

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

DIREZIONE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI

CARTA DEI SERVIZI

UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA
SOCIALE



DIRETTORE: DOTT. MAURIZIO FACINCANI

UOC SOCIALE - Corso Porta Palio 30, Verona

Segreteria: tel. 045 9287081 - 045 9287079

Fax 045 9287022

e-mail: uocsociale@aulss9.veneto.it

ÈQUIPE

La UOC Sociale è collocata in *staff* al Direttore dei Servizi Socio-Sanitari.

AREA AMMINISTRATIVA – SEGRETERIA

Sede: Corso Porta Palio 30, Verona

Dott. Enrico Arena – Coordinatore (IFO) – tel. 045 9287079 – *e-mail*: enrico.arena@aulss9.veneto.it

Marina Mazzi – tel. 045 9287081 – fax: 045 9287022 – *e-mail*: marina.mazzi@aulss9.veneto.it

SEGRETERIA DIRETTORE SERVIZI SOCIO-SANITARI

Sede: Via Valverde 42, Verona

Dott.ssa Ignazia Contrino – tel. 045 8076150 – *e-mail*: ignazia.contrino@aulss9.veneto.it

SERVIZIO SOCIALE PROFESSIONALE

Sede: Corso Porta Palio 30, Verona

Dott.ssa Lucia Franchini – tel. 045 9287123 – *e-mail*: lucia.franchini@aulss9.veneto.it

UFFICIO PIANO DI ZONA DISTRETTI 1 VERONA CITTÀ E 2 EST VERONESE

Sede: Corso Porta Palio 30, Verona

Fax: 045 9287022

Dott.ssa Mascia Furini (Referente) – tel. 045 9287083 – *e-mail*: mascia.furini@aulss9.veneto.it

Dott.ssa Roberta De Liso – tel. 045 9277076 – *e-mail*: roberta.deliso@aulss9.veneto.it

Dott. Giovanni De Vita – tel. 045 9287057 – *e-mail*: giovanni.devita@aulss9.veneto.it

UFFICIO PIANO DI ZONA DISTRETTO 3 PIANURA VERONESE

Sede: Via Gianella 1, Legnago

Dott.ssa Simona Berti (Referente) – tel. 0442 622762 – *e-mail*: simona.berti@aulss9.veneto.it

Dott.ssa Ambra Novarese – tel. 0442 622965 – *e-mail*: ambra.novarese@aulss9.veneto.it

UFFICIO PIANO DI ZONA DISTRETTO 4 OVEST VERONESE

Sede: Via C. A. Dalla Chiesa, Bussolengo

Dott. Paolo Giavoni – tel. 045 6712311 – *e-mail*: paolo.giavoni@aulss9.veneto.it

(In delega per gli adempimenti amministrativi al Referente Ufficio Piano di Zona del Comitato dei Sindaci del Distretto 4 Ovest Veronese)

Dott.ssa Gabriella Franzon – tel. 045 6712312 – *e-mail*: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it

ATTIVITÀ

La UOC Sociale supporta la Direzione dei Servizi Socio-Sanitari per quanto riguarda il processo di programmazione e di organizzazione dei servizi socio sanitari.

Le sono attribuite le seguenti funzioni:

- Supportare il coordinamento dei servizi sociali sul territorio, in particolare attraverso:

Funzioni di programmazione:

- Raccogliere e analizzare le esigenze emergenti a livello territoriale per supportare le unità operative nelle scelte di pianificazione dei servizi
- Garantire la diffusione di modelli operativi uniformi con adeguata distribuzione delle risorse a livello territoriale

Funzioni di organizzazione (al fine di uniformare i percorsi e l'erogazione dei servizi):

- Proposta di *standard* socio-assistenziali in un'ottica di miglioramento continuo della qualità
- Valutazione dell'appropriatezza e della qualità dei percorsi socio-assistenziali e socio-educativi
- Individuazione di percorsi e progetti rispetto a esigenze emergenti con la co-partecipazione del privato sociale, del Terzo Settore e delle unità operative coinvolte
- Supportare le unità operative nella attività che richiedono un coordinamento con gli Enti Locali

Funzioni formative:

- Raccolta dei bisogni formativi in collaborazione con le unità operative e individuazione dei percorsi formativi da attivare
- Pianificazione e supporto nella realizzazione di percorsi formativi trasversali in collaborazione con l'Ufficio Formazione aziendale
- Coordinamento con l'Università o altri enti per progetti di ricerca e di analisi dei percorsi socio-educativi

Assicurare, mediante uno *staff* dedicato, le attività per l'elaborazione, la realizzazione e il monitoraggio del Piano di Zona attraverso l'armonizzazione dei Piani di Zona Distrettuali:

- Promozione e coordinamento di tavoli di lavoro trasversali con gli operatori delle diverse unità operative distrettuali, per lo sviluppo di percorsi di *welfare* generativo e collaborativo
- Attivazione di un osservatorio di ricerca sociale per l'analisi dei bisogni emergenti, e per la rilevazione/mappatura delle agenzie del privato sociale, del volontariato e delle risorse del territorio, costruendo una banca dati accessibile per le diverse unità operative
- Predisposizione di linee guida/protocolli per garantire una migliore collaborazione e coordinamento dei vari servizi
- Attivazione di percorsi di "promozione del benessere e delle opportunità", come intervento trasversale ai servizi, da proporre sia nelle scuole che sul territorio, considerando la persona nella sua globalità e non per singole problematiche
- Creazione di reti sociali (intorno alle persone fragili), che poi vanno sviluppate e mantenute

- Riprogettazione delle funzioni degli operatori dei servizi socio sanitari verso una funzione globale di mediazione e di regia delle risorse dei territori, da accompagnare con una “sburocratizzazione” dell’accesso dei cittadini ai servizi
- Supportare il coinvolgimento delle Amministrazioni Locali nello sviluppo dei servizi sociali e socio sanitari, delle cure primarie e in particolare nella implementazione delle medicine di gruppo integrate, anche attraverso la messa a disposizione di strutture, l’attivazione congiunta di programmi, la messa in sinergia di professionalità
- Supportare il coinvolgimento delle associazioni di volontariato e le altre organizzazioni, presenti nei singoli distretti prevedendo una funzione di interfaccia specifica, quale punto di riferimento per il volontariato e l’intero terzo settore, con lo scopo di favorire la reciproca conoscenza, sostenere percorsi formativi integrati, diffondere le buone pratiche, implementare l’*audit* civico finalizzato al miglioramento dell’assistenza
- Comunicare, attraverso l’uso dei mezzi di comunicazioni più efficaci, le attività e i progetti dei servizi afferenti all’unità operativa. L’UOC Sociale si interfaccia con i distretti attraverso le unità operative Infanzia, Adolescenza, Famiglia e Consulteri, Disabilità e non Autosufficienza, e se presenti anche con le articolazioni organizzative denominate “Servizi Socio Educativi territoriali per le attività delegate” poste in *staff* alla Direzione Distrettuale
- Predisporre analisi e progetti specifici, in raccordo con i componenti uffici regionali e con il mondo della scuola e dell’Università, d’intesa con gli indirizzi della direzione aziendale
- Gestire i rapporti con il Comitato dei Sindaci e con organizzazioni del territorio
- Gestire e coordinare la Segreteria della Conferenza dei Sindaci e dei Comitati dei Sindaci, avvalendosi anche dell’apporto operativo dei due coordinatori sociali
- Definire in accordo con la Direzione dei Servizi Socio sanitari, obiettivi aziendali, linee di indirizzo e di attuazione per il Servizio Sociale professionale e per il Servizio Educativo Territoriale
- Supportare le unità operative Infanzia Adolescenza, Famiglia e Disabilità e Non Autosufficienza nella programmazione e gestione delle risorse umane, strutturali ed economiche del personale di Servizio Sociale ed educativo nell’ambito dell’Azienda, in raccordo con l’UOC Gestione Risorse Umane e con la UOC Professioni Sanitarie
- Predisporre proposte per il Piano Formativo per il Servizio Sociale Professionale ed Educativo, in raccordo con l’Ufficio Formazione e in concerto con i Direttori di distretto e dipartimento e di unità operativa
- Esprimere pareri tecnici sulle materie di competenza del Servizio Sociale Professionale e dei Servizi Educativi territoriali

SERVIZI OFFERTI

1. INFORMAZIONI SULLE PRESTAZIONI EROGATE DALL'AZIENDA

L'UOC Sociale si pone l'obiettivo di garantire alla Direzione Strategica dell'Azienda Ulss 9 Scaligera il fondamentale tema dell'integrazione socio-sanitaria nella gestione dei servizi territoriali e garantire il supporto alla Direzione dei Servizi Socio-Sanitari per quanto riguarda il processo di programmazione e di organizzazione dei Servizi Socio-Sanitari.

Supporta il coordinamento dei servizi sociali sul territorio attraverso le funzioni di programmazione, organizzazione e formazione.

L'UOC si pone quindi l'impegno di raggiungere tale obiettivo in sinergia con i servizi e le strutture aziendali deputate, con la Conferenza dei Sindaci dell'ambito territoriale, con il privato in regime di accreditamento e pre-accreditamento, con il volontariato, con le associazioni di riferimento territoriale, con le famiglie e/o i legali rappresentanti degli utenti dei servizi afferenti alla Direzione dei Servizi Socio Sanitari.

Mediante uno *staff* dedicato assicura le attività per la elaborazione, la realizzazione e il monitoraggio del Piano di Zona attraverso i Piani di Zona Distrettuali.

L'operato di detta area si colloca trasversalmente, al servizio, quindi, di tutte le unità operative più direttamente coinvolte nell'integrazione socio sanitaria, in stretta collaborazione con i servizi e le aree sociali e socio-sanitarie territoriali nonché con gli altri uffici amministrativi aziendali.

2. TUTELA DEI CITTADINI UTENTI DEI SERVIZI DELL'AZIENDA

La UOC Sociale ha il compito di creazione di reti sociali intorno alle persone fragili, di supportare il coinvolgimento delle associazioni di volontariato e le altre organizzazioni presenti nei singoli distretti, prevedendo una funzione di interfaccia con il volontariato e il terzo settore con lo scopo di favorire la reciproca conoscenza, sostenere percorsi formativi integrati, diffondere le buone pratiche.

3. PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI ALL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA

Allo scopo di realizzare i principi di trasparenza e di partecipazione, la UOC Sociale favorisce la collaborazione con le associazioni di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini, con il terzo settore.

Ha funzioni di ufficio segreteria e predisposizione degli atti conseguenti della Conferenza dei Sindaci dell'Azienda Ulss 9 Scaligera, che rappresenta il momento istituzionale dedicato alla consultazione degli organismi di volontariato e di tutela dei diritti dei cittadini nell'ambito dell'Azienda.

4. RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ PERCEPITA

La UOC Sociale si pone nell'essere parte di un sistema orientato al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza per soddisfare i bisogni sempre più complessi dei cittadini. Si considerano imprescindibili l'attenzione, il rispetto delle competenze e dei ruoli dei singoli servizi e professionalità in un sistema integrato che ha come obiettivo il benessere delle persone.

MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso diretto o telefonico:

SEDE DI VERONA:

Segreteria e Ufficio Affari Generali: da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle 17.00, venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30 - tel. 045 9287081-9287079

Segreteria Direttore dei Servizi Socio-Sanitari: lunedì e giovedì dalle ore 8.30 alle 16.30, venerdì dalle ore 8.30 alle 14.30 - tel. 045 8076150

Ufficio di Piano di Zona Distretti 1 Verona Città e 2 Est Veronese: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30 - tel. 045 9287083-9287076-9287057

Servizio Sociale Professionale: lunedì e mercoledì dalle ore 8.30 alle 17.00, restanti giorni dalle ore 8.30 alle 13.30 - tel. 045 9287123

SEDE DI LEGNAGO:

Ufficio di Piano di Zona Distretto 3 Pianura Veronese: da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle 13.30

tel. 0442 622762-622965

SEDE DI BUSSOLENGO:

Ufficio di Piano di Zona Distretto 4 Ovest Veronese: da lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle 16.00, venerdì dalle ore 8.00 alle 14.00 - tel. 045 6712311

Le segnalazioni/ricieste di informazioni possono essere presentati attraverso le seguenti modalità:

- *On-line* utilizzando i *forum* presenti sul sito: www.aulss9.veneto.it
- *E-mail*: come specificato sul sito aziendale e nei riferimenti sopra elencati
- Con colloquio diretto o telefonico con gli operatori della UOC Sociale

IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per l'anno 2024 l'UOC Sociale assume l'impegno di condividere la Carta dei Servizi con le Associazioni di Tutela dei cittadini e/o di Volontariato, al fine di favorire la partecipazione dei destinatari dei servizi offerti al processo di condivisione e comunicazione.



L'OSPEDALE PARLA LA TUA LINGUA

SERVIZIO DI MEDIAZIONE INTERCULTURALE

The hospital speaks your language. If you are hospitalized and need an interpreter you can obtain one, the service is free and by appointment.

المستشفى يتكلم لغتك: إذا كنت بحاجة لمترجم بالمستشفى يمكنك ان تطلب مساعدة شخص يتكلم لغتك. الخدمة مجانية لكن عليكم اخذ موعد

医院会说 您的语言: 如果您住院和需要翻译, 您能得到一个。这是免费的服务(应该约定)

Bolnica govori tvoj jezik. Ako ti je potreban prevodilac u bolnici možeš zatražiti pomoć osobe koja govori tvoj jezik. Usluga je besplatna ali je potrebno prethodno zakazati sastanak.

Spitalul vorbește limba ta: dacă ai nevoie de un traducator în spital, poți cere ajutorul unei persoane care vorbește limba ta. Serviciul este gratuit și cu programare.

O hospital fala a tua lingua. Se você precisa de um intérprete no hospital, pode pedir ajuda a uma pessoa que fala a tua lingua. O serviço é gratuito e com hora marcada.

El hospital habla su idioma. Si usted necesita un intérprete en el hospital, se puede pedir ayuda a alguien que hable su idioma. El servicio es gratuito y con cita previa.

अस्पताल आपकी भाषा बोलता है। आपकी मदद के लिए अस्पताल में एक अनुवादक उपस्थित है जो आपकी भाषा बोलता है। यह सेवा मुफ्त है और अपॉइंटमेंट के द्वारा उपलब्ध है।

PER INFORMAZIONI

OSPEDALE DI SAN BONIFACIO

e-mail: mara.fasoli@aulss9.veneto.it

OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: simona.berti@aulss9.veneto.it

OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gabriella.franzon@aulss9.veneto.it



Questa Carta dei Servizi è stata realizzata dal personale dell'Unità Operativa.
È una delle Carte che compongono la Carta dei Servizi dell'Azienda Ulss 9 Scaligera,
realizzata secondo il modello definito dall'UOS Ufficio Relazioni con il Pubblico - Comunicazione e Marketing,
condiviso con le Associazioni di Tutela dei Diritti dei cittadini che operano nel territorio
(Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanzattiva – sezione di Verona).

Data di redazione e approvazione: 9 febbraio 2024