



La Rete SIVA: manuale operativo

Renzo Andrich

Fondazione Don Carlo Gnocchi

BOZZA FINALE

Prefazione

Scopo di questo manuale è sistematizzare in modo conciso ed essenziale gli aspetti organizzativi, logistici e operativi della Rete SIVA.

Dopo una premessa generale sugli obiettivi e sui componenti della Rete, il manuale passa in esame la struttura dei Servizi SIVA (organizzazione, ambulatorio, ausilioteca, accesso delle aziende esterne), le modalità di erogazione delle prestazioni (regime di erogazione, tipologie di prestazioni, verifica e follow-up, refertazione e tracciamento) e le funzioni centralizzate del SIVA LAB (Portale SIVA, Telesportello, Supporto ingegneristico ai Servizi SIVA).

Il manuale nasce come strumento di lavoro *ad uso interno della Fondazione Don Gnocchi*, sia per gli operatori di prima linea che per i vari livelli di coordinamento e direzione.

Si pone in logica continuità - sottolineata dall'impostazione grafica - con il volume *Valutare, consigliare, prescrivere gli ausili*, pubblicato nel 2015 nella collana dei "Quaderni" della Fondazione Don Gnocchi, al quale attingere per i fondamenti teorici e metodologici della materia.

Ing. Renzo Andrich
Coordinamento Rete SIVA
Direzione Sviluppo Innovazione

Sommario

<i>Prefazione</i>	<i>pg. 1</i>
La Rete SIVA	pg. 3
I Servizi SIVA	
L'organizzazione	pg. 5
L'ambulatorio	pg. 7
L'ausilioteca	pg. 9
Accesso di aziende fornitrici di ausili	pg. 11
Le prestazioni SIVA	
Generalità	pg. 13
Consulenza di orientamento	pg. 15
Valutazione ausili	pg. 17
Verifica e follow-up	pg. 19
Refertazione e tracciamento	pg. 21
II SIVA LAB	
Gestione del Portale SIVA	pg. 23
Telesportello e supporto ai Servizi SIVA	pg. 25



La Rete SIVA



Una rete di servizi specializzati sugli ausili per l'autonomia

Il team L'ambulatorio L'ausilioteca

Cos'è

La **Rete SIVA** nasce per offrire all'utenza della Fondazione Don Gnocchi il supporto di competenze specialistiche nella valutazione, scelta e adozione degli ausili appropriati ad ogni caso e situazione.

L'attività SIVA è un'attività specialistica, da spendere su problematiche "**di secondo livello**" richiedenti valutazioni complesse (funzionale, ambientale, motivazionale ecc...) e prove pratiche con ausili.

Si dà infatti per scontato che problematiche "**di primo livello**" possano essere risolte direttamente dal medico o dal terapeuta che ha in cura il paziente, presupponendo in ogni operatore della riabilitazione una preparazione di base nel campo sugli ausili, e in alcune figure anche delle competenze specifiche (il terapeuta occupazionale per gli ausili per le attività di vita quotidiana, il fisiatra per i dispositivi protesici/ortesi, ecc.).

La Rete SIVA comprende **12 servizi SIVA** che erogano le proprie prestazioni all'utenza, nei Centri di Milano IRCCS, Milano Palazzolo, Milano Girola, Rovato, Inverigo, Torino, Parma, Firenze, Marina di Massa, La Spezia, Falconara e Sant'Angelo dei Lombardi, e un servizio centrale di coordinamento e supporto tecnico, il SIVA Lab, costituito presso la Direzione Sviluppo e Innovazione e con sede presso l'IRCCS di Milano.

Si prevede nel tempo la nascita di altri Servizi SIVA anche presso altre sedi della Fondazione.

I Servizi SIVA

Il Servizio SIVA è il luogo deputato all'erogazione della prestazione SIVA. I componenti del Servizio sono:

- il team SIVA
- l'ambulatorio SIVA
- l'ausilioteca SIVA

Il team SIVA è incardinato nel rispettivo presidio; ciascuno dei suoi membri dipende gerarchicamente da responsabili stabiliti dall'organizzazione propria del presidio stesso.

La presa in carico dell'utente avviene secondo una precisa metodologia, che si articola nelle seguenti fasi:

- Orientamento

- Valutazione
- Verifica
- Follow-up

Per il tracciamento di questo percorso è stato creato un apposito strumento comune a tutti i SIVA: **la Relazione Ausili**.

Valutazione Vs Prescrizione di ausili

La **prescrizione** - per gli ausili ammissibili alla fornitura a carico del SSN - è un atto medico che può avvenire **solo** nell'ambito di una **visita medica in SSN** svolta da uno specialista autorizzato.

Non è dunque compito del SIVA **prescrivere** gli ausili: suo compito è **proporre** gli ausili ritenuti necessari e appropriati; e una volta acquisiti può essere chiamato a verificare la loro congruità, suggerire perfezionamenti e monitorarne l'efficacia.

Certamente il prescrittore terrà in attenta considerazione le proposte contenute nelle valutazioni SIVA, ma deciderà sotto sua responsabilità se attenersi ad esse o meno.

Il SIVA Lab

Il **SIVA Lab** è l'unità di coordinamento e supporto tecnico della rete. Afferisce alla Direzione Sviluppo Innovazione della Sede e svolge i seguenti compiti:

- Redazione del Portale SIVA/EASTIN
- Telesportello SIVA
- Supporto ingegneristico ai Servizi SIVA in tema di ausili informatici

Mantiene inoltre i contatti con altre reti che operano nello stesso settore, in particolare il **GLIC** (Associazione italiana dei Centri Ausili Tecnologici), **EASTIN** (European Assistive Technology Information Network) e **AAATE** (Association for the Advancement of Assistive Technology in Europe).

Il Coordinamento della Rete

Per coordinare e facilitare lo sviluppo armonico della rete è istituita una funzione centralizzata di coordinamento strategico, afferente alle Direzioni Centrali. Il **Coordinatore della Rete** esercita una responsabilità funzionale sui referenti dei singoli servizi SIVA e sul responsabile del SIVA Lab.

I SIVA propongono gli ausili, non prescrivono

Il portale web Il telesportello Il supporto ingegneristico

SIVA Lab





I Servizi SIVA

L'organizzazione

Un team funzionale

Il team SIVA

Per un'efficiente conduzione del Servizio, la Direzione del Presidio individua un *team funzionale* comprendente un *responsabile*, gli *operatori* (e tra questi un *referente*) e alcune *figure di riferimento*. Assegna a ciascuno un numero di ore settimanali dedicate al SIVA, congrue con il ruolo assegnato e con il volume di utenza previsto.

Il team può comprendere persone afferenti gerarchicamente anche a servizi diversi, e sono possibili ottimizzazioni investendo determinate persone di più ruoli. L'importante è che *nell'ambito delle ore assegnate al SIVA* ogni componente del team faccia capo al *responsabile*, segua le indicazioni del *referente*, assolva alle responsabilità del proprio ruolo e rispetti i ruoli dei colleghi. La scelta delle persone va basata *non* sulla posizione gerarchica ma sul possesso delle *competenze* tecniche, organizzative e di leadership necessarie ad ogni ruolo. Particolarmente cura va posta nella scelta del *referente*: figura incaricata di tanti dettagli operativi essenziali che richiedono tempo, capacità organizzative e collaborazione da parte di tutto il team.

Gli operatori SIVA

Gli operatori - ossia coloro che erogano le prestazioni SIVA - vanno scelti tra *terapisti* in possesso di specifiche competenze ed esperienza in tema di ausili. Possono essere terapeuti occupazionali, fisioterapisti, logopedisti o terapeuti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva (i 4 profili professionali autorizzati per legge a svolgere valutazioni di ausili, nell'ambito dei percorsi di trattamento di rispettiva competenza). E' bene aggiungere anche eventuali professionisti sanitari specializzati (es. tecnici ortopedici), se disponibili nell'organico del Centro.

Lo strumento elettivo per la loro formazione è il *corso di Alta Formazione "Tecnologie per l'Autonomia"*, organizzato ogni anno dalla Fondazione stessa, oltre ai momenti periodici di aggiornamento organizzati dal SIVA Lab.

Nell'assegnare il numero di ore settimanali si dovranno tenere in considerazione, *oltre alle sedute con l'utente*, i tempi necessari alla stesura delle Relazioni Ausili (ognuna richiede pressapoco il tempo di una seduta), alle riunioni di team, ai momenti di aggiornamento e ai contatti organizzativi (con l'utente, con il SIVA Lab, con aziende per prove di ausili ecc.).

Il responsabile SIVA

E' la figura incaricata dalla Direzione di rispondere in toto della qualità e dell'operatività del servizio. E' sua responsabilità dare ogni disposizione organizzativa necessaria per mettere ogni componente del team in grado di svolgere efficacemente il proprio ruolo. E' in costante contatto con il *referente SIVA*, per assisterlo su ogni questione organizzativa, logistica e amministrativa urgente che richieda il proprio intervento.

Il referente SIVA

E' l'*operatore* incaricato di *tenere le fila operative* del servizio (turni, orari, appuntamenti, accessi di aziende ecc.), *gestire l'ausilioteca* (scelta degli ausili, proposta di materiale da acquistare, richiesta manutenzioni ecc.); *tenere i contatti con gli altri SIVA* e con il *Coordinatore della Rete*.

Le figure di riferimento

Comprendono un *medico*, un *operatore amministrativo*, un *operatore dei servizi tecnici* ed eventuali *persone di riferimento di altri servizi* che la Direzione ritenga opportuno coinvolgere nella programmazione delle attività SIVA (Servizi di accoglienza e accettazione, Servizi domiciliari, Servizi infermieristici ecc.).

Il *medico di riferimento* è un medico specialista (tipicamente un fisiatra) *con cui l'operatore SIVA può consultarsi* ove emerga nel corso delle valutazioni la necessità di inquadramenti clinici. Per il paziente che usufruisca invece di prestazioni SIVA nell'ambito di un programma riabilitativo, il riferimento sarà il *medico responsabile del PRI* (il quale normalmente provvede anche alle eventuali prescrizioni di ausili, ove autorizzato).

L'*operatore amministrativo* è la persona che si occupa delle pratiche amministrative, come ad es. l'accettazione e il reso degli ausili, i rapporti con gli uffici competenti per la gestione degli appuntamenti e la fatturazione delle prestazioni, i contratti di comodato d'uso per gli ausili dell'ausilioteca,

L'*operatore dei servizi tecnici* è la persona incaricata di assistere il referente SIVA su ogni problema tecnico e manutentivo (allacciamenti elettrici nell'ausilioteca, questioni informatiche, installazione di particolari ausili ecc.).

Il medico di riferimento

SIVA Milano IRCCS



Terapisti con specifiche competenze in tema di ausili

Eventuali altri professionisti specializzati



I Servizi SIVA

L'ambulatorio

Dimensioni

Accessibilità

Accesso all'informazione

Spazio di colloquio e di back office

L'ambulatorio è il cuore del servizio SIVA.

E' lo spazio dove *accogliere l'utente* per i colloqui necessari alle valutazioni, alle verifiche e ai follow-up.

E' anche il luogo ove svolgere ogni *attività di back-office* (ricerche di informazioni sul portale SIVA o altre risorse Internet, stesura delle relazioni ausili, telefonate o email per preparare appuntamenti e acquisire informazioni preparatorie ecc.), *archiviare* i documenti necessari all'attività (relazioni ausili, materiale di aziende), tenere le *riunioni di team* e partecipare a *riunioni telematiche di coordinamento* SIVA.

Logistica

Le *dimensioni* dell'ambulatorio devono essere sufficienti per ospitare, oltre all'operatore SIVA di turno e l'utente, anche eventuali altri operatori o familiari che debbano partecipare al colloquio.

L'ambulatorio dovrà essere architettonicamente *accessibile* alle persone con disabilità, e nelle vicinanze dovrà esserci un servizio igienico accessibile. Nella scelta degli spazi e della disposizione dell'arredo va tenuto presente che l'utente può avere disabilità complesse e quindi presentarsi equipaggiato con ausili di *importanti dimensioni* di ingombro, manovra e accostamento al tavolo di lavoro (es. carrozzina elettronica). Il tavolo dovrà essere fatto in modo da consentire anche all'utente e all'eventuale familiare o professionista che l'accompagna la possibilità di accostarsi agevolmente e usarlo come *piano di lavoro*.

Il computer in dotazione al SIVA dovrà essere posto in una posizione tale da consentire anche all'utente e agli eventuali suoi accompagnatori di *vedere il monitor* quando si illustrano ausili o soluzioni tratte dal portale SIVA / Eastin o da altri siti Internet, o quando ci si consulta a distanza con gli ingegneri del SIVA Lab per via telematica.

L'arredo dovrà poi comprendere armadi ove conservare il materiale SIVA. Negli stessi potranno trovare posto, se non è già prevista una specifica postazione sicura in ausilioteca, gli eventuali ausili informatici da utilizzare nelle valutazioni.

Setting

Il *colloquio* è il momento centrale di ogni prestazione SIVA. Esso serve per acquisire le informazioni fondamentali per leggere il bisogno dell'utente, identificare gli obiettivi da perseguire, indirizzare la valutazione sulle soluzioni giuste e appropriate, istruire l'utente sulle soluzioni proposte.

Nel colloquio l'utente deve sentirsi *libero di esprimersi, ascoltato e compreso*: per questo va posta cura nella qualità acustica, climatica ed estetica dell'ambiente, elementi essenziali per mettere a proprio agio l'utente nell'esposizione di problemi spesso difficili, a volte complicati da difficoltà di linguaggio, di udito o da resistenze psicologiche.

Un ambiente rumoroso ove c'è gente che entra ed esce, o un ambiente che sa troppo da "infermeria" inibiscono il colloquio. Anche la *compresenza* pur silenziosa nello stesso locale di altri colleghi che non partecipano alla valutazione va assolutamente evitata, essendo percepiti dall'utente come estranei che sentono parlare di propri problemi personali riservati.

L'ambulatorio dovrà essere dunque una stanza chiusa, oppure una zona dell'ausilioteca disposta in modo tale da dare un adeguato senso di *privacy* e la certezza che non vi sono altre persone estranee in ascolto.

Gli strumenti di produzione

Gli strumenti informatici in dotazione all'ambulatorio SIVA comprendono uno o più personal computer (a seconda del numero di operatori e delle esigenze logistiche), una stampante e un tablet. I computer dovranno essere collegati a Internet, dotati della suite Ms Office e dei software Acrobat Reader e Skype for Business. Per le configurazioni del tablet e per l'installazione di App deve essere disponibile il Wi-Fi.

**Il colloquio:
momento
centrale di
ogni
prestazione
SIVA**

Privacy

**Gli strumenti
informatici**

**SIVA Milano
Palazzolo**





I Servizi SIVA

L'Ausilioteca

Ambienti

Logistica

L'ausilioteca è lo *spazio fisico* ove mostrare dal vivo gli ausili all'utente e svolgere le *prove strumentali* necessarie nelle valutazioni. I tipici ambienti dell'ausilioteca SIVA sono:

- Bagno e cura della persona;
- Cucina, alimentazione e cura della casa;
- Soggiorno e postazioni di lavoro;
- Camera da letto, vestiario e trasferimenti;
- Mobilità, postura e superamento barriere;
- Accessibilità informatica, comunicazione aumentativa e controllo ambientale;
- Ambiente per le prove con ausili portati all'occasione da tecnici di aziende esterne.

Una siffatta ausilioteca può richiedere indicativamente da 30 a 80 mq. A seconda degli spazi disponibili, gli ambienti possono essere ospitati tutti in un *unico locale*, o distribuiti su *più locali*, o articolati in un *appartamento di prova*. Se distribuiti su più locali, è meglio che questi siano immediatamente attigui: la distanza tra i locali dell'ausilioteca crea problemi organizzativi e nuoce all'efficienza del lavoro SIVA.

Se gli spazi sono limitati si possono escogitare *ottimizzazioni*: per esempio, ricavare l'ambulatorio all'interno dell'ausilioteca, purchè siano rispettate le condizioni descritte nel capitolo precedente; installare gli ausili informatici nell'ambulatorio, sullo stesso computer in dotazione; ecc.

Strumentazione

Gli ausili

Gli ausili presenti nell'ausilioteca possono essere:

- *di proprietà* del Centro (acquistati, donati, o recuperati da altri precedenti utilizzi);
- ricevuti in *comodato d'uso* dalle aziende distributrici.

Arredi, installazioni su misura (es. la cucina) e hardware di base (PC, Tablet, router wi-fi ecc.) sono normalmente *di proprietà*: è poco probabile trovare aziende disponibili al comodato, al più si possono negoziare condizioni favorevoli di acquisto.

Il *referente SIVA* terrà aggiornato l'inventario degli ausili nella cartella condivisa dedicata alle ausilioteche SIVA¹, e *segnerà al Portale SIVA* quelli che non vi fossero ancora catalogati.

Il comodato d'uso

L'unica forma stabilita dalla Fondazione per avere ausili in dotazione gratuita da parte delle aziende, e per poterli non solo mostrare ma anche utilizzare con gli utenti nelle prove, è il *contratto di comodato d'uso*. Esso ha una durata concordata con l'azienda fornitrice - tipicamente un anno - scaduta la quale l'ausilio va restituito, a meno di un rinnovo.

La decisione su quali ausili richiedere per l'ausilioteca compete al *referente SIVA*, che negozierà con l'azienda i dettagli sui prodotti e sui tempi; raggiunto l'accordo, metterà in contatto l'azienda con il funzionario *amministrativo* di riferimento SIVA, il quale provvederà ad istruire la stipula del contratto e quando firmato a depositarne copia nella suddetta cartella condivisa.

Per facilitare l'aggiornamento periodico delle ausilioteche, a cadenza periodica il *SIVA Lab* contatterà i distributori nazionali per invitarli a mettere a disposizione i loro prodotti, e una volta ottenuta la disponibilità per le sedi da esse indicate le metterà in contatto con il rispettivo *referente SIVA*.

Il contratto di comodato prevede l'utilizzo degli ausili forniti solo da parte degli operatori SIVA ed *esclusivamente per la visione e le prove strumentali nell'ausilioteca SIVA*. Per questioni di sicurezza e manutenzione *sono espressamente vietati altri utilizzi*. Non è possibile l'uso da parte di altri colleghi del Centro in spazi diversi dall'ausilioteca, tanto meno l'assegnazione temporanea a pazienti ricoverati. L'ausilioteca non può in alcun modo sostituire le esigenze assistenziali del Centro, che devono essere risolte con ausili di proprietà.

Le prove con aziende

Se è necessaria una prova con un tecnico specializzato o con ausili non presenti in ausilioteca, si può chiamare un'azienda disponibile a intervenire al SIVA per prove gratuite. In questo caso non c'è bisogno di specifici contratti, dato che l'ausilio è maneggiato dal tecnico dell'azienda sotto sua responsabilità: valgono le regole descritte nel capitolo successivo.

Le regole del comodato d'uso

SIVA Inverigo



SIVA Milano Girola



¹ \\10.1.100.6\gruppi\$\DATA\SERVIZIO APPROVVIGIONAMENTI\AUSILIOTECHE\



I Servizi SIVA

L'accesso delle aziende fornitrici di ausili

I tecnici ortopedici di aziende esterne

Una preziosa professionalità

Molte valutazioni individualizzate per la scelta degli ausili appropriati alle esigenze dell'utente richiedono l'intervento, in determinate fasi, di aziende esterne.

Il caso più frequente è quello dei *tecnici ortopedici*, la cui consulenza è spesso necessaria a medici e terapeuti in virtù delle loro specifiche competenze come professionisti sanitari nel campo delle protesi, delle ortesi e degli ausili personalizzati.

Le aziende in nome delle quali operano questi tecnici sono anche *venditrici* degli stessi ausili. La loro disponibilità a offrire consulenza gratuita nelle fasi precedenti alla prescrizione medica (o alla decisione di acquisto da parte dell'utente in caso di ausili non prescrittibili) rientra nel loro rischio d'impresa, motivato dall'interesse legittimo di poter essere eventualmente eletti quali fornitori. La normativa italiana non prevede, infatti, alcuna remunerazione in queste fasi e stabilisce invece il diritto da parte dell'utente di libera scelta dell'azienda fornitrice.

L'intervento di aziende esterne valide e competenti è quindi più che benvenuto, perché portatore di un'insostituibile e preziosa competenza; tuttavia occorre *tutelare il diritto dell'utente alla libera scelta* dell'utente e *non fare favoritismi*.

Tutelare la libertà di scelta dell'utente

Il consulto di una determinata azienda prima della prescrizione o decisione d'acquisto, se non sottoposto a precise regole, può configurare una forzatura nei confronti dell'utente a servirsi di quell'azienda. In caso di controversie qualcuno (lo stesso utente, i suoi familiari, l'ASL di appartenenza, altre aziende concorrenti ecc...) potrebbe sospettare un conflitto d'interessi di cui possono essere ritenuti responsabili sia la Fondazione a livello di ente, sia i medici e i terapeuti a livello personale. Per prevenire possibili controversie, *la Fondazione Don Gnocchi si è dotata di un apposito regolamento*.

La prima regola di comportamento che deve osservare l'operatore SIVA - nel momento in cui ritiene necessario coinvolgere un'azienda in una valutazione di ausili - è quella di informare l'utente in modo chiaro e sintetico su come funziona l'assistenza protesica del Servizio Sanitario Nazionale; su quali ausili possono essere forniti a totale carico SSN e su quali invece l'utente deve provvedere a sue spese; su quali aziende sono

abilitate alla fornitura di certi ausili, e su quali di queste sono ammesse a intervenire nella nostra sede. Preciserà infine che l'intervento in fase di *valutazione* non comporta alcun impegno a servirsi di quell'azienda in fase di *realizzazione*.

In fase di valutazione dell'ausilio

L'accesso alle nostre sedi può essere richiesto dall'*azienda stessa* - interessata a inviare propri tecnici per assistere i nostri operatori nelle valutazioni di ausili per nostri utenti - o dall'*operatore SIVA* - che per una valutazione ha necessità di un ausilio al momento non disponibile in ausilioteca.

Nel primo caso, l'azienda rivolge domanda scritta al Direttore di Presidio, indicando i nominativi dei tecnici, descrivendo gli ausili e i servizi che è in grado di fornire e documentando il possesso dei requisiti di legge. La Direzione stabilirà la durata dell'autorizzazione, indicherà spazi e orari di accesso autorizzati, imporrà che il tecnico esibisca un badge di riconoscimento con nome e logo dell'azienda e ricorderà le regole di comportamento con i nostri utenti e operatori.

Nel secondo caso, l'operatore SIVA, dopo aver concordato l'appuntamento, formalizzerà l'invito all'azienda via e-mail, precisando che l'intervento sarà del tutto volontario e gratuito e non impegna né l'utente né la Fondazione a eventuali acquisti.

In ogni caso, l'operatore SIVA è il responsabile del percorso di valutazione ausili. Il tecnico dell'azienda, per quanto portatore d'importantissime competenze, opera sotto sua supervisione, sempre nell'ambito di rispetto dei rispettivi profili professionali.

In fase di realizzazione dell'ausilio

In fase di realizzazione, l'utente potrà liberamente scegliere se servirsi di una delle aziende ammesse nella nostra sede oppure di una qualsiasi altra azienda di sua fiducia. Nel primo caso *esprimerà tale scelta per iscritto*, subordinata ovviamente alla condizione che l'ausilio proposto risulti poi idoneo e, nel caso di fornitura SSN, prescritto e autorizzato.

Da questo momento in poi il tecnico dell'azienda potrà proseguire il lavoro sotto supervisione e consiglio dei nostri operatori e dovrà essere presente presso la nostra sede al collaudo finale dell'ausilio fornito, così da poterne accertare la corretta esecuzione e congruenza clinica.

L'azienda che chiede al Centro

Il Centro che chiede all'azienda

SIVA Rovato





Le prestazioni SIVA Generalità

**L'ausilio:
parte
integrante
del
percorso
riabilitativo**

Prestazioni SIVA in SSN

E' assodato che *"...l'azione riabilitativa, con competenze specifiche, deve garantire ... i programmi di intervento su barriere e facilitatori, gli adattamenti ambientali, la fornitura di dotazioni strumentali, tecnologiche e di ausili ed il relativo addestramento della persona con disabilità e dei caregivers..."*².

Ogni attività clinica inerente al "percorso ausili" del paziente (orientamento, prove, valutazioni, istruzione all'uso, verifica e follow-up) fa parte integrante del percorso riabilitativo, sia esso in degenza o ambulatoriale o domiciliare; rientra dunque in sedute di terapia (occupazionale, fisioterapia, logopedia) secondo le specifiche competenze e secondo quanto indicato dal PRI (*progetto riabilitativo individualizzato*).

Pertanto il *medico responsabile del PRI*, ove ritenga il caso di complessità tale da richiedere l'apporto specialistico SIVA, affiderà il paziente agli operatori del team SIVA per il numero di sedute necessarie. Programmerà la fase di valutazione e scelta degli ausili quanto prima ragionevolmente possibile in relazione alle condizioni cliniche, in modo che il paziente possa acquisire gli ausili consigliati o prescritti prima della conclusione del percorso riabilitativo, e rimanga ancora un numero di sedute adeguato per poterne verificare la qualità tecnica e la congruità clinico/funzionale e accompagnare l'utente nell'apprendimento al corretto uso. Programmerà infine un follow-up a distanza di qualche mese per avere evidenza dell'outcome conseguito.

Solo in questo modo sarà possibile garantire l'efficacia dell'intervento protesico. Ove le circostanze non consentissero una programmazione così completa, bisogna essere consapevoli di non avere controllo su vari fattori che potrebbero invalidare l'outcome.

A seconda del tipo di accreditamento della struttura e dei criteri di appropriatezza fissati dalla Regione, è possibile effettuare valutazioni di ausili a carico SSN anche nell'ambito di *altri "pacchetti" terapeutici*³ o della *specialistica ambulatoriale* ("ex art. 25", con impegnativa del medico di famiglia)⁴, utili soprattutto in consulenza al medico quando l'obiettivo dell'intervento è la prescrizione di un ausilio.

² Piano di indirizzo per la riabilitazione – Accordo Stato Regioni 30 del 10/2/2011

³ Ad es. in Lombardia la MAC (Macro-attività Ambulatoriale Complessa)

Prestazioni SIVA in solvenza

Ove non sussistano le condizioni per accedere in SSN, è possibile rivolgersi ai Servizi SIVA privatamente. Allo scopo sono state istituite le seguenti prestazioni a pagamento:

Prestazioni di informazione/orientamento:

- *Consulenza di orientamento su ausili e soluzioni per l'autonomia (tariffa 50 €).*

Prestazioni di valutazione:

- *Valutazione ausili e soluzioni per l'autonomia (tariffa 100 € in sede, 150 € a domicilio).*
- *Valutazione multiprofessionale ausili informatici e per la comunicazione (tariffa 200 € in sede, 300 € a dom.).*

Le prestazioni di *valutazione* prevedono il rilascio di una dettagliata relazione su modello standardizzato SIVA. Per le prestazioni di *informazione/orientamento* non è prevista.

Gestione degli appuntamenti

La modalità di gestione degli appuntamenti è decisa dalla Direzione del Presidio, tenendo conto delle seguenti esigenze:

Appuntamenti interni (pazienti in carico in regime di degenza o ambulatoriale o domiciliare): la Direzione dà indicazioni organizzative a tutti i reparti e servizi coinvolti su come consultare gli operatori SIVA, come assegnare loro i pazienti per sedute di orientamento, valutazione, verifica e follow-up, come passare le informazioni e come tracciare l'attività.

Valutazione ausili in solvenza: l'appuntamento va fissato direttamente dagli operatori SIVA, previo un colloquio con l'utente (telefonico o email) per acquisire le informazioni preliminari necessarie (ausili che serviranno nelle prove, eventuale consulenza SIVA LAB, ecc.). Per questo il SIVA dovrà avere un **numero telefonico** e un **orario settimanale di contatto**, pubblicizzati e presidiati con opportuna turnazione.

Consulenze di orientamento in solvenza: l'appuntamento non richiede colloquio preliminare: può essere fissato direttamente dai servizi di accettazione (CUP) negli slot concordati.

⁴ Per adulti: 93.03 (Valutazione Protesica); per minori: AF.24.1 (V. risorse individuali) o AF.58.1 (V. neuromotoria) o AF.57.1 (V. comunicazione e linguaggio)

**Le
richieste
episodiche
dell'utente**

SIVA La Spezia





Le prestazioni SIVA

Consulenza di orientamento

Chiarire le idee sulle possibili soluzioni

Obiettivo della prestazione

"...mio padre sarà dimesso a breve dal centro di riabilitazione che lo ha curato nel suo percorso post-ictus, mi hanno detto che dovrò fare qualche adattamento per la sua autonomia e sicurezza, ho guardato sul Portale SIVA e ho capito che esistono tante possibilità, ma ho bisogno di aiuto per capire da che parte cominciare.."

"...Vorrei poter migliorare la mia vita quotidiana rendendomi più autonomo soprattutto in casa. Il mio principale problema è di rendermi maggiormente autonomo sia nel vestirmi sia nel lavarmi, ma ci sono forse tante altre cose alle quali non ho ancor pensato nelle quali potrei gestirmi meglio..."

Ecco due esempi di possibili richieste di persone che hanno bisogno di un aiuto professionale per definire in maniera più precisa il proprio problema (o quello di un loro familiare o assistito), capire se esistono o meno delle soluzioni, avere informazioni e consigli utili su cui riflettere per decidere poi quale strada prendere.

La **consulenza di orientamento su ausili e soluzioni per l'autonomia** si propone di rispondere a questo tipo di richieste.

E' una prestazione pensata per chi al momento non ha le idee chiare e ha bisogno di un confronto con un professionista esperto, di vedere degli ausili, di provarli se disponibili in ausilioteca, di essere consigliato, riservandosi di valutare e decidere poi che strada percorrere.

L'obiettivo non è quello di decidere immediatamente e tanto meno prescrivere, ma quello di rafforzare nella persona la capacità di valutare, discernere e decidere; in altre parole di favorire l'**empowerment** dell'utente, rispetto a quelle prospettive di vita che possono beneficiare dell'uso di ausili.

Metodo

L'approccio più efficace per questa prestazione è quello del **counseling**. In linea generale, il counseling può essere definito come *"...un metodo o un processo di relazionarsi e di rispondere ad un'altra persona, offrendogli la possibilità di esplorare, scoprire e chiarificarsi prospettive di vita più attraenti e soddisfacenti..."*. Esso si esercita attraverso un **colloquio non direttivo** in cui l'operatore è sostanzialmente un **facilitatore**: suo compito è facilitare l'utente nell'esporre il

proprio problema, precisarlo attraverso riformulazioni, dare informazioni chiare e pertinenti nel momento in cui servono e in cui l'utente è pronto a riceverle, mostrare esempi concreti di ausili e soluzioni che stimolino l'utente a ragionare egli stesso su come possano essere utili al suo caso, e fornire infine istruzioni precise su come procedere quando avrà deciso che strada prendere (es. richiedere una specifica **valutazione**).

Questo tipo di prestazione richiede nell'operatore SIVA solide **competenze cliniche** (per poter inquadrare bene i problemi dell'utente), **estese conoscenze in tema di ausili** (potrebbe riguardare ausili di ogni tipo, dalla posateria agli ausili informatici, dai sistemi per l'incontinenza agli adattamenti delle automobili, dagli ausili antidecubito agli adattamenti architettonici della casa ecc.), **intuizione delle dinamiche familiari e sociali** che possono ruotare attorno all'utente, e buone **capacità relazionali**.

Non tutte **queste capacità** sono connaturate alla normale preparazione del terapeuta: **vanno formate**. L'esercizio di un buon colloquio di aiuto esige sensibilità e preparazione. Vi è chi è più predisposto e chi meno: le doti innate non possono essere modificate con facilità; le tre qualità di base per il colloquio descritte da C.Rogers (accettazione, empatia e congruenza) non si improvvisano ma si conquistano tramite un faticoso lavoro su sé stessi. A questo scopo esistono validi strumenti formativi, per lo più originati dalla psicologia umanistica, che permettono di acquisire maggior padronanza della gestione del colloquio, monitorare il percorso del colloquio per capire in che direzione si sta andando, quali errori si stanno facendo, quali risultati positivi si sono raggiunti.

Organizzazione

La tipica durata della consulenza di orientamento è di 45-60 minuti, suddivisi indicativamente tre momenti: **analisi del problema** (colloquio iniziale, approfondimenti su aspetti clinici, tecnici, ambientali ecc.), **esplorazione di soluzioni** (visione e prove d'uso di ausili disponibili nell'ausilioteca del Centro, ricerca di ausili nel Portale SIVA e in altre risorse Internet ecc.), **discussione** (consigli su possibili soluzioni idonee, chiarimenti, informazioni e istruzioni su come procedere).

Non vengono rilasciate relazioni o suggerimenti scritti, ma solo eventuale materiale informale (es. tabulati dal portale Siva, estratti bibliografici ecc.).

Competenze cliniche tecniche sociali relazionali

SIVA Torino





Le prestazioni SIVA Valutazione Ausili

Identificare la soluzione

Obiettivo della prestazione

"... vorrei poter utilizzare una carrozzina elettronica per essere totalmente autonoma negli spostamenti dentro e fuori dall'abitazione. Vivo in una casa di recente costruzione, ben fatta rispetto all'accessibilità, non ci sono barriere architettoniche, posso accedere anche al locale cantina senza problemi. Già in passato avevo usato una carrozzina elettronica con un comando a bocca; mi piacerebbe poter avere un unico comando sia per la guida della carrozzina sia per il collegamento al telefono e al computer..."

"... Il collega sig. Daniele svolge attività di ufficio presso la nostra impresa. La sua mobilità, a causa della patologia di cui soffre, è estremamente limitata, si muove solamente su una carrozzina, accompagnato da personale aziendale al momento privo di particolari qualifiche. Avremmo la necessità di un vostro supporto per capire quali soluzioni possiamo adottare per migliorare la qualità della sua attività lavorativa."

"...Nostra figlia Francesca, di 6 anni, con tetraparesi spastica, quest'anno andrà a scuola. Occorre trovare per tempo un sistema efficiente perché possa leggere, scrivere e fare i compiti nella maniera più autonoma possibile e compatibile con i tempi e i ritmi e l'organizzazione scolastica..."

Ecco tre esempi di persone che, avendo maturato la decisione di risolvere uno specifico problema, chiedono aiuto per scegliere gli ausili o gli adattamenti ambientali appropriati. Avranno bisogno di una relazione scritta per poter poi interagire con tutti gli altri attori che li aiuteranno ad acquisirli (familiari, caregiver, medico a cui si rivolgeranno per la prescrizione di ausili fornibili dal SSN o per le prescrizioni autorizzative che danno accesso ai benefici fiscali, ecc.) e con i soggetti che li realizzeranno (l'azienda scelta per la fornitura degli ausili, i professionisti scelti per la realizzazione degli adattamenti ambientali ecc..).

A queste richieste si risponde con due tipi di **valutazioni ausili**, che possono essere offerte **in sede** o **a domicilio**, all'interno di programmi riabilitativi o altre modalità SSN, oppure in solvenza:

- **valutazione ausili e soluzioni per l'autonomia**, se svolta autonomamente dal terapeuta SIVA;
- **valutazione multiprofessionale ausili informatici e per la comunicazione**, se svolta dal terapeuta SIVA assieme a un ingegnere SIVA LAB.

Metodo

A seconda della complessità del caso e delle prove strumentali necessarie, il **percorso di valutazione** può richiedere una o più sedute da 45-60 minuti, più una seduta dedicata alla stesura della relazione. Esso si sviluppa tipicamente nelle seguenti fasi:

- colloquio iniziale e analisi del bisogno
- analisi clinico-funzionale
- analisi ambientale
- analisi degli ausili già eventualmente in dotazione
- definizione degli obiettivi dell'intervento
- prove strumentali con ausili
- identificazione delle soluzioni più idonee
- colloquio conclusivo con indicazioni, istruzioni e approfondimenti sulle soluzioni proposte
- stesura (in back office) della relazione e raccolta della documentazione tecnica da allegare

Esso va svolto **preferibilmente presso il Centro**, avendo lì a disposizione l'ausilioteca per le prove. Le valutazioni **a domicilio** sono indicate per utenti intrasportabili, o quando l'osservazione dell'ambiente reale di utilizzo degli ausili sia fondamentale per le decisioni (es. sopralluogo in azienda per l'adattamento ragionevole del posto di lavoro).

Valutazioni ausili interne a programmi riabilitativi

Dal punto di vista metodologico, quanto detto vale non solo per le valutazioni in solvenza o in consulenza al prescrittore, ma anche per le valutazioni interne a programmi riabilitativi.

La principale variante è che la situazione clinico-funzionale del paziente potrebbe evolvere nel corso del programma: potrà essere necessario distribuire il percorso valutativo su molte sedute, lavorando con gli ausili di prova presenti in ausilioteca; gli obiettivi inizialmente ipotizzati dell'intervento protesico potrebbero richiedere una o più rivalutazioni successive (per questo il modello SIVA della Relazione Ausili prevede il campo "eventuale rivalutazione finale degli obiettivi"); la scelta degli ausili personali dell'utente che verranno proposti all'acquisto o alla prescrizione (se fornibili SSN) avverrà alla fine del percorso valutativo, una volta consolidati gli obiettivi dell'intervento.

Il percorso di valutazione

SIVA Parma





Le prestazioni SIVA

Verifica e follow-up degli ausili acquisiti

Esaminare gli ausili realmente acquisiti

Verifica degli ausili acquisiti

La *verifica* degli ausili acquisiti - che è attività propria del SIVA - non va confusa con il *collaudo* - che è invece un atto medico specialistico di ispezione della congruità clinica degli ausili acquisiti a seguito di prescrizione SSN (obbligatorio per gli ausili in elenco 1, 2A e in determinati casi anche 2B del Nomenclatore DPCM 12/1/2017).

Certamente è buona cosa, ove possibile, programmare il collaudo contestualmente alla verifica, così da convocare l'utente per un solo appuntamento e permettere un'utile consultazione tra medico e operatori SIVA. La verifica ha però una finalità più ampia, e si applica anche ad ausili o adattamenti ambientali non acquisiti attraverso il SSN.

Nel modello SIVA, gli obiettivi della verifica sono i seguenti:

- fare un *inventario* degli ausili effettivamente acquisiti e degli adattamenti ambientali realizzati;
- esaminarne la *qualità tecnica-funzionale* e rilevare eventuali difetti da correggere;
- nel caso siano *diversi da quelli consigliati* in fase di valutazione, o l'utente abbia rinunciato ad acquisirne alcuni, capire se ciò dipende da una scelta autonoma e ragionata dell'utente, da una sua mancata adesione al progetto riabilitativo, o da ostacoli incontrati in famiglia o presso l'ASL o presso i fornitori ecc.;
- conoscere la percezione dell'utente sulla *qualità del percorso* di valutazione e fornitura;
- capire *le reali aspettative dell'utente*.

La verifica si articola in un *esame tecnico* (osservazione e inventario), un *colloquio* con l'utente (per capire il motivo di certe sue eventuali scelte o difficoltà), la somministrazione di un *questionario di qualità percepita* (KWAZO) e un' *intervista strutturata sulle aspettative* (IPPA-1: quali problemi egli si aspetta di risolvere con gli ausili appena acquisiti, quanto è importante ciascuno di questi, quante difficoltà esso ha posto finora, in mancanza del nuovo ausilio).

L'intervista ci aiuterà a capire, nell'immediato, quanto eventuale bisogno di *accompagnamento* abbia bisogno l'utente per acquisire piena padronanza dell'ausilio e realizzare i propri obiettivi di vita, e di fissare una *baseline* che ci permetterà in futuro di misurare il successo o meno dell'ausilio.

Raccogliere i dati di riferimento (baseline) per la futura misura dell'outcome

Follow-up e misura dell'outcome

Obiettivo del *follow-up* è capire se l'intervento protesico abbia avuto il successo sperato e in che misura, e se siano necessari eventuali interventi correttivi (rivalutazione degli ausili in uso, a causa di mutate condizioni cliniche o ambientali; counselling per rimotivare l'utente a fronte di eventuali difficoltà insorte ecc.). Il follow-up va programmato dopo un certo tempo dalla verifica - indicativamente *da tre a sei mesi* - in modo da osservare una situazione stabilizzata in cui l'utente abbia familiarizzato completamente con gli ausili acquisiti e il loro uso sia entrato nella routine della quotidianità.

Nel modello SIVA, il follow-up si propone di:

- *Osservare* gli ausili in uso (ore di utilizzo settimanale, eventuali eventi critici, costi sostenuti per manutenzione o riparazione, osservazione viva in situazione d'uso, eventuali difficoltà incontrate);
- Capire in che misura questi ausili abbiano *soddisfatto le aspettative* espresse dall'utente nella verifica;
- Conoscere la valutazione dell'utente di ciascun ausilio.

Il follow-up si articola in un *esame tecnico* (raccolta dati e osservazioni sull'uso degli ausili), un *colloquio* (per raccogliere eventuali difficoltà dell'utente, un' *intervista sul soddisfacimento delle aspettative* (IPPA-2) e un *questionario di soddisfazione* per ciascun ausilio (QUEST).

L'indicatore IPPA (differenza tra i punteggi IPPA-1 e IPPA-2) - calcolato automaticamente dal modello informatizzato SIVA della Relazione Ausili - offre una misura grezza ma potente dell'*outcome* dell'intervento, in termini di *efficacia percepita* dall'utente rispetto alle sue personali aspettative. Il QUEST fornisce una misura di soddisfazione analitica di ciascun ausilio. L'osservazione dell'ausilio in uso consente un confronto tra il grado di utilizzo atteso e reale dell'intervento.

La seduta di *follow-up* può essere fatta presso il Centro (possibilmente unendola a un altro appuntamento utile all'utente, ad es. una visita medica di controllo), a *domicilio* (con il vantaggio di poter osservare gli ausili nelle vere condizioni d'uso) oppure *a distanza* (intervista telefonica o invio di questionario da autocompilare, e osservazione dell'ausilio in situazione d'uso per via telematica, es. Skype o Whatsapp o invio di filmato tramite email).

Osservare se gli ausili siano effettivamente usati come previsto

Misurare l'efficacia percepita e la soddisfazione d'uso

SIVA Falconara





Le prestazioni SIVA

Refertazione e tracciamento del “percorso ausili”

Il modello siva per la relazione ausili

La Relazione Ausili

Per il tracciamento delle attività SIVA ai fini organizzativi e di controllo di gestione, ogni Centro si doterà di strumenti idonei (es. voci specifiche nel diario del terapista SIVA).

Lo strumento elettivo per la “refertazione” del “percorso ausili” è invece il **Modello SIVA per la Relazione Ausili**. Esso è il risultato di anni di ricerche e sperimentazioni che hanno consentito di modellizzare il processo, individuare un protocollo idoneo, efficace e organizzativamente sostenibile, capire quali informazioni sia necessario raccogliere, selezionare gli strumenti idonei e organizzare il tutto in una modulistica informatizzata che permette la produzione dei report da consegnare all’utente, l’archiviazione e l’elaborazione dei dati ai fini conoscitivi, statistici, e di ricerca.

Attualmente questo Modello è disponibile in una forma off-line (un file PDF dinamico a campi compilabili), che ogni SIVA trova depositato nell’apposita sottocartella “Modulistica” della propria cartella condivisa dedicata⁵, già intestato e registrato nel Sistema Qualità del Presidio.

L’obiettivo futuro è di implementarlo online nel sistema informatico di Fondazione, agganciato ai gestionali clinici, così da far parte del fascicolo informatizzato dell’utente.

Il Modello è composto di cinque sezioni:

- **Dati di contatto** (anagrafica utente, indirizzo ecc.);
- **Relazione di Valutazione** (la relazione vera e propria e i relativi allegati: *Diario, Documentazione fotografica, Schede tecniche e bibliografiche*);
- **Relazione di Verifica** (con l’*Inventario degli ausili acquisiti*, gli strumenti *KWAZO* e *IPPA-1* e il *Diario*);
- **Relazione di Follow-up** (con la *checklist degli ausili in uso*, gli strumenti *IPPA-2* e *QUEST* e il *Diario*);
- **Dati statistici e supplementari** (questionario a crocette sul profilo dell’utente e degli ausili in esame).

Le istruzioni per la compilazione (cosa scrivere in ogni sezione, stile da usare ecc.) appaiono passando con il mouse sopra ogni campo. La procedura di compilazione è la seguente:

- Per creare una nuova Relazione, si *copia il Modello* nel proprio computer, e lo si salva con un nome “parlante” che permetta di identificare utente, data della prima compilazione e operatore⁶;
- Una volta compilata e firmata la **relazione di valutazione**, e compilati i **dati di contatto** e i **dati statistici**, la si deposita nella cartella condivisa (nella sottocartella “VMA” se compilata con l’aiuto del SIVA LAB, altrimenti nella sottocartella “VAS”);
- Per le **relazioni di verifica** e **di follow-up**, si riprende il file dalla cartella condivisa, e lo si deposita nuovamente sovrascrivendo il file precedente.

Se la compilazione coinvolge più persone (es. il terapista SIVA e l’ingegnere SIVA LAB), si accorderanno caso per caso su chi fa la prima compilazione e chi procede con le integrazioni. In ogni caso la relazione deve portare un’**unica firma**: quella del terapista SIVA, che se ne assume la responsabilità. Altri colleghi che hanno eventualmente collaborato verranno citati nel diario.

Quando fare la Relazione di Valutazione

Compilare la **relazione di valutazione** è impegnativo. Sono molte le informazioni necessarie per mettere l’utente e tutti gli eventuali altri attori coinvolti (prescrittore, familiari, caregiver, insegnante, datore di lavoro, ecc.) in grado di decidere sugli ausili da acquisire o sugli adattamenti ambientali da realizzare. La Relazione dovrà essere chiara, comprensibile e molto precisa nelle specifiche degli ausili proposti (queste ultime sono molto importanti per i tecnici chiamati dall’utente a realizzarli).

la stesura di una buona Relazione impegna pressappoco il tempo di una seduta di terapia (45-60 minuti). Naturalmente, se il percorso valutativo impegna più sedute va compilata alla fine.

Le relazioni di **Verifica** e di **Follow-up** sono invece meno impegnative, possono essere compilate in presenza dell’utente.

La Relazione di Valutazione **va sempre fatta** se deve essere consegnata all’esterno, come nelle valutazioni in solvenza o in consulenza ad altri Servizi. Può non essere necessaria se la trasmissione di informazione è solo interna al team riabilitativo, consci però che **senza relazione** non sarà poi possibile acquisire dati di verifica e follow-up utili alla **misura dell’outcome**.

Archiviare le relazioni nelle apposite cartelle protette

SIVA Firenze



⁵ Es. \\10.1.20.7\siva\Relazioni\siva.milano

⁶ Es. Bianchi_Giovanni_2018_06_30_FC.pdf



II SIVA LAB

Gestione del Portale SIVA

**Ausili
Aziende
Centri
Idee
Biblioteca**

**Segnalazioni
Telesportello
Vademecum**

**La
Newsletter
mensile**

**Le procedure di
aggiornamento**

I componenti del Portale SIVA

Il Portale (www.portale.siva.it) comprende una sezione pubblica, ad accesso libero, con le seguenti sezioni:

- Consultazione delle *banche dati* (ausili, aziende, centri, idee, biblioteca);
- Possibilità di *segnalare* ausili, aziende, centri, idee e documenti non ancora catalogati nelle banche dati;
- Possibilità di *richiedere informazioni* e porre quesiti ("telesportello");
- Consultazione di un *vademecum* contenente varie utili informazioni in tema di ausili ("strumenti di lavoro").

Comprende poi una sezione amministrativa, ad accesso protetto da password personale, che consente:

- Ad *ogni azienda e centro*, di aggiornare i propri dati anagrafici e descrittivi;
- Alle *sole aziende distributrici*, di aggiornare anche *gli ausili* dei marchi da esse distribuite;
- Alla *Redazione*, di aggiornare qualsiasi informazione contenuta nel portale.

SIVA News

E' la *newsletter mensile* del Portale. Segnala le novità più rilevanti tra gli ausili inseriti o aggiornati nell'ultimo mese, selezionati dalla Redazione in base a criteri di eterogeneità e di completezza della scheda tecnica.

E' scaricabile dalla Home Page del Portale. Può anche essere ricevuta al proprio indirizzo email iscrivendosi gratuitamente alla newsletter della Fondazione Don Gnocchi: (<https://www.dongnocchi.it/news-ed-eventi/newsletter>).

L'aggiornamento continuo del Portale

Ogni Azienda e Centro, una volta inserito nel Portale, riceve una username e una password con la quale può accedere alla parte amministrativa e modificare esclusivamente i propri dati.

Ogni Azienda che risulti anche *distributrice* (ossia che abbia dichiarato alla Redazione per iscritto di essere unica titolare dell'immissione sul mercato italiano di determinati marchi) potrà accedere alle schede ausilio di quei marchi e aggiornarle.

Ogni modifica è subito visibile online, ma viene poi *verificata dalla Redazione*, la quale corregge e segnala all'autore eventuali incongruenze (es. descrizioni troppo "commerciali").

Ogni anno la Redazione invia alle Aziende e ai Centri un promemoria invitando ad aggiornare i dati di rispettiva competenza. Ausili non più aggiornati da dieci anni vengono automaticamente dichiarati *fuori produzione o con dati non aggiornati*: non saranno più visibili, a meno di fare una *ricerca avanzata* specificando *includi ausili fuori produzione*.

Gli *altri database* (biblioteca e idee) possono essere aggiornati solo dalla Redazione, così come ogni altro elemento del Portale (news, classificazioni, editoriali, testo delle schermate ecc.).

Il Repertorio CSR

E' un marchio di qualità dell'informazione, nato da una collaborazione con le maggiori associazioni italiane di fornitori di ausili. Riguarda *solo ausili ammissibili alla fornitura SSN*. Per entrare in Repertorio, una scheda-ausilio deve essere accurata (descrizione, misure, dati tecnici, manuale d'uso ecc.) e completa di prezzi al pubblico (configurazione base, aggiuntivi, optional) e codici di prescrizione (DPCM 12/1/2017).

In ogni ricerca è possibile filtrare i prodotti in Repertorio: ma se i dati di prezzo non vengono regolarmente aggiornati, dopo un anno l'ausilio scompare dal Repertorio (non dal Portale!).

Segnalare informazioni mancanti

Attraverso la funzione *segnala nuovo ausilio*, chiunque può proporre nuovi ausili per l'inserimento nel Portale (così come nuove aziende, centri, idee o documenti). Se la Redazione valuta la segnalazione pertinente, inserisce l'ausilio e contatta l'azienda affinché provveda regolarmente all'aggiornamento.

Spetta agli *operatori SIVA* il compito di segnalare eventuali ausili che fossero pervenuti nella loro ausilioteca e che *non sono ancora inseriti nel Portale*.

Dal Portale SIVA al Portale EASTIN

Ogni prodotto o azienda o idea presente nel Portale è visibile automaticamente in EASTIN (www.eastin.eu). Dei documenti di biblioteca, sono visibili solo quelli selezionati dalla Redazione.

**Collaborazione
con le aziende
distributrici
nazionali**

**Tutti i SIVA
sono chiamati a
segnalare
eventuale
informazioni
mancanti**

**SIVA Massa e
Fivizzano**





II SIVA LAB

Telesportello e supporto ai Servizi SIVA

Servizio di primo contatto con la Rete Siva

Il Telesportello SIVA

E' il *servizio di primo contatto* con il Portale e la Rete SIVA. Qualsiasi richiesta di informazione o consiglio può essere formulata cliccando la voce "Telesportello" mentre si naviga sul portale, oppure inviando una normale email a portale@siva.it.

Le richieste che pervengono al Telesportello possono essere classificate in tre gruppi:

- *informazioni generali* in tema di ausili (normativa, bibliografia, documentazione ecc.);
- *assistenza tecnica* nell'uso del Portale SIVA (difficoltà a trovare le informazioni cercate, aziende che chiedono istruzioni su come aggiornare i prodotti ecc.);
- *consiglio nel risolvere problemi* (persone con disabilità, familiari o professionisti che hanno bisogno di aiuto nella scelta di ausili o adattamenti ambientali).

Alle richieste più semplici, il team cercherà di dare subito risposta esauriente. Se la richiesta è troppo complessa per essere risolta in un'email, potrà essere necessario contattare il richiedente per ulteriori informazioni, per capire se può essere sufficiente un appuntamento presso un servizio SIVA, o se il problema abbia implicazioni cliniche tali da suggerire una presa in carico riabilitativa, presso un Centro della Fondazione Don Gnocchi o altri Centri specializzati.

Le tipiche richieste affrontabili con una prestazione SIVA sono:

- Persone che hanno bisogno di un approfondito *colloquio chiarificatore* in un Servizio SIVA, per farsi un'idea degli ausili che potrebbero fare al proprio caso o a quello del proprio familiare o assistito. A queste si proporrà un appuntamento per una *consulenza di orientamento su ausili e soluzioni per l'autonomia* presso il SIVA più vicino o più facile da raggiungere, spiegando modalità di appuntamento e tariffe.
- Persone con disabilità con un problema specifico che richiede un'approfondita *valutazione* in un centro SIVA, con rilascio di relazione scritta. In questo caso ci si consulterà con il SIVA più idoneo per esperienza sul tema o vicinanza all'utente; se questo confermerà di essere in grado di occuparsene, si proporrà di prendere appuntamento lì per una *valutazione*.

- Persone che hanno solo bisogno di una rivalutazione degli ausili in uso per l'eventuale rinnovo della prescrizione: si suggerirà di prenotare con impegnativa SSN una visita fisiatrica per *prescrizione ausili*, presso la loro ASL oppure presso un Centro della Fondazione ove siano presenti medici abilitati alle prescrizioni protesiche, e ove ci sia un SIVA che possa essere eventualmente consultato da questi per un parere.

Supporto ingegneristico ai Servizi SIVA

Uno dei compiti del SIVA LAB è quello di mettere i terapisti SIVA il più possibile in grado di *affrontare autonomamente* ogni tipo di valutazione, anche quelle che riguardano gli ausili informatici (accessibilità di computer, tablet o smartphone, comunicazione aumentativa, automazione domestica ecc..).

Per questo, innanzitutto aiuta i terapisti SIVA ad *attrezzare le ausilioteche* e ad acquisire competenza d'uso dei principali ausili informatici. Ma ove le competenze o la strumentazione presenti in loco non siano ancora sufficienti, è disponibile a intervenire direttamente nella valutazione accanto al terapeuta.

In questo caso, sarà il *terapista SIVA* a chiedere l'assistenza del SIVA LAB. Occorrerà un primo scambio di informazioni per inquadrare la problematica, farsi un'idea della strumentazione necessaria per le prove, capire se quella in dotazione all'ausilioteca sia già sufficiente, e capire se sia necessario l'intervento dell'*ingegnere SIVA LAB* in compresenza con l'utente; oppure se sia sufficiente una sessione di istruzione del terapeuta (eventualmente corredata da istruzioni mandate via mail o app da scaricare), il quale sarà poi in grado di eseguire la valutazione da solo (nel qual caso la prestazione si considererà monoprofessionale: *val. ausili e soluzioni per l'autonomia*).

Se la compresenza dell'ingegnere è necessaria, la prestazione si considererà *multiprofessionale* (e si fisserà l'appuntamento. Solo a Milano la compresenza potrà essere "fisica"; se le prove richiedono necessariamente ausili presenti solo al SIVA LAB l'appuntamento potrà essere fissato solo al SIVA Milano.

Negli altri SIVA, la compresenza dell'ingegnere potrà essere solo telematica (attraverso Skype for Business), a meno di situazioni particolari che possano motivare il costo di una missione (più casi complessi raccolti in una giornata; valutazioni che possano servire da momento formativo per l'intero team; ecc.).

Utenti che hanno bisogno di rivalutazione per eventuale rinnovo di prescrizione

Supportare gli operatori Siva nelle valutazioni di ausili elettronici e informatici

SIVA Sant'Angelo dei Lombardi



Utenti che hanno bisogno di un orientamento

Utenti che hanno bisogno di una valutazione