

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 1 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

Owner	Verificato	Validato
RSGQ_____	Risk Manager	Direzione
RESP. UFFICIO RICOVERI_____		
RM STPIT _____		
RM Srtr/e, Srtr/i _____		
RM Srsr/h24_____		
RM Hospice_____		
RM RSA _____		

Documento firmato digitalmente

### Matrice delle revisioni

Edizione	Revisione	Data	Descrizione della modifica
0	0	19/06/2023	Nuova edizione per allineamento ai processi aziendali

### PREMESSA

Le attività sanitarie e servizi di cui dispone la Casa di Cura Villa Rosa e che sono interessate dalla gestione delle liste di attesa sono le seguenti:

- Strutture Residenziali Psichiatriche;
- Centro Residenziale per cure palliative in Hospice;
- RSA;
- Poliambulatorio.

Per quanto concerne la programmazione dei ricoveri la Casa di Cura Villa Rosa si avvale di un proprio sistema informatico oltre ad altri sistemi collegati alla ASL di territoriale e al RECUP della Regione Lazio.

Per quanto riguarda le richieste di ricovero la programmazione segue diversi percorsi a seconda della tipologia di ricovero richiesto.

Per tempi di attesa si intende il numero di giorni che intercorre tra la data di prenotazione e la data di erogazione delle prestazioni sanitarie richieste.

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 2 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

## ASPETTI GENERALI

Per quanto riguarda l'organizzazione dei Servizi di Riabilitazione Psichiatrica, posta in primo piano, c'è la garanzia dei tempi di intervento adeguati.

Il Ministero della Salute ha attivato una commissione per lo studio dell'argomento (DM 28.12.2000), che ha elaborato uno specifico documento che analizza le problematiche da quattro punti di vista: la domanda, l'offerta, la comunicazione ai cittadini ed il monitoraggio. La presente procedura si propone di affrontare la gestione delle liste di attesa per il ricovero in strutture riabilitative psichiatriche e quindi di individuare criteri che tengano conto di 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 DPCM 16 aprile 2002, "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 7/9/90, n. 24, la Legge 23/12/94, n. 724 istituisce il registro delle prenotazioni delle prestazioni di ricovero sia ospedaliero che residenziale.

## 2. SCOPO/OBIETTIVO

La presente procedura intende regolamentare i criteri per la gestione delle liste di attesa per i ricoveri. Gli obiettivi che ci proponiamo di raggiungere sono:

- a) Uniformare le modalità di tenuta e compilazione del "Registro di Prenotazione – Lista di attesa (R.09.01-2)" tra i diversi reparti oltre al Sistema Informativo Psichiatria di Comunità SIPC della Regione Lazio anche in relazione al debito informativo istituzionale da soddisfare;
- b) Monitorare i tempi di attesa per fasce omogenee di bisogno;
- c) Conoscere in termini qualitativi e quantitativi le liste di attesa.

## 3. CAMPO DI APPLICAZIONE

I contenuti della presente procedura si applicano a tutte le strutture psichiatriche di Villa Rosa. (STPIT, SRTR/i, SRTR/e, SRSR h24), RSA, Hospice e Poliambulatorio.

Per quanto riguarda la RSA e l'Hospice le rispettive liste di attesa sono gestite direttamente dall'ASL, pertanto la Struttura non conosce e non gestisce la priorità di ricovero degli Ospiti, si rimandano ulteriori specifiche al punto 7 "Descrizione del Processo" nelle specifiche del ricovero in RSA e Hospice.

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 3 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

#### 4. ACRONIMI

DSM Dipartimento di Salute Mentale

SPDC Servizio Psichiatrico Diagnosi e Cura

SIPC Sistema Informativo Psichiatria di Comunità

CSM Centro di Salute Mentale

RSGQ Responsabile Sistema Gestione Qualità

#### 5. RESPONSABILITA'

Legenda: [R] figura aziendale responsabile - [C] figura aziendale coinvolta

	<b>Medici Responsabili</b>	<b>Ufficio Ricoveri (delegato alla compilazione)</b>	<b>RSGQ</b>
Controllo SIPC	[R]		
Verifica e accoglimento proposte di ricovero	[R]	[C]	
Pianificazione ricoveri	[R]	[C]	
Pulizia liste di attesa	[R]	[C]	
Accettazione ricoveri	[R]	[C]	
Rispetto della Procedura in termini di aderenza	[R]	[C]	[C]

#### 6. DEFINIZIONE DEI CRITERI DI PRIORITA'

La Direzione Sanitaria, e nel nostro caso i Medici Responsabili sono responsabili della classificazione in tre classi di priorità per le maggiori e più frequenti patologie trattate.

Al fine di garantire il massimo della trasparenza al cittadino, al momento dell'inserimento in lista d'attesa l'inviante verrà informato sulle seguenti azioni:

a) se il paziente/inviante non risponde alla convocazione telefonica per tre giorni consecutivi, anche informandone il CSM, verrà chiamato il paziente successivo.

b) Se il paziente è impossibilitato al ricovero per problemi intercorrenti verrà fatto slittare in relazione alle priorità presenti nella lista.

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 4 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

c) Se il paziente rifiuta il ricovero perde diritto alla prenotazione e la stessa viene annullata. Ciascun paziente o un suo delegato può richiedere notizie e/o prendere visione del registro facendone opportuna richiesta alla Direzione/Medico Responsabile del nucleo.

L'accesso sarà garantito nel rispetto delle norme e nel rispetto della privacy (ai sensi del GDPR 2016/679, del D.Lgs 196/2003 integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs 101/2018 e s.m.i. tenendo conto dei Provvedimenti del Garante della Privacy.

## **7. DESCRIZIONE DEL PROCESSO**

Nel momento in cui l'ufficio ricoveri della struttura riceve (per e-mail e/o per fax), una richiesta di ricovero da parte del CSM/DSM per una delle Strutture psichiatriche di Villa Rosa (STPIT, SRTR int, SRTR est, SRSR h24) verifica la completezza della richiesta in termini di:

- a) Dati anagrafici dell'Ospite
- b) Presenza di diagnosi;
- c) Struttura di ricovero;

Nel Registro di prenotazione e relativo modulo di inserimento, dove sono inseriti in ordine cronologico i nominativi dei pazienti facenti richiesta di prestazione, vengono riportate le seguenti informazioni minime:

1. Nome, cognome recapito telefonico ed indirizzo;
2. Data e ora della richiesta;
3. N. progressivo di inserimento in lista;
4. Classe di priorità;
5. Diagnosi di ingresso;
6. Modulo di inserimento;
7. Medico/struttura proponente;
8. Asl di appartenenza dell'Ospite.

Al momento dell'inserimento nella lista di attesa Villa Rosa rilascia al DSM di residenza, o all'SPDC per il solo STPIT, una ricevuta registrata che riporta la data e l'ora della presentazione della domanda e la posizione nella lista di attesa al momento della richiesta, utilizzando il modulo definito (allegato 4 per STPIT e allegato 5 per tutte le altre SRP) e differenziando nella Lista di Attesa la tipologia di ricovero.

In casi rari e di comprovata eccezionalità, qualora si rilevasse la presenza di condizioni tali per cui il responsabile del nucleo non ritenga di poter accogliere la domanda di inserimento, si dovrà comunque inserire il nominativo nella lista d'attesa con la cronologia di presentazione della domanda (data e ora) e contestualmente inviare al DSM di residenza una formale comunicazione in cui si esprimano le motivazioni sottostanti la valutazione di non accoglimento della richiesta. Il DSM di residenza valuterà se tali motivazioni abbiano ragione d'essere e non configurino il mancato rispetto degli accordi definiti relativamente alle prestazioni sanitarie da erogare.

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 5 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

Il CSM competente dovrà dare conferma della disponibilità della persona a ricoverarsi entro 48 ore dalla comunicazione inviata. La persona che dovesse rinunciare, qualora intendesse comunque mantenere la scelta della struttura Villa Rosa, potrà essere inserita nuovamente ma in coda alla lista di attesa.

In casi eccezionali, se la persona per gravi e comprovate motivazioni sanitarie (ad es.: ricovero presso una struttura ospedaliera) non fosse nelle condizioni di essere ricoverato, la struttura chiamerà il nominativo successivo avente diritto. La persona che avesse dovuto rinunciare all'inserimento per motivazioni gravi quali quelle menzionate manterrà però la propria posizione in lista di attesa.

L'ingresso dell'utente in una determinata tipologia di ricovero comporta la contestuale cancellazione del nominativo nella Lista di Attesa con il relativo aggiornamento delle posizioni degli altri utenti inseriti.

Nel caso sia disponibile un posto presso uno dei quattro moduli, l'addetto dell'ufficio ricoveri della Casa di Cura concorda con la controparte del servizio DSM richiedente il ricovero.

Si procede quindi a contattare telefonicamente il DSM per:

concordare la data e l'ora del ricovero,

concordare la preparazione dei documenti di autorizzazione al ricovero

presentazione dei documenti anagrafici

attestazione di negatività al COVID-19 e/o attestazione di avvenuta vaccinazione al COVID-19.

### **Tempi di attesa medi:**

STPIT: 15gg

SRTR/intensivi: 60gg

SRTR/estensivi: 90gg

SRSR/h24: 90gg

L'ufficio ricoveri, provvede a contattare gli Ospiti della lista di attesa rispettando l'ordine di inserimento concordando con loro la data del ricovero, come da normativa vigente.

Al momento dell'effettivo ricovero l'ufficio ricoveri aggiorna la lista di attesa eliminando l'Ospite ormai ricoverato.

Vengono aggiornate tutte le informazioni richieste dal SIPC

### **Ricovero in RSA:**

Il Servizio è fornito nell'ambito delle attività di assistenza sanitaria erogate dalla Casa di Cura Villa Rosa ad ospiti che arrivano con una prescrizione di ricovero da parte della struttura di riferimento del S.S.N. cioè l'Unità Valutativa Multidimensionale di qualsiasi parte d'Italia e una autorizzazione emessa dalla ASL di Viterbo.

La Casa di Cura Villa Rosa si è dotata di un reparto di RSA strutturato su quattro piani e suddiviso per livello di complessità assistenziale dell'ospite in 2 Mantenimenti. Il Servizio è articolato in

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 6 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

funzione del grado di bisogno assistenziale dell'ospite e del suo livello di autonomia personale.

Il ricovero di un ospite presso il reparto RSA della Casa di Cura è regolato dall'Unità Valutativa Multidimensionale dell'ASL di Viterbo.

La lista di attesa, la descrizione delle patologie presenti e la complessità assistenziale sono gestiti e valutati direttamente dalla ASL di Viterbo che provvede a comunicare i suddetti dati all'Ufficio Ricoveri, tramite la procedura on-line, ed a produrre in via informatica il modulo RAD o autorizzazione al ricovero.

Nel caso sia disponibile un posto letto presso il Reparto di RSA, viene comunicato per via telematica alla A.S.L., U.O. "Programmazione e Gestione Offerta Accreditati". Tale Ufficio provvede, a sua volta, a comunicare il nominativo dell'ospite da inserire nel nucleo. L'ufficio Ricoveri, stampato il RAD online, lo consegna al Coordinatore Infermieristico che, insieme al Responsabile Medico, contatta telefonicamente i familiari del paziente, concordando la data del ricovero.

### **Tempi di attesa medi**

5 gg dal ricevimento dell'autorizzazione al ricovero

### **Ricovero in Hospice regime residenziale e in assistenza domiciliare**

Il servizio è fornito nell'ambito delle attività di assistenza sanitaria erogate dalla Casa di Cura Villa Rosa a pazienti in fase terminale.

Per usufruire del servizio è necessaria una richiesta effettuata da una delle seguenti figure mediche:

Specialista di Unità Operativa del Polo Ospedaliero  
Medico di Medicina Generale  
Specialista dell'Unità Valutativa Multidimensionale

In seguito a tale richiesta l'Ufficio ricoveri della ASL di Viterbo autorizza il ricovero con la specifica di residenziale o domiciliare ed invia lo stesso tramite procedura informatica alla Casa di Cura. Il paziente viene preso in carico dalla Casa di Cura in base all'ordine di arrivo delle varie richieste.

Quotidianamente il personale dell'Ufficio Ricoveri della Casa di Cura comunica la disponibilità di posti alla ASL inserendo gli aggiornamenti dei movimenti dei pazienti sia in regime di ricovero che in assistenza domiciliare nella procedura online.

	I.09.01-103	Rev. 0	Data: 19/06/2023	Pagina 7 di 7
	<b>PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE LISTE DI ATTESA CASA DI CURA VILLA ROSA</b>			

## Tempi di attesa medi

24h dal ricevimento dell'autorizzazione al ricovero

## 8. PULIZIA DELLE LISTE

L'Ufficio ricoveri, provvede, dopo il consenso del Medico Responsabile del nucleo, alla pulizia delle liste d'attesa eliminando gli ospiti non ricoverabili.

## 9. TEMPI ATTESA PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

La prenotazione di visite ed esami ambulatoriali e la relativa creazione della lista d'attesa avviene attraverso l'inserimento della richiesta di prenotazione della visita su sistema informatico.

Le visite ed esami specialistici ambulatoriali, effettuati presso la nostra Struttura, sono di varia natura, sia in regime convenzionato con il SSN, che solvente.

**In media i tempi di attesa per le visite ed esami specialistici (1° accesso) si attestano mediamente su 15 gg, quelli relativi alle risposte delle prestazioni di laboratorio Analisi e Radiodiagnostica nei 3 gg.**

## 10. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- DPCM 19 maggio 1999 relativo alla Carta dei Servizi che individua tra gli impegni da assumere con il cittadino la gestione e il controllo dei tempi di attesa delle prestazioni sanitarie.
- Decreto Ministro Sanità del 28.12.2000 per la istituzione di una commissione per la formulazione di proposte operative e lo studio delle problematiche relative alla gestione dei tempi di attesa. Relazione finale.
- DPCM 16.4.2002- Conferenza Stato Regioni 11 luglio 2002 "liste di attesa: fissati i tempi massimi e le modalità di accesso alle prestazioni diagnostiche e terapeutiche. DGR n. 494 del 21.05.2007: Piano regionale triennale di contenimento dei tempi di attesa delle prestazioni specialistiche e di ricovero.
- DCA 188 del 14/05/2015 Modifica ed integrazione al Decreto del Commissario ad Acta n. 101 del 9 dicembre: "Revoca parziale, contestuale sostituzione e/o integrazione al Decreto del Commissario ad Acta n. U0048/2009 "Integrazione e modifica dei requisiti di cui alla D.G.R. 424/2006" (ALL.1); "Ridefinizione dell'offerta complessiva di posti letto nelle Case di Cura Neuropsichiatriche e valorizzazione delle nuove tariffe"(ALL.2)". Nuove disposizioni al fine di uniformare standard organizzativi e gestionali delle Strutture Residenziali e Semiresidenziali Psichiatriche.