

## PGQ RSA 01

## PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE DEGLI OSPITI

03	10.07.2022	Adeguamento a software CBA	Bertella Eleonora	Zambianchi Valentina
02	12.05.2017	Revisione flusso accettazione ospiti in struttura	Bertella Eleonora	Guasconi Giovanni
01	20.08.2013	Consenso info cure	Bertella Eleonora	Guasconi Giovanni
00	24.11.2011	Rimissione	Bertella Eleonora	Guasconi Gianni
<b>Rev.</b>	<b>Data</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Emissione</b>	<b>Approvazione</b>

**INDICE**

1. SCOPO E APPLICABILITÀ ..... 3

2. DOCUMENTI APPLICABILI ..... 3

3. MODALITÀ PROCEDURALI E RESPONSABILITÀ ..... 3

    3.1. GENERALITÀ ..... 3

    3.2. INSERIMENTO IN LISTA D'ATTESA ..... 4

    3.3. GESTIONE LISTA DI ATTESA..... 4

    3.4. ACCETTAZIONE DEGLI OSPITI NELLA STRUTTURA ..... 6

    3.5. ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE ACCOGLIENZA ..... 7

    3.6. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA ..... 7

    3.7. RESPONSABILITÀ..... 8

    3.8. REGISTRAZIONI ..... 8

4. FINE PROCEDURA ..... 8

## 1. SCOPO E APPLICABILITÀ

Questa procedura ha lo scopo di definire i metodi che l'organizzazione ha adottato per gestire il processo di prenotazione e accettazione dei pazienti per i servizi di RSA.

## 2. DOCUMENTI APPLICABILI

- MGQ dell'Azienda nella revisione corrente
- PGQ 16 Consenso informato alle cure
- IST 09 Controllo dati sensibili
- IST 11 Proprietà del cliente
- IST RSA 19 Applicazione di strumenti di protezione e tutela dell'ospite
- IST RSA 20 Igiene e cura della persona
- IST RSA 21 Idratazione, imboccamento e alimentazione
- IST RSA 22 Igiene e disinfezione alimenti
- IST RSA CDI 23 Gestione infermieristica degli ospiti
- IST RSA CDI 24 Servizi fisioterapici
- IST RSA CDI 26 Attività di animazione
- IST RSA 30 Prevenzione della legionellosi

## 3. MODALITÀ PROCEDURALI E RESPONSABILITÀ

### 3.1. GENERALITÀ

Nel seguito della procedura con il termine Ospite si intende l'utente del servizio, mentre con il termine Cliente si intende l'utente del servizio o un parente dello stesso, l'Ente che trasmette documentazione inerente all'ospite. La carta dei servizi descrive le caratteristiche del servizio offerto, come meglio specificato nel contratto di ammissione.

In caso di accoglienza di persone prive di famigliari, sarà cura dell'Assistente Sociale segnalare al Comune di residenza le condizioni e le problematiche della persona. Nel caso in cui l'ospite ricoverato in R.S.A. non avesse famigliari sarà cura dell'Assistente Sociale informare in forma scritta dell'accesso nell'Unità di Offerta il Comune di residenza dell'assistito. Nel caso sia necessaria la nomina di un tutore o di un amministratore di sostegno, sarà cura dell'Assistente Sociale e del Direttore Sanitario informare il competente Ufficio dell'Asl sulle condizioni psicofisiche dell'Assistito.

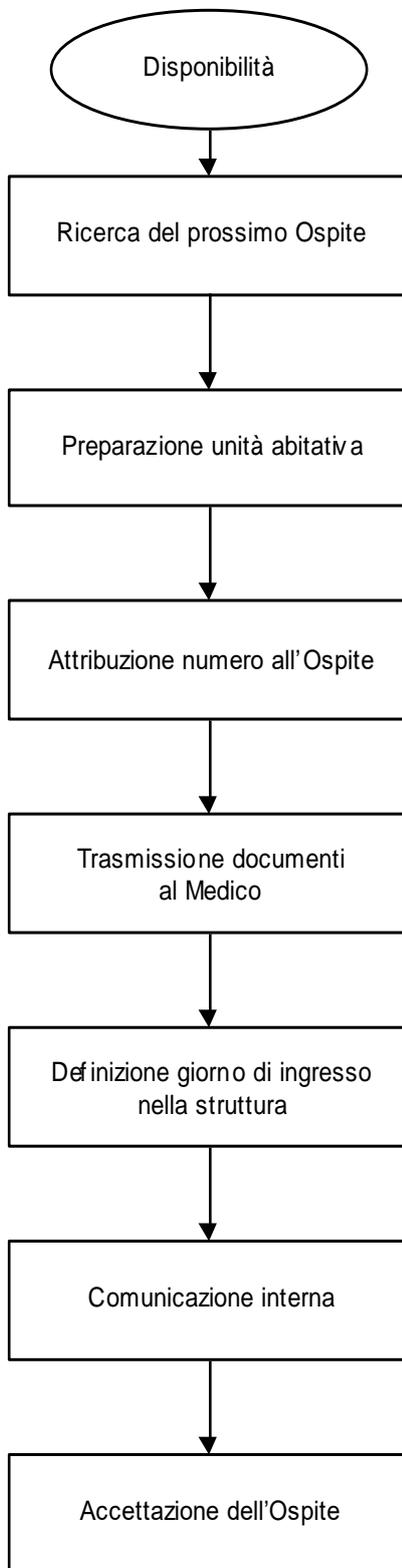


gli accessi vengono determinati autonomamente dalla Direzione Sanitaria sulla base della compatibilità ambientale e delle condizioni socio-psico-sanitarie degli anziani richiedenti, valutati secondo la scheda SOSIA.

Gli indirizzi formulati dalla Regione Lombardia indicano che le Strutture R.S.A. devono fornire risposte alle esigenze espresse dagli utenti che non possono trovare soddisfacimento mediante forme di assistenza alternativa al ricovero (ADI, voucher, CDI, ecc.): sarà, quindi, data prioritaria risposta ai bisogni espressi sulla base della maggior gravità delle condizioni cliniche dell'utente, inserendo in struttura prioritariamente utenti di maggiore peso assistenziale, tenendo presenti i seguenti ulteriori elementi di valutazione:

- > priorità d'ingresso garantita ai residenti nel Comune di Varzi, Bagnaria, Menconico, Santa Margherita Staffora;
- > rispetto del case-mix di nucleo/reparto relativo al peso assistenziale definito con valutazione SOSIA, al fine di garantire una costante e corretta erogazione di prestazioni socio-assistenziali e sanitarie;
- > compatibilità del soggetto richiedente con il resto dell'utenza di nucleo/reparto, specie in ordine alla sussistenza di patologie psichiche e/o comportamentali;
- > necessità di ricovero urgente in R.S.A. dopo dimissioni ospedaliere protette di pazienti in condizioni cliniche instabili
- > eventuali condizioni socio-familiari o abitative particolarmente compromesse che possono determinare una particolare urgenza di ricovero, se esplicitamente segnalate dal Comune di residenza dell'utente.

**3.4. ACCETTAZIONE DEGLI OSPITI NELLA STRUTTURA**



<i>Responsabile</i>	<i>Documenti</i>	<i>Descrizione</i>
Medico	Supporto Informativo e AMM 4	Il Medico contatta il primo Ospite in lista d'attesa. Se l'Ospite non è più interessato ad entrare nella struttura continua con i successivi, annotando sulla relativa scheda la motivazione del rifiuto. Se l'ospite accetta consegna la domanda in amministrazione che predispone il modulo AMM4 RSA
ASA reparto	IST RSA 22	Disinfezione dell'unità abitativa destinata al nuovo ospite e degli arredi: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ letto,</li> <li>▪ comodino,</li> <li>▪ armadio,</li> <li>▪ servizi igienici;</li> </ul> e sistemazione della stanza.
ASA lavanderia	AMM4 LAV 2	L'amministrazione richiede alla lavanderia il numero da attribuire all'Ospite.  Nel contempo le asa lavanderia, stireria, distribuzione registrano il n. assegnato.
Amministrazione	AMM4	L'amministrazione trasmette al medico la documentazione inerente l'Ospite, completa della scheda di ingresso dell'ospite (AMM4 RSA).
Medico	AMM4	Prende appuntamento con il Cliente per l'ingresso nella struttura e comunica il n. assegnato all'ospite.
Medico	AMM4	Comunica ai membri della Commissione Accoglienza la data prevista di ingresso dell'Ospite nella struttura. Compila la scheda SO-SIA con relativa classificazione Regionale e riporta la classificazione Reg. su AMM4. Restituisce all'amministrazione la scheda di ingresso entro 10 gg.e il consenso informato alle cure. Dalla data effettiva di ingresso dopo che è stata eseguita la valutazione multidisciplinare è calcolata la retta di pagamento.
Commissione Accoglienza	AMM7	I membri della Commissione Accoglienza si adoperano per l'inserimento dell'Ospite nella struttura. L'amministrazione fa firmare in duplice copia il contratto d'ammissione.

L'accettazione dell'Ospite documenta l'avvenuta attività di riesame del contratto e l'accettazione definitiva dello stesso.

Ad ingresso avvenuto sarà cura di amministrazione inviare la comunicazione di avvenuto ingresso dell'ospite compilando il modulo CIOA e spedendolo al Comune stesso.

### 3.5. ATTIVITÀ DELLA COMMISSIONE ACCOGLIENZA

All'arrivo dell'Ospite e nei giorni successivi la Commissione Accoglienza deve occuparsi delle attività applicabili tra le seguenti:

- accogliere l'ospite e gli accompagnatori nella struttura,
- presentare il personale che opera nella struttura,
- verificare i contenuti del questionario di valutazione,
- classificare l'ospite in base ai controlli effettuati,
- indicare l'unità abitativa e gli arredi assegnati,
- verificare la biancheria e predisporre la lista biancheria Ospite (LAV1) in collaborazione con il Cliente,
- sistemare la biancheria,
- illustrare gli spazi in comune,
- assegnare il posto a tavola.
- Preparazione eventuale dieta personalizzata.

Le attività devono essere svolte dai membri della Commissione Accoglienza in base alle rispettive competenze, o da personale delegato.

### 3.6. MODALITÀ DI ACCOGLIENZA

L'ospite con i famigliari viene accolto dalla Commissione Accoglienza composta dalle seguenti figure professionali: medico, infermiere, animatore, fisioterapista e amministrativo.

L'Amministrativo prepara la seguente documentazione da consegnare e far firmare all'ospite/parente:

- Contratto
- Codice etico e Regolamento facendo firmare per ricevuta il modulo RDI
- Consenso informativa privacy
- Informativa su nomina ADS (modulo RADS)

Ritira l'originale dei seguenti documenti dell'ospite:

- Carta di identità,
- Tessera sanitaria,
- Esenzioni.

L'amministrativo raccoglie le informazioni utili a compilare i campi contenuti nel Fascicolo Utente della contabilità utente nell'applicativo CBA. I campi da compilare sono:

- Dati anagrafici,
- Indirizzi,
- Consenso privacy – all'interno delle note nel campo anagrafica
- Servizi: presa in carico, altre info, note (se necessario),
- Chi contattare,
- Quali documenti,
- Rette prestazioni (dopo comunicazione di classe SOSIA),
- Dove si trova,
- Flussi regionali: Tariffa a carico.

Il campo SOSIA non è disponibile al momento dell'ingresso e dovrà essere comunicato dal medico ad amministrazione non appena prodotto.

La creazione da parte di amministrazione dell'utente su CBA è fondamentale per tutte le funzioni organizzative.

La creazione può avvenire:

- Importando l'anagrafica dalla lista di attesa (se ospite di RSA accreditato)
- Creando l'utente nuovo in caso di utente APA o solvente (in questo caso se utente presente in lista di attesa non va cancellato dalla lista di attesa).

In caso di raccolta di informazioni senza la disponibilità di accesso immediato a CBA è disponibile il modulo SCHIN che riassume le informazioni necessarie.

Solo se l'ospite va in un posto letto di RSA accreditato, amministrazione provvede a effettuare il cambio medico.

Per tutti i nuovi ingressi, amministrazione provvede comunicare al Comune l'avvenuto ricovero.

### **3.7. RESPONSABILITÀ**

Quando il Cliente restituisce i moduli compilati il personale dell'amministrazione li deve verificare e, se necessario, deve collaborare con il Cliente al fine di completarne la stesura. Documento Programmatico sulla Sicurezza.

L'amministrazione è responsabile dell'inserimento dei pazienti in lista d'attesa. La Commissione Accoglienza, presieduta dal Medico, è responsabile del ricevimento dei pazienti.

### **3.8. REGISTRAZIONI**

La lista d'attesa stabilisce la priorità di ingresso presso la struttura.

Amministrazione conserva la documentazione amministrativa dell'ospite.

## **4. FINE PROCEDURA**