DISTRETTO ANZIO-NETTUNO ASL ROMA 6

COMUNI DI ANZIO E NETTUNO

PUNTO UNICO DI ACCESSO

REGOLAMENTO

Il Punto Unico di Accesso (PUA) – Definizione

Il Punto Unico di Accesso Integrato Sociosanitario - *strumento strategico di intervento per il miglioramento dell'accessibilità ai servizi territoriali* - si caratterizza quale modalità organizzativa, prioritariamente rivolta alle persone con disagio derivato da problemi di salute e da difficoltà sociali, atta a facilitare l'accesso unificato delle prestazioni sociali, sanitarie e sociosanitarie, non comprese nell'urgenza.

Il Punto Unico di Accesso - "**porta unitaria**" – del Distretto H6 non è da intendersi come unico luogo fisico, ma come funzione dell'integrazione degli accessi al sistema locale dei servizi sociali, quale **unico centro di responsabilità a livello distrettuale**, con un'articolazione operativa in tre punti fisici di accesso aperti alla cittadinanza.

Il P.U.A. è costruito sui bisogni della persona, mira a migliorare le modalità di presa in carico unitaria della stessa e ad eliminare o semplificare i numerosi passaggi ai quali la persona assistita e i suoi famigliari devono adempiere.

L'integrazione dei Servizi e delle prestazioni e il collegamento tra tutte le "reti", personali e telematiche, è *conditio sine qua non* per permettere il funzionamento di tutto il sistema sociale e socio-sanitario integrato, al fine di garantire a tutti i cittadini del distretto:

- L'universalità e la facilità di ingresso al servizio rispetto alla molteplicità dei bisogni;
- Il diritto di accesso alla rete dei servizi e delle prestazioni sociali e socio-sanitarie;
- Il diritto all'informazione e alla presa in carico;
- Il diritto ad un piano assistenziale individuale appropriato.

Le principali funzioni del PUA sono: l'accoglienza e l'ascolto, la raccolta della segnalazione, l'orientamento e la gestione della domanda, la prevalutazione dei casi segnalati, la risoluzione diretta dei casi semplici e l'avvio della presa in carico tramite l'attivazione della funzione di valutazione multidimensionale e integrazione con i servizi della rete territoriale.

NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- ✓ Deliberazione Giunta Regionale n. 315 del 2011 "Il Punto Unico di Accesso sociosanitario integrato nella Regione Lazio - linee di indirizzo";
- ✓ Determinazione n. G14134 del 17/11/2015 "Linee attuative per l'impiego delle risorse destinate dalla Determinazione del 30 dicembre 2014, n. G19295, alla realizzazione ed implementazione della rete territoriale dei PUA";
- ✓ Determinazione n. G 02135 del 10/03/2016 "Modifica della Determinazione n. G 14134 del 17/11/2015, avente ad oggetto "Linee attuative per l'impiego delle risorse destinate dalla Determinazione del 30 dicembre 2014, n. G19295, alla realizzazione ed implementazione della rete territoriale dei PUA"
- ✓ Legge Regionale 10 Agosto 2016 n.11 "Sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali della Regione Lazio";
- ✓ Deliberazione Giunta Regionale n. 149 del 2018

Secondo tali disposizioni gli obiettivi del PUA sono:

- Orientare le persone e le famiglie sui diritti alle prestazioni sociali, socio sanitarie e sulle modalità per accedere ad esse garantendo equità nella fruizione dei servizi, con particolare riferimento alla tutela dei soggetti più deboli;
- Agevolare l'accesso unitario alle prestazioni sociali, sociosanitarie e sanitarie, favorendo l'integrazione tra i servizi sociali e quelli sanitari;
- Segnalare le situazioni connesse con bisogni socio sanitari complessi per l'attivazione della valutazione multidimensionale e della presa in carico integrata;
- Avviare la presa in carico, mediante la prevalutazione integrata socio sanitaria funzionale all'identificazione dei percorsi sanitari, socio sanitari o sociali appropriati.

Sede e Orari

Il PUA del Distretto Anzio-Nettuno, porta unitaria policentrica di accesso, ha sedi allocate in luoghi strategici in quanto sono presenti un numero rilevante di servizi socio sanitari e di funzioni direzionali.

Al fine di garantire quanto più possibile la prossimità ai cittadini, sono previste tre sedi con funzioni di front office situate presso:

- Poliambulatorio ASL ROMA 6 "Villa Albani" di Anzio Via Aldobrandini n.32 Tel: 0693276457
- Comune di Nettuno - Servizi Sociali, Viale della Vittoria n.2 Tel: 06988410320
- Comune di Anzio - Servizi Sociali, Via di Villa Adele n.2 Tel: 0698499407

L'apertura del Servizio è prevista nei seguenti giorni ed orari:

SEDE	ORARI
Poliambulatorio ASL ROMA 6 "VILLA ALBANI"	LUN-MART-MERC-GIOV-VEN 9,00-12,00 MART-GIOV 15,30-17,30
Comune di Nettuno - Servizi Sociali	LUN-MERC-VEN 9,00-12,00 MART-GIOV 15,30-17,30
Comune di Anzio - Servizi Sociali	LUN-MERC-VEN 9,00-12,00 MART-GIOV 15,30-17,30

Procedura Operativa

La segnalazione al PUA può essere inoltrata attraverso qualsiasi mezzo (email, posta, telefono ecc..), tuttavia essa deve essere poi perfezionata di persona da parte del segnalante per l'acquisizione del consenso alla privacy e la raccolta degli elementi informativi necessari alla prevalutazione.

In casi sociali particolarmente problematici e in assenza di figure valide di riferimento che curino gli interessi del soggetto fragile, la raccolta degli elementi informativi e l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati per la privacy verranno effettuate al momento della valutazione multidisciplinare.

In via orientativa, ma senza costituire discrimine per altre situazioni, vengono di seguito elencate le declinazioni più probabili delle segnalazioni:

- ✓ Attivazione delle cure domiciliari sanitarie, sociali o integrate;
- ✓ Inserimento in struttura residenziale o semiresidenziale socio-sanitaria;
- ✓ Inserimento in struttura residenziale o semiresidenziale socio-assistenziale;
- ✓ Assistenza riabilitativa (residenziale, semiresidenziale, domiciliare e ambulatoriale);

- ✓ Attivazione di percorsi di formazione e/o inserimento lavorativo di persone disabili in integrazione con i servizi territoriali ed il terzo settore;
- ✓ Invio a presidi sanitari e servizi territoriali socio-sanitari specifici;
- ✓ Orientamento, valutazione e decodifica dei bisogni relativamente a:
    - infanzia, adolescenza e responsabilità familiare;
    - misure di contrasto alla povertà per i soggetti impossibilitati a produrre reddito per limitazioni personali e sociali;
    - aiuto domestico familiare per favorire l'autonomia e la permanenza a domicilio di persone autosufficienti;
    - misure di natura economica per favorire l'inserimento sociale di soggetti in condizioni di fragilità.

Sono garantite altresì tutte le informazioni per l'accesso alle prestazioni sociali erogate dal Distretto Socio Sanitario (contributi economici, abbattimento barriere architettoniche etc..)

Le **attività** del PUA sono articolate su due livelli: front office e back office

Attività operativa di sportello rivolta al cittadino (front-office):

- Accoglienza e ascolto, raccolta degli elementi caratterizzanti il bisogno della persona attraverso l'adozione di una scheda di prevalutazione (allegato D - DGR n. 149/2018) e apertura di una cartella personalizzata informatizzata (SIAT e/o cartella sociale informatizzata);
- Informazioni relative ai Servizi Pubblici e del Terzo Settore e alle loro modalità di accesso;
- Primo orientamento;
- Prevalutazione dei casi segnalati;
- Risoluzione diretta dei casi semplici;

Attività gestionale (meta e back-office):

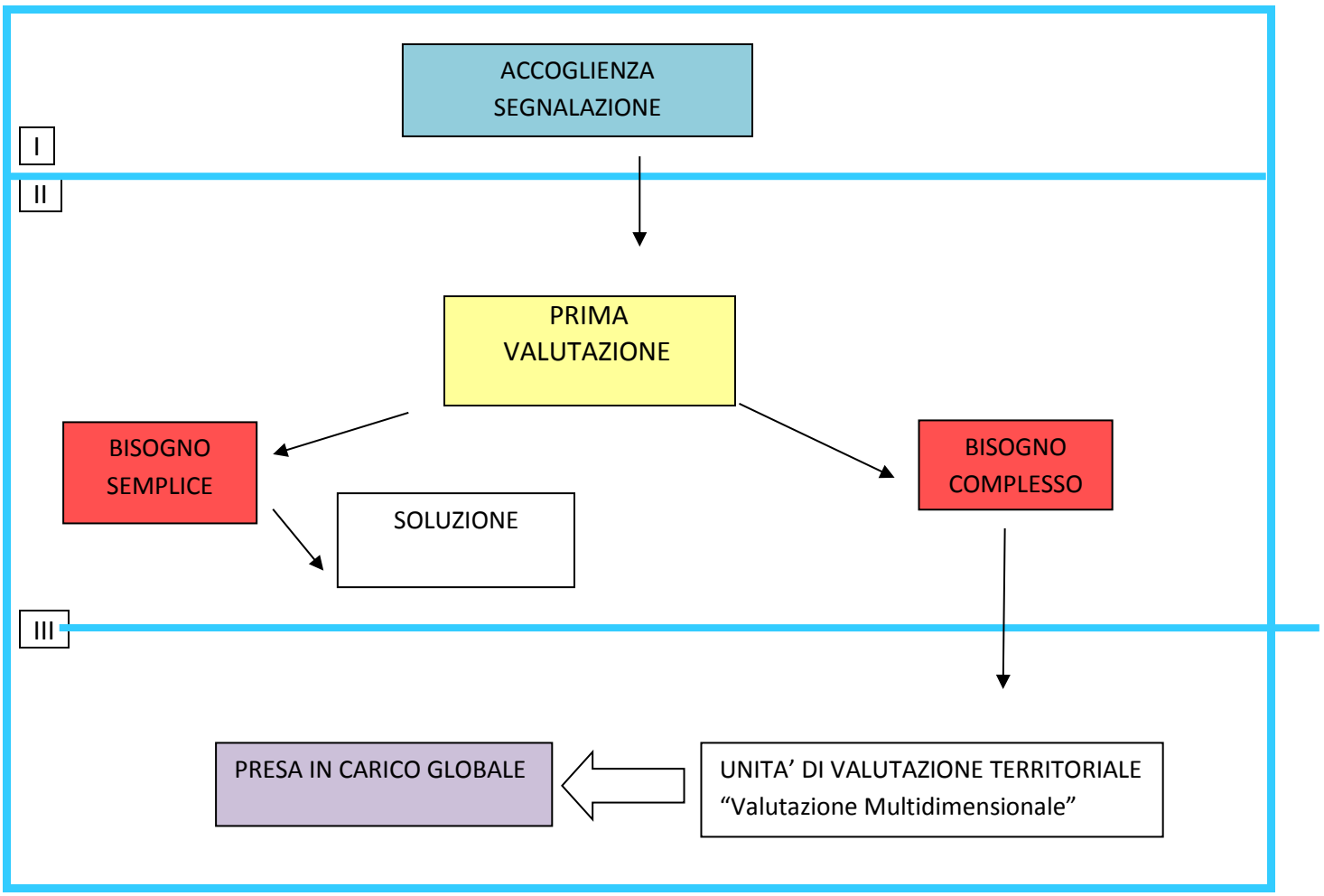
- Invio ai servizi sociali e sanitari territoriali della scheda di primo contatto SIAT e della scheda di prevalutazione in caso di bisogni complessi al fine della valutazione e della successiva " presa in carico". La segnalazione sarà indirizzata al Responsabile dei vari servizi, o a persona da esso delegata, e inviata tramite un unico indirizzo di posta elettronica (pua.dh6@aslroma6.it);
- Attivazione dell'Unità Valutativa Multidisciplinare e Multidimensionale;
- Connessione dei nodi della rete territoriale dei servizi pubblici e del terzo settore;
- Attivazione della mediazione interculturale qualora sia possibile utilizzare mediatori interculturali;
- Monitoraggio e valutazione dei percorsi attivati e delle procedure operative per l'accesso alle prestazioni e ai percorsi assistenziali;

- Aggiornamento della mappa dei servizi e delle risorse del territorio, archiviazione dati, incontri con operatori per eventuali criticità emerse.

Lo schema organizzativo è pertanto basato sul modello di funzione di rete strutturato in 3 linee di attività:

→Front-office →Meta-office → Back-office

	FUNZIONI ESPLETATE	**OPERATORI COINVOLTI**
FRONT-OFFICE	- accoglienza e registrazione della segnalazione; - perfezionamento della segnalazione (es. acquisizione della richiesta del medico per i servizi in cui questa è indispensabile), acquisizione informazioni socio-ambientali e sanitarie	Assistenti sociali; CPS Infermiere.
META-OFFICE	- valutazione preliminare multidimensionale del bisogno (decodifica e individuazione della risposta più idonea); - inoltro ai servizi (bisogno semplice); coinvolgimento UVM (bisogno complesso)	Assistenti sociali; CPS Infermieri; Personale amministrativo Figure di Coordinamento (medici, assistenti sociali).
BACK-OFFICE	- Valutazione Multidimensionale e Multidisciplinare approfondita, anche attraverso scale di valutazione (SWAMDI, etc..) - Piano di Assistenza Individuale - Presa in carico dei servizi competenti e feedback con il PUA	UVM a varia composizione a seconda dei problemi emersi



Per i casi "complessi" che richiedono la valutazione multidisciplinare del bisogno, l'iter previsto si conclude con la comunicazione all'interessato e al PUA (feed-back) - entro 0/30 giorni dalla segnalazione - della determinazione della Unità Valutativa Multidisciplinare che può avere i **seguenti esiti**:

- ✓ dichiarazione di non eleggibilità;
- ✓ dichiarazione di eleggibilità e Piano Assistenziale Individuale (PAI), accettato dall'interessato;
- ✓ comunicazione di eleggibilità e PAI, non accettato dall'interessato

Nel caso di richiesta del M.M.G./P.L.S. l'esito viene anche comunicato a quest'ultimo.

Sono previsti percorsi di monitoraggio e valutazione delle attività svolte attraverso la predisposizione di appositi strumenti (questionari di gradimento, indicatori socio sanitari etc..).
Il Responsabile e le figure di Coordinamento del PUA hanno il compito di riferire bimestralmente alla Direzione di Distretto e al Coordinatore dell'Ufficio di Piano circa l'attività svolta, di segnalare le difficoltà e i problemi che si possono prospettare, suggerendo le possibili soluzioni.

Le tre sedi PUA saranno collegate tra loro attraverso una rete informativa coordinata con quanto previsto dallo sviluppo del Sistema Informativo Assistenza Territoriale (**SIAT**).
Coerentemente con il SIAT è previsto l'uso della Cartella Socio Sanitaria quale strumento per la registrazione informatizzata dei dati relativi all'utenza, alla domanda espressa, alla valutazione integrata dei casi, alla presa in carico, alla gestione degli stessi e all'esito degli interventi.

Il PUA è gestito da uno staff di operatori socio-sanitari opportunatamente formati e abilitati alla ricezione e allo screening della domanda di accesso nella rete dei servizi, capaci di codificare e decodificare il bisogno, di relazionarsi con la cittadinanza e con il sistema socio ambientale di riferimento, di lavorare in equipe, di gestire funzioni organizzative e di coordinamento.
Nel dettaglio le figure professionali individuate sia in ambito sociale che sanitario sono:

UNITA'	PROFESSIONALITA'	ENTE DI APPARTENENZA
1	Responsabile sanitario PUA	ASL ROMA 6
1	Assistente Sociale Esperto con funzioni di coordinatore sociale PUA	ASL ROMA 6
3	Assistenti sociali per 36 ore settimanali	Comune Capofila PDZ
1	CPS Infermiere per 36 ore settimanali	ASL ROMA 6
A consulenza	Medici di Medicina Generale (MMG), Pediatri di Libera Scelta (PLS) e Medici Specialisti del Distretto	ASL ROMA 6
A consulenza	Coordinatore Ufficio di Piano, ulteriori figure professionali necessarie a seconda delle diverse tipologie di bisogno (mediatori interculturali, psicologi, educatori professionali, ecc)	ASL ROMA 6 ed Ente Locale

E' previsto l'utilizzo della seguente modulistica in formato cartaceo e/o informatizzato:

- Scheda di segnalazione da parte dei Medici Medicina Generale, Pediatri Libera Scelta;
- Format per la tutela della privacy;
- Scheda di prevalutazione (allegato D – DGR n.149/2018);
- Cartella Personalizzata per la valutazione e definizione del bisogno (SIAT e Cartella Socio Sanitaria);
- Richiesta di intervento all'Unità Valutativa Multidimensionale;
- Scheda di verbale dell'U.V.M. con allegate schede di valutazione.