

PROGETTO: ATTIVAZIONE di uno SPORTELLO INFORMATIVO SOCIALE

PREMESSA

Questo progetto ha lo scopo di agevolare l'utente ed i familiari afferenti all'A.O. "S. Croce e Carle" che si trovino in una condizione di difficoltà per malattia e/o evento traumatico, che comportino la perdita d'autonomia. A queste persone vengono fornite tutte le informazioni utili per l'erogazione dei servizi socio-sanitari presenti sul territorio e, se necessario, viene avviata una presa in carico.

DESCRIZIONE DEL PROGETTO-FINALITA' ED OBIETTIVI

Il progetto prevede di realizzare uno sportello informativo sociale, ubicato all'interno dell'Ospedale "S.Croce" con l'obiettivo di fornire:

- informazioni in merito ai servizi sociali e sanitari presenti sul territorio e le loro modalità d'accesso;
- informazioni in merito ai benefici previdenziali, assistenziali e sanitari esigibili;
- prestazioni, quali domanda per l'Invalidità Civile e legge 104/92;
- supporto ai familiari nel percorso amministrativo e burocratico per la richiesta del benefici previdenziali;
- agevolare e collaborare con il Nucleo Operativo di Continuità di Cure (NOCC) nella presa in carico ed attivazione di percorsi facilitati per le famiglie.

Condizione indispensabile per la realizzazione del progetto è la possibilità di avvalersi, a titolo gratuito, di un operatore dei patronati presenti sul territorio che a rotazione garantiranno la loro presenza nei giorni e negli orari concordati e ciò per consentire tra l'altro l'inoltro, per via telematica, delle domande all'INPS.

RISORSE UMANE NECESSARIE:

- ❖ Assistente Sociale e un operatore aziendale
- ❖ Operatore del Patronato

PROSSIME FASI DI REALIZZAZIONE

- Condivisione del progetto con i Direttori di Dipartimento e collaboratori per procedere al rilascio da parte dell'INPS del codice PIN indispensabile per la compilazione della modulistica
- Richiesta di collaborazione alla S.C. Medicina Legale ASLCN1

DOCUMENTAZIONE DI RIFERIMENTO

- Legislazione vigente, documenti riferiti ad analoghe esperienze già avviate in Piemonte, progetto istituzione NOCC

DESCRIZIONE DELLE AZIONI

L'attività di informazione si propone di:

- ✦ Fornire un orientamento individualizzato in base alle caratteristiche e alle necessità del richiedente che prevede:
 - La decodifica del bisogno e orientamento
 - Le informazioni sulla vigente legislazione nazionale e locale
 - I benefici previdenziali, assistenziali e sanitari esigibili
 - Le risorse presenti o attivabili nei territori di residenza
 - La conoscenza delle realtà del volontariato e del privato sociale
- ✦ Restituire all'utente/famiglia percorsi semplificati per l'ottenimento dei benefici e l'esercizio dei propri diritti;
- ✦ Provvedere alla segnalazione ai servizi sociali competenti del territorio per una successiva presa in carico;
- ✦ Prevedere nei soli casi di ricoveri prolungati con situazioni sanitarie e famigliari complesse, sia per minori che adulti fragili, una collaborazione con la S.C. Medicina Legale dell'ASL CN1, a cui proporre il seguente percorso o soluzioni alternative concordate:
 - Rilascio in tempi brevi e durante il ricovero stesso di un verbale provvisorio utile alla richiesta per i permessi relativi alla Legge 104/92 e per i diritti non economici. Questa agevolazione può essere di particolare importanza per i genitori di minori e/o per famigliari di pazienti gravemente compromessi per ridurre l'impatto economico ed evitare ricadute negative sul lavoro per la prolungata assenza dovuta alla necessità di assistenza continua in particolar modo per il ricovero di minori.

RISULTATI ATTESI

- Più completa presa in carico delle situazioni maggiormente complesse
- Percorsi facilitati per gli afferenti allo sportello
- Abbreviazione dei tempi per l'inoltro delle pratiche e quindi per l'ottenimento dei benefici

STRUMENTI DI VALUTAZIONE E VERIFICA PREVISTI

Indicatori di riferimento

- N° di persone che si sono rivolte allo sportello nel periodo di attivazione;
- Compilazione di scheda informatizzata per la registrazione di ogni accesso (da realizzare) previa informativa e consenso dell'interessato;
- Soddisfazione dell'utenza in relazione al servizio offerto, da verificarsi attraverso un breve questionario/intervista mediante campionamenti telefonici;
- Efficacia/efficienza della segnalazione ricevuta dagli operatori di sportello, in termini di risultati previsti e raggiunti.

Apertura (salvo imprevisti) : MAGGIO 2017
Orario: LUNEDI' dalle 10 alle 12 – GIOVEDI' dalle 14 alle 16
Telefono ufficio: int. 1366
Dekt Antonello Chiapella: 1784