile di Comunità programmano le attività dell'anno e l'organizzazione dei laboratori.

Una volta alla settimana l'equipe multidisciplinare si riunisce per verificare i progetti individuali, le attività proposte, l'organizzazione, per comunicazioni inerenti la struttura.


5.5.1 Registrazione presenze utenti

Mensilmente la Segreteria predispone i fogli per le presenze utenti e li consegna al Centro Diurno "Il Germoglio" presso cui sono presenti 4 laboratori (1 foglio per ogni laboratorio).

A inizio mese l'Amministrazione predispone i fogli presenze utenti per i Focolari e li consegna al Referente del Focolare.

A inizio mese successivo a quello di riferimento la Segreteria e l'Amministrazione ritirano i fogli presenze.

Le presenze degli utenti quotidianamente vengono annotate sul foglio presenze utenti:

 ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 8 di 9

- per i semiresidenziali (centro diurno Germoglio) dai Referenti di Laboratorio
- per i residenziali dai Responsabili dei Focolari.

I fogli delle presenze utenti del diurno vengono inviati mensilmente dal Responsabile del Centro Diurno alla Segreteria dell'area sanitaria, che lo sottopone alla firma di Direttore Sanitario.

Il foglio delle presenze utenti dei focolari è firmato dal Referente di ciascun Focolare, inviato direttamente all'Amministrazione che lo sottopone alla firma del Direttore Sanitario. Nella cartella clinica verranno conservati i giustificativi delle assenze (certificato medico o autodichiarazione del tutore o del familiare) che andranno allegati alla fattura (solo su esplicita richiesta della ASL).

5.5.2 Programmazione accessi centro diurno

All'inizio di ciascun progetto lo Psicologo Referente Progetti (in accordo con il Direttore Sanitario) programma gli accessi per tutta la durata del progetto stesso e li comunica singolarmente ai membri dell'Equipe Riabilitativa.

5.5.3 Registrazione accessi centro diurno (diaria)

I membri dell'Equipe Riabilitativa registrano gli accessi nel relativo foglio "Diaria", che si trova nel dox SIAR del centro diurno.

La diaria di Medici ed infermieri è presente in cartella clinica e compilata ad ogni intervento/visita/consulenza.

Il counseling è una tipologia di accesso indiretto, in assenza dell'utente, che viene documentato con un verbale di counseling, firmato dai presenti.

5.6 Menu e diete

I menu, elaborati dalla nutrizionista, sono inviati alla ASL dalla Segreteria Sanitaria.

Le diete, che differiscono dal menu, sono predisposte dal Medico di Medicina Generale, sono controfirmate dal Direttore Sanitario e sono tenute presso le cucine e in Segreteria.

5.7 Controlli medici curanti e richieste visite mediche esterne


Gli utenti in regime residenziale sono sottoposti a controlli medici di routine o al bisogno dal medico curante (MMG).

Qualora fossero necessari approfondimenti diagnostici, il MMG o i Consulenti Medici provvederanno a prescriverli.

Utenti in Regime semi-residenziale dovranno recarsi dal proprio MMG su eventuale richiesta del personale sanitario della struttura.

5.8 Chiusura progetto con richiesta di proroga

In prossimità della scadenza del progetto

 ASSOCIAZIONE ARCA COMUNITÀ IL CHICCO	PROCEDURA GESTIONALE	PG.01
	ACCETTAZIONE E TRATTAMENTO UTENTI	REV. 0 01/01/2018
		Pag. 9 di 9

20 giorni circa dalla conclusione del progetto, viene predisposto il documento “*Verifica del progetto riabilitativo e richiesta di proroga*” che sarà firmato dal Direttore Sanitario e dallo Psicologo Referente Progetti.

La Segreteria predispone la lettera di richiesta di proroga progetto, la sottopone alla firma del Direttore Sanitario, quindi la Segreteria provvede all’invio della lettera alla ASL, la quale provvederà ad autorizzare il rinnovo.

Quando arriva la risposta della ASL alla richiesta di proroga, la Segreteria avvisa lo Psicologo Referente Progetti per la riapertura del progetto.

Come specificatamente scritto nella lettera, per garantire continuità assistenziale e riabilitativa all’utente, qualora l’autorizzazione non arrivi in tempo, il progetto riabilitativo verrà comunque riaperto.

Alla scadenza del progetto:

Ad ogni nuova apertura di progetto, la Segreteria aggiorna lo “Scadenario Progetti Riabilitativi” e ne informa i membri dell’equipe riabilitativa. Tale strumento permette di conoscere tutti i progetti aperti, la tipologia, e le conclusioni previste.

In chiusura di progetto, lo Psicologo Referente dei Progetti predispone le operazioni di raccolta documenti (progetto siar, autorizzazione, proposta progetto, verifica progetto, diarie, valutazioni, counseling, riunionid’equipe) che consegnerà alla segretaria per il conteggio degli accessi da inserire poi nel portale Siar. Il progetto concluso verrà conservato in cartella clinica e successivamente archiviato.

La conclusione del progetto viene inviata dalla Segreteria alla ASL di competenza.

5.9 Questionari di gradimento

Con cadenza generalmente annuale viene effettuata una rilevazione del gradimento da parte degli utenti, o dei loro familiari, attraverso il “Questionario di gradimento”

I moduli “Questionario di gradimento” compilati dai pazienti sono consegnati al Responsabile Qualità, che li custodisce e li utilizza per successive elaborazioni.

5.10 Reclami e suggerimenti

L’utente o un suo familiare può segnalare eventuali reclami, osservazioni e suggerimenti compilando il previsto modulo, oppure scrivendo su un foglio di carta bianca.

Il reclamo, o osservazione, o suggerimento, viene consegnato al Direttore Sanitario e gestito come indicato nella Procedura PG.02 “Gestione della soddisfazione degli utenti, dei suggerimenti e dei reclami”.