

Lo sportello Unico Socio Sanitario Integrato

Consorzio Intercomunale per la gestione dei servizi socio-assistenziali dell'Ovest-ticino

(Comune di Cameri, Cerano, Galliate, Romentino, Sozzago e Trecate)

ASL NO – Distretto di Galliate/Trecate



OBIETTIVI GENERALI DELLO SPORTELLO UNICO SOCIO-SANITARIO

Facilitare una corretta informazione sui diritti:

- attivazione di servizi informativi allo scopo di favorire maggiore equità sociale nell'accesso e nella fruizione dei servizi socio-sanitari e l'acquisizione da parte del cittadino di una cultura di utilizzo dei servizi finalizzata ad un atteggiamento attivo;
- crescita della consapevolezza dei propri diritti per consentire alla persone di autodeterminarsi.

**MIGLIORAMENTO DEGLI STANDARD DI QUALITA' ALL'INTERNO
DELLE ORGANIZZAZIONI CHE PROMUOVONO ED IMPLEMENTANO
LO SPORTELLO UNICO INTEGRATO SOCIO-SANITARIO**

- Promozione, negli operatori e nella comunità locale, di una cultura dei servizi positiva, orientata alla prevenzione e non solo nell'ottica di essere un contenitore delle problematiche sociali più gravi.
- Superamento, da parte degli operatori, di una logica burocratico-amministrativa.

Analisi dei punti focali della D.G.R. 28 luglio 2008, n. 55-9323 relativa all'introduzione dello Sportello Unico

- **PRINCIPIO CARDINE:**

Da tempo la Regione Piemonte ha attivato una pluralità di servizi a favore della non autosufficienza ed intende proseguire definendo un sistema di protezione sociale e di cura per le persone non autosufficienti sulla base dei principi generali di universalità nell'accesso alle prestazioni, di integrazione delle politiche sanitarie e di quelle sociali, di sostegno alla domiciliarità, di coinvolgimento delle comunità locali nell'attuazione e valutazione degli interventi.

Il Piano Socio – Sanitario regionale 2007-2010 individua tre punti di maggiore criticità da affrontare in maniera prioritaria, in materia di integrazione socio-sanitaria:

Analisi dei punti focali della D.G.R. 28 luglio 2008, n. 55-9323 relativa all'introduzione dello Sportello Unico

- Definire le “porte di accesso” al sistema;
- Migliorare i passaggi tra aree assistenziali diverse dove la mancata continuità fa precipitare le condizioni di cura;
- il P.S.S.R. 2007-2010 qualifica lo sportello unico quale luogo dove rivolgersi con fiducia, con la consapevolezza che lo sforzo dell'operatore sarà quello di individuare correttamente le necessità del cittadino.

Analisi dei punti focali della D.G.R. 28 luglio 2008, n. 55-9323 relativa all'introduzione dello Sportello Unico

- Lo sportello Unico Socio-sanitario si configura come porta unitaria di accesso del cittadino alle informazioni relative agli ambiti sociale, assistenziale e sanitario e come primo momento di restituzione degli interventi.
- Si rende, pertanto, necessario sviluppare le significative e diffuse esperienze di comune collaborazione e costruzione da parte dei distretti sanitari e dei soggetti gestori delle funzioni socio-assistenziali, mediante la stipula di Protocolli d'Intesa.
- I progetti che scaturiranno dal Protocollo d'Intesa dovranno prevedere la sostenibilità degli stessi anche negli anni successivi, nel limite delle risorse ordinarie

Analisi dei punti focali della D.G.R. 28 luglio 2008, n. 55-9323 relativa all'introduzione dello Sportello Unico

Le attività dello Sportello Unico Socio-Sanitario, si basano sull'offerta di servizi reali al cittadino:

- accoglienza, ascolto e presa in carico ed accompagnamento;
- restituzione di risposte integrate socio-sanitarie rispetto a problematiche complesse;
- favorire la risoluzione dei problemi attraverso informazioni ed orientamento;
- gestire ed organizzare le informazioni, anche con l'ausilio di banche dati di banche dati;
- restituire interventi semplificati ed attivare le procedure di accesso alle prestazioni socio-sanitarie;

Analisi dei punti focali della D.G.R. 28 luglio 2008, n. 55-9323 relativa all'introduzione dello Sportello Unico

Principali attività dello sportello unico:

- sportello itinerante rivolto ai cittadini in difficoltà;
- funzione di antenna nelle articolazioni organizzative;
- implementazione di un sito dedicato ed aggiornamento continuo della banca dati (moduli, norme e note informative...);
- monitoraggio e sviluppo delle azioni di governance;
- Coordinamento delle attività di back office.