

# La nuova organizzazione della presa in carico territoriale alla luce del DM 77/2022

**Autori: Margherita Barbara, Marin Meri, Grassi Deborah, Bertossi Tiziana, Pecini Dina, Pittini Elisa, Caporale Loretta, Doimo Ylenia, Fabbro Emanuela, Odasmini Bruna, Agnoletto Anna Paola, Revelant Elena, Cattani Giovanni, Mentil Silvia, Panzera Angela, Dri Cinzia, Branca Barbara, Petean Marco.**  
**Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale email: barbara.margherita@asufc.sanita.fvg.it**



## INTRODUZIONE

Il Friuli Venezia Giulia ha una popolazione di 1.192.295 abitanti, suddivisa in 215 comuni le cui dimensioni hanno un'ampia variabilità sia in termini di popolazione che di superficie e le aree montane rappresentano il 43% dell'intera superficie regionale. Dal 2012 al 2022 inoltre, si è evidenziato uno spostamento significativo delle piramidi di età verso le classi di età più anziane, con un trend di aumento costante nel tempo. Le caratteristiche oro geografiche del territorio e la tipologia dei bisogni di salute correlati alle classi di età della popolazione, hanno pertanto orientato l'organizzazione territoriale del FVG secondo tre linee prevalenti di indirizzo e di sviluppo della capillarità dell'offerta, dell'assistenza domiciliare e di un sistema residenziale di cure intermedie.

Questi livelli organizzativi sono attraversati da processi operativi orientati a dare al cittadino la possibilità di accedere ad una rete unitaria di servizi attraverso lo sviluppo del Punto Unico di Accesso (PUA), già attivo in tutti i contesti aziendali ASUFC nel 2022; realizzare una valutazione dei bisogni con modalità integrata con Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) e una progettazione individuale del percorso di cura (PAI) e a garantire la continuità della cura e la presa in carico.

Il PUA ha l'obiettivo di avvicinarsi al cittadino attraverso il lavoro di equipe tra Medico di Medicina Generale (MMG), Medico di Distretto, Infermiere di Famiglia o Comunità, Fisioterapista, Assistente Sociale. A seconda delle caratteristiche socio demografiche sono stati creati dei modelli di offerta diversi, che hanno adattato lo schema professionale di base con il territorio di afferenza. Partendo da questo contesto e in conformità alle indicazioni del DM 77/2022 e della Delibera Regionale FVG 2042/2022 è stata definita una nuova organizzazione della presa in carico del paziente nell'ambito dell'assistenza territoriale a livello Regionale e di riflesso nell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASUFC), integrando e definendo le specifiche funzioni della Centrale Operativa Territoriale (COT) e del PUA.

## OBBIETTIVO GENERALE

Definire la nuova organizzazione della presa in carico del paziente nell'ambito dell'assistenza territoriale nell'Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale ASUFC in conformità alle indicazioni del DM 77/2022 e della Delibera Regionale FVG 2042/2022.

## OBBIETTIVI SPECIFICI

- Definire le nuove funzioni del PUA nella presa in carico del paziente.
- Definire le funzioni della COT nella presa in carico del paziente.
- Costruire un cruscotto di indicatori quali/quantitativi per valutare l'efficacia della presa in carico dell'utente da parte del PUA e della COT nei Distretti dell'ASUFC.

## METODI E STRUMENTI

E' stata utilizzata la metodologia del Project Management con l'obiettivo di facilitare ed accompagnare i cambiamenti organizzativi attraverso la realizzazione di progetti e di gruppi di lavoro assegnati a tale scopo.

Sono stati organizzati dei *focus group* con la partecipazione degli incarichi di posizione delle Piattaforme Assistenziali Distrettuali, delle funzioni organizzative delle COT dell'ASUFC e degli altri professionisti impiegati nell'ambito della presa in carico dei pazienti. Le domande core utilizzate nei *focus group* sono state:

- Quali sono le modalità della gestione della presa in carico del paziente da parte del PUA all'interno dei singoli Distretti (prima del DM 77/2022)?
- Qual è lo strumento di segnalazione del paziente, in uso nei singoli Distretti (prima del DM 77/2022)?
- Alla luce del DM 77/2022 come prevederesti la suddivisione delle funzioni del PUA e della COT?
- Come valuteresti l'efficacia della presa in carico del paziente da parte di PUA e COT?
- Quali indicatori o metodi di valutazione utilizzeresti per valutare l'efficacia del nuovo percorso di presa in carico?

Il processo di cambiamento organizzativo della presa in carico territoriale è partito dall'analisi delle attività dei PUA già presenti in ASUFC, specificatamente in merito alla loro organizzazione ed alle funzioni agite. Alla luce del DM 77/2022 e della DGR 2042/2022 queste funzioni sono state declinate e affidate alle nuove articolazioni dell'organizzazione territoriale (PUA/COT).

E' stato identificato un cruscotto di indicatori quali/quantitativi per valutare l'efficacia della presa in carico da parte del PUA e della COT nei Distretti dell'ASUFC.

## RISULTATI

A partire da giugno 2024 sono state attivate 5 COT presso le Piattaforme Assistenziali Distrettuali dell'ASUFC e 1 PUA per ogni Casa della Comunità (totale 10 PUA), come previsto dal DM 77/2022 e dalla DGR 2042/2022.

In questa fase, la struttura sperimentale è stata la COT di Palmanova afferente al Distretto Agro Aquileiese, nel periodo dal 28/06/2024 al 1/12/2024 ha presentato i seguenti indici di attività:

- Numero persone prese in carico = 1060
- Numero transizioni Ospedale – Territorio = 920
- Numero transizioni Territorio – Territorio = 297

Contestualmente sono state determinate le funzioni del PUA e della COT confluite in un documento condiviso con gli operatori di tutti i servizi coinvolti, attraverso degli incontri dedicati.

	PROCESSI DI PRESA IN CARICO						
	COT	PUA	MMG/PLS	SID/SRD	RSA	HOSPICE	SSA
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione al territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Identifica i bisogni e le risorse del territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Identifica i bisogni e le risorse del territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Identifica i bisogni e le risorse del territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Identifica i bisogni e le risorse del territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Identifica i bisogni e le risorse del territorio assistenziale (definizione obiettivi) operante con il contesto moduli di lavoro	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Se divisione completa, viene in relazione con la COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa

<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa

<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa
<b>DEFINIZIONE DEL MODELLO OPERATIVO</b>	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa	• Ruolo in relazione alla COT e collabora per l'efficienza operativa

Sono stati individuati gli indicatori che saranno misurati nel 2025 per valutare l'efficacia del percorso di presa in carico.

.INDICATORI	.DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI	.VALORE ATTESO
.Compliance sulla compilazione della documentazione prevista nelle transizioni tra i vari setting assistenziali	.Presenza di uno strumento (check list) di valutazione della qualità documentale	.Si presente
.N° di incident reporting che coinvolgono il percorso di transizione tra setting compilati	.N° di incident reporting compilati mensili	.Da definire
.N° audit su casi critici tenuti	.N° audit su casi critici tenuti al mese	.Da definire
.N° di pazienti presi in carico dalla COT	.N° di pazienti presi in carico dalla COT al mese	.Da definire
.N° di transizioni gestite dalla COT	.N° di transizioni gestite dalla COT al mese	.Da definire
.N° di transizioni gestite dal PUA	.N° di transizioni gestite dal PUA al mese	.Da definire
.Tempo di attesa medio delle transizioni tra setting PUA/COT	.Analisi dei tempi di attesa medi (in giorni) delle transizioni tra setting su base mensile	.Da definire
.N° di casi co-progettati con attività socio-sanitarie	.N° di casi co-progettati con attività socio-sanitarie al mese	.Da definire
.Degenza media nei reparti ospedalieri di pazienti segnalati	.Analisi dei tempi di degenza medi (in giorni) nei reparti ospedalieri dei pazienti segnalati su base mensile	.Da definire
.N° di operatori di PUA e COT che chiedono il trasferimento in altra Struttura Operativa	.Analisi del numero di operatori di PUA e COT che chiedono in trasferimento su base trimestrale	.Da definire
.Tempo medio di assenza degli operatori assegnati ai servizi PUA e COT per malattia	.Analisi del tempo medio di assenza degli operatori di PUA e COT per malattia su base trimestrale	.Da definire



## CONCLUSIONI

Come evidenziato dai dati sopra esposti, l'estrazione degli indici di attività è relativa alla sola attività svolta dalla COT. Come obiettivo per il 2025, ci si propone di rilevare anche i dati relativi all'attività svolta dai PUA, nonché la misurazione e la valutazione degli indicatori sopra riportati. Verranno inoltre analizzate le criticità emerse, a cui seguirà la definizione di un progetto di miglioramento delle funzioni dei servizi e l'eventuale riorganizzazione di COT e PUA.

## BIBLIOGRAFIA

- ASUFC *Modello organizzativo della Centrale Operativa Territoriale (COT) ASUFC*. Dipartimento Assistenza Territoriale DAT\_PR\_06 del 20.06.2024.
- DM 23 maggio 2022, n.77 *Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio Sanitario Nazionale*.
- Delibera di Giunta Regionale n. 1896 del 7 dicembre 2022 «Programma Regionale dell'assistenza territoriale».
- Delibera di Giunta Regionale n. 2042 del 29 dicembre 2022 «Programma Regionale dell'assistenza territoriale» (ex art. 1, comma 2 del decreto del Ministero Salute 23 maggio 2022, n. 77 – Modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio Sanitario Nazionale).
- Forti D, Masella F. *Lavorare per progetti*. Raffaello Cortina Editore. Milano 2004
- Quaderni di Monitor, novembre 2022 «La centrale operativa territoriale: dalla realizzazione all'attivazione».
- Turra E, Vielmetti A. *Manuale di Project Management – Processi e strumenti di Project Management nell'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento*. APSS Trento 2008.