



Obblighi di trasparenza ai sensi del D.Lgs 33/2013

Criteri per la formazione delle liste di attesa, tempi di attesa previsti e tempi medi effettivi

Si riporta di seguito la procedura operativa per la formazione e la gestione delle liste d'attesa dei vari servizi erogati dalla Fondazione Giuseppina Prina.

Si precisa che per la RSA si prevedono tempi di attesa di circa 6/9 mesi dalla data di presentazione della domanda, mentre per l'anno 2025 i tempi medi effettivi sono stati di n. 270 giorni.

In data 31/12/2025 risultavano n.283 domande attive in lista d'attesa.

In data 31/05/2026 risultano n. 324 domande attive in lista d'attesa.

Al seguente link è consultabile il dato sempre aggiornato:

<https://www.ats-insubria.it/liste-attesa-rsa>

Erba, 31/05/2026

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

☒RSA
☒CDI
☒HOS
☒CDOM
☒RSAA

DESTINATARI: CDA-DSAN-MED-INFCOORD-INF-AS-AMM

INTRODUZIONE

Scopo della presente procedura è quello di definire le modalità operative adottate dalla Fondazione Giuseppina Prina ONLUS per la gestione delle domande di accoglienza dell'Ospite/paziente presso la RSA (reparti protetti per anziani non autosufficienti), nei nuclei Alzheimer e Demenza Senile, presso i Centri Diurni Integrati per anziani 1 e 2, centro residenziale di cure palliative (Hospice) e servizio di cure domiciliari C-DOM. Viene inoltre affrontato l'inserimento presso il servizio sperimentale RSA Aperta.

L'URP viene gestito dall'Assistente Sociale che riveste un ruolo importante per l'accoglienza e la presa in carico delle famiglie dei futuri Ospiti della RSA, CDI e RSA APERTA. Considerando la famiglia come una risorsa, l'obiettivo dell'assistente sociale è quello di alleviare il disorientamento che prova dalla richiesta informazioni per l'inserimento in RSA all'ingresso in struttura, guidandola nel labirinto della burocrazia. L'Assistente Sociale diventa quindi il promotore di una rete multiservizi, sia interni alla Fondazione sia esterni come i servizi territoriali sanitari e assistenziali.

Vengono di seguito riportate le differenti procedure in essere nelle varie unità di offerta gestite.

Revisione 0 del 12.02.2025 – Prima emissione
Scadenza del documento: 28.02.2028

Preparata da AQ: M. Frigerio

Verificata ed approvata da DG: M. Frigerio

**PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI**

P13.00 Rev. 0

☒RSA
☒CDI
☒HOS
☒CDOM
☒RSAA

Legenda

Procedure operative: se inserita all'interno di altra procedura, viene identificata con **titolo in azzurro** e banda rossa di lato. Autori e revisione seguono la procedura cui fanno riferimento

Protocolli/Istruzioni operative: **titolo in verde**

Allegati: procedure legate al processo

Codice	Descrizione	Revisione	Scadenza	Autori

Allegati: protocolli legati al processo

Codice	Descrizione	Revisione	Scadenza	Autori

Per gli altri protocolli e le modalità operative di dettaglio si rimanda all'elenco M14.06

Informazioni documentate del processo

Codice	Descrizione
M13.01	Informative ed obbligazioni
M13.02	Fac-simile contratto di ingresso RSA
M13.03	Condizioni per l'accoglienza presso il CDI
M13.04	Domanda di accoglienza CDI
M13.05	Scheda informativa nuova domanda RSA
M13.06	Scheda informativa nuova domanda CDI

Altre informazioni documentate

Codice	Descrizione
201	Informativa prericovero e lista d'attesa
203	Informativa per caregiver
ATS	Domanda unica di inserimento in RSA
ATS	Relazione sanitaria del medico curante
ATS	Segnalazione per richiesta di presa in carico in cure palliative
ATS	Domanda di accesso alla misura RSA APERTA
M20.07	File excel deposito cauzionale domande RSA
M-AMM.08	Comunicazione prima retta RSA
M-AMM.09	Documenti da consegnare al momento dell'ingresso
M-AMM.10	Biancheria e oggetti per la toilette richiesti per gli Ospiti in ingresso

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

- ☒RSA
- ☒CDI
- ☒HOS
- ☒CDOM
- ☒RSAA

INDICE

1. MODALITÀ OPERATIVE.....	4
1.1 Raccolta informazioni da parte dell'Utente	4
1.2 Modulistica per l'ingresso.....	4
1.3 – Ricezione della Domanda di Inserimento/Valutazione/Gestione della lista d'attesa.....	6
1.3.1 Domande RSA/Nucleo Alzheimer.....	6
1.3.2 Domande CDI.....	8
1.3.3 Domande Hospice	9
1.3.4 Domande CDOM.....	11
1.3.5 Domande RSA Aperta	11

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

1. MODALITÀ OPERATIVE

1.1 Raccolta informazioni da parte dell'Utente

L'Ospite potenziale che ha necessità di accedere ai servizi della Fondazione, può raccogliere le informazioni mediante differenti canali:

- sito internet della Fondazione www.giuseppinaprina.it;
- di persona presso ufficio URP;
- canale telefonico, videochiamata o mail.

Attraverso il sito internet della Fondazione è possibile prendere appuntamento (telefonico, videocall o di persona) con l'Assistente Sociale.

Per i reparti Hospice e C-DOM le richieste di informazioni vengono veicolate direttamente ai reparti interessati che provvedono alla gestione.

Vengono fornite all'Ospite tutte le indicazioni utili per l'accesso ai servizi compresa la documentazione da presentare contestualmente alla domanda di accoglienza.

L'URP è costituito da un assistente sociale che guida l'Ospite nella scelta del servizio più adeguato alle sue necessità e fornisce un orientamento alternativo in caso di tempi di attesa prolungati e non compatibili con le esigenze dell'Ospite e/o familiare dello stesso.

Durante l'accoglienza l'assistente sociale riveste un ruolo importante, in quanto può rappresentare la prima figura che l'anziano e la famiglia incontrano al momento della richiesta di inserimento.

Nella fase di primo contatto le famiglie esprimono la necessità di informazioni e, al contempo di orientamento e supporto: attraverso le azioni concrete di avvicinamento alla Struttura i familiari vivono una fase cruciale della loro storia, legata alla decisione (spesso inevitabile) del "luogo altrove" in cui l'anziano trascorrerà gli ultimi anni della sua esistenza. Fondamentale è cercare di comprendere, attraverso il dialogo con il caregiver, se la domanda di inserimento è appropriata e coerente all'offerta di servizi e prestazioni offerte.

1.2 Modulistica per l'ingresso

RSA – Modulistica ritirabile presso l'URP o scaricabile dal sito della Fondazione

- Modulo ATS Insubria: Domanda unica di inserimento in RSA
- Modulo ATS Insubria: Relazione sanitaria del medico curante
- M13.01 - Informative ed obbligazioni
- M13.02 - Contratto di ingresso (facsimile)
- 201 – Modulo Privacy del soggetto in lista di attesa
- 203 – Modulo Privacy per il Care Giver
- pieghevole con le principali informazioni su erogazione servizio e tariffe

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

P13.00 Rev. 0

☒RSA
☒CDI
☒HOS
☒CDOM
☒RSAA

Sul sito internet della Fondazione è inoltre possibile compilare online la domanda, stamparla per la firma ed inoltrarla presso l'Ufficio dedicato.

CDI – Modulistica ritirabile presso l'URP o scaricabile dal sito della Fondazione

- M13.04 - Modulo della domanda di accoglienza CDI
- Modulo ATS Insubria: Relazione sanitaria del medico curante
- M13.03 - Condizioni di accoglienza presso il centro diurno integrato
- 201 – Modulo Privacy del soggetto in lista di attesa
- 203 – Modulo Privacy per il Care Giver
- pieghevole con le principali informazioni su erogazione servizio e tariffe

Sul sito internet della Fondazione è inoltre possibile compilare online la domanda, stamparla per la firma ed inoltrarla presso l'Ufficio dedicato.

Gli Ospiti del CDI che sono inseriti nella lista d'attesa della RSA non hanno il diritto di prelazione per ingresso prioritario.

Hospice – Modulistica ritirabile presso il Reparto o scaricabile dal sito della Fondazione

- Modulo ATS Insubria: segnalazione per richiesta di presa in carico in cure palliative
- 201 – Modulo Privacy del soggetto in lista di attesa
- pieghevole con le principali informazioni su erogazione servizio cure palliative

I famigliari dell'Ospite dell'Hospice che desiderano inserire la domanda in lista d'attesa per l'ingresso in RSA, non hanno il diritto di prelazione per ingresso prioritario e/o diretto tra le due unità di offerta della Fondazione.

C-DOM:

Per l'accesso al servizio di cure domiciliari gli utenti/famigliari devono rivolgersi direttamente al MMG o all'Ospedale in caso di ricovero. MMG/Ospedale provvedono ad inviare la richiesta al distretto ASST. Il servizio C-DOM riceve direttamente i nominativi dei nuovi utenti da inserire e provvede all'attivazione del servizio.

Sul sito della Fondazione sono a disposizione la carta dei servizi e un pieghevole con le principali informazioni sull'erogazione di questo servizio.

RSA Aperta – Modulistica ritirabile presso l'URP

- Modulo ATS Insubria Domanda di accesso alla misura RSA APERTA;
- 201 – Modulo Privacy per il prericovero-lista d'attesa;
- 203 – Modulo Privacy per caregiver.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

P13.00 Rev. 0

☒RSA
☒CDI
☒HOS
☒CDOM
☒RSAA

1.3 – Ricezione della Domanda di Inserimento/Valutazione/Gestione della lista d’attesa

La gestione delle domande avviene in modo differente a seconda del servizio scelto dall’utente.

1.3.1 Domande RSA/Nucleo Alzheimer

Ricezione e verifica documentale

Le domande di accoglienza possono essere presentate di persona, arrivare via mail, fax oppure essere caricate nell’apposita sezione del sito internet della Fondazione.

Ricevuta la documentazione AS:

- provvede al controllo della completezza della documentazione (oltre ai documenti distribuiti in fase precedente, devono essere presenti Carta d’identità e Codice Fiscale dell’ospite e dei firmatari della domanda);
- provvede alla compilazione del Modulo M13.05 – Nuovo Ospite RSA Scheda informativa per consegna domanda (una serie di informazioni aggiuntive sul potenziale Ospite che serviranno al momento della scelta dell’Ospite da far entrare);
- protocolla la domanda richiedendo una cauzione di € 100,00 e rilasciando la ricevuta;
- inserisce il nominativo file lista d’attesa .xls (M20.07);
- inserisce la domanda scansionata in The.0

I differenti passaggi sono contestuali alla consegna, se di persona, mentre vengono svolti nei giorni immediatamente successivi in caso contrario.

Valutazione ed inserimento in lista d’attesa

DSAN effettua periodicamente la valutazione delle domande raccolte, stabilendo l’idoneità dell’Ospite all’ingresso in Struttura e decidendo il reparto di pertinenza.

AS svolge su The.0 l’attività di valutazione della domanda, registrandone l’esito e spostando la domanda dallo stato “In valutazione” allo stato “Lista di attesa”. Durante la procedura di inserimento in lista di attesa, AS dovrà specificare nel campo note:

- numero di ricevuta presentazione domanda
- nucleo di appartenenza (ordinario o Alzheimer)
- stato della domanda (ordinaria, preventiva, incompleta)
- il numero del raccoglitore in cui è conservato il cartaceo
- eventuali note aggiuntive (es: richiesta di camera singola)

AS provvede quindi a registrare su GAUSS la nuova domanda e ad archiviare la domanda in modalità cartacea.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

P13.00 Rev. 0

☒RSA
☒CDI
☒HOS
☒CDOM
☒RSAA

NB: Le domande pervenute via mail da Ospedali o dai COT, indirizzate indistintamente a decine di strutture differenti, vengono caricate su The.0 e messe in lista d'attesa riportando nel campo note la dicitura COT. Questa procedura "light" viene adottata in quanto quasi mai c'è un reale interesse ad entrare nella struttura della Fondazione, piuttosto un bisogno urgente che la Fondazione praticamente mai riesce a soddisfare.

In prossimità della chiamata, AS prende contatto coi famigliari e, in caso di reale interesse ad entrare nella Struttura, richiede la modulistica mancante per ricondurre la domanda tra quelle "normali". In caso contrario la domanda viene archiviata.

Domande incomplete

Nel caso di documentazione incompleta, soprattutto con riferimento alla doppia firma sul modulo delle obbligazioni di pagamento, la domanda viene temporaneamente congelata in attesa che venga completata.

La doppia firma per gli obbligati viene ritenuta una buona soluzione per evitare insoluti; nel caso in cui una domanda non presenti la doppia firma AS ne sollecita la raccolta. Qualora non fosse possibile raccogliere una o più firme, DG porterà la domanda in CDA per farne valutare l'ammissibilità o meno in lista d'attesa. In caso positivo sulla domanda verrà apposta una nota.

Gestione della lista d'attesa

La domanda può essere soggetta ad aggiornamenti o comunicazioni da parte della famiglia che vengono inseriti come nota in The.0. A seguito di nuova documentazione pervenuta, DSAN può modificare il reparto a cui destinare il futuro Ospite. Queste modifiche vengono riportate sulle note della lista di attesa tramite la funzione "modifica punteggio lista di attesa".

(Es: passaggio di una domanda da "preventiva" a "in essere" o viceversa).

L'eliminazione di un Ospite dalla lista di attesa (passaggio da stato "Lista di attesa" a "Sospesi" su The.0) può avvenire per comunicazione di decesso dell'Ospite potenziale o per rinuncia al posto.

In caso di eliminazione della domanda dalla lista di attesa, AS provvede alla restituzione della cauzione di 100,00 €, all'aggiornamento del file "M20.07 - lista di attesa .xls" e alla chiusura su Gauss.

Individuazione dell'Ospite da far entrare

Nel momento in cui si libera un posto, AS deve estrarre il file "Lista di attesa .xls" da The.0 e filtrarlo per individuare gli Ospiti potenziali (in base al sesso e al nucleo di destinazione) e evidenziare le domande preventive. L'elenco viene stampato, intestato con la data del decesso e la camera.

L'equipe di valutazione delle domande (AS, INFCOORD, DSAN) scorre l'elenco e tenendo conto delle caratteristiche della camera che si è liberata, inizia a chiamare, rispettando il criterio cronologico, i potenziali Ospiti per i quali lo stato della domanda risulta "in essere".

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

- ☒RSA
- ☒CDI
- ☒HOS
- ☒CDOM
- ☒RSAA

Non vengono considerate le domande “preventive” ed “incomplete”. Tutti i potenziali Ospiti che per qualsiasi motivo non entrano in struttura avranno annotato il motivo della mancata scelta (rinuncia, non idoneo per la camera, scarsa affinità con il compagno di stanza...).

Al termine dell’attività, l’equipe indica sulla lista stampata il nominativo dell’Ospite entrante e appone la data e la firma della valutazione. Tale lista diventerà il verbale attestante il criterio di scelta per l’ingresso.

NB: Criteri particolari

Come da deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 11/03/2025, l’utilizzo del criterio cronologico di presentazione della domanda di ingresso in RSA per la scelta del candidato all’ingresso in caso di disponibilità del posto (nel senso che di norma viene data priorità a chi avrà presentato per prima la domanda) viene derogato nel caso in cui il candidato abbia prestato in passato servizio in Cà Prina come Volontario: in tal caso l’eventuale domanda di ingresso verrà valutata non appena si sarà reso disponibile un posto libero idoneo, indipendentemente dalla data di presentazione della domanda.

Parimenti verrà derogato il criterio cronologico di cui sopra anche a seguito di richiesta di ingresso in RSA suggerita da parte dei competenti uffici del Comune di Erba per un cittadino/a in stato di difficoltà economica che necessiti di ricovero urgente. In questo secondo caso l’ingresso è subordinato ad una relazione esplicativa sulle ragioni di urgenza da parte delle Assistenti Sociali del Comune e all’impegno all’integrazione della relativa retta da parte dell’Amministrazione Comunale.

Accesso ai servizi – pre ingresso

AS, individuato l’Ospite deve:

- concordare con l’equipe il giorno dell’ingresso;
- Su The.0, tramite la funzione “permetti ingresso Ospite”, spostare il candidato da “lista di attesa” a “Ospite in attesa di ingresso” indicando giorno dell’ingresso e la camera;
- contatta i famigliari dell’Ospite per consegnare:
 - M-AMM.10 - Biancheria e oggetti per la toilette richiesti per gli Ospiti in ingresso;
 - M-AMM.09 - Documenti da consegnare al momento dell'ingresso;
 - M-AMM.08 - Comunicazione prima retta RSA

1.3.2 Domande CDI**Ricezione e verifica documentale**

Le domande di accoglienza possono essere presentate di persona, arrivare via mail oppure essere caricate nell’apposita sezione del sito internet della Fondazione.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

Ricevuta la documentazione AS:

- provvede al controllo della completezza della documentazione;
- provvede alla compilazione del Modulo M13.06 – Nuovo Utente CDI Scheda informativa per consegna domanda (una serie di informazioni aggiuntive sul potenziale Utente);
- protocolla la domanda e la trasmette al CDI;
- inserisce la domanda scansionata in The.0.

Valutazione ed inserimento in lista d'attesa

MED di reparto valuta la domanda stabilendo l'idoneità dell'Ospite all'ingresso, svolgendo su The.0 l'attività di valutazione della domanda registrandone l'esito e spostando la domanda dallo stato "In valutazione" allo stato "Lista di attesa".

Gestione della lista d'attesa

La domanda può essere soggetta ad aggiornamenti o comunicazioni da parte della famiglia che vengono inseriti come nota in The.0. L'eliminazione di un Ospite dalla lista di attesa (passaggio da stato "Lista di attesa" a "Sospesi" su The.0) può avvenire per comunicazione di decesso dell'Ospite potenziale o per rinuncia al posto.

Individuazione dell'Ospite da far entrare

Nel caso di disponibilità di un posto, MED individua con il criterio cronologico nella lista di attesa l'utente da contattare per l'ingresso.

Occorre però considerare se il posto libero è relativo al CDI1 o CDI2, se i giorni disponibili sono quelli che servono all'Ospite/famiglia, se l'Ospite ha necessità o meno del trasporto e che vi sia disponibilità di questo servizio.

A seguito di colloquio telefonico con MED, viene quindi fissato l'appuntamento per l'ingresso e la relativa visita. MED, su The.0 tramite la funzione "permetti ingresso Ospite", sposta il candidato da "lista di attesa" e "Ospite in attesa di ingresso" definendo quindi il giorno dell'ingresso e il centro relativo (CDI1 o CDI2).

Accesso ai servizi – pre ingresso

Prima di accedere al Centro, l'ospite o il suo familiare, devono recarsi presso gli uffici amministrativi per il pagamento del primo giorno di frequenza (mezza giornata). Passano quindi al CDI per l'inizio della frequenza.

1.3.3 Domande Hospice

Ricezione e verifica documentale

Le domande di accoglienza possono essere presentate di persona, arrivare via mail oppure via fax.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

Ricevuta la documentazione INF referente:

- provvede al controllo della completezza della documentazione;
- inserisce la domanda scansionata in The.0.

Valutazione ed inserimento in lista d'attesa

MED di reparto effettua periodicamente la valutazione delle domande stabilendo l'idoneità dell'Ospite all'ingresso, svolgendo su The.0 l'attività di valutazione della domanda registrandone l'esito e spostando la domanda dallo stato "In valutazione" allo stato "Lista di attesa".

MED effettua inoltre il colloquio preliminare con il caregiver o altri familiari di riferimento. Risulta indispensabile avere informazioni precise e dettagliate, non solo sulla salute psico-fisica del malato, ma anche sulle sue abitudini, sul suo ambiente di provenienza, sui legami familiari ed eventuali problemi relazionali con gli stessi e la possibilità di coinvolgimento rispetto alle scelte per il futuro. Il colloquio può essere svolto dall'equipe della Fondazione o da acquisito da altri soggetti erogatori di cure palliative (es: associazione Ancora).

Gestione della lista d'attesa

La domanda può essere soggetta ad aggiornamenti o comunicazioni da parte della famiglia che vengono inseriti come nota in The.0. L'eliminazione di un Ospite dalla lista di attesa (passaggio da stato "Lista di attesa" a "Sospesi" su The.0) può avvenire per comunicazione di decesso dell'Ospite potenziale o per rinuncia al posto.

Individuazione dell'Ospite da far entrare

Nel caso di disponibilità di un posto, INF Referente propone un candidato all'ingresso secondo il criterio cronologico nella lista di attesa. Nella scelta si valuta la provenienza del paziente dando a volte, a seconda delle situazioni, la priorità al domicilio. Inoltre vengono considerati la sintomatologia prevalente e eventuale situazione di disagio sociale. La scelta finale è comunque una decisione d'equipe che coinvolge oltre all'Infermiera referente anche il Medico di Reparto.

Accesso ai servizi – pre ingresso

INF Referente individuato l'Ospite contatta i famigliari/Ospedale per concordare il giorno dell'ingresso e richiedere i seguenti documenti necessari:

- carta d'identità;
- codice fiscale/tessera sanitaria;

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE
DOMANDE DI ACCOGLIENZA E DELLE
PROCEDURE DI ACCESSO
AI SERVIZI DOMICILIARI

- relazioni cliniche, nonché altra documentazione utile a fornire indicazioni necessarie per la valutazione del paziente;
- la prescrizione del Medico di Medicina Generale.

Su The.0, tramite la funzione “permetti ingresso Ospite”, sposta il candidato da “lista di attesa” a “Ospite in attesa di ingresso” indicando giorno dell’ingresso e la camera.

1.3.4 Domande CDOM

Tramite interfaccia con programma della Regione Lombardia (SGDT) la Fondazione scarica i dati relativi agli Ospiti che devono essere presi in carico. Le tempistiche di erogazione del Servizio dovranno essere le seguenti:

- la presa in carico è garantita entro 72 ore, salvo urgenze segnalate in caso di dimissioni protette ospedaliere.
- il limite di 72 ore non vale per prestazioni che a giudizio dell’inviante possono essere differibili.

L’equipe prende i primi contatti telefonici con il caregiver o con il paziente e programma il primo accesso al domicilio.

1.3.5 Domande RSA Aperta

Alla ricezione della domanda da parte dei famigliari, AS:

- provvede alla compilazione della domanda insieme al familiare e controlla la completezza della documentazione;
- inserisce la domanda in The.0.

Valutazione multidimensionale

Ricevuta la domanda, entro 5 giorni lavorativi AS e MED verificano i requisiti di accesso e, in caso di accoglimento della richiesta, programmano entro i 10 giorni lavorativi la valutazione multidimensionale (VMD) al domicilio.

A seguito dalla valutazione al domicilio può iniziare l’erogazione del servizio.