



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 1 di 9

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
2.1 Equipe multidisciplinare per la revisione dei P.A.I.	3
2.2 Servizi sanitari erogati dai medici di Medicina Generale	4
2.3 Analisi di laboratorio	5
2.4 Visite specialistiche	6
2.5 Emergenze sanitarie	7
2.6 Fornitura farmaci	8
2.7 Fornitura ausili per la incontinenza	8
2.8 Fornitura ausili generici	8
2.9 Servizi sociali	8
2.10 Volontariato	8
3. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEI SERVIZI	9
3.1 Attività	9
3.2 Pianificazione della attività	9
3.3 Realizzazione delle attività	9
4. NON CONFORMITA'	9



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 2 di 9

1. GENERALITA'

1.1 Obiettivi e mission

L'obiettivo è consentire all'ospite di usufruire di tutti i servizi sanitari e sociali erogati dal settore pubblico, attraverso il collegamento con i:

- 1.1.1 Unità di Valutazione Geriatrica
- 1.1.2 Servizi sanitari di base (medici di Medicina Generale)
- 1.1.3 Servizi di analisi mediche di laboratorio
- 1.1.4 Servizi sanitari specialistici
- 1.1.5 Servizi di emergenza sanitaria
- 1.1.6 Servizi sociali del territorio
- 1.1.7 Servizi di volontariato

1.2 Scopi

Lo scopo del presente protocollo è illustrare le modalità dello svolgimento di tutte le attività che interessano la salute fisica e sociale dell'ospite.

1.3 Applicabilità

Tale protocollo si applica ogni qualvolta si debbano eseguire servizi sanitari a favore dell'ospite da parte del personale diretto (dipendenti e/o collaboratori della Senior Residence s.r.l.).

1.4 Riferimenti normativi

D.G.R. 47/98	Accordo regionale per l'attività di assistenza sanitaria dei Medici di Medicina Generale agli ospiti in RSA e RAF della Regione Piemonte
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.
LEGGE 8 marzo 2017, n. 24	Disposizioni in materia di sicurezza delle cure e della persona assistita, nonché in materia di responsabilità professionale degli esercenti le professioni sanitarie

1.5 Documenti correlati

Servizio	Documenti correlati a cura di:		
	Senior Residence		Appaltatore servizi di gestione
Ufficio Relazioni con il Pubblico	Documento Program-matico per la sicurezza dei dati personali		
	PR-19	Segreteria Ospiti	
Infermieristico	PR-03	Gestione Farmaci	
	PR-14	Gestione Ausili	

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	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 3 di 9

	PR-15	Presidi Sanitari	
--	-------	------------------	--

2. PROGRAMMAZIONE, REALIZZAZIONE E CONTROLLO ATTIVITA'

Le attività svolte sono:

2.1 Equipe multidisciplinare per la revisione dei P.A.I

1.5.1 Inserimento in struttura

Le persone anziane vengono inserite in lista d'attesa previa presentazione del documento di valutazione rilasciato dalla Unità di Valutazione Geriatrica, attestante il livello assistenziale richiesto.

Successivamente all'inserimento, dopo "n" giorni, non prevedibili né programmabili, la U.V.G. competente invia copia del documento di valutazione corredato dagli allegati

1.5.2 In progress

I P.A.I. vengono gestiti dalla struttura come descritto nel PR_01 PAI e trasmessi alla U.V.G. a seguito di:

- richiesta nominativa da parte della U.V.G.
- richiesta di rivalutazione da parte della Direzione Sanitaria della struttura

1.5.3 Modalità di controllo

La corrispondenza viene registrata nei protocolli:

- URP_49 protocollo posta in entrata
- URP_49 protocollo posta in uscita

1.5.4 Criteri di controllo

- Completezza dei dati registrati

1.5.5 Responsabilità

- Direzione Sanitaria



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 4 di 9

2.2 Servizi sanitari erogati dai medici di Medicina Generale

2.2.1 Prestazioni sanitarie ordinarie

Gli ospiti della struttura si avvalgono delle prestazioni sanitarie di base effettuate dai medici di medicina generale del Servizio Sanitario Regionale, con due modalità:

a) Ospiti in convenzione

Sulla base di quanto previsto dalla D.G.R. 47/98

b) Ospiti privati

Sulla base delle convenzioni generali come se l'ospite fosse al suo domicilio privato

2.2.2 Accesso alla documentazione sanitaria degli ospiti

Tutti i MMG sono stati forniti di Identificativo specifico e password (scelta dal singolo medico e sconosciuta alla Struttura) per l'accesso diretto alla cartella clinica ed alle consegne infermieristiche di ogni singolo ospite. In tale modo, tutte le informazioni sanitarie sono disponibili in tempo reale per completa consultazione.

2.2.3 Gestione delle prescrizioni terapeutiche degli ospiti

La struttura ha acquistato un apposito software in uso presso gli studi di MMG per l'emissione della ricetta dematerializzata con relativo invio informatico al SSR.

2.2.4 Richiesta intervento

Effettuata dal servizio infermieristico, con la supervisione della direzione sanitaria, con le seguenti modalità:

a) Ospiti in convenzione

- durante i passaggi periodici effettuati sulla base di quanto previsto dalla D.G.R. 47/98, riportati sul documento URP_35 affisso sulla bacheca reception
- su chiamata per emergenze

b) Ospiti privati

- su chiamata per emergenze

2.2.5 Modalità di controllo

La richiesta viene registrata sul DSA_11 "registro comunicazione medici", di cui il medico prende visione al suo arrivo in struttura.

Il medico effettua gli interventi da lui ritenuti necessari e registra sul DSA_06 "Cartella Clinica".

2.2.6 Criteri di controllo

- Completezza dei dati registrati

2.2.7 Responsabilità

- Direzione Sanitaria



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 5 di 9

2.3 Analisi di laboratorio

Gli ospiti si avvalgono delle prestazioni di analisi effettuate dai laboratori del Servizio Sanitario, pubblici o convenzionati.

2.3.1 Richiesta

Effettuata dal medico di medicina generale o eventuale specialista su ricettario SSN

2.3.2 Effettuazione

Dal servizio infermieristico della struttura ed inviato ai laboratori

specialità	prelievo	esame	frequenza
Ematochimica	struttura	laboratorio	su richiesta
Coltura su broncoaspirato	struttura	laboratorio	su richiesta
Coltura su altri materiali biologici	struttura	laboratorio	su richiesta

2.3.3 Trasporto

Effettuato dal servizio URP della struttura

2.3.4 Ritiro esami

Effettuato dal servizio URP della struttura



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 6 di 9

2.4 Visite specialistiche

2.4.1 Gli ospiti della struttura si avvalgono delle prestazioni sanitarie di specialità effettuate dai servizi di medicina specialistica della ASL presso la struttura o presso gli ambulatori di zona

2.4.2 Richiesta

Effettuata dal medico di medicina generale sulla apposita modulistica rilasciata dalla ASL territoriale

2.4.3 Prenotazione e gestione

Effettuata dagli addetti URP e registrata su URP_10

Visite specialistiche				
ora	ospite	dove	accompagnato da	URP
	motivo	trasporto	avvisato parente	per registr
ora	ospite	dove	accompagnato da	URP
	motivo	trasporto	avvisato parente	per registr

2.4.4 Modalità di compilazione preliminare del documento

- Il documento viene compilato al momento della conferma della visita

L'addetto URP provvede a:

- Avvisare la famiglia
- Prenotare la visita
- Prenotare il mezzo di trasporto, per visite all'esterno
- Avvisare l'accompagnatore
- A disdire la visita (in caso di impossibilità)

2.4.5 Criteri di controllo

- Completezza dei dati registrati

2.4.6 Responsabilità

- Direzione Sanitaria



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 7 di 9

2.5 Emergenze sanitarie

2.5.1 gli ospiti della struttura si avvalgono dei servizi di emergenza sanitaria, non gestibili in struttura, con le seguenti modalità:

tipologia emergenza	quando	chi
ordinaria	notturno prefestivo festivo	Guardia medica territoriale
straordinaria	sempre	Servizio emergenza 118

2.5.2 Richiesta intervento
Effettuata dal servizio infermieristico

2.5.3 Modalità di controllo
La richiesta viene registrata sul:

- URP_10 "registro consegne reception"
- DSA_06 "Cartella Clinica".

2.5.4 Criteri di controllo

- Completezza dei dati registrati

2.5.5 Responsabilità

- Direzione Sanitaria per DSA_06
- Responsabile URP per URP_10



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 8 di 9

2.6 Fornitura farmaci

Prescritti dai medici di Medicina Generale

- Vedi Prot_03 “Gestione Farmaci”

2.7 Fornitura ausili per la incontinenza

Prescritti dallo specialista Urologo che opera presso la struttura

- Vedi Prot_09 “Ausili Incontinenza”

2.8 Fornitura ausili generici

Prescritti dallo specialista Fisiatra che opera presso la struttura

- Vedi Prot_14 “Ausili Incontinenza”

2.9 Servizi sociali

Collegamento con i Servizi Sociali della città di Torino e degli altri Consorzi Assistenziali per le esigenze degli ospiti

2.10 Volontariato

La struttura ha in atto una Convenzione con la A.V.O. (Associazione Volontari Ospedalieri) che garantisce la presenza di n° 2 volontari nei pomeriggi delle giornate da lunedì a venerdì, per servizi di:

- Accompagnamento degli ospiti in giardino
- Accompagnamento degli ospiti alle attività ludiche
- Compagnia individuale e collettiva
- Giochi di società
- Uscite con visite a musei, centri commerciali, portici, ecc...

Il gruppo di volontari, circa 10 persone, agiscono sotto il coordinamento di un responsabile del servizio, che prende indicazioni dallo psicologo di struttura circa le persone da seguire e le modalità di aiuto, privilegiando quelle che non sono seguite da parenti o altri diretti.



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	COORDINAMENTO SERVIZI SANITARI E SOCIALI	Cod PR 23
		Rev. 02
		Pagina 9 di 9

-

3. ATTIVITA' SVOLTE DALL'APPALTATORE DEL SERVIZI

3.1 Attività

3.1.1 Presentazione e messa a disposizione della DSA e della equipe medica delle schede:

- DSA_06 Cartella Clinica
- DSA_11 Registro comunicazione medici

3.2 Pianificazione della attività

3.2.1 La attività è pianificata con:

- Diario medico individuale

3.3 Realizzazione delle attività

3.3.1 La attività è realizzata a mezzo:

- Attuazione delle disposizioni del PR 22 – Modalità Operative

3.3.2 La attività viene eseguita per mezzo di:

- Infermieri Professionali

4. NON CONFORMITA'

Se la Responsabile DSA 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 DSA.

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
31/12/2025	DSA	DSA/DGE	DGE