**CO-PROGETTAZIONE PER LA REALIZZAZIONE DI PUNTI DI ACCOGLIENZA E INFORMATIVI
DIFFUSI SUI COMUNI DELLA VALDINIEVOLE PER L'ACCESSO UNITARIO AI SERVIZI SOCIO-
SANITARI**

VERBALE INCONTRO DI CO-PROGETTAZIONE AREA TERRITORIALE VALDINIEVOLE

ORARIO E SEDE DI SVOLGIMENTO:

ore 9:30 presso la sede della Società della Salute Valdinievole a Pescia in data 11/06/2024

PARTECIPANTI AL TAVOLO

Per la Società della Salute Valdinievole: Cristina Natali, Lisa Lelli, Lisa Marraccini, Irene Dentini, Simona Pallini

Segretaria verbalizzante: Bini Ilaria

NOME E COGNOME	ENTE/COMUNE
<i>Tronci Daniele</i>	<i>P.A. Croce Verde Lamporecchio</i>
<i>Zinanni Alberto</i>	<i>Arci Madiba</i>
<i>Agnese Marcheschi</i>	<i>Intrecci Coop.</i>
<i>Scilla Scatizzi</i>	<i>Intrecci Coop.</i>
<i>Michelotti Marco</i>	<i>Misericordia di Uzzano</i>
<i>Federico Grassi</i>	<i>Federsanità ANCI Toscana</i>
<i>Bini Michela</i>	<i>Sintesi Minerva Coop.</i>
<i>Alice Ricotta</i>	<i>Sintesi Minerva Coop.</i>

Simona Pallini: apre il tavolo di co-progettazione ponendo l'attenzione alla mappatura dei processi al fine di dettagliare nello specifico le attività oggetto del presente incontro. Lascia la parola alle assistenti sociali per fare una sintesi dei servizi che saranno svolti a cura degli ETS.

Irene Dentini: riferisce che la mappatura finale delle attività è ancora in via di definizione. Viene fatta una panoramica generale sui temi e sui servizi definendo ciò che l'operatore di fatto deve garantire. Si deve cercare di dare informazioni sui servizi presenti e come si accede agli stessi (specificando ad esempio: requisiti, orari, ecc.), nello specifico di seguito riepilogati:

- servizi sanitari attraverso il reperimento delle informazioni tramite il CUP;
- servizi offerti del terzo settore (es. centri di ascolto, povertà alimentare, diocesi, CAM, violenza sulle donne, ecc.);
- servizi comunali, cercando di dare qualche informazione di base e rimandando l'utente all'URP del Comune (creando nello specifico un collegamento diretto con l'Ufficio comunale);
- modalità di erogazione dei contributi economici;
- modalità di inclusione socio – lavorativa;
- invalidità, L. 104, Collocamento mirato L. 68;
- bandi comunali attivi (cercando di monitorare le pagine dedicate degli Enti stessi);
- assegno di inclusione (dando la possibilità al cittadino di essere inviato direttamente al Patronato);
- bonus / agevolazioni varie;
- gratuito patrocinio;
- Amministratore di sostegno;
- dimissioni ospedaliere (segretariato sociale);

Pone il quesito se sia fattibile far compilare le varie domande / istanze dei cittadini rivolte a Enti diversi, rimandando tale facoltà a una successiva valutazione da parte degli ETS.

Un altro quesito posto riguarda la connessione a internet, la possibilità di dotare gli operatori di computer portatili e di un telefono dedicato (quest'ultimo punto di fondamentale importanza).

A fronte delle varie tematiche toccate viene specificato che agli operatori sarà garantita apposita formazione da parte del personale Sds.

Federico Grassi: ribadisce che il fine ultimo della co-progettazione è quello di guidare l'utente al servizio richiesto con uno spirito generale di collaborazione, accoglienza e accompagnamento. Ribadisce anche che non è una presa in carico dell'utente da parte dell'operatore.

Daniele Tronci: conferma che il concetto fondamentale è quello di andare incontro ai bisogni del cittadino e di conseguenza una mappatura dei processi è fondamentale. I dubbi che sono venuti fuori riguardano chi mette a disposizione il supporto informatico mobile e la gestione degli orari (da rivedere in base alla distribuzione sul territorio dei vari sportelli in relazione agli orari di apertura e la gestione dei fuori orario). Un'ulteriore perplessità riguarda se l'operatore dovrà stampare all'utente eventuali documenti, prenotazioni, ecc. poiché lo stesso costo non era stato previsto in fase iniziale di co-progettazione. Prevedono l'attivazione di un numero di ore settimanali dedicate a un centralino. La creazione di un indirizzo mail unico a cui possono far riferimento i cittadini per le varie informazioni.

Marco Michelotti: chiarisce che tutte le postazioni avranno in dotazione un telefono e gli operatori saranno provvisti di cellulare al bisogno. Informa che sarà istituito un numero unico a cui gli addetti risponderanno tutti i giorni (lunedì – sabato) nella fascia oraria 11 – 14 (3 ore al giorno). Precisa che chi risponde ha una formazione base non specifica e che saranno distribuite locandine e brochure di supporto agli utenti.

Vengono consegnate delle stampe in cui è stata evidenziata l'articolazione oraria nei vari territori, con il volume orario dei vari sportelli e il Piano Economico Finanziario della co-progettazione, il tutto da valutare e da concordare con il personale di riferimento dell'Sds.

Irene Dentini: chiede se vi sia la possibilità di far stampare domande o altri documenti per l'utente.

Marco Michelotti: specifica che è un discorso da rivedere in relazione al Piano Economico Finanziario e di conseguenza alle risorse stanziare e impegnate nel progetto.

Simona Pallini: pone la questione affrontata nei precedenti tavoli della "Telemedicina" poiché era stato richiesto se fosse stata possibile una sperimentazione in alcune zone della Svizzera Pesciatina attraverso i punti informativi. I dubbi che riscontra sono riferiti anche a un discorso di privacy non fattibile in un punto informativo.

Daniele Tronci: ribadisce che i locali non sono idonei poiché non ci sono di fatto spazi "separati". La "Telemedicina" è un servizio molto delicato.

Federico Grassi: chiede se vi sia la possibilità di un ampliamento dell'orario del centralino.

Marco Michelotti: specifica che le risorse ad oggi stanziare e impegnate nel progetto consentono l'apertura nell'orario indicato.

Simona Pallini: chiede un lavoro propedeutico attraverso una verifica delle postazioni dell'Sds che saranno utilizzate e una formazione degli operatori impegnati con la redazione di un'apposita check-list delle attività trattate. Ribadisce che con l'apertura degli sportelli sia garantito un servizio competente. Fondamentale in questa prima fase sarà la promozione anche attraverso un apposito Piano di Comunicazione appropriato e la creazione di un Logo specifico.

Daniele Tronci: specifica che la realizzazione di un Piano di Comunicazione non era stato previsto nell'avviso della co-progettazione e quindi la relativa spesa non era stata prevista nel Piano Economico Finanziario.

Simona Pallini: conferma che il costo totale del progetto è pari a € 300.000 l'anno a cui deve essere aggiunta una quota di co-partecipazione finanziata dagli ETS.

Daniele Tronci: dice di riaggiornarsi su un eventuale Piano di Comunicazione.

Viene messa a verbale la domanda posta al tavolo e nello specifico se gli ETS partecipanti possono partecipare in raggruppamento o singolarmente alla co-progettazione al fine della stipula della convenzione.

Il tavolo si chiude alle ore 11.00 e si aggiorna successivamente precisando che saranno comunicate agli ETS le disponibilità orarie delle sedi Sds coinvolte e la verifica dei criteri di rendicontazione delle spese essendo lo sportello informativo finanziato da una quota del Fondo Povertà.

La segretaria verbalizzante

Ilaria Bini

Per Presa Visione

Il Direttore

Dott. Stefano Lomi

Allegati: documenti consegnati dagli ETS partecipanti al tavolo