

CHIAMA

PUOI

Numero Verde

800 007 800

Punto Unico Orientamento e Informazione

È UN SERVIZIO GRATUITO OFFERTO AI CITTADINI DALLA REGIONE AUTONOMA FVG.

Il progetto

Il servizio **PUOI** (Punto Unico di Informazione e Orientamento) **800 007 800** è un punto unico telematico di accesso ai servizi sociali presenti nel territorio regionale, attivo **7 giorni su 7**, a disposizione della cittadinanza.

Finalità

- Garantire ai cittadini informazioni e orientamento sui servizi sociali messi in campo dalle Pubbliche Amministrazioni e dai principali soggetti privati che partecipano alle reti territoriali di welfare.
- Facilitare la conoscenza, la comprensione e l'accesso alle misure sociali e socio-sanitarie attivate dalla Regione Autonoma FVG.

Destinatari del servizio

L'intera popolazione regionale, persone e famiglie.

Come nasce PUOI?

Dalla consapevolezza che, sul territorio regionale, i servizi "ci sono", sia pubblici che privati, ma non sempre i cittadini ne sono a conoscenza.

Una apposita indagine realizzata a fine 2007 da uno Studio di ricerca specializzato nel settore del marketing e della comunicazione ha evidenziato come la popolazione del Friuli Venezia Giulia riconosca efficacia ed efficienza agli Enti che erogano le prestazioni sociali e sanitarie ma evidenzia una carenza di informazione rispetto all'esistenza dei vari servizi.

Cosa fa PUOI?

PUOI è un servizio di supporto alla funzione di Segretariato Sociale dei Comuni, singoli e associati, e dei Punti Unici socio-sanitari di accesso. Gli operatori di **PUOI**, qualificati e formati, **accolgono** la richiesta del cittadino, **ascoltano**, **analizzano** e **decodificano** il suo bisogno, quindi **indirizzano** verso la risposta più adeguata.

Il servizio, gestito telefonicamente tramite il Numero Verde **800 007 800**, è immediatamente accessibile e consente l'anonimato: è un modo "facile" per conoscere i servizi e le opportunità esistenti sul territorio regionale e avvicinarsi alle Istituzioni.

I contenuti

PUOI garantisce informazioni aggiornate:

- sui soggetti che erogano i servizi (dati anagrafici, identificativi e logistici);
- sulle specifiche prestazioni offerte (modalità e criteri di accesso, destinatari).

Nello specifico

- 1) Informazioni sui Servizi pubblici: Comuni, Servizi Sociali Comunali, Aziende Sanitarie Territoriali, Aziende Pubbliche per i Servizi alla Persona, Consorzi, Province e Regione.
- 2) Informazioni sulle principali realtà private che operano nel settore: Associazioni di volontariato e di Promozione sociale, Cooperative sociali, Istituzioni Religiose, Fondazioni e altre imprese private.
- 3) Informazioni su specifici servizi/interventi/strutture:

- **per le famiglie:** provvidenze economiche e agevolazioni a sostegno della natalità e maternità, supporti a famiglie che gestiscono in casa persone non autosufficienti, associazionismo tra e per le famiglie;
- **per l'infanzia e l'adolescenza:** asili nido, servizi integrativi, scuole materne, centri di aggregazione giovanile, interventi per l'assistenza e tutela dei minori;
- **per le persone disabili:** sostegno educativo, scolastico ed extrascolastico per minori disabili, inserimento lavorativo, servizi di trasporto, centri diurni e strutture residenziali;
- **per le persone anziane:** iniziative e attività per il tempo libero, centri sociali e di aggregazione, assistenza domiciliare, servizi di supporto (accompagnamento, pasti, pulizie, trasporti, telesoccorso), centri diurni assistiti, strutture residenziali di varia tipologia;
- **per favorire l'inclusione e l'integrazione sociale:** attività di aggregazione e socializzazione, iniziative di prevenzione e promozione sociale, centri per l'impiego, agenzie per la casa e il lavoro, provvidenze economiche a sostegno del reddito, centri di ascolto, strutture di accoglienza.

La struttura

Il punto unico telematico di accesso sarà gestito da **Televita S.p.A.**, società esperta nella progettazione e gestione di servizi di teleassistenza in FVG; Televita opererà tramite un Contact Center telefonico attivo sul Numero Verde **800 007 800**, appoggiato su **3 centrali operative**, site nella Regione FVG. Il servizio è sostenuto da una banca dati appositamente costruita, che contiene attualmente oltre **5000 realtà**, pubbliche e private, operative in campo sociale.

Le modalità di funzionamento

Il servizio **PUOI 800 007 800** sarà attivo ogni giorno nel seguente orario:

- dal lunedì al venerdì dalle ore **9** alle **19**;
- sabato, domenica e festivi dalle ore **9** alle ore **15**, telefonando, da un qualsiasi numero fisso o mobile, al Numero Verde **800 007 800**.



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA



SALUTE SOCIALE FVG

Televita
Pronto, ci siamo.