PAC

PUNTO ACCOGLIENZA CITTADINO

PAC È VICINO AL CITTADINO PER TROVARE SOLUZIONI INSIEME

Con il contributo di cui agli artt. 72 e 73 del D.Lgs. 117/2017

MINISTERO del LAVORO e delle POLITICHE SOCIALI

Sostenibilità in Lombardia

Regione Lombardia

Cosa sono gli sportelli PAC

I PAC - Punto Accoglienza Cittadino sono dei **luoghi fisici** dove **personale qualificato aiuta** i cittadini fragili/anziani **nel disbrigo di pratiche** burocratiche, in particolare quelle **che richiedono l'uso della tecnologia**.

Presso molti sportelli PAC è **possibile fare gratuitamente lo SPID**, oppure richiedere che venga fatto a domicilio.

Presso gli sportelli PAC si accolgono, nel limite del possibile, tutte le richieste **accompagnando e orientando gli utenti ai servizi di competenza** quando necessario.

Chi sono gli operatori PAC

Sono volontari o dipendenti delle organizzazioni partner.

Sono persone che NON sanno tutto, ma hanno a disposizione strumenti per aiutare gli utenti a trovare la giusta strada.

Sono persone **disponibili, pazienti e perseveranti** che faranno lunghe attese telefoniche con i servizi di competenza al posto dell'utente anziano che da solo non riuscirebbe.

Sono **persone curiose che coltivano le relazioni** con le organizzazioni del territorio che erogano "servizi alla persona" pubblici e privati.

PROVIDER SPID

Nel 2024 abbiamo abbandonato gradualmente il Provider Register per passare a Namirial con enormi vantaggi:

- **azzeramento dei costi** per il mantenimento dei Certificatori RAO Spid, con Namirial si pagano 10€ all'attivazione e poi è gratuito per sempre.
- possibilità di avere gli OTP dello Spid via SMS per gli utenti in modo gratuito, più agevole per i grandi anziani (con Namirial 50 SMS in 24 mesi)
- **azzeramento della documentazione cartacea** da tenere e/o inviare al Provider (tutta la documentazione viene acquisita on-line durante la procedura di rilascio SPID)
- rilascio dello **SPID immediato**

Per diventare certificatori spid contattare Elisabetta Sbandi o Paola Sisler.

OGNI RILASCIO SPID HA UN COSTO DI 10€
VALUTIAMO SE CHIEDERE UN CONTRIBUTO AGLI ASSISTITI

Progetto OPEN e sportelli PAC

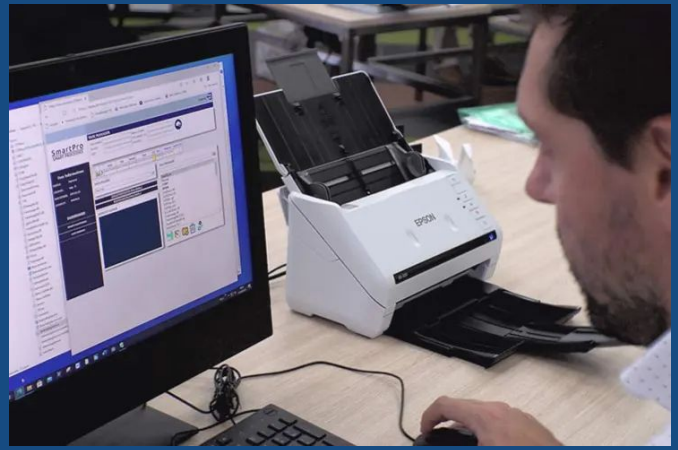
OPEN Rete di prossimità è il progetto finanziato da Regione Lombardia nel Bando Terzo Settore del 2023.

Questo ha visto, nel periodo tra il 01/09/2023 e il 10/03/2025, l'**apertura di nuovi sportelli di aiuto al cittadino PAC** (**Punto Accoglienza Cittadino**) replicando quelli esistenti a Rovellasca, Rovello Porro e Lomazzo, in rete con due nuovi sportelli di supporto per i cittadini disoccupati (questi gestiti dal partner Acli Como).

L'intento è di <u>proseguire</u> e finanziare ulteriormente l'apertura di nuovi sportelli, allargando il territorio (ATS Insubria) e la rete degli ETS.

Allestimento base dello sportello PAC

Gli strumenti indispensabili per partire



- **PC connesso alla rete internet**
- **Stampante**
- **Smartphone**
- **Casella mail xxx@sportellopac.it**
- **Manuale Operatore**

Il manuale dello sportello PAC e la RETE di lavoro

Come supporto operativo al lavoro degli sportelli è stato realizzato un "**Manuale Operatore" che riassume i bisogni e le soluzioni** da proporre ai cittadini. Una copia di questo manuale deve essere presente presso ogni sportello. Il Manuale è soggetto a modifiche e aggiornamenti.

Tutti gli Sportelli PAC, nuovi e vecchi, sono una **RETE di supporto reciproco**, pertanto è appropriato e consigliato sentirsi l'un l'altro per aiutarsi nello svolgimento delle pratiche.

PAC
PUNTO ACCOGLIENZA CITTADINO

MANUALE OPERATIVO

Ad uso degli operatori del servizio

Versione 11/2023

SPORTELLI PAC 5
PROCEDURA DI REGISTRAZIONE DATI ASSISTITI 6
PRATICHE ON LINE CHE SI POSSONO GESTIRE 7
SPID 8
SERVIZI ON-LINE ASST 11
PUA E CENTRO SERVIZI PAZIENTI CRONICI ASST LARIANA 12
INFERMIERI DI FAMIGLIA DISTRETTUALI 16
ACCESSO AI SERVIZI SOCIO-SANITARI E ASSISTENZIALI 18
SERVIZI A SUPPORTO DELLA DOMICILIARITÀ 19

Svolgimento delle attività

1. Far conoscere il servizio
2. Primo appuntamento e raccolta della necessità
3. Svolgimento della pratica
4. Modulo di dimissione
5. Registrazione assistito
6. Compilazione dati statistici

1. Far conoscere il servizio

La prima attività da svolgere a cura degli operatori dello Sportello PAC è **impegnarsi nella comunicazione** del servizio offerto. **Se i cittadini fragili/anziani non sanno che voi siete lì per loro** lo sportello non riceverà utenti.

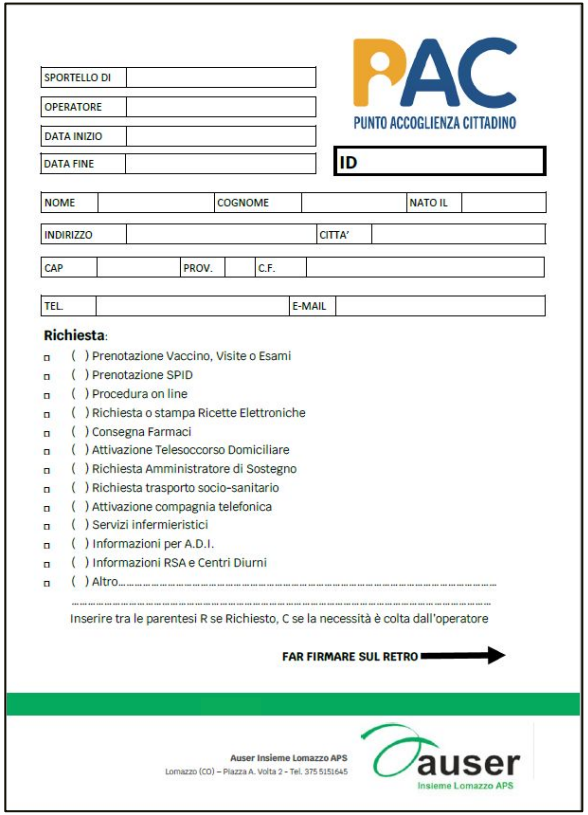
È necessario quindi:

1. Portare il materiale di comunicazione dai Servizi Sociali, dai Medici di Base e in altri punti chiave;
2. Organizzare uno **Spid DAY** per inaugurare il nuovo sportello e i servizi offerti;
3. Coltivare la rete di contatti territoriali e pubblicizzare lo sportello sui social.

2. Primo appuntamento e raccolta delle necessità

Lo sportello può funzionare con appuntamento o con accesso libero, in ogni caso al primo incontro con l'utente si provvederà a:

- raccogliere i dati nell'apposita **scheda anagrafica**
- **identificare il bisogno (espresso o meno)**
- far firmare l'opportuna documentazione **privacy** per il trattamento dei dati (la privacy è relativa all'ETS gestore dello sportello)



PAC
PUNTO ACCOGLIENZA CITTADINO

SPORTELLO DI	
OPERATORE	
DATA INIZIO	
DATA FINE	

ID

NOME		COGNOME		NATO IL	
INDIRIZZO		CITTA'			
CAP		PROV.		C.F.	
TEL.		E-MAIL			

Richiesta:

- ( ) Prenotazione Vaccino, Visite o Esami
- ( ) Prenotazione SPID
- ( ) Procedura on line
- ( ) Richiesta o stampa Ricette Elettroniche
- ( ) Consegna Farmaci
- ( ) Attivazione Telesoccorso Domiciliare
- ( ) Richiesta Amministratore di Sostegno
- ( ) Richiesta trasporto socio-sanitario
- ( ) Attivazione compagnia telefonica
- ( ) Servizi infermieristici
- ( ) Informazioni per A.D.I.
- ( ) Informazioni RSA e Centri Diurni
- ( ) Altro……

Inserire tra le parentesi R se Richiesto, C se la necessità è colta dall'operatore

FAR FIRMARE SUL RETRO

Auser Insieme Lomazzo APS
Lomazzo (CO) – Piazza A. Volta 2 - Tel. 375 5151645

auser
Insieme Lomazzo APS

ATTENZIONE!

Con il tempo lavorando allo sportello **capita di specializzarsi in determinate determinate pratiche** (Spid, pratiche ASST, etc.) tanto da portare gli operatori a pensare che il fine dello sportello sia lo svolgimento di quelle specifiche pratiche.

NON È COSÌ

Il fine dello sportello PAC è accogliere il bisogno, aiutare a risolvere il problema o indirizzarlo da chi può farlo mediante la scheda di dimissione, possibilmente avendo già preso contatto con l'ente verso cui stiamo inviando il nostro assistito. Dire "provi a chiedere a..", "noi non facciamo...", "provi ad andare da..." sono tutte frasi che dovrebbero allarmarci e farci domandare se abbiamo ottemperato al fine previsto dallo sportello, **soprattutto se l'utente è una persona anziana**.

3. Svolgimento della pratica

Effettuate le operazioni burocratiche preliminari l'operatore di sportello provvederà ad aiutare l'utente a risolvere il proprio problema o lo accompagnerà verso i servizi competenti.

Una volta completata la pratica lo stato della stessa verrà aggiornato su "concluso".

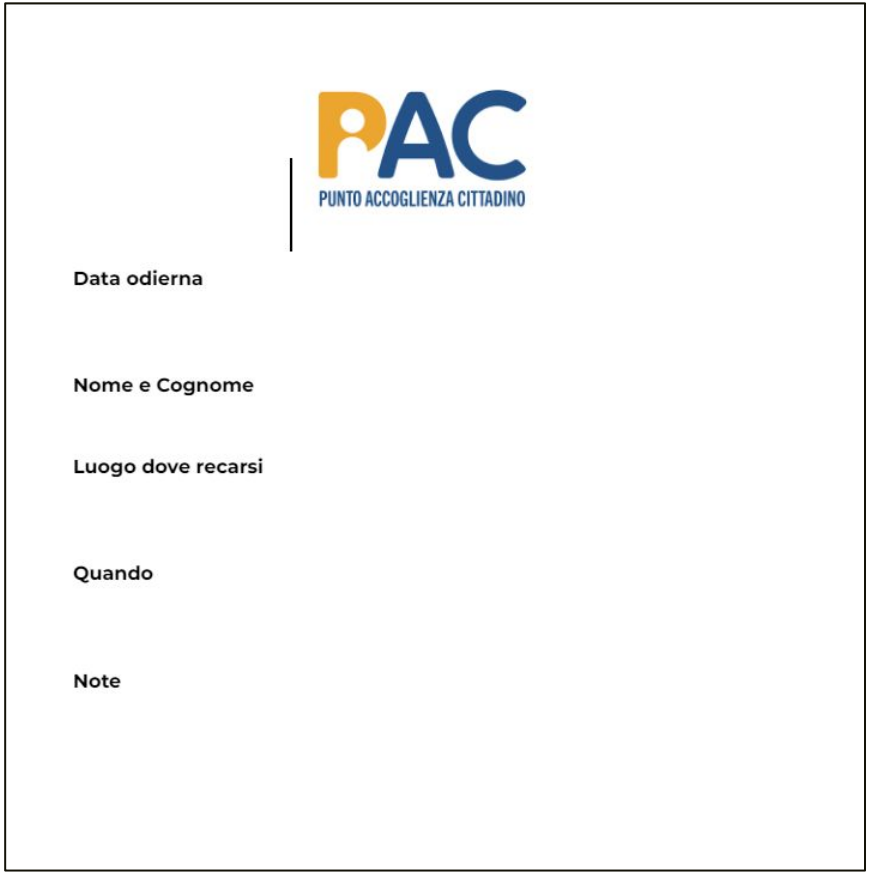
Se lo stesso utente tornerà una seconda volta si aprirà una seconda pratica e via di seguito.

4. Modulo di dimissione

Al termine di **ogni appuntamento**, se la pratica non è si conclusa, all'utente verrà rilasciato il "**modulo di dimissione**".

I pochi dati scritti sul modulo ricorderanno a lui (e a noi) quale è il passo successivo, quindi: un secondo appuntamento, con noi o in un altro ufficio, **quando**, **dove**, e nelle note avremo cura di inserire la **documentazione necessaria** da portare.

Salveremo copia PDF di questo documento per il nostro archivio.


PAC
PUNTO ACCOGLIENZA CITTADINO

Data odierna

Nome e Cognome

Luogo dove recarsi

Quando

Note

5. Registrazione assistito

I dati raccolti dovranno essere registrati in formato digitale su CRM o su file Excel con i seguenti dati essenziali:

- Nome dell'operatore di sportello
- Data inizio della pratica
- Nome e Cognome dell'utente
- Tipo servizio richiesto
- Stato della pratica (conclusa, in corso, non risolta)
- Età e città di residenza dell'utente (dati con fini statistici)

SPORTELLO	Operatore	DATA	ID PRATICA	COGNOME	NOME	TIPO SERVIZIO	STATO	ETA'	CITTA' RESIDENZA
Rovellasca	Sbandi	03/11/2022	1	Rossi	Mario	Prenotazione Visita Medica (senza trasport	CONCLUSO	65	Rovellasca
Rovellasca	Sbandi	09/11/2022	2	Verdi	Maria	Prenotazione Vaccino + Trasporto	CONCLUSO	72	Rovellasca
Rovellasca	Basilico	10/11/2022	3	Giallo	Giuseppe	Prenotazione per rinnovo CI	CONCLUSO	70	Lazzate
Rovellasca	Basilico	10/11/2022	4	Bianchi	Franco	Prenotazione per spid	CONCLUSO	50	Rovellasca
Rovellasca	Sbandi	10/11/2022	5	Grossi	Elisabetta	Prenotazione per SPID	CONCLUSO	71	Lazzate

6. Compilazione dati statistici

Il progetto OPEN, e quindi gli Sportelli PAC, sono finanziati da un Bando di Regione Lombardia e questo finanziamento è soggetto ad obbligo di rendicontazione, sia da un punto di vista documentale sia da un punto di vista di raccolta di dati statistici.

Per questo è **indispensabile registrare i dati degli utenti** nel modo che vi verrà chiesto raccogliendo tutti i dati necessari.

La mancata rendicontazione di questi dati è una violazione dei vincoli di finanziamento. **Non importa se facciamo "tanto" o "poco"**, importa che lo facciamo correttamente. Anche il fallimento di uno sportello è un dato che va analizzato per capire quali correttivi apporre, anche in corso d'opera.

NUMERO UTENTI	25
N° SERVIZI SVOLTI	30
ETA' DEGLI UTENTI	
Meno di 55 anni	4
Da 56 a 65 anni	10
Da 66 a 75 anni	10
Oltre 76 anni	1
COMUNI DI PROVENIENZA DEGLI UTENTI	
Rivellasca	20
Misinto	4
Bregnano	1

Cos'è il CUSTODE SOCIALE
la nuova figura che sta nascendo

Custodi Sociali sono operatori sociali che stanno vicino a cittadine e cittadini che vivono in condizioni di fragilità o marginalità sociale, supportandoli nell'accesso ai servizi di prossimità e promuovendo occasioni di socialità. Questi, in collaborazione con i Servizi Sociali, effettuano colloqui e visite domiciliari raccogliendo le problematiche degli utenti e si attivano direttamente con interventi di supporto.

I Custodi Sociali si possono attivare nelle situazioni di bisogno mediante i Servizi Sociali nei Comuni che offrono tale servizio o tramite le Associazioni di Volontariato che hanno nel loro organico tale figura.

"Per maggiori informazioni chiedi al tuo Sportello PAC di riferimento."

PROGETTI ATTIVI SUL TERRITORIO

Con il duplice obiettivo di lavorare meglio, e di indirizzare correttamente gli utenti, è indispensabile conoscere servizi, enti e progetti attivi sul proprio territorio. Una risorsa disponibile è il sito www.fatti-trovare.org , oppure le news dei siti web dell'Azienda Sociale della propria zona.

Custodi Sociali: attivi in modo sperimentale sia nel distretto di Como che nel distretto di Lomazzo - Fino Mornasco. Per le adesioni rivolgersi ai Servizi Sociali, a Croce Azzurra ODV o ad Auser Insieme Lomazzo.

Centri per la Famiglia: sportelli di orientamento nati da poco che organizzano attività spesso dedicate ai minori e ai genitori. Sarebbe bene tenere le locandine di tutte le loro iniziative presso ogni sportello PAC.

Centri per la vita indipendente: sportelli di orientamento dedicati alle persone con disabilità, per i distretti di Como e Lomazzo - Fino Mornasco il centro di riferimento è quello di Olgiate Comasco.

PRATICHE ASST

È possibile svolgere on line le pratiche ASST relative a:

- **CAMBIO del medico** di medicina generale o del pediatra per i soggetti minorenni a carico
- REVOCA del medico di medicina generale o del pediatra per i soggetti minorenni a carico
- Richiesta **Duplicato Tessera sanitaria** /Carta Regionale dei Servizi
- Scelta in deroga del medico di medicina generale /pediatra
- **Rinnovo dell'iscrizione al servizio sanitario regionale**
- Richiesta di **esenzione** (patologia, invalidità, reddito)
- Nuova iscrizione al servizio sanitario Regionale per neonati o soggetti immigrati
- RSA/RSD/Comunità - Modulo dedicato alle Strutture sociosanitarie
- Richiesta rilascio Modulo S1/S2
- Richiesta di scelta dell'ente gestore per cure domiciliari

Gli sportelli PAC fanno molto spesso questo tipo di pratiche aiutando il cittadino a non percorrere molti chilometri e gli sportelli delle Case di Comunità ad alleggerire le file per svolgere le pratiche; molti di questi sportelli oramai funzionano solo con appuntamento.Ogni ASST ha il suo sito, ma il funzionamento è sempre molto simile.

DOMANDE?

Siete iscritti al gruppo WhatsApp degli Operatori PAC?

Per supporto contattare:

Paola Sisler
Tel. 375 5151645

Elisabetta Sbandi
Tel. 3478846637