



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 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 Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 Sanitaria Assistenziale Torino		SENIOR RESIDENCE EFFETTI IN CUSTODIA OSPITE SIG.		Cod. URP 01
				Rev. 00
				Pagina 1 di 1
Progr. N°	Descrizione del bene	Data consegna	Data prelievo	Firma per versamento/prelevamento

- Denaro contante (URP 02)

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

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		SENIOR RESIDENCE DENARO IN CUSTODIA OSPITE SIG.		Cod. URP 02	
				Rev. 00	
				Pagina 1 di 1	
Progr. N°	Data operazione	Importo versamento	Importo Prelievo	Saldo	Firma per 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 Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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.

 SENIOR RESIDENCE		Cod. URP 14			
Residenza Sanitaria Assistenziale Torino		Rev. 00			
TELEFONATE ESTERNE OSPITI		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 Sanitaria Assistenziale Torino		 SENIOR RESIDENCE		codice URP 54							
Consumi individuali bar		Revisione 00									
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 Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 registraz.	URP Per Conferma
.....		...						
.....		...						
.....		...						
.....		...						
.....		...						

Uscite (Dimissioni, Ospedale, Tempo Determinato, ecc...)					
ora	Nome Ospite	Tipo	Dove	URP Per registraz.	URP Per 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 Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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 Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	Cod PR 19
		Rev. 03
		Pagina 10 di 12

1.8 Parrucchiere (URP 16.1)

La Carta dei Servizi precede che all'ospite sia garantito un servizi di parrucchiere, costituito da taglio e messa in piega, al mese, mentre gli ulteriori servizi, in quantità o tipologia, sono a carico dell'ospite.

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE				Tg = Taglio Pg = Piega Pe = Permanente Ti = Tinta	codice URP 16.1 Revisione 00 Pag. 1 di 8
PRENOTAZIONE PARRUCCHIERE						
mese di gen-05 4 gen 11 gen 18 gen 25 gen						
R.A.A. 150 (p.t.)						
161A xxx						
162A xxx						
163A xxx						
164A xxx						
164B xxx						
166A xxx						
166B xxx						

1.8.1 Modalità di compilazione preliminare del documento

Il documento viene preparato ad inizio di ciascun mese, mediante:

- Indicazione del nome dell'ospite in corrispondenza del posto letto occupato

All'appaltatore dei servizi compete l'onere dell'invio delle persone dal parrucchiere, in base alla frequenza minima o al desiderio dell'ospite.

1.8.2 Modalità di gestione del documento

Il documento viene gestito su supporto informatico all'indirizzo:

G:\documenti\reception\gestione 200_\Presenze ospiti ...(mese)...

Riportando, sulla scorta del documento consegnato dal parrucchiere, i servizi effettuati

T	Taglio
P	Piega
Tinta	Tinta ai capelli
Perm	permanente
Altro	altro.....

A fine mese i servizi verranno valutati dalla responsabile URP per:

- Eventuale addebito in fattura.

1.8.3 Responsabilità

- Addetto URP

1.8.4 Criteri di controllo

- Verifica della effettuazione del servizio in termini contrattuali



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	SENIOR RESIDENCE RECEPTION SEGRETERIA OSPITI	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
31/12/2025	R.G.Q.	D.G.E.	D.G.E.