
 ASLLanusei	Regolamento Aziendale	Versione n.02 del 15.05.2015	Pag. 1 di 13
Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale			

Sommario

1	Premessa	2
2	Scopo	2
3	Campo di applicazione	2
4	Terminologia, definizioni e riferimenti normativi.....	3
4.1	Terminologia e definizioni	3
4.2	Riferimenti normativi	6
5	Composizione del PUA.....	8
6	Organizzazione del PUA:.....	8
6.1	Riferimenti.....	8
7	Funzioni del PUA.....	9
7.1	Funzioni di front office.....	9
7.2	Funzioni di back office.....	10
8	Modalità operative.....	11
8.1	Accoglienza	11
8.2	Individuazione del bisogno	11
8.2.1	Bisogni semplici	12
8.2.2	Bisogni complessi	12
8.3	Standard temporali di presa in carico del paziente.....	13
8.4	Coordinamento con l'UVT	13

Rev.	Data di approvaz.	Causale modifica	Redatto da	Approvato da	Validato da	Codificato da
0.0	15.05.2015	Prima stesura	Distretto Socio Sanitario Dr. Sandro D. M. RUBIU	DS	DG	DG
Trasmesso il		15.05.2015	Codificato il	15.05.2015	Distribuito il	15.05.2015
Destinatari						
UO Cure Primarie e specialistica ambulatoriale , UO ADNA, UVT, PUA, UO Riabilitazione e recupero funzionale, SSORU, DSMD, Direzione PO, DSPS						



 ASLLanusei	Regolamento Aziendale	Versione n.02 del 15.05.2015	Pag. 2 di 13
Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale			

1 Premessa

Il Punto Unico di Accesso ai servizi territoriali socio sanitari aziendali è posto a garanzia della eguaglianza dei cittadini di fronte al Servizio Sanitario per la erogazione dell'assistenza più appropriata in particolare rivolta al "paziente fragile". Ciò prevede la realizzazione di quanto di competenza del PUA e precisamente:

- effettuare interventi di accoglienza e di sostegno soprattutto nei confronti delle persone con scarsa capacità di orientarsi autonomamente nella rete dei servizi;
- 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.);
- creare percorsi unici e chiari per migliorare e orientare l'accesso ai servizi, uniformando, centralizzando e informatizzando secondo le procedure Sisar la raccolta dati relativa alla domanda socio sanitaria così da modulare l'offerta dei servizi ed i flussi informativi.

Gli obiettivi del PUA sono, infatti:

- garantire a tutti cittadini pari opportunità di accoglienza alla rete dei Servizi sociosanitari integrati, in modo semplificato ed evidente con azioni di informazione, orientamento ed accesso unitario ed integrato attraverso risposte tempestive ed appropriate;
- costituire un punto di riferimento per i pazienti, le famiglie, i MMG/PLS, l'ospedale e gli altri servizi della rete, nonché per gli operatori al fine di garantire la risposta al bisogno e l'accesso al servizio sociosanitario più adeguato;
- ispirarsi a principi di imparzialità ed equità;
- mirare a prevenire o a rimuovere i fattori che ostacolano il benessere della persona.

2 Scopo

Il presente regolamento ha lo scopo di normare gli interventi di carattere sociosanitario erogati dall'ASL 4 Lanusei in favore dei cittadini residenti o temporaneamente presenti nei Comuni della Provincia dell'Ogliastra. Tali interventi comportano, negli adempimenti e nelle decisioni, il reciproco coinvolgimento ed una comune assunzione di responsabilità verso i pazienti, le loro famiglie e gli Enti a vario titolo gestori dei Servizi.

3 Campo di applicazione

Il presente regolamento si applica nei casi di attivazione dei seguenti servizi aziendali:

- Cure Domiciliari Integrate (ADI)
- Inserimento in Trattamento Socio Riabilitativo globale residenziale ed a ciclo diurno



Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale

- Inserimento in RSA
- Inserimento in Comunità Integrata
- Inserimento in Centro Diurno
- Inserimento in Hospice
- Progetto "tornare a casa"
- Altri progetti a valenza socio sanitaria

4 Terminologia, definizioni e riferimenti normativi

4.1 Terminologia e definizioni

Paziente fragile: persona di età avanzata o molto avanzata cronicamente affetta da patologie multiple con stato di salute instabile frequentemente con disabilità in cui gli effetti dell'invecchiamento e delle malattie sono spesso complicati da problematiche di tipo socio-economico e psico-comportamentali.

Accesso: è il momento dell'ingresso nella rete dei servizi da parte dei cittadini; l'accesso ai servizi sanitari e socio sanitari rappresenta una declinazione dei principi di equità e di universalità delle persone; le *modalità di accesso* devono essere:

- unificate, per facilitare l'accoglienza delle persone, in particolare i soggetti non autosufficienti o in condizioni di fragilità;
- integrate, ossia garantire percorsi sanitari e sociosanitari coordinati tra professionisti e servizi: ospedalieri, distrettuali e sociali;

è diritto della popolazione *ottenere una risposta* dai servizi ad una specifica domanda, in forma *tempestiva in relazione al bisogno*;

è necessario, quindi, avere la presenza di *meccanismi d'accesso*, *trasparenza* dei ruoli e delle *responsabilità* e un'articolazione dei servizi nel territorio basata sui *bisogni delle persone*, nonché valutando le aree critiche e le risorse disponibili;

la realizzazione dell'accesso in un territorio necessita *dell'armonizzazione di una serie di procedure*, per semplificare i percorsi di accesso del cittadino.

Ascolto: è un processo comunicativo attivo di decodifica e comprensione di messaggi, informazioni, richieste, espressioni emotive; il processo dell'ascolto attivo richiede alcune competenze da parte dell'operatore e requisiti ambientali/organizzativi sostanziali:

- accogliere,
- comprendere cognitivamente ed empiricamente ciò che la persona comunica,
- identificare i bisogni,



Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale

- utilizzare il feedback per confermare quanto l'altro ha espresso,
- ridurre le interferenze e il "rumore" sia fisico che cognitivo,
- comunicare eventuali risposte e informazioni in modo chiaro e in modo cognitivamente accessibile all'interlocutore.

Accoglienza: in questa fase l'operatore del PUA ha il compito di fornire all'utente tutte le informazioni sull'accesso ai servizi, di orientare l'utente (o la famiglia), a seguito di una valutazione preliminare della complessità del bisogno, allo scopo di verificare la tipologia della richiesta: sociale, sanitaria o complessa (socio sanitaria).

PUA: Punto Unico di Accesso ai servizi alla persona (socio-sanitari territoriali aziendali); il PUA è lo "snodo" dei percorsi socio-sanitari, il luogo ove si attua la presa in carico globale della persona "fragile" e della sua famiglia; al suo interno si svolgono funzioni di accoglienza e di front-office, funzione di relazione ed ascolto, decodificazione dei bisogni, orientamento ai Servizi e invio delle persone ai servizi socio-sanitari della Rete; il Punto Unico d'Accesso (PUA) è il luogo dove ogni cittadino può rivolgersi per ottenere qualsiasi informazione relativa ai servizi sociali, socio sanitari e sanitari del territorio di competenza del Distretto, alle prestazioni erogate, alle modalità e tempi di accesso.

Il PUA deve garantire, in particolare, la continuità e la tempestività delle cure alle persone con problemi socio-sanitari complessi, cui devono essere fornite risposte multiple di tipo sanitario (Cure domiciliari integrate, riabilitazione globale, etc.) o socio-sanitarie (ADI, residenzialità diurna o a tempo pieno, case protette, progetti "ritornare a casa" etc.).

Il PUA è rivolto in particolare a persone anziane e con disabilità; è gestito da uno staff di operatori sociali e sanitari che ascoltano e analizzano i bisogni dell'utente e dei familiari, individuano con loro il percorso terapeutico più adatto e li accompagnano in ogni fase.

Nel Plus, l'Asl e i Comuni del Distretto hanno stabilito di realizzare un'unica porta di accesso unificata al fine di garantire una risposta unitaria e globale ai bisogni di salute dei cittadini, promuovendo l'erogazione integrata e coordinata di prestazioni socio-sanitarie e socio-assistenziali, articolando il PUA, attraverso i diversi PUA attualmente esistenti nell'Asl e il Servizio Sociale Professionale presente in ogni Comune.

UVT: Unità di Valutazione Territoriale. (multidisciplinare). L'Unità di Valutazione Territoriale (**UVT**) è la struttura operativa distrettuale che persegue l'obiettivo dell'integrazione tra l'Ospedale ed il Territorio e tra i servizi sociali e sanitari presenti nel territorio e rappresenta l'organismo deputato a gestire le modalità di attivazione della Rete dei Servizi. Essa è lo strumento deputato alla valutazione multidimensionale e multidisciplinare delle condizioni di bisogno socio-sanitario complesso ed ha il compito di predisporre ed offrire all'Utente il Progetto Assistenziale Personalizzato (PAI).



Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale

Bisogno: stato di carenza e/o mancanza di natura fisica, mentale, psicologica e sociale che porta ad una situazione di disagio dell'individuo.

Bisogno complesso: si tratta dello stato soggettivo di carenza e/o perdita di equilibrio o di integrità bio-psico-sociale che diventa complesso quando richiede una risposta che coinvolge le diverse dimensioni sociale e sanitario ed è pertanto sempre sociosanitario.

Case manager: è un professionista che opera come riferimento e "facilitatore" per la persona che ha bisogni complessi sociosanitari e ha il compito di seguire il paziente durante tutto il percorso assistenziale, per coordinare le risorse e migliorare l'efficacia e l'efficienza dell'assistenza; è fondamentale che sappia costruire un dialogo costante con l'utente e la sua famiglia; di norma viene individuato dall'Unità di Valutazione Territoriale (UVT), al suo interno o anche all'esterno; il ruolo di case manager è assunto da figure assistenziali diverse a seconda della complessità del paziente e integra il lavoro dell'UVT, con diversi professionisti che intervengono al momento più opportuno nella gestione del piano personalizzato di assistenza, applicando il metodo di lavoro di team con compiti e responsabilità assegnate; rappresenta il principale riferimento organizzativo per l'assistito, per la sua famiglia e gli operatori dell'equipe assistenziale multi-professionale.

Presa in carico: è un processo, un insieme di azioni, percorsi, strategie che il Servizio Sanitario mette in atto per rispondere ai bisogni di salute complessi e che richiedono un'assistenza continuativa o prolungata nel tempo coinvolgendo diverse professionalità; nell'ottica del PUA, la "presa in carico" può essere definita come "un processo integrato e continuativo che si configura come "governo" di un insieme articolato e coordinato di interventi rivolti a soddisfare un bisogno complesso e articolato"; la "presa in carico" è legata alla "complessità" dei bisogni, della domanda, della valutazione dei bisogni e dell'offerta e, a tale complessità è strettamente legato il concetto di "unitarietà"; la complessità, infatti, richiede "unitarietà" di azioni nei diversi livelli di intervento:

- tra soggetti istituzionali
- tra soggetti professionali
- tra i diversi attori che operano nel contesto socio-ambientale: famiglia, ambiente sociale, comunità;

la complessità, richiede anche "continuità" tra i bisogni, espressi da una domanda, e le risposte rappresentante dall'offerta di servizi, di risposte modulate nella loro gradualità e modulate nel tempo; la presa in carico si compone di diverse fasi e momenti:

- richiesta di aiuto,
- analisi della domanda,
- progetto di intervento,



**Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale**

- elaborazione e attuazione del Progetto personalizzato individualizzato e del Piano attuativo degli interventi,
- verifica e valutazione.

Progetto di assistenza individuale (PAI): formulato dalla UVT, deve tener conto dei bisogni, delle aspettative e delle priorità del paziente e dei suoi familiari, delle sue menomazioni, disabilità e, soprattutto, delle abilità residue e recuperabili, oltre che dei fattori ambientali, contestuali, personali e familiari, e deve definire esplicitamente e in maniera analitica:

- gli obiettivi e i risultati che si intendono raggiungere,
- il regime prestazionale (domiciliare, ambulatoriale, semiresidenziale, residenziale) e il suo livello di intensità e di durata,
- le azioni, la tipologia delle prestazioni e le figure professionali impegnate,
- la quantità, le modalità, la frequenza e la durata di ogni tipologia di intervento/prestazione necessario per raggiungere gli obiettivi,
- la disponibilità e le quantità di presidi e materiali vari,
- l'individuazione delle figure di riferimento,
- la durata complessiva del progetto assistenziale,
- gli strumenti di verifica.

Integrazione sociosanitaria: il Decreto Lgs 229/99 la definisce: " tutte le attività atte a soddisfare, mediante un complesso processo assistenziale, bisogni di salute della persona che richiedono unitariamente prestazioni sanitarie e azioni di protezione sociale in grado di garantire, anche nel lungo periodo, la continuità tra le azioni di cura e quelle di riabilitazione"; si attua su tre livelli: istituzionale, gestionale, professionale.

RSA: Residenza Sanitaria Assistenziale.

CDI: Cure Domiciliari Integrate.

4.2 Riferimenti normativi

- la Legge 328 del 8.11.2000 recante: "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- il DPCM del 13.2.2001 recante: "Atto di indirizzo e coordinamento in materia di prestazioni socio-sanitarie";
- la DGR n.7/5 del 21.02.2006 recante: "Istituzione del punto unico di accesso alla persona e delle Unità di Valutazione Territoriale;
- la DGR n.25/6 del 13.06.2006 recante: "Linee di indirizzo in materia di RSA e di CDI";
- la DGR n.42/11 del 04.06.2006 recante: "Linee di indirizzo per l'attuazione del programma sperimentale 'Tornare a casa' ";

Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale

- la DGR n.45/24 del 07.06.2006 recante: "Linee di indirizzo per l'istituzione della rete pubblica delle assistenti familiari (badanti) per il sostegno alle persone non autosufficienti";
- la Legge regionale n.02 del 29.05.2007, art.34 recante Istituzione del Fondo Regionale per la non autosufficienza";
- la DGR n.22/32 del 02.06.2007 recante: "Piani personalizzati di sostegno in favore di persone con handicap grave;
- la DGR n.27/41 del 17.07.2007 recante: "Fondo per la non autosufficienza. Prima attuazione dell'art.34, comma 4, lettera a) della L.R. 29.05.2007, n.2;
- la DGR n.30/34 del 02.08.2007 recante: "Fondo per la non autosufficienza: interventi immediati di sostegno a favore di particolari condizioni di non autosufficienza;
- la DGR n.44/11 del 31.07.2007 recante: "Fondo per la non autosufficienza: sostegno alle persone anziane che si avvalgono dell'aiuto di un assistente familiare";
- la DGR n.51/37 del 20.12.2007 recante:" Fondo per la non autosufficienza: finanziamento dei piani personalizzati a favore di persone con grave disabilità, avvio del programma regionale a favore degli anziani non autosufficienti";
- la DGR n.51/49 del 20.12.2007 recante: "Direttive per la riqualificazione delle CDI";
- la DGR 53/8 del 27.12.2007 recante: "Attività sanitarie e sociosanitarie di riabilitazione: parametri di fabbisogno e sistema di remunerazione";
- la DGR n.6/25 del 30.01.2008 recante: "Adeguamento delle tariffe per le prestazioni di riabilitazione globale ex art. 26 legge 833/78";
- la DRG n.15/24 del 13.4.2010 recante: "Linee guida sul funzionamento del Punto Unico di Accesso nel processo delle Cure Domiciliari Integrate e nei percorsi socio-sanitari";
- la legge 15 marzo 2010, n. 38 recante: "Disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore";
- la DRG n. 52/85 del 23.12.2011 recante: "Fondo per la non autosufficienza: rafforzamento dei Punti Unici di Accesso e delle Unità di Valutazione Territoriale";
- la DGR n. 44/8 del 7.11.2012 recante: "L.R. n.4/2006, art. 17, comma 1. Fondo per la non autosufficienza. Programma "Ritornare a casa". Approvazione linee d'indirizzo e relativa modulistica "Progetto personalizzato" e "Verbale UVT";
- la DGR n.47/25 del 30.12.2010 recante: "Potenziamento del sistema dell'Assistenza Domiciliare Integrata";
- la DGR n.30/16 del 30.7.2013 recante: "L.R. n. 4/2006, art. 17, comma 1. Fondo per la non autosufficienza, Programma "Ritornare a casa". Copertura della quota di cofinanziamento comunale



Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale

per l'anno 2013. Integrazione del Fondo non autosufficienza mediante prelevamento dal Fondo sanitario regionale anno 2013 ex art. 4, comma 3, L.R. n. 12/2013. Approvazione preliminare;

- la DGR n. 53/60 del 20.12.2013 recante: "Finanziamento a favore delle Aziende Sanitarie Locali per gli interventi finalizzati allo sviluppo del sistema dell'Assistenza Domiciliare Integrata";
- la DRG n.19/25 del 27.5.2014 recante: "Fondo nazionale per le non autosufficienze annualità 2013. Definizione di nuove modalità operative per il finanziamento degli interventi per le non autosufficienze. Potenziamento del supporto domiciliare alla persone in situazione di disabilità grave"
- la DRG n.49/11 del 9.12.2014 recante: "Finanziamento a favore delle Aziende Sanitarie Locali per gli interventi finalizzati allo sviluppo del sistema dell'Assistenza Domiciliare Integrata";
- la Legge Regionale 17 novembre 2014, n. 23 Norme urgenti per la riforma del sistema sanitario regionale. Modifiche alle leggi regionali n.23 del 2005, n.10 del 2006 e n.21 del 2012.

5 Composizione del PUA





Le figure professionali impegnate nel PUA sono:

- Assistente sociale
- Medico di Distretto (medico di direzione di PO in caso di dimissioni protette)
- Infermiere
- Personale amministrativo

6 Organizzazione del PUA

Il Punto Unico di Accesso (PUA) è unico ed articolato in quattro sportelli attivi 5 giorni su 7 in giorni ed orari predefiniti e resi noti tramite pubblicazione sul sito aziendale.

6.1 Riferimenti

PUA	sportello del Presidio Ospedaliero	Lanusei	 e fax	0782/490.208
PUA	sportello territoriale	Lanusei	 e fax	0782/470.423
PUA	sportello territoriale	Tortoli	 e fax	0782/600.313
PUA	sportello territoriale	Jerzu	 e fax	0782/70.80.38

7 Funzioni del PUA

Gli Operatori del PUA assicurano:



**Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale****7 Funzioni del PUA**

Gli Operatori del PUA assicurano:

- l'accoglienza, l'ascolto e la valutazione del bisogno di natura "complessa" (socio-sanitario),
- l'equità nell'accesso ai servizi con particolare riferimento alla tutela dei soggetti più deboli,
- l'unitarietà della risposta,
- la funzione di prima valutazione del bisogno,
- la funzione di sportello informativo e orientamento dell'utente,
- la raccolta su supporto informatico Sisar delle schede di contatto delle richieste di intervento che vi giungono,
- l'attivazione del percorso di valutazione multidimensionale (UVT) garantendo la tempestività della risposta fornita,
- la calendarizzazione delle sedute della Unità di Valutazione Territoriale (UVT),
- la convocazione dei componenti dell'UVT,
- la comunicazione di esito conclusivo del procedimento di valutazione dell'UVT alla persona portatrice di bisogno o alla persona di riferimento indicata.

La risposta integrata si realizza attraverso:

- l'integrazione professionale della pluralità di competenze socio-sanitarie nella valutazione e definizione del bisogno e nella programmazione e gestione dei servizi e degli interventi;
- l'individuazione di una figura professionale responsabile del progetto di intervento;
- il coinvolgimento di tutte le altre istituzioni/agenzie/associazioni del territorio interessate;
- l'integrazione con le politiche che concorrono al benessere e quindi alla salute della comunità locale;
- la cooperazione fra i diversi livelli istituzionali e le organizzazioni della società civile.

7.1 Funzioni di front office

- Attività di informazione: vengono 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 sociale presenti nel territorio indicandone le modalità di accesso e le procedure.
- Attività di orientamento: viene 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.

**Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale**

- Attività di accompagnamento: nei confronti degli utenti impossibilitati ad accedere autonomamente al servizio individuato, l'operatore del PUA, 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.)

7.2 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 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 operativo/metodologici interistituzionali 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.
- Redazione del 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, e tra i diversi Servizi sanitari ed amministrativi della ASL che dovranno raccordarsi ed interfacciarsi con i sistemi informativi e di rilevazione dell'attività presenti nell'Azienda sanitaria.

**Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale**

- Valutazione della qualità dei servizi, rilevando l'evoluzione dei fenomeni di disagio, la loro persistenza nel tempo e l'evoluzione delle rappresentazioni sociali nella comunità.

8 Modalità operative

8.1 Accoglienza

La proposta di presa in carico del paziente può essere presentata agli sportelli PUA dell'ambito di residenza da:

- MMG/PLS del paziente accompagnata dalla necessaria documentazione,
- da Medici di U.O. ospedaliera prima delle dimissioni del paziente,
- dai Servizi sociali del Comune di riferimento,
- dai Servizi sanitari territoriali,
- dai Servizi residenziali,
- dall'assistito stesso e dai propri familiari e/o altri soggetti della rete informale (se aventi titolo),
- dall'amministratore di sostegno e/o tutore del pz.

Qualunque sia la fonte di segnalazione sono ammissibili tutte le modalità della segnalazione stessa (diretta, telefonica, fax, e-mail, etc).

Le richieste inoltrate dagli interessati e/o aventi titolo devono essere compilate personalmente o dagli operatori PUA, qualora ne fossero impossibilitati.

Gli operatori del PUA, attraverso l'ascolto e l'accoglienza di tipo professionale, effettuano una valutazione preliminare, al fine di verificare la natura della richiesta: bisogno semplice (sociale o sanitario) o bisogno complesso (socio sanitario), anche in termini di urgenza.

8.2 Individuazione del bisogno

Questa fase costituisce il momento più importante dell'attività del PUA e della presa in carico dei bisogni delle persone.

La compresenza delle professionalità sociali e sanitarie (assistente sociale e medico di distretto e infermiere professionale) consente una prima valutazione del bisogno anche in termini di urgenza, valutata secondo criteri condivisi e formalizzati.

In questa fase gli operatori del PUA garantiscono:

- *attività di informazione*: sulle possibili soluzioni e risorse comunitarie, istituzionali e non, ovvero sui servizi sanitari, socio sanitari e sociali pubblici e privati presenti nel territorio del Distretto Ogliastro indicandone le modalità di accesso e le procedure.

**Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale**

- *attività di orientamento*: con l'ascolto e l'individuazione del bisogno per fornire all'utente l'indicazione dei servizi più appropriati.
- *attività di accompagnamento*: nella compilazione e/o ritiro della specifica domanda di accesso alle prestazioni sanitarie e socio sanitarie, all'attivazione della rete dei servizi.
- *alimentazione del sistema informativo aziendale, regionale e nazionale*.

L'operatore PUA provvede alla raccolta della documentazione necessaria per la decodifica del bisogno e apre una scheda elettronica e cartacea da inviare all'UVT.

8.2.1 Bisogni semplici

Nel caso in cui il bisogno è semplice gli interventi vengono garantiti direttamente con le seguenti modalità:

- *bisogni semplici di natura sociale*, sono garantiti dall'assistente sociale del PUA, in stretto collegamento con l'operatore sociale del Comune di residenza della persona, che effettua un'analisi, decodifica i bisogni sociali e individua il case manager (in genere nella persona dell'operatore sociale del Comune); le prestazioni individuate sono erogate tramite i servizi sociali del Comune di residenza;
- *bisogni semplici di natura sanitaria*, sono garantiti a cura del medico di distretto che prende atto della richiesta, analizza e decodifica il bisogno sanitario, individua il case manager e provvede a inviare la richiesta al servizio competente.

8.2.2 Bisogni complessi

Il PUA nel caso di un bisogno complesso attiva l'UVT per la valutazione multidimensionale del bisogno e la definizione di un progetto di intervento.


L'operatore PUA provvede al protocollo della richiesta UVT e allega le schede sociali debitamente compilate. In caso di richieste urgenti, il Medico del Distretto, in accordo con il MMG del paziente o medico proponente, può disporre l'erogazione di prestazioni sanitarie urgenti, in attesa della valutazione dell'UVT.

8.2.2.1 Processo di inquadramento

Quando il PUA rileva un bisogno complesso, si procede alla convocazione dell'UVT entro 15 giorni dalla richiesta.

Il presidente dell'UVT, provvede a convocare collegialmente gli altri componenti per la valutazione multidimensionale:

- entro 15 giorni dalla data della presentazione della richiesta per i bisogni non urgenti;

 ASLLanusei	Regolamento Aziendale	Versione n.02 del 15.05.2015	Pag. 13 di 13
Organizzazione e funzionamento del Punto Unico di Accesso (PUA) aziendale			

- o entro tre giorni dalla data di richiesta di dimissione protetta inoltrata dalla Unità Operativa di degenza, compatibilmente con il tempo necessario per consentire un'adeguata presa in carico da parte dei servizi territoriali.

Il presidente dell'UVT deve obbligatoriamente convocare il MMG o PLS e l'operatore sociale del comune di residenza della persona, insieme agli operatori sanitari e sociali competenti nei casi specifici.

8.3 Standard temporali di presa in carico del paziente

Il PUA comunica all'Unità di Valutazione Territoriale (UVT) la richiesta di attivazione dei servizi richiesti entro il primo giorno lavorativo successivo a quello di ricezione dell'istanza.

8.4 Coordinamento con l'UVT

A seguito della segnalazione del PUA, l'UVT è tenuta a definire il progetto personalizzato nei termini temporali fissati dal Regolamento aziendale relativo al funzionamento dell'UVT.

