

**Ambito sociale n. 12**

<b>Num.</b>	<b>Scheda</b>
<b>4</b>	<b>PUNTO UNICO D'ACCESSO</b>
<b>Obiettivo</b>	<b>LIVEAS</b> – gestione associata dei Servizi e degli Interventi per una continuità in base ad una programmazione comune- integrazione socio sanitaria condivisa

<b>TITOLO AZIONE</b>	<b>PUNTO UNICO D'ACCESSO (PUA)</b>
<b>OBIETTIVI</b>	<p>Il PUA si pone al centro dei servizi socio- sanitari per garantire l'accessibilità al cittadino dei percorsi più efficaci per affrontare i bisogni socio-sanitari Riceve segnalazioni direttamente dall'utente o dai servizi sul territorio e si attiva per orientare l'utente verso il percorso più orientato e per i casi complessi provvedere ad attivare l'unità di valutazione multidimensionale consente, quindi, una presa in carico della persona in situazioni di problematiche complesse</p>
<b>STRATEGIA</b>	<p>L'accesso sarà organizzato con una funzione di front office strutturata ma anche virtuale, con collegamenti funzionali tra sedi diverse e multiple, per cui anche gli studi dei Medici di Medicina Generale e dei Pediatri di Libera Scelta o le sedi dei Servizi Sanitari e Sociali (es. il Segretariato Sociale) possono accogliere richieste ed essere strettamente collegati con il PUA per l'invio e la segnalazione, con modalità garantite di accompagnamento.</p> <p>In particolare, per quanto riguarda i medici di Medicina Generale, le forme associative che si vanno costituendo, quali soprattutto i Nuclei di Cure Primarie, facilitano sia l'informazione capillare dei servizi offerti, che la raccolta delle segnalazioni e il collegamento con il Distretto.</p> <p>A livello del Distretto le funzioni di primo accesso e di accoglienza saranno garantite dalla presenza di operatori dedicati, che costituiranno un'equipe multidisciplinare per la prima risposta, garantendo orientamento all'utente, facilitazione burocratica, indicazioni sull'uso appropriato dei servizi, attivazione del servizio per la prestazione semplice sia sanitaria che sociale.</p> <p>Il P.U.A. utilizzerà per le funzioni di front-office una apposita modulistica che si confermerà a quella riportata nelle Linee Guida del Sistema delle Cure Domiciliari del Piano di risanamento, le funzioni di back-office dovranno essere garantite in tempi certi per la valutazione del bisogno più complesso, per il coordinamento con i Servizi e i Dipartimenti Sanitari e con i Servizi di Assistenza Sociale. Il Direttore del Distretto, o un suo delegato, è responsabile della buona funzionalità del PUA, in stretta collaborazione con il Responsabile dell'Ufficio di Piano dell'Ambito.</p>
<b>ATTIVITA' PREVISTE</b>	<p>Accesso alla rete integrata Informazione educazione e orientamento e gestione della domanda Presa in carico e attivazione della rete dei servizi integrati Osservatorio permanente sui casi complessi</p>
<b>TEMPISTICA</b>	

	Il servizio è attivo per tutto l'arco di vigenza del Piano.								
<b>STRUTTURE ORGANIZZATIVE ED OPERATIVE PREVISTE</b>	<p>La struttura sarà presente presso i distretti sanitari, l'unità operativa dell'ente è così organizzata: presenza dell'assistente sociale dell'Ambito congiuntamente con gli operatori del Distretto incaricati per il servizio PUA.</p> <p>L'assistente sociale svolge i seguenti compiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ riceve le richieste di servizio; pianifica il servizio nei casi semplici;</li> <li>▪ attiva il PUA per la partecipazione dei casi complessi; partecipa alla UVM e alla redazione dei PAI; presa in carico dell'utente; eroga il servizio;</li> <li>▪ monitora i casi;</li> <li>▪ fornisce informazione sulla gestione dei casi all'Ente d'Ambito;</li> </ul>								
<b>ANALISI DEI COSTI</b> <i>* l'analisi dei costi è riferita all'intero anno</i>	<table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <thead> <tr> <th style="width: 25%;">PERSONALE</th> <th style="width: 25%;">COSTO ORARIO</th> <th style="width: 25%;">ORE ANNUE</th> <th style="width: 25%;">TOTALE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="4">Assistente sociale</td> </tr> </tbody> </table>	PERSONALE	COSTO ORARIO	ORE ANNUE	TOTALE	Assistente sociale			
PERSONALE	COSTO ORARIO	ORE ANNUE	TOTALE						
Assistente sociale									
<b>STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONI</b>	<p>A supporto dell'avvio e dell'attuazione del percorso nell'ambito della gestione dell'utente è necessario introdurre un sistema informativo informatizzato come strumento di programmazione e monitoraggio.</p> <p>Il sistema informativo comune deve favorire l'integrazione degli interventi e la corretta gestione delle risorse migliorare la lettura dei bisogni attraverso la creazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ percorso integrativo dei servizi ( definisce i flussi informativi e gli attori coinvolti nelle fasi di produzione e rielaborazione dei dati)</li> <li>▪ cartella utente unificata ( per la gestione comune di casi)</li> <li>▪ una banca dati comune ( documenta le caratteristiche dell'utenza servita per favorirne la conoscenza tra i servizi e l'analisi anche a fini epidemiologici)</li> </ul> <p>L'utilizzo di un comune strumento di lavoro ( sociale e sanitario) offre la possibilità di migliorare la comunicazione tra operatori tra i diversi servizi e dunque la collaborazione e la flessibilità per la gestione dei casi favorendo il monitoraggio per la verifica per la programmazione degli interventi stessi.</p> <p>Il servizio PUA può ricevere anche segnalazioni direttamente dall'utente, dai servizi sociali del territorio, Comuni ospedali medici di base, la carta di cittadinanza sociale, locandine e manifesti.</p>								
<b>AZIONI SUSSIDIARIE</b>	Sul seguente intervento non si rilevano azioni sussidiarie erogate da altre istituzioni pubbliche o private.								
<b>METODOLOGIE DI VALUTAZIONE</b>	<p>Il controllo sulla realizzazione delle attività previste dal Servizio sarà garantito all'interno dell'Ufficio Sociale .</p> <p>La valutazione delle attività si articola secondo il modello di valutazione indicate nel Piano Sociale . si rileva ogni anno, tramite questionari, il grado di soddisfazione del servizio da parte degli utenti.</p> <p>Oltre agli indicatori di impatto regionali, saranno utilizzati i seguenti indicatori di misurazione degli obiettivi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Raggiungimento dell'obiettivo regionale per l'integrazione socio sanitaria ;</li> </ul>								

	- Incremento percentuale annuo degli utenti
<b>RISCHI E CRITICITA'</b>	Sulla scorta della esperienza maturata in sede di sperimentazione con il precedente piano, e alla luce della tipologia dell'intervento si prevedono rischi connessi al pieno raggiungimento degli obiettivi, alla tempistica, ai costi, al controllo, etc
<b>MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE</b>	Implementazione delle ore dell'assistente sociale del servizio di segretariato sociale affidato a cooperative o consorzi attraverso gare pubbliche
<b>COSTO ORARIO DEL SERVIZIO</b>	Il costo orario medio sostenuto per il personale coinvolto nel servizio è quello previsto dai Contratti collettivi nazionali di lavoro.