



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

**PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL  
GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA  
(PAA-GLA)  
2019 - 2021**



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## Sommario

Premessa .....	3
Presentazione dell'Azienda .....	4
La <i>mission</i> e la <i>vision</i> dell'Azienda .....	4
L'Azienda in cifre .....	6
Contesto ambientale e azioni derivanti dal posizionamento strategico .....	6
Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021 (PAA-GLA)- Prestazioni ambulatoriali .....	8
Rapporto fra attività ambulatoriale in regime istituzionale e in regime di libera professione .....	18
Programmazione 2019 – Azioni di miglioramento e d'intervento per le prestazioni ambulatoriali .....	20
Governo della domanda .....	20
Governo dell'offerta .....	21
Sintesi: Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021 (PAA- GLA)- Prestazioni ambulatoriali .....	28
Diagramma Sintesi PAA- GLA 2019-2021 - Prestazioni ambulatoriali .....	31
Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle Liste di Attesa 2019-2021 (PAA-GLA)- Prestazioni in regime di ricovero .....	32



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## PREMESSA

Il presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA) è approvato con delibera n. 258 del 26/6/19 e trasmesso il 26/6/19 all'Assessorato Regionale della Salute.

Il presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA), redatto ai sensi del capitolo 3 del PRGLA 2019-2021 del D.A. n. 631 del 12/04/2019 -*Allegato A*, è un atto di programmazione di questa Azienda che si inserisce sia nell'ambito delle linee di intervento contenute nel capitolo 2 del D.A. n. 631/2019, sia nell'ambito della pianificazione strategica aziendale che si avvale anche degli ulteriori documenti programmatici adottati, ed in particolare:

- Atto Aziendale (Delibera n. 423 del 20/04/2017)
- Piano delle *performance* 2019-2021 (Delibera n. 74 del 31/01/2018)

Il PAA-GLA 2019-2021 ha validità triennale, a decorre dal 2019, ed indica i piani ed i programmi da attuare nel periodo di vigenza (2019-2021) ed è stato redatto secondo la pianificazione strategica delineata nei documenti sopra citati e secondo le linee guida diramate dall'Assessorato Regionale della Salute (D.A. n. 631/2019).

Le linee programmatiche presenti in questo *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA), tengono conto, altresì, per quanto riguarda l'organizzazione dell'offerta delle prestazioni sanitarie in regime ambulatoriale, dei processi organizzativi, funzionali ed operativi finalizzati alla definizione e all'attuazione di azioni strategiche per il contenimento delle liste di Attesa e alla riformulazione dello stesso *assessment* ambulatoriale.

È volontà dell'Azienda integrare il presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA) in una dimensione provinciale rispetto ai sistemi di interoperabilità prenotativa su base interaziendale.



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA**

L'Azienda, istituita a seguito della L. R. 14 aprile 2009, n. 5 ha sede legale in Palermo, Viale Strasburgo n. 233, Partita I.V.A. n.05841780827. L'Azienda è dotata di natura giuridica pubblica ed autonomia imprenditoriale. Il patrimonio dell'Azienda è costituito da tutti i beni mobili ed immobili il cui possesso è stato trasferito all'atto della costituzione con L. R. n. 5/2009. Fanno altresì parte del patrimonio aziendale tutti i beni comunque acquisiti nell'esercizio delle proprie attività o a seguito di atti di liberalità. Ai sensi dell'art. 5 della L. R. n. 5/2009 l'Azienda ricade nel territorio definito "Bacino Sicilia occidentale" riferito alla provincia di Palermo.

L'attività della Azienda Ospedaliera Riunita "*Villa Sofia - Cervello*" è stata caratterizzata dagli adempimenti conseguenti alla Legge Regionale n. 5/2009 da cui è derivata l'istituzione di una nuova realtà aziendale che ha visto fondersi due cessate aziende ospedaliere.

## **LA MISSIONE LA VISION DELL'AZIENDA**

Già ai sensi dell'art. 13 della L. R. n. 5/2009 l'Azienda si integra all'interno del sistema sanitario regionale, nel rispetto dei suoi principi fondamentali, assicurando l'erogazione di prestazioni sanitarie, relative alla gestione di patologie ad alta complessità, attraverso l'utilizzo di un approccio multidisciplinare e la definizione ed applicazione di modelli e linee guida per il miglioramento dei percorsi diagnostico-terapeutico-assistenziali.

In tal modo l'Azienda intende contribuire allo sviluppo di procedure diagnostiche e terapeutiche innovative, favorendo il rapido trasferimento applicativo delle acquisizioni sperimentali e della loro diffusione, anche attraverso attività formative. L'Azienda, si pone altresì l'obiettivo di garantire l'erogazione dei servizi di acuzie di base, nell'ambito del bacino di utenza di riferimento. La realizzazione della *mission* poggia sui seguenti elementi cardini:

- l'utente, rispetto al quale garantire il servizio in campo assistenziale, didattico e di ricerca;





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

- la comunità, verso la quale professionisti e organizzazione si relazionano rispetto al mandato;
- il professionista e l'organizzazione nella quale è inserito, che debbono garantire coerenza, qualità, continuità e compatibilità etica ed economica nell'erogazione del servizio.

L'Azienda intende divenire un luogo dove l'esercizio della cura, fatta con scienza e coscienza al servizio del malato, viva in stretto connubio con lo sviluppo della cultura scientifica e dell'innovazione tecnologica; un luogo che sia espressione di una comunità che, pur mantenendo i propri valori, vuole proiettarsi nel futuro come protagonista del cambiamento; un luogo dove l'applicazione e la trasmissione delle conoscenze scientifiche e il loro dinamico e vertiginoso sviluppo siano al servizio della vita, della dignità e della libertà dei cittadini.

La valorizzazione dei professionisti, lo sviluppo professionale e tecnologico e l'adeguamento delle competenze all'evoluzione scientifica costituiscono obiettivi prioritari per accrescere il ruolo di eccellenza nel panorama sanitario regionale e nazionale per le proprie funzioni di diagnosi, cura, ricerca ed innovazione. I principali impegni che l'Azienda ha fatto propri ed intende sviluppare a beneficio dei cittadini sono:

- competenza, eccellenza e autorevolezza professionale;
- ascolto e coinvolgimento;
- motivazione e valorizzazione del capitale intellettuale;
- integrazione e sinergie multidisciplinari e interprofessionali;
- alta affidabilità, qualità, sicurezza e appropriatezza delle prestazioni;
- innovazione tecnologica e organizzativa;
- consolidamento dei rapporti con le strutture sanitarie della rete provinciale e regionale e nazionale con una forte integrazione con l'Azienda Sanitaria territoriale (A.S.P. di Palermo) nella ricerca di sinergie per il raggiungimento di obiettivi comuni con particolare riferimento alle attività di prevenzione;
- qualità del sistema di governo aziendale;



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

- equità e trasparenza;
- equilibrio economico finanziario.

### **L'AZIENDA IN CIFRE**

Il livello di offerta dell'Azienda è caratterizzato dall'erogazione di prestazioni che, dal punto di vista quantitativo, possono riassumersi per il 2018 secondo i seguenti dati:

- ricoveri ordinari pari a n. 20.513;
- ricoveri in day hospital pari a n. 5.216;
- attività di day service pari a n. 7.454;
- prestazioni ambulatoriali per un totale di n. 572.154;
- fatturato complessivo per ricoveri ordinari, day hospital e day service pari a circa € 102.966.641,74;
- Fatturato per attività ambulatoriale pari a € 16.677.472,67;
- attività ambulatoriale di P.S. pari ad € 6.935.952,38;
- tre presidi ospedalieri per complessivi n. 587 posti letto in regime ordinario e n. 93 posti letto in regime di ricovero diurno attivi (DH e DS);
- unità operative complesse (come da Atto Aziendale) n. 51.

### **CONTESTO AMBIENTALE E AZIONI DERIVANTI DAL POSIZIONAMENTO STRATEGICO**

Il contesto di riferimento è caratterizzato da una tradizione legata alle cessate aziende che ha prodotto una serie di particolarità che sono divenute, nella nuova realtà, dei veri e propri punti di forza su cui la Direzione Strategica ha inteso basare la programmazione degli obiettivi a breve e medio termine. In particolare:

- il notevole indice di attrazione extrametropolitano;
- la presenza di numerosi centri di riferimento regionali;
- l'elevata complessità della casistica trattata;
- l'elevato indice occupazionale dei posti letto;
- la presenza di notevoli professionalità e la vocazione alla ricerca;



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

- l'esistenza di casistica il cui soddisfacimento rientra, in parte, nel livello di offerta territoriale.

Questi punti di forza costituiscono la base per la strutturazione e l'operatività della rete di offerta dell'Azienda, che mira ad una maggiore soddisfazione dell'utenza e a maggiore appropriatezza, equità e capacità di efficiente risposta alla crescente domanda sanitaria.

L'Azienda ha continuato a perseguire finalità connesse al mantenimento e potenziamento del suo posizionamento strategico in ambito territoriale e, in particolare, ha incrementato i suoi rapporti con le altre realtà aziendali.

Rimane l'intensa attività di collaborazione con l'ASP territoriale e il Comune di Palermo in merito ai progetti del servizio sociale in favore dei soggetti deboli e a rischio di emarginazione sociale, ivi comprese le azioni finalizzate alla tutela dei pazienti fragili e per le dimissioni protette.

Particolare attenzione è posta per le problematiche connesse al *Risk Management* con l'adozione del *Piano Aziendale della Gestione del Rischio Clinico* e la continua attività per adeguare l'Azienda ai canoni della J.C.I.. Costituisce altresì un elemento centrale l'attenzione alla qualità percepita, attraverso la continua rilevazione del monitoraggio dei giudizi soggettivi, effettuata tramite la tecnica dei questionari di *Customer satisfaction* sia per l'area dei ricoveri che per quella ambulatoriale.





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA 2019-2021 (PAA-GLA) - PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **PREMESSA**

La centralità del paziente si pone come filo conduttore del Programma Regionale di Governo delle liste di Attesa; tra gli obiettivi strategici assume, quindi, particolare rilievo la garanzia dell'accessibilità ai servizi del S.S.R. da parte di tutti i cittadini. La garanzia della fruizione delle prestazioni - in particolare quelle ambulatoriali, nel rispetto dei tempi clinici indicati dal prescrittore - è uno degli obiettivi prioritari del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

Le liste di attesa rappresentano, infatti, una criticità che pregiudicano l'accessibilità alle prestazioni specialistiche dei cittadini in tempi coerenti alle esigenze cliniche. Il governo dei tempi di attesa è la modalità organizzativa con cui il sistema cerca di garantire l'erogazione delle prestazioni entro i tempi appropriati alla patologia ed alle necessità di cura degli assistiti.

### **OBIETTIVI GENERALI**

Il presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021 (PAA-GLA)* si pone l'obiettivo di migliorare l'appropriatezza organizzativa ed erogativa, per garantire al cittadino l'accesso ai servizi ambulatoriali aziendali entro i tempi appropriati rispetto alla patologia ed alle necessità di cura, con l'intento di favorire il contenimento dei tempi di attesa, così da garantire l'accesso alle prestazioni entro i tempi stabiliti.

In linea con la normativa vigente, l'Azienda Ospedaliera è tenuta a mettere in atto azioni finalizzate a garantire ai cittadini, il rispetto dei tempi massimi d'attesa per almeno il 90% dei primi accessi, secondo il codice di priorità individuato dal Medico curante in base alla situazione clinica rilevata.





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## ANALISI ATTIVITÀ 2018

Vengono di seguito riepilogati i dati riferiti al rispetto dei tempi d'attesa, così come stabiliti dagli obiettivi regionali delle prestazioni ambulatoriali oggetto di monitoraggio, ricavati dalle rilevazioni ex post (basate sui flussi delle prestazioni erogate) ed ex ante (basate sulla rilevazione del tempo di attesa in determinati giorni indice).

### MONITORAGGIO EX POST

Complessivamente nel 2018 il numero di prestazioni erogate (comprehensive di quelle di laboratorio ad accesso diretto), conteggiato attraverso il flusso di rendicontazione ambulatoriale C, è aumentato di 1,66 punti in percentuale rispetto al 2017.

Si espongono di seguito i risultati del monitoraggio ex post 1° semestre 2018 (Calcolo Indicatori ExPost - 1° Semestre 2018); per le 43 prestazioni cliniche oggetto di monitoraggio la media totale di garanzia dei tempi di attesa è pari al 76%.

*Tabella 1*

Codice Prestazione	Media Prestazione
95411	86%
95091	100%
93081	73%
897UR	34%
897PN	60%
897ORL	56%
897ON	74%
897MFR	52%
897IE	69%
897GA	36%
897EN	42%
897CV	80%
8952	95%
8950	83%
8943	100%

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
 90146 Palermo - Tel. 0917801111  
 P.I. 05841780827

Codice Prestazione	Media Prestazione
8941	57%
89372	62%
89371	100%
8926	58%
8913	84%
88955	82%
88954	100%
88942FL	100%
88942D	100%
88941GR	50%
88941GL	100%
88941FR	90%
88941FL	83%
88941ER	50%
88941EL	100%
88941D	50%
88941CR	100%
88941CL	100%
88941BL	100%
88912	60%
88911	90%
88772I	80%
88761	89%
88751	100%
88741	88%
88731	100%
88723	81%
88714	85%
88385	50%
88382B	100%
88381C	93%
88381B	100%
88016	65%
88015	100%
88014	75%

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
 90146 Palermo - Tel. 0917801111  
 P.I. 05841780827

Codice Prestazione	Media Prestazione
88012	50%
8703B	83%
8703A	100%
87031B	74%
87031A	50%
4525	42%
4523	47%
4516	48%
4513	47%
<b>76%</b>	

Per le 8 prestazioni indicate come “ad alto impatto sociale” la media totale di garanzia dei tempi di attesa è pari al 77%.

*Tabella 2*

Codice Prestazione	Media Prestazione
Visita oculistica	48%
Visita ortopedica	72%
Visita cardiologica	95%
RMN Colonna vertebrale	87%
Eco color doppler dei tronchi sovra aortici	55%
Ecografia ostetrica-ginecologica	92%
TAC Torace senza e con contrasto	71%
Mammografia	100%
<b>77%</b>	

Rispetto alla *Tabella 1* che espone le 43 prestazioni oggetto di monitoraggio, lo schema sottostante evidenzia tutte quelle prestazioni inferiori a una media di garanzia di rispetto del tempo di attesa  $\leq 75\%$ :

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
 90146 Palermo - Tel. 0917801111  
 P.I. 05841780827

Codice Prestazione	Media Prestazione
93081	73%
897UR	34%
897PN	60%
897ORL	56%
897ON	74%
897MFR	52%
897IE	69%
897GA	36%
897EN	42%
8941	57%
89372	62%
8926	58%
88941GR	50%
88941ER	50%
88941D	50%
88912	60%
88385	50%
88016	65%
88014	75%
88012	50%
87031B	74%
87031A	50%
4525	42%
4523	47%
4516	48%
4513	47%

Rispetto alla *Tabella 2* che espone le 8 prestazioni ad “alto impatto sociale” oggetto di monitoraggio, lo schema sottostante evidenzia tutte quelle prestazioni inferiori a una media di garanzia di rispetto del tempo di attesa  $\leq 75\%$ :





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

Codice Prestazione	Media Prestazione
Visita oculistica	48%
Visita ortopedica	72%
Ecocolor doppler dei tronchi sovraaortici	55%
TAC Torace senza e con contrasto	71%

Si sottolinea però che i dati degli indicatori ex-post del 2018 risultano migliorativi di un punto % rispetto al 2017 (75%) per la media totale di garanzia dei tempi di attesa e di due punti % rispetto alle 8 prestazioni indicate come “ad alto impatto sociale”.

#### MONITORAGGIO EX-ANTE

Le Tabelle di seguito illustrano le percentuali di accesso, entro i tempi di attesa da garantire, conteggiate attraverso gli esiti delle prestazioni monitorate nelle giornate “indice” delle rilevazioni regionale e nazionale dei tempi di attesa.

#### VISITE SPECIALISTICHE 2018

Tabella A - Monitoraggio tempi d'attesa 2° rilevazione 2018 (dati dal 1 Ottobre al 5 Ottobre 2018):

Prestazione	B p/r %	D p/r %
Visita cardiologica	100	100
Visita chirurgia vascolare	100	100
Visita endocrinologica	100	50
Visita neurologica	0	0
Visita oculistica	0	0
Visita ortopedica	83,3	57,1
Visita ginecologica	0	0
Visita otorinolaringoiatrica	100	100
Visita urologica	100	66,7
Visita fisiatrica	80	0

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
 90146 Palermo - Tel. 0917801111  
 P.I. 05841780827

<b>Prestazione</b>	<b>B p/r %</b>	<b>D p/r %</b>
Visita gastroenterologica	33,3	52,9
Visita oncologica	0	0
Visita pneumologica	83,3	20
Mammografia	0	0
TAC Torace senza e con contrasto	16,7	96,8
TAC Addome superiore con e senza m.d.c.	0	100
TAC Addome inferiore con e senza m.d.c.	0	0
TAC Addome completo con e senza m.d.c.	75	100
TAC Capo con e senza m.d.c.	75	100
TAC Rachide e speco verteb. con e senza m.d.c.	100	100
TAC Bacino con e senza m.d.c.	0	0
RMN Cervello e tronco encefalico	72,7	95,8
RMN Pelvi, prostata e vescica	0	80
RMN Muscoloscheletrica	100	100
RMN Colonna vertebrale	75	97
Ecografia capo e collo	0	75
Ecocolor Doppler cardiaca	100	20
Ecocolor Doppler dei tronchi sovraaortici	0	50
Ecocolor Doppler dei vasi periferici	0	0
Ecografia addome	0	0
Ecografia mammella	0	0
Ecografia ostetrica-ginecologica	100	0
Colonscopia	14,3	20
Sigmoidoscopia con endoscopio flessibile	0	0
Esofagogastroduodenoscopia	100	33,3
Elettrocardiogramma	100	66,7
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	66,7	100
Audiometria	0	100
Spirometria	50	40
Elettromiografia	100	0



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

Entrando nel dettaglio delle prestazioni oggetto di monitoraggio ex ante per l'anno 2018 (II rilevazione), si osserva che sono presenti difficoltà di accesso in particolare per le prime visite (range  $\leq 75\%$ ):

**CLASSE DI PRIORITÀ B**

Visita gastroenterologia = 33,3% di garanzia dei TA

**CLASSE DI PRIORITÀ D**

Visita pneumologia = 20% di garanzia dei TA

Visita endocrinologica = 50% di garanzia dei TA

Visita gastroenterologia = 52,9% di garanzia dei TA

Visita ortopedica = 57,1% di garanzia dei TA

Visita urologica = 66,7% di garanzia dei TA

Relativamente alle prestazioni strumentali le tempistiche più lunghe si riferiscono per la

**CLASSE DI PRIORITÀ B**

Colonscopia = 14,3% di garanzia dei TA

TAC Torace senza e con contrasto = 16,7% di garanzia dei TA

Elettrocardiogramma dinamico (Holter) = 66,7% di garanzia dei TA

**CLASSE DI PRIORITÀ D**

Esofagogastroduodenoscopia = 33,3% di garanzia dei TA

Elettrocardiogramma = 66,7% di garanzia dei TA

**VISITE SPECIALISTICHE 2019** -Tabella B - Monitoraggio tempi d'attesa 1° rilevazione 2019 (dati dal 1 Aprile al 5 Aprile):

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
 90146 Palermo - Tel. 0917801111  
 P.I. 05841780827

<b>Prestazione</b>	<b>B p/r %</b>	<b>D p/r %</b>
Visita cardiologica	50	80
Visita chirurgia vascolare	83,3	100
Visita endocrinologica	50	57,1
Visita neurologica	61,5	31,6
Visita oculistica	0	50
Visita ortopedica	37,5	57,1
Visita ginecologica	100	100
Visita otorinolaringoiatrica	100	80
Visita urologica	60	85,7
Visita fisiatrica	100	100
Visita gastroenterologica	25	88,9
Visita oncologica	0	100
Visita pneumologica	50	50
Mammografia	0	100
TAC Torace senza e con contrasto	100	100
TAC Addome superiore con e senza m.d.c.	100	100
TAC Addome completo con e senza m.d.c.	100	0
TAC Capo con e senza m.d.c.	100	100
RMN Cervello e tronco encefalico	100	100
RMN Muscoloscheletrica	100	100
RMN Colonna vertebrale	100	100
Ecografia capo e collo	66,7	66,7
Ecocolordoppler cardiaca	100	77,8
Ecocolor doppler dei tronchi sovraaortici	33,3	42,9
Ecocolor doppler dei vasi periferici	0	20
Ecografia addome	0	100
Ecografia mammella	0	100
Ecografia ostetrica-ginecologica	0	100
Colonscopia	0	37,1
Sigmoidoscopia con endoscopio flessibile	0	100
Esofagogastroduodenoscopia	88,9	85,7
Elettrocardiogramma	66,7	0
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)		66,7
Elettrocardiogramma da sforzo	0	100





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

Prestazione	B p/r %	D p/r %
Audiometria	100	100
Spirometria	100	42,9
Fondo oculare	0	100
Elettromiografia	75	37,5

Entrando nel dettaglio delle prestazioni oggetto di monitoraggio ex ante per l'anno 2019 (I rilevazione), si osserva che sono presenti difficoltà di accesso in particolare per le prime visite (range = <75%):

#### CLASSE DI PRIORITÀ B

Visita gastroenterologia = 25% di garanzia dei TA  
 Visita ortopedica = 37,5% di garanzia dei TA  
 Visita cardiologica = 50% di garanzia dei TA  
 Visita endocrinologica = 50% di garanzia dei TA  
 Visita pneumologica = 50% di garanzia dei TA  
 Visita neurologica = 61,5% di garanzia dei TA

#### CLASSE DI PRIORITÀ D

Visita neurologica = 31,6% di garanzia dei TA  
 Visita oculistica = 50% di garanzia dei TA  
 Visita ortopedica = 57,1% di garanzia dei TA  
 Visita endocrinologica = 57,1% di garanzia dei TA  
 Visita pneumologica = 50% di garanzia dei TA

Relativamente alle prestazioni strumentali le tempistiche più lunghe si riferiscono per la

#### CLASSE DI PRIORITÀ B

Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici = 33,3% di garanzia dei TA  
 Elettrocardiogramma = 66,7% di garanzia dei TA  
 Ecografia capo e collo = 66,7% di garanzia dei TA



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

#### CLASSE DI PRIORITÀ D

Colonscopia = 37,1% di garanzia dei TA

Ecocolordoppler dei tronchi sovraortici = 42,9% di garanzia dei TA

Ecografia capo e collo = 66,7% di garanzia dei TA

#### RAPPORTO FRA ATTIVITÀ AMBULATORIALE IN REGIME ISTITUZIONALE E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

L'attività libero professionale interna ha una consistenza inferiore, sia in termini numerici che di percentuale, così come recita la normativa, a quella ambulatoriale istituzionale, così come è visibile nella Tabella C- *Volumi alpi ed istituzionali II semestre 2018*.

Prestazione	Prestaz. ALPI	Prest. Istituzion.	ALPI/ Prest.Ist. %
Visita cardiologica	666	1288	51.7
Visita chirurgia vascolare	2	279	0.7
Visita endocrinologica	362	1117	32.4
Visita neurologica	173	2201	7.9
Visita oculistica	0	646	0
Visita ortopedica	167	4192	4
Visita ginecologica	601	1123	53.5
Visita otorinolaringoiatrica	9	453	2
Visita urologica	187	423	44.2
Visita dermatologica	0	0	0
Visita fisiatrica	8	791	1
Visita gastroenterologica	339	807	42
Visita oncologica	0	954	0
Visita pneumologica	218	954	22.9
Mammografia	0	3	0
TAC Torace senza e con contrasto	0	638	0
TAC Addome superiore con e senza m.d.c.	0	26	0
TAC Addome inferiore con e senza m.d.c.	0	2	0
TAC Addome completo con e senza m.d.c.	2	582	0.3

Prestazione	Prestaz. ALPI	Prest. Istituzion.	ALPI/ Prest.Ist. %
TAC Capo con e senza m.d.c.	0	339	0
TAC Rachide e speco verteb. con e senza m.d.c.	0	85	0
TAC Bacino con e senza m.d.c.	0	5	0
RMN Cervello e tronco encefalico	0	232	0
RMN Pelvi, prostata e vescica	0	158	0
RMN Muscoloscheletrica	5	122	4.1
RMN Colonna vertebrale	1	383	0.3
Ecografia capo e collo	4	431	0.9
Ecocolordoppler cardiaca	120	606	19.8
Ecocolor doppler dei tronchi sovraaortici	2	266	0.8
Ecocolor doppler dei vasi periferici	0	0	0
Ecografia addome	141	623	22.6
Ecografia mammella	0	5	0
Ecografia ostetrica-ginecologica	453	835	54.3
Colonscopia	56	456	12.3
Sigmoidoscopia con endoscopio flessibile	0	9	0
Esofagogastroduodenoscopia	27	246	11
Elettrocardiogramma	612	1333	45.9
Elettrocardiogramma dinamico (Holter)	5	182	2.7
Elettrocardiogramma da sforzo	11	70	15.7
Audiometria	2	545	0.4
Spirometria	50	209	23.9
Fondo oculare	0	31	0
Elettromiografia	27	1289	2.1



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **PROGRAMMAZIONE 2019 – AZIONI DI MIGLIORAMENTO E D'INTERVENTO PER LE PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **GOVERNO DELLA DOMANDA**

#### **APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA - CLASSI DI PRIORITÀ**

L'Azienda opererà un costante controllo (anche tramite i dati derivanti dai flussi informativi aziendali), al momento della richiesta di prenotazione di una prestazione ambulatoriale, per accertare che in ciascuna impegnativa il Medico prescrittore inserisca la classe di priorità valutata sulla base della necessità clinica del paziente al momento dell'anamnesi. Nel caso in cui la priorità non fosse compilata dal prescrittore, l'Azienda valuterà la richiesta, come volontà implicita del Medico, come ricadente nella priorità P-Programmata.

Considerato che la classe di priorità è uno strumento atto ad armonizzare le esigenze cliniche con le necessità organizzative del sistema, l'Azienda ha in programma di studiare possibili percorsi di proposizione dei R.A.O. (Raggruppamenti di Attesa Omogenei) soprattutto per quanto riguarda le prestazioni strumentali.

A tal fine, entro ottobre 2019, l'Azienda provvederà alla redazione di un primo diagramma di flusso sperimentale per valutare la corrispondenza della priorità clinica assegnata dal prescrittore e quella oggetto di valutazione dello specialista ambulatoriale. In tal senso si auspica l'apertura di un tavolo tecnico interaziendale.

#### **MODALITÀ DI PRENOTAZIONE DELLE RICHIESTE DI PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

Allo scopo di facilitare le modalità di prenotazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali a seconda delle relative priorità, l'Azienda fornisce alcune indicazioni sulle modalità di prenotazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali:





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

- l'appuntamento deve essere fissato nel rispetto delle priorità cliniche indicate dal medico prescrittore;
- nel caso non ci fossero disponibilità entro i termini stabiliti nella struttura che rappresenta la prima scelta del cittadino, il Referente Aziendale per i tempi di attesa, individuato con Delibera n. 157 del 29/05/2019, si attiva per ricercare altre strutture in grado di offrire la prestazione entro i tempi indicati.

Inoltre, per evitare ulteriori disomogeneità nell'interpretazione e nel comportamento, si stabilisce quanto segue:

- il medico prescrittore si impegna a valutare la priorità clinica adeguata;
- il cittadino utente si impegna a presentare la richiesta alla struttura scelta in tempi coerenti alla priorità indicata e a fruire della prestazione, accettando la proposta della struttura, salvo casi eccezionali e documentabili;
- la struttura erogatrice si impegna ad erogare la prestazione nei tempi indicati dalla priorità a decorrere dal momento della presentazione della richiesta da parte del cittadino o, in caso di impossibilità, ad attivare il Referente Aziendale per i tempi di attesa, per individuare un'altra struttura in grado di erogare la prestazione nei termini stabiliti.

## **GOVERNO DELL'OFFERTA**

### **CORRETTIVI DA APPLICARE PER L'ANNO 2019 A SEGUITO DEL MONITORAGGIO TEMPI D'ATTESA 2° RILEVAZIONE 2018**

In premessa si evidenzia che il sistema dei correttivi posto in programmazione parte da una definizione di un criterio percentuale basato sul rapporto di soddisfacimento tra prestazioni richieste e prenotazioni inserite a sistema, uguale o inferiore al 75%, sia per le richieste di prenotazione con priorità clinica B (breve=10 gg) sia quelle con priorità D (differibile=30/60 gg).

Le prestazioni soggette a correttivo vengono suddivise in tre macro-aree:



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

1. Area visita specialistica ad alto impatto sociale;
2. Area prestazioni radiologiche pesanti;
3. Area prestazioni radiologiche a medio/altro impatto sociale o di controllo.

#### AREA 1

Per la prima area (Area visita specialistica ad alto impatto sociale) si opererà in un range di tempo uguale a 120 giorni dal presente Piano (PAA- GLA):

1. un recall selettivo di tutte le priorità cliniche con indice = o < al 50% di soddisfacimento;
2. una mappatura del rapporto tra richiesta e soddisfacimento su tutte le priorità cliniche;
3. una mappatura degli indici occupazionali su tutte le priorità cliniche;
4. una mappatura del *drop-out* ambulatoriale su tutte le priorità cliniche.

La finalità delle quattro procedure prima descritte sarà quella di ridefinire l'offerta ambulatoriale.

A breve termine, cioè nel range di tempo uguale a 60 giorni dal presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA), si opererà un incremento delle prestazioni per allineare il rapporto di soddisfacimento tra richiesta e prenotazione a un indice superiore o uguale al 75%.

#### AREA 2

Per la seconda area (Area prestazioni radiologiche pesanti) si mapperà, in un range di tempo uguale a 120 giorni dal presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA) e secondo le linee nazionali R.A.O., la congruità tra i tempi di prescrizione della richiesta della prestazione e la diagnosi contenuta nella ricetta. Inoltre, vista la media percentuale di soddisfacimento delle prestazioni



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

radiologiche pesanti in priorità D (=60 gg) uguale a un indice del 100%, si valuterà la possibilità di ridisegnare l'offerta a vantaggio delle priorità B (=10 gg).

### AREA 3

Per la terza area, prestazioni radiologiche a medio/altro impatto sociale o di controllo, si opererà in un range di tempo uguale a 120 giorni dal presente Piano (PAA- GLA):

1. un recall selettivo di tutte le priorità cliniche con indice = o < al 50% di soddisfacimento;
2. una mappatura del rapporto tra richiesta e soddisfacimento su tutte le priorità cliniche;
3. una mappatura degli indici occupazionali su tutte le priorità cliniche;
4. una mappatura del *drop-out* ambulatoriale su tutte le priorità cliniche.

La finalità delle quattro procedure prima descritte sarà quella di ridefinire l'offerta ambulatoriale. A breve termine, cioè nel range di tempo uguale a 60 giorni dal presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021 (PAA-GLA)*, si opererà un incremento delle prestazioni per allineare il rapporto di soddisfacimento tra richiesta e prenotazione a un indice superiore o uguale al 75%.

Parallelamente ai correttivi sopra esposti, l'Azienda attuerà (entro dicembre 2019) un percorso di *ri-assessment* delle agende di prenotazione. Le attività previste si articoleranno in cinque fasi:

#### 1. Assessment iniziale

Le attività condotte in questa fase riguarderanno:

- analisi della struttura organizzativa;
- verifica degli attuali tempi di attesa per le prestazioni erogate;
- verifica delle applicazioni dei criteri di priorità clinica;





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

- verifica dei percorsi diagnostico-terapeutici per patologie di particolare importanza;
- rilevazioni degli scostamenti rispetto ai tempi di attesa previsti della normative di riferimento;
- mappatura dei processi che governano l'offerta e l'erogazione delle prestazioni;
- redazione di un *assessment* contenente l'indicazione delle aree di criticità rilevate e degli interventi necessari per il loro superamento.

## **2. Analisi e reingegnerizzazione dei processi**

Gli organi legislativi in materia hanno determinato i tempi massimi di attesa per l'erogazione di prestazioni in regime ambulatoriale e di ricovero ordinario a carico delle strutture sanitarie. L'analisi delle cause di scostamento dei tempi attuali, in fase di costruzione dell'*assessment* iniziale, è finalizzata alla individualizzazione delle aree di criticità presenti nei processi e alla definizione degli interventi necessari per consentire l'allineamento dei tempi di attesa effettivi a quelli stabiliti della normativa e la riformulazione dell'*assessment* ambulatoriale. Le attività condotte in precedenza consentiranno di ridefinire il disegno dei processi intervenendo con opportune azioni sugli elementi che determinano la qualità di output, input, controlli, meccanismi. Questa fase sarà condotta applicando la metodologia SADT (Structured Analysis and Design Technique). Lo schema di flusso di ciascun processo consentirà di porre sugli input iniziali e sugli output finali ed intermedi indicatori in grado di monitorarne l'efficacia (capacità di soddisfare le esigenze dei clienti) e l'efficienza (ottimizzazione del consumo di risorse). La nuova mappa dei processi ed il sistema di monitoraggio definiti nelle fasi di lavoro precedenti saranno sottoposti all'approvazione della Direzione Strategica.





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

### **3. Implementazione del piano di contenimento delle Liste di attesa**

Saranno redatte e diffuse a tutto il personale coinvolto nei processi opportune procedure ed istruzioni operative per il corretto svolgimento delle attività elementari previste dal nuovo disegno dei processi. Sarà, quindi, avviata una fase sperimentale di applicazione delle disposizioni contenute nelle procedure e istruzioni operative; in questa fase potrà verificarsi la necessità di modifiche/integrazioni alle procedure per le quali si seguiranno le stesse modalità seguite per la loro redazione.

### **4. Verifica del corretto funzionamento del sistema**

Al termine del periodo di sperimentazione, saranno condotti *audit* presso le strutture per verificare l'efficacia del piano di contenimento "liste di attesa". A fronte di eventuali non conformità si definiranno ed attueranno le necessarie azioni correttive.

### **5 Standardizzazione del sistema**

Completata la fase di verifica e di eventuale ottimizzazione, il piano di contenimento sarà definitivamente approvato dalla Direzione ed entrerà a regime; in questa fase saranno definiti anche i tempi e le modalità di revisione periodica del piano.

#### **GESTIONE "NO SHOW": MANCATA DISDETTA PRENOTAZIONE**

Nel tentativo di limitare il fenomeno del cosiddetto "No Show" (mancata disdetta della prenotazione), l'Azienda disporrà un potenziamento di azioni finalizzate a verificare/ricordare ai pazienti prenotati l'appuntamento fissato e a semplificare il più possibile le procedure di annullamento delle prenotazioni effettuate tramite disdetta elettronica.



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

A tal fine, entro ottobre 2019, l'Azienda provvederà alla completa possibilità da parte del cittadino utente di effettuare l'annullamento della prenotazioni effettuate tramite disdetta elettronica. In tal direzione l'Azienda creerà un cruscotto dati per monitorare e valutare le cause di disdetta della prestazione prenotata.

### **MONITORAGGIO DEL SISTEMA E CONTROLLO**

L'Azienda Ospedaliera nell'ottica del contenimento e del governo dei tempi di attesa procederà:

- al monitoraggio ex-ante dei tempi di attesa, entro le scadenze previste dal calendario regionale e nazionale, attraverso il portale dedicato, procedendo a una verifica della correttezza e completezza dei dati;
- a una analisi dei dati derivanti dai vari flussi informativi di verifica sull'andamento dei tempi di attesa delle prestazioni oggetto di monitoraggio;
- al monitoraggio della sospensione dell'erogazione delle prestazioni;
- a sviluppare un sistema per il controllo del fenomeno delle "agende chiuse", verificando la continuità di erogazione delle prestazioni e applicando gli interventi sanzionatori previsti, in caso di chiusura delle agende;
- alla definizione, con gli erogatori, di azioni di miglioramento del governo dell'attività interna di prescrizione, volta a garantire tempi adeguati di erogazione all'interno della struttura che ha richiesto gli approfondimenti specialistici;
- alla definizioni di percorsi di *fast track* per le attività ambulatoriali;
- alla creazione di un gruppo di lavoro interno per il Governo dei tempi di attesa;
- alla formazione dei responsabili dei tempi di attesa locali e potenziamento del loro ruolo in aderenza agli indirizzi normativi di recente emanazione.

### **MIGLIORAMENTO DELL'ACCESSIBILITÀ**

L'Azienda ha in programma di istituire (entro settembre 2019) un flusso dati per il Monitoraggio dell'Offerta Sanitaria Ambulatoriale per disporre su base settimanale di



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

un rapporto reale fra offerta disponibile e domanda sanitaria reale. Detto flusso costituirà indagine informativa integrata alla rilevazione dei monitoraggi regionali e nazionali.

#### **IL GARANTE DEL GOVERNO DEI TEMPI DI ATTESA**

La figura del Referente Aziendale per i tempi di attesa prevista dalla normativa vigente sarà responsabile della tenuta delle agende di prenotazione e del corretto rapporto tra attività istituzionale e libera professione che, come previsto, deve essere una libera scelta del cittadino utente e non una “soluzione” imposta da una carenza dell’organizzazione dei servizi resi nell’ambito dell’attività istituzionale. Sarà inoltre figura di riferimento nei rapporti con il cittadino, in particolare quando la struttura non garantisce le prestazioni entro il tempo massimo richiesto dalla priorità indicata sulla impegnativa. Il Referente Aziendale per i tempi di attesa dovrà, in questo caso, farsi carico del problema promuovendo la ricerca in altre strutture all’interno del territorio di interesse del cittadino, in grado di offrire tempi di attesa consoni alla richiesta. Una attenzione particolare sarà rivolta alle segnalazioni dei cittadini in ordine al mancato rispetto dei tempi di attesa e/o di chiusura delle agende di prenotazione che saranno trattate in maniera puntuale e approfondita mediante il coinvolgimento del Referente Aziendale per i tempi di attesa.

#### **INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E TRASPARENZA**

È previsto il potenziamento e il sostentamento della comunicazione e promozione dell’informazione con strumenti quali il sito web aziendale per garantire un’informazione puntuale sul sistema complessivo dell’offerta e sulla sua accessibilità anche al fine di permettere al cittadino una ricerca autonoma e semplificata dell’offerta sanitaria. Il sito web verrà aggiornato almeno mensilmente in modo da fornire informazioni relative all’offerta di prestazioni da parte della struttura e i tempi di attesa per le prestazioni più richieste e oggetto dei periodici monitoraggi regionali. L’aggiornamento dei tempi di attesa verrà effettuato, entro il giorno 10 di ogni mese e comunque, ogni qualvolta si verificano variazioni significative rispetto a quanto già





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

dichiarato. Il cittadino può così conoscere tempestivamente, per singola Struttura o per tipo di prestazione, i tempi di attesa. Infine, si ribadisce la volontà dell'Azienda, sulla base dell'obbligatorietà normativa, di mantenere costantemente aperte le agende di prenotazione in modo da garantire la trasparenza delle liste di attesa.

## **SINTESI: PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA 2019-2021 (PAA-GLA)- PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### *Governo della domanda*

#### VALUTAZIONE DELL'APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA

**Azione:** costante controllo anche tramite i dati derivanti dai flussi informativi aziendali;

**Tempo di attuazione:** giugno-dicembre 2019.

#### IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO RAO

**Azione:** Studio di un diagramma di flusso in riferimento ai modelli R.A.O. (Raggruppamenti di Attesa Omogenei) soprattutto per quanto riguarda le prestazioni strumentali;

**Tempo di attuazione:** ottobre 2019 l'Azienda provvederà alla redazione di un primo diagramma di flusso sperimentale per valutare la corrispondenza.

#### INDICAZIONI SULLE MODALITÀ DI PRENOTAZIONE

**Azione:** indicazioni sulle modalità di prenotazione per evitare ulteriori disomogeneità nell'interpretazione e nel comportamento della prenotazione – Redazione di una GUIDA alla prenotazione;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.

### *Governo dell'offerta*

#### AUMENTARE L'OFFERTA DI PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

**Azione:** mappatura della congruità tra i tempi di prescrizione della richiesta della prestazione e la diagnosi contenuta nella ricetta;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.

#### AUMENTARE L'OFFERTA DI PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

**Azione:** ridisegnare l'offerta delle prestazioni in priorità B (=10 gg) di prestazioni radiologiche a medio/altro impatto sociale;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.

AUMENTARE L'OFFERTA DI PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI

**Azione:** ridisegnare l'offerta delle prestazioni con priorità cliniche con indice = o < al 50% di soddisfazione;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.

ACQUISTO PRESTAZIONI AGGIUNTIVE DA EROGARE IN REGIME LIBERO PROFESSIONALE

**Azione:** programmare e concordare un set di prestazioni radiologiche a medio/altro impatto sociale;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.

DISTINZIONE E SEPARAZIONE DELLE AGENDE DI PRENOTAZIONE

**Azione:** ri-assessment delle agende di prenotazione per verificare la completa distinzione di accesso tra primo e accesso successivo al primo; per distinguere l'accesso successivo al primo sia dalla prestazione richiesta in priorità P- Programmabile, sia in follow-up;

**Tempo di attuazione:** ottobre 2019.

MONITORAGGIO DEI TEMPI DI ATTESA

**Azione:** rispetto dei debiti informativi di monitoraggio definiti dalla normativa;

**Tempo di attuazione:** giornata indice; rilevazione trimestrale.

MONITORAGGIO DEI TEMPI DI ATTESA

**Azione:** flusso dati per il Monitoraggio dell'Offerta Sanitaria Ambulatoriale; report settimanale per valutare la corrispondenza fra offerta disponibile e domanda sanitaria;

**Tempo di attuazione:** ottobre 2019.

ATTIVARE E POTENZIARE SISTEMA DI DISDETTA

**Azione:** completa possibilità da parte del cittadino utente di effettuare l'annullamento della prenotazioni effettuate tramite disdetta elettronica.

**Tempo di attuazione:** ottobre 2019

GARANTIRE UN SISTEMA CUP ONLINE AGGIORNATO IN TEMPO REALE

**Azione:** ricerca autonoma e semplificata dell'offerta sanitaria; informazioni aggiornate relative all'offerta di prestazioni da parte della struttura;

**Tempo di attuazione:** dicembre 2019.



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

GARANTIRE UN SISTEMA CUP ONLINE AGGIORNATO IN TEMPO REALE

**Azione:** informazioni aggiornate sui tempi di attesa per le prestazioni più richieste e oggetto dei periodici monitoraggi regionali; aggiornamento dei tempi di attesa;

**Tempo di attuazione:** entro il giorno 10 di ogni mese.

GARANTIRE IL GOVERNO DEL FENOMENO DELLA “PRESTAZIONE NON ESEGUITA”

**Azione:** ricordare ai pazienti prenotati l'appuntamento fissato; semplificare le procedure di annullamento tramite disdetta elettronica;

**Tempo di attuazione:** ottobre 2019.

VIGILANZA SULLA SOSPENSIONE DELLE EROGAZIONI DELLE PRESTAZIONI E DELLE PRENOTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE

**Azione:** monitoraggio mensile delle richieste di differimento e/o sospensione; redazione e adozione di un regolamento delle sospensioni e/o differimento delle erogazioni; rispetto del debito informativo;

**Tempo di attuazione:** mensile; dicembre 2019; semestrale.

Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

DIAGRAMMA SINTESI PAA-GLA 2019-2021 - PRESTAZIONI AMBULATORIALI							
AZIONE	TEMPO DI ATTUAZIONE 2019						
	GIUGNO	LUGLIO	AGOSTO	SETTEMBRE	OTTOBRE	NOVEMBRE	DICEMBRE
VALUTAZIONE DELL'APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA	START				AUDIT	VERIFICA	END
IMPLEMENTAZIONE DEL MODELLO RAO	START		AUDIT	VERIFICA	END		
INDICAZIONI SULLE MODALITA' DI PRENOTAZIONE	START				AUDIT	VERIFICA	END
AUMENTARE L'OFFERTA DI PRESTAZIONI DI DIAGNOSTICA PER IMMAGINI	START				AUDIT	VERIFICA	END
ACQUISTO PRESTAZIONI AGGIUNTIVE DA EROGARE IN ALPI	START				AUDIT	VERIFICA	END
DISTINZIONE E SEPARAZIONE DELLE AGENDE DI PRENOTAZIONE	START		AUDIT	VERIFICA	END		
MONITORAGGIO TEMPI D'ATTESA	START		AUDIT	VERIFICA	END		
ATTIVARE E POTENZIARE SISTEMA DI DISDETTA	START		AUDIT	VERIFICA	END		
GARANTIRE SISTEMA CUP ONLINE AGGIORNATO IN TEMPO REALE	START				AUDIT	VERIFICA	END
GARANTIRE IL GOVERNO DEL FENOMENO DELLA "PRESTAZIONE NON ESEGUITA"	START				END		
VIGILANZA SULLA SOSPENSIONE DELLE EROGAZIONI	START				AUDIT	VERIFICA	END



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **PIANO ATTUATIVO AZIENDALE PER IL GOVERNO DELLE LISTE DI ATTESA 2019-2021 (PAA-GLA): PRESTAZIONI IN REGIME DI RICOVERO**

### **PREMESSA**

La centralità del paziente si pone come filo conduttore del Programma Regionale di Governo delle liste di Attesa; tra gli obiettivi strategici assume, quindi, particolare rilievo la garanzia dell'accessibilità ai servizi del S.S.R. da parte di tutti i cittadini in termini anche di ricovero programmato.

La garanzia della fruizione delle prestazioni nel rispetto dei tempi clinici indicati dal proscrittore è uno degli obiettivi prioritari del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale.

### **OBIETTIVI GENERALI**

Il presente *Piano Attuativo Aziendale per il Governo delle liste di Attesa 2019-2021* (PAA-GLA) si pone l'obiettivo di migliorare l'appropriatezza organizzativa ed erogativa, per garantire al cittadino l'accesso ai servizi ospedalieri di ricovero entro i tempi appropriati rispetto alla patologia ed alle necessità di cura, con l'intento di favorire il contenimento dei tempi di attesa, così da garantire l'accesso alle prestazioni di ricovero entro i tempi stabiliti.

### **PRESTAZIONI DI RICOVERO 2018**

Dal 01 Giugno del 2011 l'Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti di Palermo ha pubblicato, con aggiornamento mensile, i dati relativi ai tempi di attesa medi delle varie prestazioni.

L'obiettivo è quello di dare trasparenza e informare compiutamente i Medici del Territorio e i cittadini sulle capacità ricettive e di qualità offerte dalle Unità Operative dell'Azienda.





Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **ANALISI ATTIVITÀ 2018**

In riferimento alle prestazioni da ricovero oggetto di monitoraggio, sulla base del rapporto tra prenotazioni prenotate nei tempi massimi previsti e prenotazioni richieste e sulla scorta delle analisi dei dati, si osserva che sono presenti, per alcune prestazioni oggetto di monitoraggio, delle situazioni di criticità per le quali il rispetto del tempo massimo di attesa è al di sotto della percentuale prevista dalle normative di indirizzo.

Le prestazioni, sulle quali l'Azienda porrà attenzione e avvierà un percorso di correzione al fine di garantire gli standard previsti, sono:

1. interventi chirurgici tumore maligno prostata;
2. interventi chirurgici tumore maligno colon;
3. interventi chirurgici tumore maligno tiroide;
4. colecistectomia laparoscopica;
5. riparazione ernia inguinale.

## **GOVERNO DELL'OFFERTA**

### **CORRETTIVI DA APPLICARE SU AREE DI CRITICITÀ RICOVERI PROGRAMMATI**

È intenzione di questa Azienda procedere con interventi di natura organizzativa al fine di migliorare la capacità erogativa sulle aree di maggiore attesa.

### **APPROPRIATEZZA PRESCRITTIVA - CLASSI DI PRIORITÀ**

L'Azienda opererà un costante controllo (anche tramite i dati derivanti dai flussi informativi aziendali), al momento della richiesta di prenotazione del ricovero.



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

## **GESTIONE “NO SHOW”: MANCATA DISDETTA PRENOTAZIONE**

Nel tentativo di limitare il fenomeno del cosiddetto “No Show” (mancata disdetta della prenotazione), l’Azienda disporrà un potenziamento di azioni finalizzate a verificare/ricordare ai pazienti prenotati l’appuntamento fissato per il ricovero e a semplificare il più possibile le procedure di annullamento delle prenotazioni.

## **MONITORAGGIO DEL SISTEMA E CONTROLLO**

L’Azienda Ospedaliera nell’ottica del contenimento e del governo dei tempi di attesa procederà:

- al monitoraggio ex-ante dei tempi di attesa, entro le scadenze previste dal calendario regionale e nazionale, attraverso il portale dedicato, procedendo a una verifica della correttezza e completezza dei dati;
- a una analisi dei dati derivanti dai vari flussi informativi di verifica sull’andamento dei tempi di attesa delle prestazioni oggetto di monitoraggio;
- alla definizione di percorsi di *fast track* per le prestazioni di ricovero oggetto di criticità;
- alla creazione di un gruppo di lavoro interno per il Governo dei tempi di attesa;
- alla formazione dei responsabili dei tempi di attesa locali e potenziamento del loro ruolo in aderenza agli indirizzi normativi di recente emanazione.

## **INFORMAZIONE, COMUNICAZIONE E TRASPARENZA**

È previsto il potenziamento e il sostentamento della comunicazione e promozione dell’informazione con strumenti quali il sito web aziendale per garantire un’informazione puntuale sul sistema complessivo dell’offerta e sulla sua accessibilità all’offerta sanitaria. L’aggiornamento dei tempi di attesa verrà effettuato ogni mese e comunque, ogni qualvolta si verifichino variazioni significative rispetto a quanto già dichiarato. Il cittadino può così conoscere tempestivamente, per singola Struttura o per tipo di prestazione, i tempi di attesa.



Sede Legale viale Strasburgo n. 233  
90146 Palermo - Tel. 0917801111  
P.I. 05841780827

\*\*\*

Referente Aziendale per i tempi di attesa

*Dott.ssa M. Ilaria Dilena*

Il Direttore Amministrativo

*Dr.ssa Rosanna Oliva*

Il Direttore Sanitario

*Dr. Aroldo Gabriele Rizzo*

Il Direttore Generale

*Dr. Walter Messina*