



Comune di Minervino Murge



Comune di Canosa di Puglia - Capofila -



Comune di Spinazzola

AMBITO TERRITORIALE DI CANOSA DI PUGLIA
D.S.S. N° 3 - ASL BAT

PROTOCOLLO OPERATIVO
PER IL FUNZIONAMENTO DELLA PORTA UNICA DI ACCESSO



FONTI NORMATIVE E AMBITO DI APPLICAZIONE

VISTI E RICHIAMATI

- il D. Lgs. 112/98 “Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alla Regione ed agli Enti locali”;
- la L. 328/00 "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali”;
- la Legge Regionale n. 19/2006 e ss.mm.ii.;
- il Regolamento Regionale n. 4/2007 e ss.mm.ii.;
- il DPCM 12 gennaio 2017, Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di assistenza;
- il Piano Regionale della Salute 2014-2018;
- la Del.G.R. 691/2011 recante “Linee guida regionali per la non Autosufficienza” e “Linee Guida regionali per l'accesso ai servizi sanitari territoriali e alla rete integrata dei servizi socio-sanitari”;
- la Del.G.R n. 2814 del 12 dicembre 2011 di approvazione della Scheda di valutazione multidimensionale per le persone anziane S.V.A.M.A., delle persone disabili S.V.A.M.D.I. e del modello del Piano di Assistenza Individuale P.A.I.;
- la Del.G.R. n. 750/2015 e l'Allegato 2 “Linee Guida regionali per le Cure Domiciliari Integrate”;
- il IV Piano Regionale delle Politiche Sociali 2017- 2020 approvato con Del.G.R. n.2324 del 28.12.2017;
- il Decreto Legislativo 18 Agosto 2000, n. 267 “Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali”;
- il “Disciplinare dei Servizi Domiciliari di Ambito” approvato con Deliberazione di Coordinamento Istituzionale n. 17 del 20/05/2016 e adottato con D.G.C. n. 91 del 31/05/2016 del Comune di Canosa di Puglia (Comune Capofila);

il presente Protocollo Operativo disciplina, a norma delle “Linee Guida regionali per l'accesso ai servizi sanitari territoriali e alla rete integrata dei servizi socio-sanitari” della Regione Puglia e come previsto dal “Protocollo di Intesa per il Funzionamento dell'U.V.M. e della P.U.A.”, il funzionamento della Porta Unica di Accesso.

ART. 1 - DEFINIZIONE E OBIETTIVI

La Porta Unica di Accesso (P.U.A.) garantisce l'accesso unitario al sistema integrato dei Servizi e delle prestazioni socio- sanitarie, configurandosi come strumento di raccordo organizzativo e funzionale dei diversi percorsi di accesso ai medesimi Servizi e prestazioni.

Dalla sua unitarietà deriva la non settorialità dell'accoglienza, l'unicità del trattamento dei dati ai fini della successiva valutazione. L'unitarietà della P.U.A. riguarda, in modo particolare, il raccordo funzionale tra i nodi principali del sistema di accesso alla rete dei Servizi sociosanitari distrettuali (M.M.G./P.L.S.) e alla rete dei servizi sociali di Ambito (Punti PUA Periferici/Segretariato Sociale, Servizio Sociale Professionale e Servizi del Welfare di Accesso).

Obiettivo principale della P.U.A. è la creazione di un sistema unico di accoglienza della domanda, per consentire al cittadino di fruire dell'intera gamma di opportunità offerta dal sistema dei Servizi sociosanitari, partendo da un solo punto di accesso.

ART. 2 - MODALITÀ OPERATIVE E RACCORDO CON I SERVIZI DI ACCESSO TERRITORIALI

La P.U.A., nell'esercizio delle sue funzioni e nello svolgimento dei suoi compiti, opera con modalità idonee a promuovere la semplificazione nell'accesso per gli utenti, la garanzia per l'utente di un termine certo per la presa in carico (che non dovrà superare il termine di 20 giorni dalla data di protocollo della richiesta di accesso ad uno dei servizi sociosanitari), il migliore governo del caso e l'appropriatezza delle risposte.

La P.U.A. opera sia per complesso dei Servizi sociali sia per i Servizi sociosanitari.

In particolar modo, nell'ambito dei Servizi sociali di Ambito, la P.U.A. va ad integrarsi con l'organizzazione dei servizi di accoglienza (Punti di accesso PUA periferici e Sportelli di Segretariato Sociale) già organizzati e attivi in ciascun Comune dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia, consentendo in tal modo l'accesso unificato a tutte le prestazioni socio-assistenziali e sociosanitarie previste dal Piano Sociale di Zona, nel punto territorialmente più prossimo al cittadino/utente. Nell'ambito dell'organizzazione del Distretto, la P.U.A. si articola organicamente con i diversi punti di accesso alla rete dei servizi sociosanitari distrettuali, attualmente esistenti: M.M.G./P.L.S., punti di accesso del distretto e delle altre strutture sanitarie dipartimentali del territorio (Consultorio, C.S.M., SeRT, ecc...).

La P.U.A., organicamente intesa, svolge sia attività di *front office* che attività di *back office*.

L'attività di *front office* rappresenta il primo contatto con il cittadino, capace di fornire risposte dirette a bisogni semplici. Nello svolgimento di tali attività, la P.U.A. si avvale della stretta collaborazione degli operatori in servizio presso gli Sportelli di Segretariato Sociale attivi in ciascun Comune dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia, operanti in funzione di punti di accesso PUA periferici.

L'attività di *back office*, svolta in un ufficio funzionalmente collocato presso la Direzione del Distretto Sociosanitario n.3 ASL BT (P.U.A. distrettuale), è riferibile ad un bisogno di tipo complesso. Essa è rappresentata dall'inizio della presa in carico, sostanzialmente avviata attraverso il colloquio, l'istruttoria tecnica della domanda, la decodifica e la prima valutazione del bisogno.

Il coordinamento diretto della P.U.A., quale che sia l'assetto gestionale prescelto, spetta all'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia e al Distretto Socio Sanitario n.3 ASL BT sempre garantendo la necessaria autonomia al soggetto gestore del Servizio oggetto di affidamento a valere sulle risorse dell'Ambito Territoriale.

Altresì, la P.U.A. accoglie eventuali segnalazioni provenienti dalle Rete Formale o Informale, o anche eventuali richieste di assistenza avanzate dal M.M.G./P.L.S., dalle UU.OO. territoriali, dagli Ospedali, dal Servizio Sociale Professionale territorialmente competente.

ART. 4 - ORGANIZZAZIONE

La P.U.A. ha una struttura estremamente flessibile e articolata, e nello svolgimento della sua attività di *front* è integrata dagli Sportelli di Segretariato Sociale, tramite i quali è possibile accedere in modo rapido alle informazioni e alle prestazioni della rete dei servizi sociosanitari integrati presenti sul territorio.

Competente per tutta l'attività di *back office* è l'Ufficio P.U.A. istituito presso il Distretto Socio Sanitario.

Le istanze di accesso e la documentazione raccolta dagli sportelli di Segretariato Sociale/PUA periferica, nello svolgimento dell'attività di *front office* dovranno essere tempestivamente trasmesse in via telematica (e successivamente anche in formato cartaceo), solo ed esclusivamente se complete di tutta la documentazione richiesta, all'Ufficio P.U.A. distrettuale al fine di consentire allo stesso gli adempimenti consequenziali. L'invio dovrà avvenire lo stesso giorno di ricezione della documentazione completa. La gestione e il coordinamento delle attività svolte dall'Ufficio P.U.A. e dagli sportelli di P.U.A. periferici spetta al Coordinatore del Servizio. L'organizzazione e la gestione della P.U.A. è demandata all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia e al Distretto Socio Sanitario n. 3 ASL BT, che partecipano con pari dignità e responsabilità, nonché con modalità organizzative e procedurali condivise.

Gli orari di apertura al pubblico della P.U.A. e degli Sportelli di Segretariato Sociale sono indicati tanto sulla Carta dei Servizi di Ambito che riportati sul portale web istituzionale dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia, del Distretto Socio Sanitario n. 3 ASL BT, dei Comuni dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia.

ART. 5 - COMPOSIZIONE

La P.U.A. è così composta:

- n. 1 Coordinatore di Servizio;
- n. 1 Assistente Sociale impiegato presso la PUA, per le attività di front office e back office;
- n. 1 Amministrativo dedicato all'informazione alla segreteria U.V.M. e alla trattazione dei dati;
- n. 3 Assistenti Sociali impiegati all'interno dei Punti di Accesso Territoriali di Segretariato Sociale - PUA periferica - n. 1 per ciascun Comune - organizzati in modo da garantire l'accesso unificato a tutte le prestazioni socio-assistenziali e sociosanitarie previste dal Piano Sociale di Zona;
- n. 1 Amministrativo dedicato alle funzioni di monitoraggio, programmazione, organizzazione e valutazione degli interventi e dei servizi sociali;
- n. 1 addetto alle attività di comunicazione istituzionale interna ed esterna.

Il Distretto provvede invece ad individuare, tra il personale interno alla propria dotazione organica e nei limiti delle risorse umane interne disponibili, con specifico ordine di servizio, la presenza di n.1 professionista con competenze tecnico- sanitarie. Tale unità interna alla ASL dovrà svolgere per la PUA e l'UVM le attività di front office e back office.

Tale composizione minima può essere adeguatamente integrata, in relazione a specifiche esigenze organizzative.

ART. 6 - COMPITI E FUNZIONI DELLA P.U.A

La P.U.A., integrandosi funzionalmente con le diverse unità periferiche, svolge i seguenti compiti e funzioni:

- accoglienza, informazione, analisi, orientamento e smistamento della domanda di servizi e prestazioni sociali e sociosanitarie a gestione integrata e registrazione delle istanze tramite protocollo dedicato, unitamente alla raccolta dei dati e della documentazione necessaria all'istruttoria della domanda di accesso alla rete dei servizi e prestazioni sociosanitarie;
- istruttoria di tutte le richieste di assistenza domiciliare, semiresidenziale e residenziale a gestione integrata e compartecipata, provenienti dai diretti interessati e dalla Rete Formale (M.M.G./P.L.S., servizi territoriali e ospedalieri, Servizi Sociali Professionali) del Distretto interessato;
- attivazione degli altri referenti territoriali competenti della Rete Formale dell'utente per un approfondimento della richiesta in via preliminare alla valutazione dell'U.V.M.;
- funzione di segreteria organizzativa, di gestione dell'agenda dell'U.V.M. (organizzazione del calendario dei lavori) e istruzione delle pratiche oggetto di valutazione.
- monitoraggio delle attività svolte, in modo tale da consentire all'Ufficio di Piano dell'Ambito Territoriale di Canosa di Puglia e al Distretto SocioSanitario n. 3 ASL BT l'acquisizione di dati, anche rielaborati, in costante interscambio con l'Ufficio di Piano, con gli Uffici Servizi sociali dei Comuni e il Distretto Socio Sanitario, utili ai fini della corretta gestione e programmazione dei servizi e delle prestazioni sociosanitarie;
- funzioni supporto alla programmazione, organizzazione, monitoraggio e valutazione dei servizi e degli interventi di Ambito e della domanda sociale espressa.

ART. 7 - MODALITÀ DI ACCESSO ALLE PRESTAZIONI

La richiesta di assistenza può essere avanzata, su apposito modello, dal diretto interessato, dalla Rete Informale Territoriale (famiglia, vicinato, volontariato, ecc.), ovvero dalla Rete Formale Territoriale (M.M.G./P.L.S., Servizio Sociale Professionale di Ambito, Unità Operative distrettuali ed extradistrettuali, Dipartimenti e Presidi ospedalieri).

Se la richiesta proviene dalla Rete Informale questa dovrà comunque essere validata dalla Rete Formale Territoriale e comunque dal M.M.G. o P.L.S. dell'interessato.

Le istanze di accesso ai servizi e alle prestazioni sociosanitarie devono essere presentate all'Ufficio P.U.A. (come anche ai punti di accesso periferici), il quale dopo aver effettuato un'istruttoria preliminare e valutata la completezza dell'istanza, acquisisce il protocollo dedicato e avvia gli adempimenti consequenziali alla presa in carico, incluso l'eventuale inoltro all'U.V.M.

Qualora le istanze di accesso dovessero pervenire presso gli Sportelli PUA periferici, gli operatori impiegati presso gli stessi verificheranno la completezza dell'istanza, provvederanno ad acquisire l'eventuale documentazione mancante e la trasmetteranno all'Ufficio P.U.A. distrettuale, affinché quest'ultimo provveda all'espletamento delle attività poc'anzi esposte.

Le istanze di accesso, redatte sulla base di apposita modulistica, dovranno contenere quali elementi minimi:

- dati anagrafici del cittadino;
- prestazione sociosanitaria richiesta a gestione integrata;
- diagnosi clinica, patologie presenti e motivazioni;
- attestazione ISEE/ISEE Sociosanitario ristretto in corso di validità (in caso di compartecipazione richiesta);
- copia del documento di identità del richiedente in corso di validità (se il richiedente è soggetto diverso dal diretto interessato, dovranno essere allegati entrambi i documenti di identità).

Per quanto attiene le richieste di accesso ai Servizi Domiciliari di Ambito e le procedure relative all'accettazione e trattazione delle stesse si richiama integralmente quanto previsto dal "Disciplinare dei Servizi Domiciliari di Ambito", come approvato con Deliberazione di Coordinamento Istituzionale n. 17 del 20/05/2016 e adottato con D.G.C. n. 91 del 31/05/2016 del Comune di Canosa di Puglia (Comune Capofila).

ART. 10 – NORME DI RINVIO, DURATA E CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Il presente Protocollo, allegato al Piano Sociale di Zona 2018/2020, ne conserva la stessa validità e resta in essere fino a che non sopraggiunga nuova e diversa normativa o significative variazioni organizzative che eventualmente possano essere motivo di modifiche o integrazione allo stesso previa approvazione da parte

del Coordinamento Istituzionale di Ambito e successiva adozione della Giunta del Comune Capofila dell'Ambito Territoriale.

Per quanto non disciplinato si applicano le disposizioni contenute nelle normative nazionali e regionali in materia. Il presente Protocollo Operativo si adegua automaticamente alle eventuali nuove disposizioni normative in merito: le disposizioni qui contenute saranno modificate per effetto di sopravvenute norme vincolanti statali e regionali; nelle more si applicheranno dette sopravvenute norme.