



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROTOCOLLO ACCOGLIENZA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 02
		Pagina 1 di 8

1. Generalità

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.

1.3 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.

1.4 Riferimenti normativi

D.G.R. 41/95	L.R. 37/90 – Progetto Obbiettivo “Tutela della salute degli anziani” – Deliberazione attuativa relativa alle attività svolte nelle strutture residenziali
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
Accoglienza degli ospiti	- Segreteria ospiti e Reception	PR 17	
	- Carta dei Servizi e Regolamento di gestione		
	- Contratto di Ospitalità	URP 12.2	



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROTOCOLLO ACCOGLIENZA OSPITI	Cod	PR 02
		Rev.	02
		Pagina 2 di 8	

2. Programmazione, realizzazione e controllo dell'attività

2.1 Informazioni generiche

Vengono fornite da:

- Addetti URP
- Responsabile URP
- Direzione
- Presidenza

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

2.2 Lista d'Attesa

La Lista d'Attesa 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

Modello del documento Lista d'Attesa URP 08 rev 02

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SR SENIOR RESIDENCE LISTA D'ATTESA	progressivo	data	Cod. URP 08 Rev. 02 pag. 1 di 1
---	--	-------------	------	---------------------------------------

<u>contatto</u> visita ☐ telef. ☐ ☐ M ☐ F anni _____ Ospite _____ resid. _____ Referenze _____ Conv. ASL _____ richieste ☐ <u>urgente</u> ☐ <u>ricontattare</u> Delegato _____ cell. _____ parentela _____ fisso _____ <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse; margin-top: 10px;"> <tr> <td style="width: 20%; text-align: center;">SI / NO</td> <td style="width: 40%;">per ricordo</td> <td style="width: 40%;">relatore</td> </tr> </table>	SI / NO	per ricordo	relatore	Info per valutazione è in carrozzina/letto SI NO è allettato SI NO necessita aiuto per mangiare SI NO nec. aiuto per lavarsi/vestirsi SI NO è incontinenza SI NO ha difficoltà di comunicazione SI NO dimentica i fatti SI NO tende a scappare SI NO ha il sondino NG/PEG SI NO ha problemi demenze/Alzh. SI NO Varie sanitarie _____ provenienza _____
SI / NO	per ricordo	relatore		

Note <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">data</td> <td style="width: 50%;"></td> <td style="width: 40%;">relatore</td> </tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> <tr><td> </td><td> </td><td> </td></tr> </table> (nel caso di non ingresso nell'ultima riga devono essere riportate le motivazioni)	data		relatore													Richiede _____ prezzo ind. _____ singola ☐ _____ doppia ☐ _____ Integr. S.Soc. ☐ _____ Varie ☐ _____ Ingresso data _____ camera _____
data		relatore														

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

2.2.3 Modalità di compilazione preliminare del documento

Non prevista

2.2.4 Modalità di gestione del documento

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)

Senior Residence s.r.l.



SENIOR RESIDENCE

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	PROTOCOLLO ACCOGLIENZA OSPITI	Cod	PR 02
		Rev.	02
		Pagina 4 di 8	

- 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.

La scheda verrà chiusa con le seguenti modalità:

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

2.2.5 Responsabilità

- Responsabile URP

2.2.6 Criteri di controllo

La responsabile URP verifica relativamente a:

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



Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE PROTOCOLLO ACCOGLIENZA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 02
		Pagina 5 di 8

2.3 Ammissione

Viene eseguita da:

- Addetti URP

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

- Compilazione dei documenti elencati nel URP 11

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE ELENCO SCHEDE AMMISSIONE	Cod. URP 11
		Rev. 00
		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 URP 11.1

☐ Compilare la richiesta dell'ospite e delegato a predisporre per l'ospitalità e consegnarne copia firmata dalla direzione URP 11.2

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

2.3.2 Responsabilità

- Responsabile URP

2.3.3 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 OSPITI	Cod. PR 02
		Rev. 02
		Pagina 6 di 8

2.4 Ingresso

Viene eseguito da:

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

2.4.1 Regularizzazione dell'ingresso in struttura si procede con:

- la compilazione dei documenti elencati nel URP 12 rev. 05

Residenza Sanitaria Assistenziale Torino	 SENIOR RESIDENCE ELENCO SCHEDE INGRESSO	Cod. URP 12 Rev. 05 Rif.
---	---	--------------------------------

OSPITE _____ COD _____ CAM _____

**ELENCO SCHEDE
DA CONSEGNARE E COMPILARE**

DATA AMMISSIONE/...../.....

DATA INGRESSO/...../.....

Nella fase d'INGRESSO dell'ospite:

☐ Ritirare le fotocopie dei documenti richiesti in fase d'ammissione ☐ Compilazione del punto 7 del Contratto di Ospitalità, firma e consegna del documento ☐ Compilare, se il delegato lo desidera, e far firmare la lettera per l'avviso prioritario al delegato stesso in caso di ricovero ospedaliero ☐ Far firmare l'informativa sulla privacy ☐ Compilare cartella personale dell'ospite <i>frontespizio di tutte le cartelle</i> ☐ Compilare la scheda dati amministrativi ☐ Far firmare e consegnare copia delle norme generali di comportamento per i parenti e le assistenti ☐ Compilare il registro delle persone alloggiate ☐ Far firmare l'informativa sulla Assistenza Medica ☐ Far firmare l'informativa sulla Assistenza Sanitaria Specialistica ☐ Far firmare l'informativa sui servizi a pagamento ☐ Far firmare e consegnare l'informazione per le esenzioni ticket ☐ Far firmare e consegnare documento sicurezza sul luogo di lavoro	N° scheda URP 12.2 URP 12.3 URP 12.4 URP 12.5 URP 12.6 URP 12.7 URP 12.8 URP 12.9 URP 12.10 URP 44 URP 45
--	--

Torino, li/...../.....

Il compilatore	Torino li/...../..... Per verifica e controllo il responsabile URP
----------------	--

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

- riesame del contratto da parte della Direzione Generale
- controllo e ritiro copie documenti richiesti in URP 11.1
- documentare i risultati sul contratto stesso
- presa in carico da parte del servizio infermieristico dei farmaci e della terapia in corso

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	PROTOCOLLO ACCOGLIENZA OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 02
		Pagina 7 di 8

- 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 ADEST/OSS referente del nucleo con contestuale consegna dei seguenti documenti:
 - DSA 10 Cartella Accoglienza
 - DSA 07 Piano di Assistenza Individuale

2.4.2 Responsabilità

- Responsabile URP
- Direttore Sanitario
- Direzione Generale

2.4.3 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 OSPITI	Cod PR 02
		Rev. 02
		Pagina 8 di 8

3. Attività svolte dall'appaltatore dei servizi di gestione integrata

3.1 Attività

Nessuna

4. Non Conformità

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