1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO	
Codice	SAOTER006
Nome	Quota sanitaria RSA/RSD/CD gestione amministrativa e recupero crediti della quota sociale
Descrizione	Il processo riguarda la gestione della concessione della quota sanitaria RSA/RSD/CD e l'eventuale recupero crediti della quota sociale non riscossa dall'utente
Area di rischio	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica con effetto economico diretto ed immediato (es. erogazione di sovvenzioni, contributi, sussidi, etc.)
DIR	Mariateresa Asquino
Struttura del DIR	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio
RESP	Annalisa Ghiribelli Cristina Maggini
Struttura del RESP	SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale Firenze Empoli SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale Prato e Pistoia
Fornitori dell'input	Cittadini
Input	Domanda per il riconoscimento della quota sanitaria per Residenze sanitarie anziani (RSA) e disabili (RSD) e Centri diurni anziani e disabili (CD) Mancata riscossione da parte dell'utente di crediti relativi alla quota sociale
Output	Valutazione UVM e relativo Modulo di impegnativa. Ordine e ricevimento sull'apposito applicativo aziendale (CITRIX) Relazione accompagnatoria
Clienti dell'output	RSA/RSD/CD individuati dall'utente Referente del caso SOC Fornitori SOC Affari Legali e Avvocatura
Processi connessi	
Data di aggiornamento	05/08/2026

2 – ANALISI DEL PROCESSO									
N°	**Nome attività**	**Descrizione attività e tempistiche**	**Esecutori**	**Vincoli**	**Rischi di corruzione**	**Fattori abilitanti**	**Livello di esposizione**	**Motivazione del livello di esposizione**	**Misure**
F.1	Recepimento dell'istanza, Trasmissione al Punto Unico di Accesso (PUA), Trasmissione all'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)/Unità di Valutazione Muldimensionale disabili (UVMD)	L'avente diritto presenta l'istanza ai "Punti Insieme" costituiti dai presidi sanitari e dagli sportelli sociali dei Comuni di riferimento della Zona-Distretto. Il Punto insieme ricevente verifica la completezza della documentazione presentata, ovvero la presenza degli allegati richiesti dalla domanda stessa (segnalazione del bisogno). Nel caso di mancanza dei documenti allegati richiesti, il Punto Insieme richiede all'utente di integrare la documentazione mancante. Tutta la documentazione viene inserita su un apposito applicativo informatico "sistema informativo sociosanitario" denominato SINNS ASTER che funge anche da protocollo e che viene utilizzato da tutti gli operatori (secondo le varie abilitazioni) che intervengono in tutto il processo/procedimento di inserimento in RSA/RSD/CD. Il Punto Insieme ricevente trasmette la suddetta documentazione al "Punto Unico di Accesso – PUA" di Zona. Il PUA (che non è una struttura aziendale bensì delle Società della Salute) assicura la presa in carico da parte dei professionisti referenti e la calendarizzazione delle sedute dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) o dell'Unita di Valutazione Multidimensionale Disabili (UVMD) dell'Azienda USL TC. Il PUA di Zona trasmette tutta la documentazione dell'utente, la scheda di valutazione sociale e la scheda infermieristica all'UVM/UVMD di Zona per la relativa valutazione professionale.	Operatore sociale/Operatore sanitario presente nel Punto Insieme	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 - 41/ 2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018	Esiste il rischio che l'istanza venga accettata anche in mancanza dei requisiti richiesti e della documentazione prevista per legge utile all'attribuzione del vantaggio economico	Presenza di conflitto di interessi	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.1
F.2	Acquisizione della Valutazione da parte dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)/Unità di Valutazione Multidimensionale Disabili (UVMD) e trasmissione all'avente diritto di apposita comunicazione di avvenuta valutazione	La UVM/UVMD di Zona effettua la valutazione professionale a cura dei professionisti che la compongono e, tramite l'Ufficio Amministrativo zonale, verbalizza i risultati della seduta. L'Ufficio Amministrativo UVM di Zona redige e invia la comunicazione di avvenuta valutazione all'avente diritto invitandolo, entro 60 giorni, a contattare il Referente del caso per condividere il Piano Assistenziale Personalizzato che può prevedere l'ingresso nella RSA/RSD/CD.	UVM/UVMD zonale composta dal medico del presidio, l'infermiere, l'assistente sociale, tutti nominati dalla Direzione Aziendale ed eventualmente il Medico specialista necessario (geriatra, psichiatra etc) ai fini valutativi Personale Amministrativo UVM/UVMD	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 - 41/ 2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018	Esiste il rischio che la UVM/UVMD riconosca un vantaggio o uno svantaggio non dovuto ad un soggetto beneficiario	Presenza di conflitto di interessi	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.2
F.3	Istruttoria della pratica per l'inserimento in RSA/RSD/CD o nella lista di attesa	L'avente diritto contatta il Referente del caso e sottoscrive il proprio Piano Assistenziale Personalizzato (PAP). L'Ufficio Amministrativo UVM di Zona invia all'Ufficio Rette di Zona (per la quota sanitaria) il modulo di attivazione dei servizi residenziali/semiresidenziali in RSA/RSD/CD. L'Ufficio Rette di Zona/Referente del caso fa compilare all'avente diritto il modulo relativo al titolo di acquisto per l'inserimento in RSA/RSD/CD. L'avente diritto, se non vi è la disponibilità della quota sanitaria, viene inserito nella lista di attesa.	Referente del caso Ufficio Amministrativo UVM/UVMD Ufficio Rette di Zona	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 - 41/ 2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018	Esiste il rischio di mancata sottoscrizione da parte dell'avente diritto del Piano personalizzato e del relativo titolo di acquisto, che rappresentano titoli esecutivi senza i quali il personale amministrativo non può procedere all'inserimento in RSA/RSD/CD oppure nelle liste di attesa	Presenza di conflitto di interessi	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.1
F.4	Inserimento nella lista di attesa	L'inserimento e la collocazione nella lista di attesa da parte dell'Ufficio Rette di Zona avviene sulla base di specifici criteri definiti. A parità di punteggio, viene data priorità all'anzianità dell'avente diritto. La graduatoria della lista di attesa è aggiornata il 15 e il 30 di ogni mese dell'anno.	Ufficio Rette di Zona	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 - 41/ 2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018	Esiste il rischio che un avente diritto venga avvantaggiato/svantaggiato nell'inserimento in lista di attesa	Carenza di sistemi di controllo periodici per la corretta gestione della lista di attesa	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.3
F.5	Inserimento nella RSA/RSD/CD	L'Ufficio Rette di Zona compila il modulo cosiddetto impegnativa, la fa firmare al Direttore di Zona e la invia al Comune di riferimento, (per Firenze) oppure alla Società della Salute di riferimento (SdS Mugello, SdS Nord Ovest, SdS Empoli e SdS Pistoia) per l'eventuale calcolo della compartecipazione alla spesa (cd. quota sociale), sulla base dell'ISEE presentato dall'utente. Tale funzione è delegata, dalla SdS di Prato e dalla SdS Firenze Sud Est, all'Azienda USLTC. La Società della Salute di riferimento o il Comune di riferimento restituisce all'Ufficio Rette di Zona il suddetto modulo compilato per la parte di propria competenza, relativa alla quota sociale. L'Ufficio Rette di Zona trasmette il modulo dell'impegnativa completo all'avente diritto, al Referente del caso e alla RSA/RSD/CD (struttura scelta dall'avente diritto stesso). L'utente viene inserito in Struttura alla data prevista nell'impegnativa. I dati dell'avente diritto sono inseriti anche in un applicativo regionale "sistema informativo sociosanitario" SINNS ASTER per il flusso informativo RSA/RSD/CD. Inoltre, ogni 4 mesi, l'Ufficio provvede al monitoraggio delle quote attraverso l'applicativo regionale "monitoscana".	Ufficio Rette di Zona	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 - 41/ 2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018	Esiste il rischio che un avente diritto venga avvantaggiato/svantaggiato nell'inserimento in RSA/RSD/CD	Carenza di sistemi di controllo periodici per la corretta gestione della lista di attesa	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.4
F.6	Liquidazione delle fatture RSA/RSD/CD/HOSPICE	L'Ufficio Amministrativo liquidatore di Zona o l'Ufficio Rette di Zona, dopo aver effettuato il controllo sulle fatture RSA/RSD/CD rispetto alle presenze certificate dalla Struttura, come previsto nella procedura codificata dell'Azienda USLTC sui controlli delle autocertificazioni e controlli contabili, effettua l'ordine e ricevimento sull'apposito applicativo aziendale (CITRIX). Il ricevimento rappresenta titolo esecutivo valido per la liquidazione delle fatture emesse dalla RSA/RSD/CD. L'Ufficio Amministrativo liquidatore effettua l'ordine e ricevimento sull'applicativo aziendale (CITRIX) per le fatture delle RSA/RSD/CD di cui sopra e anche per le fatture emesse dalle Strutture Hospice, dopo aver effettuato il controllo incrociato tra le presenze certificate dalla Struttura e le singole fatture emesse. L'accesso a tali strutture non è descritto perché non sono di competenza di queste SOSD ed è totalmente in carico alle Cure Palliative. L'Ufficio Amministrativo liquidatore di Zona procede anche alla fatturazione attiva della quota sociale agli utenti e/o Comune/SdS previo controllo sulle presenze certificate dalla Struttura.	Ufficio Rette di Zona o Ufficio Liquidatore di Zona	Legge 833/1978 e smi Legge 241/1990 e smi L.R.T. 40/2009 – 41/2009 L.R.T. N. 66/2008 Delibera GRT 370/2010 Decreto RT 1354/2010 Decreto RT 1759/2010 Delibera GRT 1044/2011 DDRT 2259/2012 Delibera DG AUSLTC 1460/2019 Decreto Presidente RT 2R/2018 Procedura aziendale controlli sulle autocertificazioni e controlli contabili: PS.DDEC.13	Esiste il rischio che non vi sia congruenza tra le fatture emesse e le presenze certificate in struttura	Mancata applicazione dei controlli previsti dalla procedura	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.5

2 – ANALISI DEL PROCESSO									
N°	**Nome attività**	**Descrizione attività e tempistiche**	**Esecutori**	**Vincoli**	**Rischi di corruzione**	**Fattori abilitanti**	**Livello di esposizione**	**Motivazione del livello di esposizione**	**Misure**
F.7	Attivazione recupero Crediti relativo alle quote sociali non riscosse quale funzione delegate dalle SdS	L'Ufficio recupero crediti della SOSD monitorizza tutte le situazioni debitorie degli utenti destinatari di fatture relative alla quota sociale, tramite estrazione dall'applicativo CITRIX effettuata dal Settore Entrate della SOC Clienti. Si procede al primo sollecito all'utente, o ai suoi eredi in caso di morte, mediante avviso bonario per posta ordinaria, sottoscritto dal direttore della SOSD di riferimento. Successivamente, se l'utente o i suoi eredi non si attivano per il pagamento, si invia avviso per raccomandata con ricevuta di ritorno, sottoscritto da direttore della SOSD di riferimento. Infine, se il recupero crediti non è andato a buon fine, si procede inviando l'intimazione di pagamento con raccomandata AR sempre firmata dal Direttore di struttura di cui sopra e, se la raccomandata torna al mittente, si procede con i messi comunali. L'intimazione contiene, oltre all'importo dovuto anche il calcolo degli interessi di mora, delle spese amministrative e di quelle di notifica. E' sempre data la possibilità all'utente/eredi di rateizzare il debito e, su richiesta, si procede ad elaborare un piano di rientro comprensivo degli interessi di mora dovuti.	Ufficio Recupero crediti SOSD SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale	Decreto L.gs n. 346/1990 e smi "Imposta sulle successioni e donazioni" Delibera DG AUSLTC n. 694/2020 " Approvazione Regolamento per recupero crediti".	Esiste il rischio che l'operatore si astenga da richiedere il credito al fine di attribuire un vantaggio non dovuto ad un utente/eredi	Presenza di conflitto di interessi	Medio	In base all'analisi degli indicatori di rischio il livello di rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico e reputazionale si può considerare medio.	M.1

3 – MISURE DEL PROCESSO						
N°	**Misura specifica di prevenzione**	**Tipologia**	**Indicatore di attuazione**	**Target indicatore**	**Responsabile attuazione**	**Programmazione**
M.1	Tutti gli operatori coinvolti rilasciano la dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità e di situazioni di conflitto di interessi per ciascuna procedura con le modalità previste dal regolamento aziendale sulla gestione del conflitto di interessi	Prevenzione del conflitto di interessi	Rilascio da parte di tutti gli operatori coinvolti della dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità e di situazioni di conflitto di interessi (SI/NO)	SI	RESP	Annualmente
M.2	I membri della UVM/UVMD rilasciano, per ciascun verbale/piano assistenziale e con riferimento a ciascun utente, la dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità e di situazioni di conflitto di interessi con le modalità previste dal regolamento aziendale sulla gestione del conflitto di interessi, le quali vengono stampate direttamente dall'applicativo in uso (Aster Sinns)	Prevenzione del conflitto di interessi	Rilascio da parte dei membri della UVM/UVMD della dichiarazione di assenza di cause di incompatibilità e di situazioni di conflitto di interessi (SI/NO)	SI	RESP	Al rilascio del parere
M.3	L'Ufficio rette in collaborazione con il Direttore di Zona (che funge anche da Direttore della Società della Salute di riferimento) effettua un monitoraggio per la verifica della corretta applicazione dei criteri previsti per l'inserimento nella lista di attesa.	Controllo	Effettuazione di un monitoraggio per la verifica della corretta applicazione dei criteri previsti per l'inserimento nella lista di attesa (SI/NO)	SI	RESP	Ogni trimestre
M.4	L'Ufficio rette in collaborazione con il Direttore di Zona (che funge anche da Direttore della Società della Salute di riferimento) effettua un monitoraggio per la verifica del corretto inserimento dell'avente diritto nella RSA/RSD/CD.	Controllo	Effettuazione di un monitoraggio per la verifica del corretto inserimento dell'avente diritto nella RSA/RSD/CD (SI/NO)	SI	RESP	Ogni trimestre
M.5	Il Direttore della SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale effettua controlli a campione per la verifica dell'applicazione della procedura	Controllo	Effettuazione di controlli a campione per la verifica dell'applicazione della procedura (SI/NO)	SI	RESP	Al 31/12 di ogni anno