Carta Servizi

Pua

AREA: servizi generali di sistema

Informazioni generali	
Cos'è	Il PUA (PUNTO UNICO DI ACCESSO) è la porta unitaria di accesso alle cure territoriali ed alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali, ad eccezione delle situazioni emergenziali Il P.U.A. è una delle articolazioni dell'U.O.SeS. che non gestisce servizi, ma garantisce l'informazione sulle opportunità e sulle tipologie di assistenza disponibili sul territorio. Attraverso il percorso di accesso/accoglienza/accompagnamento il P.U.A. da avvio alla presa in carico della persona all'interno della rete dei servizi territoriali, declinando la propria attività in relazione al livello di bisogno: • procede all'analisi del bisogno semplice attraverso strumenti unitari di valutazione e rilevazione delle informazioni, fornendo orientamento e supporto nella gestione di pratiche, e predisponendo l'eventuale invio ad altri servizi; • gestisce il raccordo con l'Unità di Valutazione Integrata per la valutazione multidimensionale dei bisogni complessi e la pianificazione del percorso appropriato, attivando l'intervento sanitario e socio-assistenziale integrato. LE FINALITA' DEL PUA: • Accoglienza e ascolto • Informazione e orientamento – Segretariato Sociale • Gestione della domanda: - Risposta a bisogni semplici ed invio diretto ai servizi che erogano prestazioni sociali e sanitarie,

- Presa in carico e valutazione dei bisogni complessi e relativa attivazione dei percorsi (Unità di Valutazione Integrata)

- Raccolta e decodifica di richieste e segnalazioni

- Uniformazione degli strumenti informativi sia di uso interno sia rivolti ai cittadini, anche attraverso la predisposizione di Carte di Servizi che definiscano differenti percorsi di salute

- Raccordo con gli sportelli informativi dell'ATS XIX: Nucleo Competenza e Fragilità (SIL e Informa Handicap), InformaFamiglia, Centro Anti-Violenza, ENS

- Raccordo con Comuni, ISC, Istituti Scolastici Superiori, soggetti del privato sociale (cooperative, associazioni di volontariato,

etc.)

- Informazione e promozione delle attività del Punto Unico di Accesso.

LE ATTIVITA' DEL PUA:

- Registrazione contatti ed accessi al PUA (anche in forma anonima) al fine di determinare il numero degli utenti assistiti e le prestazioni eseguite;
- Raccolta e trattamento dei dati acquisiti da registrare su apposita modulistica;
- Decodifica della richiesta e ridefinizione del bisogno (implicito o espresso)
- Analisi del bisogno:
- *in caso di bisogno semplice*: attivazione diretta, gestione pratiche e procedure amministrative, invio diretto ai servizi che erogano prestazioni;

In caso di valutazione di un bisogno complesso: invio scheda-contatto al Comune e all'Assistente Sociale referente per la presa in carico; eventuale segnalazione all'Unità di Valutazione Integrata per bisogno sociosanitario;

1. Predisposizione, coordinamento e aggiornamento di Carte di Servizi contenenti tutte le informazioni dettagliate e aggiornate sulla rete dei servizi per orientare l'utente nei percorsi assistenziali;
2. Predisposizione della modulistica per l'accesso al P.U.A. e agli sportelli informativi dell'ATS XIX (Nucleo Competenza e Fragilità, InformaFamiglia, Centro Anti-Violenza, ENS), in particolare della scheda contatto, dell'informativa sulla privacy e del consenso informato;
3. Coordinamento e validazione delle notizie da pubblicare sul sito internet www.ambitosociale19.it;
4. Predisposizione di informative su bandi e progetti da inviare ai Referenti dell'Ufficio di Piano ed alle Assistenti Sociali e da inserire nel sito web dell'ATS XIX;
5. Coordinamento e validazione del materiale e della documentazione da inserire nell'Area Riservata del sito web ATS XIX, in particolare nell'aree dedicate a: Staff (modulistica, verbali riunioni, materiale formazione, progettazione d'Ambito), Assistenti Sociali (modulistica progetti, materiale formazione, etc.) e Ufficio di Piano (modulistica di accesso ai progetti, informative, bandi, circolari informative, etc.);
6. Incontri trimestrali con i referenti degli sportelli informativi dell'ATS XIX (Nucleo Competenza e Fragilità, Informa Famiglie, Centro Anti-Violenza, ENS) al fine di: ricevere aggiornamenti su nuovi bandi, circolari, direttive, DGR, etc. condivisione modalità di invio dell'utenza e prenotazione appuntamenti
7. Predisposizione per avvio di altri sportelli PUA sul territorio al fine di garantire una maggiore vicinanza ai cittadini
8. Scambio delle informazioni su proposte e azioni/offerte messe in campo dalle associazioni del privato sociale;
9. Organizzazione di incontri informativi con attori impiegati nei servizi socioassistenziali al fine di creare una rete funzionale ad una informazione capillare sul territorio (MMG, patronati, CAAF);
10. Funzioni di back office come:

a) raccordare procedure, modalità organizzative e gestionali con la rete dei servizi coinvolta;

b) svolgere attività valutative ed amministrative;

c) predisporre il materiale informativo da diffondere;

d) raccogliere ed elaborare i dati.

L'ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA DEL PUA:

La prima fase di "accoglienza/filtro", sia fisica sia telefonica, viene espletata dall'operatrice addetta coadiuvata dal Servizio Civile presenti all'ingresso della sede dell'Ambito Territoriale Sociale XIX che avranno il compito di "smistare" sia l'utenza che arriva nei diversi uffici sia le telefonate. Il filtro potrà fornire alcune semplici informazioni alle persone che ne faranno richiesta, solo su esplicita indicazione delle Assistenti Sociali referenti per il P.U.A. A tal fine, saranno predisposte e concordate apposite riunioni con gli operatori situati nella postazione filtro finalizzate a fornire loro utili e mirate informazioni in occasione dell'uscita di nuovi bandi o progetti per i quali potrebbero giungere all'accoglienza o telefonicamente specifiche domande da parte degli utenti o dei Comuni. Per quanto concerne le situazioni per le quali, in seguito al colloquio di segretariato sociale, si rende necessario un invio all'Assistente Sociale territorialmente competente, il P.U.A. invierà la scheda contatto sia al Comune di residenza sia all'Assistente Sociale referente. Quest'ultima, in accordo con il Comune, provvederà a fissare un successivo colloquio di approfondimento con l'utente.

SEDE PRINCIPALE:

Ambito Territoriale Sociale XIX

Piazzale Azzolino n. 18 – Fermo

0734/603167

Dott.ssa Alice Ferarcuti – Assistente Sociale

Dott.ssa Elisa Lanciotti – Assistente Sociale

Dott.ssa Silvia Calistro - Assistente Sociale

Dott.ssa Silvia Crosta - Assistente Sociale

Lunedì	9:00 - 13:00	
Martedì	chiuso	15:00 – 17:30
Mercoledì	9:00 – 13:00	
Giovedì	chiuso	15:00 – 17:30
Venerdì	9:00 – 13:00	

SEDI SUL TERRITORIO

Comune di Fermo	Comune di Montegranaro
Via G. Mazzini n. 4 - Fermo	Via Piazza Mazzini n. 1 - Montegranaro
0734. 284279	0734.897930
Dott. Marco Rogante	Dott.ssa Samantha Vellini
Assistente Sociale	Assistente Sociale

Comune di Porto San Giorgio	Comune di Montegiorgio
Via Veneto, 5 – Porto San Giorgio	Via Piazza Matteotti, 33 – Montegiorgio
0734/680213	0734/952066
Dott.ssa Alice Ferrini	Dott.ssa Samantha Vellini
Assistente Sociale	Assistente Sociale

Comune di Falerone

Piazza della Concordia, 6

0734. 710750

Dott.ssa Gioia De Santis

Assistente Sociale

Procedure d'accesso