

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2024 AI SENSI DELL'ART. 4 DEL SISTEMA
DI MISURAZIONE E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE DELLA SOCIETA' DELLA
SALUTE APPROVATO CON LA DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA ESECUTIVA N. 10/2024**

La Relazione sulla performance per il 2024 si basa sul conseguimento degli obiettivi fissati con il Piano Operativo Annuale (POA) 2024 approvato con la deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 2/2024 e in particolare di quelli connessi alle azioni di specifica competenza della Società della Salute riconducibili ai programmi di intervento previsti dal cosiddetto "albero della programmazione" definito con il Piano Integrato di Salute 2020-2022 approvato con la deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 5/2020, e contenuti nella seguente tabella (le azioni di riferimento per ciascun programma sono elencate e descritte nell'allegato A).

Nr.	Programma	Descrizione	Indicatori	Peso
1	Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità	Riorganizzazione dei percorsi e delle procedure afferenti alle aree della non autosufficienza e della disabilità nelle fasi di accesso, valutazione, presa in carico e progettazione personalizzata in un'ottica di multi-settorialità e multi-professionalità, di garanzia della continuità assistenziale e di miglioramento dell'appropriatezza e dell'equità degli interventi	Partecipazione al progetto "A Good life" promosso dalla Regione Toscana in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tre (100%)	10%
2	Servizi e prestazioni relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità	Implementazione di un'azione di potenziamento e qualificazione dei servizi e delle prestazioni afferenti le aree della non autosufficienza e della disabilità attraverso un metodo di lavoro che, coerentemente con l'attività di riorganizzazione dei percorsi e delle procedure, oggetto di uno specifico programma, veda una ricognizione dell'esistente e un'analisi dei bisogni da effettuare attraverso il coinvolgimento degli operatori del settore e dei soggetti rappresentativi dei destinatari dei servizi e un processo di costruzione della nuova offerta da realizzare anche attraverso il metodo della co-progettazione	Incremento del numero di beneficiari e delle ore del servizio di assistenza domiciliare (ordinario e relativo ai percorsi di dimissione ospedaliera) tra il 2023 e il 2024 (40%): nr. beneficiari 2023/nr. beneficiari 2024; nr. ore servizio 2023/nr. ore servizio 2024 Attività di verifica professionale delle RSA operanti nella Zona Fiorentina Nord Ovest (10%): nr. RSA convenzionate/nr. RSA oggetto di verifica Avviso regionale per il progetto "Vita indipendente (30%): convenzionamento con la Regione Toscana e pubblicazione dell'Avviso pubblico (rispetto dei tempi) Gestione del servizio di accompagnamento sociale (20%): nr. incontri di Cabina di regia previsti/nr. incontri di Cabina di regia realizzati	20%
3	Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori	Riorganizzazione dei percorsi e delle procedure afferenti alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori nelle fasi di accesso, valutazione, presa in carico e progettazione personalizzata in un'ottica di multi-settorialità e multi-professionalità e di miglioramento dell'appropriatezza e dell'equità degli interventi	Ridefinizione dei rapporti convenzionali con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area della tutela nel 2024 (100%): pubblicazione degli Avvisi pubblici e stipula delle convenzioni (rispetto dei tempi)	10%
4	Servizi e prestazioni relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori	Implementazione di un'azione di potenziamento e qualificazione dei servizi e delle prestazioni afferenti le aree della famiglia, della genitorialità e dei minori attraverso un metodo di lavoro che, coerentemente con l'attività di riorganizzazione dei percorsi e delle procedure, oggetto di uno specifico programma, veda una ricognizione dell'esistente e un'analisi dei bisogni da effettuare attraverso il coinvolgimento degli operatori del settore e dei soggetti	Incremento del numero di beneficiari e delle ore di servizio di assistenza educativa domiciliare (individuale e di gruppo) tra il 2023 e il 2024 (40%): nr. beneficiari 2023/nr. beneficiari 2024; nr. ore di servizio 2023/nr. ore di servizio 2024 Gestione del progetto P.I.P.P.I. a valere sulle risorse PNRR nel 2024 (30%): conclusione del progetto P.I.P.P.I. 11 e	20%

		rappresentativi dei destinatari dei servizi e un processo di costruzione della nuova offerta da realizzare anche attraverso il metodo della co-progettazione	avvio del progetto P.I.P.I. 13 (rispetto dei tempi) Gestione del progetto (ministeriale e regionale) "Care Leavers" (30%): avvio nel 2024 della gestione dell'annualità 2022 del progetto (rispetto dei tempi)	
5	Interventi volti all'inclusione e assistenza alle fasce deboli della popolazione	Interventi volti al superamento delle situazioni di disagio socio/economico, socio/abitativo, deprivazione culturale/educativa per la costruzione di percorsi complessi volti all'inclusione nel contesto sociale, l'empowerment organizzativo e l'autonomia	Gestione del Centro Servizi Povertà (40%): relazione sulla gestione del servizio nel 2024 (rispetto dei tempi) Gestione del Pronto Intervento Sociale (40%): relazione sulla gestione del servizio nel 2024 (rispetto dei tempi) Ridefinizione dei rapporti convenzionali con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area dell'inclusione sociale (20%): approvazione nuove convenzioni nel 2024 (rispetto dei tempi)	20%
6	Servizi e prestazioni a contrasto della violenza di genere	Implementazione di un'azione di potenziamento e qualificazione degli interventi finalizzati a promuovere iniziative di prevenzione volte ad assicurare alle donne vittime di violenze fisiche, sessuali e psicologiche, di persecuzioni o vittime di minaccia di tali atti, indipendentemente dalla loro cittadinanza, un'adeguata accoglienza, protezione, solidarietà, sostegno e soccorso	Gestione del progetto "Codice Rosa" (50%): relazione sulla gestione del servizio nel 2024 (rispetto dei tempi) Gestione del progetto "Rete di Nicoletta" (50%): relazione sulla gestione del servizio nel 2024 (rispetto dei tempi)	10%
7	Implementazione e aggiornamento di percorsi multi-area	Implementazione o rafforzamento di percorsi che interessano una pluralità di aree di intervento in un'ottica di miglioramento della performance del sistema in termini di efficienza, equità e continuità assistenziale	Gestione del progetto di supervisione degli operatori del servizio sociale a valere delle risorse del PNRR (100%): relazione sulla gestione del progetto nel 2024 (rispetto dei tempi)	10%
				100%

Con riferimento al primo programma (*"Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità"*) le azioni intraprese hanno interessato prevalentemente l'ambito della riforma della presa in carico delle persone con disabilità e sono state prevalentemente di natura "formativa" con la partecipazione degli operatori impegnati nel settore alle iniziative promosse dalla Regione Toscana nell'ambito del progetto *"A Good Life"* e dal Ministero per le disabilità nell'ambito della sperimentazione del decreto legislativo n. 62/2024 previste dalla Regione Toscana (decreto dirigenziale n. 25734/2023) per l'applicazione degli strumenti, delle procedure e delle metodologie a supporto del percorso di presa in carico delle persone con disabilità.

Con riferimento al secondo programma (*"Servizi e prestazioni relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità"*) le principali azioni intraprese sono state:

- il rafforzamento del servizio di assistenza domiciliare, con particolare attenzione a quello attivato prima dall'Agenzia di Continuità Ospedale Territorio (ACOT) e, dal giugno 2024, dalla Centrale Operativa Territoriale (COT) istituita in attuazione del decreto ministeriale n. 77/2022, nell'ambito dei percorsi di dimissione ospedaliera (progetti "Buon Rientro A Casa" - BRAC - finanziato con risorse dell'Azienda USL Toscana Centro e "Rientro A Domicilio - RAD - finanziato con risorse PNRR). Tra il 2023 e il 2024 il numero di persone anziane non autosufficienti beneficiarie di assistenza domiciliare è passato da 163 a 196, mentre le ore di servizio sono passate da 33.225 a 36.977. Ancora più consistente è stato l'incremento dell'assistenza domiciliare erogata a favore delle persone in dimissione ospedaliera, di fatto con un raddoppio tra il 2023 e il 2024 del numero di beneficiari (da 401 a 429) e delle ore (da 4.180 a 5.326);
- l'effettuazione di un'attività di verifica professionale presso le RSA convenzionate della Zona Fiorentina Nord Ovest, al fine di monitorarne lo stato di attuazione della deliberazione della Giunta Regionale n. 995/2016 e, contestualmente, delle persone ospitate nelle strutture e in carico al servizio sociale territoriale;

- l'implementazione del progetto "Vita indipendente", innovato dalla Regione Toscana con l'Avviso pubblico "Progetti di sostegno alla vita indipendente e inclusione nella società" approvato con il decreto dirigenziale n. 17020/2024 a valere sul PR FSE+ 2021-2027;
- la gestione del servizio di accompagnamento sociale e di trasporto delle persone in condizioni di fragilità socio-economica secondo i criteri previsti dalla nuova convenzione per il stipulata nel 2023 a conclusione di un lungo e articolato percorso di coprogrammazione e coprogettazione.

Con riferimento al terzo programma (*"Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori"*) la principale azione intrapresa nel 2024 è stata la ridefinizione dei rapporti con le strutture (residenziali e semiresidenziali operanti nell'area della tutela) attraverso la pubblicazione il 31 luglio 2024 di specifici avvisi di manifestazione di interesse finalizzati alla stipula di nuove convenzioni (avvenuta alla fine di agosto) aggiornate in termini di parametri organizzativi richiesti e di rette da riconoscere.

Relativamente al quarto programma (*"Servizi e prestazioni relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori"*) si sono confermati gli obiettivi del 2023 perseguiti con le seguenti azioni:

- potenziamento del servizio di assistenza educativa domiciliare (nel 2024 i minori beneficiari del servizio sono stati 186 per 19.926 ore effettuate);
- progetto "P.I.P.P.I.", in attuazione del LEPS previsto dalla scheda intervento 2.7.4 del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023 per la prevenzione dell'allontanamento familiare e progettualità in parte finanziata con le risorse della Missione 5, Linea di finanziamento 1.1.1 del PNRR (nel 2024 sono risultati attive tre annualità del programma, ovvero "P.I.P.P.I. 11", con 19 minori beneficiari e 2.552 ore effettuate, "P.I.P.P.I. 12" con 18 minori beneficiari e 3.240 ore effettuate e "P.I.P.P.I. 13" con 20 minori beneficiari e sole 400 ore effettuate, in quanto l'intervento educativo è partito a fine ottobre 2024);
- progetto "Care Leavers", in attuazione della scheda intervento 2.7.4 del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, avviato nel novembre 2022 in partenariato con la Società della Salute Fiorentina Sud Est. Nel 2024 è iniziata la gestione dell'annualità 2022 del finanziamento ministeriale (con cofinanziamento regionale) accordato con il decreto dirigenziale regionale n. 11174/2024, attuativa della deliberazione della Giunta Regionale n. 1293/2023 (relativa alla seconda coorte composta da 6 ragazzi - tutti con borsa - e 2 tutor), ed è proseguita quella dell'annualità 2021 (relativa alla prima coorte composta da 12 ragazzi - di cui 8 con borsa - e 2 tutor).

Con riferimento al quinto programma (*"Interventi volti all'inclusione e assistenza alle fasce deboli della popolazione"*) anche nel 2024 la principale azione svolta è stata la gestione del Centro servizi per la povertà, attivato nel luglio del 2022 in attuazione del LEPS previsto dalla scheda intervento 3.7.3 del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, nell'ambito del quale sono stati attivati anche i servizi di accesso alla residenza anagrafica e di fermo posta, in attuazione del LEPS previsto dalla scheda intervento 3.7.2 del Piano. Nel 2024 hanno fatto accesso al servizio 83 persone, sia in modo diretto che su segnalazione dei servizi, per ciascuna delle quali sono stati effettuati colloqui di accoglienza e orientamento, è stato individuato un percorso personalizzato condiviso con il servizio inviante ed è stato attivato un monitoraggio delle attività proposte e un accompagnamento ai competenti uffici per il disbrigo delle pratiche amministrative, legali, alloggiative e/o lavorative.

Altro servizio rientrante all'interno di questo programma è il Pronto intervento Sociale (PIS), attivato nel luglio del 2022 in attuazione del LEPS previsto dalla scheda intervento 3.7.3 del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023. Al riguardo nel 2024 sono stati effettuati 128 interventi, il più delle volte per situazioni di violenza di genere/codice rosa (39 casi), per problematiche abitative (36 casi) e per abbandono (21 casi). Le segnalazioni circa la necessità di un intervento sono provenute principalmente dalle forze dell'ordine (60 casi), dal servizio sociale (38 casi) e dal Pronto soccorso/ospedale/118 (24 casi). All'intervento PIS sono seguite la segnalazione all'Autorità Giudiziaria (62 casi) o un inserimento in albergo (50 casi) o in una struttura sociale (22 casi).

Per quanto concerne invece l'azione consistente nella ridefinizione dei rapporti con le strutture residenziali operanti nell'area dell'inclusione sociale attraverso la pubblicazione di uno specifico avviso di manifestazione di interesse finalizzato alla stipula di nuove convenzioni (aggiornate in termini di parametri organizzativi richiesti e di rette da riconoscere), si è deciso per un nuovo rinvio al 2025 per esigenze organizzative.

Con riferimento al sesto programma (*“Servizi e prestazioni a contrasto della violenza di genere”*) le principali azioni intraprese sono state:

- il “Codice Rosa” che nel 2024 ha registrato 75 segnalazioni dalle Forze dell’ordine, dai Pronto Soccorso e dal Pronto Intervento Sociale (in netto aumento rispetto al 2023), di cui 66 riferite a donne in 58 casi per maltrattamenti e in 3 casi per violenza sessuale;
- gli sportelli antiviolenza di Artemisia a cui nel 2024 si sono rivolte 188 richieste di aiuto (180 provenienti da donne e 8 provenienti da minori vittime di abuso sessuale e/o maltrattamento), di cui 115 (113 donne e 2 minori) hanno iniziato un percorso individualizzato di uscita dalla violenza (con un incremento del 15% rispetto al 2023) e 39 sono seguite dal servizio sociale territoriale.

Con riferimento al settimo programma (*“Implementazione e aggiornamento di percorsi multi-area”*) la principale azione intrapresa è stata quella della gestione del percorso di supervisione del personale del servizio sociale, in attuazione del LEPS previsto dalla scheda intervento 2.7.6 del Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2021-2023, una progettualità in parte finanziata con le risorse della Missione 5, Linea di finanziamento 1.1.4 del PNRR. Nel 2024 il progetto di supervisione, avviato nel settembre del 2023, ha interessato 200 assistenti sociali suddivisi in 15 gruppi di lavoro: 7 riferiti alla Società della Salute Fiorentina Nord Ovest e 8 alla Società della Salute Empolese Valdarno Valdelsa, articolandosi nelle tre azioni di supervisione individuale (196,5 ore), supervisione monoprofessionale (236 ore per 60 incontri di gruppo) e supervisione organizzativa (109 ore per 30 incontri di gruppo). Dal questionario somministrato al personale a fine percorso risulta che l'attività ha promosso la dimensione riflessiva e di sostegno professionale, e contribuito al consolidamento della qualità e dell’efficacia del servizio sociale territoriale.

Di seguito sono riportati i valori attesi degli indicatori e, sulla base dei risultati raggiunti (contenuti nella nota allegata alla presente relazione), la percentuale di loro raggiungimento.

Programma			Indicatori		% di raggiungimento
Nr.	Titolo	Peso	Risultato atteso	Peso	
1	Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità	10%	Partecipazione a tutte le iniziative formative previste dal progetto “A Good life” promosso dalla Regione Toscana in collaborazione con l’Università degli Studi di Roma Tre: nr. iniziative realizzate/nr. iniziative partecipate	100%	100%
2	Servizi e prestazioni relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità	20%	Incremento del numero di beneficiari e delle ore di servizio (ordinario e relativo ai percorsi di dimissione ospedaliera) tra il 2023 e il 2024: nr. beneficiari 2023/nr. beneficiari 2024; nr. ore di servizio 2023/nr. ore di servizio 2024	40%	100%
			Relazione sull’attività di verifica professionale delle RSA operanti nella Zona Fiorentina Nord Ovest: rispetto dei tempi	10%	
			Convenzionamento con la Regione Toscana e pubblicazione dell’Avviso pubblico per il progetto “Vita indipendente”: rispetto dei tempi	30%	
			Gestione del servizio di accompagnamento sociale: nr. incontri di Cabina di regia previsti/nr. incontri di Cabina di regia realizzati	20%	
3	Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori	10%	Pubblicazione degli Avvisi pubblici e stipula delle convenzioni con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell’area della tutela: rispetto dei tempi	100%	100%
4	Servizi e prestazioni relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori	20%	Incremento del numero di beneficiari e delle ore di servizio di assistenza educativa domiciliare (individuale e di gruppo) tra il 2023 e il 2024 (40%): nr. beneficiari 2023/nr. beneficiari 2024; nr. ore di servizio 2023/nr. ore di servizio 2024	40%	100%
			Conclusione del progetto P.I.P.P.I. 11 e avvio del progetto P.I.P.P.I. 13 (rispetto dei tempi)	30%	

			Avvio nel 2024 della gestione dell'annualità 2022 del progetto (ministeriale e regionale) "Care Leavers": rispetto dei tempi	20%	
5	Interventi volti all'inclusione e assistenza alle fasce deboli della popolazione	20%	Relazione sulla gestione del Centro Servizi Povertà nel 2024: rispetto dei tempi	40%	80%
			Relazione sulla gestione del Pronto Intervento Sociale nel 2024: rispetto dei tempi	40%	
			Approvazione delle nuove convenzioni con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area dell'inclusione sociale nel 2024: rispetto dei tempi	20%	
6	Servizi e prestazioni a contrasto della violenza di genere	10%	Relazione sulla gestione del progetto "Codice Rosa" nel 2024: rispetto dei tempi	50%	100%
			Relazione sulla gestione degli sportelli antiviolenza nel 2024: rispetto dei tempi	50%	
7	Implementazione e aggiornamento di percorsi multi-area	10%	Relazione sulla gestione del progetto di supervisione degli operatori del servizio sociale a valere delle risorse del PNRR nel 2024: rispetto dei tempi	100%	100%
					97%

Sesto Fiorentino, 30 giugno 2025

Il Direttore

Dott. Andrea Francalanci