
	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 1 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

Destinatari	<ul style="list-style-type: none"> – Coordinatori U.d.O. – Referenti – Coordinatore Infermieristico – Medico – Infermieri – ASA/OSS – Fisioterapista – Educatore/Animatore – Uffici Amministrativi – URP
Sviluppo	Simona Salò (Direttore Sanitario)
Redazione	Simona Salò (Direttore Sanitario)
Verifica e validazione	Simona Salò (Direttore Sanitario)

Rev.	Descrizione modifiche	Data
1	Prima Revisione	Settembre 2025
0	Prima emissione	Febbraio 2023

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 2 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

INDICE

1.	SCOPO	2
2.	CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3.	SIGLE E DEFINIZIONI	2
4.	REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE	2
5.	DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	3
6.	RESPONSABILITÀ E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ'	4
6.1	Modalità di ammissione	4
	Domanda di ingresso	4
	Presentazione della domanda	4
	Valutazione della domanda	5
6.2	Gestione della Lista d'attesa: criteri e tempi di attesa	5
6.3	Presa in carico	6
	Giorno dell'accoglienza: schema competenze per area	8

1. SCOPO

Lo scopo di una IOG rispetto alla costruzione di una lista d'attesa uniforme indirizzata alle unità di offerta RSA, si declina nella esplicitazione dei passaggi chiave e degli elementi utili per la comprensione della sua utilità e gestione all'interno della struttura di ricovero, al fine di risultare di semplice consultazione per gli operatori coinvolti all'interno dell'Istituto.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tali istruzioni operative si applicano a tutti i servizi assistenziali dell'Istituto:

☐ Residenza Sanitaria Assistenziale per Anziani (RSA).

3. SIGLE E DEFINIZIONI

SSR.:	Servizio Sanitario Regionale
RSA.:	Residenza Sanitaria Assistenziale Per Anziani
MMG.:	Medico Di Medicina Generale
ASA:	Ausiliario Socio Assistenziale
OSS:	Operatore Socio Sanitario
INF:	Infermiere
FKT	Fisioterapista
UdO:	Unità d'Offerta (RSA)
CUW:	Cartella informatizzata
PAI:	Piano Assistenziale Individualizzato


4. REGISTRAZIONE ED ARCHIVIAZIONE

La presente Procedura è archiviata presso l'infermeria al piano terra in formato cartaceo in un unico raccoglitore, ed è consultabile nel gestionale Cartella Utente Web:

Unità organizzativa/Informazioni/Qualità/Procedura.

La presa visione dei destinatari è documentata con la rispettiva firma e data.

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---


	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 3 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

La Procedura sarà altresì diffusa, prima della effettiva implementazione, ai destinatari attraverso incontri informativi e/o eventi formativi.

5. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- Carta dei Servizi
- Delibera della Giunta Regionale della Lombardia del 14 dicembre 2001, n. 7435, *Requisiti per l'autorizzazione al funzionamento e per l'accreditamento delle Residenze Sanitarie Assistenziali per anziani (RSA)*.
- Delibera Regione Lombardia n. 4980 del 7 marzo 2013, *Determinazioni in ordine al controllo di appropriatezza nel sistema sociosanitario in attuazione dei criteri di revisione delle funzioni di vigilanza e controllo delle ASL di cui all'allegato C della DGR IX/3540 del 30.05.2012*.
- Deliberazione n° IX / 3540 del 30/05/2012, *Determinazioni in materia di esercizio e accreditamento delle unità di offerta sociosanitarie e di razionalizzazione del relativo sistema di vigilanza e controllo (a seguito di parere della commissione consiliare relativamente all'allegato b)*
- RSA Don Orione Fumo, Codice Etico, novembre 2010.
- Delibera Regione Lombardia n. 1765 dell'8 maggio 2014, *Il sistema dei controlli in ambito sociosanitario: definizione degli indicatori di Appropriatezza in attuazione della dgr x/1185 del 20/12/2013*.
- Delibera Regione Lombardia n. X/2569 del 31 ottobre 2014 *"Revisione del sistema di esercizio e accreditamento delle unità d'offerta sociosanitarie e linee operative per le attività di vigilanza e controllo"*.
- Decreto legislativo n. 502/92 e succ. modifiche, art. 14 *"utilizzo di indicatori di qualità dei servizi e delle prestazioni sanitarie, riferiti alla personalizzazione e umanizzazione dell'assistenza, al diritto all'informazione, ..."; "individua l'accoglienza all'ingresso come uno dei fattori di qualità dell'accettazione dell'utente"*
- Decreto Min. Sanità 15/10/96

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 4 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

6. RESPONSABILITÀ E DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ

MATRICE DELLE RESPONSABILITÀ ACCOGLIENZA R.S.A/Nucleo Protetto/ R.S.D.

Funzione Attività	<i>URP</i>	<i>DIR.</i> <i>SANITARIO</i>	<i>MEDICO</i> <i>REPART</i> <i>O</i>	<i>COO</i> <i>RD.</i> <i>UDO</i>	<i>Refer.</i> <i>RSA</i>	<i>INF.</i>	<i>FKT –</i>	<i>ASA</i> <i>/OSS</i>	
Accettazione domanda	C	C		R					
Valutazione domanda		R		C					
Accoglienza URP									
Accoglienza in reparto				R	R	R	C	C	
Pratiche sanitarie ingresso			R						
Pratiche inferm. ingresso						R		C	
Presa in carico / PdV			R			C	C	C	

R = responsabile

C = coinvolto


6.1 Modalità di ammissione

Domanda di ingresso

Il ricovero all'interno della struttura è previsto sul numero di posti come di seguito:

Sono accettate solo richieste di ricovero di Utenti residenti nella Regione Lombardia, a meno che per gli altri richiedenti venga fornito preciso impegno di spesa anche per la quota sanitaria per l'importo stabilito dalla Regione Lombardia per analogo caso, oltre a quella sociale (retta). La valutazione di tale impegno è di competenza del Responsabile amministrativo. Le informazioni relative alla richiesta di ricovero e circa le offerte della nostra RSA, vengono fornite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) interno alla Struttura mediante contatto diretto secondo gli orari di ufficio specificati nella carta di servizi in essere, via telefono o mail.

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 5 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

Presentazione della domanda

La domanda di ammissione viene redatta su apposito modulo, scaricabile dal sito di ATS Pavia, oppure ritirandolo presso l'ufficio URP.

L'istanza va consegnata dalla persona che intende entrare in Struttura e/o dal familiare referente all'Ufficio U.R.P. e deve essere corredata dai seguenti documenti:

- Domanda di ammissione inclusa scheda sanitaria
- Eventuale documentazione medica e/o Socio comportamentale aggiuntiva (es. lettera dimissione di un ricovero recente, esami e/o controlli recenti, ecc.)
- Eventuale relazione del servizio sociale di competenza, se in carico ai servizi sociali territoriali

L'Ufficio URP, inoltre darà tutte le informazioni riguardanti le UdO, i costi e risponderà ai quesiti del soggetto interessato e/o dei suoi familiari.

Valutazione della domanda

Una volta ricevuta, la domanda, verrà esaminata dal Direttore Sanitario che valuterà l'idoneità per l'accesso alla struttura.

Qualora venga accolta, la domanda stessa verrà inserita in una lista d'attesa predisposta e aggiornata almeno ogni 6 mesi tenendo conto di:


- residenza
- fragilità sociale (persona sola, condizione abitativa non idonea...)
- provenienza (da domicilio, da ospedale, riabilitazione, trasferimenti altre RSA/RSD...)
- cronologia rispetto alla presentazione della domanda
- segnalazioni dei Servizi Sociali del territorio
- tipologia del carico assistenziale (carico alto-medio-basso)
- urgenza socio-assistenziale del ricovero (insieme di fattori come condizione di solitudine, fragilità sociale, assenza di rete assistenziale che ne determinano la condizione)

6.2 Gestione della Lista d'attesa: criteri e tempi di attesa

La lista d'attesa è gestita periodicamente dal coordinatore infermieristico in accordo con il Direttore sanitario, in collaborazione con l'URP, in base alle nuove domande pervenute, agli aggiornamenti di domande già esistenti, alle rinunce e ai decessi.

Come da carta dei servizi, la famiglia è tenuta a mantenere contatti (almeno una volta ogni tre mesi) con l'ufficio stesso per comunicazioni e aggiornamenti dello stato di salute della persona nonché per informazioni significative sullo stato della pratica. Trascorso un anno senza contatti o informazioni, l'ufficio o il coordinatore provvederà ad archiviare la domanda senza alcun preavviso.

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 6 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

A cura dell'URP viene aperto un fascicolo nominale nel quale vengono trascritte le comunicazioni significative di aggiornamento sul diario dell'ospite, come sistema di monitoraggio e di aggiornamento affinché si tenga una traccia rispetto all'evoluzione della persona, indispensabile poi per ricostruirne la storia pregressa e darne ritorno.

La pratica, se idonea, viene registrata inserendo i dati utili nella Lista d'attesa della Struttura per l'RSA, e nel portale ATS da parte dell'URP per l'RSA.

Qualora non fosse idonea, l'esito negativo della richiesta di ricovero viene comunicata dal coordinatore al diretto interessato oppure alla persona da lui delegata.

La lista d'attesa, gestita dal coordinatore infermieristico in accordo con il Direttore Sanitario è comprensiva di:

- Numero progressivo: numero totale di utenti in lista d'attesa;
- Dati anagrafici: cognome e nome;
- Sesso
- Data di apertura pratica
- Servizio e tipologia di ricovero in attesa
- Utenti precauzionali: utenti che non hanno urgenza, ma che presentano domanda per un ricovero futuro (specificare nel tipo di richiesta)
- Utenti urgenti: che hanno urgenza di entrare in struttura (specificare nel tipo di richiesta)

I tempi possono variare a seconda dell'urgenza del bisogno, delle domande giacenti, delle priorità e del nucleo di destinazione individuato, in funzione della movimentazione all'interno dei nuclei; si rende noto infatti che la tempistica della degenza dei nostri ospiti è prevalentemente a tempo indeterminato e di conseguenza la realizzazione dei posti letto non è quantitativamente stimabile.

6.3 Presa in carico


Accettazione del ricovero

La valutazione dei soggetti candidati avverrà tramite équipe multidisciplinare formata dal Direttore Sanitario e dal Responsabile di UdO, che si riunirà per la nuova occupazione del posto letto, in ragione anche dell'urgenza espressa, che riguarda non solo la condizione clinica ma anche il grado di efficacia della rete familiare e sociale, dando precedenza ai casi complessivamente più urgenti. Successivamente il nominativo dell'ospite che sarà accolto verrà comunicato all'URP.

Prima della comunicazione di conferma del ricovero all'ospite o ai familiari/AdS/tutore, l'URP informa il Direttore, il Responsabile di struttura e il Responsabile amministrativo riguardo il pagamento della retta (es.: impegno scritto dei familiari e/o del Comune, ecc.).

Il coord. Infermieristico comunica all'utente o al familiare di riferimento la data del ricovero al momento della realizzazione del posto letto. L'utente/familiare deve confermare l'accettazione del ricovero di norma entro 24 h dalla comunicazione. Qualora non accettasse e chiedesse di rimanere in lista d'attesa, verrà richiamato in una successiva occasione, rispondendo negativamente anche una seconda volta la domanda

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 7 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1


verrà inserita tra quelle non attive (utenti precauzionali) e saranno i familiari eventualmente a contattare la struttura per riattivare la domanda.

Dalla realizzazione del posto letto (per decesso o dimissione dell'ospite) all'occupazione del posto, se ci sono domande idonee per quel nucleo, devono trascorrere massimo 5 giorni, salvo cause ostative documentate dal Coordinatore dell'U.d.O. al Responsabile di Struttura e al Direttore Sanitario.

Il coordinatore, appena ricevuta la conferma dell'ingresso informa telefonicamente il Direttore Sanitario e il medico e invia mail a:


- Infermieri	- Fisioterapia
- Medico di struttura	- Responsabile amministrativo (al quale fornisce informazioni riguardo la modalità di pagamento della retta)
- Direttore	- Referenti assistenziali ASA/OSS
- Direttore Sanitario	
- Responsabile di Struttura	- Educatori
- Coordinatore UdO	

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 8 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

Giorno dell'accoglienza: Schema competenze per area

Professionista Responsabile	Competenze nella presa in carico dell'Ospite all'ingresso in struttura	Strumenti da predisporre
U.R.P.	Provvede alle pratiche amministrative di sua competenza	Firma del contratto, privacy. Ritiro originali di: C.I., T.S., Esenzioni; Ritiro copia di: Verbale Invalidità, protezione giuridica. Cambio medico (Resp. Amm.tivo)
	Verifica le modalità di pagamento in accordo con il Responsabile di Struttura e il Responsabile amministrativo	
Medico	Effettua colloquio iniziale con la persona e, se necessario, con un familiare di riferimento al fine di raccogliere il maggior numero di informazioni utili all'inquadramento dello stato di salute dell'ospite Effettua Visita Medica, richiede eventuali accertamenti ed imposta la terapia farmacologica adattandola, ove possibile, al prontuario interno. Somministra scale di valutazione entro tre giorni Firma consenso alla cura. Verifica protezione giuridica in base al quadro cognitivo.	C.U.W.: (Anamnesi, Esame obiettivo, diario medico, FUT) (Schede di valutazione: MUST – MMSE)
	Imposta gli obiettivi clinici	Obiettivi clinici entro 7gg
	Effettua la sintesi dei bisogni in collaborazione con Infermiere	
Infermiere/ASA	Effettua visita d'ingresso con il Medico, programma gli accertamenti prescritti dal medico, effettua la sintesi dei bisogni in collaborazione con il medico, imposta le schede infermieristiche, descrive una consegna dettagliata con tutti gli aspetti rilevati nel colloquio e nella visita con il medico. Imposta eventuale scheda	C.U.W.: anamnesi infermieristica, diario infermieristico, diario assistenziale Schede di valutazione (Barthel – Braden – scale del dolore)
Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)

	Provincia Religiosa di S. Marziano di Don Orione Fumo	Istruzioni Operative Generali	Pag. 9 / 9
		Criteri di Accesso e Gestione Lista di Attesa, Accoglienza e Presa in Carico	IOG 020/1

	valutazione lesioni Imposta gli obiettivi assistenziali di primaria importanza Rileva parametri vitali ed imposta i monitoraggi	
Fisioterapista	Effettua valutazione d'ingresso. Compila le scale TINETTI e MORSE entro 3 giorni dal ricovero riportando in CUW le valutazioni.	CUW.: scheda valutazione FKT, diario fisioterapico Schede di valutazione (TINETTI – MORSE)
	Valuta l'ausilio dato in dotazione (se fornito dall'ASST, PRIVATO). Se non presente all'ingresso dell'ospite, il Fisioterapista, nel caso di necessità, ricerca in reparto o nel magazzino l'ausilio adatto e ne verifica l'idoneità.	CUW.: Scheda Prescrizione ausili/cuscino/materassino
Referente Progettuale/Educatore con funzione di coordinamento/ Educatore/Animatore/Terapista occupazionale	Effettua colloquio iniziale per valutare la storia della persona ed i suoi principali interessi al fine di supportare l'integrazione attiva dell'ospite all'interno della struttura. Definisce e propone attività utili alla persona per il mantenimento delle funzioni cognitivo-comportamentali	C.U.W.: anamnesi sociale e educativa/animativa, diario educatore/animatore/terapista occupazionale

Successivamente e comunque non oltre i trenta giorni dall'ingresso (come previsto dalla normativa vigente), si provvederà alla stesura in équipe (su CUW), PAI e/o del Progetto di Vita (PdV).

Sviluppo Simona Salò	Redazione Simona Salò	Verifica e validazione Simona Salò (Direttore Sanitario)
--------------------------------	---------------------------------	---