

**RELAZIONE SULLA PERFORMANCE 2023 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 2023 si basa sul conseguimento degli obiettivi fissati con il Piano Operativo Annuale (POA) 2023 approvato con la deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 5/2023 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) ai quali sono stati attribuiti un peso e associati specifici indicatori - anch'essi "pesati" - al fine di consentire una misurazione del raggiungimento dei risultati attesi.

Programma				Indicatori	
Nr.	Titolo	Descrizione	Peso	Descrizione	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	10%	Adesione al progetto "A Good life" promosso dalla Regione Toscana in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tre	100%
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 dello specifico programma di cui al punto 1, 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	20%	Incremento del numero di beneficiari e delle ore del servizio di assistenza domiciliare (ordinario e relativo ai percorsi di dimissione ospedaliera) tra il 2022 e il 2023	40%
				Chiusura della CAP di Via Piave a Sesto Fiorentino e convenzionamento con una nuova CAP nel 2023	10%
				Coprogettazione dei servizi previsti dalla legge n. 112/2016 nel 2023	10%
				Coprogettazione del servizio di accompagnamento sociale nel 2023	40%
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	10%	Attività di formazione e informazione sulla "Riforma Cartabia"	100%
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 dello specifico programma di cui al punto 3, 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	20%	Incremento del numero di beneficiari e delle ore del servizio di assistenza educativa domiciliare individuale tra il 2022 e il 2023	40%
				Implementazione del progetto P.I.P.P.I. a valere sulle risorse PNRR nel 2023	20%
				Implementazione del progetto (ministeriale e regionale) "Care Leavers" nel 2023	20%
				Ridefinizione dei rapporti convenzionali con gli enti gestori delle strutture residenziali e	20%

		nuova offerta da realizzare anche attraverso il metodo della co-progettazione		semiresidenziali operanti nell'area della tutela nel 2023	
5	Interventi volti all'inclusione e all'assistenza alle fasce deboli della popolazione	Interventi per il 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	20%	Gestione del Centro Servizi Povertà nel 2023	40%
				Gestione del Pronto Intervento Sociale nel 2023	40%
				Ridefinizione dei rapporti convenzionali con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area dell'inclusione sociale nel 2023	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	10%	Gestione del progetto "Codice Rosa" nel 2023	50%
				Gestione degli sportelli antiviolenza nel 2023	50%
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	10%	Implementazione del progetto di supervisione degli operatori del servizio sociale a valere delle risorse del PNRR nel 2023	100%

Con riferimento al primo programma (*"Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità"*) le azioni intraprese sono state prevalentemente di natura "propedeutica", stante il quadro normativo nazionale che nel 2023 è risultato non ancora completato. Il riferimento va alla non avvenuta approvazione dei decreti attuativi delle leggi delega in materia di non autosufficienza (legge n. 33/2023) e di disabilità (legge n. 227/2021) che ha condizionato l'applicazione delle disposizioni dettate a livello regionale, soprattutto in tema di disabilità. Con riferimento a tale ambito ci si è così posti l'obiettivo di aderire al progetto *"A Good life"* promosso dalla Regione Toscana in collaborazione con l'Università degli Studi di Roma Tre (nota del 5 ottobre 2023), il cui avvio formale (*kick off* di progetto) è avvenuto il 19 dicembre 2023, preceduto da una giornata di informazione e formazione svoltasi il 6 dicembre 2023 e dedicata ai professionisti coinvolti nelle UVMD ai fini della condivisione del percorso progettuale e dell'approfondimento della formazione sugli strumenti e sulle procedure approvate con la deliberazione della Giunta Regionale n. 1055/2021.

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 dall'Agenzia di Continuità Ospedale Territorio (ACOT) nell'ambito dei percorsi di dimissione ospedaliera (progetto "Buon Rientro A Casa" - BRAC). Tra il 2022 e il 2023 il numero di persone anziane non autosufficienti beneficiarie di assistenza domiciliare è passato da 153 a 163, mentre le ore di servizio sono passate da 25.021 a 33.225. Ancora più consistente è stato l'incremento tra il 2022 e il 2023 dell'assistenza domiciliare erogata a favore delle persone in dimissione ospedaliera, di fatto con un raddoppio del numero di beneficiari (da 202 a 401) e delle ore (da 2.237 a 4.180);
- la riqualificazione dell'offerta di servizi residenziali per persone con disabilità, con la chiusura della CAP a gestione diretta di Via Piave a Sesto Fiorentino che presentava una dimensione "diseconomica (otto posti letto) e il convenzionamento della nuova CAP "Shalom" sempre a Sesto Fiorentino (12 posti letto), operativa a partire dal 1° maggio 2023;
- la coprogettazione dei servizi per le persone con disabilità grave prive di sostegno familiare di cui alla legge n. 112/2016 (il cosiddetto "dopo di noi"), avviata con la pubblicazione di un Avviso di istruttoria pubblica per la presentazione di manifestazioni di interesse approvato con il decreto direttoriale n. 119 del 1° dicembre 2023, con riferimento alle risorse relative all'annualità 2022, assegnate alla Società della Salute con la deliberazione della Giunta Regionale n. 368/2023;
- la coprogettazione del servizio di accompagnamento sociale, conclusasi a settembre 2023 con l'approvazione di una nuova convenzione (deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 30 del 29 settembre 2023), successivamente modificata (deliberazione dell'Assemblea dei Soci n. 32 del 30 novembre 2023) ai fini della sua estensione al servizio

di trasporto delle persone in condizioni di fragilità socio-economica, attribuito dalla Regione Toscana alle Società della Salute con la deliberazione della Giunta Regionale n. 1545/2022.

Con riferimento al terzo programma (*“Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori”*) le principali azioni intraprese sono state quelle richieste dall'introduzione della cosiddetta “Riforma Cartabia” (1° marzo 2023) che ha “imposto” l'implementazione di azioni tese ad anticipare - in un'ottica di prevenzione - gli interventi e i servizi e ad attivarli nelle situazioni di pregiudizio non grave, dove ancora è possibile avere il consenso delle famiglie, senza attendere la prescrizione dell'Autorità Giudiziaria.

E' del tutto evidente che una tale nuova impostazione ha impattato sul quarto programma (*“Servizi e prestazioni relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori”*) con il potenziamento del servizio di assistenza educativa domiciliare (nel 2023 i minori beneficiari del servizio sono stati 174 per 11.781 ore effettuate, mentre i gruppi educativi attivati sono stati 8 con 69 partecipanti e 3.829 ore effettuate, per una spesa complessiva di € 394.146,36) e l'adesione alle seguenti progettualità ministeriali:

- 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 2023 sono risultati attive tre annualità del programma, ovvero “P.I.P.P.I. 10”, con 12 minori beneficiari e 888 ore effettuate, “P.I.P.P.I. 11” con 22 minori beneficiari - 15 a valere sulle risorse PNRR e 7 su fondi propri della Società della Salute - e 2.718 ore effettuate e “P.I.P.P.I. 12” con 22 minori beneficiari - 15 a valere sulle risorse PNRR e 7 su fondi propri della Società della Salute - e sole 50 ore effettuate in quanto l'intervento educativo è partito a fine novembre 2023);
- 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 2023 per la prima coorte sono stati quindi individuati 4 ragazzi (e due tutor di progetto) che hanno avviato il progetto individuale, così come per la seconda coorte (avviata a novembre 2023) sono stati individuati altri 4 ragazzi (e altri due tutor di progetto) per i quali è in via di definizione il progetto individuale.

Per quanto concerne invece l'azione consistente nella ridefinizione dei rapporti con le strutture (residenziali e semiresidenziali operanti nell'area della tutela) 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 il rinvio al 2024 per consentire le opportune verifiche di compatibilità economica anche in relazione al previsto rinnovo del CCNL delle Cooperative Sociali.

Con riferimento al quinto programma (*“Interventi volti all'inclusione e assistenza alle fasce deboli della popolazione”*) la principale azione svolta nel 2023 è stata la gestione del Centro Servizi per la Povertà, la cui attività è stata avviata 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 di cui alla scheda intervento 3.7.2 dello stesso Piano. Nel 2023 hanno fatto accesso al servizio 124 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 al 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 2023 sono stati effettuati 126 interventi, il più delle volte per situazioni di violenza di genere/codice rosa (39 casi), per problematiche abitative (34 casi) e per abbandono (16 casi). I destinatari sono stati in prevalenza adulti con minori (29 casi), minori (28 casi, di cui 14 minori stranieri non accompagnati) e anziani non autosufficienti (20 casi). Le segnalazioni circa la necessità di un intervento sono provenute principalmente dalle forze dell'ordine (56 casi), dal servizio sociale (36 casi) e dal Pronto soccorso/ospedale/118 (25 casi). All'intervento PIS sono seguite la segnalazione all'Autorità Giudiziaria o la denuncia (56 casi) o un inserimento in albergo (37 casi) e in una struttura sociale (35 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), come per le strutture dell'area tutela si è deciso il rinvio al 2024 per consentire le opportune verifiche di compatibilità economica anche in relazione al previsto rinnovo del CCNL delle Cooperative Sociali.

Sul versante immigrazione è invece proseguita la gestione del progetto SAI, avviato nel 2021 e ampliato nel 2022 con l'incremento dei posti per l'accoglienza a favore dei profughi afgani. Nel 2023 sono state accolte 157 persone tra le

strutture per i posti ordinari di Campi Bisenzio e Scandicci e 37 in quelle per nuclei familiari a Scandicci, Sesto Fiorentino e Calenzano.

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 2023 ha registrato 53 segnalazioni dalle Forze dell’ordine, dai Pronto Soccorso e dal Pronto Intervento Sociale, di cui 26 riferite a donne in carico al servizio sociale territoriale;
- la “Rete di Nicoletta” nell’ambito della quale si è provveduto all’elaborazione delle *“Linee di indirizzo per la presa in carico delle donne e dei minori vittime di violenza di genere”* destinate alle operatrici e agli operatori dei servizi sociali e sociosanitari e del Centro Antiviolenza con l’obiettivo di costruire un’efficace e concreta azione di protezione e tutela dei diritti delle donne e dei minorenni vittime di violenza;
- gli sportelli antiviolenza di Artemisia a cui nel 2023 si sono rivolte 159 donne per 111 nuove richieste di aiuto e 48 prosecuzioni dei percorsi già in atto nel 2022 per complessive 91 prese in carico di cui 42 seguite dal servizio sociale territoriale.

Con riferimento al settimo programma (*“Implementazione e aggiornamento di percorsi multi-area”*) la principale azione intrapresa è stata quella dell’avvio 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. Tale intervento è stato avviato nel settembre del 2023 e ha visto coinvolti 82 assistenti sociali della Società della Salute (sia personale dipendente che interinale), dei Comuni consorziati, dell’Azienda USL Toscana Centro e dell’Ospedale Pediatrico Meyer). Sono stati costituiti 7 gruppi mono-professionali, ciascuno dei quali ha effettuato 6 incontri per complessive 137 ore di supervisione, mentre 73 sono stati gli incontri di supervisione individuale. I supervisori coinvolti sono stati 4, supportati da 7 facilitatori.

Di seguito sono riportati i valori attesi degli indicatori e, sulla base dei risultati raggiunti (contenuti nell’allegato B 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%	Predisposizione degli atti di adesione al progetto “A Good life” promosso dalla Regione Toscana in collaborazione con l’Università degli Studi di Roma Tre nel 2023: rispetto dei tempi	100%	100%
2	Servizi e prestazioni relativi alle aree della non autosufficienza e della disabilità	20%	Incremento del numero di beneficiari e delle ore del servizio di assistenza domiciliare (ordinario e relativo ai percorsi di dimissione ospedaliera) tra il 2022 e il 2023: nr. beneficiari 2022/nr. beneficiari 2023; nr. ore di servizio 2022/nr. ore di servizio 2023	40%	100%
			Predisposizione degli atti di chiusura CAP Via Piave e di convenzionamento nuova CAP entro giugno 2023 (rispetto dei tempi)	10%	
			Predisposizione dell’atto di approvazione della manifestazione di interesse per la coprogettazione dei servizi previsti dalla legge n. 112/2016 nel 2023: rispetto dei tempi	10%	
			Approvazione nel 2023 della convenzione per il servizio di accompagnamento sociale: rispetto dei tempi	40%	
3	Aggiornamento dei percorsi relativi alle aree della famiglia, della genitorialità e dei minori	10%	Attività di formazione e informazione sulla “Riforma Cartabia”: 3 attività programmate/3 attività realizzate	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 del servizio di assistenza educativa domiciliare individuale tra il 2022 e il 2023: nr. beneficiari 2022/nr. beneficiari 2023; nr. ore di servizio 2022/nr. ore di servizio 2023	40%	80%
			Conclusione del progetto P.I.P.P.I. 10 e avvio del progetto P.I.P.P.I. 11 nel 2023: rispetto dei tempi	20%	

			Avvio del progetto (ministeriale e regionale) "Care Leavers" nel 2023: rispetto dei tempi	20%	
			Approvazione delle nuove convenzioni con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area della tutela nel 2023: 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 2023: rispetto dei tempi	40%	80%
			Relazione sulla gestione del Pronto Intervento Sociale nel 2023: rispetto dei tempi	40%	
			Approvazione delle nuove convenzioni con gli enti gestori delle strutture residenziali e semiresidenziali operanti nell'area dell'inclusione sociale nel 2023: rispetto dei tempi	20%	
6	Servizi e prestazioni a contrasto della violenza di genere	10%	Relazione sulla gestione del progetto "Codice Rosa" nel 2023: rispetto dei tempi	50%	100%
			Relazione sulla gestione degli sportelli antiviolenza nel 2023: rispetto dei tempi	50%	
7	Implementazione e aggiornamento di percorsi multi-area	10%	Avvio del progetto di supervisione degli operatori del servizio sociale a valere delle risorse del PNRR nel 2023: rispetto dei tempi	100%	100%
					92%

Sesto Fiorentino, 30 giugno 2025

Il Direttore
Dott. Andrea Francalanci