

REGIONE DEL VENETO



ULSS9  
SCALIGERA

# CARTA DEI SERVIZI

## UNITÀ OPERATIVA COMPLESSA SOCIALE



**Direttore: Dott. MAURIZIO FACINCANI**

Contatti sede UOC Sociale - Segreteria – Corso Porta Palio 30, Verona, tel. 045 9287081 – 045 9287079  
fax 045 9287022

Ufficio Piano di Zona sede Distretti 1 Verona Città e 2 Est Veronese – Corso Porta Palio 30, Verona,  
tel. 045 9287076 - fax 045 9287022

Ufficio Piano di Zona sede Distretto n. 3 Pianura Veronese, via Gianella 1- Legnago, tel. 0442 622552

Ufficio Piano di Zona sede Distretto n. 4 Ovest Veronese, Bussolengo, tel. 045 6712311

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

UOC Sociale sede di Verona: dott. Enrico Arena, dott. Giovanni De Vita, sig.ra Marina Mazzi, dott. Luciano Pasqualotto, dott.ssa Gabriella Tosi, dott. Daniele Venturini.

UOC Sociale – Ufficio di Piano di Zona sede di Verona: dott.ssa Paola Corsini, dott.ssa Roberta De Liso.

UOC Sociale – Ufficio di Piano di Zona sede di Legnago: dott.ssa Mascia Furini, dott.ssa Giuliana Mantovani.

UOC Sociale – Ufficio di Piano di Zona sede di Bussolengo: in delega a referente dei Comuni del territorio.

## 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 ad 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 UO
- 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 ed 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 UU.OO. Infanzia, Adolescenza, famiglia e Consultori, 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.

La UOC Assicura:

- Il supporto amministrativo alla Direzione dei Servizi Socio Sanitari per tutte le attività non di competenza delle altre Unità Operative aziendali
- Il supporto amministrativo per la gestione di progetti su fondi vincolati regionali, nazionali, comunali nelle aree di competenza della Direzione dei servizi Socio sanitari

## SERVIZI OFFERTI

### 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.

## 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.

## 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.

## 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.

## RELAZIONI CON GLI ORGANI DI STAMPA

## MODALITÀ DI ACCESSO

Accesso diretto o telefonico:

Sede di Verona: da lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Sede di Legnago: da lunedì a giovedì dalle ore 8.30 alle ore 16.30, venerdì dalle ore 8.30 alle ore 14.30

Sede di Bussolengo: da lunedì a giovedì dalle ore 8.00 alle ore 16.00, venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

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

- *On-line*, utilizzando i *forum* presenti sul sito [www.aulss9.veneto.it](http://www.aulss9.veneto.it).  
E-mail: come specificato sul sito aziendale;
- Con colloquio diretto o telefonico con gli operatori della UOC Sociale.

## IMPEGNI NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI

Per il 2019 l'Azienda Ulss 9 Scaligera si impegna ad adottare in tutte le Unità Operative/Servizi che erogano prestazioni agli utenti/pazienti il Codice Deontologico di Servizio, proposto dal Tribunale dei Diritti del Malato – Cittadinanza Attiva.

Per il 2019 l'UOC Sociale si impegna a dare avvio a incontri e/o formazioni volte a implementare e sviluppare competenze relazionali necessarie per potersi prendere cura delle relazioni negli ambienti di lavoro e quindi sviluppare benessere nell'organizzazione e senso di appartenenza.



# 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: mfasoli@aulss9veneto.it

#### OSPEDALE DI LEGNAGO

e-mail: giuliana.mantovani@aulss9veneto.it

#### OSPEDALI DI BUSSOLENGO-VILAFRANCA

e-mail: gfranzon@aulss9veneto.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).