



**REGOLAMENTO DEL PUNTO UNICO DI ACCESSO (P.U.A.) E DELLA RELATIVA  
UNITA' DI VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE**

*Approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_*

### **Art. 1 - Finalità**

Il Punto Unico di Accesso (*di seguito P.U.A.*) realizza l'obiettivo del Piano Sociale Regionale e della L.R.11/2016 di agevolare i percorsi di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari per tutta la popolazione, soprattutto per le persone più esposte al rischio di emarginazione sociale, prevedendo criteri e modalità comuni.

Le prestazioni socio-sanitarie sono definite dall'articolo 3-septies del decreto legislativo n. 502/1992 e ss.mm.ii. e dall'articolo 3 del DPCM 14 febbraio 2001 quali "*attività atte a soddisfare, mediante percorsi assistenziali integrati, 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*".

Il presente Regolamento ha la finalità di individuare le modalità di funzionamento del P.U.A. e della Unità di Valutazione Multidimensionale (*di seguito UVMD*) in base a quanto stabilito tra l'Azienda ASL Latina ed i Comuni del Distretto socio-sanitario LT/1 con la Deliberazione del Direttore Generale dell'ASL di Latina n. 1082 del 07/12/2018 rubricata "*Protocollo d'Intesa tra ASL Latina e Comuni nei relativi ambiti di zona per la gestione del P.U.A. - Punto Unico di Accesso di cui alla DGR Lazio n. 315 dell'8 luglio 2011. Aggiornamento Protocollo*" e con la Deliberazione di Giunta del Comune di Aprilia - quale Comune Capofila del Distretto socio-sanitario LT1- n. 15 del 19/04/2012;

### **Art. 2 - Le sedi**

La sede di riferimento distrettuale PUA (D) è collocata nella Casa della Salute sita in via Giustiniano snc. Aprilia.

Nel territorio di ciascun Comune del Distretto socio-sanitario è attivata almeno una sede PUA (C) messa a disposizione dal relativo Comune. L'elenco delle sedi attivate in ciascun Comune ed i relativi orari di funzionamento e recapiti è riportato nell'allegata scheda (Allegato A).

### **Art. 3 - Il Personale**

Il PUA è gestito da operatori sociali e sanitari opportunamente formati e abilitati alla ricezione e allo screening della domanda di accesso nella rete dei servizi, capaci di codificare e decodificare il bisogno, di relazionarsi con la cittadinanza e con la società civile di riferimento, di lavorare in équipe, di gestire funzioni organizzative e di coordinamento.

Analogamente l'UVMD è composta da uno staff di operatori sociali e sanitari opportunamente formati e abilitati alla elaborazione ed al monitoraggio dei Piani Assistenziali Individuali (*di seguito PAI*) la cui attuazione, sotto il controllo dell'UVMD, è affidata alle relative strutture sanitarie e dei servizi sociali dei Comuni/Distretto socio-sanitario.

Nel P.U.A. e nell'UVMD sono previste, sulla base del protocollo tra ASL e Distretto socio-sanitario, più figure professionali le cui specifiche competenze/ruoli sono di seguito riportati nella seguente scheda:

<b>FIGURA PROFESSIONALE</b>	<b>ENTE DI APPARTENENZA</b>	<b>ATTIVITA' SVOLTE</b>
Responsabile del PUA (Medico)	Distretto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dirige e coordina il PUA e, in collaborazione con l'Assistente Sociale Coordinatore per la parte sociale, pianifica le relative attività;</li> <li>• Presiede la UVMD;</li> </ul>
Assistente Sociale con funzioni di coordinatore sociale PUA	Comune Capofila	<ul style="list-style-type: none"> <li>• riceve le segnalazioni inviate (Schede Pua) dal front-office al back office per l'approfondimento</li> <li>• collabora con il Responsabile del PUA all'individuazione e alla conseguente assegnazione delle strutture tecniche (servizi sociali dei Comuni, strutture sanitarie del Distretto sanitario) dei singoli casi per la richiesta di dati necessari all'esame degli stessi da parte della UVMD</li> <li>• coordina l'attività dei comuni nei loro rapporti con il PUA (D) e UVMD</li> <li>• partecipa all'UVMD</li> <li>• <del>coadiuva il monitoraggio delle risorse sociali in</del></li> </ul>
Assistenti sociali	Comune capofila	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di front office PUA(C)</li> <li>• risoluzione casi semplici ad esclusivo carattere sociale</li> <li>• invio ai servizi per approfondimento secondo competenza (servizio sociale professionale o back-office PUA(D) )</li> <li>• richiesta attivazione UVMD</li> </ul>
Collaboratore Professionale Sanitario (Infermiere)	Distretto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• attività di front office PUA(D)</li> <li>• risoluzione casi semplici ad esclusivo carattere sanitario</li> <li>• invio ai servizi per approfondimento secondo competenza (segretariato sociale o back-office PUA(D) )</li> <li>• invio ai servizi sanitari competenti per casi complessi solo sanitari</li> <li>• partecipa all'UVMD</li> <li>• <del>assicura il monitoraggio delle risorse del distretto</del></li> </ul>
Segreteria Amministrativa	Distretto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• convoca l'UVMD su indicazione del Responsabile del PUA e dell'Assistente sociale coordinatore</li> <li>• stesura e invio verbali UVMD</li> <li>• provvede alla tenuta e all'archiviazione dei fascicoli cartacei/informatici</li> <li>• monitora la corretta gestione dei protocolli vigenti e il flusso delle informazioni da e per UVMD</li> <li>• Monitora le risorse del distretto socio-sanitario rese disponibili all'UVMD e supporta gli uffici competenti nella chiusura dei procedimenti.</li> </ul>
Medico di Medicina Generale (MMG)/ Pediatra di Libera Scelta (PLS) del cittadino	Distretto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raccolta dei dati sanitari necessari alla Valutazione Multidimensionale</li> <li>• partecipa all'UVMD e all'attuazione del PAI in relazione alle proprie competenze</li> </ul>
Assistenti sociali del servizio sociale professionale	Comune Capofila	<ul style="list-style-type: none"> <li>• raccolta dei dati sociali necessari alla Valutazione Multidimensionale</li> <li>• partecipa all'UVMD e all'attuazione del PAI in relazione alle proprie competenze</li> </ul>

Medici ed operatori delle varie UOC con sede nel Distretto	Distretto sanitario	<ul style="list-style-type: none"> <li>raccolta dei dati sanitari necessari alla Valutazione Multidimensionale e partecipazione alla elaborazione/attuazione del PAI in relazione alle competenze della struttura di afferenza che rappresentano nella UVMD in relazione agli specifici bisogni quali emersi di sede di PUA (back office)</li> </ul>
Ulteriori figure professionali necessarie a seconda delle diverse tipologie di bisogno (mediatori culturali, psicologi, educatori)	Distretto sanitario, Distretto socio-sanitario, Comune, Terzo Settore	<ul style="list-style-type: none"> <li>partecipazione alla elaborazione in sede di UVMD cui partecipa ed attuazione del PAI in relazione alle proprie competenze sul singolo caso secondo necessità e disponibilità</li> </ul>

#### Art. 4 - Attività di front office

La richiesta di intervento al P.U.A. può essere effettuata sia nelle singole sedi di front-office dal diretto interessato cittadino e/o *caregiver*, sia attraverso qualsiasi altro mezzo di comunicazione formale ed informale. Tale richiesta tuttavia deve essere perfezionata per l'acquisizione del consenso alla privacy e la raccolta degli elementi informativi necessari alla prevalutazione.

Oltre che dal cittadino la segnalazione al PUA può essere effettuata anche dai servizi ASL (in particolare CSM, SERT, TSMREE, Consultorio, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta), dai Comuni (Servizio Sociale Professionale) ovvero da altri enti / istituzioni (Parrocchie, Centri Anziani, Associazioni di Volontariato ecc) di cui alla scheda di segnalazione (Allegato B). Tale scheda viene inviata ai front-office P.U.A. tramite trasmissione informatizzata ai relativi indirizzi.

Il front-office del P.U.A. ricevente la segnalazione provvede a valutare il caso, anche mediante colloquio di approfondimento con il cittadino nonché il servizio segnalante, ed adotta i provvedimenti necessari dandone comunicazione (modello B), sempre informatizzata, alla struttura che ha inviato la segnalazione entro i successivi 7 giorni lavorativi.

I cittadini che si possono rivolgere al PUA, sono i seguenti:

- i cittadini residenti nei Comuni del Distretto Socio Sanitario LT1;
- i minori stranieri non accompagnati (MSNA) che si trovano, per qualsiasi causa, nel territorio distrettuale privi di assistenza e rappresentanza legale;
- i cittadini di stati appartenenti e non appartenenti all'Unione Europea, inclusi gli apolidi, i richiedenti asilo ed i rifugiati, regolarmente soggiornanti ai sensi della normativa vigente, che risiedono o sono domiciliati nel territorio distrettuale;
- le persone senza tetto e senza fissa dimora;
- le persone presenti in uno dei Comuni del Distretto Socio Sanitario LT1, allorché si trovino in situazioni tali da esigere interventi non differibili e non sia possibile indirizzarli ai corrispondenti servizi del Comune o dello Stato di appartenenza

Per i casi sociali particolarmente problematici e in assenza di figure valide di riferimento che curino gli interessi del soggetto fragile, la raccolta degli elementi informativi e l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati per la privacy verranno effettuate al momento della valutazione multidisciplinare.

Gli operatori del front office accolgono il cittadino ed effettuano una prima decodifica del bisogno espresso e/o latente; raccolgono le informazioni e compilano la scheda di "primo contatto" (modello C).

Una volta individuato il bisogno/problema il cittadino viene indirizzato verso il servizio competente secondo le seguenti modalità:

**Richiesta informazione e/o orientamento:**

In caso di semplice richiesta di informazioni dal quale non emerga un bisogno, ovvero trattasi di bisogno non gestibile nell'ambito delle strutture del distretto socio-sanitario, l'operatore si limita a fornire, ove possibile, l'informazione richiesta ovvero ad indirizzare l'utente all'Ente competente, chiudendo la scheda di primo contatto.

**Bisogno semplice di natura sociale:**

L'operatore informa il cittadino delle prestazioni socio-assistenziali, di natura economica e non, che possono essere attivate in relazione al bisogno manifestato, fornisce, per quanto possibile, i riferimenti normativi e la modulistica necessaria indirizzando all'ufficio/struttura di riferimento e alle relative modalità di accesso ove completare l'iter amministrativo.

**Bisogno complesso di natura sociale:**

L'operatore trasmette, entro 3 giorni lavorativi, la scheda di "primo contatto" (modello D) per via informatica al servizio sociale professionale competente fornendo, per quanto possibile, un primo orientamento al cittadino circa le possibili misure attuabili e dando i riferimenti normativi e la modulistica necessaria indicando altresì le modalità di accesso al servizio sociale professionale.

**Bisogno semplice di natura sanitaria:**

L'operatore informa il cittadino delle prestazioni/strutture sanitarie che possono essere attivate in relazione al bisogno manifestato, fornisce, per quanto possibile, i riferimenti normativi e la modulistica necessaria indirizzando quindi alla struttura di riferimento e alle relative modalità di accesso ove completare l'iter amministrativo.

**Bisogno complesso di natura sanitaria:**

L'operatore trasmette, entro 3 giorni lavorativi, la scheda di "primo contatto" (modello D) per via informatica alla direzione del distretto sanitario presso il back-office del PUA (D) fornendo, per quanto possibile, un primo orientamento al cittadino circa le possibili misure attuabili e dando i riferimenti normativi e la modulistica necessaria indicando altresì le modalità di accesso al back office del PUA (D).

**Bisogno complesso di natura socio-sanitaria:**

L'operatore trasmette, entro 3 giorni lavorativi, la scheda di "primo contatto" (Allegato D) per via informatica al back-office del PUA (D) fornendo, per quanto possibile, un primo orientamento al cittadino circa le possibili misure.

Presupposto affinché il front-office possa svolgere la sua funzione, una volta individuato il bisogno, di orientamento è che lo stesso sia a conoscenza dell'organizzazione delle strutture sociali e sanitarie attive sul territorio di competenza nonché le specifiche competenze e procedure di accesso e di risposta. Al riguardo è indispensabile che, oltre ad una adeguata formazione degli operatori, tali informazioni siano rese disponibili agli stessi tramite la relativa pubblicazione, da attivarsi e mantenere aggiornata a cura dell'Ufficio di Piano e della Direzione di Distretto sanitario rispettivamente per le strutture sociali e sanitarie, sul portale internet del distretto ([www.distrettosociosanitariolt1.it](http://www.distrettosociosanitariolt1.it)).

Allo stesso scopo, con riferimento alle competenze del distretto socio-sanitario in ambito di presa in carico di casi complessi, è necessario che sul portale siano indicati, a cura del PUA, i riferimenti normativi e le competenze delle singole strutture coinvolte nel processo di erogazione delle prestazioni di competenza del distretto socio-sanitario nonché il relativo iter

procedurale, modulistica e tempistica. In allegato con riferimento a tale ultima funzione si riporta lo schema tipo da utilizzarsi per ciascuna singola procedura (modello E).

#### **Art. 5 - Attività di back office**

Il responsabile P.U.A., in collaborazione con l'assistente sociale coordinatore, ricevuta la segnalazione dal front-office provvede, valutato il caso e contattato ove necessario il cittadino, a trasmettere, entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione la richiesta delle necessarie informazioni sociali e sanitarie rispettivamente al servizio sociale professionale ed alla struttura sanitaria competente per materia utilizzando apposita scheda "UVMD: richiesta informazioni" (modello F) trasmessa via e-mail alle strutture interessate.

Il Responsabile P.U.A., in collaborazione con l'assistente sociale coordinatore, salvo eccezioni legate alla complessità delle informazioni necessarie, ricevute le informazioni richieste, entro 10 giorni lavorativi, provvede ad individuare la data della seduta della UVMD ove valutare il caso segnalato dandone contestuale comunicazione (modello F) agli operatori sociali e sanitari interessati nonché al cittadino ed alle associazioni di volontariato. In allegato alla comunicazione, ove non ve ne sia controindicazione, vengono trasmessi agli operatori interessati i materiali raccolti e che verranno portati in discussione nella seduta

#### **Art. 6 - Unità di valutazione multidimensionale (UVMD)**

L'UVMD, costituita dagli operatori interessati al caso, esamina i casi assegnatigli dal back office del PUA, in una singola seduta, sulla base del fascicolo predisposto contenente le informazioni raccolte dalle strutture interessate. I rappresentanti di tali strutture, costituenti per il caso specifico parte integrante, ne relazionano in sede di UVMD. Quest'ultima in base al fascicolo ed alla proposta effettuata dai tecnici elabora, sentito ove possibile il cittadino interessato, il relativo PAI informatizzato in relazione alle risorse disponibili.

La tempistica di attivazione della risposta è connessa alla difficoltà della situazione multi-problematica e della disponibilità della rete dei Servizi. La decisione viene in ogni caso assunta entro 30 giorni dalla segnalazione e può prevedere:

- dichiarazione di idoneità alla presa in carico con conseguente elaborazione del PAI che viene accettato dall'interessato;
- dichiarazione di idoneità alla presa in carico con conseguente elaborazione del PAI che non viene accettato dall'interessato;

In sede di approvazione del PAI la UVMD individua il case manager e la periodicità con cui lo stesso relaziona circa l'attuazione anche al fine del controllo delle risorse di cui al successivo articolo.

L'UVMD provvede alla chiusura del PAI, su segnalazione del case manager, la quale può avvenire o per il raggiungimento degli obiettivi (alla data prevista al momento della sua elaborazione o anticipatamente alla stessa) o per cessazione del bisogno che ha reso necessaria l'elaborazione del PAI.

#### **Art. 7 - Risorse e interventi**

Il piano personalizzato di cui all'art. 6 individua gli obiettivi da raggiungere, gli interventi di tipo sociale, sanitario ed educativo, le figure professionali ad essi preposti, responsabile del caso preposto al loro coordinamento, le modalità e i tempi di attuazione, nonché i relativi costi e la

loro ripartizione tra azienda sanitaria locale, comuni e l'eventuale compartecipazione dell'utente. Il piano personalizzato, nel corso della durata dell'intervento assistenziale, può subire dei correttivi orientati a perfezionare il raggiungimento degli obiettivi fissati.

Le risorse del distretto socio-sanitario sono rese disponibili dall'UVMD in relazione al singolo caso sulla base delle necessità specifiche, ai sensi dell'art. 53 della L.R. 11/2016, assicurando tuttavia l'equa distribuzione delle risorse tra tutti i casi e per l'intero arco temporale annuale. A tal fine l'Ufficio di Piano ed il Distretto sanitario aggiornano le risorse disponibili tramite sistema informatico (GesPUA), dandone comunicazione annualmente all'UVMD.

## **Art. 8 - Trasparenza**

I singoli verbali e più in generale quanto stabilito nelle sedute dell'UVMD, sono trasmessi entro 3 giorni lavorativi a cura della Segreteria Amm.va dell'UVMD alla Direzione del Distretto Sanitario, all'Ufficio di Piano, al Comune di residenza del cittadino soggetto del PAI nonché, per quanto d'interesse diretto, al Medico di medicina generale (MMG), al pediatra di libera scelta (PLS) del cittadino nonché al referente del Terzo Settore, laddove possibile.

Sempre allo scopo di assicurare la massima trasparenza nell'attività del PUA sul sito del distretto socio-sanitario ([www.distrettosociosanitariolt1.it](http://www.distrettosociosanitariolt1.it)), sono riportate, oltre al presente regolamento, tutte le schede tecniche relative alle singole procedure di competenza del PUA man mano che le stesse vengono predisposte dal P.U.A.

## **Art. 9 - Privacy**

I dati personali dei cittadini, di cui il P.U.A. venga a conoscenza in ragione dell'applicazione del presente Regolamento, sono trattati per lo svolgimento delle funzioni relative all'attività del PUA quali volte a favore del richiedente.

Il Responsabile PUA periodicamente verifica la pertinenza dei dati raccolti rispetto alle finalità perseguite.

Al momento della raccolta dei dati all'utente vengono fornite tutte le informazioni relative alla tutela della privacy ed acquisto, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e del GDPR (Regolamento UE 2016/679), il relativo consenso scritto. In tale sede il sottoscrittore viene informato che il Distretto Sanitario LT1/ASL Latina e il Distretto socio-sanitario LT1/Comuni afferenti allo stesso sono i responsabili del trattamento dei dati personali forniti e che i dati raccolti saranno conservati dagli stessi Enti all'interno di un archivio cartaceo ed informatico e che potranno essere utilizzati ad uso interno di detti Enti nonché di eventuali Enti Gestori del servizio per le finalità per cui sono stati rilasciati. I titolari del trattamento dei dati sono gli Enti indicati.

## **Art. 10 - Norme finali e transitorie**

Per quanto non previsto dal presente regolamento si fa riferimento alla vigente normativa nazionale e regionale in materia.

In caso di dubbi interpretativi la corretta interpretazione del presente regolamento è demandata dall'Ufficio di Piano ed alla Direzione del Distretto Sanitario che decidono congiuntamente; tutto ciò in attesa dell'attivazione dell'Ufficio Integrato socio-sanitario quale previsto dalla vigente normativa regionale cui sarà demandato, non appena attivato, tale competenza.

Si demanda all'Ufficio di Piano congiuntamente alla Direzione del Distretto Sanitario, per comune competenza, la stesura e l'aggiornamento delle schede citate non allegate al presente atto.