



|                                                   |                                                                         |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod    PR 19   |
|                                                   |                                                                         | Rev.     03    |
|                                                   |                                                                         | Pagina 1 di 12 |

## Sommario

|                                                                   |    |
|-------------------------------------------------------------------|----|
| 1. GENERALITA'.....                                               | 2  |
| 1.1 Obiettivi e mission.....                                      | 2  |
| 1.2 Scopi.....                                                    | 2  |
| 1.3 Applicabilità.....                                            | 2  |
| 1.4 Riferimenti normativi.....                                    | 2  |
| 1.5 Documenti correlati.....                                      | 2  |
| 2. PROGRAMMAZIONE REALIZZAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA'.....        | 3  |
| 1.1 Controllo presenze ospiti all'interno del presidio.....       | 3  |
| 1.2 Gestione custodia beni e denaro degli ospiti.....             | 4  |
| 1.3 Registrazione spese ospiti.....                               | 5  |
| 1.4 Controllo Ingressi/Rientri, Uscite.....                       | 7  |
| 1.5 Contatti di segreteria con i servizi sanitari esterni.....    | 8  |
| 1.6 Prenotazione pasti ristorante.....                            | 9  |
| 1.7 Documento "Registro consegne reception" ( URP 10 ).....       | 9  |
| 1.8 Parrucchiere ( URP 16.1).....                                 | 10 |
| 1.9 Podologo ( URP 16.2 ).....                                    | 11 |
| 3. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI DI GESTIONE..... | 12 |
| 3.1 Attività.....                                                 | 12 |
| 4. NON CONFORMITA'.....                                           | 12 |



|                                                   |                                                                         |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod PR 19      |
|                                                   |                                                                         | Rev. 03        |
|                                                   |                                                                         | Pagina 2 di 12 |

## 1. GENERALITA'

### 1.1 Obiettivi e mission

L'obiettivo è fornire un supporto all'ospite per il disbrigo di attività amministrative, di segreteria e di contatto con l'esterno; mantenendo sempre il controllo delle persone che sono ospitate all'interno del presidio socio assistenziale.

### 1.2 Scopi

Lo scopo del presente protocollo è definire le modalità sullo svolgimento di tutte le attività che coinvolgono l'ospite che non siano di natura sanitario-assistenziale.

### 1.3 Applicabilità

Tale protocollo si applica ogni qualvolta si debbano eseguire servizi di reception e segreteria per conto dell'ospite da parte del personale diretto (dipendenti e/o collaboratori della Senior Residence s.r.l.).

### 1.4 Riferimenti normativi

|                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Deliberazione della Giunta Regionale<br>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.                                                                          |
| D.G.R. 17/2005                                                     | Il nuovo modello integrato di assistenza residenziale socio-sanitaria a favore delle persone anziane non autosufficienti. Modifiche ed integrazioni alla D.G.R. n° 51-11389 del 23.12.2003 "D.P.C.M. 29.11.2001, Allegato 1, Punto 1.C. Applicazione Livelli Essenziali di Assistenza all'area dell'integrazione socio-sanitaria" |

### 1.5 Documenti correlati

| Servizio                          | Documenti correlati a cura di:                                |          |                                 |
|-----------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------|---------------------------------|
|                                   | Senior Residence                                              |          | Appaltatore servizi di gestione |
| Ufficio relazioni con il Pubblico | - Accoglienza ospiti                                          | PR 02    |                                 |
|                                   | - Contratto di Ospitalità                                     | URP 12.2 |                                 |
|                                   | - Documento Programmatico per la sicurezza dei dati personali |          |                                 |





|                                                   |                                                                         |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod. PR 19     |
|                                                   |                                                                         | Rev. 03        |
|                                                   |                                                                         | Pagina 4 di 12 |

## 1.2 Gestione custodia beni e denaro degli ospiti

Viene eseguita da:

- Addetti URP

### 1.2.1 Metodologia e strumenti di realizzazione

- Beni vari (URP 01)

Si intendono beni diversi dal denaro, consegnati alla reception, per essere custoditi nella cassaforte del Senior Residence

|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      |               |
|---------------------------------------------------|-------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|------------------|--------------------------------------|---------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino |                         | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>EFFETTI IN CUSTODIA OSPITE</b><br><b>SIG.</b> |                  |                                      | Cod. URP 01   |
|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      | Rev. 00       |
|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      | Pagina 1 di 1 |
| Progr.<br>N°                                      | Descrizione<br>del bene | Data<br>consegna                                                            | Data<br>prelievo | Firma per<br>versamento/prelevamento |               |
|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      |               |
|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      |               |
|                                                   |                         |                                                                             |                  |                                      |               |

- Denaro contante (URP 02)

Denaro consegnato alla Reception, per essere custodito nella cassaforte di Senior Residence

|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |
|---------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------|--------------------------------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino |                 | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>DENARO IN CUSTODIA OSPITE</b><br><b>SIG.</b> |                     |       | Cod. URP 02                          |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       | Rev. 00                              |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       | Pagina 1 di 1                        |
| Progr.<br>N°                                      | Data operazione | Importo<br>versamento                                                      | Importo<br>Prelievo | Saldo | Firma per<br>versamento/prelevamento |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |
|                                                   |                 |                                                                            |                     |       |                                      |

### 1.2.2 Modalità di compilazione preliminare del documento

- registrazione del nome dell'ospite
- registrazione dei beni e/o denaro consegnato

### 1.2.3 Modalità di gestione del documento

- Annotazione delle movimentazioni dei beni e/o denaro

### 1.2.4 Responsabilità

- Addetto URP, che siglando ciascun documento conferma l'operazione fatta

### 1.2.5 Criteri di controllo

- Corrispondenza tra il saldo effettivo con il saldo 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<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br>SENIOR RESIDENCE<br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod    PR 19   |
|                                                   |                                                                      | Rev.     03    |
|                                                   |                                                                      | Pagina 5 di 12 |

### 1.3 Registrazione spese ospiti

Effettuate da:

- Addetti URP

#### 1.3.1 Metodologia e strumenti di realizzazione

- Telefonate per conto degli ospiti

Gli ospiti che desiderano comunicare telefonicamente con l'esterno, chiamando il centralino della reception, forniscono il numero da chiamare, l'addetto compila il documento URP 14 procedendo quindi ad effettuare la telefonata desiderata dall'ospite trasferendola, alla risposta, alla camera.

| <br>SENIOR RESIDENCE                              |     | Cod.    URP 14 |             |      |            |
|---------------------------------------------------|-----|----------------|-------------|------|------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino |     | Rev.     00    |             |      |            |
| <b>TELEFONATE ESTERNE OSPITI</b>                  |     | Pagina 1 di 20 |             |      |            |
| DATA                                              | ORA | N°.TELEFONICO  | NOME OSPITE | CAM. | FIRMA REG. |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |
|                                                   |     |                |             |      |            |

- Spese/Consumazioni bar e ristorante

Qualora gli ospiti e/o parenti effettuino consumazioni al bar od al ristorante interno alla struttura, queste vengono segnate sul documento URP 54 per poter procedere all'addebito a fine mese in fattura.

| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino |                  | <br>SENIOR RESIDENCE | codice    URP 54 |        |                  |            |               |        |       |  |  |
|---------------------------------------------------|------------------|----------------------|------------------|--------|------------------|------------|---------------|--------|-------|--|--|
|                                                   |                  |                      | Revisione    00  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
| <b>Consumi individuali bar</b>                    |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
| Consumi del giorno                                |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
| NOME                                              | mattino          |                      |                  |        | pomeriggio       |            |               |        | PASTI |  |  |
|                                                   | caffè/orzo/latte | cappuccino           | succhi frutta    | gelati | caffè/orzo/latte | cappuccino | succhi frutta | gelati |       |  |  |
|                                                   |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
|                                                   |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
|                                                   |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |
|                                                   |                  |                      |                  |        |                  |            |               |        |       |  |  |



**RECEPTION  
SEGRETERIA OSPITI**

Pagina 6 di 12

- Qualora gli ospiti e/o parenti effettuino consumazioni ai piani di bevande o altro, le OSS riporteranno i consumi sul URP 52 per poter procedere all'addebito a fine mese in fattura.

[illegible]

- Le spese riportate su URP 52 e URP 54 vengono riepilogate su modulo URP 55, e conservate su supporto informatico e cartaceo come allegati alle fatture ospiti

[illegible]

- Per le anticipazioni varie di spesa effettuate per conto dell'ospite, il documento giustificativo (ad es. ricevute lavanderia, scontrini farmacia, ecc) viene archiviato nella cartella nominativa dell'ospite posta all'interno del dossier "SPESE OSPITI".

- registrazione del nome dell'ospite

- Annotazione delle movimentazioni effettuate

- Addetto URP, che siglando ciascun documento conferma l'operazione fatta

- Verifica della corretta e completa compilazione dei documenti.



|                                                   |                                                                         |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod PR 19      |
|                                                   |                                                                         | Rev. 03        |
|                                                   |                                                                         | Pagina 7 di 12 |

#### 1.4 Controllo Ingressi/Rientri, Uscite

Viene eseguito da:

- Addetti URP

##### 1.4.1 Metodologia e strumenti di realizzazione

- Entrate, rientri ed uscite da ospedalizzazioni

I nuovi ingressi, i rientri dalle ospedalizzazioni, i rientri a seguito di uscite superiori alle 24 ore, vengono registrati nella apposita sezione del URP 10

| Ingressi/Rientri ( da ospedale, ecc...) |             |     |               |          |        |        |                       |                     |
|-----------------------------------------|-------------|-----|---------------|----------|--------|--------|-----------------------|---------------------|
| ora                                     | Nome Ospite | I/R | Telef. Rifer. | ASL/Priv | Camera | Codice | URP Per<br>registraz. | URP Per<br>Conferma |
| .....                                   | .....       | ... | .....         | .....    | .....  | .....  | .....                 | .....               |
| .....                                   | .....       | ... | .....         | .....    | .....  | .....  | .....                 | .....               |
| .....                                   | .....       | ... | .....         | .....    | .....  | .....  | .....                 | .....               |
| .....                                   | .....       | ... | .....         | .....    | .....  | .....  | .....                 | .....               |
| .....                                   | .....       | ... | .....         | .....    | .....  | .....  | .....                 | .....               |

  

| Uscite (Dimissioni, Ospedale, Tempo Determinato, ecc...) |             |       |       |                          |                        |
|----------------------------------------------------------|-------------|-------|-------|--------------------------|------------------------|
| ora                                                      | Nome Ospite | Tipo  | Dove  | URP<br>Per<br>registraz. | URP<br>Per<br>conferma |
| .....                                                    | .....       | ..... | ..... | .....                    | .....                  |
| .....                                                    | .....       | ..... | ..... | .....                    | .....                  |
| .....                                                    | .....       | ..... | ..... | .....                    | .....                  |

- Uscite entro la giornata

Gli ospiti che si recano fuori della struttura (non per emergenza sanitaria – 118) passano a darne comunicazione alla reception firmando nella apposita sezione del URP 10.

Al rientro, si recano nuovamente dall'operatore URP affinché possa annotare l'ora del rientro.

| Uscite (giornaliere)/Rientri |             |                |         |       |
|------------------------------|-------------|----------------|---------|-------|
| ora                          | Nome Ospite | Parente/ospite | Rientro | URP   |
| .....                        | .....       | .....          | .....   | ...   |
| .....                        | .....       | .....          | .....   | ..... |
| .....                        | .....       | .....          | .....   | ..... |
| .....                        | .....       | .....          | .....   | ..... |
| .....                        | .....       | .....          | .....   | ..... |

##### 1.4.2 Modalità di compilazione preliminare del documento

- Non prevista

##### 1.4.3 Modalità di gestione del documento

- Annotazione delle movimentazioni effettuate

##### 1.4.4 Responsabilità

- Addetto URP, che siglando ciascun documento conferma l'operazione fatta

##### 1.4.5 Criteri di controllo

- Verifica della corretta e completa compilazione dei documenti.



|                                                   |                                                                                                                                                             |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <br><b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod    PR 19   |
|                                                   |                                                                                                                                                             | Rev.     03    |
|                                                   |                                                                                                                                                             | Pagina 8 di 12 |

### 1.5 Contatti di segreteria con i servizi sanitari esterni

Vengono eseguiti da:

- Addetti URP

#### 1.5.1 Metodologia e strumenti di realizzazione

- Visite specialistiche

Le richieste di visite specialistiche vengono predisposte dal direttore sanitario ed inviate via fax agli enti sanitari indicati. A seguito della telefonata dell'ente sanitario con le comunicazioni inerenti alla richiesta, oltre alla compilazione del documento URP 06, le prenotazioni delle visite vengono annotate nella apposita sezione del URP 10 e si comunicano ai parenti o delegati. Nel caso in cui ci richiedano il trasporto dell'ospite con un servizio di ambulanza quest'ultimo viene prenotato dalla struttura.

| Visite specialistiche |        |           |                  |     |   |
|-----------------------|--------|-----------|------------------|-----|---|
| ora                   | ospite | dove      | accompagnato da  | URP | p |
|                       | motivo | trasporto | avvisato parente |     |   |
| ora                   | ospite | dove      | accompagnato da  | URP | p |
|                       | motivo | trasporto | avvisato parente |     |   |
|                       |        |           |                  | URP |   |

#### 1.5.2 Modalità di compilazione preliminare del documento

- Non prevista

#### 1.5.3 Modalità di gestione del documento

- Compilazione puntuale di tutti i campi previsti dal documento
- Comunicazione a:
  - Parenti a mezzo comunicazione verbale
  - direttore sanitario a mezzo URP 06
  - infermeria a mezzo URP 06
  - referente Appaltatore S.A. a mezzo URP 06

#### 1.5.4 Responsabilità

- Addetto URP, che siglando ciascun documento conferma le annotazioni e l'avvenuta comunicazione ai servizi di cui al punto 2.5.3

#### 1.5.5 Criteri di controllo

- Verifica della corretta e completa compilazione dei documenti.



|                                                   |                                                                         |                |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod PR 19      |
|                                                   |                                                                         | Rev. 03        |
|                                                   |                                                                         | Pagina 9 di 12 |

## 1.6 Prenotazione pasti ristorante

Vengono eseguiti da:

- Addetti URP

### 1.6.1 Metodologia e strumenti di realizzazione

- Pasti ristorante

Le richieste di pranzi per i parenti degli ospiti da consumarsi presso il ristorante principale vengono registrate nella apposita sezione del URP 10

| Pasti ristorante |       |       |             |       |       |
|------------------|-------|-------|-------------|-------|-------|
| Nome Ospite      | N°    | Pag   | Nome Ospite | N°    | Pag   |
| .....            | ..... | ..... | .....       | ..... | ..... |
| .....            | ..... | ..... | .....       | ..... | ..... |
| .....            | ..... | ..... | .....       | ..... | ..... |

### 1.6.2 Modalità di compilazione preliminare del documento

- Non prevista

### 1.6.3 Modalità di gestione del documento

- Compilazione puntuale di tutti i campi previsti dal documento
- Comunicazione a:
  - Servizio cucina a mezzo URP 07

### 1.6.4 Responsabilità

- Addetto URP, che siglando ciascun documento conferma le annotazioni e l'avvenuta comunicazione ai servizi di cui al punto 2.6.3

### 1.6.5 Criteri di controllo

- Verifica della corretta e completa compilazione dei documenti.

## 1.7 Documento “Registro consegne reception” ( URP 10 )

### 1.7.1 Responsabilità e controlli

- Responsabile URP

Il responsabile URP, vista gli eventi annotati il/i giorno/i precedente/i per presa visione e controllo della completezza dei dati registrati sull'intero documento.







|                                                   |                                                                         |                 |
|---------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| Residenza<br>Sanitaria<br>Assistenziale<br>Torino | <b>SENIOR RESIDENCE</b><br><b>RECEPTION</b><br><b>SEGRETERIA OSPITI</b> | Cod PR 19       |
|                                                   |                                                                         | Rev. 03         |
|                                                   |                                                                         | Pagina 12 di 12 |

### 3. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI DI GESTIONE

#### 3.1 Attività

Nessuna

### 4. 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       | Emesso | Controllato | Approvato |
|------------|--------|-------------|-----------|
| 31/12/2020 | R.G.Q. | D.G.E.      | D.G.E.    |