



Procedura Operativa

P Q 19

Procedura di gestione della lista di attesa

Edizione n° 1, data di emissione: 10 gennaio 2024

Emessa da: Gregorio MUNGARI COTRUZZOLÀ
Presidente del C.d.A.

Approvata da: Pietro DRAGO
Resp. Assicurazione Qualità

INDICE

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA.....	3
1.1 Titolo	3
Procedura di gestione della lista di attesa	3
1.2 Descrizione sintetica	3
2. OBIETTIVI PRIORITARI	3
3. AMBITO DI APPLICAZIONE.....	3
4. RESPONSABILE DELLA PROCEDURA	3
5. REGISTRAZIONE DELLE MODIFICHE	4
6. SEQUENZA DELLE ATTIVITÀ	4
6.1 Raccolta delle richieste ed istituzione di un Registro di Prenotazione	4
6.2 Valutazione dei criteri di priorità	4
6.3 Compilazione e aggiornamento Registro.....	6
6.4 Assegnazione posti disponibili e comunicazione al richiedente	7
6.5 Procedure per il rispetto del "Diritto di Accesso"	7
7. MODULISTICA DI SUPPORTO	8

1. TITOLO E DESCRIZIONE SINTETICA

1.1 Titolo

Procedura di gestione della lista di attesa.

1.2 Descrizione sintetica

La presente procedura si propone di affrontare la gestione delle liste di attesa per il ricovero nella Comunità Terapeutico-Riabilitativa "Agorà Kroton" e, quindi, di individuare criteri che tengano conto anche dei principi di appropriatezza e di priorità cliniche e non semplicemente cronologici. Tale procedura contribuisce alla trasparenza del processo attraverso l'individuazione di criteri certi e conosciuti anche dal paziente/utente.

La normativa nazionale e regionale, infatti, riconosce al cittadino non soltanto il diritto a ricevere le prestazioni comprese nei livelli secondo una corretta modalità assistenziale, ma anche ad usufruirne in un tempo massimo previsto in anticipo, recependo il D.P.C.M. del 16 aprile 2002 allegato "*Linee guida sui criteri di priorità per l'accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche e sui tempi massimi di attesa*".

Ai fini del "Diritto di Accesso" garantito dalla Legge del 7 agosto 1990, n. 241, la Legge del 23 dicembre 1994, n. 724 istituisce, sotto la personale responsabilità del Responsabile di Servizio, il "Registro di Prenotazioni" delle prestazioni di ricovero ospedaliero e residenziale.

2. OBIETTIVI PRIORITARI

Gli obiettivi della presente procedura sono i seguenti:

- a) istituzione di un "Registro di Prenotazione";
- b) uniformare le modalità di tenuta e compilazione del "Registro di Prenotazione" in relazione anche al debito informativo istituzionale da soddisfare;
- b) monitorare i tempi di attesa per fasce omogenee di bisogno;
- c) conoscere le liste di attesa in termini qualitativi e quantitativi.
- c) rispettare il Diritto di Accesso da parte del paziente/utente.

3. AMBITO DI APPLICAZIONE

Questa procedura si applica al servizio della Comunità Terapeutico- Riabilitativa Agorà.

4. RESPONSABILE DELLA PROCEDURA

Le responsabilità per la gestione della lista di attesa sono così distribuite:

RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ
----------------	----------

RESPONSABILITÀ	ATTIVITÀ
Responsabile del Servizio o delegato	<ul style="list-style-type: none"> • Programmazione e gestione degli ingressi • Verifica la corretta applicazione dei criteri di valutazione • Compila ed aggiorna il Registro di Prenotazione

5. REGISTRAZIONE DELLE MODIFICHE

La presente procedura è soggetta a revisioni periodiche per garantire la conformità alle normative vigenti e il miglioramento continuo delle pratiche.

Di seguito sono riportate le variazioni apportate alla procedura rispetto alla precedente edizione:

Paragrafo	Descrizione della modifica

6. SEQUENZA DELLE ATTIVITÀ

6.1 Raccolta delle richieste ed istituzione di un Registro di Prenotazione

Le richieste di ingresso vengono raccolte tramite le modalità indicate nella Carta dei Servizi, nonché tramite richiesta avanzata direttamente dall'interessato o su segnalazione del Ser.D. di competenza.

Alla richiesta segue un primo colloquio preliminare a carattere conoscitivo per la raccolta delle informazioni utili all'avvio del processo valutativo.

Le richieste sono annotate nel Registro di Prenotazione (Allegato 1) che può essere sia informatico che cartaceo, con pagine numerate e siglate dal Responsabile o da un suo delegato (conformemente all'Allegato 1).

Il Responsabile del Servizio è responsabile della conformità alle normative vigenti per la gestione e conservazione dei registri di prenotazione, del monitoraggio dell'attività e dell'identificazione di un referente per la segreteria, se necessario. Assicura inoltre che la pianificazione degli ingressi programmati segua il principio di equità, adottando un sistema di criteri trasparente e documentato per assegnare priorità ai pazienti in lista d'attesa. Periodicamente valuta e riesamina la procedura, attivando azioni correttive se vi sono significative non conformità rispetto agli standard previsti. Il delegato alla gestione dei registri è responsabile della loro corretta tenuta in conformità alla procedura e alle direttive del Responsabile.

6.2 Valutazione dei criteri di priorità

Per ogni richiesta, viene effettuata una valutazione basata su criteri predeterminati:

- **Criterio 1:** Presa in carico della richiesta.
Il punteggio è attribuito in base alla data di arrivo della richiesta, difatti le richie-

ste sono annotate in ordine cronologico di arrivo.

- **Criterio 2: Età del richiedente.**
I punti sono assegnati in base all'età del richiedente secondo la seguente tabella:

Fascia di età	Punteggio
18-25 anni	5 punti
26-35 anni	4 punti
36-45 anni	3 punti
Oltre 45 anni	2 punti

- **Criterio 3: Esperienza pregressa presso la nostra comunità.**
Si assegnano punti in base al numero di ingressi precedenti presso la nostra comunità secondo la seguente tabella:

Numero ingressi	Punteggio
Nessun ingresso precedente	5 punti
1 ingresso precedente	4 punti
2 ingressi precedenti	3 punti
3 ingressi precedenti	2 punti
Più di 3 ingressi precedenti	1 punto

- **Criterio 4: Condizioni socio-economiche.**
Si attribuiscono punti in base al numero di variabili indicative il livello socio-economico del richiedente.
Le variabili considerate possono essere le seguenti: sussidi percepiti; situazione lavorativa (disoccupato o occupato); condizione abitativa (senza fissa dimora, ecc); dipendenza economica; eventuali altre forme di sostentamento.
L'attribuzione del punteggio seguirà il seguente schema:

Numero variabili	Punteggio
0-2	2 punti
2-3	3 punti
4-5	4 punti
Più di 5	5 punti

- **Criterio 5: Territorialità.**
Si attribuiscono punti in base alla provenienza del richiedente secondo la se-

guente tabella:

ASP Crotone	3 punti
Regione Calabria	2 punti
Altre ASP	1 punti

- **Criterio 6: Comorbilità.**
Si assegnano punti in base alla presenza di comorbilità del richiedente secondo la seguente tabella:

Nessuna comorbilità	5 punti
Comorbilità psichiatrica	4 punti
Comorbilità organica	3 punti
Comorbilità organica e psichiatrica	2 punti

- **Criterio 7: Figli minori a carico.**
Si attribuiscono punti in base al numero di figli minori a carico del richiedente secondo la seguente tabella:

Nessun figlio a carico	0 punti
1 figlio a carico	1 punti
2 o più figli a carico	3 punti

Sul Registro è annotato il punteggio totale risultante dalla somma dei punteggi ottenuti da ciascun criterio. Pertanto, i posti vengono assegnati partendo dalla richiesta con il punteggio più alto e procedendo in ordine decrescente.

Questa procedura assicura una gestione equa e trasparente delle richieste di ingresso, tenendo conto delle esigenze individuali dei richiedenti e della disponibilità della struttura.

Il Responsabile del servizio può elaborare delle linee guida interne, di cui copia sarà notificata al Rappresentante Legale della Cooperativa.

6.3 Compilazione e aggiornamento Registro

Il Responsabile è garante della corretta gestione della proposta di inserimento in lista di attesa (Allegato 2- Tabella attribuzione punteggi), del corretto inserimento del paziente in lista di prenotazione e della completa informazione al paziente circa i tempi di attesa per l'ingresso.

Nel Registro di Prenotazione sono annotate le seguenti informazioni minime: codice utente; data della richiesta; età; criteri con i singoli punteggi; data modifiche; motivazione; punteggio totale.

Il Registro di Prenotazione è regolarmente aggiornato per riflettere le nuove richieste, i cambiamenti nei punteggi e gli eventuali aggiornamenti nella posizione dei richiedenti nella lista.

Il Registro viene archiviato per due anni dal personale delegato alla compilazione.

6.4 Assegnazione posti disponibili e comunicazione al richiedente

Quando si liberano posti nella struttura, il Responsabile o suo delegato procede allo scorrimento della lista d'Attesa.

L'ordine progressivo delle prenotazioni può essere superato nel caso di elementi di gravità del quadro clinico o della situazione sociale del richiedente, tali da rendere l'ingresso prioritario rispetto all'attribuzione prestabilita dei punteggi.

Lo scorrimento della lista d'ingresso è determinato da più fattori tra cui: la disponibilità di posti liberi ed eventuali interruzioni ed abbandoni non previsti che non permettono la calendarizzazione degli ingressi.

Le cause della perdita del diritto alla prenotazione e dell'annullamento della stessa possono essere la mancata risposta alla chiamata per tre giorni consecutivi o il rifiuto del richiedente all'ingresso. L'impossibilità temporanea all'ingresso per motivi sopraggiunti è causa di slittamento della lista d'attesa.

I richiedenti vengono informati dell'avanzamento della propria posizione nella lista d'attesa e dell'eventuale assegnazione di un posto disponibile. Viene fornita loro una comunicazione chiara sulle istruzioni per l'ammissione e sulle condizioni del soggiorno.

6.5 Procedure per il rispetto del "Diritto di Accesso"

Il "Diritto di Accesso" si riferisce al principio fondamentale che garantisce alle persone il diritto di accedere alle informazioni o ai servizi a cui hanno diritto. Le procedure implementate per garantire il rispetto di tale diritto e, pertanto promuovere un ambiente inclusivo ed accessibile, possono essere così riepilogate:

- a. *Trasparenza e accessibilità delle informazioni:* le informazioni riguardanti i servizi realizzati dalla struttura sono chiare, complete e facilmente accessibili al pubblico sul sito web della Cooperativa.
- b. *Procedure di richiesta di accesso:* le procedure sono chiare e accessibili per consentire alle persone di richiedere l'accesso alle informazioni o ai servizi offerti dalla struttura.
- c. *Forme di comunicazione accessibili:* le forme di comunicazione utilizzate dalla struttura sono accessibili a tutti. Questo include l'uso di linguaggio chiaro e semplice, la disponibilità di traduzioni o interpreti per coloro che ne hanno bisogno e la considerazione delle esigenze di accessibilità per le persone con disabilità.
- d. *Rispetto della privacy e protezione dei dati:* le informazioni personali dei clienti sono trattate in modo riservato e conforme alle leggi sulla privacy e alla normativa vigente. Sono adottate misure di sicurezza adeguate alla protezione dei dati personali e l'ottenimento del consenso appropriato per la raccolta e l'uso delle informazioni personali.

- e. *Feedback e revisione continua*: è possibile comunicare feedback sulle procedure di accesso esistenti favorendo l'identificazione di aree di miglioramento. Questo può includere la revisione regolare delle procedure, l'analisi dei reclami e la valutazione dell'efficacia delle misure adottate.

7. MODULISTICA DI SUPPORTO

Allegato 1: Registro delle Prenotazioni

Allegato 2: Tabella attribuzione punteggi

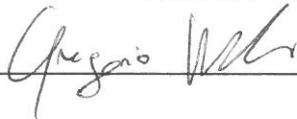
Procedura Operativa

P Q 19

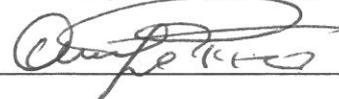
Allegato 2 Tabella attribuzione punteggio

Edizione n° 1, data di emissione: **10 gennaio 2024**

Emessa da: *Gregorio MUNGARI COTRUZZOLÀ*
Presidente del C.d.A.



Approvata da: *Pietro DRAGO*
Resp. Assicurazione Qualità



Criteria 1: Presa in carico della richiesta.

Il punteggio è attribuito in base alla data di arrivo della richiesta, difatti le richieste sono annotate in ordine cronologico di arrivo.

Criteria 2: Età del richiedente.

I punti sono assegnati in base all'età del richiedente secondo la seguente tabella:

Fascia di età	Punteggio
18-25 anni	5 punti
26-35 anni	4 punti
36-45 anni	3 punti
Oltre 45 anni	2 punti

Criteria 3: Esperienza pregressa presso la nostra comunità.

Si assegnano punti in base al numero di ingressi precedenti presso la nostra comunità secondo la seguente tabella:

Numero ingressi	Punteggio
Nessun ingresso precedente	5 punti
1 ingresso precedente	4 punti
2 ingressi precedenti	3 punti
3 ingressi precedenti	2 punti
Più di 3 ingressi precedenti	1 punto

Criteria 4: Condizioni socio-economiche.

Si attribuiscono punti in base al numero di variabili indicative il livello socio-economico del richiedente.

Le variabili considerate possono essere le seguenti: sussidi percepiti; situazione lavorativa (disoccupato o occupato); condizione abitativa (senza fissa dimora, ecc); dipendenza economica; eventuali altre forme di sostentamento. L'attribuzione del punteggio seguirà il seguente schema:

Numero variabili	Punteggio
0-2	2 punti
2-3	3 punti
4-5	4 punti
Più di 5	5 punti

criterio 5: Territorialità.

Si attribuiscono punti in base alla provenienza del richiedente secondo la seguente tabella:

ASP Crotona	3 punti
Regione Calabria	2 punti
Altre ASP	1 punti

criterio 6: Comorbilità.

Si assegnano punti in base alla presenza di comorbilità del richiedente secondo la seguente tabella:

Nessuna comorbilità	5 punti
Comorbilità psichiatrica	4 punti
Comorbilità organica	3 punti
Comorbilità organica e psichiatrica	2 punti

criterio 7: Figli minori a carico.

Si attribuiscono punti in base al numero di figli minori a carico del richiedente secondo la seguente tabella:

Nessun figlio a carico	0 punti
1 figlio a carico	1 punti
2 o più figli a carico	3 punti



Procedura Operativa

PQ 19

Allegato 1 Registro di Prenotazioni

Edizione n° 1, data di emissione: **10 gennaio 2024**

Emessa da: **Gregorio MUNGARI** **COTRUZZOLA**
Presidente del C.d.A.

Approvata da: **Pietro DRAGO**
Resp. Assicurazione Qualità

N. Foglio _____

Firma Responsabile _____

N.	Data richiesta	Codice utente	Data di nascita	Criterio 1	Criterio 2	Criterio 3	Criterio 4	Criterio 5	Criterio 6	Criterio 7	Data modifica	Motivazione	Punteggio totale
1													
2													
3													
4													
5													
6													
7													
8													
9													
10													
11													
12													
13													
14													
15													