



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

**PROTOCOLLO  
INERENTE LE  
PROCEDURE DI ACCOGLIENZA,  
PRESA IN CARICO E  
DIMISSIONI DELL'OSPITE**

REVISIONE: MESE DI GENNAIO 2017

f.to Il Responsabile Sanitario  
dott.a Buizza Maria Adele

f.to Coordinatore del personale  
Chiper Loredana

## **Destinatari**

Il presente protocollo è indirizzato a tutto il personale coinvolto nell'accoglienza, nella presa in carico e nelle dimissioni di un ospite (medici, coordinatore del personale, infermieri professionali, infermiere generico, O.S.S., A.S.A., fisioterapisti, animatore, personale amministrativo).

## **Scopo**

Il presente protocollo ha lo scopo di indicare il corretto procedimento per l'accoglienza e la presa in carico di un ospite al momento dell'ingresso in struttura nonché le sue dimissioni, sia in caso di decesso sia in caso di trasferimento volontario dell'ospite, garantendo la continuità assistenziale.

## **Procedimento**

### **PRESA IN CARICO DELL'OSPITE**

- appena si rende disponibile un posto letto, la dipendente addetta alla gestione della lista d'attesa si attiva per accogliere un nuovo ospite attingendo alle domande di ammissione utilmente collocate nella lista di attesa;
- la famiglia dell'ospite avente titolo viene contattata telefonicamente ed, in caso di accettazione, vengono concordati sia la data che l'orario previsto dell'ingresso in struttura e, soprattutto, a chi compete l'organizzazione del trasporto dal domicilio del paziente (o da altra casa di cura e/o di riposo oppure ospedale) alla Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri;
- appena l'ospite giunge in struttura, l'addetta all'ufficio amministrativo avvisa il coordinatore del personale od, in caso di sua assenza od impedimento, l'infermiera di turno, la quale procede personalmente ad accompagnare il nuovo ospite nella stanza assegnata;
- mentre uno dei familiari accompagnatori provvede a consegnare e ritirare tutta la documentazione prevista dal "Protocollo per l'accesso ai servizi residenziali" presso l'ufficio amministrativo, un altro familiare consegna la documentazione clinica al coordinatore od all'infermiera di turno;
- l'infermiera provvede, quindi, alla misurazione dei parametri vitali dell'ospite, all'effettuazione dell'ECG, alla presa visione della terapia da somministrare nonché alla compilazione delle schede di competenza nella Cartella Socio-Sanitaria informatizzata; in caso di impedimento temporaneo dell'infermiera di turno (orario di somministrazione della terapia orale, ecc...), la procedura sarà effettuata dall'O.S.S. di turno;
- il medico di struttura provvede, quindi, all'anamnesi effettuando un esame obiettivo del paziente, alla presa visione della documentazione clinica personale o della lettera di dimissione se l'ospite proviene da struttura ospedaliera o da altra struttura protetta, al fine di garantire la continuità assistenziale, con successiva compilazione della Cartella Socio-Sanitaria informatizzata e della scheda di terapia; imposta, inoltre, la frequenza dei controlli dei parametri vitali (PA, SO<sub>2</sub>, polso, temperatura, glicemia);
- l'A.S.A./O.S.S. di turno al piano prende, quindi, in consegna gli effetti personali dell'ospite, compila la "scheda indumenti" e la "scheda oggetti di valore" relative al nuovo ospite e provvede a consegnare il vestiario personale al servizio lavanderia-stireria per la successiva etichettatura;

### **DIMISSIONE DELL'OSPITE**

- i familiari provvedono ad inoltrare una richiesta scritta per la dimissione dell'ospite giustificandone il motivo (trasferimento in altra R.S.A., rientro a domicilio, ...) al Responsabile Sanitario, cui compete sottoscrivere l'autorizzazione al trasferimento;
- il Responsabile Sanitario (o, in alternativa, il coordinatore del personale) comunica formalmente all'ufficio amministrativo il parere favorevole alla dimissione dell'ospite, in modo che l'addetta all'ufficio possa concordare con la famiglia la data e l'orario del trasferimento nonché a chi spetta l'organizzazione del trasporto;

- il giorno precedente la dimissione il Responsabile Sanitario, o suo delegato, prende contatto con il medico della struttura ove il paziente verrà trasferito per riferire delle condizioni aggiornate dell'ospite. Il giorno programmato per la dimissione, l'infermiera di turno misura i parametri al momento della dimissione dell'ospite riportandoli nella Cartella Socio-Sanitaria informatizzata, mentre il medico di struttura prepara la lettera di dimissione/trasferimento in altra struttura al fine di garantire la continuità assistenziale al paziente in dimissione/trasferimento;
- il giorno della dimissione, l'addetta all'ufficio amministrativo riconsegna ai familiari dell'ospite i documenti amministrativi in originale, accompagnati da una dichiarazione che il familiare dovrà sottoscrivere in segno di accettazione;
- l'infermiera di turno organizza contestualmente il ritiro di tutti gli indumenti personali dell'ospite, eventualmente giacenti nel locale lavanderia-stireria, nonché gli oggetti di valore, mentre l'A.S.A./O.S.S. di turno al piano consegna tutti gli indumenti e gli oggetti personali ad un familiare dell'ospite delegato al ritiro.

### **DECESSO DELL'OSPITE**

- gli operatori coinvolti devono attenersi strettamente a quanto contenuto nel protocollo operativo recante "Igiene del corpo dopo la morte e preparazione della salma";
- il medico di turno o, in caso di sua assenza, l'infermiere in turno avvisa tempestivamente i familiari dell'avvenuto decesso dell'ospite, ai quali compete di contattare direttamente una impresa di onoranze funebri;
- il medico di turno provvede a compilare tutti i moduli necessari per il trasporto e per la tumulazione della salma;
- l'addetta all'ufficio amministrativo riconsegna ai familiari dell'ospite i documenti amministrativi in originale, accompagnati da una dichiarazione che il familiare dovrà sottoscrivere in segno di accettazione;
- l'operatore A.S.A./O.S.S. di turno provvede a raccogliere gli oggetti personali nonché il vestiario dell'ospite (verificare l'eventuale giacenza di capi di vestiario presso il servizio interno di "lavanderia-stireria"), ad elencarli in presenza di testimoni ed a consegnarli ad un familiare dell'ospite delegato al ritiro;
- l'infermiera di turno provvede a verificare l'eventuale presenza di oggetti di valore appartenenti all'ospite depositati nelle due casseforti presenti in struttura; in tal caso, procede ad elencarli in presenza di testimoni ed a consegnarli ad un familiare dell'ospite delegato al ritiro.



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

---

**INDUMENTI PERSONALI DELL'OSPITE**

---

(scheda da inserire nel faldone "A.S.A./O.S.S." presso l'infermeria)

<b>Indumenti</b>	<b>Ingresso</b>	<b>Data</b>	<b>Data</b>	<b>Data</b>
<b>Magliette (min. 7)</b>				
<b>Canottiere (min. 7)</b>				
<b>Mutande (min. 7)</b>				
<b>Pantaloni (min. 3)</b>				
<b>Pigiama (min. 4)</b>				
<b>Tute (min. 3)</b>				
<b>Calze (min. 7)</b>				
<b>Giacca n.</b>				
<b>Gonne n.</b>				
<b>Abiti completi n.</b>				
<b>Ciabatte n.</b>				
<b>Sandali n.</b>				
<b>Scarpe n.</b>				
<b>Scarpe da ginnastica n.</b>				
<b>Altro</b>				
<b>Firma del familiare o assistente sociale</b>				
<b>Firma dell'operatore casa di riposo</b>				

Note: Non sono necessari gli asciugamani personali  
Non sono necessarie le mutande per gli ospiti che indossano il pannolino  
Non sono ammessi abiti o gonne per le donne non autosufficienti  
Non sono ammessi indumenti di lana  
Sono preferibili scarpe chiuse con lacci od a strappo.

**f.to Il Coordinatore**



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

---

**SCHEDA**

**OGGETTI DI VALORE DELL'OSPITE** \_\_\_\_\_

**(da inserire nella busta con gli oggetti da depositare nella cassaforte)**

<b>Oggetti</b>	<b>Ingresso</b> _____	<b>Data</b> _____	<b>Data</b> _____	<b>Data</b> _____
<b>Firma del familiare o assistente sociale</b>				
<b>Firma dell'operatore casa di riposo</b>				

**f.to Il Coordinatore**



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

MENU PER GLI OSPITI

PRANZO

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 settimana	-Risotto allo zafferano -Pasta e fagioli -Hamburger* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Spaghetti al ragù -Zuppa d'orzo* -Petto di pollo al limone -Verdura cotta e cruda -Purè	-Farfalle al pesto -Passato di legumi* -Polpette in umido -Verdura cotta e cruda -Purè	-Lasagne al forno* -Minestra di riso -Bocconcini di pesce* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Gnocchi di patate -Crema di carote* -Scaloppa alla pizzaiola -Verdura cotta e cruda -Purè	-Risotto con zucca* -Minestra di patate -Arrosti di vitello -Verdura cotta e cruda -Purè	-Ravioli di magro all'olio d'oliva -Zuppa di verdura* -Bolliti misti -Verdura cotta e cruda -Purè
2 settimana	-Pipe al pomodoro -Minestra di zucca* -Bocconcini di vitello -Verdura cotta e cruda -Purè	-Ditaloni al prosciutto -Minestra di piselli* -Filetti di nasello al vapore* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Tagliatelle verdi -Zuppa di riso -Polpettone -Verdura cotta e cruda -Purè	-Risotto allo scoglio -Minestra di carote* -Coscia di pollo al forno* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Penne al pomodoro -Zuppa di legumi* -Cuore di merluzzo* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Fusilli -Minestra di riso -Lonza al forno -Verdura cotta e cruda -Purè	-Risone con fegatini -Minestra di ceci -Coniglio con polenta -Verdura cotta e cruda -Purè
3 settimana	-Farfalle al pesto -Passato di verdura* -Petto di pollo -Verdura cotta e cruda -Purè	-Pipe al ragù -Minestra di riso -Filetti di trota* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Risotto al rosmarino -Pasta e fagioli -Polpette -Verdura cotta e cruda -Purè	-Fusilli al pomodoro -Minestra d'orzo* -Tacchino arrosto -Verdura cotta e cruda -Purè	-Gnocchi verdi -Crema di legumi* -Bocconcini di pesce* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Spaghetti -Minestra di zucca* -Polpettone al forno -Verdura cotta e cruda -Purè	-Raviolini di magro in brodo -Minestra di riso -Spezzatino con polenta -Verdura cotta e cruda -Purè
4 settimana	-Pipe al pomodoro -Zuppa di verdura* -Bovino alla pizzaiola -Verdura cotta e cruda -Purè	-Risotto alla parmigiana -Crema di pollo -Pesce al forno* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Fusilli ai frutti di mare* -Minestra di riso -Polpette -Verdura cotta e cruda -Purè	-Tagliatelle al pomodoro -Pasta con fagioli -Petto di pollo con funghi -Verdura cotta e cruda -Purè	-Penne al sugo vegetale -Crema di carote* -Filetti di merluzzo* -Verdura cotta e cruda -Purè	-Farfalle al pomodoro -Minestra di riso -Fesa di tacchino -Verdura cotta e cruda -Purè	-Ravioli in brodo -Minestrone di verdure* -Brasato con polenta -Verdura cotta e cruda -Purè

\* = prodotto surgelato. Le verdure, se non di stagione, sono surgelate.

**I due "primi piatti" indicati nel menù sono alternativi.**

Nel menù del pranzo sono sempre disponibili: minestrina in brodo, frullato di frutta fresca, frullato di verdura, carne macinata cotta, bistecche ai ferri, formaggi misti, frutta fresca e caffè. Durante l'anno vengono preparati piatti senza una cadenza programmata tipo: crespelle, cannelloni, strangolapreti, faraona disossata ripiena, tacchinella disossata ripiena, fegato di vitello, baccalà.



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

MENU PER GLI OSPITI

CENA

	LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO	DOMENICA
1 settimana	-Pasta e fagioli -Prosciutto cotto -Verdura cotta -Purè	-Zuppa d'orzo* -Torta salata alle verdure* -Verdura cotta -Purè	-Passato di legumi* -Affettati misti -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Prosciutto cotto -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Crema di carote* -Uova -Crescenza -Verdura cotta -Purè	-Minestra di patate -Prosciutto cotto e crudo -Verdura cotta -Purè	-Zuppa di verdura* -Carne in scatola -Crescenza -Verdura cotta -Purè
2 settimana	-Minestra di zucca* -Bresaola -Crescenza -Verdura cotta -Purè	-Minestra con piselli* -Prosciutto cotto -Formaggi -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Tonno -Crescenza -Verdura cotta -Purè	-Zuppa di carote* -Affettati -Formaggi -Verdura cotta -Purè	-Minestra di legumi* -Frittata con verdure -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Prosciutto cotto -Formaggi -Verdura cotta -Purè	-Minestra con ceci -Prosciutto crudo -Crescenza -Verdura cotta -Purè
3 settimana	-Passato di verdure* -Affettati -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Carne trita -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Pasta e fagioli -Prosciutto -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Minestra d'orzo* -Uova -Verdura cotta -Purè	-Crema di legumi* -Prosciutto -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Minestra con zucca* -Carne in scatola -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Affettati misti -Formaggio -Verdura cotta -Purè
4 settimana	-Zuppa di verdura* -Torta salata* -Crescenza -Verdura cotta -Purè	-Crema di pollo -Tonno -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Prosciutto -Formaggio -Verdura cotta -Purè	-Pasta con fagioli -Roast Beef -Verdura cotta -Purè	-Crema di carote* -Prosciutto -Formaggi -Verdura cotta -Purè	-Minestra di riso -Uova -Crescenza -Verdura cotta -Purè	-Minestrone di Verdure* -Affettati -Formaggi -Verdura cotta -Purè

\* = prodotto surgelato. Le verdure, se non di stagione, sono surgelate.

Nel menù della “cena” sono sempre presenti: minestrina in brodo, frullato di frutta fresca, frutta cotta e frutta fresca.



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**

*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

**QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE  
DEI FAMIGLIARI DELL'OSPITE**

◊ **ETÀ DI CHI HA COMPILATO IL QUESTIONARIO**  Fino a 30 anni  31-45  46-60  61-75  
 75 anni o più

◊ **QUANTE VOLTE VIENE IN STRUTTURA?**

Quasi tutti i giorni  Circa una volta a settimana  Circa 1-2 volte al mese  
 Meno di una volta al mese

◊ **DA DOVE VIENE?**

◊ **IN CHE RAPPORTO È CON L'OSPITE?**

**Molto scarso    Basso    Discreto    Buono    Ottimo**



**PERSONALE E SERVIZI**

1. Come valuta complessivamente il personale medico					
2. Come valuta complessivamente il personale infermieristico					
3. Come valuta complessivamente il personale ausiliario					
4. Come valuta complessivamente il personale fisioterapico					
5. Come valuta complessivamente il personale amministrativo					
6. Come valuta complessivamente il personale relativo all'animazione					
7. È soddisfatto dell'attenzione rivolta verso le necessità personali degli ospiti					
8. Il personale viene incontro alle richieste dei famigliari e alle necessità di chiarimento					
9. Pensa che la sua presenza in struttura sia percepita positivamente dal personale					
10. Come valuta la qualità delle pietanze e la disponibilità da parte del personale del ristorante					
11. Come valuta i servizi alberghieri (lavanoleggio, lavanderia, stireria, podologo, parrucchiere, callista guardaroba, manutenzione)					

**ASPETTI ORGANIZZATIVI**

12. Come valuta complessivamente la struttura della casa di riposo (pulizia, ordine, divisione degli ospiti)					
13. Come valuta gli orari con cui viene scandita la vita degli ospiti all'interno della casa di riposo					
14. Come valuta la tutela della privacy all'interno della struttura					

**GENERALI**

15. Le sue aspettative iniziali riguardo la Casa di Riposo sono state soddisfatte					
16. Il rapporto tra costo della retta e il servizio che il suo familiare riceve è buono					
17. Pensa che la Casa di riposo venga vista positivamente all'esterno					
18. La presenza di una rete di volontari e una maggior integrazione di persone all'interno della struttura sarebbe di utilità per gli ospiti e per il personale					
19. La presenza di uno psicologo in struttura sarebbe utile per gli ospiti, i famigliari e il personale					

**PER CHI VIENE IN STRUTTURA MENO DI UNA VOLTA AL MESE**

È a conoscenza del trattamento e delle modalità di cura riservate al suo familiare? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
È soddisfatto delle modalità di aggiornamento sullo stato di salute del suo familiare? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
È a conoscenza delle attività ed eventi proposti dalla struttura? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Ha fiducia nella professionalità del personale della struttura? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Se in struttura fossero presenti attività coinvolgenti e lungo l'arco della giornata verrebbe più spesso? <input type="checkbox"/> Sì <input type="checkbox"/> No
Qual è la maggior difficoltà che incontra quando si reca in struttura? <input type="checkbox"/> Distanza <input type="checkbox"/> Mancanza di tempo <input type="checkbox"/> Mancanza di attività di animazione o attività poco coinvolgenti <input type="checkbox"/> Problemi di trasporto <input type="checkbox"/> Altro <i>Se altro, specificare:</i> _____ _____



**AZIENDA SPECIALE  
TIGNALE SERVIZI  
MANLIO BONINCONTRI**  
*Casa di Riposo di Tignale Manlio Bonincontri*

**SCHEMA DI RILEVAZIONE  
APPREZZAMENTI/RECLAMI**

Data \_\_\_\_\_

Utente:

\_\_\_\_\_

residente in \_\_\_\_\_ via \_\_\_\_\_ n. \_\_\_ tel. \_\_\_\_\_

Descrizione dell'apprezzamento/reclamo:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Risposta (entro 30 giorni):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(firma leggibile)