TITOLO	**PROGETTO** **PUNTO UNICO DI ACCESSO AI SERVIZI SOCIOSANITARI E SOCIALI**
PREMESSA	Il momento dell'accesso al sistema delle cure è determinante per la tempestività e corretta individuazione dei percorsi sanitari, sociosanitari e sociali più appropriati e l'opportuna fruizione dei servizi. Questi principi sono affermati anche dall'art. 32 della L. R. n. 23 del 23/12/2005 dove si prevede che i Comuni associati e le Aziende sanitarie predispongano in ogni ambito territoriale i Punti Unitari di Accesso, soluzioni organizzative e protocolli operativi per la valutazione multiprofessionale dei bisogni. A fronte di un territorio che comprende 23 Comuni, una Provincia e un'Azienda sanitaria, con il presente progetto si intende superare le attuali disuguaglianze, offrendo più opportunità di accesso ai servizi socio sanitari e sociali a tutti i cittadini (soprattutto alle fasce deboli e/o a rischio della popolazione), riducendo le disomogeneità delle risposte a parità di bisogno, potenziando, in stretta collaborazione con gli Enti Locali dell'Ogliastra, gli sportelli del Punto Unico di Accesso (P.U.A.). Il progetto si riferisce al rafforzamento del PUA presso: • le sedi dei 3 poliambulatori del Distretto sanitario; • il Presidio Ospedaliero N. S. della Mercede • i servizi sociali dei 23 Comuni ogliastrini; quale porta unica di accesso dell'utenza, ed assume un'importanza strategica in quanto processo destinato a filtrare tutte le domande identificando, sulla base di criteri e procedure prestabiliti, i bisogni e quindi gli interventi da attivare. Il progetto si propone di invertire l'attuale sistema che vede l'utente peregrinare tra i vari servizi e/o enti, rendendoli invece capaci di integrarsi in una logica orizzontale per garantire continuità assistenziale e risposte tempestive ed efficaci ai bisogni dei cittadini. In quest'ottica il PUA è finalizzato a superare le macrocriticità locali, caratterizzate da scarsa informazione, insufficiente coordinamento tra le varie istituzioni e unità operative presenti nel territorio e scarsa trasparenza dei criteri e delle procedure di accesso e integrazione. Si configura come una struttura di snodo dell'offerta dei servizi alla persona, attraverso sportelli unificati per l'accesso a tutti si servizi sociosanitari e sociali del Distretto. La promozione decentrata e capillare del PUA permette di risponde alle esigenze di:

	- Orientare il cittadino all'interno delle strutture erogatrice, favorendo l'accesso ai servizi; - Minimizzare gli spostamenti del cittadino fra i diversi punti di accoglienza; - Consentire il monitoraggio dell'attività svolta dagli operatori, per utilizzare al meglio le risorse e garantire la tempestività degli interventi, l'appropriatezza e la continuità delle cure, in stretta collaborazione con i medici di medicina generale e gli operatori sociali dei Comuni ogliastrini.
OBIETTIVI	**OBIETTIVI GENERALI** a) Miglioramento in termini di efficacia ed efficienza del servizio di accoglienza rivolto a tutti i cittadini del Distretto ogliastrino. b) realizzare una rete territoriale per l'accesso unitario ai servizi socio-sanitari e sociali che favorisca l'integrazione del sistema dei servizi, l'organizzazione delle informazioni ed il monitoraggio degli interventi e dei servizi offerti ad ogni singolo cittadino. c) offrire ai cittadini una serie di strumenti e punti di riferimento stabiliti per agevolare, snellire e rendere trasparente l'accesso ai servizio sociosanitari e sociali. **OBIETTIVI SPECIFICI** 1. garantire risposte efficaci, appropriate , uniformi e tempestive alla domanda del cittadino, anche attraverso lo sviluppo di strumenti di collegamento con l'URP dell'Asl e con gli sportelli degli Enti Locali, Patronati, Associazioni di volontariato. 2. assicurare l'appropriatezza e la continuità assistenziale, attraverso una valutazione multidimensionale del bisogno e la predisposizione di un progetto personalizzato, tenendo conto delle esigenze e delle proposte espresse dall'interessato e dalla sua famiglia. 3. favorire il coordinamento e l'integrazione dei vari servizi territoriali sanitari, socio sanitari e sociali, e/o tra ospedale e territorio al fine di fornire una risposta unitaria al cittadino. 4. effettuare interventi di accoglienza e di sostegno soprattutto nei confronti delle persone con scarsa capacità di orientarsi autonomamente nella rete dei servizi. 5. razionalizzare le risorse territoriali e gli accessi dell'utenza ai servizi semplificandone i percorsi ed evitando la sovrapposizione delle prestazioni e delle procedure (riduzione accessi impropri, evitare doppi accessi, etc.).. 6. creare percorsi unici e chiari per migliorare e orientare l'accesso ai servizi, uniformando, centralizzando e informatizzando la raccolta dati relativa alla domanda socio sanitaria così da modulare l'offerta dei servizi.

	7. razionalizzare l'utilizzo del personale che precedentemente svolgeva funzioni di accoglienza frammentate nei vari servizi. 8. stabilire procedure, strumenti e tecniche conoscitive per attuare il monitoraggio continuo e condiviso tra tutti gli operatori degli interventi effettuati. 9. costruire un sistema di indicatori che consenta di valutare i cambiamenti e l'andamento nel tempo degli interventi e dei servizi offerti per specificare tempestivamente gli eventuali fattori di criticità. 10. differenziare la programmazione dei servizi in relazione alle tendenze che gli indicatori forniscono.
DESTINATARI	Tutti gli abitanti del Distretto socio sanitario Ogliastra.
DEFINIZIONE DELLE ATTIVITÀ	Gli operatori del PUA svolgeranno attività di informazione, orientamento, accompagnamento e presa in carico attraverso: **FUNZIONI DI FRONT OFFICE:** • ATTIVITA' DI INFORMAZIONE: verranno fornite informazioni sulle possibili soluzioni e risorse comunitarie, istituzionali e non, per situazioni di agio e di disagio, ovvero sui servizi sanitari, socio sanitari e sociali pubblici e del privato sociali presenti nel territorio indicandone le modalità di accesso e le procedure. • ATTIVITA' DI ORIENTAMENTO: verrà assicurato l'ascolto della domanda e decodifica del bisogno per fornire all'utente l'indicazione esatta del tipo di servizio più adeguato al suo soddisfacimento. • ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO: nei confronti degli utenti impossibilitati ad accedere autonomamente al servizio individuato, l'operatore del Punto Unico di Accesso, svolge una funzione di accompagnamento, supportandolo nella compilazione della specifica domanda di accesso che, formalizzata e istruita per la verifica del diritto alle prestazioni, verrà condivisa con gli enti gestori del servizio. • PRESA IN CARICO: attuazione di percorsi assistenziali, di cura e di riabilitazione integrati, favorendo in tal modo, non solo l'approccio globale ai bisogni della persona, ma il consolidarsi di una metodologia di lavoro basata sulla valorizzazione della multi-dimensionalità e multi-professionalità anche attraverso la definizione di strumenti clinico/operativi e metodologici (linee guida, protocolli, cartella integrata, percorsi formativi trasversali, etc.).

Le funzioni di front office si realizzano attraverso i seguenti 2 livelli:

a) **1° livello di front office** che risponde all'esigenza di:
   - Accogliere il cittadino, fornire le informazioni necessarie su tutto il sistema dei servizi sanitari, socio sanitari e sociali del Distretto e sui requisiti di accesso.
   - fungere da filtro per il segretariato sociale in modo che l'operatore, senza entrare nel merito, possa individuare il bisogno latente/inespresso ed indirizzare il cittadino al 2° livello di front office.
   - Acquisire dati sull'utenza ai fini di un monitoraggio della qualità del servizio.

Questo livello potrà essere effettuato sia dagli operatori sociali dei 23 Comuni dell'Ogliastra sia dagli assistenti sociali del Distretto socio sanitario.

b) **2° livello di front office** o di Segretariato Sociale a cui si rivolgono i cittadini che ne facciano esplicita richiesta, o che sia stati inviati dal 1° livello dello sportello o per situazioni segnalate da terzi. È un ruolo ricoperto a livello dell'Azienda Usl dalle assistenti sociali del Distretto e a livello dei Comuni dagli operatori sociali che attraverso il Segretariato Sociale forniscono un ascolto e un'accoglienza di tipo professionale e una decodifica del bisogno, anche in termini di emergenza e di urgenza, valutata secondo criteri condivisi e formalizzati. Individua gli operatori competenti alla presa in carico, predisponendone, se necessario, l'orientamento e l'accompagnamento.

FUNZIONI DI BACK OFFICE:

- MONITORAGGIO DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA, della frequenza e delle modalità con le quali si analizzano specifiche situazioni socio sanitarie e sociali e si rivelano determinati bisogni.

- ANALISI DEL BISOGNO, prestando specifica attenzione alle rilevazioni della partecipazione dei cittadini per tutte le richieste di comunicazione e tutela.

- MONITORAGGIO DELLE RISORSE presenti nel territorio, tramite una mappatura delle risorse (gestite dall'Ente, dal Distretto socio sanitario, dagli Enti Locali, dal privato convenzionato e non) e l'interscambio continuo con l'Ufficio di Piano, con gli Uffici di servizio sociale dei Comuni, della Provincia e dell'Azienda.

	- DEFINIZIONE DI PROTOCOLLI OPERATIVI/METODOLOGICI INTER ISTITUZIONALI CONDIVISI per la gestione della fase di accesso, prima rilevazione del bisogno, gestione del progetto personalizzato ed eventuale invio all'équipe multidisciplinare, progettazione integrata, gestione del progetto personalizzato integrato. - COSTITUZIONE DI TAVOLI TECNICI DISTRETTUALI di predisposizione, monitoraggio e verifica dei percorsi tecnico/operativi e gestionali costituito dai referenti del Distretto socio sanitario e dei Comuni del territorio ogliastrino. - PIANO ANNUALE DI FORMAZIONE INTEGRATO E TRASVERSALE che coinvolga tutto il personale tecnico/assistenziale/ educativo che svolga la propria attività professionale nell'ambito del modello operativo proposto. - FLUSSO INFORMATIVO INTEGRATO tra Comuni ogliastrini e Asl, che dovranno raccordarsi ed interfacciarsi con gli altri sistemi informativi e di rilevazione dell'attività presenti nell'Azienda sanitaria - VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI, rilevando l'evoluzione dei fenomeni di disagio, la loro persistenza nel tempo e l'evoluzione delle rappresentazioni sociali nella comunità.
COMPETENZE DELL'OPERATORE DEL PUNTO UNICO DI ACCESSO	A livello dell'Asl l'assistente sociale è la figura professionale individuata per accogliere e accompagnare il cittadino nel suo percorso nella rete dei servizi e delle risorse presenti nella comunità. Nei Comuni l'attività del PUA verrà effettuata dai 23 operatori sociali. Gli operatori del PUA devono possedere le seguenti: a) **COMPETENZE** per: - l'accoglienza del cittadino; - riconoscimento dei bisogni/aspettative dell'utente; - orientamento verso i servizi sanitari, socio sanitari o di welfare comunitario più idonei per una specifica risposta; - attuazione delle strategie e gestione del caso; - interazione in sinergia con i colleghi; - utilizzo della strumentazione informatica per la gestione dei dati; - corretto utilizzo dei dati forniti dagli utenti del servizio; - classificazione, gestione ed archiviazione della documentazione e gestione della modulistica relativa ai servizi offerti; - gestione di rapporti di collaborazione con i servizi pubblici del territorio.

	b) CONOSCENZE: - Approfondite delle diverse risorse attivabili; - Tecniche di comunicazione e gestione dei rapporti; - Conoscenze delle procedure organizzative interne afferenti alle tematiche socio sanitarie e sociali; - Tecniche per la gestione del front office e back office; - Quadro organizzativo del sistema del sistema integrato dei servizi alla persona; - Realtà locale di welfare comunitario; - Legislazione relativa alle attività di intervento; - Normativa inerente la privacy. **c) CAPACITA' :** - Comunicative e relazionali; - Di ascolto empatico; - Di soddisfare il bisogno di informazione; - Organizzare e gestire informazioni; - Affrontare con flessibilità le varie situazioni possibili.
RISULTATI ATTESI	Il progetto è finalizzato a creare un insieme di interventi mirati a garantire al cittadino utente: a) **Sul piano relazionale**: - ascolto/comprensione dei bisogni e dei problemi; - contenimento dei sentimenti di ansia e di paura; - informazione ed educazione alla salute. b) **Sul piano strutturale**: adeguatezza ai requisiti previsti dalla normativa; maggiore diffusione dei punti di accesso per le funzioni di front office. c) **Sul piano tecnico professionale**: efficacia ed appropriatezza degli interventi di indirizzo e orientamento all'utente; definizione di percorsi e procedure omogenee nell'ambito della rete integrata di sportelli. d) **Sul piano organizzativo:** semplicità, chiarezza dei percorsi di accesso e di prima informazione; gestione unitario a della richiesta del cittadino, riduzione degli accessi e dei tempi di attesa agli sportelli; razionalizzazione dell'attività di back office; maggiore chiarezza per gi operatori delle prassi operative.
TEMPISTICA	L'attivazione del progetto sarà espletata nel corso del biennio attraverso percorsi graduali e collegati tra loro. Nella prima annualità si prevede individuare il personale e i locali, strutturare e codificare le procedure e gli strumenti e procedure operative in raccordo con le disposizioni regionali e la Conferenza dei Servizi, sperimentando e verificando il sistema integrato del PUA ridefinendo le prassi inefficaci o poco funzionali Nella seconda annualità si orienterà la flessibilità dell'offerta in relazione alla domanda dei cittadini ed ai bisogni emersi negli ambiti territoriali di riferimento.
DEFINIZIONE STRUTTURA ORGANIZZATIVA	Il modello organizzativo sarà attuato attraverso una rete integrata di "sportelli unificati per l'accesso", condividendo le informazioni da qualsiasi punto della rete.

	Si prevede il collegamento tra i 23 Comuni dell'Ogliastra, l'Asl e il Terzo settore per migliorare e potenziare l'azione conoscitiva già avviata presso i rispettivi servizi. Si prevede di implementare l'attività: a) A livello dell'Asl: dei 4 "sportelli unificati per l'accesso", ubicati nelle strutture sanitarie di competenza, in modo da essere visibili, accessibili, riconoscibili, con un immagine chiara ed efficace: - n.1 nel Poliambulatorio di Lanusei - n.1 nel Poliambulatorio di Tortolì - n.1 nel Poliambulatorio di Jerzu - n.1 nel Presidio Ospedaliero di Lanusei. b) A livello dei 23 "sportelli unificati per l'accesso" presso i Comuni Ogliastrini. c) A livello della Provincia Ogliastra per garantire il costante aggiornamento dei dati dell'Osservatorio Provinciale. **Risorse umane e professionali** n. 23 operatori sociali — Comuni Ogliastra n. 3 assistenti sociali — Asl Lanusei n. 1 coordinatore infermieristico — Asl Lanusei n. 1 dirigente medico — Asl 4 Lanusei **Risorse strumentali** A livello dell'Asl: - n. 4 uffici - n. 4 PC, stampanti, programma specifico e collegamenti telematici - adozione di un sistema informativo per l'integrazione dei servizi socio assistenziali e sanitari - n. 4 linee telefoniche con fax - arredi e tutto quello che si reputa necessario per garantire un servizio efficiente. **A livello dei 23 Comuni:** - n. 23 uffici - n. 23 PC, stampanti, programma specifico e collegamenti telematici - adozione di un sistema informativo per l'integrazione dei servizi socio assistenziali e sanitari - n. 23 linee telefoniche con fax - arredi e tutto quello che si reputa necessario per garantire un servizio efficiente.

	A livello della Provincia Ogliastra: - n. 1 uffici - n. 1 PC, stampanti, programma specifico e collegamenti telematici - adozione di un sistema informativo per l'integrazione dei servizi socio assistenziali e sanitari - n. 1 linee telefoniche con fax - arredi
COMUNICAZIONE	Propedeutico all'avvio del PUA, l'Asl Lanusei, in stretta collaborazione con i Comuni dell'ambito distrettuale, dovranno informare la collettività circa le finalità e le modalità d'attuazione del presente progetto. Ciò si rende essenziale al fine di operare il più alto coinvolgimento della cittadinanza, che potrà attivamente partecipare con nuove proposte per il miglioramento del servizio. Per una sviluppo ramificato del servizio si utilizzerà oltre ai sistemi informativi cartacei (locandine, brochure, comunicati stampa) e radio locali, anche internet, in particolare la home page istituzionale dove saranno indicati indirizzi ed orari, indicazioni precise su modalità di accesso ai diversi servizi, referenti, recapiti, etc..
CONTROLLI E VALUTAZIONE	Il successo del PUA è legato alla partecipazione attiva, in termini di scambio di conoscenze ed esperienze di tutti i Comuni dell'Ogliastra. L'attività di controllo e di informazione fornirà elementi, informazioni, dati e analisi validi per la programmazione, il rafforzamento, la crescita e la realizzazione di servizi ed interventi. Gli **indicatori di processo** e di esito da considerare riguardano: - contatti; - numero degli accessi; - numero di incontri di verifica; - numero di interviste; - richieste evase; - collegamento con i servizi del territorio; - accompagnamento e presa in carico. In itinere e in accordo tra gli operatori incaricati e i responsabili dell'Ufficio di Piano, si determineranno nuovi indicatori di attività e di risultato. **Strumenti di monitoraggio e valutazione:** - sopralluoghi/visite domiciliari - valutazioni congiunte con utenti ed organizzazioni - valutazione partecipata - reporting operatori - incontri di verifica - interviste - analisi documentale

	Requisiti di qualità: - continuità operativa del personale - partecipazione del personale alle equipe multidisciplinare e interistituzionale - garanzia dell'unitarietà dell'intervento socio sanitario e sociale - tempestività dell'azione socio sanitaria e sociale **Modalità di accesso al servizio:** - richiesta diretta - segnalazione - invito **Verifiche sulla qualità e quantità dei dati conoscitivi**: - incontri periodici fra i componenti degli sportelli - livello di coinvolgimento dei servizi socio sanitari del Distretto - livello di coinvolgimento dei soggetti delle reti formali e informali - grado di soddisfazione dei cittadini rispetto al servizio di accesso unificato - aumento /mantenimento/riduzione dei percorsi e dei tempi di attesa nell'accesso ai servizi - aumento/mantenimento/riduzione dell'informazione - funzionamento della banca dati territoriale
IDENTIFICAZIONE DEI RISCHI E DELLE RISPOSTE	**Rischi:** - difficoltà connesse ad acquisire nuove metodologie di lavoro - mancata produzione di una documentazione sistematica delle attività svolte - carenza delle risorse strumentali **Risposte:** - formazione continua - coordinamento
ELEMENTI DI INNOVATIVITA' DEL PROGETTO	Un diverso modello di organizzazione del lavoro che prevede un ripensamento dell'attività di accoglienza, l'accentramento delle funzioni di front office. I processi interni verranno rivisti in funzione delle nuove condizioni di accoglienza prevedendo la gestione multidisciplinare del caso. Utilizzo di standard di accesso ai servizi socio sanitari secondo le normative nazionali e regionali in vigore. Adozione della cartella socio sanitaria informatizzata in rete tra servizi sociali dei comuni e sportelli PUA della Asl.
VANTAGGI /BENEFICI PER I DESTINATARI DEL PROGETTO	Il progetto è rivolto al cittadino /utente, a cui si intende fornire un servizio integrato con l'attivazione di un filtro che esamini in modo unitario la complessità dei bisogni della persona e identifichi il mix delle funzioni (specialisti, servizi, unità operative) che possano concorrere a soddisfarli, ciascuno con le prestazioni di propria

	competenza. Il servizio di accoglienza vuole altresì essere punto di accoglienza sul territorio in grado di fornire informazioni ed aiutare i cittadini nell'adempimento delle pratiche sanitarie.
RISORSE	**Asl:** N. 4 assistente sociale n. 1 assistente amministrativo per 36 ore settimanali n. 4 PC, stampanti e programmi n. 4 linee telefoniche con fax materiale informativo **23 Comuni Ogliastra:** n. 23 operatori sociali n. 23 PC, stampanti e programmi n. 23 linee telefoniche con fax materiale informativo