



Istituto Leonarda Vaccari
per la riabilitazione, l'integrazione e l'inserimento delle persone con Disabilità



CARTA

DEI SERVIZI

2020

Edizione 2020 - Rev. 14 del 13/10/2020

La presente Carta è stata elaborata dalla Responsabile del Sistema Qualità con il supporto della Segreteria di Presidenza in stretta collaborazione con il Presidente, il Direttore Sanitario e i Responsabili dei Servizi

Sommario

1. PRINCIPI GENERALI, MISSIONE E IMPEGNI	7
1.1. COS'E LA CARTA DEI SERVIZI	8
1.2. MISSIONE	8
1.3. PROTEZIONE DEI DATI	9
1.4. DIRITTO ALLA PRIVACY	9
1.5. CODICE ETICO	9
1.6. INFORMAZIONE, TUTELA E VERIFICA	10
1.6.1. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo	10
1.6.2. Report annuale	10
2. PRESENTAZIONE ISTITUTO "LEONARDA VACCARI"	11
2.1. LA NATURA GIURIDICA	12
2.2. CENNI STORICI	12
2.3. L'ISTITUTO OGGI	13
2.4. L'ORGANIZZAZIONE	14
2.5. RISORSE UMANE	17
2.6. UBICAZIONE E MEZZI PUBBLICI	17
2.7. PRINCIPALI RECAPITI MAIL E TELEFONICI	18
3. I SERVIZI SANITARI EROGATI	19
3.1. CRITERI DI ELEGIBILITA'	20
3.2. TIPOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RIABILITATIVE	20
3.2.1. Residenziale e semiresidenziale	20
3.2.2. Ambulatorio Età Evolutiva	20
3.2.3. Ambulatorio Adulti	20
3.2.4. Utenza Scuola Speciale	20
3.3. TEMPI DI ATTESA	20
3.3.1. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO RESIDENZIALE	20
3.3.2. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE	21
3.3.3. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO AMBULATORIALE	21
3.4. ITER PRESA IN CARICO	22
Iter amministrativo	22

3.5. SERVIZIO AMBULATORIALE (Decreto n. U00348 del 8/11/2016)	22
3.5.1. Modalità di accesso	23
3.5.2. Iter presa in carico	24
3.5.3. Documenti necessari per l'accesso.....	24
3.5.4. Riferimenti e orari.....	24
3.6. SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE (Decreto n. U00348 del 8/11/2016)	25
3.6.1. Modalità di accesso	25
3.6.2. Iter di presa in carico	25
3.6.3. Documenti necessari	25
3.6.4. Organizzazione e attività	26
3.6.5. Riferimenti e orari.....	27
3.6.6. Compartecipazione.....	27
3.7. SERVIZIO RESIDENZIALE	27
3.7.1. Modalità di accesso	28
3.7.2. Iter di presa in carico	29
3.7.3. Documenti necessari	29
3.7.4. Informazioni generali.....	30
3.7.5. Regolamento Reparto Residenziale.....	30
3.7.6. Emergenza Sanitaria	31
3.7.7. Ingresso Visitatori	31
3.7.8. Permessi di uscita per gli utenti con o senza familiari.....	31
3.7.9. Volontari	32
3.7.10. Riferimenti	32
3.8. RELAZIONE FINALE E DIMISSIONI	32
3.9. RICHIESTA IN COPIA DELLA CARTELLA CLINICA	33
3.9.1. Riferimenti	33
3.10. IL DOPO DI NOI	34
La Casa Famiglia "Maria Silvia"	34
3.10.1. Modalità di accesso	34
3.10.2. Documenti per l'inserimento in Casa Famiglia	35
3.10.3. Riferimenti	36
3.11. SOGGIORNI ESTIVI	36

4. I SERVIZI AGGIUNTIVI	37
4.1. SERVIZIO PROGETTI, ORIENTAMENTO e FORMAZIONE	38
4.1.1. La formazione e l’inserimento al lavoro	38
4.1.2. Modalità di accesso	39
4.1.3. Riferimenti	39
4.2. SERVIZIO PSICOSOCIALE	39
4.3. SERVIZI VARI	40
4.4. SERVIZI PRIVATI	41
4.4.1. Abilia	41
4.4.1a. Riferimenti, informazioni e prenotazioni	41
4.4.2. Ausilioteca	41
4.4.2a. Riferimenti, informazioni e prenotazioni	42
4.5. LE ASSOCIAZIONI	43
4.5.1. IL VENTO SULLA VELA ONLUS	43
4.5.1a. Riferimenti	43
4.5.2. V.A.I.L.V. ODV	43
4.4.2a. Riferimenti	44
5. TUTELA DEL CITTADINO e SISTEMA QUALITA'	45
5.1. TUTELA DEL CITTADINO E STANDARD DI QUALITA'	46
5.1.1. Informazione all’utente	46
5.1.2. La Partecipazione, i Diritti e i Doveri degli Utenti	46
5.1.3. MOG (Modello di organizzazione, gestione e controllo)	47
5.2. SISTEMA QUALITA'	47
5.2.1 Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono:	47
5.2.2 Standard qualità	52
5.2.3. Indicatori di processo: anno 2018	55
5.2.4. Meccanismi di tutela e verifica	56
5.2.5. Il trattamento dei Reclami	56
5.3. STRUMENTI DI VERIFICA E STANDARD RELATIVI	57

SALUTO DEL PRESIDENTE



La Carta dei Servizi dell' ISTITUTO "LEONARDA VACCARI" nasce dalla volontà di rendere fruibile il centro a tutti i cittadini che ne hanno bisogno. La qualità di una struttura riabilitativa è, a nostro avviso, dovuta anche alla facilità di reperire le informazioni.

L'utente, la sua famiglia o comunque chi esercita la patria potestà, non devono incontrare né inutili ostacoli né tantomeno difficoltà burocratiche nell'accedere all'Istituto. Una buona accoglienza, per essere trasparente e immediata, deve garantire alle famiglie la possibilità di conoscere chi siamo e cosa facciamo.

*La consapevolezza di essere soggetto attivo e non passivo del percorso riabilitativo dà la giusta dignità all'utente che diviene protagonista della propria esistenza. **Non assistenza, ma diritto all'assistenza, questo è il nostro obiettivo.***



Il Presidente

Prof.ssa Saveria Dandini de Sylva

1.

PRINCIPI GENERALI, MISSIONE E IMPEGNI

- 1.1. Cos'è la Carta dei Servizi
- 1.2. Missione
- 1.3. Protezione dati
- 1.4. Privacy
- 1.5. Codice Etico
- 1.6. Informazione, Tutela e Verifica

1.1. COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

EGUAGLIANZA: le prestazioni sono erogate senza distinzione di sesso, razza, lingua, ceto sociale, religione ed opinioni politiche;

IMPARZIALITÀ: le prestazioni sono erogate attraverso comportamenti obiettivi, equi, trasparenti ed imparziali;

CONTINUITÀ: l'Istituto garantisce l'attuazione del programma in modo continuativo e senza interruzioni in accordo con le modalità di funzionamento definite da norme e regolamenti nazionali e regionali;

DIRITTO DI SCELTA: l'Istituto garantisce l'attuazione del diritto di scelta dell'utente e garantisce l'informazione tecnica all'utente qualora, per le sue caratteristiche, non rientri nei criteri di erogazione dei programmi riabilitativi;

APPROPRIATEZZA: le prestazioni sono "appropriate" quando sono al tempo stesso pertinenti rispetto alle persone, circostanze e luoghi, valide da un punto di vista tecnico-scientifico e accettabili sia per gli utenti che per gli operatori;

PARTECIPAZIONE: l'Istituto garantisce la partecipazione degli utenti e delle famiglie attraverso le seguenti modalità:

- concessione di spazi, preventivamente individuati, per le riunioni familiari;
- attivazione di un efficace sistema d'informazione sulle prestazioni erogate e le relative modalità di accesso;
- periodiche rilevazioni del grado di soddisfazione da parte dell'utenza delle prestazioni erogate e della qualità dei

servizi, attraverso un questionario predisposto (QVP);

EFFICIENZA ED EFFICACIA: L'Istituto "L. Vaccari" è costantemente impegnato a garantire che le prestazioni erogate corrispondano ai criteri di efficienza ed efficacia;

EGUAGLIANZA DEI DIRITTI: i servizi sono erogati secondo regole uguali per tutti, inoltre viene garantito il diritto alla differenza, rimuovendo ogni possibile causa di discriminazione e promuovendo trattamenti che tengono conto delle specificità derivanti dall'età, dal sesso, dalla nazionalità, dalla cultura e dalla religione;

RISPETTO DEI DIRITTI DELLA DIGNITÀ E DELLA RISERVATEZZA: in nessun modo le esigenze terapeutiche organizzative debbono compromettere il rispetto della persona con disabilità.

L'Istituto aderisce ai principi fondamentali della Carta di Lubiana (Organizzazione Mondiale della Sanità Conferenza sulle Riforme Sanitarie in Europa - Lubiana 17/20 giugno 1996

1.2. MISSIONE

L'Istituto "L. Vaccari" ritiene fondamentale essere sempre in grado di conoscere lo stato di soddisfazione del proprio utente. A tal fine l'**intervento globale** sul cliente disabile rappresenta la Mission dell'Istituto, essa esprime sia i valori sia la cultura dei professionisti che operano al suo interno. L'obiettivo condiviso è il **miglioramento della qualità della vita** della persona disabile. La filosofia sottesa all'operato dei professionisti rientra nella Vision dell'Istituto "Leonarda Vaccari", rendendolo all'avanguardia in questo settore.

Il **progetto globale**, in sinergia con la mission e la vision, si realizza attraverso il supporto di un team di specialisti, che operano a 360° sul cliente disabile.

La costruzione di un rapporto privilegiato con il Paziente e la sua famiglia il più possibile personalizzato è il fondamento per garantire:

- l'elaborazione di un progetto e un programma riabilitativo individualizzato;
- l'integrazione delle esigenze del Paziente, della sua famiglia e degli interlocutori

1.3. PROTEZIONE DEI DATI

Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016

DPO (Data Protection Officer) - Anna Maria Ciotta

Tel. 06375930228 dpo@leonardavaccari.it

Titolare del Trattamento dei dati – Legale Rappresentante - Saveria Dandini de Sylva
Tel. 06375930216 privacy@leonardavaccari.it

1.4. DIRITTO ALLA PRIVACY

Ogni paziente ha diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della privacy inerente tutti gli aspetti del trattamento riabilitativo.

Il paziente è costantemente informato sui risultati degli accertamenti e dei trattamenti riabilitativi svolti presso la segreteria sanitaria. Il medico responsabile del progetto e gli altri membri dell'équipe riabilitativa sono disponibili, in orari stabiliti, esposti presso i diversi servizi, a fornire i chiarimenti a familiari

Professionalità e l'importanza del rapporto umano

o altre persone validamente delegate dal paziente.

In base al GDPR 679/16, i medici non possono fornire alcuna informazione sulle condizioni del paziente senza il consenso dell'interessato.

1.5. CODICE ETICO

In applicazione del D.P.C.A. 183/2013 ISTITUTO "LEONARDA VACCARI" ha adottato un **modello di Codice Etico**.

"Il Codice Etico rappresenta per l'Istituto "L. Vaccari" un preciso impegno per dare credibilità e conquistare la fiducia soprattutto di chi, bisognoso di cure, entra in contatto con la nostra realtà. Il Codice Etico non vuole essere un insieme di dichiarazioni di principio prive di efficacia, ma un modo per esplicitare la propria missione e dichiarare formalmente e pubblicamente come si intende portarla a compimento.

Per questo il Codice Etico, che completa una serie di atti e regolamenti volti a disciplinare coerentemente la nostra organizzazione e operatività, (carta dei servizi, sistema gestione qualità) vuole essere un messaggio ed un impegno che l'istituto assume nei confronti di tutti coloro che hanno rapporti con l'Istituto. Il Codice Etico vuole essere un impegno assunto soprattutto verso i pazienti, in quanto la tutela della salute rappresenta un bene primario cui devono essere indirizzate risorse e comportamenti.

Attraverso la stesura di questo documento si intende dare valore sociale all'istituto e contenuto etico alla sua azione, grazie al lavoro di tutti, a prescindere dal ruolo formale di ciascuno nell'organizzazione. Per l'Istituto "L. Vaccari" è importante svolgere il proprio lavoro dando anche una valenza sociale ciò comporta una coerenza decisionale e la realizzazione di un progetto sanitario in cui vanno presi in considerazione sia il soddisfacimento dei bisogni dell'utenza sia le aspettative degli operatori sanitari, essendo ognuno portatore di valori, ancor prima che di interessi"

Il [Codice Etico](#) è consultabile per intero e scaricabile dal nostro sito www.leonardavaccari.it

1.6. INFORMAZIONE, TUTELA E VERIFICA

L'Istituto "Leonarda Vaccari" garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza.

Il diritto all'informazione sugli aspetti di natura giuridica è compreso nell'ambito della normativa sulla trasparenza amministrativa", che consente l'accesso da parte dell'utente a tutte le informazioni e anche alla documentazione riguardante diritti della persona sanciti dalla vigente legislazione. L'Istituto Vaccari" garantisce all'utente, ai sensi della normativa vigente, sia la tutela della privacy che la piena soddisfazione dei propri diritti di accesso e di informazione.

La comunicazione verso l'esterno potrebbe rilevare la necessità di mediazione linguistica, in questo caso l'Istituto ha individuato un collegamento con la ASL per l'individuazione di

una figura preposta all'interfaccia con l'utenza.)

1.6.1. Verifica degli impegni e adeguamento organizzativo

Annualmente, viene elaborata una relazione dettagliata, e presentata e nel corso delle riunioni del Consiglio Direttivo. L'Amministrazione, espone gli obiettivi raggiunti e le disfunzioni verificate.

Nella medesima sede si rende pubblica la verifica dell'attuazione degli standard dei risultati conseguiti e consegnati agli utenti e/o alle loro famiglie.

In questa relazione vengono parimenti specificati gli interventi e le azioni che si intendono intraprendere per il miglioramento della qualità in relazione ai risultati ottenuti.

1.6.2. Report annuale

Annualmente L'Istituto "Leonarda Vaccari" si impegna a effettuare:

- momenti di incontro con le famiglie per esplicitare e rendere pubblici gli obiettivi e le linee operative che intende osservare durante l'anno;
- uno o più incontri con il Consiglio Direttivo per adottare decisioni che competono a questo livello;
- la somministrazione periodica di un questionario di rilevazione della qualità percepita dagli utenti;
- la stesura del Bilancio e la presentazione al Consiglio Direttivo

I risultati e i dati emersi costituiscono i contenuti del report annuale del Centro di Riabilitazione "Leonarda Vaccari".

2.

PRESENTAZIONE ISTITUTO “LEONARDA VACCARI”

- 2.1. La natura giuridica
- 2.2. Cenni storici
- 2.3. L’Istituto oggi
- 2.4. L’organizzazione
- 2.5. Le risorse umane
- 2.6. Ubicazione e mezzi pubblici
- 2.7. Principali recapiti

2.1. LA NATURA GIURIDICA

L'Istituto "Leonarda Vaccari" è un Ente Morale senza fine di lucro. E' un Ente Pubblico non economico in base alle Sentenze della Corte di Cassazione Sezioni Unite n. 1128/57, n. 2379/79, n.1299/83 e n. 1300/83

E' autorizzato a funzionare in base alle leggi del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

La rappresentanza legale è affidata alla Prof.ssa Saveria Dandini de Sylva, Presidente dell'Istituto.

E' amministrato da un Consiglio Direttivo nominato con decreto del Ministero della Pubblica Istruzione e composto da 13 membri.

La Direzione Sanitaria è affidata alla Dott.ssa Veronica Vernocchi.

L'amministrazione è affidata al Tesoriere nominato dal Consiglio Direttivo.

Statuto - Art. 2

L'Istituto "Leonarda Vaccari" provvede alla riabilitazione psico-fisica ed alla integrazione didattica e sociale dei disabili mediante:

- *Le cure cliniche necessarie e le diverse terapie riabilitative;*
- *L'istruzione fino al conseguimento dell'obbligo scolastico e successivamente la formazione professionale in laboratori attrezzati.*

L'Istituto "Leonarda Vaccari" promuove e cura la formazione e l'aggiornamento professionale degli insegnanti e del personale paramedico anche mediante corsi di specializzazione. L'Istituto "Leonarda Vaccari" promuove e realizza, anche in concerto con Enti, Istituzioni pubbliche e private, aventi analoghe finalità, o comunque ad esse connesse, iniziative per la ricerca di interesse scientifico, lo studio e la documentazione nel campo delle minorazioni psicofisiche e della didattica integrata. [Statuto](#)

2.2. CENNI STORICI



L'Istituto "Leonarda Vaccari", fondato nel 1936 dalla Prof.ssa Marchesa Leonarda Vaccari, è nato come struttura deputata ad aiutare bambini affetti da poliomielite ed altri deficit motori.

Perfettamente integrato nel territorio, ha saputo cogliere le trasformazioni socio-culturali e normative, offrendo un servizio di qualità sempre rispondente alle esigenze dei propri utenti.

Nel corso degli anni la struttura si è mostrata all'avanguardia nell'utilizzo della metodologia riabilitativa e formativa, aumentando e migliorando i suoi servizi.



Nel passato l'Istituto "Leonarda Vaccari" offriva ai suoi utenti i servizi fondamentali per l'avviamento alla vita

sociale e lavorativa (cure mediche, scuola, formazione professionale in laboratori attrezzati e avviamento al lavoro);

Attualmente, ai servizi ancora oggi essenziali, si è aggiunto un supporto alla persone con disabilità di tipo individualizzato, attraverso un'equipe multidisciplinare di professionisti (medici, psicologi, pedagogisti, assistenti sociali, terapisti, educatori, ed altri operatori) che affronta le problematiche del caso da tutte le angolazioni.

Nel 2003 si è aperta una prima **Casa Famiglia** presso la quale inserire alcuni disabili adulti che vivono situazioni familiari particolarmente difficili.

Si sono poste le basi per la creazione di un modello metodologico capace di affrontare con responsabilità e concretezza il problema del “Dopo di noi”.



Nel 2007 viene assegnata all'Istituto la **Medaglia d'Oro al merito della Sanità pubblica** con la seguente motivazione: “Ente che provvede fin dal 1936 alla riabilitazione psico-fisica ed all'integrazione didattica e sociale dei soggetti diversamente abili, mediante le cure cliniche necessarie e le terapie riabilitative, nonché all'istruzione fino al conseguimento dell'obbligo scolastico e alla formazione professionale.

E' la quarta medaglia d'oro che l'Istituto riceve dopo quelle del Ministero dell'Interno nel 1943, del Presidente delle Repubblica del 1957 e del 1970.

2.3. L'ISTITUTO OGGI

L'Istituto ha continuato la sua opera con la stessa visione etica: “mettere al centro della propria attività la persona umana con le sue necessità” dandole i mezzi più idonei per raggiungere una migliore autonomia ed una soddisfacente inclusione sociale.

Secondo le normative vigenti l'Istituto “Leonarda Vaccari”

realizza percorsi di cura per persone con disabilità attraverso un insieme complesso di attività e di interventi erogati in modo

multidisciplinare integrato ed in regimi assistenziali differenti.

Estensiva come “Attività assistenziale complessa per pazienti che hanno superato l'eventuale fase di acuzie e di immediata post-acuzie e che necessitano di interventi orientati a garantire un ulteriore recupero funzionale in un tempo definito”

Mantenimento come “Attività di assistenza rivolta ai pazienti affetti da esiti stabilizzati di patologie psico-fisiche che necessitano di interventi orientati a mantenere l'eventuale residua capacità funzionale o contenerne il deterioramento”.

L'Istituto “Leonarda Vaccari” eroga prestazioni riabilitative ex art 26 in estensiva e mantenimento.

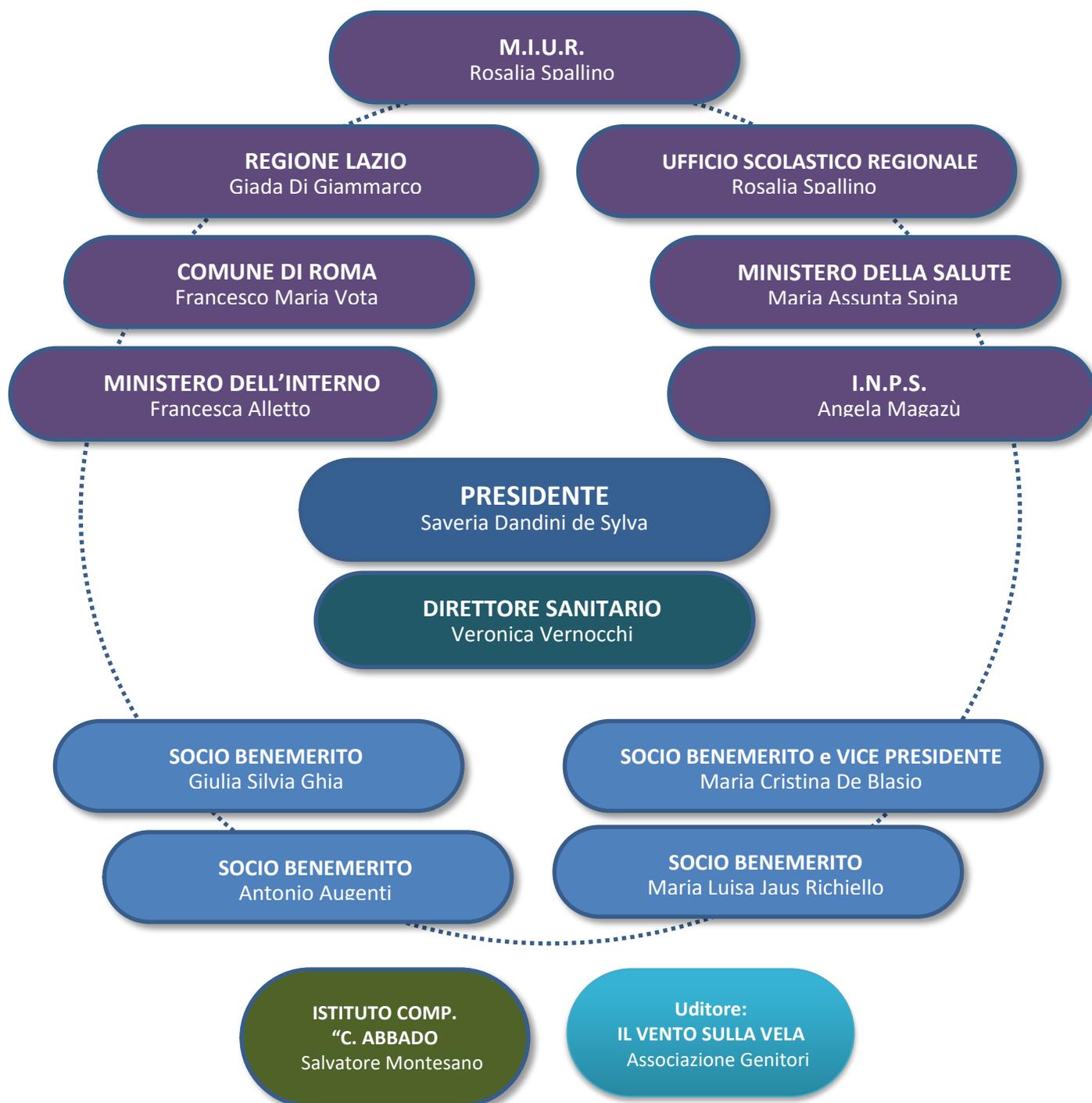
Le nostre attività si articolano in:

1. **Servizio Semi-residenziale**, autorizzato per 90 trattamenti die ed accreditato per 79 trattamenti die;
2. **Servizio Residenziale**, autorizzato per 28 trattamenti die ed accreditato per 28 trattamenti die;
3. **Servizio Ambulatoriale età evolutiva e fisiatrici adulti** autorizzato per 120 trattamenti die ed accreditato per 80 trattamenti die;
4. **Servizio domiciliare**, autorizzato per 60 trattamenti die;
5. **Casa Famiglia** convenzionata per 7 posti;
6. **AusiliotecaRoma** (privato)

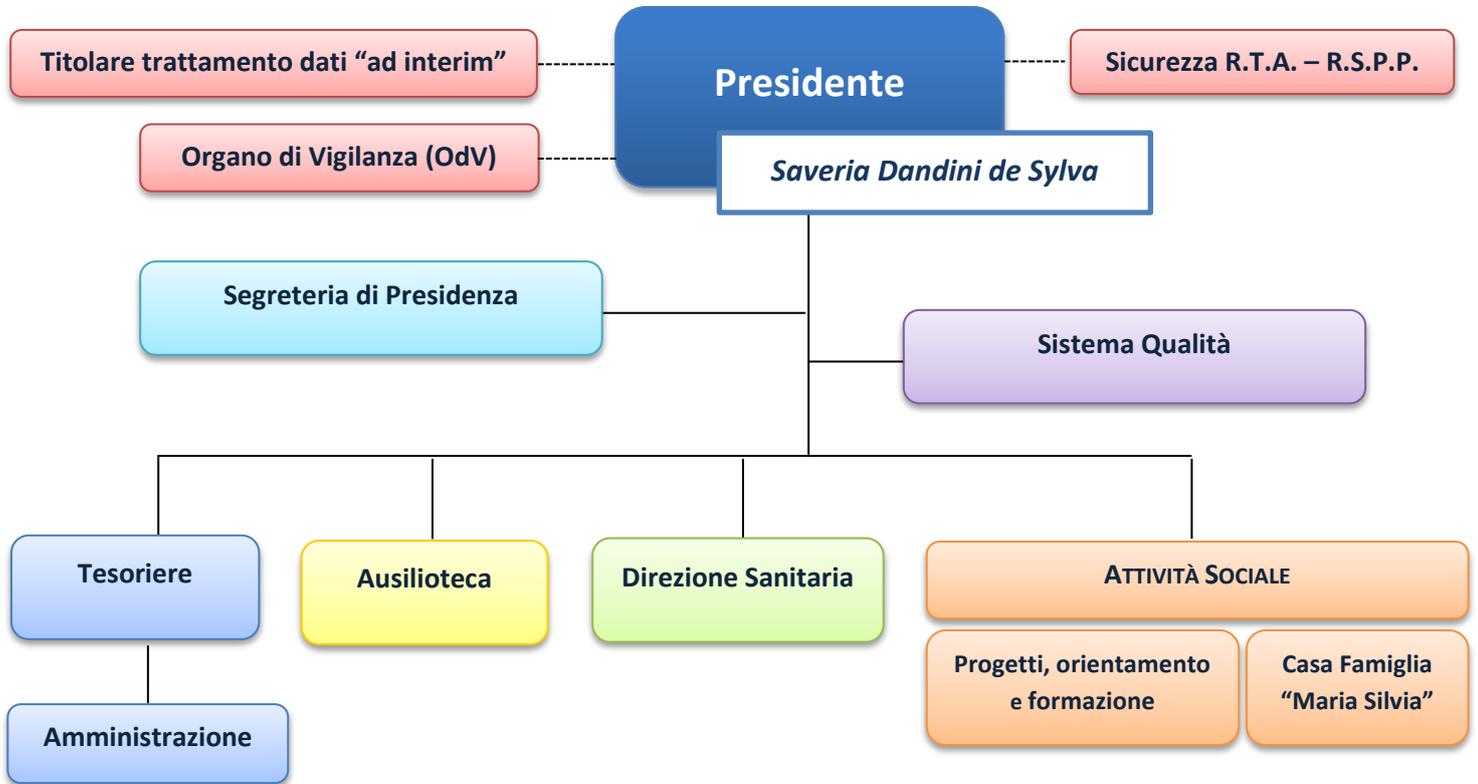


2.4. L'ORGANIZZAZIONE

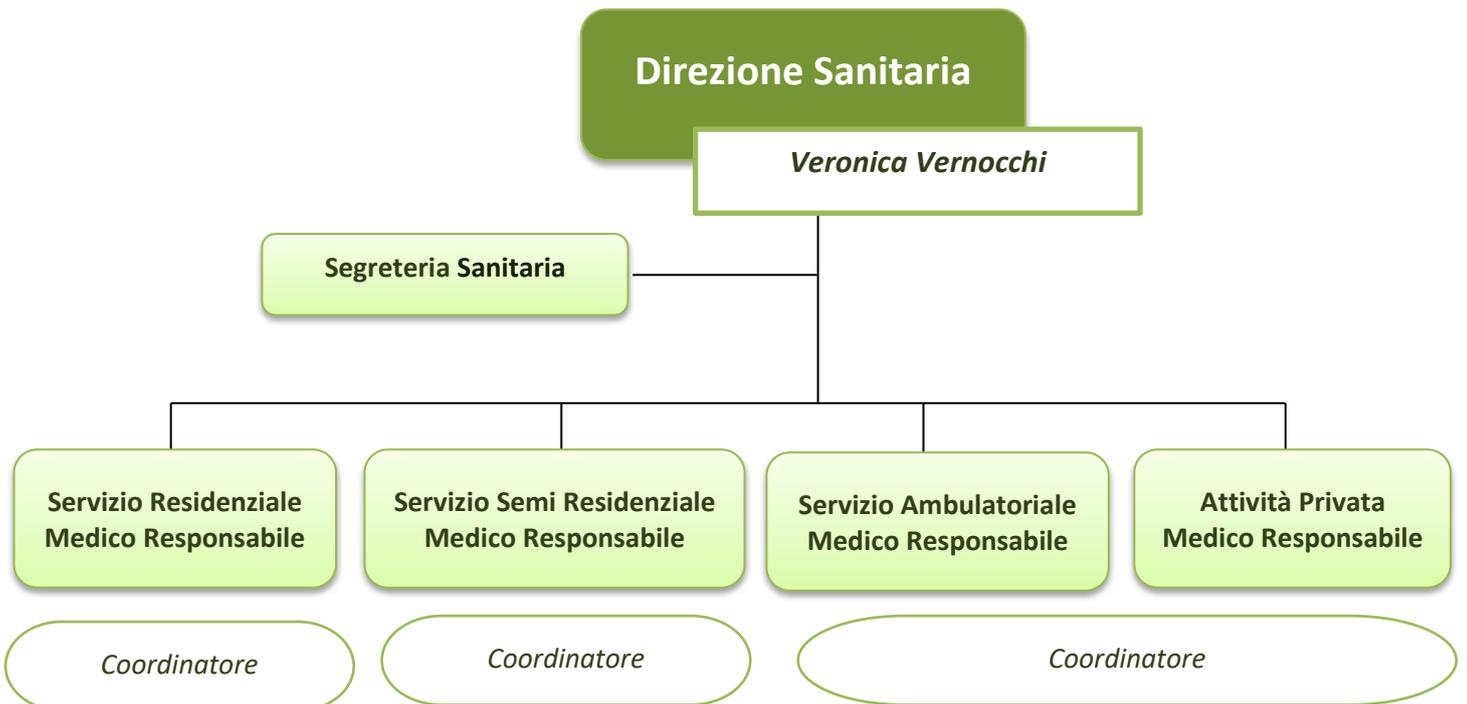
CONSIGLIO DIRETTIVO



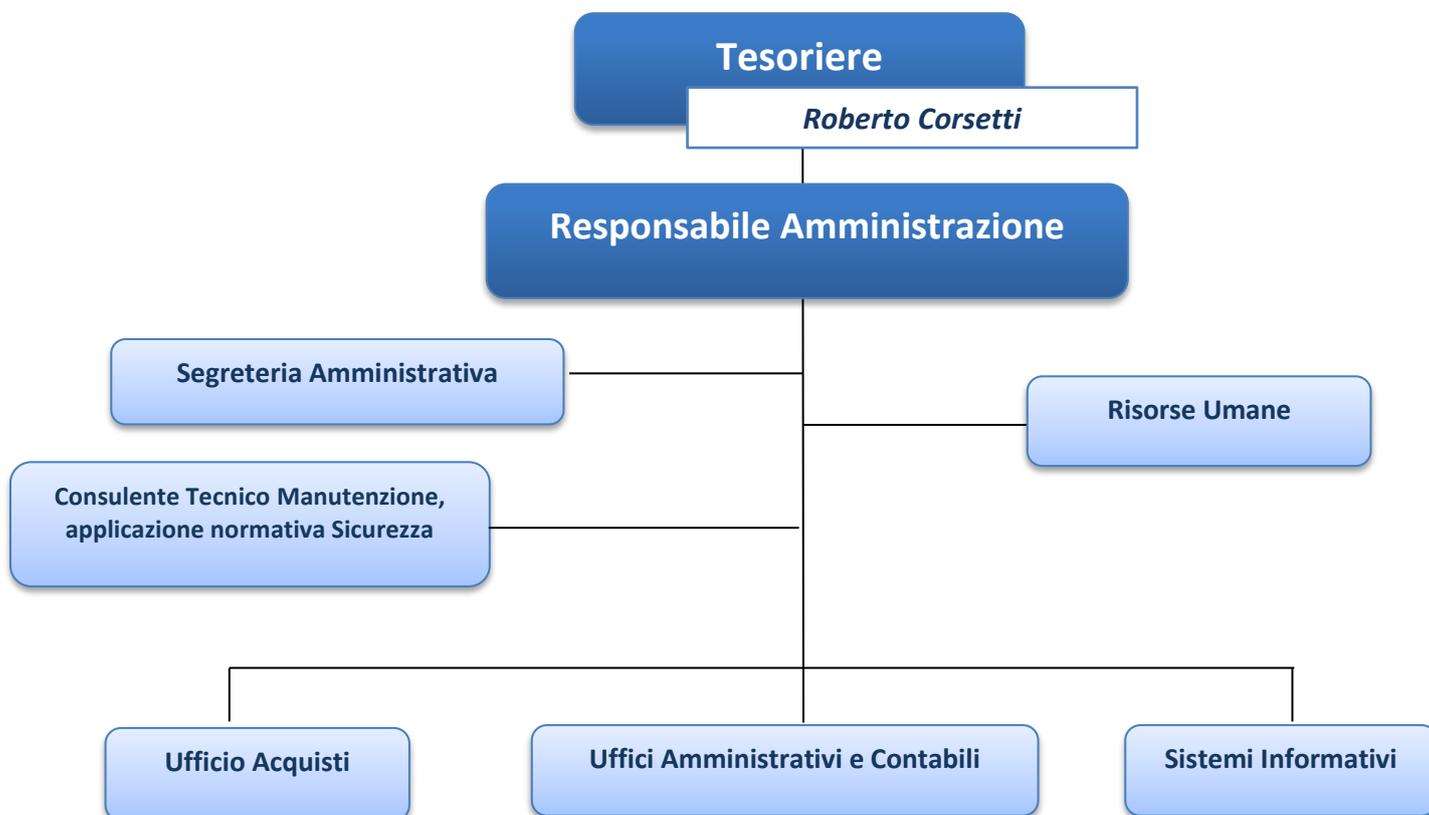
Organigramma di 1° livello



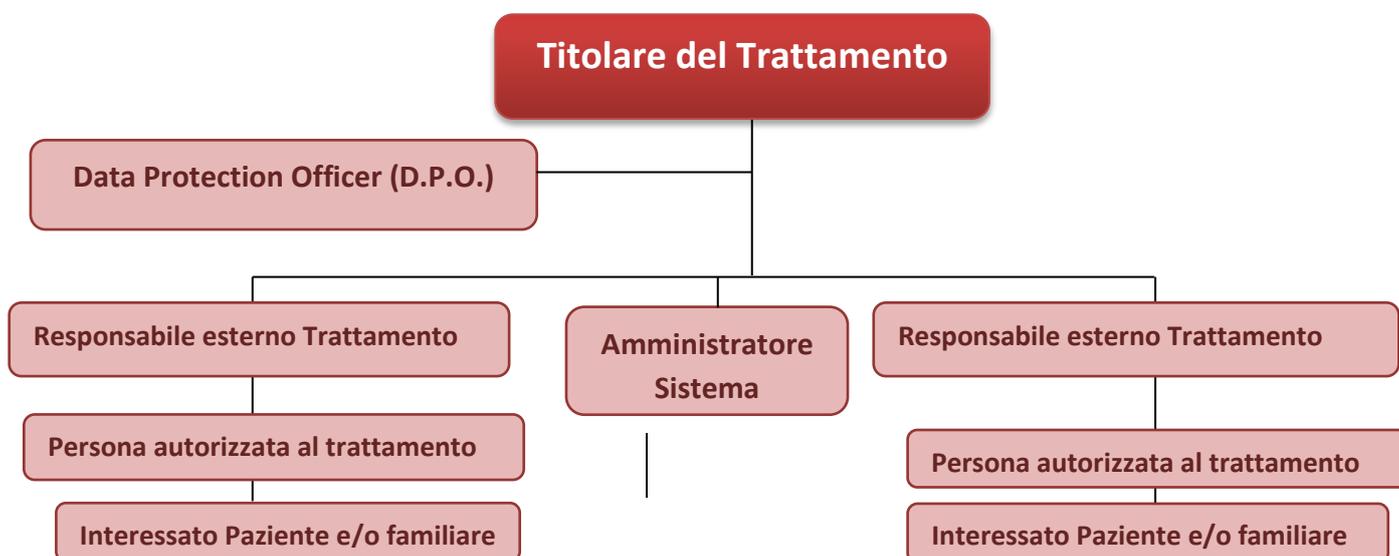
Organigramma di 2° livello



Organigramma di 2° livello A



Organigramma Privacy Regolamento UE 678/2016



2.5. RISORSE UMANE

Il personale dell'Istituto "Leonarda Vaccari" è costituito dal Direttore Sanitario, da Medici specialisti quali: neuropsichiatri infantili, psichiatra, internista, fisiatri e da psicologi, assistenti sociali, psicotecnologo, logopedisti, fisioterapisti, TNPEE, infermieri, educatori professionali, terapeuta occupazionale, istruttrice ginnastica, OSS e da personale tecnico-amministrativo.

Il Direttore Sanitario, Veronica Vernocchi, sovrintende all'operato del personale sanitario ed è responsabile della struttura sotto il profilo sanitario.

2.6. UBICAZIONE E MEZZI PUBBLICI

L'Istituto "Leonarda Vaccari"
si trova in

Viale Angelico n. 22, 00195 Roma
(zona Prati, 1° Municipio).



Per raggiungere il centro con i mezzi pubblici, si può usufruire:

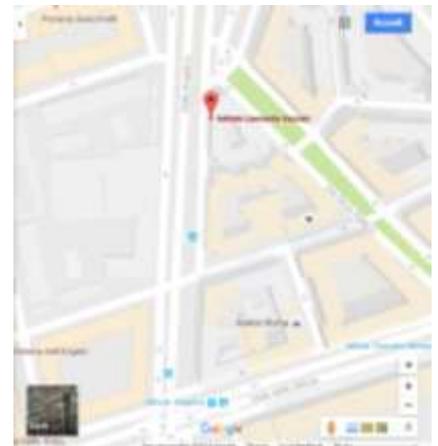
- **Metropolitana Linea A:** direzione "Battistini". Si scende alla fermata "Ottaviano - San Pietro", uscita via Barletta e dopo 350 metri si raggiunge l'Istituto;
- **Bus Linea 32** fermata Viale Angelico/Camozzi);

L'Istituto è accessibile e privo di barriere architettoniche .

Orari di apertura

dal lunedì al venerdì
dalle ore 8.00 alle ore 19.00

Il sabato
dalle ore 9.00 alle ore 13.30



2.7. PRINCIPALI RECAPITI MAIL E TELEFONICI

Segreteria Sanitaria	Emiliano Chico	06375930207	emiliano.chico@leonardavaccari.it
Segreteria Amministrativa	Paola Chiacchietta	06375930202	paola.chiacchietta@leonardavaccari.it
Segreteria di Presidenza	Loredana Mancini	06375930216	loredana.mancini@leonardavaccari.it
Servizio Ambulatoriale	Alberico Battisti	06375930220	alberico.battisti@leonardavaccari.it
Servizio Semi Residenziale	Cristiana Bartoli	06375930218	cristiana.bartoli@leonardavaccari.it
Servizio Residenziale	Lucio Savino	06375930227	lucio.savino@leonardavaccari.it
Compartecipazione e Trasporto	Eleonora Campus	06375930212	eleonora.campus@leonardavaccari.it
Ausilioteca	Fabrizio Corradi	06375930215	fabrizio.corradi@leonardavaccari.it
Risorse Umane	M. Vittoria Greco	06375930211	mariavittoria.greco@leonardavaccari.it
Ufficio Acquisti	Marina Santecola	06375930252	marina.santecola@leonardavaccari.it
Gestione Servizio Residenziale	Olimpia Azzolino	06375930221	olimpia.azzolino@leonardavaccari.it
Ufficio Contabilità	Bruna Giordano	06375930208	bruna.giordano@leonardavaccari.it
Ciclo Attivo ASL	Fabrizio Crescenzi	06375930217	fabrizio.crescenzi@leonardavaccari.it
Sistema Qualità	Anna Maria Ciotta	06375930228	annamaria.ciotta@leonardavaccari.it
Progetti, orientamento e formazione	Daniela Donati	06375930228	daniela.donati@leonardavaccari.it
Sistemi Informativi	Loredana Mancini	06375930216	loredana.mancini@leonardavaccari.it
Data Protection Officer (DPO)	Anna Maria Ciotta	06375930228	annamaria.ciotta@leonardavaccari.it
Ambulatorio Privato Abilia	Sara Casaretta	3270564759	abilia@leonardavaccari.it
Ass. Volontariato VAILV OdV	Antonietta Luchetti	06375930263	vailv@leonardavaccari.it
Scuola Speciale Primaria	I.C. C. Abbado	063725859	RMIC8GW005@istruzione.it
Scuola dell'Infanzia	I.C. C. Abbado	063725859	RMIC8GW005@istruzione.it



3.

I SERVIZI SANITARI EROGATI

- 3.1. **Criteri di elegibilità**
- 3.2. **Tipologia delle attività riabilitative**
- 3.3. **Tempi di attesa**
- 3.4. **Iter di presa in carico**
- 3.5. **Servizio Ambulatoriale**
 - 3.5.1. Modalità di accesso
 - 3.5.2. Iter di presa in carico
 - 3.5.3. Documenti necessari
 - 3.5.4. Riferimenti e orari
- 3.6. **Servizio Semi Residenziale**
 - 3.6.1. Modalità di accesso
 - 3.6.2. Iter presa in carico
 - 3.6.3. Documenti necessari
 - 3.6.4. Organizzazione e attività
 - 3.6.5. Riferimenti e orari
 - 3.6.6. Compartecipazione
- 3.7. **Servizio Residenziale**
 - 3.7.1. Modalità di accesso
 - 3.7.2. Iter presa in carico
 - 3.7.3. Documenti necessari
 - 3.7.4. Informazioni generali
 - 3.7.5. Regolamento
 - 3.7.6. Emergenza sanitaria
 - 3.7.7. Ingresso visitatori e permessi uscita
 - 3.7.8. Volontari
 - 3.7.9 Riferimenti
- 3.8. **Relazione Finale e Dimissioni**
- 3.9. **Richiesta in copia della Cartella Clinica**
- 3.10. **Il Dopo di noi – Casa Famiglia “Maria Silvia”**
 - 3.10.1. Modalità di accesso
 - 3.10.2. Documenti necessari
 - 3.10.3. Riferimenti
- 3.11. **Soggiorni Estivi**

3.1. CRITERI DI ELEGIBILITA'

I pazienti che possono accedere ai servizi dell'Istituto "Leonarda Vaccari" sono: pazienti dell'età evolutiva ed adulti con disabilità neuro motoria che ha provocato disturbi cognitivi quali deficit di linguaggio, memoria, cognizione spaziale, ragionamento, riconoscimento visivo, accompagnati o meno da deficit neuromotori e sensoriali.

3.2. TIPOLOGIA ED ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' RIABILITATIVE

3.2.1. Residenziale e semiresidenziale

Si rivolge ad adulti con disabilità complesse neuro cognitive, adulti con disabilità neuromotorie e/o intellettive e ridotte autonomie che richiedono, oltre all'assistenza sanitaria e la cura della persona, un intervento terapeutico riabilitativo.

3.2.2. Ambulatorio Età Evolutiva

Si rivolge a bambini con disturbi globali di sviluppo: ritardi psicomotori, disabilità intellettive, disturbi dell'attenzione, patologie neuromotorie, sindromi genetiche, disturbi dello spettro autistico. Disturbi specifici di sviluppo: linguaggio, apprendimento, coordinazione motoria

3.2.3. Ambulatorio Adulti

Si rivolge ad adulti con patologie progressivo - degenerative e post-acute del sistema nervoso.

- Patologie post acute ortopediche (dopo intervento chirurgico/neurologico)

3.2.4. Utenza Scuola Speciale

Si rivolge a bambini con disabilità gravi cognitive e/o motorie e sensoriali, disturbi dello spettro autistico a basso funzionamento inseriti presso la Scuola Primaria Speciale (Istituto Comprensivo Claudio Abbado – plesso Vaccari). Tutti i bambini frequentanti la scuola elementare speciale hanno un progetto riabilitativo aperto con l'equipe dell'Istituto.

3.3. TEMPI DI ATTESA

L'accesso degli utenti in Istituto avviene principalmente attraverso una lista di attesa condivisa con la ASL RM1.

In generale l'accesso ai servizi è gestito attraverso la compilazione di una lista d'attesa, nel rispetto dei criteri di cronologia e congruità concordati con il Direttore Sanitario, (diagnosi, età, territorialità, cronologia di presentazione della richiesta, situazioni familiari), in caso di urgenza di trattamento una breve annotazione viene messa accanto al nominativo dell'utente.

I tempi di attesa per l'inserimento sono influenzati dai tempi di turnover delle ammissioni.

3.3.1. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO RESIDENZIALE

Gravità	1	2	3	4
Appartenenza territoriale	1	2	3	4
Comorbidity psichiatrica	0	2		
TOTALE				

Gravità: 1. ritardo mentale medio; 2. ritardo mentale associato a disabilità neuro motoria; 3. disturbi dello spettro autistico; 4. problematiche comportamentali, **Appartenenza territoriale:** 1. fuori Comune; 2. altre ASL; 3. ASL RM1; 4. Municipio I

Comorbidity psichiatrica: 0. presente; 2. assente

3.3.2. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

1	FREQUENTA CENTRO DIURNO O SCUOLA	NO	2	DIMISSIONI	1	SI	0
2	CONDIZIONI SOCIO-AMBIENTALI	DISAGIATE	2	MEDIE	1	BUONE	0
3	VICINANZA ABITATIVA	RESIDENTE Asl Rm1	2	altro Mun. Rm1	1	FUORI ASL	0
4	DEAMBULAZIONE	AUTONOMA	2	ASSISTITA	1	ASSENTE	0
5	AUTONOMIA nell'IGIENE	AUTONOMA	2	ASSISTITA	1	ASSENTE	0
6	AUTONOMIA nell'ALIMENTAZIONE	AUTONOMA	2	ASSISTITA	1	ASSENTE	0
7	AUTONOMIE SOCIALI:						
	- uso denaro			presente	1	assente	0
	- uso trasporti			presente	1	assente	0
	- uso telefono/Pc			presente	1	assente	0
8	LINGUAGGIO	PRESENTE	2	PARZIALE	1	ASSENTE	0
9	ABILITÀ COGNITIVE (lettoscrittura e calcolo)	PRESENTE	2	PARZIALE	1	ASSENTE	0
10	ABILITÀ MANUALI	PRESENTE	2	PARZIALE	1	ASSENTE	0
11	DISTURBO COMPORTAMENTA AGGRESSIVITA'	ASSENTE	2	PARZIALE	1	PRESENTE	0
12	ALTRE PATOLOGIE INTERNISTICHE			PRESENTE	1	ASSENTE	0
13	TERAPIA FARMACOLOGICA	ASSENTE	2	PARZIALE	1	PRESENTE	0
14	ETÀ	18-30	2	30/45	1	45/65	0

PUNTEGGIO TOTALE _____

3.3.3. Criteri di inserimento in lista di attesa SERVIZIO AMBULATORIALE

Gravità	1	2	3	4		
Età cronologica/ Disturbo	1	2	3	4	Bonus età: 0-12 mesi	3
					Bonus età: 1-2 anni	2
					Bonus età: 2-3 anni	1
Cicli effettuati	1	2	3	4		
Disagio sociale	1	2	3	4		
Tempo di attesa	1 pt ogni tre mesi dalla data del contatto					
TOTALE						

Gravità: 1. Lieve; 2. Media; 3. Grave; 4. Gravissima - Consultare tabelle ASL

Età cronologica/Disturbo: Le fasce di età variano in base alla diagnosi - Consultare tabella ASL

Cicli effettuati: 1. Già in terapia; 2. più cicli; 3. un solo ciclo; 4. mai terapia

Disagio sociale: 1. Lieve; 2. Media; 3. Grave; 4. Gravissima - Consultare tabelle ASL

3.4. ITER PRESA IN CARICO

Iter amministrativo

- I pazienti che intendano essere inseriti nel Reparto Residenziale saranno accolti dal medico del reparto, l'infermiere e/o l'educatore per la presa in carico, inclusa la raccolta delle notizie cliniche essenziali. L'infermiere assisterà il paziente negli spostamenti all'interno del reparto. (messo nel servizio RESIDENZIALE)
- I pazienti che intendano seguire un programma riabilitativo ambulatoriale e che presentino un'indicazione al trattamento, saranno presi in carico dal medico responsabile del progetto e da uno o più terapisti ed avviati al trattamento ritenuto più adeguato, (logopedia, terapia cognitiva, fisioterapia). Al termine di ogni ciclo di trattamento il paziente viene sottoposto a una rivalutazione secondo protocolli predisposti per valutarne l'efficacia e decidere la prosecuzione o il termine del trattamento.
- I pazienti che intendano essere inseriti nel Servizio Semi Residenziale, se in possesso dei requisiti standard sono invitati ad una visita con l'equipe di riferimento costituita dal Neuropsichiatra, dallo Psicologo e dall'Assistente Sociale. Se l'utente risulta idoneo e se c'è disponibilità di posti, viene programmato l'inserimento, che terrà conto di un primo periodo di prova (2 a 6 settimane). Superato questo primo step si procede all'inserimento a lungo termine.

3.5. SERVIZIO

AMBULATORIALE (Decreto n. U00348 del 8/11/2016)

Il Servizio Ambulatoriale attualmente accoglie sia pazienti minori che adulti erogando fino a 80 trattamenti al giorno. I criteri di accessi sono dettati dal Decreto 159/2016 della Regione Lazio "criteri di accesso".

I Progetti Riabilitativi sono tutti di tipo estensivo e si differenziano sulla base dell'età e dell'esigenza dell'utenza.

Per quanto riguarda l'età evolutiva si rivolge a bambini con:

- Disturbi Globali di Sviluppo: ritardi psicomotori, disabilità intellettive, patologie neuromotorie, sindromi genetiche, disturbi dello spettro autistico.
- Disturbi Specifici di Sviluppo: linguaggio, apprendimento, coordinazione motoria, attenzione e iperattività.

Per quanto riguarda l'età adulta si rivolge a pazienti con:

- patologie neurologiche acute o a carattere progressivo
- postumi di interventi chirurgici di tipo ortopedico e con patologie reumatologiche.



Il Progetto Riabilitativo si configura sulla base dei bisogni del singolo utente, integrando le singole terapie:

- logopedica
- neuromotoria/fisioterapica
- psicomotoria
- cognitivo - neuropsicologica
- psicologica

3.5.1. Modalità di accesso

L'Assistente Sociale telefonicamente raccoglie le prime informazioni (data, cognome e nome, età, diagnosi, tipo di richiesta, Municipio e ASL d'appartenenza, scuola e classe frequentata, eventuali cicli riabilitativi già effettuati, recapito telefonico, inviante e soggetto che attiva la richiesta).

In mancanza della valutazione, fondamentale alla diagnosi e quindi alla corretta individuazione del percorso riabilitativo, l'Assistente Sociale suggerisce alla famiglia di recarsi presso strutture pubbliche (ASL, Presidi Ospedalieri, Università) per una valutazione del Neuro Psichiatria Infantile, prerequisite indispensabile all'inserimento in lista d'attesa.

Laddove venga presentata la valutazione, l'Assistente Sociale fissa, in tempi brevi, un appuntamento per un *primo incontro* insieme al medico referente dell'ambulatorio, per un monitoraggio della richiesta.

In sede di **Primo Incontro**, per i soggetti che hanno quindi già effettuato una valutazione, il medico insieme all'Assistente Sociale valuta le informazioni

(diagnosi, età/diagnosi, cicli effettuati, disagio sociale, appartenenza territoriale) necessarie all'attribuzione di un punteggio che permette l'accesso in lista d'attesa.

L'utente **entra quindi in graduatoria nella Lista d'attesa** con un punteggio che scaturisce dalla sommatoria dei parametri sopra citati.

Tali parametri ed i relativi punteggi sono individuati e condivisi con la **ASL Roma1**, in considerazione dell'esistenza di una lista d'attesa condivisa con il territorio.

Durante la riunione di coordinamento dell'ambulatorio età evolutiva, che si tiene due volte al mese, si decidono i possibili nuovi inserimenti. I pazienti sono contattati tenendo conto del punteggio ottenuto ed in considerazione degli spazi liberi in terapia.

I pazienti vengono quindi chiamati per una **Prima Visita** con il Medico che sarà il Responsabile del Progetto Riabilitativo, il Terapista individuato e l'Assistente Sociale.

I dati raccolti in *Prima Visita* serviranno a definire l'equipe riabilitativa. Viene quindi aperto un progetto riabilitativo e si effettua, di conseguenza, la presa in carico del paziente.

Gli operatori coinvolti procederanno, dopo una prima riunione necessaria alla conoscenza del caso, ognuno per la propria parte di competenza, ad effettuare ulteriori prove di valutazione. A ciò seguiranno nuovi incontri d'equipe nell'ambito di un calendario di lavoro.

*I tempi di attesa per la presa in carico sono influenzati tra l'altro dal turnover delle ammissioni nell'ambulatorio nonché dalle richieste pervenutaci dalla ASL attraverso lo strumento della **Lista d'ATTESA CONDIVISA**.*

Al raggiungimento degli obiettivi prefissati ovvero alla stabilizzazione del quadro clinico il paziente sarà dimesso. Le dimissioni saranno in ogni caso condivise anche con la ASL di appartenenza.

3.5.2. Iter presa in carico

Completato l'iter amministrativo

I pazienti che intendano seguire un programma riabilitativo ambulatoriale e che presentino un'indicazione al trattamento, saranno presi in carico dal medico responsabile del progetto e da uno o più terapisti ed avviati al trattamento ritenuto più adeguato, (logopedia, terapia cognitiva, fisioterapia). Al termine di ogni ciclo di trattamento il paziente viene sottoposto a una rivalutazione secondo protocolli predisposti per valutarne l'efficacia e decidere la prosecuzione o il termine del trattamento.

3.5.3. Documenti necessari per l'accesso

Al momento dell'ingresso l'utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di:

- Autorizzazione all'inserimento rilasciata dall'unità multidimensionale della ASL, in ottemperanza al decreto 39 del 20 marzo 2012.
- Fotocopia documento di identità in corso di validità.
- Tessera sanitaria regionale e tesserino di esenzione ticket.

- Se in possesso, fotocopia verbale di Invalidità Civile e legge 104/92.
- Ultima ricetta del medico specialista con posologia dei farmaci .
- Documentazione clinica relativa alla sua patologia.

3.5.4. Riferimenti e orari

Dal lunedì al venerdì 9.00-18.00

Sabato 9.00- 13.00

MEDICO RESPONSABILE

Ilaria Arbarello
Neuropsichiatra Infantile
06375930210
ilaria.arbarello@leonardavaccari.it

COORDINATORE DEL SERVIZIO

Alberico Battisti
Assistente Sociale
06375930220
alberico.battisti@leonardavaccari.it

MEDICO RESPONSABILE SCUOLA

Rossella Perra
Neuropsichiatra Infantile
06375930213
rossella.perra@leonardavaccari.it



3.6. SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE Decreto n. U00348 del 8/11/2016)

Si rivolge ad utenti con più di 18 anni con disabilità neuromotorie e/o intellettive. Il servizio semiresidenziale propone diversi laboratori, adatti alle capacità e rispondenti alle necessità riabilitative degli utenti, da quelli sensoriali a quelli espressivi, fino a quelli nei quali sviluppare le autonomie personali, domestiche e, laddove possibile, le competenze socio-lavorative. Il servizio è accreditato per accogliere 79 utenti, di cui 54 con un progetto riabilitativo in modalità estensiva e 25 con un progetto riabilitativo in modalità di mantenimento.

3.6.1. Modalità di accesso

La richiesta di inserimento da parte dell'utente deve pervenire all'Assistente Sociale attraverso un primo contatto telefonico in cui vengono fornite le informazioni sul servizio e raccolti alcuni dati relativi all'utente, utili a compilare la **Scheda di Primo Contatto** (data, cognome e nome, età, diagnosi d'ingresso, medico di riferimento, municipio di appartenenza, A.S.L. di riferimento, recapito telefonico ecc.).

Sulla base dei dati raccolti l'Assistente Sociale valuta la richiesta fissa un appuntamento con il Medico e il Coordinatore per la Prima Visita Medica necessaria a valutare l'idoneità dell'utente. Se l'utente è idoneo e c'è disponibilità di posto, si programma la presa in carico, con un periodo di prova iniziale di sessanta giorni. Se invece al momento non c'è disponibilità, il nominativo viene inserito nella lista d'attesa. Per l'inserimento è

necessaria l'autorizzazione del Servizio di Competenza Territoriale, come previsto dal decreto della Regione Lazio del Presidente in qualità di commissario ad acta 20 marzo 2012, n. 39. Per i progetti in mantenimento è previsto a carico dell'utente una quota di compartecipazione, che potrebbe essere sostenuta dal Comune di residenza in base alla situazione reddituale/patrimoniale (isee). Alla scadenza del Progetto Riabilitativo può essere rinnovato o meno, se non viene rinnovato, si procede con la dimissione dell'Utente.

3.6.2. Iter di presa in carico

Completato l'iter amministrativo:

I pazienti che intendano essere inseriti nel Servizio Semi Residenziale, se in possesso dei requisiti standard sono invitati ad una visita con l'equipe di riferimento costituita dal Neuropsichiatra, dallo Psicologo e dall'Assistente Sociale. Se l'utente risulta idoneo e se c'è disponibilità di posti, viene programmato l'inserimento, che terrà conto di un primo periodo di prova (2 a 6 settimane). Superato questo primo step si procede all'inserimento a lungo termine.

3.6.3. Documenti necessari

Al momento dell'ingresso l'utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di:

- Autorizzazione all'inserimento rilasciata dall'unità multidimensionale della ASL, in ottemperanza al decreto 39, 20/03/2012



- Fotocopia documento di identità in corso di validità.
- Tessera sanitaria regionale e tesserino di esenzione ticket.
- Se in possesso, fotocopia verbale di Invalidità Civile e legge 104/92 e verbale del Tribunale Civile per Tutela o Amministratore di Sostegno
- Ultima ricetta del medico specialista con posologia dei farmaci .
- Documentazione clinica relativa alla sua patologia.

3.6.4. Organizzazione e attività

Il servizio semiresidenziale è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle 15,20, il sabato fino alle ore 13.20.

E' attivo in funzione di specifiche necessità, un servizio di accoglienza nella fascia oraria compresa tra le ore 8.00 e le ore 9.00.

Il servizio trasporto da e verso l'Istituto è a carico dei familiari o gestito da Cooperative incaricate dalle ASL di competenza.

Il Servizio Semi Residenziale offre agli utenti diverse attività come: pittura, ceramica, bar, musica, decoupage, bricolage, artigianato, riciclo, informazione, stimolazione sensoriale.

Accanto alle attività di base dei singoli laboratori ve ne sono altre trasversali quali: teatro, palestra, coro, cucina, calcetto, giardinaggio, orto, bigiotteria, realizzate sia all'interno che all'esterno dell'Istituto "Leonarda Vaccari". Il servizio organizza nel

corso dell'anno eventi come: mostre, feste, uscite per gite e visite a musei ed esposizioni.



A metà mattina è prevista una merenda che deve essere fornita dalla famiglia o acquistata dall'utente al bar interno.

Gli utenti che frequentano i laboratori fruiscono del Servizio Mensa per il pranzo in due fasce orarie 12.30-13.30 e dalle ore 13.30 alle ore 14.30.

Al fine di svolgere al meglio le attività è richiesto un abbigliamento comodo e un cambio di vestiario da tenere in caso di necessità.

Per le attività motorie, palestra e calcetto, sono necessarie la tuta e le scarpe da ginnastica. L'equipe multidisciplinare dei laboratori è composta da: medici (neuropsichiatra, psichiatra e fisiatra), psicologo, assistente sociale, educatore professionale e operatore oss. Si avvale inoltre, del lavoro di fisioterapisti e logopedisti per trattamenti riabilitativi individuali e/o di gruppo. Durante l'anno sono presenti tirocinanti, volontari e operatori del servizio civile.

MEDICO RESPONSABILE

Roberto Altieri
Neuropsichiatra Infantile
06375930229
roberto.altieri@leonardavaccari.it

ASSISTENTE SOCIALE

Alberico Battisti
Assistente Sociale
06375930220 / 258 (il venerdì)
alberico.battisti@leonardavaccari.it

COORDINAMENTO CENTRO

Cristiana Bartoli
Psicologa
06375930218
cristiana.bartoli@leonardavaccari.it

GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITA'
08:00/09:00	Pre-accoglienza
09:00/09:30	Apertura laboratori e accoglienza
09:30/10:00	Merenda
10:30/11:30	Cambio igienico
10:00/12:30	Attività di laboratorio
10:00 /12:00	Attività trasversali di gruppo interne (palestra, teatro, ecc.) ed esterne (orto, calcetto ecc.)
08:00/14:00	Trattamenti riabilitativi individuali (neuromotori e di logopedia)
12:30/13:30	Attività di pranzo (primo turno)
13:30/14:30	Attività di pranzo (secondo turno)
14:30-15:00	Preparazione all'uscita assistenza al bagno e igienica

3.6.5. Riferimenti e orari

Dal lunedì al venerdì 8.00 – 15.20
Sabato 8.00 – 13.20

3.6.6. Compartecipazione

A seguito dell'entrata in vigore della Deliberazione di Giunta Regionale 7/08/2010 n. 380 ed ai successivi provvedimenti contenenti modificazioni ed integrazioni, recante criteri e modalità per la compartecipazione degli utenti alla retta per le attività riabilitative erogate in modalità di mantenimento – regime residenziale e semiresidenziale e, di seguito, con la Circolare Regione Lazio Dipartimento Sociale prot. 8332 del 27 ottobre 2010 sono state dettate norme e indicazioni per la materia in oggetto con decorrenza 1 luglio 2010.

I Comuni sostengono in parte od in toto l'onere della compartecipazione, per gli utenti con indicatore ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente) annuo almeno inferiore a € 20.000,00.

<https://www.comune.roma.it/web/it/scheda-servizi.page?contentId=INF37454>

3.7. SERVIZIO RESIDENZIALE

Il servizio accoglie 28 utenti con disabilità complesse neuro cognitive e ridotte autonomie che richiedono, oltre all'assistenza sanitaria e alla cura della persona, un intervento terapeutico riabilitativo.

Viene effettuato un intervento globale che, dalla cura assistenziale e sanitaria della persona, si estende ad interventi integrati con il servizio semiresidenziale e il territorio.

Sono previsti interventi riabilitativi (fisioterapia). È possibile avere la consulenza epilettologica ed elettroencefalografica.

3.7.1. Modalità di accesso

L'Assistente Sociale può accogliere le richieste di inserimento o direttamente dall'utente (anche familiari, tutori e Amministratori di Sostegno) o dai servizi territoriali. Telefonicamente compila la ["Scheda di primo contatto"](#).

Sulla base dei dati raccolti nella **Scheda di Primo Contatto** l'Assistente Sociale valuta la congruità della richiesta e, successivamente, fissa l'appuntamento con il *Medico Responsabile del Servizio*.

Per la prima visita oltre all'utente, devono essere presenti persone di riferimento, familiari e/o operatori.

L'equipe di valutazione interna prevede la partecipazione del Medico Responsabile, dell'Assistente Sociale, dell'Educatore Professionale, del Terapista Occupazionale, dell'Infermiere e di un operatore OSS. Il Medico Responsabile raccoglie i dati anamnestici e compie, insieme all'Educatore ed al Terapista Occupazionale, una prima valutazione funzionale del paziente.

In caso di compatibilità con il Reparto Residenziale, se il richiedente proviene dal nostro territorio, occorre verificare la presenza dello stesso nella lista d'attesa aziendale della ASL RM/1, per strutture residenziali ex Art.26 e la sua posizione in graduatoria. Se il richiedente proviene da altre ASL viene inserito in una lista d'attesa interna, che segue un ordine cronologico. Al momento dell'inserimento in lista d'attesa i tempi effettivi per il ricovero non sono ne ipotizzabili ne quantificabili, in quanto la mobilità interna è molto bassa e dipende da fattori indipendenti dall'operato della nostra equipe.

In caso di presa in carico, il richiedente deve essere munito dell'apposita autorizzazione: l'Istituto provvederà a redigere il **Progetto Riabilitativo Individuale (PRI)**. Si ribadisce che, per il regime residenziale, l'accesso, come espressamente previsto dal DPCA n.39/2012 avviene tramite prescrizione del medico specialista di riferimento, per la specifica disabilità, operante in struttura pubblica (ospedaliera o territoriale).

La presa in carico verrà concordata con i referenti ASL. Una volta compiuto l'assessment clinico-funzionale del paziente, verrà steso un progetto riabilitativo individualizzato, che tenga conto delle esigenze del singolo utente e che coinvolgerà, a seconda dei casi, una o più tra le seguenti figure: fisioterapisti, logopedisti, terapisti occupazionali.

Tutti i pazienti sono seguiti dall'Educatore professionale, che si occupa, insieme al Terapista Occupazionale, del mantenimento o dell'incremento delle autonomie di vita quotidiana.

Gli OSS presenti nel Reparto Residenziale prendono in carico l'assistenza di ogni paziente, assicurandone la sicurezza, l'igiene personale e la cura degli spazi abitativi individuali e comuni.

I pazienti del Servizio Residenziale accedono alle terapie riabilitative (fkt, logopediche, occupazionali, a consulenza internistica, fisiatrica ed ortopedica oltre che quelle neurologica ed elettroencefalografica.

Parte integrante di ogni progetto è la socializzazione, che si realizza attraverso la condivisione di attività di vita quotidiana e ludico-ricreative

Laddove se ne ravvisi la necessità, nei casi particolarmente gravi, viene condotto un lavoro di stimolazione basale.



Alla scadenza del Progetto Riabilitativo, se questo non viene rinnovato, si procede con la dimissione dell'Utente

3.7.2. Iter di presa in carico

Iter amministrativo:

I pazienti che intendano essere inseriti nel Reparto Residenziale saranno accolti dal medico del reparto, l'infermiere e/o l'educatore per la presa in carico, inclusa la raccolta delle notizie cliniche essenziali. L'infermiere assisterà il paziente negli spostamenti all'interno del reparto

3.7.3. Documenti necessari

Al momento dell'ingresso l'Utente deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di:

- Fotocopia documento di identità in corso di validità
- Tessera sanitaria regionale e tesserino di esenzione ticket
- Fotocopia certificato di residenza
- Fotocopia verbale di Invalidità Civile e legge 104/92
- Fotocopia sentenza di interdizione/inabilitazione/Amministratore di Sostegno (se presente)
- Ultima ricetta del medico specialista con posologia dei farmaci (Prescrizione del medico curante risalente a non più di 30 GG antecedenti al ricovero)
- Certificazione clinica aggiornata e cartelle cliniche di precedenti ricoveri
- Esiti di esami clinici ed ematochimici/strumentali (Glicemia, Azotemia, Creatinina, Emocromo con formula, Colesterolo totale, Colesterolo parziale, Transaminasi, Markers epatite A,B,C, Bilirubina diretta, Bilirubina indiretta, Esame urine complete, RX torace (e Tine test), ECG, Esame delle feci, coprocultura per salmonella, Antitetanica con eventuali richiami, Dosaggi ematici per farmaci anti-epilettici, Tampone faringeo) richiesti in occasione del primo colloquio

La suddetta documentazione è necessaria all'apertura del Progetto Individuale così come richiesto dalla Regione Lazio.

Il paziente deve inoltre disporre del materiale necessario alla permanenza in Reparto (farmaci, vestiario, prodotti per l'igiene personale, pannoloni, etc.), che non viene fornito dall'Istituto "Leonarda Vaccari" e che sarà richiesto con cadenza regolare ai familiari/tutori, in base alle esigenze della singola persona.

Per ciò che concerne l'acquisto di farmaci e l'esecuzione di indagini diagnostiche e visite specialistiche, si provvederà ad avvertire i tutori del paziente dopo valutazione clinica che ne attesti la necessità. Gli stessi tutori potranno liberamente stabilire dove eseguire visite ed esami diagnostici e si occuperanno delle relative prenotazioni ed accompagnamenti.

3.7.4. Informazioni generali

Il Servizio Residenziale si trova al II piano dell'edificio in viale Angelico, 22.

La struttura è dotata di tre ascensori:

- 2 ascensori il cui accesso è consentito dall'ingresso di Viale Angelico, 22
- 1 ascensore il cui accesso è consentito dall'ingresso di Viale Angelico, 20

All'interno del Reparto esistono 10 stanze da uno a quattro letti. I servizi igienici sono strutturati per le esigenze della persona con handicap grave.

Il Reparto è dotato di un televisore situato presso la sala soggiorno.

Tutte le domeniche nella Cappella dell'Istituto "Leonarda Vaccari" viene celebrata la Santa Messa alle ore 10.30.

Su richiesta viene garantita un'assistenza religiosa diversa da quella cattolica.

GIORNATA TIPO

ORARI	ATTIVITA'
07:00	Assistenza al Paziente di tipo infermieristico e igienico-sanitario
08:00	Colazione servita
09:00	Cambio igienico posizione e trasferimenti
9.00-13.00	Intervento fisioterapico
12.00 -13.00	Pranzo, somministrazione tramite peg, assistenza infermieristica ed igienico sanitaria
13.00	Riposo discrezionale
15.00-19.00	Intervento educativo assistenziale
16.00	Merenda
18.30	Cena
19:00-21:00	Assistenza infermieristica e igienico-sanitaria

Vengono rispettate le abitudini alimentari in funzione del credo degli utenti.

3.7.5. Regolamento Reparto Residenziale

Gli ospiti residenziali, una volta ricoverati, fruiscono dell'assistenza sanitaria fornita dal medico del reparto e dagli altri operatori dell'Istituto "Leonarda Vaccari", ove necessario, e per quanto stabilito nel progetto globale individualizzato. Gli infermieri provvederanno alla somministrazione di eventuali terapie farmacologiche. Altre visite specialistiche, esami di laboratorio e farmaci saranno a carico del S.S.N. oppure a carico degli ospiti. Saranno a loro carico anche le spese di riparazione e manutenzione ed eventuale sanificazione, degli ausili ortopedici che, forniti sempre dal S.S.N., sono di proprietà dei singoli ospiti.

Il Medico Responsabile del Reparto Residenziale è a disposizione dei pazienti e/o loro familiari nei giorni: di lunedì, martedì e venerdì dalle 8.00 alle 14.00 e il mercoledì dalle 12.00 alle 18.00

Durante il ricovero degli utenti non è permesso ai familiari pernottare nel Reparto.

E' garantito il servizio infermieristico ed assistenziale 24 ore su 24.

3.7.6. Emergenza Sanitaria

Ai pazienti del Servizio Residenziale è garantita la presenza in sede di un Medico, durante il giorno, dal lunedì al sabato. E' cura del Medico Responsabile del progetto predisporre lo schema delle terapie quotidiane e il monitoraggio delle terapie d'emergenza.

La medicheria dispone dell'occorrente per fronteggiare piccole emergenze (bomboletta di ossigeno, cortisone, adrenalina, etc.) e dei farmaci più comunemente utilizzati per i nostri pazienti. E' presente un Defibrillatore.

Per le situazioni che, a giudizio del Medico presente, o raggiungibile telefonicamente, richiedono un intervento più invasivo, si effettua la chiamata al 118.

3.7.7. Ingresso Visitatori

MATTINA

sabato e domenica - 10.00 / 11.30

POMERIGGIO

dal Lunedì alla domenica - 15.30 /17.30

L'accesso e l'eventuale presenza dei familiari al di fuori degli orari previsti è necessario un permesso scritto del Medico Responsabile del Reparto Residenziale.

I visitatori sono tenuti a tenere un comportamento che rispetti i bisogni degli utenti. Si ricorda inoltre che ai visitatori **non è consentito sedere sui letti degli utenti.**

3.7.8. Permessi di uscita per gli utenti con o senza familiari

Previa autorizzazione del Medico Responsabile del Reparto Residenziale al paziente è permesso allontanarsi dall'Istituto per qualche ora o per giornate intere. Il permesso dovrà essere richiesto, con congruo anticipo (24 h), utilizzando un apposito modulo compilato da un familiare, nel quale va specificato il grado di parentela, e consegnato al Medico Responsabile del Reparto, che provvederà ad informare l'infermiere di turno.

Orari di rientro: ore 20.00 salvo autorizzazione del medico per orari diversi.

Al Paziente è garantito un servizio continuativo di 24 ore di assistenza e sorveglianza infermieristica.

Il Servizio Sociale disponibile nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, svolge attività di counseling e segretariato sociale

3.7.9. Volontari

Il sabato pomeriggio, per gli ospiti del Reparto Residenziale, dalla 15.00 alle 17.00, si svolge attività di **Clownterapia**, con la presenza di 4 - 5 operatori dell'Ass. "Teniamoci per mano Onlus".

L'Istituto "L. Vaccari" può contare **sull'aiuto di volontari** che intendono condividere il tempo libero insieme agli utenti del Reparto. Garantiscono così interventi di carattere socio-relazionale attraverso uscite pomeridiane, gruppi di animazione e organizzazione di "feste".



3.7.10. Riferimenti

MEDICO RESPONSABILE

Chiara Ubertini
Neuropsichiatra Infantile
06375930219
chiara.ubertini@leonardavaccari.it

ASSISTENTE SOCIALE

Lucio Savino - Assistente Sociale
06375930227
lucio.savino@leonardavaccari.it

GESTIONE AMMINISTRATIVA

Olimpia Azzolino - Amministrativa
06375930221
olimpia.azzolino@leonardavaccari.it
(Informazioni: indumenti personali, materiale igienico sanitario, ecc..)

3.8. RELAZIONE FINALE E DIMISSIONI

Le dimissioni avvengono normalmente a chiusura del progetto riabilitativo, sempre concordate con il Paziente e l'equipe. La dimissione potrà altresì avvenire qualora il paziente rifiuti il trattamento concordato o non ottemperi alle norme amministrative che regolano le assenze e relative certificazioni.

L'Istituto "Leonarda Vaccari" assicura che al momento delle dimissioni il paziente o i suoi familiari riceveranno adeguata istruzione scritta e relativa alla continuità delle cure.

Tutti i pazienti ricevono una relazione sanitaria contenente i dati essenziali delle prestazioni riabilitative eseguite. Per tutti i pazienti viene predisposta una documentazione adeguata per favorire il collegamento e la continuità delle cure.

3.9. RICHIESTA IN COPIA DELLA CARTELLA CLINICA

Alla chiusura del progetto riabilitativo l'utente o la persona da lui delegata può richiedere, alla Segreteria Sanitaria, la fotocopia della Cartella Clinica, compilando un modulo con il relativo pagamento anticipato delle spese pari a € 30.00.

Il delegato dovrà esibire una delega scritta redatta su carta semplice, firmata dal paziente o da un suo tutore/curatore, unitamente a una fotocopia semplice del proprio documento di identità e di quello del paziente.

Entro 30 giorni lavorativi dalla richiesta la cartella clinica può:

1. essere inviata a casa per posta, previa richiesta scritta dell'Utente
2. essere ritirata personalmente dall'Utente (e/o dalla sua famiglia)
3. essere ritirata dalla persona delegata per iscritto (esibendo fotocopia del documento di identità)

Ogni certificazione può essere richiesta presso l'ufficio di segreteria sanitaria.

All'atto della dimissione (o successivamente) può essere richiesta, da chi ne ha facoltà, presso la Segreteria copia della cartella clinica o di altra documentazione. Il paziente (o una persona da lui validamente delegata) può accedere in qualunque momento alla documentazione clinica relativa alle prestazioni ricevute.

La **Cartella Clinica** contiene dati relativi al paziente. Nello specifico sono presenti i seguenti contenuti:

- diaria giornaliera degli interventi riabilitativi effettuati;
- diaria sociale con aggiornamento dei dati sociali e di tutela
- valutazioni degli specialisti;
- il progetto riabilitativo individuale;
- la programmazione delle attività;
- le verifiche periodiche;
- i dati relativi ai ricoveri e/o eventuali indagini mediche effettuate presso altre strutture sanitarie.

3.9.1. RIFERIMENTI

**Segreteria Sanitaria
Emiliano Chico**

dal lunedì al venerdì 06/375930207

segreteria.sanitaria@leonardavaccari.it

3.10. IL DOPO DI NOI

La Casa Famiglia "Maria Silvia"

Per ottemperare alle necessità di molti disabili adulti, l'Istituto "Leonarda Vaccari" ha realizzato una casa famiglia (12 posti letto) opportunamente attrezzata ed organizzata in **via Podere San Giusto 92, Roma**. La struttura costituisce un nucleo di convivenza, inserito in un normale contesto abitativo, caratterizzato dalla flessibilità organizzativa e dalla partecipazione degli ospiti alla gestione del servizio. Priva di barriere architettoniche, permette agli Utenti inseriti di vivere un'esperienza simile a quella di una vera casa. È un servizio socio educativo che integra e sostiene la quotidianità della persona con disabilità, offrendo ospitalità residenziale e relazioni educative stabili, tali da consentire una piena partecipazione, favorendo lo sviluppo di capacità sociali e di autonomia personale.

La domotica e la conquista di una maggiore autonomia

Nell'anno 2006 all'interno della casa famiglia è stato effettuato un importante intervento di ristrutturazione con il quale l'Istituto ha voluto offrire un modello di vita accompagnato da tutte le possibilità che i nuovi strumenti della domotica sono in grado di apportare, per una maggiore autonomia ed una migliore qualità della vita.

La scelta degli strumenti, personalizzati sulle necessità dei singoli utenti, è il frutto di uno studio condotto dall'equipe interdisciplinare dell'Istituto "Leonarda Vaccari" e dall'esperienza dei suoi operatori.

3.10.1. Modalità di accesso

La proposta di inserimento nelle strutture del Progetto Residenzialità avviene quando l'ambiente familiare di appartenenza non può più garantire i sostegni necessari al benessere della persona. Gli inserimenti sono possibili per le seguenti tipologie e condizioni:

- disabili adulti affetti da minorazioni fisiche, psichiche e/o sensoriali con discreta o parziale autonomia e autosufficienza (legge 104/92);
- disabili adulti in situazioni di gravità in rapporto all'autonomia e/o all'autosufficienza (legge 104/92).

Nella **fase di inserimento** di una persona in **Casa Famiglia**:

- l'equipe territoriale del Servizio Disabili Adulti della ASL di appartenenza effettua la valutazione del bisogno di residenzialità dei singoli utenti e predispone un'istruttoria socio-sanitaria da inviare al Dipartimento Promozione dei Servizi Sociali e della Salute di Roma Capitale, Servizio Disabilità, per l'inserimento nella graduatoria comunale;
- al momento dell'inserimento è prevista la collaborazione tra l'equipe multidisciplinare dell'Istituto "Leonarda Vaccari" e l'equipe ambulatoriale della U.O.C. Disabili Adulti di riferimento. A tal fine, il Servizio Disabilità di Roma Capitale, invierà al responsabile della struttura residenziale una relazione socio-sanitaria aggiornata redatta dall'equipe di presa in carico del Servizio Disabili Adulti ASL, e organizzerà incontri utili al buon esito dell'inserimento, in

collaborazione con l'equipe della Casa Famiglia e con il Servizio ASL;

- dopo circa sei mesi dall'inserimento, l'equipe ambulatoriale del servizio ASL, condividerà con il referente del Servizio Disabilità di Roma Capitale, con l'utente, la sua famiglia e con l'equipe della struttura, il Progetto Personalizzato formulato da quest'ultima. I successivi progetti personalizzati saranno verificati e condivisi con l'equipe della ASL di riferimento, in vista del raggiungimento degli obiettivi previsti nell'ambito di un processo teso al continuo miglioramento della qualità della vita della persona inserita.

Per gli ospiti inseriti in regime privatistico, si segue un iter alternativo ma comunque in linea con i principi operativi dettati dalla normativa vigente e con le indicazioni di cui sopra.

Le tariffe praticate con onere della spesa a carico dell'ospite, relativamente all'importo della retta pro-capite e pro-die richiesta in regime privatistico è equivalente agli importi erogati da Roma Capitale. In dettaglio gli importi variano da € 54,08 a € 74,16, retta pro-capite e pro-die nelle giornate in cui l'Ospite frequenta il Centro Diurno e da € 108,16 a € 148,33, retta pro-capite e pro-die nelle giornate in cui l'ospite non frequenta il Centro Diurno (festivi, giornate di chiusura del Centro Diurno in genere, malattie e accompagnamento dell'utente per visite specialistiche). Il tipo di retta viene stabilito in base al livello assistenziale e ai bisogni socio-sanitari di ogni persona. La retta comprende, vitto, alloggio, assistenza personalizzata.

Per gli ospiti a carico del Comune di Roma il progetto residenzialità prevede che i cittadini titolari di un reddito

partecipino alla retta nella misura del 70% del proprio reddito, fermo restando la conservazione della quota corrispondente all'importo dell'assegno sociale.

Inoltre i beneficiari per legge di assegno di accompagnamento, sono tenuti a corrispondere l'intera quota di detto assegno.

Alcune spese sono considerate extra sia per gli ospiti in regime privatistico che per quelli finanziati da Roma Capitale. Precisamente quelli relativi al Servizio di lavanderia gestito da un fornitore esterno (gli accordi sono diretti tra utente e gestore della lavanderia). Per l'acquisto dei materiali igienico sanitario-personale è richiesta una somma di € 20,00 mensili, da corrispondere all'Amministrazione del nostro Istituto "Leonarda Vaccari". L'ente gestore provvede mensilmente ad emettere fatture/ricevute fiscali per tutti i servizi a carico dell'ospite.

La retta viene pagata mensilmente a mezzo bonifico, assegno bancario o c/c postale intestato all'Ente Gestore, entro il 10 del mese successivo.

3.10.2. Documenti per l'inserimento in Casa Famiglia

Al momento dell'ingresso l'Ospite deve essere munito, ai sensi della vigente normativa, di:

- Fotocopia documento di identità in corso di validità..
- Tessera sanitaria regionale e tesserino di esenzione ticket.
- Fotocopia certificato di residenza.
- Fotocopia verbale di Invalidità Civile, legge 104/92, legge 68/99.

- Fotocopia sentenza di interdizione/inabilitazione/Amministratore di Sostegno (se presente).
- Ultima ricetta del medico specialista con posologia dei farmaci.
- Certificazione clinica aggiornata e cartelle cliniche di precedenti ricoveri.
- Altri esami clinici: Glicemia, Azotemia, Creatinina, Emocromo con formula, Colesterolo totale, Colesterolo parziale, Transaminasi, Markers epatite A,B,C, Bilirubina diretta, Bilirubina indiretta, Esame urine completo, RX torace (e Tine test), ECG, Esame delle feci, coprocultura per salmonella, Antitetanica, con eventuali richiami, Dosaggi ematici per farmaci anti-epilettici, Tampone faringeo.

La suddetta documentazione è necessaria all'apertura del Progetto Individuale.

L'Ospite deve inoltre disporre del materiale necessario alla permanenza nella Casa Famiglia (farmaci, vestiario, prodotti per l'igiene personale, pannoloni, etc.), che non viene fornito dall'Ente Gestore e che sarà richiesto con cadenza regolare, in base alle esigenze della singola persona.

3.10.3. Riferimenti

RESPONSABILE

Lucio Savino

Assistente Sociale

06375930227 – Istituto L. Vaccari

0661522603 – Casa Famiglia "M.Silvia"

casa.famiglia@leonardavaccari.it

lucio.savino@leonardavaccari.it

3.11. SOGGIORNI ESTIVI

Sono rivolti agli utenti adulti (dai 18 anni in su) del servizio semiresidenziale, residenziale e utenti esterni, laddove segnalati dalle AASSLL di residenza, e la cui partecipazione venga avallata anche dalla ASL Roma1 che ne sostiene l'onere.

Possono partecipare privatamente anche persone con disabilità che non fruiscono dei servizi dell'Istituto "Leonarda Vaccari", previa verifica dell'idoneità al soggiorno da parte del medico della struttura.

L'Istituto "Leonarda Vaccari" organizza ogni anno soggiorni estivi in ambienti adeguati ai bisogni delle persone disabili ospitate, nei quali sia possibile realizzare la massima integrazione, utilizzando ogni risorsa aggregativa, funzionale al raggiungimento degli obiettivi previsti nel progetto riabilitativo individuale.

I soggiorni estivi hanno una durata media di quindici giorni, viaggi compresi, e si svolgono nei mesi di luglio e agosto.

I soggiorni estivi delle persone con disabilità rientrano negli interventi socio-sanitari finanziati dalla Regione Lazio.

PER INFORMAZIONI

Segreteria Sanitaria

Emiliano Chico

dal lunedì al venerdì 06/375930207

segreteria.sanitaria@leonardavaccari.it

4.

I SERVIZI AGGIUNTIVI

4.1. Servizio Progetti, Orientamento e Formazione

- 4.1.1. La formazione e l'inserimento al lavoro
- 4.1.2. Modalità di accesso
- 4.1.3. Riferimenti

4.2. Servizio PsicoSociale

4.3. Servizi Vari

4.4. Servizi Privati

- 4.4.1. Abilia – Area Privata
- 4.4.2. Ausilitoeca

4.5. Le Associazioni

- 4.5.1. IL VENTO SULLA VELA ONLUS Associazione di volontariato tra familiari utenti Istituto Leonarda Vaccari
- 4.5.2. VAILV ODV - Volontari Amici Istituto Leonarda Vaccari

4.1. SERVIZIO PROGETTI, ORIENTAMENTO e FORMAZIONE

Il servizio ricerca finanziamenti per la realizzazione di attività di socializzazione, inclusione, sportive, formative, etc. indirizzate agli utenti e agli operatori della struttura, partecipando ad avvisi pubblici e/o privati. Con i progetti finanziati si promuovono metodologie riabilitative e percorsi formativi in linea con le esigenze del personale e delle persone con disabilità. Laddove possibile, si cerca di intraprendere attività finalizzate all'inclusione socio-lavorativa. Obiettivo strategico dell'Istituto "Leonarda Vaccari" è infatti di contribuire al miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità anche attraverso la realizzazione di percorsi che favoriscano una maggiore integrazione sul piano sociale.

Il servizio si occupa anche della realizzazione dei Progetti di Servizio Civile. L'Istituto "Leonarda Vaccari", iscritto nell'albo nazionale provvisorio dell'U.N.S.C. alla classe IV e, successivamente, all'albo della Regione Lazio, ha recentemente avviato le procedure per l'iscrizione all'Albo del Servizio Civile Universale quale Ente di Accoglienza del CSV Lazio (Centro di Servizi per il Volontariato del Lazio).

Progettualità Sociali

Nel corso degli anni l'Istituto "Leonarda Vaccari" ha sviluppato una significativa esperienza nel settore della progettualità rivolta al sociale,

ottenendo il finanziamento di numerosi progetti sia dalle istituzioni pubbliche che da fondazioni private.

Di seguito riportiamo un elenco delle esperienze più significative realizzate nell'anno 2019:

Il progetto "***Dal Bibliobar all'educazione alimentare***" mirato alla professionalizzazione di utenti ed operatori del Bibliobar dell'Istituto

- Il progetto "***Insieme per uno sportello unico sulla disabilità***" finalizzato ad offrire un supporto alle famiglie di bambini che hanno da poco ricevuto una diagnosi

- Due progetti di servizio civile per l'inserimento di complessivi 20 volontari nelle cinque sedi di attuazione accreditate

- Il progetto "***PONTE – quando il fare insieme porta all'autonomia***" per l'inclusione sociale di persone con disabilità intellettive e disturbo dello spettro autistico

4.1.1. La formazione e l'inserimento al lavoro

Il servizio fornisce supporto all'Utente per individuare le aree di mercato che possano permetterne l'inserimento lavorativo, in base al progetto riabilitativo e alle sue attitudini, competenze, motivazioni. I tirocini lavorativi rappresentano spesso lo strumento attraverso il quale favorire l'ingresso della persona con disabilità nel mercato del lavoro. Viene fatta una ricerca di mercato sul territorio e un bilancio di competenze alla persona con disabilità. Si progetta un percorso formativo individualizzato e mirato al lavoro da ricoprire, in modo da

potenziarne le attitudini e le capacità. L'obiettivo è di trovare un raccordo tra l'individuo e il mondo del lavoro, accompagnando la persona con disabilità nella fase iniziale di inserimento lavorativo.

4.1.2. Modalità di accesso

L'Ufficio progetti è ubicato al piano rialzato della struttura.

È possibile fissare un appuntamento con la responsabile del servizio sia telefonicamente, sia tramite mail.

4.1.3. Riferimenti

RESPONSABILE DEL SERVIZIO -

Daniela Donati tel. 06/375930228

E-mail daniela.donati@leonardavaccari.it

Orario di apertura: 09.00 – 16.00 dal lunedì al venerdì

4.2. SERVIZIO PSICOSOCIALE

L'Istituto svolge attività culturali e ricreative al fine di permettere agli utenti ed al personale di vivere in un ambiente più possibile aperto e socializzante. L'Istituto "Leonarda Vaccari" è aperto a gruppi non in contrasto con i suoi principi per incontri sportivi e ricreativi a favore degli utenti. Gli utenti del servizio semiresidenziale possono usufruire di altre attività che si svolgono sia all'interno che all'esterno del servizio.

Le ultime proposte attivate in questo senso, e tuttora in corso, riguardano:

- un'attività sportiva di **calcio integrato**, dove un gruppo di pazienti integrato settimanalmente si allenano presso un centro di Roma, (Cavalieri di Colombo) con torneo finale.
 - Attività di **teatro integrato** con la

compagnia stabile di teatro con realizzazione di diversi spettacoli (Es. "Il Rugantino de noantri", presentato anche a Matera in occasione dell'anno della nomina a capitale europea della cultura) e la rappresentazione presso vari teatri romani.

- Attività di **coro gruppo "La Chiave di Sol"**: settimanalmente un'insegnante specializzata nelle tecniche coreutiche svolge, con un gruppo di pazienti medio gravi, attività di canto con realizzazione finale di un saggio
- Progetto **Orto in rete**: due volte a settimana 2 diversi gruppi di utenti svolgono attività di orto e manutenzione del giardino. La rete degli orti con cooperative sociali permette nel corso dell'anno la partecipazione dei pazienti ad attività di vendemmia, raccolta degli ortaggi, ecc.
- Progetto **d'Arte di Trevignano**: settimanalmente un gruppo di pazienti autonomi si reca presso un laboratorio d'arte a Trevignano per la realizzazione di piccoli manufatti, la e vendita degli stessi all'interno del negozio.
- Progetto **d'arte "Tessere lo spazio delle relazioni"**, in collaborazione con il Museo MAXXI. Un gruppo di pazienti abili attraverso le opere di Maria Lai con l'utilizzo delle sue carte interpretative, lavorano sulla struttura architettonica del museo. A fine progetto il lavoro viene presentato al pubblico
- Progetto **"Mastri biscottai crescono"**, con l'associazione Ylenia e gli amici speciali svolgono un'attività formativa lavorativa orientata alla realizzazione di biscotti per cani.

Il Servizio Psicosociale dell'Istituto "Leonarda Vaccari" (assistenti sociali e psicologi) si pone l'obiettivo generale di contribuire a migliorare il processo di inserimento ed integrazione dei pazienti dell'Istituto "Leonarda Vaccari", con particolare attenzione alle caratteristiche cognitive, affettive, relazionali e sociali. Il processo di umanizzazione dell'assistenza in ambito sanitario pone grande attenzione ed interesse anche al coinvolgimento e al sostegno dei familiari e alla formazione della equipe curante. Per aggiungere tale obiettivo, i pazienti ed i loro familiari sono direttamente coinvolti nel processo di cura.

4.3. SERVIZI VARI

ASSISTENZA RELIGIOSA

E' garantita l'assistenza religiosa cattolica e la celebrazione della Santa Messa la domenica mattina. Inoltre l'Istituto "Leonarda Vaccari" si rende disponibile, su richiesta a soddisfare le necessità religiose di diverso credo.

DISTRIBUTORI AUTOMATICI DI BEVANDE E ALIMENTI

Sono disponibili all'interno degli spazi comuni dell'Istituto "Leonarda Vaccari".

LAVANDERIA

Servizio a pagamento, a richiesta per i pazienti del Servizio Residenziale. Per informazioni in merito, rivolgersi in Amministrazione: Olimpia Azzolino o Marina Santecola

olimpia.azzolino@leonardavaccari.it o
marina.santecola@leonardavaccari.it

IL BIBLIOBAR

Situato al piano terra, è il Bar gestito dagli ospiti del Servizio Sermiresidenziale, riservato ai pazienti ed ai visitatori.

SERVIZIO PARRUCCHIERE/BARBER

E' inoltre possibile usufruire di questo servizio a pagamento per i soli pazienti del Servizio Residenziale

HACCP

L'Istituto "Leonarda Vaccari" ha recepito il sistema HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) ed ha elaborato il manuale previsto dal D.lgs. 155/97 (Sistema di analisi dei rischi e controllo dei punti critici sulla produzione alimentare) mettendo in atto un sistema di "controllo di processo" che identifica la possibilità del verificarsi dei rischi. Il personale è edotto sulle norme igieniche e sulla prevenzione delle contaminazioni alimentari. Il manuale viene rivisto periodicamente.

4.4. SERVIZI PRIVATI

4.4.1. Abilia

All'interno dell'Istituto "Leonarda Vaccari", struttura storicamente rivolta alle persone con disabilità, nasce **l'Ambulatorio**



Privato ABILIA, per creare un punto di riferimento che accolga le esigenze

di pazienti che necessitano di prestazioni qualificate.

L'approccio di **ABILIA** si basa sulla valorizzazione del lavoro di equipe coordinato da figure mediche. L'approccio di ABILIA **focalizza** l'intervento sulla globalità della persona, considerata nei suoi aspetti cognitivi, funzionali, affettivi e relazionali, nel suo contesto di vita (famiglia, scuola, quartiere).

All'interno del servizio opera un'equipe multidisciplinare costituita da:

- Neuropsichiatra infantile
- Fisiatra
- Neurologo-Epilettologo
- Psicoterapeuta
- Neuropsicologo
- Terapista della neuro e psicomotricità e dell'età evolutiva
- Logopedista
- Assistente Sociale
- Musicoterapeuta

L'ambulatorio è diviso in due aree:

ETA' ADULTA: un servizio per pazienti con Patologie ortopediche, neurologiche e reumatologiche, che presentano anche quadri complessi con compromissioni funzionali multiple.

[Locandina Ambulatorio Età Adulta](#)

ETA' EVOLUTIVA: l'ambulatorio si rivolge a bambini e adolescenti con: disturbi globali di sviluppo (ritardi psicomotori, disabilità intellettive, disturbi dell'attenzione, patologie neuromotorie, sindromi genetiche, disturbi dello spettro autistico) e disturbi specifici di sviluppo (linguaggio, apprendimento, coordinazione motoria, disfagia).

Tutti i Servizi a pagamento sono prenotabili dal lunedì al venerdì presso l'ufficio accettazione del servizio, previa disponibilità dello specialista.

**Orari del servizio dal lunedì al venerdì
ore 16.00-20.00**

Il sabato ore 9.00-14.00

4.4.1a. Riferimenti, informazioni e prenotazioni

Assistente sociale - Alberico Battisti
06375930220

Segreteria - Sara Casaretta
3270564759 abilia@leonardavaccari.it

4.4.2. Ausilioteca

L'Ausilioteca è il servizio dell'Istituto Leonarda Vaccari specializzato nell'utilizzo di strategie e tecnologie che aumentano le possibilità di comunicazione e interazione con l'ambiente da parte delle persona con



disabilità sia adulte sia in età evolutiva. Gli

utenti dell'Istituto usufruiscono di alcuni dei servizi dell'Ausilioteca su indicazione

del medico che ne segue il Progetto Riabilitativo Individualizzato (PRI). Tutti gli utenti possono accedere in Ausilioteca privatamente. Attraverso una valutazione dinamica, il team dell'Ausilioteca, mira ad analizzare le potenzialità della persona al fine di individuare le migliori soluzioni nelle seguenti aree:

- utilizzo di strategie e tecnologie per la comunicazione, in particolare in riferimento alla Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA), che permettano di partecipare agli ambiti di vita (quotidiana, scuola, lavoro, etc.) anche in presenza di Bisogni Comunicativi Complessi (BCC);
- utilizzo di tecnologie per l'apprendimento, il lavoro e il tempo libero;
- utilizzo di tecnologie domotiche, che gli permettano il controllo degli ambienti e delle attività domestiche in presenza di difficoltà motorie;
- utilizzo di tecnologie per l'accessibilità informatica.



L'Ausilioteca organizza corsi per famiglie, insegnanti, operatori sanitari e sociali sui seguenti temi:

- Comunicazione Aumentativa e Alternativa (CAA)
- Tecnologie per l'apprendimento
- Didattica in ottica ICF
- Accessibilità informatica
- Tecnologie per l'autonomia.

I corsi possono essere accreditati per la formazione continua sanitaria (ECM) e per la formazione continua degli insegnanti (Piattaforma S.O.F.I.A.).

Alcuni corsi vengono svolti in collaborazione con Università o Enti di Ricerca.

Il servizio è aperto tutti i giorni dal lunedì al venerdì, con i seguenti orari:

Privatamente:

Martedì 8.00 – 16.00

Mercoledì 11.00 – 19.00

Giovedì 11.00 – 19.00

Venerdì 8.00 – 14.00

Per interni:

Lunedì 8.00 – 13.00

Mercoledì 8.00 – 13.00

4.4.2a. Riferimenti, informazioni e prenotazioni

per prenotare un appuntamento e avere informazioni sulle modalità di accesso per gli utenti privati è possibile contattare la segreteria dell'Area Privata dell'Istituto (ABILIA)

Sara Casaretta Tel.: 3270564759 (dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 19.00)

Per maggiori informazioni sui servizi offerti dall'Ausilioteca:

Fabrizio Corradi- psicotecnologo
Responsabile del Servizio

Tel.: 06 375930215

E-mail: ausili@leonardavaccari.it

4.5. LE ASSOCIAZIONI

4.5.1. IL VENTO SULLA VELA ONLUS

Associazione di volontariato tra familiari utenti Istituto Leonarda Vaccari

L'Associazione "Il vento sulla vela" ODV, costituita il 28 maggio 2009 tra i familiari degli utenti dell'Istituto L. Vaccari (viale Angelico, 22 - 00195 Roma), è iscritta nei "Registri regionali del volontariato – Lazio - sezione servizi sociali - al n° 815 in data 15.12.2009.

L'Associazione opera per la promozione e la tutela dei diritti della persona. Si propone, attraverso l'assistenza e/o la vigilanza, di provvedere al benessere di persone con disabilità, in stato di bisogno e minori.

L'attività viene svolta innanzitutto nei confronti degli assistiti in regime residenziale, semiresidenziale e ambulatoriale dell'Istituto Vaccari.

A partire dai primi anni '80, ha sempre operato in maniera del tutto informale, con lo scopo di rendere più efficaci i rapporti tra le famiglie degli assistiti e la Presidenza dell'Istituto, la Direzione sanitaria ed in generale con i diversi soggetti operanti all'interno della struttura (assistenti sociali, terapisti, ecc.). Successivamente alla costituzione dell'Associazione, l'impegno si è esteso anche alla risoluzione delle varie problematiche inerenti l'handicap nei rapporti istituzionali.

Al fine di adempiere al meglio i propri scopi, si preoccupa inoltre di risolvere le problematiche connesse ai rapporti con la Regione Lazio, il Comune di Roma e le varie

ASL relativamente all'organizzazione dei soggiorni estivi delle persone con disabilità, il trasporto degli assistiti, i soggiorni temporanei in Istituto, etc.

4.5.1a. Riferimenti

Aldo Conidi – Presidente dell'Associazione

http://www.volontariato.lazio.it/ilvento_sullavela/

4.5.2. V.A.I.L.V. ODV

Volontari Amici Istituto Leonarda Vaccari

L'Associazione di Volontariato è stata fondata il 14/11/1995, è iscritta al registro regionale delle organizzazioni di volontariato dal 30/12/98 n° 2318, sezione Servizi Sociali e Onlus in base al D. legislativo 4/12/97 n° 460 art. 10.

L'Associazione V.A.I.L.V. è stata fondata con lo scopo di promuovere nei volontari uno spirito comunitario, volto ad aiutare le persone in difficoltà. I volontari sono coinvolti in tutte quelle iniziative comunitarie che permettono un miglioramento della qualità della vita della persona con disabilità che vive all'interno dell'Istituto "Leonarda Vaccari".

Da circa 10 anni l'Associazione V.A.I.L.V. ODV collabora insieme al Collegio Istituto S. Giuseppe De Merode nell'organizzazione di un progetto di teatro integrato, il cui fine è quello di favorire una costruttiva collaborazione tra studenti cosiddetti normodotati e utenti con disabilità.



L'Associazione offre ai giovani studenti in difficoltà la possibilità di concordare insieme alla scuola un percorso sociale che sostituisca i giorni di sospensioni dovuti a comportamenti non idonei allo svolgimento delle attività scolastiche con attività orientate al sociale. Ha altresì attivato percorsi di recupero sociale per giovani che hanno avuto alcuni problemi con la giustizia (bancafallita fraudolenta, guida in stato ebbrezza, etc.).

L'Associazione collabora da qualche anno con il Centro Anziani Perlasca (via Sabotino) per la promozione di attività socio-ricreative che coinvolgono sia le persone che frequentano il Centro, sia gli utenti che frequentano l'Istituto Vaccari.

4.5.2a. Riferimenti

Antonetta Luchetti – Presidente dell'Associazione

Tel. 06375930263

vailv@leonardavaccari.it

5.

TUTELA DEL CITTADINO e SISTEMA QUALITA'

5.1. Tutela del cittadino e standard di qualità

- 5.1.1. Informazioni all'utente
- 5.1.2. Diritto alla privacy
- 5.1.3. La Partecipazione, i Diritti e i Doveri degli Utenti
- 5.1.4. MOG

5.2. Sistema Qualità

- 5.2.1. Gli obiettivi di qualità
- 5.2.2. Standard qualità
- 5.2.3. Indicatori di processo: anno 2018
- 5.2.4. Meccanismi di tutela e verifica
- 5.2.5. Il trattamento dei Reclami

5.3. Strumenti di verifica e standard relativi

5.1. TUTELA DEL CITTADINO E STANDARD DI QUALITA'

5.1.1. Informazione all'utente

L'ISTITUTO "L. VACCARI" garantisce a tutti i propri utenti l'accessibilità il diritto alle informazioni riguardanti i servizi erogati all'utenza.

La comunicazione verso l'esterno potrebbe rilevare la necessità di mediazione linguistica, in questo caso l'Istituto ha individuato la figura preposta all'interfaccia con l'utenza in accordo con la ASL Roma1

5.1.2. La Partecipazione, i Diritti e i Doveri degli Utenti

Gli utenti hanno diritto:

- alla libera scelta del servizio;
- alla conoscenza del funzionamento e dei servizi dell'Istituto "Leonarda Vaccari";
- alla conoscenza dei ruoli e delle funzioni degli operatori;
- all'intervento terapeutico globale;
- al costante aggiornamento del personale;
- ad essere assistito e curato con attenzione e premura nel rispetto della dignità umana e dei propri diritti e convinzioni etico-religiose;
- ad avere una informazione completa riguardo allo stato di salute, agli accertamenti diagnostici ed ai trattamenti terapeutici a cui sarà sottoposto;
- ad essere informato sulla possibilità di indagini e trattamenti alternativi

anche se eseguibili solo in altre strutture;

- a ricevere informazioni complete e comprensibili che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a trattamenti terapeutici;
- a ottenere che i dati relativi alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi rimangano riservati e pertanto comunicati solo a parenti o medici da lui identificati;
- a esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi e delle prestazioni, segnalando eventuali disfunzioni per contribuire al miglioramento del servizio,
- ad avere un riscontro delle segnalazioni;
- alla continuità della prestazione richiesta;
- alla privacy;
- alla sicurezza.

La partecipazione degli utenti avviene attraverso:

- incontri per la stesura e la condivisione del progetto riabilitativo individuale;
- incontri di verifica del progetto e del programma riabilitativo;
- incontri con l'associazione delle Famiglie "il vento sulla Vela";
- la compilazione periodica di un questionario di rilevazione dello stato di soddisfazione del fruitore rispetto al servizio erogato.

Agli utenti viene chiesto di:

- rispettare gli orari e i tempi concordati;

- comunicare tempestivamente al Centro eventuali assenze;
- partecipare attivamente ai programmi riabilitativi;
- rispettare gli altri fruitori, gli ambienti e il personale

5.1.3. MOG (Modello di organizzazione, gestione e controllo)

L'Istituto, ritenendo il provvedimento estremamente importante ha adottato ed è impegnato ad attuare un proprio Modello di organizzazione, gestione e controllo nonché ad istituire un Organismo di Vigilanza ex D.Lgs. 231/2001, dotato di autonomi poteri d'iniziativa e di controllo e deputato a vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del MOG adottato, oltre che a curarne l'aggiornamento.

l'istituzione di un Organismo di Vigilanza interno all'ente, permette di garantire l'efficacia e l'efficienza del Modello oltre che di sorvegliare sulla corretta osservanza dello stesso. L'Ente non risponde quindi di un eventuale reato compiuto al suo interno se è in grado di provare che le persone che l'hanno commesso hanno eluso fraudolentemente il Modello di organizzazione, gestione e controllo realizzato e che non vi è stata omessa o insufficiente vigilanza da parte dell'Organismo incaricato.

5.2. SISTEMA QUALITA'

Certificazione ISO 9000 Norma ISO
9001:2015 Certificato IMQ/CSQ
9122.LVAC

Dall'anno 2005 l'Istituto "Leonarda Vaccari" è dotato di un Sistema di Gestione per la Qualità certificato UNI EN ISO 9001. Obiettivo dell'intervento è di sistematizzare il **lavoro di equipe multi professionale** rendendolo fruibile a tutti gli operatori, decodificando i linguaggi e attivando delle procedure condivise.



5.2.1 Gli obiettivi di qualità verso i quali orientiamo il lavoro sono:

- sviluppare, abilitare e potenziare le possibilità concrete di ogni persona disabile valorizzandone le differenti abilità pur se in presenza di menomazioni significative;
- aumentare il grado di autonomia, indipendenza e autodeterminazione possibile in ciascuno;
- costruire con le persone disabili, le famiglie e il territorio percorsi partecipati tendenti a favorire la crescita e lo sviluppo integrale della persona e la sua piena inclusione sociale

Il miglioramento del livello qualitativo delle prestazioni erogate impone un approccio al lavoro assolutamente non settoriale, caratterizzato da una **collaborazione attiva e continua** tra i responsabili delle varie aree (sanitaria, amministrativa e organizzativa).

Tale metodologia di lavoro è basata su una visione d'insieme più ampia, che stimoli una condivisione dei singoli obiettivi e delle singole opportunità, e comporti una trasparenza nelle scelte operative, nel rispetto degli obiettivi generali.

A tal fine si è proceduto con la:

Definizione e formalizzazione della struttura organizzativa in termini di ruoli, attività e responsabilità

Standardizzazione delle prassi gestionali ed operative e formalizzazione delle procedure di lavoro

Formazione come strumento indispensabile per coinvolgere le risorse umane al fine di creare un nuovo modo di lavorare, "in qualità".

L'obiettivo di questo impianto è *la condivisione e la collaborazione continua e attiva di tutte le aree dell'Istituto "Leonarda Vaccari"*.

La certificazione ISO, rispondendo ad una necessità reale, diviene lo strumento attraverso il quale è possibile costruire, mantenere e migliorare:

- I processi gestionali
- I servizi erogati
- I rapporti con l'utente
- Il proprio modo di operare
- Il rapporto io-azienda

Lo scopo finale è di attivare un sistema gestionale in grado di **mantenere**

costante la qualità del servizio offerto.

A tal fine è stato predisposto un sistema di misurazione e valutazione continua della Qualità percepita da chi utilizza il nostro servizio.

Lo strumento utilizzato è un **Questionario di Valutazione della Percezione (QVP)**

[QVP Servizio Ambulatoriale](#)

[QVP Servizio Ausilioteca](#)

[QVP Servizio Residenziale](#)

[QVP Servizio Semiresidenziale](#)

Questo sistema di misurazione permette di:

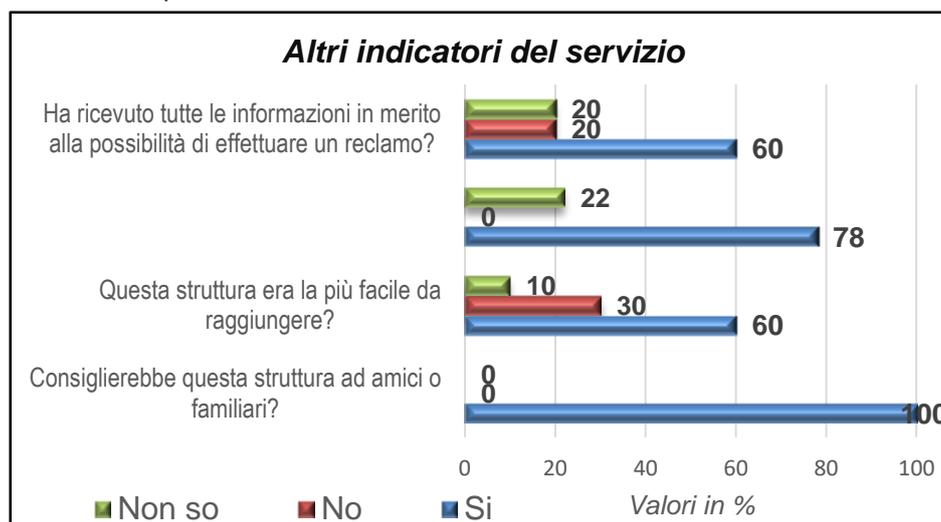
- rilevare la soddisfazione/insoddisfazione dell'utente
- raccogliere i reclami
- monitorare il servizio
- valutare il raggiungimento degli obiettivi
- applicare eventuali strategie di miglioramento
- dare riposte certe alla famiglia

RISULTATI QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE AMBULATORIO

Le dimensioni del servizio anno 2019-2020



Valutazione complessiva 3.60



⁽¹⁾ Le gradazioni dei colori nel grafico "Valutazione delle dimensioni del servizio" vanno interpretate come segue

Da 1 a 1,99 Servizio critico	Da 2 a 2,99 Servizio da migliorare	Da 3 a 3,99 Servizio buono	=> 4 Servizio eccellente
------------------------------	------------------------------------	----------------------------	--------------------------

RISULTATI QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZIO RESIDENZIALE

Le dimensioni del servizio anno 2019-2020



Valutazione complessiva 3.50



(1) Le gradazioni dei colori nel grafico "Valutazione delle dimensioni del servizio" vanno interpretate come segue

■ Da 1 a 1,99 Servizio critico ■ Da 2 a 2,99 Servizio da migliorare ■ Da 3 a 3,99 Servizio buono ■ => 4 Servizio eccellente

RISULTATI QUESTIONARIO DI VALUTAZIONE SERVIZIO SEMIRESIDENZIALE

Le dimensioni del servizio anno 2019-2020



Valutazione complessiva 3.75



(1) Le gradazioni dei colori nel grafico "Valutazione delle dimensioni del servizio" vanno interpretate come segue:
 ■ Da 1 a 1,99 Servizio critico ■ Da 2 a 2,99 Servizio da migliorare ■ Da 3 a 3,99 Servizio buono ■ => 4 Servizio eccellente

5. TUTELA DEL CITTADINO e SISTEMA QUALITA'

5.2.2 Indicatori di qualità: 2019

Area/Funzione		Obiettivo	Indicatore	Valore Misurabile	Valore ottenuto 2019
SERV. PERSONALE	IQ1	TASSO DI ASSENTEISMO	GIORNI DI ASSENZA	Σ Giorni di assenza (per malattia)	676
	IQ2	SODDISFAZIONE DEL PERSONALE	CAMBI TURNO	Σ richieste cambi turno	63
	IQ3	AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	FORMAZIONE ECM	Σ N operatori che hanno raggiunto i crediti ECM/ Σ N operatori soggetti a formazione continua	0,21
	IQ4	AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE	CORSI DI AGGIORNAMENTO (NO ECM)	N° Totale frequenza a corsi di formazione (interni/esterni)/ n° dipendenti	0,17
	IQ5	BENESSERE ORGANIZZATIVO	RIDUZIONE DEL TASSO DI INFORTUNII	N° totale di infortuni nell'anno	3
	IQ6	BENESSERE ORGANIZZATIVO	ASSUNZIONE DI NUOVO PERSONALE A TEMPO INDETERMINATO	N° personale assunto/totale dipendenti	0,02
SERVIZIO DEGENZA	IQ7	FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO	ACUZIE COMPORTAMENTALI	Σ Crisi agitazione psicomotoria auto/eterodiretta	69
	IQ8	QUALITA' CLINICA	CONDIZIONI DI SALUTE	Σ N° ricoveri in ospedali	8
	IQ9	QUALITA' DELLA SICUREZZA DEL SERVIZIO	SICUREZZA	Σ N° infortuni	9
	IQ10	QUALITA' DEL CONTROLLO	SICUREZZA	Σ N° tentativi di fughe dal reparto	0
	IQ11	QUALITA' DEL MONITORAGGIO DELLO STATO CLINICO DEL PAZIENTE	EPISODI CRITICI	Σ N° episodi critici "attacchi epilettici"	169
	IQ12	EFFICACIA DELL'ASSISTENZA	MONITORAGGIO	Σ N° Lesioni da decubito	6
	IQ13	EFFICACIA PROCESSO ASSISTENZIALE	MONITORAGGIO	Σ N° Eventi avversi	2
	IQ14	EFFICACIA CONTROLLO ERRORE CHE NON HA CONSEGUENZE SUL PAZIENTE	MONITORAGGIO	Σ N° NEAR MISS	4

5. TUTELA DEL CITTADINO e SISTEMA QUALITA'

Area/Funzione		Obiettivo	Indicatore	Valore Misurabile	Valore ottenuto 2019
	IQ15	EFFICACIA SOMMINISTRAZIONE FARMACOLOGICA	MONITORAGGIO RANDOM (M.R.REPARTO, COORDINATRICE INFERMIERI, RAQ)	-Corretta, completa e tempestiva compilazione del Quaderno infermieristico delle consegne-Tenuta ordinata e corretta del carrello delle terapie-Soluzioni adottate per garantire la corretta somministrazione delle terapie	5
SERVIZIO SEMI-RESIDENZIALE	IQ16	FUNZIONALITA' DEL SERVIZIO	ACUZIE COMPORTAMENTALI	Σ Crisi agitazione psicomotoria auto/eterodiretta	28
	IQ17	QUALITA' DEL CONTROLLO	SICUREZZA	Σ N° tentativi di fughe dal servizio	0
	IQ18	QUALITA' DEL MONITORAGGIO DELLO STATO CLINICO DEL PAZIENTE	EPISODI CRITICI	Σ N° episodi critici "attacchi epilettici"	18
AMMINISTRAZIONE	IQ19	QUALITA' DEI PROCESSI LAVORATIVI	SEMPLIFICAZIONE E INFORMATIZZAZIONE DELLE PROCEDURE DI SISTEMA (cartella clinica dematerializzata, postazioni di lavoro informatizzate con collegamento in rete)	N° persolae abilitato al sistema informatizzato/n° totale di dipendenti	100%
PROGETTI ORIENTAMENTO E FORMAZIONE	IQ20	EFFICACIA PROCESSO GARE	PROGETTI APPROVATI	Σ Progetti approvati, finanziati, realizzati/ Σ progetti presentati	41%
	IQ21	EFFICACIA PROCESSO FORMAZIONE	VALUTAZIONE SCHEDE	Σ Schede di valutazione positiva/ Σ schede	100%
	IQ22	EFFICACIA PROCESSO DI ORIENTAMENTO	INSERIMENTO LAVORATIVO	Σ Inserimento mondo del lavoro/ Σ bilanci di competenze	100%
AMMINISTRAZIONE	IQ23	AFFIDABILITA' DEI FORNITORI	GRADO DI AFFIDABILITA' DEI FORNITORI	Σ Valutazioni / N. valutazioni fornitori	8,2
	IQ24	EFFICACIA	PIANIFICAZIONE	S prestazioni realizzate/ Σ prestazioni previste	94,92
	IQ25	EFFICIENZA DEI CONSUMI	RAZIONALIZZAZIONE DEI CONSUMI IN RELAZIONE AI 3 SERVIZI (residenziale, semiresidenziale, ambulatoriale)	Σ consumi divisi per i tre servizi Residenziale Semiresidenziale Ambulatoriale	48,34
	IQ26	EROGAZIONE DEL SERVIZIO	PIANIFICAZIONE	Σ accessi realizzati/ Σ accessi previsti	95,19

5. TUTELA DEL CITTADINO e SISTEMA QUALITA'

Area/Funzione		Obiettivo	Indicatore	Valore Misurabile	Valore ottenuto 2019
SERVIZIO DI RIABILITAZIONE	IQ27	DEFINIZIONE INTERVENTO	PIANIFICAZIONE DELL'INTERVENTO	Σ revisione progetto riabilitativo/ Σ riunione d'equipe	0
	IQ28	EFFICACIA INTERVENTO RIABILITATIVO	NUMERO DI ACCESSI	Σ accessi realizzati/ Σ accessi previsti	95,19
	IQ29	CONTINUITA' DEL SERVIZIO	PROGETTI RINNOVATI	Σ progetti riattivati/ Σ progetti conclusi	0,29
	IQ30	GLOBALITA' DEL SERVIZIO	SERVIZI FRUITI	Σ servizi fruiti dall'utente/ Σ servizi offerti	78,61
	IQ31	EFFICACIA INSERIMENTO IN TRATTAMENTO AMBULATORIALE	INSERIMENTO	Σ GG di attesa per inserimento in trattamento	30
	IQ32	EFFICACIA DELLA PIANIFICAZIONE	PIANIFICAZIONE PROGETTI RIABILITATIVI IN FUNZIONE DEL LIVELLO ASSISTENZIALE PER SERVIZIO	Consuntivo budget/budget assegnato	94,5
	IQ33	EFFICACIA VERSO L'ESTERNO	MONITORAGGIO DELLA CAPACITA' DI RISPONDERE AI BISOGNI DEL TERRITORIO	N° di pz inseriti in trattamento/N°Totale in lista di attesa	0,1
	IQ34	PIANIFICAZIONE ATTIVITA'	ACCESSI EROGATI	Σ ore assenza pz/ Σ accessi previsti	26,83
AUSILIOTECA	IQ35	EFFICACIA DEL PRIMO APPUNTAMENTO	EFFICACIA DEL 1° COLLOQUIO	Σ progetti attivati/ Σ primo colloquio	0,91
	IQ36	EFFICACIA DEL PROCESSO DI DIFFUSIONE	EROGAZIONI DI CORSI	Σ corsi di formazione attivati	4
	IQ37	EFFICACIA PROCESSO DI PROGETTAZIONE	PROGETTI REALIZZATI	Σ Progetti sperimentali realizzati	0
	IQ38	EFFICACIA DEL 1° CONTATTO TELEFONICO	EFFICACIA DELLA GESTIONE DELLA TELEFONATA	Σ Progetti valutati/Richieste Telefoniche	0,82
SISTEMA ISO-9001-2015	IQ39	CERTIFICAZIONE ISO 9001-2015	EFFICACIA DEL SISTEMA	Esito verificatori	100%
	IQ40	EFFICACIA DELLE PROCEDURE	MONITORAGGIO DEL SISTEMA QUALITA'	N° non conformità aperte/n° non conformità chiuse	100%
DS	IQ41	EFFICACIA CONTROLLO CARTELLE CLINICHE	MONITORAGGIO RANDOM (DS eRAQ)	N° cartelle non conformi/n° cartelle cliniche esaminate	0.65%
DS	IQ42	EFFICACIA DEL SERVIZIO REALIZZATO	MONITORAGGIO DEI RECLAMI	n° Reclami/n° totale pazienti	0

5.2.3. Indicatori di processo: 2019

Di seguito viene effettuata una breve analisi degli indicatori relativi all'anno 2019.

Il Reparto Degenza evidenzia, rispetto all'anno precedente, un aumento degli episodi (attacchi epilettici da 87 a 169), il dato è da considerarsi rilevante in quanto evidenzia una maggiore attenzione nella registrazione degli episodi critici. Va anche messo in evidenza un peggioramento clinico dei pazienti dovuto all'invecchiamento.

Dall'analisi degli indicatori emerge anche la qualità dell'assistenza infermieristica ed assistenziale attraverso la riduzione del numero di piaghe da decubito (da 25 a 6), una riduzione del numero dei ricoveri presso strutture ospedaliere. Va dichiarato un aumento del numero di infortuni dei pazienti, prevalentemente cadute, nonostante la sensibilizzazione del personale nei confronti di eventuali situazioni facilitanti le cadute.

Il coinvolgimento del personale nella corretta applicazione delle procedure può essere considerato uno strumento efficiente per il monitoraggio del processo clinico assistenziale.

Il Servizio Progetti, Orientamento e Formazione ha incrementato il numero di progetti presentati e finanziati passando dal 28% dell'anno precedente al 41%. Rimane invariata l'efficacia del processo di formazione e di orientamento.

Il Servizio Acquisti ed il Servizio Riabilitazione mantengono stabili i valori ottenuti l'anno precedente, buono il livello dei fornitori inseriti in albo con una valutazione pari a 8.2. Per il Servizio di riabilitazione è stato inserito anche il tempo di attesa in trattamento. Ad oggi sono 30 gg, in futuro si cercheranno strategie funzionali per ridurre i tempi di attesa, tuttavia la gestione interna dei tempi di attesa è di circa due settimane. Poiché i pazienti in trattamento ambulatoriale sono gestiti dalla ASL Roma1, i 30 gg di attesa rispondono a quanto condiviso e concordato tra i centri di riabilitazione e la ASL, nel documento tecnico di "lista di attesa

condivisa". Per i pazienti inseriti direttamente dalla lista di attesa gestita dall'Istituto (pazienti provenienti dalle altre ASL) i tempi sono di 15 giorni.

Dalla lettura degli indicatori emerge che il Servizio Ausilioteca, nell'anno 2019 ha attivato 4 corsi di formazione segnando un leggero incremento rispetto all'anno precedente. La gestione della telefonata e del primo colloquio rappresentano strumenti validi per l'avvio di nuovi progetti (90%).

Per quanto riguarda il Servizio Risorse Umane gli indicatori evidenziano una riduzione del numero di giorni di assenza per malattia (da 749 a 676), con un aumento dei cambi turno. I nuovi indicatori sulla formazione ECM e non ECM si attestano al di sotto del 21%. L'indicatore sul benessere organizzativo è rappresentato da 3 infortuni sul lavoro.

Il servizio semi residenziale inserito nel 2019 nella raccolta degli indicatori, è rappresentato con un 28 crisi epilettiche totali nell'anno, 0 tentativi di fughe e solo 18 crisi epilettiche.

Report conclusivo relativo ai QVP - 2019/2020

Il questionario di gradimento somministrato Pazienti/familiari che hanno beneficiato dei servizi offerti dall'Istituto, ha consentito di elaborare dati che sono risultati, nel loro complesso, più che soddisfacenti. In effetti, ne è risultato che il:

Servizio Ambulatoriale viene percepito come un servizio dove il rapporto con gli operatori è buono (3.57 su 4), ed è apprezzata l'efficienza del servizio (3.45 su 4). La qualità del lavoro intesa come accoglienza, cura e lavoro svolto dall'equipe è particolarmente apprezzata (3.51 su 4). Le informazioni sono chiare, il valore ottenuto è di 3.45 su 4. Complessivamente il servizio ha una buona valutazione (3.69 su 4).

La struttura è apprezzata tanto da essere consigliata ad altri, (94 %), considerata dal

52% dei clienti come facilmente raggiungibile.

Sono state recepite le informazioni relative alla possibilità di effettuare un reclamo e la tutela dei diritti dei pazienti (il 67 % si sente tutelato nei suoi diritti), come specificato nella carta dei servizi. La modulistica resa fruibile ad ogni piano ha sicuramente facilitato la conoscenza della modalità di esporre un reclamo.

Il **Servizio Semiresidenziale** viene percepito nel complesso come un buon servizio: la qualità delle informazioni 3.36, nell'area qualità del rapporto 3.25, qualità del lavoro 3.38 (lavoro di equipe, cura ed accoglienza), efficienza 3.29.

La valutazione complessiva, comprendente ambiente, pulizia e confort, raggiunge un valore di 3.50 su 4.

I fruitori di questo servizio consiglierebbero questa struttura (100%) anche se presenta delle difficoltà nell'essere raggiunta. Per quanto riguarda l'iter gestione dei reclami il 70% riferisce di essere stato correttamente informato. Per la tutela dei diritti del paziente le famiglie affermano di essere state informate (80%).

Il **Servizio Residenziale**: viene percepito come un servizio dove il rapporto con gli operatori è buono (3.75 su 4), viene apprezzata l'efficienza del servizio (3.50 su 4). La qualità del lavoro intesa come accoglienza, cura e lavoro svolto dall'equipe è valutata positivamente (3.50 su 4). Le informazioni ricevute sono state chiare, il valore ottenuto è di 3.50 su 4.

La struttura è apprezzata tanto da essere consigliata ad altri, (91 %).

Sono stati recepite le informazioni relative alla possibilità di effettuare un reclamo (60%) e la tutela dei diritti dei pazienti (78%) come specificato nella carta dei servizi. Il valore complessivo del questionario è di 3.50.

Considerazioni conclusive

Dall'indagine eseguita si è dedotto che nel complesso è buona la percezione della qualità della struttura e dei servizi erogati. Le aree di gradimento in cui si è riscontrata la maggiore soddisfazione sono state quelle relative al rapporto con il personale in termini di cortesia, attenzione e disponibilità ai bisogni del paziente.

Nel complesso si può concludere di aver ricevuto dei feedback positivi da parte dei fruitori dei servizi.

5.2.4. Meccanismi di tutela e verifica

L'Alta Direzione verifica periodicamente il rispetto degli standard di qualità riportati sopra.

Il Direttore Sanitario esegue un monitoraggio periodico sulle eventuali criticità gestionali che potrebbero ridurre la qualità percepita del servizio offerto al cittadino – utente nelle varie fasi dell'esperienza vissuta presso l'Istituto "Leonarda Vaccari".

La Carta dei Servizi è periodicamente revisionata e aggiornata secondo l'evoluzione strutturale dell'Istituto "Leonarda Vaccari".

5.2.5. Il trattamento dei Reclami

La gestione dei reclami e un'azione importantissima e fondamentale per l'Istituto "Leonarda Vaccari" "Leonarda Vaccari". Essa permette di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive; dall'altro, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi/prodotti erogati, diventando così un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

I modelli che vengono utilizzati per la gestione dei reclami sono:

- **MOD_REC (Modulo Reclami)**, è presente presso la Segreteria Sanitaria ed inoltre è possibile trovarlo nell'apposita cassetta ubicata al III° piano, oppure sulla home page dell'Istituto, www.leonardavaccari.it. Una volta compilato viene consegnato presso la Segreteria Sanitaria.
- **MOD_RRV (Registrazione dei Reclami)** I vari moduli di reclami vengono raccolti dal RAQ e trattati a seconda della natura come NC, oppure come suggerimenti di miglioramento ed inseriti nel piano di miglioramento.
- **MOD_RRR (Registro Riepilogativo dei Reclami)**, gestito dal RAQ.

5.3. STRUMENTI DI VERIFICA E STANDARD RELATIVI

Si individuano come fattori fondamentali della qualità dei servizi erogati la soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie. In conseguenza, vengono individuati come indicatori di qualità del servizio: INDICE DI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E DELLE FAMIGLIE. Gli strumenti di rilevazione e verifica dei suddetti indici sono: **Questionario di Valutazione della Percezione.**

[QVP Servizio Ambulatoriale](#)

[QVP Servizio Ausilioteca](#)

[QVP Servizio Residenziale](#)

[QVP Servizio Semiresidenziale](#)

La presente **Carta dei Servizi** è a disposizione degli utenti o delle loro famiglie, degli operatori dell'Istituto "Leonarda Vaccari", delle Direzioni Sanitaria e Amministrativa.

La Struttura ha approvato la Carta dei Servizi, in coerenza con le indicazioni contenute nelle linee-guida per la predisposizione degli atti aziendali della Regione.

Il presente documento viene revisionato annualmente e viene condiviso da tutto il Personale dell'Istituto.

La Struttura si impegna a garantire con periodicità, almeno biennale, l'aggiornamento della Carta dei servizi.

Roma, 13 ottobre 2020

Il Direttore Sanitario
Dott.ssa Veronica Vernocchi

Il Legale Rappresentante
Prof.ssa Saveria Dandini de Sylva

