

TITOLO: Individuazione ed Implementazione di un sistema di accesso unico alla rete dei servizi sociali e sanitari della persona con disabilità.

ANALISI STRUTTURATA DEL PROBLEMA

Problema

In base alle stime ottenute dall'indagine ISTAT sulla Condizioni di salute e il ricorso ai servizi sanitari del 2004-2005, emerge che in Italia le persone con disabilità sono 2 milioni 600mila, pari al 4,8% circa della popolazione di 6 anni e più che vive in famiglia. Considerando anche le 190.134 persone residenti nei presidi socio-sanitari si giunge ad una stima complessiva di poco meno di 2 milioni 800mila persone con disabilità.

A fronte di questa enorme platea di utenti il sistema del welfare (almeno nelle sue componenti sociali e sanitarie) ha diversi "nodi" da affrontare per rispondere ai bisogni delle persone con patologie con disabilità. In modo sempre più stringente sembra emergere la necessità di orientare l'organizzazione dei servizi in modo che questi garantiscano l'accoglienza e l'informazione sulle opportunità e le tipologie di assistenza disponibili e che agevolino e semplifichino l'accesso ai servizi sanitari, sociosanitari e sociali. In particolare va portata l'attenzione sul miglioramento nell'accessibilità e nell'appropriatezza d'utilizzo dei servizi attraverso la costituzione di una funzione di accesso unitario (in termini di procedure) alla rete dell'offerta.

Questo si concretizza quindi attraverso dei cambiamenti organizzativi che garantiscano:

- a) la continuità della presa in carico dal momento della prima segnalazione del bisogno;
- b) la continuità rispetto al grado di disabilità con periodiche rivalutazioni del caso,
- c) la valutazione delle persone con disabilità in maniera multidimensionale

Spiegazioni plausibili

L'esigenza di trovare un front office ed una regia della presa in carico si fa sempre più stringente se si pensa che l'accertamento (e in particolare l'accertamento a valenza medico legale) e l'attività di presa in carico da parte dei servizi socio-sanitari, appaiono slegati e disarticolati nei veri territori. Quindi se da una parte la prospettiva nazionale sembra essere quella di una revisione organizzativa che semplifichi i processi di accertamento collegandoli con le valutazioni orientate alla costruzione del progetto di presa in carico, dall'altra va garantito alla persona con disabilità, un modello di accesso ai sistema di welfare chiaro e definito, indipendentemente dall'età e dalla causa che ha generato la condizione di disabilità, nonché una modalità di piena partecipazione alla valutazione e alla definizione del progetto individualizzato.

Soluzioni proposte

Istituire un *Punto Unitario di Accesso* (PUA). Istituire quindi una modalità organizzativa e delle procedure standardizzate rivolta alle persone con disabilità atte a facilitare un accesso unificato alle prestazioni sanitarie, sociosanitarie e sociali. Il Punto unitario di accesso è costruito sui bisogni della persona, mira a migliorare le modalità di presa in carico unitaria della stessa e ad eliminare o semplificare i numerosi passaggi che la persona assistita ed i suoi familiari devono adempiere.

Il PUA è uno dei luoghi dell'integrazione sociosanitaria, professionale e gestionale; come tale richiede il raccordo tra le diverse componenti sanitarie e tra queste e le componenti

sociali. Quindi il collegamento con i servizi sociali deve essere sistematico ed integrato nell'ambito del Punto unico di accesso, partendo da una programmazione concordata.

Le funzioni saranno quelle di accesso, accoglienza, raccolta di segnalazioni, orientamento e gestione della domanda, attivazione diretta di prestazioni in risposta a bisogni semplici, avvio della presa in carico.

Le attività svolte saranno quelle dell'analisi preliminare e di screening del bisogno, della registrazione dell'accesso, delle risposte informative e di orientamento, dell'apertura di una cartella con data-set minimo di informazioni, l'attivazione dei possibili percorsi assistenziali, l'individuazione del referente del percorso assistenziale.

In sintesi, si realizzano nel PUA azioni valutative, con raccolta di informazioni, primi interventi (anche esaustivi quando si tratta di bisogni semplici) mentre si attiva, di fronte a bisogni complessi, la valutazione multidimensionale per mobilitare risorse del sistema sanitario, sociosanitario o sociale.

La tracciabilità del soggetto verrà realizzata attraverso la costruzione e l'adozione di un fascicolo personale informatico in grado di rilevare in maniera omogenea i dati relativi ai processi di presa in carico, dal punto di vista delle persone interessate (caratteristiche socio-demografiche, condizioni di salute e disabilità).

Fattibilità²

La fattibilità verrà valutata attraverso la valutazione della sperimentazione dell'attivazione di 5 PUA in 4 regioni oltre alla Regione Capofila: Lazio, Friuli, Campania, Veneto. Il PUA verrà allocata all'interno dell'area territoriale più appropriato. La sperimentazione sarà preceduta dalla formazione degli operatori che dovranno avviare il Pua all'interno delle realtà territoriali.

Criticità

L'attuale rete dei servizi alla persona con disabilità è caratterizzata nel territorio nazionale da forte frammentarietà, con presenza di nodi che intercettano la domanda e organizzano risposte, spesso parcellari, non integrate e riferibili ad Enti e risorse diverse. Il progetto mira a far dialogare e unificare, per i bisogni rappresentati dal cittadino, i sistemi di accesso ai servizi determinando una progettualità e presa in carico unitaria, mantenendo al contempo le peculiarità delle diverse mission degli Enti chiamati ad intervenire nella specifica situazione di bisogno. La significativa diversificazione dei soggetti coinvolti costituisce di per se una criticità che richiede disponibilità ad integrarsi in una ottica a matrice dove l'asse è rappresentato dal percorso del paziente e le ascisse costituiscono l'apporto delle diverse componenti.

Bibliografia

ASSR - Relazione finale progetto di ricerca finalizzata "La condizione dell'anziano non autosufficiente. Analisi comparativa delle attuali forme di tutela e delle potenziali prospettive", in www.assr.it

Leonardi M, Bickenbach J, Raggi A, Sala M, Guzzon P, Valsecchi MR, Fusaro G, Russo E,

Francescutti C, Nocentini U, Martinuzzi A., Training on the International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF): the ICF-DIN Basic and the ICF-DIN Advanced Course developed by the Disability Italian Network. J Headache Pain. 2005 Jun;6(3):159-64.

Battaglia M, Russo E, Bolla A, Chiusso A, Bertelli S, Pellegrini A, Borri G, Martinuzzi A., International Classification of Functioning, Disability and Health in a cohort of children with cognitive, motor, and complex disabilities. *Dev Med Child Neurol*. 2004 Feb;46(2):98-106.

Leonardi M, Steiner TJ, Scher AT, Lipton RB., The global burden of migraine: measuring disability in headache disorders with WHO's Classification of Functioning, Disability and Health (ICF). *J Headache Pain*. 2005 Dec;6(6):429-40. Epub 2005 Dec 15.

Allegato 2

OBIETTIVO GENERALE

Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.

OBIETTIVO SPECIFICO 1

Revisione dei modelli organizzativi che sovrintendono alla fase di accesso alla rete dei servizi sociali e sanitari della persona con disabilità, a partire da una rassegna e analisi della normativa, nazionale e regionale e dalla ricognizione dei modelli regionali operanti sul territorio e dei modelli internazionali.

OBIETTIVO SPECIFICO 2

Individuazione delle modalità e delle procedure organizzative per la definizione del Punto Unico di accesso.

OBIETTIVO SPECIFICO 3

Predisposizione di linee di indirizzo per la costituzione di un sistema informativo finalizzato a rilevare i dati relativi alla fase di accesso e di implementazione del fascicolo personale e in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi territoriali.

OBIETTIVO SPECIFICO 4

Definizione e realizzazione nelle aree territoriali coinvolte di un programma di formazione per gli operatori "di accesso" individuati.

OBIETTIVO SPECIFICO 5

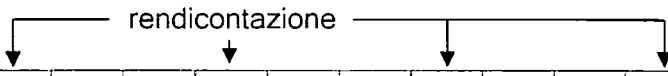
Sperimentazione del punto unico di accesso alla rete dei servizi e del sistema informativo per la raccolta dati della persona con disabilità in almeno una delle ASL delle regioni che hanno aderito al progetto.

PIANO DI VALUTAZIONE PER OGNI OBIETTIVO SPECIFICO

Obiettivo generale	Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.	
Obiettivo specifico 1	Revisione dei modelli organizzativi che sovrintendono alla fase di accesso alla rete dei servizi sociali e sanitari della persona con disabilità, a partire da una rassegna e analisi della normativa, nazionale e regionale e dalla ricognizione dei modelli regionali operanti sul territorio e dei modelli internazionali.	
Indicatore di risultato	Report su modelli organizzativi esistenti e operanti sul territorio.	
Standard di risultato	Almeno 1 report riferito a 3 nazioni e 1 report riferito a 5 regioni	
Azione	Indicatore/i di processo	Standard di processo
Avvio della collaborazione al progetto	Almeno 2 Riunioni con i referenti delle Regioni partecipanti ed i referenti ministeriali	Un referente di ognuna delle Regioni coinvolte che partecipa alla riunione
Rassegna e review bibliografica dei modelli internazionali, nazionale e regionale normativa	Elenco atti normativi nazionali e regionali	Analisi dei modelli disponibili Report
	Elaborazione scheda rilevazione modelli regionali	Scheda di rilevazione
	Review della letteratura internazionale dei modelli organizzativi e review della letteratura "grigia"	Report
Raccolta informazioni e predisposizione Tavola rotonda con almeno 10 regioni.	Censimento dei modelli presa in carico con particolare riferimento alla fase di accesso dei soggetti disabili attraverso tavola rotonda con regioni partecipanti al progetto	Numero riunioni

CRONOGRAMMA 1°anno

Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Avvio della collaborazione al progetto												
Rassegna e review bibliografica dei modelli internazionali , nazionale e regionale normativa												
Raccolta informazioni e predisposizione Tavola rotonda con almeno 10 regioni.												



PIANO DI VALUTAZIONE PER OGNI OBIETTIVO SPECIFICO

Obiettivo generale	Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.	
Obiettivo specifico 2	Individuazione delle modalità e delle procedure organizzative per la definizione del Punto Unitario di accesso.	
Indicatore di risultato	Predisposizione delle linee di indirizzo per l'organizzazione di un punto unitario di accesso	
Standard di risultato	Definizione elementi costitutivi del PUA: organizzativi; informativi; prima valutazione del bisogno sulla base dei riferimenti ICF	
Azione	Indicatore/i di processo	Standard di processo
Avvio della collaborazione al progetto	Riunioni con i referenti delle Regioni partecipanti ed i referenti ministeriali	N. Riunioni Un referente di ognuna delle Regioni coinvolte che partecipa alla riunione
Definizione degli elementi costitutivi del PUA e delle relazioni con i punti di rilevazione della domanda	Definizione delle competenze del Front Office e del Back Office PUA	Report
	Definizione delle professionalità necessarie al Front office e del Back Office	Report
	Definizione localizzazioni e logistica dei Front Office e dei Back Office	Report
	Definizione delle modalità di relazione ed invio della domanda tra i punti di individuazione ed il Front Office	Struttura Set di informazioni
	Definizione delle modalità di relazione ed invio della domanda tra Front Office e Back Office	Struttura Set di informazioni
	Definizione elementi costitutivi scheda di raccolta e stratificazione della domanda della persona con disabilità attraverso l'adozione di schede predisposte su base ICF del Front Office	Scheda
	Selezione informazioni per orientamento della persona con disabilità per classe d'età	Set di informazioni

Definizione elementi costitutivi fascicolo personale	Definizione elementi costitutivi fascicolo personale: informazioni socio anagrafiche, valutazione del bisogno, grado di disabilità etc etc	Set di informazioni
--	--	---------------------

CRONOGRAMMA 1°anno

Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Avvio della collaborazione al progetto												
Definizione degli elementi costitutivi del PUA e delle relazioni con i punti di individuazione della domanda												
Definizione elementi costitutivi fascicolo personale												

PIANO DI VALUTAZIONE PER OGNI OBIETTIVO SPECIFICO

Obiettivo generale	Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.	
Obiettivo specifico 3	Predisposizione di linee di indirizzo per la costituzione di un sistema informativo finalizzato a rilevare i dati relativi alla fase di accesso e di implementazione del fascicolo personale e in grado di interfacciarsi con i sistemi informativi territoriali.	
Indicatore di risultato	Redazione dei campi obbligatori e opzionali del fascicolo personale del soggetto con disabilità	
Standard di risultato	Definizione contenuti informativi di almeno 4 aree costitutive della cartella (socio-anagrafica, funzioni corporee, attività e partecipazione)	
Azione	Indicatore/i di processo	Standard di processo
Avvio della collaborazione al progetto	Riunione con i referenti delle Regioni partecipanti ed i referenti ministeriali	Un referente di ognuna delle Regioni coinvolte che partecipa alla riunione
Individuazione di una base dati essenziale relativo al fascicolo personale nel momento dell'accesso alla rete dei servizi per la persona con disabilità	Definizione data-set minimo essenziale	Scheda di accesso: data-set minimo
	Costruzione di software (maschera di inserimento dati) per l'immissione dei dati	Maschera di inserimento dati

CRONOGRAMMA 1°anno

Mese	rendicontazione											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Avvio della collaborazione al progetto												
Individuazione di una base dati essenziale relativo al fascicolo personale nel momento dell'accesso alla rete dei servizi per la persona con disabilità												

PIANO DI VALUTAZIONE PER OGNI OBIETTIVO SPECIFICO

Obiettivo generale	Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.	
Obiettivo specifico 4	Definizione e realizzazione di un programma di formazione per gli operatori del Front Office, a partire dalla rilevazione dei bisogni formativi e delle specifiche competenze da sviluppare per l'accesso al punto unitario	
Indicatore di risultato	Realizzazione corso di formazione agli operatori di ogni PUA oggetto della sperimentazione	
Standard di risultato	N. corsi di formazione realizzati	
Azione	Indicatore/i di processo	Standard di processo
Predisposizione dei contenuti formativi dei corsi di formazione	Selezione in ogni territorio oggetto della sperimentazione del personale sanitario e sociale da formare	Almeno 2 operatori per ogni Front Office
	Selezione del set di informazioni oggetto del corso di formazione	Set di informazione
Realizzazione dei corsi di Formazione		Realizzazione di almeno un corso con gli operatori individuati

CRONOGRAMMA 1°anno

Mese	rendicontazione											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Predisposizione dei contenuti formativi dei corsi di formazione												
Realizzazione dei corsi di Formazione												

PIANO DI VALUTAZIONE PER OGNI OBIETTIVO SPECIFICO

Obiettivo generale	Definizione di linee di indirizzo per l'organizzazione e la implementazione di un punto unitario di accesso per le persone con disabilità, che individuino requisiti essenziali strategici, organizzativi e strumentali in grado di garantire la continuità della presa in carico.	
Obiettivo specifico 5	Sperimentazione del punto unico di accesso alla rete dei servizi e del sistema informativo per la raccolta dati della persona con disabilità in una delle aree territoriali individuate delle regioni che hanno aderito al progetto.	
Indicatore di risultato	Realizzazione punto unico di accesso all'interno di un'area territoriale per regione	
Standard di risultato	Numero di persone con disabilità arrivate in contatto con il PUA Numero di valutazioni del bisogno effettuate dal PUA.	
Azione	Indicatore/i di processo	Standard di processo
Avvio della sperimentazione del progetto	Riunione con i referenti delle Regioni partecipanti ed i referenti ministeriali	Un referente di ognuna delle Regioni coinvolte che partecipa alla riunione
Workshop con management dei settori sociali e sanitari e delle associazioni delle persone con disabilità delle regioni coinvolte	Organizzazione giornata di disseminazione del progetto di modello da sperimentare	Workshop
Allocazione PUA dentro le aree territoriali individuate	Individuazione dell' area territoriale oggetto della sperimentazione da parte delle regioni partecipanti al progetto	N° enti aderenti alla sperimentazione
	Localizzazione dei front office all'interno del sistema dei servizi	N. front office attivati
	Allocazione formale degli operatori individuati e formati da parte delle regioni partecipanti alla sperimentazione	N. operatori selezionati
Sperimentazione PUA	Valutazioni del bisogno effettuati su le persone con disabilità	N. Valutazioni
Valutazione sperimentazione attraverso workshop con operatori ed i responsabili dei servizi coinvolti nel progetto ed associazioni di persone con disabilità	Organizzazione giornata di valutazione delle sperimentazioni	Workshop

CRONOGRAMMA 1°anno

Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Avvio della sperimentazione del progetto												
Workshop con management dei settori sociali e sanitari e delle associazioni delle persone con disabilità delle regioni coinvolte												
Allocazione PUA dentro le aree territoriali individuate												
Sperimentazione PUA												
Valutazione sperimentazione attraverso workshop con operatori ed i responsabili dei servizi coinvolti nel progetto ed associazioni di persone con disabilità												

CRONOGRAMMA 2°anno

Mese	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Avvio della sperimentazione del progetto												
Workshop con management dei settori sociali e sanitari e delle associazioni delle persone con disabilità delle regioni coinvolte												
Allocazione PUA dentro le aree territoriali individuate												
Sperimentazione PUA												
Valutazione sperimentazione attraverso workshop con operatori ed i responsabili dei servizi coinvolti nel progetto ed associazioni di persone con disabilità												

PIANO FINANZIARIO

Unità Operativa 1	referente	Compiti			
Regione Toscana	Dott. Nocentini	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinamento intero progetto - Mesa a Punto degli elementi organizzativi e funzionali dei PUA - Organizzazione corsi di formazione - Creazione cartella informatizzata - Sperimentazione del PUA in una zona- distretto 			
Risorse					
Risorse	Compiti e prodotti attesi	1° anno *	2° anno *	3° anno*	Totale
Personale					
Coordinamento scientifico progetto ARS	1 Operatore	25.000	25.000		50.000
1 operatore per regione allo sportello PUA	Allocazione dell'operatore entro il front office, avvio del front office		25.000* 5 regioni = 125.000		125.000
Beni e servizi					
Funzionamento PUA	Materiale informativo da distribuire ai soggetti con disabilità		5.000 * 5 regioni= 25.000		25.000
Software	Creazione cartella informatizzata	5.000			5.000
Pubblicazioni			5.000		5.000
Convegni e Workshop			10.000		10.000
Missioni					
Riunioni del network	Riunioni del gruppo tecnico di pilotaggio (ipotizzati 8 incontri nell'arco di 2 anni per circa 30 partecipanti)	7.500	7.500		15.000
Organizzazione e gestione corsi	Trasferte, materiale didattico, sala, segreteria, realizzazione del pacchetto formativo	15.000			15.000
Spese generali					
Totale		52.500	197.500		250.000

* a seconda del progetto (annuale, biennale, triennale) le risorse finanziarie dovranno essere divise per singolo anno

Unità Operativa 2	referente	Compiti			
		-			
Risorse	Compiti e prodotti attesi	1° anno *	2° anno *	3° anno*	Totale
Personale					
Beni e servizi					
Missioni					
Spese generali					
Totale					

* a seconda del progetto (annuale, biennale, triennale) le risorse finanziarie dovranno essere divise per singolo anno

PIANO FINANZIARIO GENERALE

Risorse	1° anno *	2° anno *	3° anno*	Totale
Personale				
Beni e servizi				
Missioni				
Spese generali				
Totale				

* a seconda del progetto (annuale, biennale, triennale) le risorse finanziarie dovranno essere divise per singolo anno