



PROCEDURA ACCOGLIENZA OSPITI

INDICE

- 1. SCOPO**
- 2. APPLICABILITÀ**
- 3. RIFERIMENTI**
- 4. RESPONSABILITÀ**
- 5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**
- 6. ARCHIVIAZIONE**

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



1. SCOPO

Garantire una buona accoglienza nella fase di ingresso in struttura dell'ospite;

Creare con l'utente ed i familiari un'alleanza terapeutica/assistenziale finalizzata ad un'ottimale presa in carico e a successivi momenti di integrazione/collaborazione;

Creare le condizioni per assistere l'anziano in modo efficace in attesa della preparazione del PAI;

Pianificare ed attuare un'efficace progetto individualizzato nel rispetto delle esigenze e della dignità dell'ospite.

Con questa procedura si cerca di incidere sul "come" si agisce ed interagisce nella delicata fase dall'accoglienza. Questo momento può pregiudicare l'intero rapporto fra anziano/familiari e struttura, ma anche essere l'inizio di un rapporto gratificante di fiducia e collaborazione.

E' nella fase di pre-ingresso che si costruiscono i presupposti per una buona riuscita del lavoro dell'equipe in quanto si devono evidenziare e chiarire le reciproche aspettative legate a questo momento per non incorrere a fraintendimenti e ad una sempre più efficace e proficua collaborazione.

E' quindi necessario effettuare una buona raccolta dati biografici e sui bisogni ed autonomie presenti nel momento dell'ingresso oltre alle varie criticità presenti.

E' necessario anche fornire alla famiglia informazioni precise circa l'organizzazione della struttura, le figure operanti in essa, con un dettaglio sui ruoli e competenze di ogni professionista operante all'interno della Casa (vedi Carta dei Servizi).

2. APPLICABILITA'

La presente procedura si applica ogni qualvolta vi sia un nuovo ingresso all'interno della struttura

3. RIFERIMENTI

Precedente Procedura Anno 2012, Rev.01, pagine 6: *Protocollo Ingresso/Dimissione Ospiti Definitivi*

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



4. RESPONSABILITA'

- Assistente Sociale
- Coordinatore Servizi Socio Sanitari
- Coordinatore di Nucleo
- Educatore Animatore
- Medico Medicina Generale
- Infermiere
- Operatore Socio Assistenziale
- Fisioterapista
- Psicologo
- Logopedista
- Resp. Ufficio Qualità

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'



Fase Prima dell'Ingresso

ASSISTENTE SOCIALE

Alla disponibilità fisica del posto letto pone in essere le seguenti azioni:

- A.** Verifica la graduatoria Az. ULSS rispetto alla tipologia del posto resosi disponibile
- B.** In alternativa, esamina le domande pervenute di accoglienza senza impegnativa di residenzialità

A. Accoglienza con Impegnativa di Residenzialità:

- Nel caso in cui l'Ufficio Residenzialità Extraospedaliera dell'Az. ULSS assegni un nominativo convenzionato, l'Ass. Sociale contatterà la persona di riferimento, informandola della disponibilità di accoglienza convenzionata
- Sulla base della risposta della persona di riferimento l'Ass. Sociale comunicherà l'accettazione, la sospensione o il rifiuto con la relativa motivazione, registrando tale movimento nel sito S.I.T. Reo (Sistema Informativo Territoriale).
- In caso di accettazione l'Ass. Sociale convoca il familiare o la persona di riferimento e concorda un colloquio conoscitivo, al fine di conoscere la situazione in ingresso e illustrare i servizi che vengono offerti dalla struttura. Durante il colloquio viene redatta la

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



documentazione cartacea utile per l'inserimento, nonché il contratto di accoglienza. Viene consegnata, inoltre, copia della carta servizi o delle brochure di settore. Viene illustrato ulteriormente quello che sarà il nucleo di accoglienza concordando giorno e orario di accoglienza.

- Si informano inoltre i familiari che, entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso, l'ospite verrà conosciuto da tutti i professionisti che lo avranno in carico durante la permanenza in struttura, i quali faranno una prima valutazione del caso e successivamente entro 30 giorni dall'ingresso i familiari stessi verranno coinvolti nella prima valutazione di Unità Operativa Interna finalizzato alla elaborazione del P.A.I.

B. Accoglienza senza Impegnativa di Residenzialità

- L'Ass. Sociale dopo una valutazione professionale rispetto alle domande di accesso al servizio e alla corrispondenza delle caratteristiche delle situazioni con il posto a disposizione concorda un colloquio conoscitivo, al fine di conoscere la situazione in ingresso e illustrare i servizi che vengono offerti dalla struttura. Durante il colloquio viene redatta la documentazione cartacea utile per l'inserimento, nonché il contratto di accoglienza. Viene consegnata, inoltre, copia della carta servizi o delle brochure di settore. Viene illustrato ulteriormente quello che sarà il nucleo di accoglienza concordando giorno e orario di accoglienza.
 - Si informano inoltre i familiari che, entro 5 giorni lavorativi dall'ingresso, l'ospite verrà conosciuto da tutti i professionisti che lo avranno in carico durante la permanenza in struttura, i quali faranno una prima valutazione del caso e successivamente entro 30 giorni dall'ingresso i familiari stessi verranno coinvolti nella prima valutazione di Unità Operativa Interna finalizzato alla elaborazione del P.A.I.
- A seguito del colloquio, sia per accoglienza con impegnativa di residenzialità che a titolo privato, l'Assistente Sociale predisporrà la cartella sociale e la cartella sanitaria dell'ospite, sia nel formato digitale – Programma Ospiti Cuweb 2016 - che cartaceo, includendo la documentazione sanitaria presentata e la scheda di presentazione del caso redatta a seguito del colloquio; invierà segnalazione dell'accoglienza al nucleo di riferimento.

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



- Laddove necessario, si interfacerà con il Coordinatore di Nucleo per eventuali cambi stanza e per la predisposizione degli ausili necessari (materasso antidecubito, triangolo, ossigeno, ecc.). Circa un giorno prima dell'ingresso l'Assistente sociale incontrerà i professionisti coinvolti (coordinatore di nucleo, psicologo, fisioterapista, educatore, logopedista, ecc.) riferendo agli stessi sulla persona che verrà accolta. In tale occasione si concorderà il professionista che sarà presente al momento dell'ingresso.
- Attiva il servizio lavanderia attraverso una e mail al referente del servizio del territorio.

COORDINATORE DI NUCLEO

- a. Diffonde e si accerta che tutto il personale del nucleo sia a conoscenza del nuovo ingresso.
- b. Attiva il personale del Servizio Pulizie e/o il Servizio di Manutenzione per eventuali interventi o modifiche necessarie.

INFERMIERE DI NUCLEO

- o Prende visione della Scheda Di Presentazione e trasmette in consegna ai colleghi Infermieri nei turni successivi



Fase Ingresso Ospite

- ✓ **E.P.A.:** Accoglie l'Ospite ed il relativo familiare, in ingresso, sia nel caso l'Ospite stesso risulti deambulante oppure in carrozzina (vedi scheda di presentazione o riunione di presentazione del caso). Presenta il nucleo e la struttura al familiare (eventuale utilizzo chiavetta istituzionale).
- ✓ **COORDINATORE DI NUCLEO:** Accoglie l'Ospite ed il relativo familiare, in ingresso, nel caso in cui l'Ospite stesso risulti con gravi compromissioni sanitarie (allettato, vedi scheda di presentazione o riunione di presentazione del caso) e lo accompagna direttamente nella stanza assegnatagli insieme all'Infermiere in turno. Inserisce in CUWEB 2016 le attività pianificate per gli Operatori

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



- ✓ *Solo in caso di assenza del Coordinatore di Nucleo l'accoglienza verrà effettuata dall'Infermiere in turno.

INFERMIERE DI NUCLEO

1. Si presenta all'Ospite
2. Rileva i parametri vitali e li trascrive su CUWEB 2016
3. **IN ASSENZA DEL MEDICO** → Prende visione della lettera di dimissione per la terapia o eventuali altre informazioni sanitarie
4. Fornisce prime informazioni agli Operatori

OPERATORI SOCIO ASSISTENZIALI

1. Assumono informazioni da Infermiere in turno su nuovo Ospite
2. Accompagnano l'Ospite in camera
3. Controllano e sistemano gli indumenti per successiva etichettatura (Vedi Procedura Lavanderia)
4. Effettuano "trattamento antiparassitario"

MEDICO MEDICINA GENERALE

1. Legge la lettera di dimissione o eventuali altre informazioni sanitarie
2. Effettua una visita medica completa dell'Ospite
3. Eventuale colloquio con i familiari
4. Conferma/reimposta la terapia
5. Inserisce i dati in CUWEB 2016 (Anamnesi, Sintesi diagnostica, Terapia, Protezioni)



Fase Osservativa



Entro 5 giorni lavorativi dall'accoglienza tutti i Professionisti (Educatore, Psicologo, Fisioterapista, Logopedista ecc.) prendono contatto con il nuovo ingresso ed eseguono una prima valutazione del caso alimentando le schede di valutazione presenti in CUWEB 2016 (Barthel, Tinetti, ADL, Exton-Smith, MMSE, Braden, NOPPAIN, SVAMA Web ecc.).

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



 **Fase Valutativa**

COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

- Entro 30 giorni dall'accoglienza convoca tutti i professionisti per la prima U.O.I.

COORDINATORE DI NUCLEO

- Contatta il familiare di riferimento per comunicare la data fissata per la U.O.I e per invitarlo a prendervi parte.
-

EQUIPE

1. Tutti i Professionisti compilano, per quanto di loro competenza il Piano Assistenziale/Riabilitativo Interno su CUWEB 2016
2. In contesto di U.O.I., una copia del il P.A.I. viene condiviso, confermato, sottoscritto e consegnato ai familiari
3. Viene prevista la verifica della valutazione del caso ogni 3, 6, 12 mesi.

ARCHIVIAZIONE

La documentazione originale è trattenuta dal Responsabile dell'Ufficio Qualità ad evidenza oggettiva della verifica intrapresa. Al Responsabile dell'Ufficio Qualità compete la responsabilità di archiviare i documenti risultanti dalle verifiche ispettive interne. Tale archiviazione sarà fatta in ordine cronologico.

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //



PROCEDURA ACCOGLIENZA OSPITI

COD: PR-OS- 02
Rev: 02
Data : 25 Giugno 2019

INDICATORI DI PROCESSO	- 100% rispetto della presente procedura e quindi delle azioni previste
INDICATORI DI ESITO	- 100% degli ospiti/famigliari non presenta all'URP segnalazioni

LISTA DI DISTRIBUZIONE

COGNOME E NOME	RUOLO	DATA	FIRMA

EMESSO DA : DIR DATA: 28/07/2019	VISTO DA : RGQ 01/07/2019	APPROVATO DA: DIR 01/07/2019
Rev: in data //	Visto da RGQ	Approvato da Direzione //