

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 1 di 13

Sommario

1. GENERALITA'	2
1.1 Obiettivi e mission	2
1.2 Scopi	2
1.3 Riferimenti normativi	2
1.4 Documenti correlati	2
2. PROGRAMMAZIONE, REALIZZAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA'	3
2.1 Informazioni generiche	3
3. INSERIMENTI ORDINARI OSPITI PRIVATI E CONVENZIONATI	4
3.1 Inserimenti e ingressi ordinari	4
3.2 Ammissione	6
3.3 Ingresso	7
3.4 Uscita	8
3.5 Assistenti privati	9
4. INSERIMENTI IN REGIME DGR 10	11
5. INDICATORI	12
5.1 Indice di rotazione	12
5.2 Indice di saturazione	12
5.3 Analisi permanenza	12
6. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI	13
6.1 Attività	13
7. NON CONFORMITA'	13

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 2 di 13

1. GENERALITA'

1.1 Obiettivi e mission

L'obiettivo è fornire al visitatore, sia egli un potenziale ospite o parente dello stesso, tutte le informazioni sulle caratteristiche di natura assistenziale e strutturale del presidio socio sanitario.

1.2 Scopi

Lo scopo del presente protocollo è definire le modalità di informazione sulla possibilità d'inserimento di una persona all'interno del presidio socio assistenziale. Applicabilità

Tale protocollo si applica ogni qualvolta si presenti la necessità di fornire informazioni, ammettere ed inserire un ospite nella struttura da parte del personale diretto (dipendenti e/o collaboratori del Senior Residence s.r.l.) del presidio.

1.3 Riferimenti normativi

Deliberazione della Giunta Regionale 30 luglio 2012, n. 45-4248	Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale e semiresidenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti. Modifica D.G.R. n. 25-12129 del 14.09.09 e D.G.R. n. 35-9199 del 14.07.08. Revoca precedenti deliberazioni.
Deliberazione della Giunta Regionale 25 giugno 2013, n. 14-5999	Interventi per la revisione del percorso di presa in carico della persona anziana non autosufficiente in ottemperanza all'ordinanza del TAR Piemonte n. 141/2013.
Deliberazione della Giunta Regionale 29 luglio 2022, n. 10-5445	Modifica parziale ed integrazione della D.G.R. n. 1-5265 del 28 giugno 2022, ad oggetto: Approvazione percorso protetto di continuità assistenziale per anziani ultra 65enni non autosufficienti o persone con bisogni sanitari e assistenziali assimilabili ad anziano non autosufficiente, dimessi da strutture ospedaliere e di post acuzie verso RSA autorizzate, accreditate e contrattualizzate con il SSR.

1.4 Documenti correlati

Servizio	Documenti correlati a cura di:		
	Senior Residence		Appaltatore servizi di gestione
	- Segreteria ospiti e Reception	PR 17	
	- Documentazione ingresso ospiti	URP 60	

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 3 di 13

2. PROGRAMMAZIONE, REALIZZAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA'

2.1 Informazioni generiche

Vengono fornite da:

- Addetti URP
- Responsabile URP
- Direzione
- Presidenza
- Funzionari DIRMEI per DGR 10

2.1.1. A mezzo

- Telefono
L'eventuale contatto telefonico ha il solo scopo d'invitare l'interlocutore a recarsi presso la struttura.
- Visita
Nell'ambito della visita al presidio viene presentata la struttura e svolto un colloquio, allo scopo di illustrare i servizi offerti con i relativi prezzi, utilizzando come strumento primario di divulgazione la **Carta dei Servizi ed il Regolamento di Gestione**.

2.1.3 Responsabilità

- Responsabile URP

2.1.4 Criteri di controllo

La responsabile URP verifica relativamente a:

- completezza della informazione data

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 4 di 13

3. INSERIMENTI ORDINARI OSPITI PRIVATI E CONVENZIONATI

3.1 Inserimenti e ingressi ordinari

3.1.1 La Lista d'Attesa ingressi ordinari è gestita da:

- Addetti URP

Se i servizi offerti dalla struttura sono confacenti ai requisiti espressi dall'ospite e/o parente, si procede con la raccolta dei dati preliminari attraverso il documento URP 08, con conseguente inserimento nella Lista d'Attesa; precisando che:

- La Lista d'Attesa non dà diritto a priorità, in quanto le stesse sono definite soprattutto dalle caratteristiche psicofisiche delle persone, in funzione della tipologia dei posti letto disponibili
- La Lista d'Attesa ha validità 20 giorni
- Trascorsi i 20 giorni, l'inserimento in Lista d'Attesa decade a meno di riconferma di interesse da parte dell'ospite, con segnalazione a suo carico
- L'inserimento in Lista d'Attesa decade altresì per espressa rinuncia a seguito di invito ad entrare

3.1.1.1 Modello del documento Lista d'Attesa URP 08

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE		progress.	data	Cod. URP 08		
					Rev. 03		
					pag. 1 di 1		
LISTA D'ATTESA							
contatto	visita	O	telef.	O	M	F	anni
Ospite		resid.		Info per valutazione			
Referenze		Conv. ASL		è in carrozzina/letto	SI	pz	NO
richieste		O	urgente	O	ricontattare	è allettato	
Delegato		cell.		necessita aiuto per mangiare			
parentela		fisso		nec. aiuto per lavarsi/vestirsi			
SI / NO		per ricordo		è incontinente			
				ha difficoltà di comunicazione			
				dimentica i fatti			
				tende a scappare			
				ha problemi demenze/Alzh.			
				ha il sondino NG/PEG			
				Varie sanitarie			
				provenienza			
Note		relatore		Richiede			
data				prezzo ind.			
				singola O			
				doppia O			
				Integr. S.Soc. O			
				Varie O			
				Ingresso			
				data			
				camera			
(nel caso di non ingresso nell'ultima riga devono essere riportate le motivazioni)							
il delegato/ospite viene informato che, con il rilascio dei dati personali sopra riportati, esprime consenso al loro trattamento, al fine di ricevere le informazioni secondo le modalità e gli accordi intercorsi							

3.1.2 Modalità di compilazione preliminare del documento

Non prevista

3.1.3 Modalità di gestione del documento

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 5 di 13

La scheda deve essere compilata in tutte le sue parti, e deve contenere le seguenti informazioni:

- Le generalità del futuribile ospite con l'indicazione del n°. dell'ASL solo se è già inserito nella lista d'attesa dell'UVG (Unità di Valutazione Geriatrica della A.S.L.)
- Una scheda sintetica della condizioni generali del medesimo
- La valutazione (copia della lettera rilasciata dall'ASL) della classificazione socio sanitaria della persona (M.I., A.I., ecc) con l'indicazione della verifica (ASL o dichiarazione del richiedente e/o Direzione Sanitaria)
- Le generalità del delegato
- La tipologia di sistemazione alberghiera richiesta con l'indicazione del prezzo facendo riferimento al listino prezzi in vigore (URP 22)
- L'informazione sulla possibilità d'intervento dei servizi sociali
- Eventuali ed ulteriori contatti e comunicazioni.

Chiusura della scheda

Nel momento in cui si presenta la disponibilità del posto letto idoneo ai requisiti precedentemente indicati, e viene riconfermato l'interesse all'ingresso, si procede con il colloquio con la direzione sanitaria del presidio, al seguito del quale, la suddetta in accordo con la direzione generale, valuta l'ammissibilità del potenziale ospite.

- A seguito ingresso dell'ospite con indicazione in rosso della data d'ingresso e del numero di camera assegnata
- Per annullamento prenotazione a mezzo sbarramento trasversale della scheda evidenziandone la motivazione

3.1.4 Responsabilità

- Responsabile URP

3.1.5 Criteri di controllo

La responsabile URP verifica relativamente a:

- completezza della informazione data
- completezza dei dati registrati
- aggiornamento degli stessi

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 6 di 13

3.2 Ammissione

3.2.1 Viene eseguita da:

- Addetti URP

3.2.2 Per la regolarizzazione dell'ammissione in struttura, si procede con:

- Compilazione dei documenti elencati nel URP 11

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 ELENCO SCHEDE AMMISSIONE	Cod. URP 11
		Rev. 01
		Pagina 1 di 1

OSPITE.....COD.....CAM.....

DATA D' AMMISSIONE.....

DATA PREVISTA D' INGRESSO.....

n.° scheda

Nella fase d' AMMISSIONE dell'ospite:

Consegnare i numeri (corrispondenti al codice) per contrassegnare la biancheria

Consegnare e firmare per ricevuta le procedure per l'ingresso con l'elenco di tutto ciò che dovrà essere portato in struttura

Compilare la richiesta dell'ospite e delegato a predisporre per l'ospitalità e consegnarne copia firmata dalla direzione

Consegnare la scheda informativa sanitaria da far compilare al medico curante

URP 11.1
URP 11.2
DSA 50

Torino, li.....

Il compilatore

Senior Residence s.r.l.
Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

- La definizione del giorno e dell'ora indicative dell'ingresso in struttura
- La comunicazione alla referente della cooperativa appaltatrice dei servizi di gestione della conferma del giorno e del posto letto attribuito all'ospite a mezzo URP 07

3.2.3 Responsabilità

- Responsabile URP

3.2.4 Criteri di controllo

La responsabile URP verifica relativamente a:

- completezza dei dati registrati
- avvenute comunicazioni all'Appaltatore dei servizi

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 7 di 13

3.3 Ingresso

3.3.1 Viene eseguito da:

- Addetti URP
- Servizio infermieristico
- Direzione sanitaria
- Appaltatore dei servizi di gestione

3.3.2 Regularizzazione dell'ingresso in struttura si procede con:

- la compilazione dei documenti elencati nel URP 60
- sottoscrizione del contratto
- controllo e ritiro copie documenti richiesti in URP 11.1
- riesame del contratto da parte della Direzione Generale
- presa in carico da parte del servizio infermieristico dei farmaci e della terapia in corso
- visita medica e compilazione, da parte del direttore sanitario, della documentazione sanitaria di ingresso
 - DSA 01 Scala di Valutazione U.V.I.
 - DSA 02 Esame Obiettivo
 - DSA 03 Valutazione sanitaria
 - DSA 04 Contenzione (eventuale)
 - DSA 05 Diario Medico Individuale
 - DSA 06 Cartella Clinica Informatica
 - DSA 07 Scheda Personale del P.A.I.
 - DSA 10 Cartella Accoglienza
 - DSA 11 Registro Comunicazione Medici (eventuale)
- l'affido dell'ospite alla OSS referente del nucleo con contestuale consegna dei seguenti documenti:
 - DSA 10 Cartella Accoglienza
 - DSA 07 Piano di Assistenza Individuale

3.3.3 Responsabilità

- Responsabile URP
- Direttore Sanitario
- Direzione Generale

3.3.4 Criteri di controllo

- La responsabile URP verifica relativamente a:
 - completezza dei dati registrati su documenti URP
 - avvenute comunicazioni all'Appaltatore dei servizi
- Il Direttore Sanitario verifica relativamente a:
 - correttezza dei dati registrati su documenti DSA
- la Direzione generale, nel riesame del contratto, assicura che:
 - non ci siano incongruenze con la Carta dei Servizi. Regolamenti interni, impegni presi in precedenza
 - che i requisiti del servizio da erogare siano chiari e definiti
 - che la struttura abbia le capacità, in termini di attrezzature e competenze, per erogare il servizio richiesto.

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 8 di 13

3.4 Uscita

3.4.1 Modalità

Il punto 3.6. della “Carta dei servizi e regolamento di gestione” URP 59, prevede le modalità e termini del rapporto di ospitalità, così sintetizzate:

- per disdetta scritta dall'ospite, su documento **URP 32**
- per disdetta scritta dalla direzione della residenza
- per decesso dell'ospite

3.4.2 Comunicazioni agli Enti

3.4.2.1 Ospiti non convenzionati

Non è prevista alcuna comunicazione ulteriore

3.4.2.2 Ospiti in convenzione sanitaria con le A.S.L.

La data di uscita viene comunicata alla A.S.L. di competenza dell'Ospite, a mezzo mail o telefax.

3.4.3 Documentazione di uscita

La Direzione Sanitaria provvederà alla predisposizione e consegna della Cartella Clinica e di tutta la documentazione sanitaria di competenza dell'ospite.

3.4.4 Responsabilità

- Responsabile URP
- Direttore Sanitario

3.4.5 Criteri di controllo

- La responsabile URP verifica relativamente a:
 - Avvenuta comunicazione alla A.S.L.
- Il Direttore Sanitario verifica relativamente a:
 - Corretta redazione e consegna della cartella Clinica

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 9 di 13

3.5 Assistenza privata complementare

3.5.1 Modalità

3.5.1.1 Gli ospiti, il fiduciario, possono decidere di affidarsi a un'assistente privato per svolgere alcune funzioni di supporto e para assistenziali. Queste deleghe devono essere comunicate alla reception al momento dell'ingresso o appena la decisione è stata presa.

3.5.2 Documentazione richiesta

3.5.2.1 Le deleghe possibili sono definite e raccolte a mezzo di::

- 3.5.2.1.1 URP 13 Assistenti privati (Figura 1)
- 3.5.2.1.2 URP 69 Assistenza alla movimentazione/deambulazione (Figura 2)
- 3.5.2.1.3 URP 68 Affidamento incarico fisioterapista (Figura 3)
- 3.5.2.1.4 URP 71 Assistenza all'alimentazione (Figura 4)

3.5.2.2 Il fiduciario firma la richiesta di supporto e assistenza presso la reception, che la trasmetterà per competenza

URP¹ 13 → INF²,

URP 69 FKT³,

URP 68 → FKT,

URP 71 → CSA⁴

che effettueranno la loro valutazione e la trasmetteranno alla direzione sanitaria e medico di medicina generale che daranno o meno la loro approvazione.

3.5.2.3 Il documento approvato verrà riconsegnato alla caposala la quale provvederà a trasmetterla agli operatori dei piani di competenza. Questa comunicazione verrà riportata sul registro URP__ presente in reception e firmato dall'operatore quando ritira la comunicazione.

3.5.3 Responsabilità

3.5.3.1 I parenti dell'ospite verranno informati sulla necessità di delegare solo persone fidate e con le qualifiche necessarie per svolgere il determinato compito.

3.5.4 Criteri di controllo

3.5.4.1 I fisioterapisti esterni sono tenuti a passare in reception e firmare un permesso di lavoro tutte le volte che iniziano la loro attività presso la struttura e tornare a firmare l'orario di uscita per questioni di tracciabilità e sicurezza.

3.5.4.2 Gli operatori dovessero notare attività non conformi sono tenuti ad avvisare tempestivamente la direzione che prenderà le misure adatte per la sicurezza.

¹ Ufficio relazioni con il pubblico

² Infermeria

³ Fisioterapia

⁴ Caposala

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 10 di 13

Figura 3 URP 86 Incarico fiosioterapista

Figura 4 URP 71 Assistenza all'alimentazione

Senior Residence s.r.l.

Via G. Servais, 80 • 10146 Torino • tel. 011-7720500 (r.a.) • fax 011-7720505 • info@seniorresidence.it • www.seniorresidence.it

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 11 di 13

4. INSERIMENTI IN REGIME DGR 10

4.1 Generalità:

La DGR 10/2021 prevede l'inserimento di Ospiti con dimissioni dirette dall'Ospedale.

Gli Ospiti non possono essere rifiutati

La disponibilità viene segnalata attraverso il Portale Residenzialità della Regione Piemonte

4.1.1 Portale Residenzialità

Con cadenza settimanale vengono comunicate, tramite Portale Residenzialità della Regione Piemonte:

- Situazione personale sanitario e non
- Situazione occupazionale dei posti letto
- Disponibilità dei posti letto per inserimenti in DGR10
- Tamponi Covid19 eseguiti
- Decessi, nelle varie tipologie

4.1.2

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 12 di 13

5. INDICATORI

5.1 Indice di rotazione

Definisce il ricambio dei posti letto in struttura

I valori periodici ed i relativi confronti e valutazioni sono riportati aggiornati nel documento

IND 06 Indici di Rotazione

5.2 Indice di saturazione

Indica il livello di occupazione dei posti letto

Definisce il livello di saturazione dei posti letto in struttura

I valori periodici ed i relativi confronti e valutazioni sono riportati aggiornati nel documento

IND 07 Indici di Saturazione

5.3 Analisi permanenza

Viene elaborata una analisi statistica su:

- Tempi di permanenza media e massima in struttura (ospiti presenti + usciti)
- Tempi di permanenza media e massima in struttura (ospiti presenti)
- Età media Ospiti presenti
- Età media ospiti usciti
- Analisi delle uscite

I valori periodici ed i relativi confronti e valutazioni sono riportati aggiornati nel documento

URP 57 Registro Ospiti, analisi della permanenza in struttura

S:\Direzione Amministrativa\Qualità Leggi Modelli\Sistema Qualità Senior Residence dal 2005\05. DOCUMENTI\2017 - URP

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA USCITA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 08 del 19/01/23
		Pagina 13 di 13

6. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI

6.1 Attività

Nessuna

7. NON CONFORMITA'

Se la Responsabile URP o la Responsabile della Qualità di Senior Residence rilevano non conformità alla presente procedura o fatti che richiedono azioni correttive o preventive o ancora fatti che ritengono opportuno segnalare per predisporre adeguati interventi, riportano gli estremi della Non Conformità, se minore, sul registro Non Conformità RGQ 01 relativo alla macroarea URP.

Se la Non Conformità è di tipologia Maggiore è emesso un Rapporto di Non Conformità, RGQ 02, che descrive e gestisce adeguatamente la non conformità rilevata. Anche in questo caso è aggiornato il Registro Non Conformità RGQ 01.

data	Emissione	Controllo	Approvazione
31/12/2024	DSA	DSA/DGE	DGE