

Allegato A

## **LO SPORTELLO UNICO DELL'ACCESSO AI SERVIZI DISTRETTUALI LINEE DI INDIRIZZO PER LA PRESENTAZIONE DEI PROGETTI**

### **Riferimenti programmatori**

Lo Sportello Unico delinea una progettualità trasversale rispetto alle aree tematiche del Pssr 2007-10, che prevede la "Creazione dello Sportello Sociale inteso come ufficio di cittadinanza con compiti di accoglienza, informazione, prima decodifica dei bisogni, restituzione di interventi non complessi ed accompagnamento del cittadino, attivazione e monitoraggio della tenuta della rete" (Pssr 2007-10, Par. 4.2.9).

Più recentemente, quello dell'attivazione di *Punti unici di accesso ai servizi socio sanitari* è stato inserito tra gli obiettivi assistenziali della dgr 1/08, "Piani di riqualificazione dell'assistenza e di riequilibrio economico-finanziario delle Aziende Sanitarie Regionali 2008-2010. Presa d'atto e approvazione degli obiettivi generali e specifici dell'assistenza distrettuale, collettiva, ospedaliera e specialistica per il triennio 2008-2010 e degli obiettivi di riequilibrio economico-finanziario per l'anno 2008", che definisce, nell'Allegato A, come obiettivo la "Stipula di protocolli di Intesa tra Asl ed Enti Gestori delle Funzioni socio assistenziali per l'attivazione di *Punti unici di accesso ai servizi socio sanitari*", gestiti da operatori sociali e sanitari.

### **Finalità dello Sportello Unico**

Lo Sportello Unico Socio-Sanitario si delinea come porta unitaria di accesso del cittadino alle informazioni relative agli ambiti sociale, assistenziale e sanitario e come primo momento di restituzione d'interventi. È legittimato a svolgere le sue funzioni ed i suoi compiti attraverso la formalizzazione di "Protocolli d'Intesa" fra gli attori che hanno aderito al progetto.

I servizi di front-office, in grado di dare al cittadino delle informazioni integrate rispetto all'accesso alla rete dei servizi, di stabilire dei percorsi, di orientare e di accompagnare il cittadino si pongono i seguenti obiettivi:

Favorire attraverso una corretta informazione sui diritti:

- ❖ l'attivazione di percorsi di maggiore equità sociale nell'accesso e nella fruizione dei servizi socio sanitari largamente intesi e l'acquisizione da parte del cittadino di una cultura di uso dei servizi improntata ad un atteggiamento attivo.
- ❖ la crescita di consapevolezza dei propri diritti per permettere alle persone di autodeterminarsi.

**Promuovere:**

- ❖ negli operatori e nella comunità locale una cultura dei servizi positiva, maggiormente orientata ai diritti dei cittadini e non esclusivamente orientata ad una logica riparativa e di contenitore delle problematiche sociali più gravi;
- ❖ negli operatori il superamento della logica burocratico amministrativo nella sua accezione di sistema autoreferenziale e chiuso;
- ❖ lo sviluppo di una cultura di utilizzo precoce dei servizi, sfruttandone la capacità preventiva.

**Soggetti coinvolti**

Lo Sportello Unico deve essere realizzato in collaborazione tra Asl ed Enti Gestori dei Servizi Sociali. Le attività dello sportello potranno coinvolgere altri Enti Pubblici ed attori territoriali di cui al Capo III della Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1, in una logica di rete.

**Ambito degli interventi**

Le proposte progettuali devono fare riferimento all'ambito territoriale distrettuale, così come formalmente definito da parte delle singole Aziende Sanitarie Locali (Cfr. Allegato B).

Nell'ambito del Protocollo dovrà altresì essere definito un soggetto capofila pubblico titolato alla gestione delle risorse finanziarie assegnate, per la realizzazione del modello progettuale stesso.

**Destinatari**

Tutti i cittadini residenti nell'ambito territoriale di pertinenza con particolare riferimento alla condizione di non autosufficienza: anziani affetti da patologie che determinano condizioni di non autosufficienza; persone, minori e adulte, affette da patologie croniche invalidanti, che determinano notevoli limitazioni della loro autonomia, persone colpite da minorazione fisica

**Attività dello Sportello Unico Socio-Sanitario**

- accoglienza, ascolto e presa in carico
- dare risposte integrate socio-sanitarie rispetto a problematiche complesse
- favorire la soluzione di un determinato problema, per quanto riguarda l'ambito informativo e dell'orientamento
- gestire ed organizzare la base delle informazioni pervenute dai vari soggetti aderenti della rete;
- orientare il cittadino nella rete dei servizi, attraverso la base informativa che ha a disposizione, attraverso il collegamento con i referenti di back-office e con i sistemi informativi;
- restituire interventi semplificati; ed attivare le procedure per l'accesso alle prestazioni socio sanitarie, sanitarie e sociali

- svolgere azioni di accompagnamento di processo;
- esercitare il monitoraggio dei processi (accoglie i suggerimenti ed i reclami dei cittadini in un'ottica di miglioramento del servizio);
- orientamento e accompagnamento, in particolare in favore di persone e famiglie in condizioni di fragilità, di non autosufficienza o di dipendenza, all'accesso ai servizi (art 23, c. 1, punto c della Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1);
- specifiche azioni mirate a facilitare l'accesso ai servizi e alle prestazioni sociali, con particolare attenzione ai residenti in zone svantaggiate, nelle aree montane, collinari e rurali, nei piccoli centri e nelle periferie urbane (art 23, c. 6 della Legge regionale 8 gennaio 2004, n. 1).

La gestione di tali attività si compie attraverso:

- attività di personale qualificato del comparto sociale e sanitario,
- gestione della banca dati,
- aggiornamento sito,
- reperimento informazioni e aggiornamento professionale (norme e note informative),
- monitoraggio e tenuta della rete territoriale (public relation)
- coordinamento con l'attività di back office
- sportello itinerante rivolto ai cittadini in difficoltà (non autosufficienti, soli e/o deprivati)
- funzione di antenna nelle articolazioni organizzative più decentrate (gruppi di cure primarie, punti di erogazione dei distretti...)

### **Contenuto dei Protocolli di Intesa**

Lo Sportello deve svolgere le sue funzioni ed i suoi compiti attraverso la formalizzazione di "Protocolli d'Intesa" sottoscritti tra Aziende Sanitarie Locali e Enti gestori territorialmente afferenti che per la realizzazione coinvolgeranno uno o più dei propri servizi nonché eventuali altri attori aderenti al Progetto.

I "Protocolli d'Intesa" devono definire: le tipologie di informazioni da fornire allo sportello da parte dei soggetti firmatari, le modalità di presa in carico dell'utente, la base informatizzata delle informazioni, la messa in rete delle modalità di domanda e di quelle d'accesso alla rete di prestazioni e servizi, con relativa modulistica e tempi di elaborazione della risposta (con attenzione anche agli aspetti informatici), le risorse economiche e di personale..

I protocolli d'intesa coinvolgeranno più strutture afferenti a ASL/Enti gestori:

- Servizi distrettuali: Centro Unico Prenotazione, Cure Domiciliari, UVG/UVH/UVM/UVA, forme associative dei medici di medicina generale e pediatri di libera scelta (medicine di gruppo e gruppi di cure primarie), Centrale Operativa Continuità Assistenziale
- Medicina Legale
- Comuni/Enti Gestori.

Possono inoltre essere predisposti ulteriori protocolli (anche in tempi successivi) con altri soggetti interni (es. strutture ospedaliere...) o esterni (es. Centro Impiego e Inps).

**Esemplificazione di possibili contenuti dei protocolli d'intesa (E = essenziali O = Opzionali)**

*con i servizi distrettuali*

Cure domiciliari**Percorsi informativi**

- E Raccolta delle segnalazioni rispetto alle necessità di progetti di lungoassistenza
- E Informazione su procedure e tempi di valutazione da parte delle Unità Valutative Multiprofessionali ( UVG, UVH, UVM )
- E Invio della documentazione alle Unità Valutative Multidiprofessionali
- E Prestazioni integrate socio sanitarie (buono servizio, assegno di cura, ecc...

**Restituzione di interventi**

- E Restituzione della data del primo colloquio con l'assistente sociale
- E Definizione dell'incontro per la visita domiciliare dell'équipe integrata e comunicazione all'operatore di riferimento, in base ad un calendario prestabilito con l'Asl
- E Consegna, raccolta e inoltro della modulistica relativa

Assistenza residenziale e semiresidenziale**Percorsi informativi**

- E Raccolta delle segnalazioni rispetto alle necessità di progetti di residenzialità e semiresidenzialità
- E Informazione su procedure e tempi di valutazione da parte delle Unità Valutative Multiprofessionali
- E Invio della documentazione alle Unità Valutative Multiprofessionali

**Restituzione di interventi**

- E Restituzione della data del primo colloquio con l'assistente sociale
- E Definizione dell'incontro per la visita domiciliare dell'équipe integrata e comunicazione all'operatore di riferimento, in base ad un calendario prestabilito con l'Asl
- E Consegna, raccolta e inoltro della modulistica relativa

Assistenza sanitaria territoriale**Percorsi informativi**

- E Medicina di base/Pediatri di libera scelta: elenco medici e loro orari di ricevimento pazienti, documentazione necessaria per la scelta del medico e pediatra
- E Assistenza Protesica e integrativa: documentazione necessaria ai fini dell'erogazione dell'assistenza protesica, modulistica, informazioni per ottenimento materiale di medicazione ed alimenti aprotici
- E Modalità prenotazioni e informazioni sui centri accreditati
- E Consulenti pediatrici e familiari: modalità di accesso e informazioni sulle attività svolte
- E Assistenza Previdenziale: informazioni aggiornate relative alle procedure per accedere alle indennità economiche

- E Assistenza Sanitaria all'estero: e informazioni sulle tematiche socio sanitarie relative agli stranieri
- O Rimborsi: in Italia e all'estero: documentazione necessaria e modulistica

**Restituzione di interventi**

- E Esenzioni ticket
- E Consegna, raccolta e inoltro della modulistica relativa

Con la Medicina legale**Percorsi informativi**

- E Invalidità Civile, indennità di accompagnamento, indennità di frequenza e legge 104
- O istanze concernenti la legge 210/92 (indennizzo ai danneggiati dalle trasfusioni e vaccinazioni)
- O certificazione della maternità anticipata
- O accertamento dell'idoneità al lavoro ai fini pensionistici
- O accertamento dell'idoneità alle mansioni dei lavoratori, compresi i disabili
- O accertamento del diritto al posteggio riservato ai portatori di handicap
- O accertamento dell'idoneità fisica allo sport relativo agli atleti agonistici minorenni ed agli atleti invalidi maggiorenni e minorenni

**Restituzione di interventi**

- E Consegna, raccolta e inoltro della modulistica relativa

Con i Comuni (per le funzioni non delegate)**Percorsi informativi:**

- Assegni sociali (assistenza economica, , integrazione retta, )
- Contributi regionali a sostegno del reddito (contributo affitto, contributo borse di studi e testi scolastici)
- Regolamenti dei Comuni in materia sociale (es. esenzione o riduzione delle tariffe di mensa scolastica s scuolabus)
- Servizi offerti dal Comune d'interesse sociale (soggiorni marini per le persone anziane, trasporto diversabili...)
- Politiche comunali per la casa
- Politiche comunali per il lavoro
- Aggiornamento sulle Associazioni di volontariato presenti sul territorio
- Regolamenti interni alle IPAB
- Orari di apertura dei Servizi Comunali e nominativi dei referenti
- Accordi per snellire le procedure relative all'assistenza economica (certificazioni anagrafiche)

**Restituzione d'interventi da definirsi in sede di specifico Protocollo**

## PROTOCOLLI E/O CONVENZIONI PER COLLEGAMENTI IN RETE

E' possibile prevedere collegamenti telematici al sito dell'INPS, per accedere alle Banche Dati in suo possesso (dichiarazioni Sostitutive Uniche ed Attestazioni ISEE, ObisM., Dichiarazioni dei Redditi, Importi delle pensioni erogate dall'INPS), nonché formalizzare i rapporti con i Patronati, le Associazioni di Volontariato e le Cooperative Sociali, Terzo Settore, con modalità di rete.

**Strumenti**

Utilizzo di tecnologie informatiche, che permettono di offrire risposte integrate e servizi tempestivi in ogni punto della rete distrettuale

**Possibili modelli Organizzativi di Sportello Unico**

Sportello distrettuale

Proiezione funzionale nei Gruppi di Cure Primarie, la cui costituzione è prevista nel Pssr 2007-10.

Sportello all'interno della Centrale Operativa per la Continuità Assistenziale o della Centrale per le Cure Domiciliari

Più realtà collegate funzionalmente quali le dislocazioni territoriali dei servizi sociali laddove un unico Ente Gestore delle funzioni socio assistenziali afferisca a due Aziende Sanitarie o in un unico distretto sussistano più Enti Gestori

SCHEDA PROGETTO (Compilare per i Progetti che verranno presentati in Regione)

Progetto relativo allo Sportello Unico di \_\_\_\_\_

Distretto di \_\_\_\_\_ Asl \_\_\_\_\_

Articolazione organizzativa nella quale è eventualmente inserito \_\_\_\_\_

Specificazione finalità Sportello Unico

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Destinatari

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Funzioni

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Singoli Protocolli d'Intesa ed attività previste per ciascuno

1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

4) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

5) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

6) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

7) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_





**Costi complessivi del progetto (specificando di quali soggetti sono di competenza)**

Soggetti	Esborso finanziario previsto	Tipologie di costi	Attività (riferimento alle attività previste nei Protocolli d'Intesa)
1)			
2)			
3)			
4)			
5)			
6)			

Soggetto capofila destinatario delle risorse assegnate (Azienda Sanitaria Locale o Ente gestore delle funzioni socio assistenziali)

---



---



---



---



---

**ALLEGATO B - DISTRETTI, ENTI GESTORI**

ASL	DISTRETTO	Enti gestori servizi socio assistenziali
TO1	1 Centro	Comune di Torino
	8 S. Salvario	
	9 N. Millef.	
	10 M. Sud	
	2 Santa Rita	
3 S. Paolo		
TO2	4 San Donato...	
	5 Lucento...	
	6 B. Milano ...	
	7 Aurora...	
TO3	1 Collegno	Cisap Grugliasco
	2 Rivoli	Cisa Rivoli, Cissa Pianezza
	3 Orbassano	Cidis Orbassano
	4 Giaveno	Comunità montana Val Sangone
	5 Susa	Conisa Valle Susa
	Val Pellice	Com Mont Valle Pellice e Ciss Pinerolo
	Val Chisone	Com mont Val Chisone e Asl 10
	Pinerolo	Ciss Pinerolo
Venaria	Cissa Pianezza,	
TO4	1 Ciriè	C. montana Valli di Lanzo, Cis Ciriè
	2 Chivasso	Cons. Chivasso, ASL 21 Casale, CISAS Santhia
	3 Settimo	Cissp Settimo
	4 San Mauro	Cis Gassino
	5 Ivrea	Consorzio In rete Ivrea e Cissac Caluso
	6 Cuornè	Consorzio In rete Ivrea e Ciss 38 Cuornè
TO5	1 Chieri	Css Chierese
	2 Moncalieri	Cissa Moncalieri
	3 Nichelino	Cisa Nichelino
	4 Carmagnola	Cisa 31 Carmagnola
VC	1 Vercelli	Comuni ex Ussl 45, Cisas Santhia Asl 21
	2 Santhia - Gattinara	Cisas Santhia, Casa Gattinara e CM Valsesia e Valsessera
	4 Borgosesia	CM Valsesia e Valsessera
BI	Biella	Iris Biella e Cisas Santhia
	Cossato	Cissabo Cossato
NO	Borgomanero	Ciss Borgomanero e Com. conv. Ghemme
	Arona	Com. conv. Arona e Castelletto
	Galliate	Consorzio Ovest Ticino Romentino
	Novara	Cisa 24 Biandrate e Comune di Novara
VCO	Omegna	Cissa Omegna
	Domodossola	Ciss zona Ossola Pallanzeno
	Verbania	Css Verbania Cis Pallanzeno, Cissa Omegna
CN1	Cuneo	Cisa Cuneese
	Dronero - BS Dalmazzo	Cissa Valli Grana e Maira Cisa cuneese e CM Bisalta
	Mondovì	Cissa monr. e CM Alta Langa e CM Cebana
	Ceva	CM Cebana e CM Alta Langa
	Saluzzo	Consorzio Monviso Solidale
CN2	Alba	Cisa Alba Langhe e Roero e Com mont Alta Langa
	Bra	Cisa Bra
AT	Asti Centro	Comune Asti e Cogesa Asti
	Asti Sud	Cisa Nizza Monferrato
	Asti Nord	Cogesa Asti
AL	Alessandria	Cissa com.aless.. e Ciss com. valenzano
	Tortona	Cisa Tortona
	Casale	Asl 21
	Valenza	Ciss comuni valenzano
	Trino	Asl 21
	Novi Ligure	Cisa novese
	A. Scrivia	Cisa novese
	Ovada	Ciss Ovada
A. Terme	Com mont Suor d'Aleramo	