

Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi Onlus – via N. Sauro, 5 – 23862 Civate (LC)	Richiesta ricovero, informazione orientamento
PROCEDURA COD:PR RSA 002 001	REV. 0.0 del 10/03/2012 approvata il 04-12-2012 dal CdA Rev 1 del 30-03-2015 approvata il 27-04-2015 dal CdA

PROCEDURA

Cod. PR - RSA - 002 – 001

RICHIESTA DI RICOVERO, INFORMAZIONE ED ORIENTAMENTO

Elenco emissioni/approvazioni/revisioni

Rev.	Autorizzazioni					
	Redazione		Verifica		Approvazione	
0.0	Data 06-03-12	Direttore	Data 06-03-12	Medico Responsabile	Data 04-12-12	CdA
1	30-03-15	Direttore	02-04-15	Medico Responsabile	27-04-15	CdA

Distribuzione:

___ copia in distribuzione controllata

___ copia in distribuzione non controllata

Note:

La responsabilità dell'eliminazione delle copie obsolete della procedura è dei destinatari di questa documentazione

Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi Onlus – via N. Sauro, 5 – 23862 Civate (LC)	Richiesta ricovero, informazione orientamento
PROCEDURA COD:PR RSA 002 001	REV. 0.0 del 10/03/2012 approvata il 04-12-2012 dal CdA Rev 1 del 30-03-2015 approvata il 27-04-2015 dal CdA

SOMMARIO

- 1.SCOPO/OBIETTIVO
- 2.CAMPO DI APPLICAZIONE
- 3.RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI
- 4.ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA
- 5.MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ
- 6.PROCESSO/MODALITÀ OPERATIVE
 - Descrizione del processo
- 7.ALLEGATI

1. SCOPO/OBIETTIVO

Scopo di questa procedura è fornire indicazioni all'URP e a tutti i lavoratori della RSA che hanno a che fare con le domande di accoglimento o devono dare informazioni sull'ingresso perché siano in condizione di fornire informazioni chiare, trasparenti ed omogenee ai cittadini.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutte le strutture e articolazioni organizzative del Servizio Assistenza (Direzione, Aree Assistenziali/Professionali Omogenee, Unità Assistenziali/Funzionali)

3. RIFERIMENTI NORMATIVI E DOCUMENTALI

Autore	Titolo
UNI EN ISO 9000 : 2000	Sistemi di Gestione della Qualità – Fondamenti e Terminologia
UNI EN ISO 9001 : 2000	Sistemi di Gestione della Qualità -Requisiti
UNI EN ISO 9004 : 2000	Sistemi di Gestione della Qualità – Linee Guida per il miglioramento delle prestazioni
Regione Emilia Romagna	Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento n.3
Regione Basilicata	Manuale Accreditamento Strutture Sanitarie Pubbliche e Private – glossario
ASL 4 Matera -Servizio Protocollo Archivi Gestione documentale -Dott. D. Scavetta	PRDIG001000 – Gestione della documentazione relativa all'accreditamento aziendale. Allegato alla delibera 588 del 13/06/2007

4. ABBREVIAZIONI, DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA

ABBREVIAZIONI	
R.S.A.	Residenza Sanitaria Assistenziale
I.O.	Istruzione Operativa
PDCA	Ciclo Plan-Do-Check-Act
P	Procedura
REP	Reparto
C.IP	Coordinatore
E.L.	Equipe di lavoro
DEFINIZIONI E TERMINOLOGIA	

Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi Onlus – via N. Sauro, 5 – 23862 Civate (LC)	Richiesta ricovero, informazione orientamento
PROCEDURA COD:PR RSA 002 001	REV. 0.0 del 10/03/2012 approvata il 04-12-2012 dal CdA Rev 1 del 30-03-2015 approvata il 27-04-2015 dal CdA

5. MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ

R= responsabile, C= coinvolto

Funzione / Attività	Direzione R.S.A.	Medico Responsabile	Coordinatore IP	Equipe di lavoro
Identificazione di un processo da documentare	R	R	R	C
Identificazione di un gruppo di lavoro	R	R	R	
Redazione di Procedura o Istruzione Operativa	R	R	R	R
Verifica del documento		R		
Approvazione del documento	R			
Emissione del documento	R	R	R	
Applicazione del documento	R	R	R	R

6. PROCESSO/MODALITÀ OPERATIVE

Descrizione del processo

Presso la sede della Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi ONLUS, sita in Civate (LC) in Via N: Sauro n° 5, al piano terra della palazzina centrale, è attivo il **servizio di segreteria**, altrimenti denominato URP, aperto al pubblico in orari di ufficio (9.00 – 12,00 e 14,30 – 17.30) dal lunedì al venerdì eccetto i festivi.

Presso la segreteria è possibile, telefonicamente, via fax, via mail, personalmente:

- chiedere informazioni riguardo al ricovero

E' inoltre possibile, via fax, via mail, dal portale www.casadelcieco.org oppure personalmente:

- ritirare la modulistica per la domanda di ingresso nonché essere aiutati nella compilazione.
- visionare la **carta dei servizi** e/o ritirala se interessati all'ingresso di un ospite. La firma di ricevuta è opzionale, in quanto formalmente richiesta all'atto del contratto di ingresso.
- prendere appuntamento per visitare la RSA nonché raccogliere informazioni relative ai servizi erogati. È richiesta la firma su apposito registro.
- consegnare le domande di ingresso.

La domanda di ammissione per i posti accreditati è un modello unico per tutte le RSA della Provincia di Lecco, redatto congiuntamente da RSA (attraverso l'associazione di categoria UNEBA), ASL, Ospedale e può essere ritirata e consegnata anche presso i

Fondazione Casa del Cieco Mons. Edoardo Gilardi Onlus – via N. Sauro, 5 – 23862 Civate (LC)	Richiesta ricovero, informazione orientamento
PROCEDURA COD:PR RSA 002 001	REV. 0.0 del 10/03/2012 approvata il 04-12-2012 dal CdA Rev 1 del 30-03-2015 approvata il 27-04-2015 dal CdA

servizi sociali della ASL o dei Comuni o scaricata dai vari siti internet istituzionali. La domanda può anche non essere consegnata fisicamente, ma può essere segnalata la preferenza per le varie RSA anche in sede di presentazione della domanda presso una unica RSA che attraverso il sistema informativo della ASL la farà pervenire alle altre RSA prescelte.

La domanda per i posti privati autorizzati è specifica della nostra RSA e pertanto va consegnata direttamente all'URP.

Il personale addetto deve:

fornire in modo chiaro, veritiero e comprensibile le informazioni richieste per quanto conosciute, mentre per le informazioni a cui non si sa dare risposta bisogna riferirsi ai superiori.

Le informazioni devono essere fornite salvaguardando la libera scelta del cittadino, senza forzare la scelta verso questa struttura né dissuadere dal venire.

Poiché potrebbe in linea teorica essere fatta qualche richiesta di favoritismi da parte di chi presenta le domande, il personale deve comportarsi in modo imparziale e non accettare in nessun modo questo tipo di richieste, né promesse di benefici di qualsiasi natura. Per garantire il controllo della correttezza delle registrazioni, dell'inserimento in lista e per non incorrere in reati, il processo di registrazione e le scelte relative all'ingresso devono essere controllate e verificate collegialmente dal personale amministrativo e/o medico.

Il personale non addetto deve:

fornire in modo chiaro le notizie circa gli orari di apertura dell'URP, a cui il cittadino si dovrà riferire per tutte le informazioni.

7. ALLEGATI Lista di distribuzione del presente documento MD RSA 002 001

Modulo consegna carta dei servizi

Registro visitatori