



Università Commerciale
Luigi Bocconi

CERGAS
Centre for Research on Health
and Social Care Management

BocconiALUMNI
ASSOCIATION

SDA Bocconi
School of Management

REGIONE DEL VENETO



Fondazione
SSP
Scuola di
Sanità
Pubblica



SSN FAST FORWARD

Il Rapporto OASI 2015

**Accesso e selezione degli utenti nel
settore sociosanitario: modelli di gate
unici (PUA) a confronto**

In collaborazione con:



Bayer HealthCare

**Francesco Longo,
Giovanni Fosti, Elisabetta Notarnicola, Agnese Pirazzoli**

Vicenza, 25.02.2016

L'accesso e il governo dei servizi: osservazioni sullo stato dell'arte.

Due criticità del sistema di welfare italiano:

▪ Modalità di selezione degli utenti

▪ Frammentazione del sistema su più livelli

Espansione dei bisogni
⇔ Risorse decrescenti

La progettazione dei servizi
impatta sui meccanismi di
selezione dei cittadini

Altissima frammentazione delle
responsabilità, delle funzioni,
delle fonti di finanziamento e
delle unità di offerta.

Tentativi di integrazione del sistema tramite **Punti Unici di Accesso (PUA)**
per:

- Governare l'accesso ai servizi
- Facilitare il percorso supportando le famiglie



Modelli di gate unici (PUA) a confronto.

Domanda di ricerca:

- **Che caratteristiche hanno i servizi di Punto Unico di Accesso oggi esistenti?**
- **Quanto sono in grado di supportare i cittadini e promuovere integrazione?**



Metodologia utilizzata:

- Sviluppo di un framework di analisi.
- *Multiple case studies.*
 - **Emilia Romagna**
 - **Lombardia**
 - **Toscana**
 - **Francia – caso dei Clic**
 - **Germania – sportello di Lipsia**



Framework di analisi adottato per i casi studio.

5 dimensioni di analisi	<i>Come si posizionano i PUA?</i> Dimensioni e implicazioni per i servizi
Target di utenza	A quale target di utenza si rivolge il PUA?
Modalità di segnalazione	Quale percorso per arrivare al PUA?
Funzioni assegnate e perimetro di funzionamento	Quali funzioni istituzionali sono assegnate al PUA? <i>(es. informazione; counselling; certificazione del bisogno; valutazione multidimensionale del bisogno; costruzione di un piano assistenziale; case management; prevenzione; ...)</i>
Governance e attori coinvolti	Il PUA dipende da un singolo ente o più enti? Quale governance?
Rapporti con la fornitura dei servizi	Produzione, committenza, controllo amministrativo, ... Quali attività svolge il PUA?



Risultati emersi dall'analisi dei casi studio.

5 dimensioni di analisi

Target di utenza

Il sistema si indirizza quasi sempre verso singoli target, in base all'articolazione della tipologia di servizio (es. le cure domiciliari)

Modalità di segnalazione

Porta di accesso verso l'esterno, indirizzata a cittadini non ancora in carico al sistema



Supporto per il *passaggio* da un setting assistenziale all'altro

Funzioni assegnate e perimetro di funzionamento

Due modelli principali:

• PUA con funzione tesa all'informazione



• PUA con *presa in carico completa* lungo la filiera

In nessuna delle Regioni considerate i PUA promuovono azioni di integrazione delle risorse pubbliche e private della famiglia.

Governance e attori coinvolti

Prevale la scelta di incardinare la struttura del PUA su un solo soggetto pubblico promuovendo successive attività di coordinamento tra enti.

Rapporti con la fornitura dei servizi

I PUA esercitano un controllo amministrativo sui produttori



Conclusioni: lezioni apprese e implicazioni per il sistema.

5 dimensioni di analisi

Target di utenza

Modalità di
segnalazione

Funzioni
assegnate e
perimetro di
funzionamento

Governance e
attori coinvolti

Rapporti con la
fornitura dei
servizi

- Forte **eterogeneità** tra i modelli esistenti
- Ognuna delle dimensioni osservate è rilevante, ma è più interessante **l'insieme** delle 5
- Per questo le 5 dimensioni devono essere **progettate** in modo integrato, con attenzione alle interazioni che si creano fra loro
- Non è sufficiente guardare alle singole caratteristiche, serve interrogarsi anche sui **meccanismi di funzionamento**
- **Perché i PUA supportino l'integrazione:**
 - ✓ *Target costruito su bisogni e non su servizi*
 - ✓ *Sguardo alla famiglia, non al singolo*
 - ✓ *1 unico PUA, non stratificazione di servizi*
 - ✓ *Sforzo di ricomposizione delle risorse, non solo budget pubblico ma anche budget delle famiglie*

