



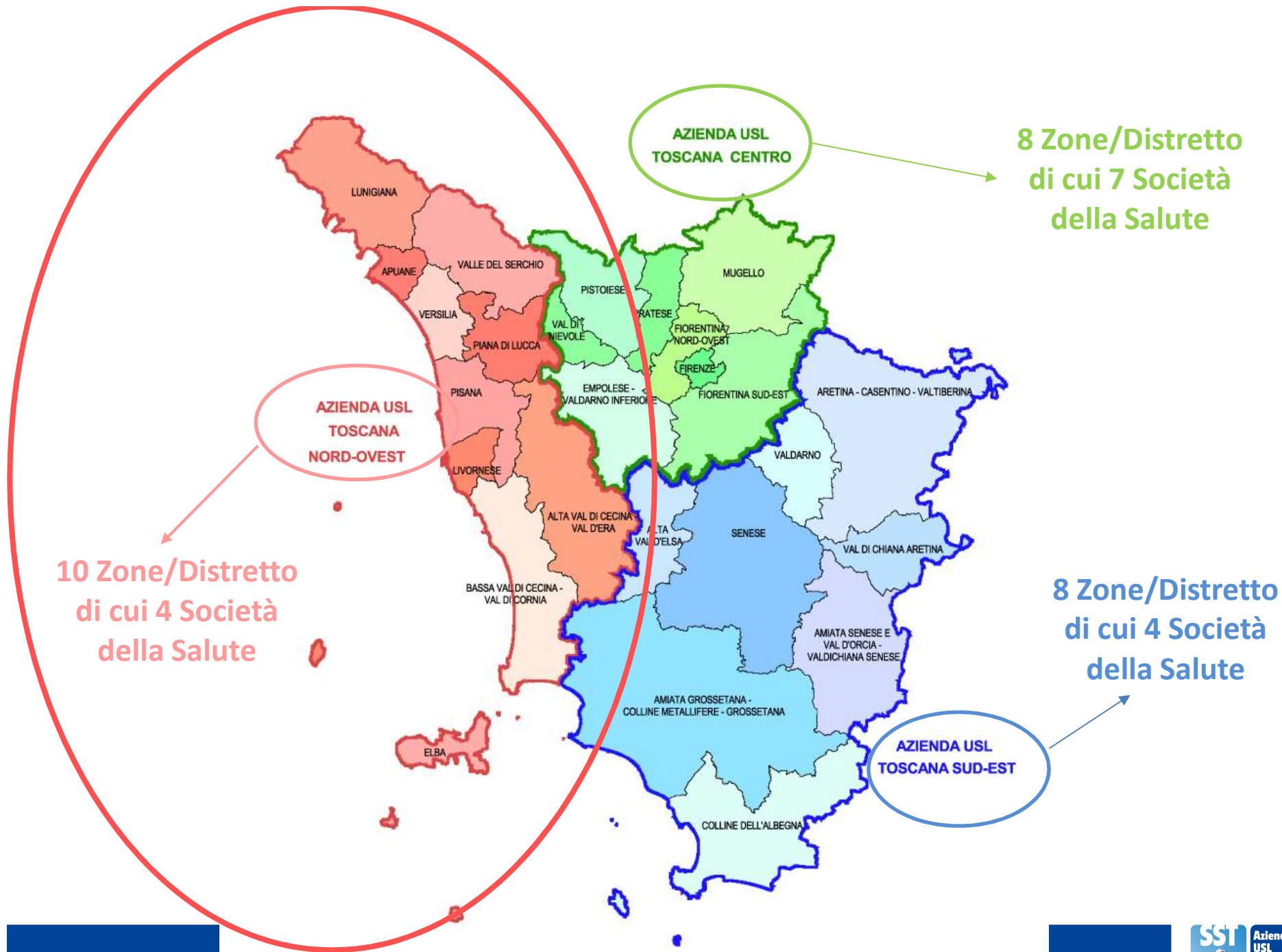
***Dipartimento Servizio Sociale  
Non Autosufficienza e Disabilità***

*Dott.ssa Laura Guerrini*

**DELIB. DIRETTORE GENERALE n. 961 del  
31/10/2018:  
*la micro organizzazione***

La micro organizzazione delle funzioni del Servizio Sociale  
affidente alle Zone Distretto e presa d'atto delle determinazioni  
delle Società della Salute per le funzioni delegate





**Dipartimento  
Servizio  
Sociale Non  
Autosufficienza e  
Disabilità  
Direttore Laura Brizzi**

Ufficio Commissioni  
Vigilanza  
P.O. Area Sud **C. Rongioletti**  
P.O. Area Nord **L. Cinquini**

Ufficio Supporto e  
Progettazione  
P.O. **Ylenia Frongia**  
**Carola Cimmino**

U.O. Complessa  
Assistenza Sociale  
Direttore  
**Raffaella Barbieri**

U.O. Semplice Disabilità  
**Vacante**

U.O. Semplice Non  
Autosufficienza  
**Vacante**

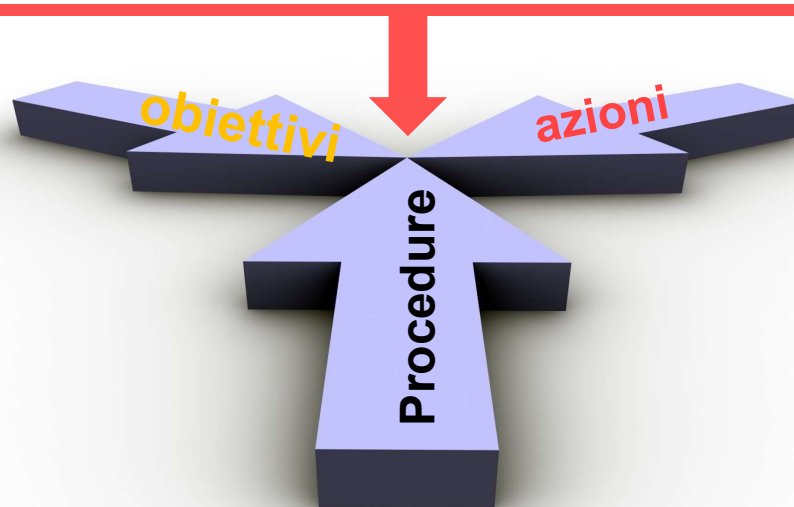
# ***Il Percorso di Certificazione di Qualità del Dipartimento Servizio Sociale Non Autosufficienza e Disabilità***

L'approccio seguito dal Dipartimento SSNAD in collaborazione con il sistema aziendale di gestione per la qualità (**Ufficio Internal Auditing**) ha incoraggiato le UU.FF. Territoriali ad analizzare i bisogni dell'utente con una lente diversa cercando di uniformare per tutto il territorio aziendale la presa in carico dei soggetti fragili e l'attivazione della rete socio-sanitaria integrata, definendo i processi che contribuiscono ad ottenere un servizio accettabile per l'utente ed a tenere questi processi sotto controllo.

Tutto il personale del Dipartimento Servizi Sociali ha contribuito al miglioramento continuo in termini di efficacia, efficienza ed affidabilità dei processi.



In tale ottica all'interno del dipartimento sono stati costituiti **gruppi di lavoro aziendali mono e multi professionali** con l'obiettivo di definire procedure e percorsi finalizzati alla facilitazione degli accessi, di semplificazione e di sostegno alle attività ricercando legami e collaborazioni con tutte le strutture coinvolte lavorando per risolvere i problemi ed esaudire, per quanto di propria competenza, i bisogni di assistenza sanitaria e sociale dell'utente.

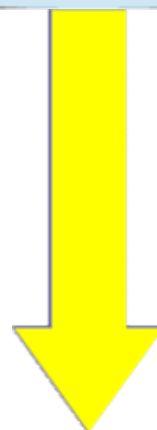


# I Gruppi di Lavoro



I gruppi di lavoro mappano e traducono in procedure i vari percorsi assistenziali socio-sanitari rivolti ai cittadini del territorio ASL nord ovest dall'accesso ai servizi, la presa incarico, la valutazione elaborazione di progetti assistenziali socio-sanitari individualizzati fino all'erogazione di servizi e prestazioni.

**I Gruppi di lavoro hanno prodotto  
e continuano  
a lavorare per elaborare**



**Procedure monoprofessionali  
Procedure multiprofessionali  
Istruzioni Operative  
PDTAS  
(percorsi diagnostici terapeutici assistenziali sociali)**



# Elenco delle Procedure pubblicate

1. Procedura (Protocollo operativo) "Percorso di assistenza continua all'anziano Non Autosufficiente" – **(PO AZ1003 del 30/01/2018); pubblicata su IGEA 20.03.2018**

**Indicatore di esito:** standard 70%

n° di casi complessi / n° di casi presentati al Punto insieme



# Elenco delle Procedure pubblicate (2)

2. Procedura "Commissione di Vigilanza – Regolamento e Check list" - (Allegato B Delibera Aziendale n° 937 del 30/10/2018 e Procedura PR AZI **revisiionata approvata con tre allegati**); **PRO AZ 010 Rev. 1 del 20/09/2018**  
**Publicata su IGEA 31.10.2018**

**Indicatore di processo:** standard 100%  
n° di verifiche realizzate/n° di verifiche programmate



3. Istruzione Operativa "Scheda per la valutazione sociale nella Commissione Medica di accertamento dell'handicap ai sensi della L104/92" – **IOP\_D 002 Rev. 1 del 19.07.2019**  
**Publicata su IGEA il 2.09.2019**

**Indicatore di processo:** standard 70%  
n° schede sociali compilate completamente in Commissione Medico Legale/n° totale casi valutati



# Elenco delle Procedure pubblicate (3)

4. Istruzione Operativa "La scheda sociale in U.V.M.: definizione e utilizzo dei criteri per la compilazione" – IOP\_ D.001 del 11.06.2019 **Pubblicata su IGEA 30.08.2019**
5. Procedura "Inserimento dati del percorso assistenziale territoriale per la persona non autosufficiente" **PRO AZ\_152 Rev.0 – Pubblicata su IGEA 15.10.2019**



# Elenco delle Procedure pubblicate (4)

6. Procedura "L'Attività degli Assistenti sociali nei Servizi Dipendenze"-**PRO\_D 009 Rev.0 – Pubblicata su IGEA 15.10.2019**

**Indicatore di processo:** standard 80%

Numero nuovi utenti valutati\* dall'AS entro 30 gg dal primo accesso nell'anno/  
Numero nuovi utenti con almeno un "Trattamento" per dipendenza e/o abuso di droghe e/o alcol e/o GAP registrato in HTH-SerD nell'anno

(\*: almeno n.1 "Colloquio di assistenza sociale" registrato in HTH-SerD)

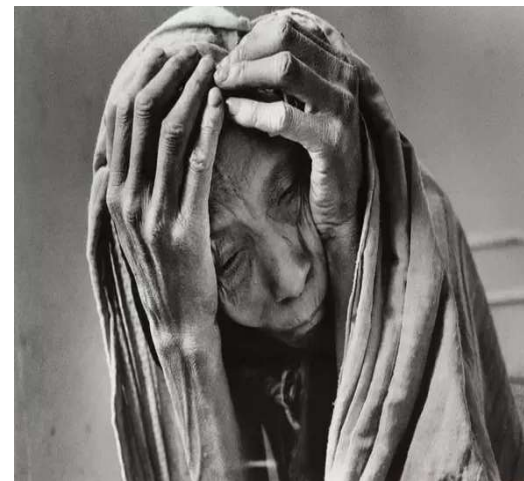
**Indicatore di esito:** standard 80%

Numero nuovi utenti con sezioni HTH-SerD "Informazioni sociali" e "Scheda sociale" compilate entro 30 gg dal primo accesso nell'anno/ Numero nuovi utenti con almeno un "Trattamento" per dipendenza e/o abuso di droghe e/o alcol e/o GAP registrato in HTH-SerD nell'anno



# Elenco delle Procedure pubblicate (5)

7. Procedura "L'attività degli Assistenti sociali nel Servizio Sociale Salute Mentale e la presa in carico multiprofessionale dei casi complessi" DIPARTIMENTALE MONOPROFESSIONALE – **PRO\_D 002 del 18-12-2018 pubblicata su IGEA 8.05.2019**



8. Procedura "Redazione e Gestione Liste di priorità per inserimenti in modulo base delle RSA"- **PRO\_AZ 038 del 27-11-2019 pubblicata su IGEA 27.11.2019**

# Elenco delle Procedure pubblicate/redatte (6)

9. Procedura "La gestione dell'emergenza degli sfratti e degli sgomberi di alloggi impropriamente occupati" -**PRO\_D 003 Rev.0**  
– **Publicata su IGEA 15.10.2019**
10. Procedura: "Reddito di cittadinanza: l'intervento del Servizio Sociale nelle misure di inclusione" – **terminata, in fase di pubblicazione**



# Elenco delle Procedure pubblicate (7)

11. Procedura “La presa in carico della persona con disabilità: il progetto di Vita” –**PRO\_AZ. 136 Rev.0 – Pubblicata su IGEA 15.10.2019**

12. Procedura “ Il ricorso per la nomina dell’Amministratore di Sostegno da parte dei Servizi territoriali dell’AUSL Toscana Nordovest”  
**PTO D 003 Rev.0 – Pubblicata su IGEA il 15/12/2020** (gruppo multiprofessionale)



# Elenco delle Procedure pubblicate (8)

13. Procedura quadro "Interventi nei confronti dei bambini/bambine, ragazzi/ragazze e delle loro famiglie in situazione di vulnerabilità" **PRO D 026 SA Rev.0 – Pubblicata il 10/3/2021, prescrittiva dal 26/3/2021** (gruppo monoprofessionale)

14. Istruzione operativa "Accesso ai servizi e presa in carico per un percorso di accompagnamento alla genitorialità vulnerabile" **IOP D 004 SA – Pubblicata il 10/3/2021**





# *Perché tutte queste Procedure ?*

Per lavorare tutti nello stesso modo

Per tutelare la metodologia ed il professionista Assistente Sociale

Per garantire al cittadino presa in carico e prestazioni e servizi omogenee su tutto il territorio aziendale

Per monitorare con indicatori i nostri processi e gli esiti delle nostre azioni professionali

Per stimolare cambiamenti organizzativi a livello aziendale



L'inizio del 2020, con la Pandemia che ha portato tutti i servizi a rispondere in emergenza, il Dipartimento si è trovato a fronteggiare in maniera tempestiva nuovi bisogni ed a dare nell'immediato risposte diverse rispetto a quelle date in passato.



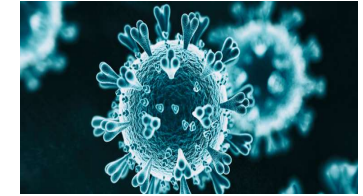
Il Dipartimento è stato, ed è, attraverso il Direttore dei Servizi Sociali, parte integrante nell'Unità di Crisi costituita dall'Azienda USL Toscana Nord Ovest per fronteggiare la pandemia sa SARS-CoV2.



Sono state messe in atto procedure elaborate in urgenza per i servizi da riorganizzare, o da costituire *ex novo* (RSA, Alberghi Sanitari, ecc.).



# Elenco procedure Covid 19



**PRO AZ 907 Rev. 3 del 14/05/20** GESTIONE DOMICILIO ALTERNATIVO (ALBERGHI SANITARIO PER PAZIENTI COVID-19)

**PTO AZ 910 Rev. 0 del 14/05/2020** PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 NELLE RSA DEDICATE AI PAZIENTI COVID

**PTO AZ 911 Rev.2 del 29/05/20** INDICAZIONI OPERATIVE PER LA PREVENZIONE DEL RISCHIO COVID-19 NEI CENTRI SEMIRESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITA', PERSONE CON DISAGIO PSICHICO E PERSONE CON DISTURBO DA USO DI SOSTANZE E GIOCO D'AZZARDO

**12.06.2020 Rev. 1** INDIRIZZI PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-SANITARIE: RESIDENZE SANITARIE PER PERSONE CON DISABILITÀ (RSD) E COMUNITÀ ALLOGGIO PROTETTE (CAP)

**12.06.2020 Rev.5** INDIRIZZI PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO COVID19 NELLE STRUTTURE RESIDENZIALI SOCIO-SANITARIE (RSA)

**23.06.2020 Rev. 0** INDIRIZZI PER LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO COVID-19 NELLE ATTIVITÀ DELLE PERSONE NEGLI INSERIMENTI LAVORATIVI E PROGETTI "DOPO DI NOI" (EX. L 112/2016)



Le procedure, pur essendo elaborate all'inizio dell'emergenza Covid19, sono state revisionate "in itinere" (v. data dell'ultima revisione)

## Il nostro Dipartimento: Prospettive future

Potenziare strategie e modalità di integrazione tra: sistema sanitario/socio sanitario e sistema dei servizi sociali attraverso processi di qualità in collaborazione con gli attori coinvolti, tenendo conto degli scenari dettati dall'emergenza e dal rischio sanitario, per rispondere in maniera efficace e tempestiva ai bisogni complessi.



*La qualità non è mai casuale; è sempre il risultato di uno sforzo intelligente.*

(John Ruskin)



GRAZIE PER L'ATTENZIONE