



Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali  
Biella

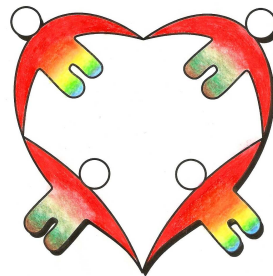


**A.S.L. BI**

*Azienda Sanitaria Locale  
di Biella*

# SPORTELLO UNICO SOCIO-SANITARIO

DGR 55-9323/08



**DISTRETTO 1 ASL BI**  
**CONSORZIO IRIS**

# La cornice

- **Piano di zona 2006-2008** in riferimento ai bisogni emersi nell'area anziani
- **Piano socio sanitario regionale 2007-2010** con l'obiettivo di creare sportelli socio sanitari distrettuali
- In attuazione **DGR 55-9323/08** “ Finanziamento Progetto per l'Attivazione dello Sportello Unico Socio Sanitario”



# Il Progetto

Lo Sportello Unico Socio Sanitario è stato pensato come servizio destinato ad operatori dei Servizi Sociali e Sanitari, finalizzato al **potenziamento dei front-office** già in essere, e al **miglioramento dei percorsi** a favore delle persone anziane e disabili.

Lo Sportello e' una sorta di **“coordinamento/regia”** per rendere più fruibili i percorsi dei cittadini.

Per la realizzazione del progetto è stato sottoscritto un **protocollo d'intesa** tra ASLBI e Consorzio Iris, siglato in data 28/11/2008



# Chi Siamo

Lo sportello Unico Socio Sanitario Distretto 1 ha avuto avvio il 12 ottobre 2009 .

Gli operatori sono:

- **Un'infermiera** dell'ASL BI Patrizia Poleis
- **Un'assistente sociale** del Consorzio IRIS Maria Teresa Regis

La sede dello Sportello è ubicata in Via Belletti Bona,20  
Biella



# Finalità

- **Avvicinare** tra loro le Organizzazioni Sociali e Sanitarie
- **Sensibilizzare e supportare** gli operatori dei front-office nel compito di informazione e orientamento.
- **Diventare strumento** di consulenza/punto di raccolta di esperienze del territorio al fine di migliorare percorsi/servizi
- **Promuovere cambiamenti** organizzativi attraverso la semplificazione di percorsi e procedure burocratiche
- **Amministrare e promuovere** l'utilizzo del Prontuario Unico Informatico [www.prontuariobiellese.it](http://www.prontuariobiellese.it) arricchendolo con nuovi strumenti

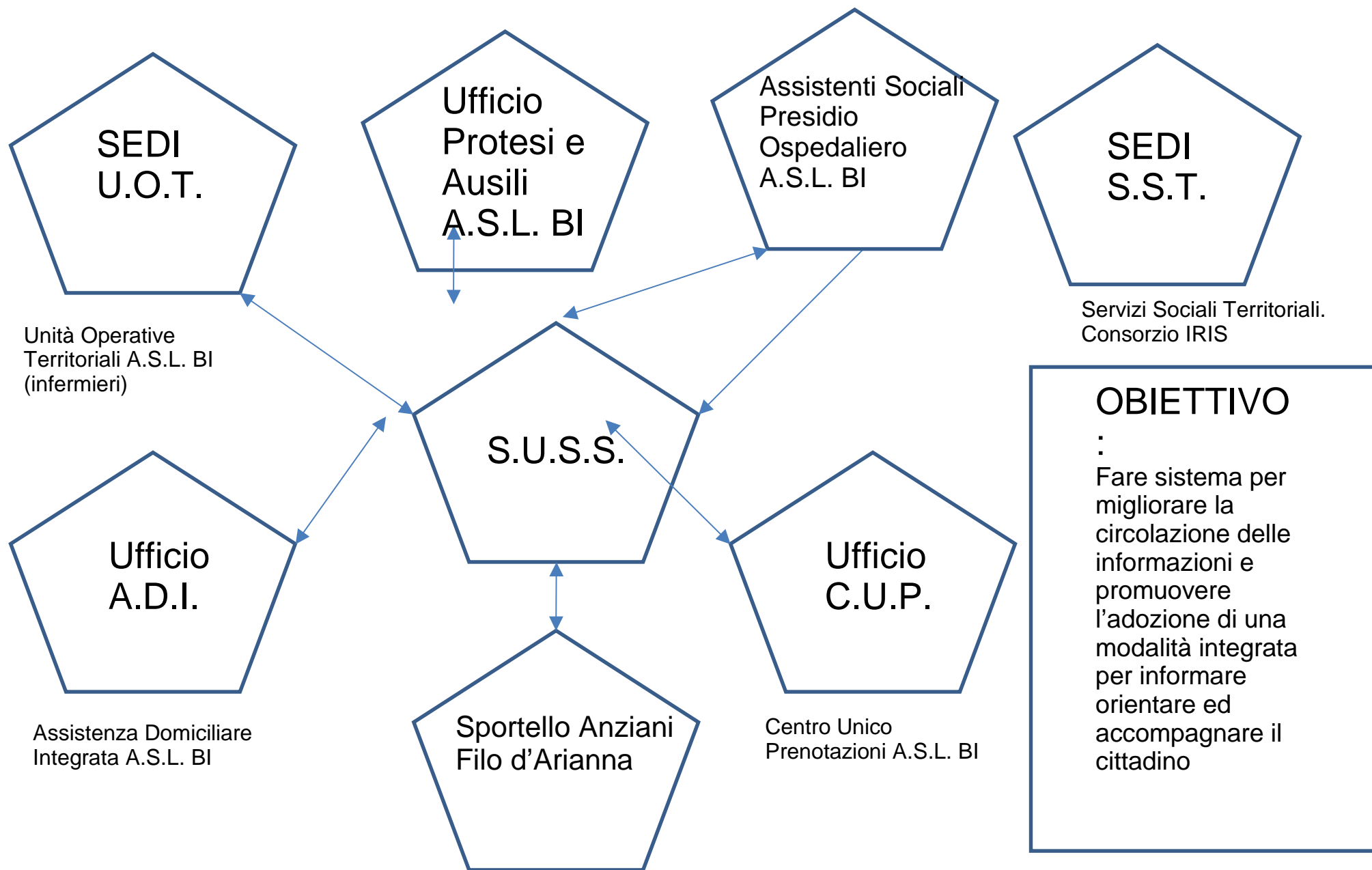


# Con chi e per chi lavoriamo

Lavoriamo con i **Servizi Sociali, Sanitari, Volontariato** per fare sistema, migliorare la circolazione delle informazioni , promuovere una modalità integrata nella presa in carico dei bisogni della persona.



# Punti di accesso ai Servizi Socio-Sanitari . « Antenne del S.U.S.S. »



# Cosa fa il SUSS

- Il SUSS è un servizio che gestisce:
  - Il Raccordo tra Ospedale e Servizi Sociali Territoriali (SST) per le dimissioni sociali “difficili”
  - Il Raccordo tra Servizi Sociali e Infermieristici (UOT) Territoriali per la presa in carico integrata della persona
  - Il numero verde in collaborazione con i volontari del Filo d'Arianna
  - La cura della rete dei referenti SUSS
  - Un Osservatorio per la raccolta di segnalazioni e proposte per il miglioramento e /o lo studio di procedure sociali e sanitarie
  - L'aggiornamento del Prontuario Unico in collaborazione con i volontari del Filo d'Arianna





# Percorso di dimissione sociale “difficile” Distretto 1 e Consorzio IRIS

Il SUSS favorisce il perseguimento dell'obiettivo comune di **presa in carico globale della persona** (bisogni sociali e sanitari) nella fase di valutazione, progettazione e monitoraggio attraverso:

- La raccolta e la trasmissione ai SST delle segnalazioni di dimissione difficile pervenute dall'assistente sociale ospedaliera
- Il raccordo con il Care Manager infermieristico e SST territoriali
- Il monitoraggio della la presa in carico da parte del SST
- La partecipazione ai NOCC (Nuclei Operativi Continuità Cure)
- La mediazione rispetto ai tempi di dimissione e presa in carico territoriale
- E' un Osservatorio quantitativo e qualitativo delle dimissioni sociali



# Raccordo tra Servizi Sociali ed Infermieristici Territoriali

Il SUSS favorisce il perseguimento di obiettivi comuni:

- **Presenza in carico globale della persona** (bisogni sociali e sanitari) nella fase di valutazione, progettazione e monitoraggio degli interventi.
- **Superamento della frammentarietà** degli interventi domiciliari.
- **Definizione di strumenti di progettazione** e valutazione comuni di tra Servizi Sociali e Sanitari.





# Il Numero Verde: cos'è... chi risponde...

E' un **servizio per i cittadini** residenti nei comuni del Distretto 1 e Consorzio IRIS gestito dai volontari del Filo d'Arianna e dall'assistente sociale del SUSS in raccordo con l'infermiera e le “antenne” del SUSS.

- **Offre informazioni di carattere sociale e sanitario**
- **Valorizza l'aspetto relazionale** attraverso l'ascolto e la decodifica dei bisogni
- **Offre un “accompagnamento”** per accedere ai servizi e alle prestazioni



# Sportello anziani:Il Filo d'Arianna

- Offre a tutte le informazioni utili alle persone anziane ed ai loro familiari e conoscenti
- Mette in collegamento le persone anziane che ne hanno necessità con le Associazioni di volontariato della loro zona o con i singoli cittadini disponibili a servizi di “buon vicinato”
- Dispone dell’“albo degli assistenti familiari” (badanti) per trovare personale competente da assumere in regola per l'assistenza domiciliare delle persone anziane

Il Servizio dello Sportello è assolutamente gratuito.

[www.filoarianna.it](http://www.filoarianna.it)

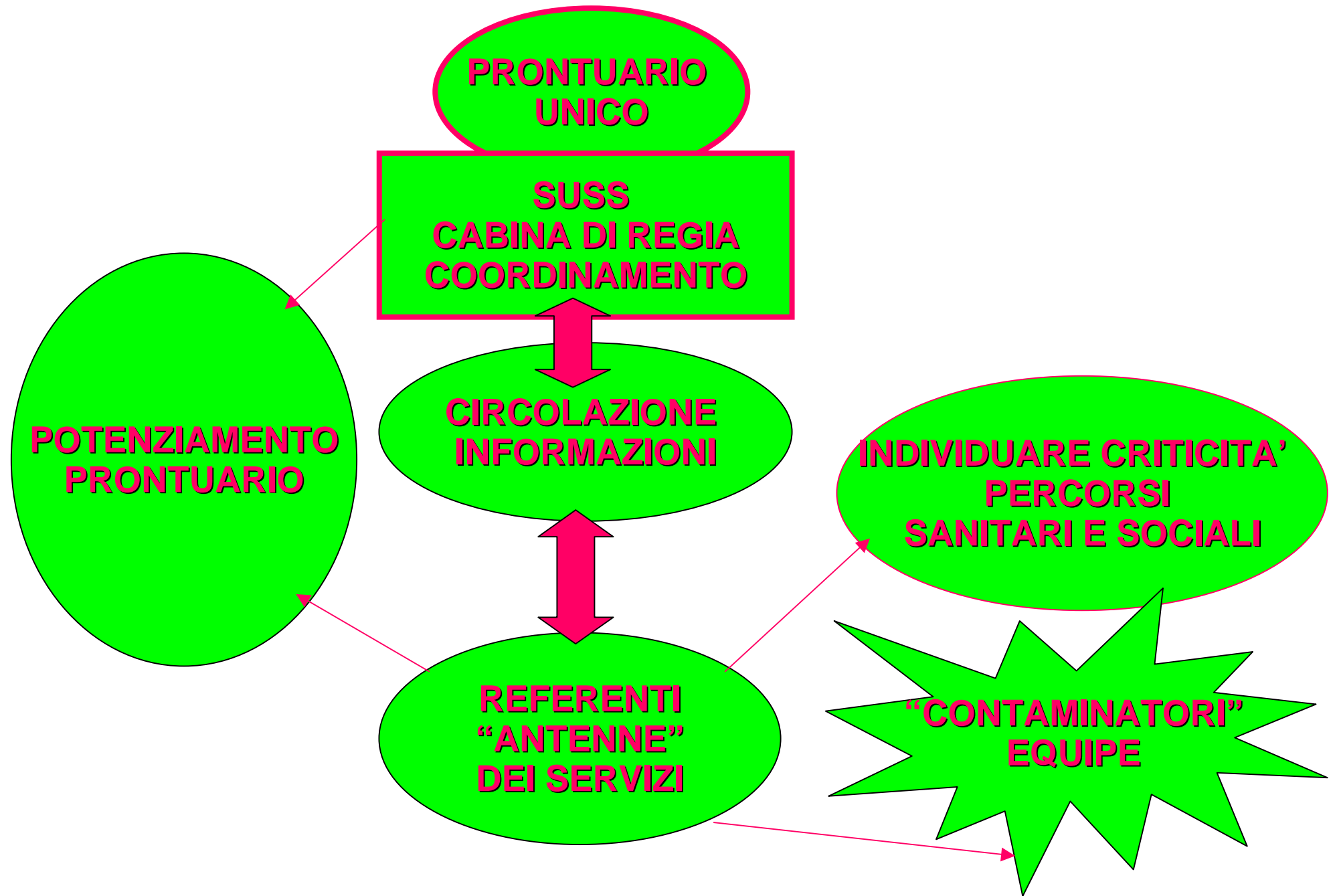


# Ruolo dei Referenti per lo Sportello Unico Socio-Sanitario

- Mantenere costante **collegamento** con le operatrici dello Sportello Unico
- Far circolare le informazioni** utili all'interno del proprio servizio
- Utilizzare il Prontuario** per fornire al cittadino risposte sociali e sanitarie integrate
- Raccordarsi** con gli altri servizi sociali e sanitari per qualificare la risposta al cittadino
- Individuare ostacoli** e rallentamenti nelle procedure in uso nei servizi, attivarsi con lo Sportello Unico per **proporre possibili soluzioni**



# RUOLO DEL SUSS E DEI SUOI REFERENTI



# Come alimentiamo la rete dei Referenti

Attraverso....

- Corsi di formazione
- Gruppi di lavoro per creare e/o migliorare procedure sociali e sanitarie
- Assemblee plenarie annuali





# Miglioramento dei percorsi (abbiamo lavorato per...)

Attivazione gruppi di lavoro ad "hoc" per approfondire le criticità e proporre miglioramenti:

- Facilitazione percorso per "Richiesta Materiale di Medicazione" attraverso le farmacie territoriali
- Miglioramento procedura di segnalazione di dimissione difficile sociale dall'Ospedale ed RSA "Madonna Dorotea" al SST(scheda di segnalazione)

Miglioramento procedura di segnalazione di attivazione ADI da ASL a SST



# Miglioramento dei percorsi (stiamo lavorando per...)

Attivazione gruppi di lavoro ad “hoc” per

approfondire le criticità e proporre miglioramenti:

- Studio di una **procedura** che raccordi i Servizi Sociali

Territoriali e dell'ASL BI per la **segnalazione** alla

Procura di **interventi di tutela** a favore di persone

“fragili”

- Studio di una modalità volta a **rafforzare la comunicazione** ed il

raccordo **tra la rete dei referenti** SUSS così da rendere più efficace

e completata risposta al cittadino anche “accompagnandolo” nei

percorsi



# PRONTUARIO UNICO INFORMATICO

[www.prontuariobiellese.it](http://www.prontuariobiellese.it)



AREA SANITA'



SERVIZI SOCIO  
ASSISTENZIALI



ASSOCIAZIONISMO  
VOLONTARIATO



STRUTTURE  
RESIDENZIALI  
SEMIRESIDENZIALI



VITA  
QUOTIDIANA



MOTORE  
DI RICERCA



Modulistica  
e  
Documenti



Invia un  
commento

# Chi Può Consultare il Prontuario ?

Collegandosi a [www.prontuariobiellese.it](http://www.prontuariobiellese.it) tutti possiamo consultare il sito:

- Il cittadino
- Gli operatori sanitari dell'ospedale e del territorio dell'Asl BI: medici, infermieri, OSS
- Il personale amministrativo dell'ASL BI operante nei front office
- Gli operatori sociali (Consorzi IRIS e CISSABO): assistenti sociali, OSS
- Lo Sportello Informativo Filo d'Arianna
- I Patronati
- Le Farmacie
- Le Strutture Residenziali e Semi-residenziali



# Cosa offre...

**Informazioni** costantemente aggiornate sui vari servizi e prestazioni di tipo:

- sanitario (invalidità, protesica, ticket, UVG..).
- sociale (servizio di assistenza domiciliare, pasti, telesoccorso...)
- vita quotidiana( bonus gas, edilizia pubblica, esenzione canoni...)
- strutture residenziali e semi-residenziali (tipologia- posti liberi...)
- volontariato e Associazionismo (Associazioni varie e loro finalità)
- La modulistica sociale e sanitaria utile agli operatori
- Gli Opuscoli informativi (consultabili e stampabili)

Le informazioni contenute sono consultabili e scaricabili



# Il Prontuario contiene anche alcuni opuscoli



# Quale ricaduta del progetto sul cittadino?

- Un **sistema informativo diffuso** (Prontuario Unico) consente di raggiungere più facilmente il cittadino anche nelle zone maggiormente decentrate
- Una **maggiore integrazione tra servizi** rende più efficaci ed efficienti le risposte ai bisogni del cittadino
- La presenza di una cabina di regia consente di **raccogliere eventuali criticità** e formulare delle ipotesi di **miglioramento del sistema** dei servizi e dei percorsi



# Quale ricaduta del progetto per i Servizi Socio Sanitari del territorio?

- **Miglioramento dell'integrazione tra servizi** per la presa in carico e/o confronto su casi complessi
- Avere a disposizione lo strumento Prontuario Unico sempre aggiornato, **migliora e qualifica l'informazione** da dare al cittadino sui servizi e prestazioni sanitarie e sociali
- Avere a disposizione il **Suss che raccoglie le eventuali criticità** e rallentamenti dei percorsi, offre l'opportunità per evidenziarne le cause e ipotizzare possibili soluzioni
- **Conoscere le risorse** a disposizione dei servizi consente di ottimizzare gli interventi

