

## 1 – DESCRIZIONE DEL PROCESSO

### 1.1 – Dati generali

<b>Nome del processo:</b>	Quota sanitaria RSA/RSD/CD gestione amministrativa e recupero crediti della quota sociale
<b>Area di rischio:</b>	Provvedimenti ampliativi della sfera giuridica dei destinatari con effetto economico diretto ed immediato per il destinatario
<b>Processi connessi:</b>	
<b>Codice:</b>	SAOTER006
<b>DIR:</b>	Mariateresa Asquino
<b>Struttura del DIR:</b>	Dipartimento Servizi Amministrativi Ospedale Territorio
<b>RESP:</b>	Annalisa Ghiribelli, Cristina Maggini
<b>Struttura del RESP:</b>	SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale Firenze Empoli, SOC Servizi Amministrativi per territorio e sociale Prato e Pistoia
<b>Data di aggiornamento:</b>	05/11/2025

### 1.2 – Descrizione

Fornitori	Input	Processo	Output	Clienti
Cittadini	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	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	Valutazione UVM e relativo Modulo di impegnativa. Ordine e ricevimento sull'apposito applicativo aziendale (CITRIX) Relazione accompagnatoria	RSA/RSD/CD individuati dall'utente Referente del caso SOC Fornitori SOC Affari Legali e Avvocatura

2 – ANALISI DEL PROCESSO											2.3 – Trattamento del rischio								
SAOTER006 - Quota sanitaria RSA/RSD/CD gestione amministrativa e recupero crediti della quota sociale - 05/11/2025																			
2.1 - Descrizione delle attività						2.2 – Valutazione dei rischi					2.3 – Trattamento del rischio								
N°	Nome attività	Descrizione attività e tempistiche	Esecutore	Vincoli	Rischi di corruzione	Fattori abilitanti	Livello di esposizione al rischio	Motivazione del livello di esposizione	Misure specifica di prevenzione	Tipologia di misura						Indicatori di attuazione	Target indicatori	Responsabile dell'attuazione della misura	Scadenza
1	Recepimento dell'istanza, Trasmissione al Punto Unico di Accesso (PUA), Trasmissione all'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM)/Unità di Valutazione Multidimensionale 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'Unità 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 operatori il cui incarico di lavoro è inconferibile per dettato normativo o che siano in conflitto di interessi	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e il livello di impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Rilascio da parte di tutti gli operatori coinvolti della dichiarazione di cui all'art. 35-bis del D.Lgs. 165/2001 e della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi						X	N° dichiarazioni rilasciate dagli operatori coinvolti per anno / n° Operatori coinvolti nella gestione delle pratiche	100%	RESP	31/12 di ogni anno
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.	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 al soggetto beneficiario	Presenza di conflitto di interessi	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Acquisizione da parte dell'amministrativo dell'UVM/UVMD (per ciascun verbale/piano assistenziale e con riferimento a ciascun utente), delle dichiarazioni di assenza di conflitto di interessi firmate dai membri della Commissione, le quali vengono stampate direttamente dall'applicativo in uso (Aster Sinns)					X	Rilascio della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi da parte di tutti i componenti UVM e UVMD, per anno e per ciascun verbale/piano assistenziale(SI/NO)	SI	RESP	31/12 di ogni anno	
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 Rete 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 Rete 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 operatori il cui incarico di lavoro è inconferibile per dettato normativo o che siano in conflitto di interessi	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media e l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Rilascio da parte di tutti gli operatori coinvolti della dichiarazione di cui all'art. 35-bis del D.Lgs. 165/2001 e della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi					X	N° dichiarazioni rilasciate dagli operatori coinvolti per anno/n° Operatori coinvolti nella gestione delle pratiche	100%	RESP	31/12 di ogni anno	
4	Inserimento nella lista di attesa	L'inserimento e la collocazione nella lista di attesa da parte dell'Ufficio Rete 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 Rete 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	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media data la presenza di sistemi di controllo; l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Monitoraggio trimestrale effettuato dall'Ufficio rette con il Direttore di Zona (che funge anche da Direttore della Società della Salute di riferimento) per la verifica della corretta applicazione dei criteri previsti per l'inserimento nella lista di attesa		X					Monitoraggio trimestrale effettuato dall'Ufficio rette con il Responsabile/ID/Direttore di Zona per la verifica della corretta applicazione dei criteri previsti per l'inserimento nella lista di attesa (SI/NO)	SI	RESP	31/12 di ogni anno
5	Inserimento nella RSA/RSD/CD	L'Ufficio Rete 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 Rete di Zona il suddetto modulo compilato per la parte di propria competenza, relativa alla quota sociale. L'Ufficio Rete 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 Rete 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	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media data la presenza di sistemi di controllo; l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Monitoraggio trimestrale effettuato dall'Ufficio rette con il Direttore di Zona (che funge anche da Direttore della Società della Salute di riferimento) per la verifica del corretto inserimento dell'avente diritto nella RSA/RSD/CD		X					Monitoraggio trimestrale effettuato dall'Ufficio rette con il Direttore di Zona (che funge anche da Direttore della Società della Salute di riferimento) per la verifica del corretto inserimento dell'avente diritto nella RSA/RSD/CD (SI/NO)	SI	RESP	31/12 di ogni anno
6	Liquidazione delle fatture RSA/RSD/CD/HOSPICE	L'Ufficio Amministrativo liquidatore di Zona o l'Ufficio Rete 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 faturazione attiva della quota sociale agli utenti e/o Comune/SdS previo controllo sulle presenze certificate dalla Struttura.	Ufficio Rete 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	Il rischio risulta medio in quanto la probabilità di accadimento è media per l'esistenza di una procedura sui controlli fatture; l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Effettuazione di controlli a campione per la verifica dell'applicazione della procedura da parte del Direttore della Struttura		X					Effettuazione di controlli a campione per la verifica dell'applicazione della procedura da parte del Direttore della Struttura (SI/NO)	SI	RESP	31/12 di ogni anno
7	Attivazione recupero Crediti relativi alle quote sociali non riscosse quale funzione delegata 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 aviso 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 Servizi Amministrativi per territorio e sociale	Decreto Lgs 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 operatori il cui incarico di lavoro è inconferibile per dettato normativo o che siano in conflitto di interessi	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media data la presenza di sistemi di controllo; l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Rilascio da parte di tutti gli operatori coinvolti della dichiarazione di cui all'art. 35-bis del D.Lgs. 165/2001 e della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi		X				N° dichiarazioni rilasciate dagli operatori coinvolti per anno / n° Operatori coinvolti nella gestione delle pratiche	100%	RESP	31/12 di ogni anno	
8	Definizione recupero Crediti relativi alle quote sociali non riscosse quale funzione delegata dalle SdS	Nel caso in cui tutti i passaggi sopra descritti non abbiano dato esito positivo, oppure nel caso di rinuncia da parte degli eredi dell'eredità, oppure nel caso di mancanza di altri eredi, il fascicolo viene inviato, con una relazione descrittiva accompagnatoria firmata dalla Dirigente di riferimento, alla SOC Affari Legali e Avvocatura per la relativa procedura di stralcio. La relazione alla suddetta SOC viene effettuata anche in quei casi in cui non si riesce a procedere oltre a tutti i tentativi effettuati.	Ufficio Recupero crediti SOSD Servizi Amministrativi per territorio e sociale	Decreto Lgs n. 346/1990 e smi "Imposta sulle successioni e donazioni" Delibera Dg n. 694/2020 " Approvazione Regolamento per recupero crediti".	Esiste il rischio che l'operatore si astenga da richiedere il credito nel caso di parentela o affinità	Presenza di operatori il cui incarico di lavoro è inconferibile per dettato normativo o che siano in conflitto di interessi	Medio	Il rischio è stato valutato medio perché la probabilità di accadimento è media data la presenza di sistemi di controllo; l'impatto economico/reputazionale si può considerare medio	Rilascio da parte di tutti gli operatori coinvolti della dichiarazione di cui all'art. 35-bis del D.Lgs. 165/2001 e della dichiarazione di assenza di conflitto di interessi		X				N° dichiarazioni rilasciate dagli operatori coinvolti per anno / n° Operatori coinvolti nella gestione delle pratiche	100%	RESP	31/12 di ogni anno	