

**«STRUTTURA DEI SERVIZI SOCIO-  
ASSISTENZIALI E DELLE RETE DEI  
SERVIZI RELAZIONE OSS-PERSONA»**

**DOCENTE – ASSISTENTE SOCIALE  
DOTTORESSA AMBRA DE INNOCENTIS**

In ogni  
Organizzazione in  
cui ci troveremo a  
lavorare  
dovremmo tenere  
conto...

### **Dimensione esterna**

INPUT (contesto, domanda esterna, vincoli esterni,  
outsourcing)

OUTPUT (risposta, risultati, feed-back, comunicazione)

### **Dimensione interna**

COMPONENTI (soggetti, ruoli, competenze, risorse)

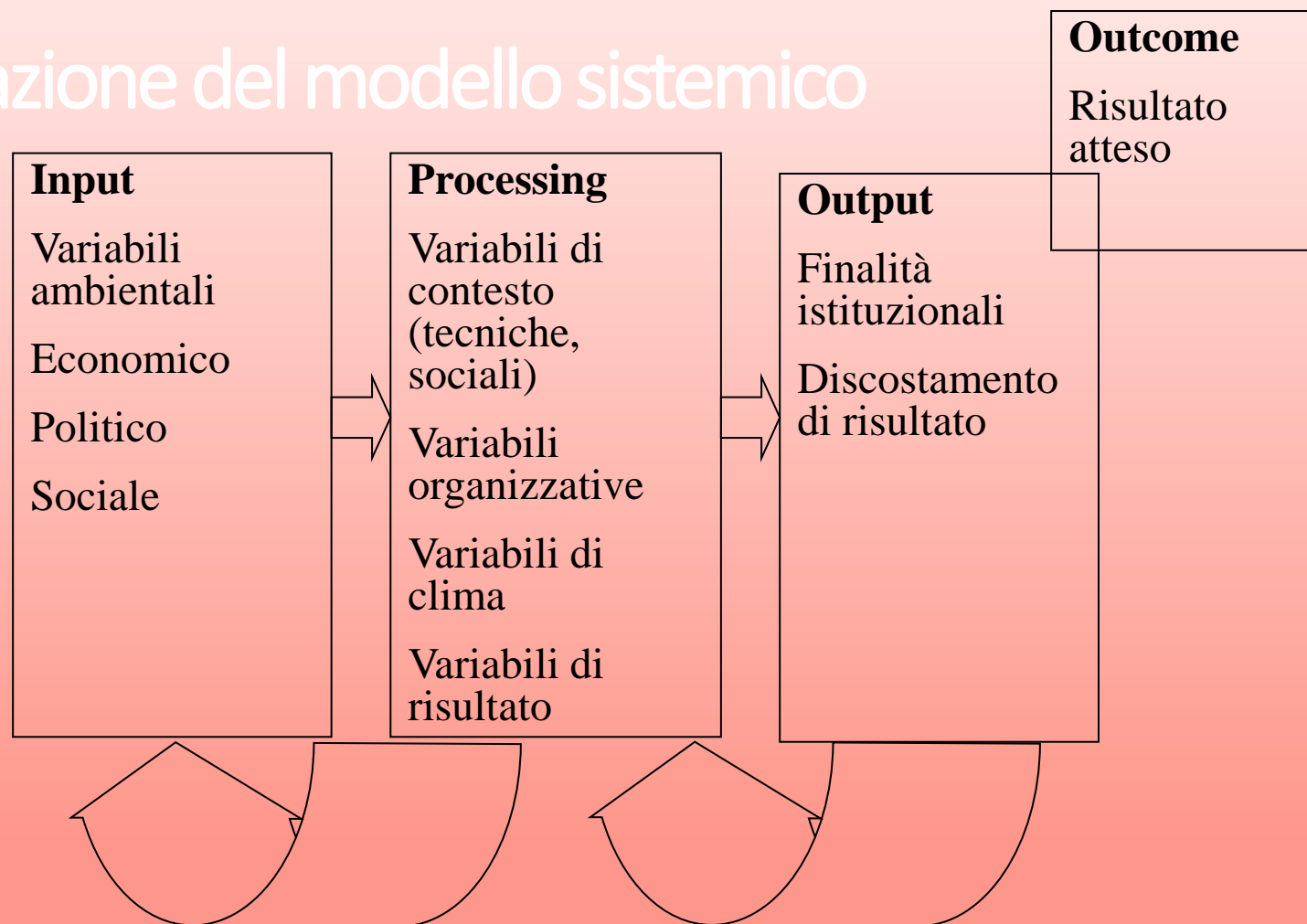
SCAMBI (relazioni, informazione, formazione, gerarchia)

# I problemi strategici dell'organizzazione

- La mission
- L'efficienza
- L'efficacia
- La soddisfazione
- La struttura gestionale
- I flussi (personale, risorse, informazioni, prodotti)
- Identità

## 4. Rappresentazione del modello sistemico

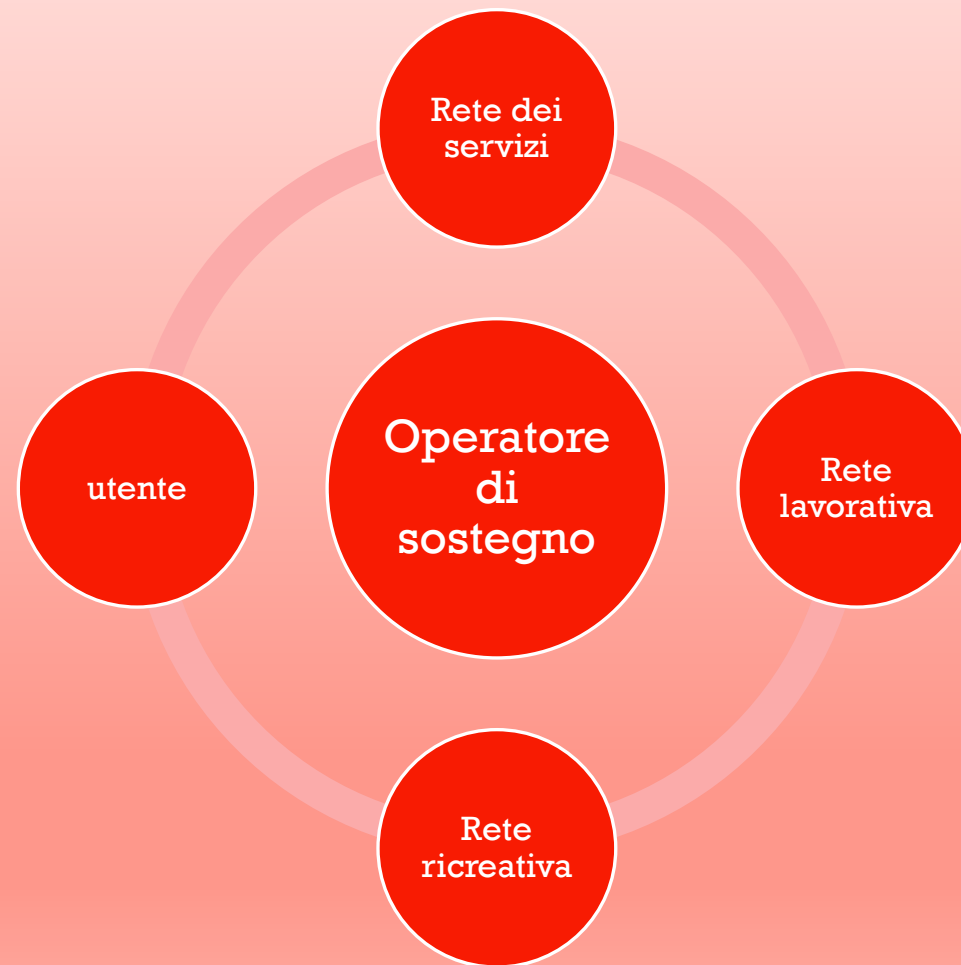
### Rappresentazione del modello sistemico



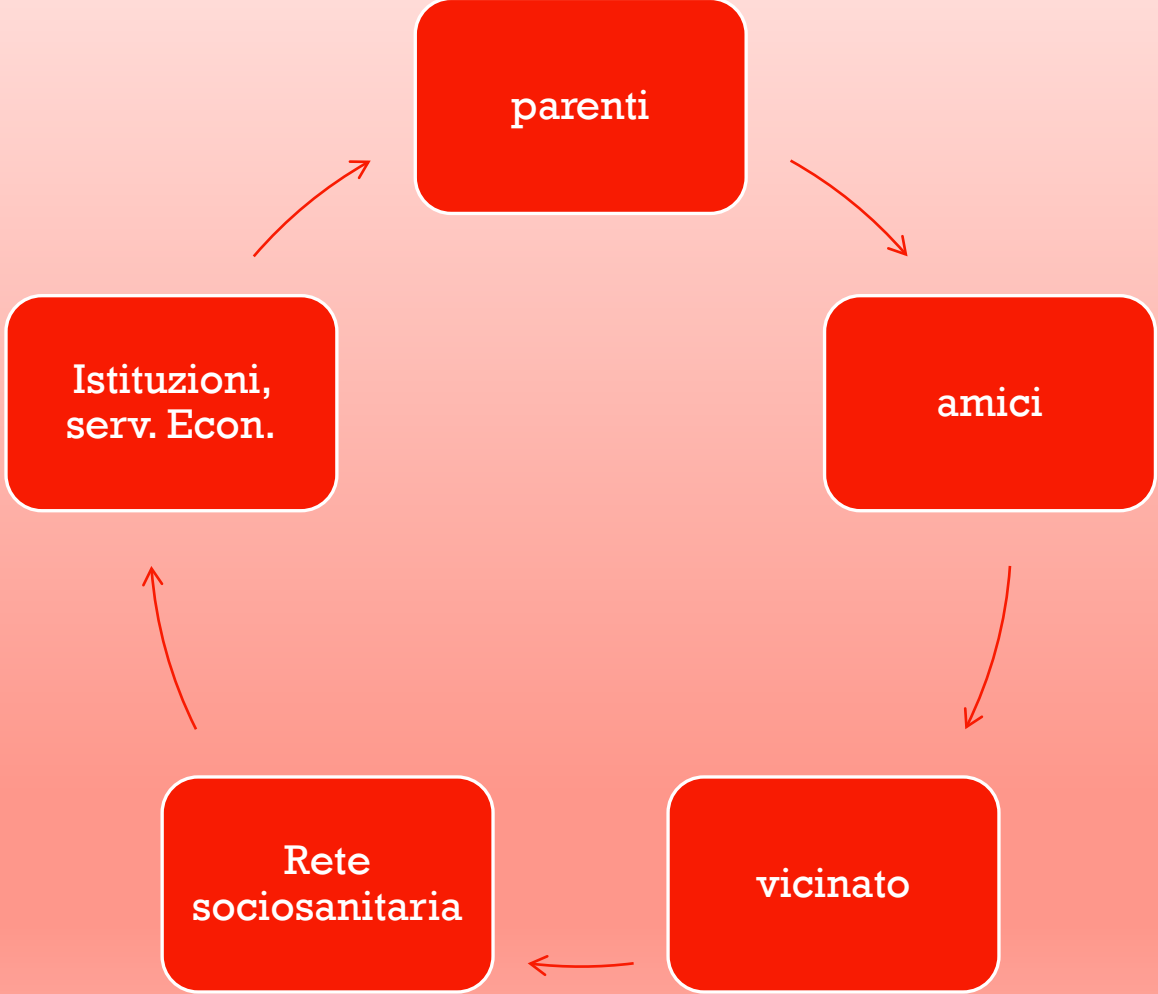
Dove opera  
l'OSS?

## Le reti sociali

# Il microcosmo dell'operatore sociale



Le reti formali ed informali che ruotano intorno all'utente



Come operare  
nella rete?

Rete sociale

Analisi di rete

Possibili interventi  
dell'operatore sociale  
per la valutazione e  
sviluppo della rete



La continua raccolta di informazioni all'interno della rete sociale

Configurazione della rete

Qualità relazionali della rete

Tipi di rete che variano in base alla densità degli interventi

Sviluppo dell'intervento

Ogni cambiamento della e nella rete necessita di: conoscenza dell'ambiente sociale, della storia sociale, delle caratteristiche attitudinali, dell'opinione dell'utente



Quali sono gli  
Enti nei quali si  
opera?

In Italia c'è distinzione fra:

Enti preposti alla Cura  
Aziende Sanitarie  
servizi sanitari/

SSN SSR

Finanziamenti: Fondo Sanitario Nazionale/Regionale  
Gestione: Aziende Sanitarie pubbliche e private accreditate  
Attività: assistenza sanitaria (prevenzione, diagnosi, cura, riabilitazione)  
Sede: Distretti e Ospedali

Enti preposti alla  
Assistenza Sociale  
Comuni

servizi sociali/

Finanziamenti: Fondo Sociale Nazionale/Regionale  
Gestione: Comuni  
Attività: assistenza sociale (aiuto alla persona, contributi economici, trasporti, inserimento sociale e lavorativo di disabili, tutela sociale e giuridica delle fasce deboli, adozioni e affido...)  
Sede: Circoscrizioni comunali

Convenzioni  
servizi socio-sanitari/

Finanziamenti: in parte Aziende Sanitarie e in parte Comuni  
Gestione: Aziende Sanitarie  
Attività: assistenza sanitaria + sociale  
Sede: Distretti

# Struttura del SSN DL 229/99

## Struttura organizzativa e gestionale



Aziende Sanitarie  
1. Aziende Sanitarie Locali ASL

## Strutture operative



1. Ospedali
2. Distretti (Dipartimento di Cure Primarie)
3. Dipartimento di Sanità  
Pubblica/Prevenzione
3. Dipartimento di Salute Mentale  
(Strutture territoriali e ospedaliere)
1. Strutture private accreditate



## DISTRETTO

E' l'articolazione territoriale dell'Asl, che assicura i servizi di assistenza primaria relativi alle attività sanitarie e socio-sanitarie. Viene individuato sulla base di una popolazione minima di sessantamila abitanti; è dotato di autonomia tecnica, gestionale ed economico-finanziaria.

Il Distretto assicura alla popolazione di riferimento l'accesso ai servizi e alle prestazioni sanitarie e sociali ad elevata integrazione sanitaria, sia attraverso la valutazione dei bisogni e la definizione dei servizi necessari che mediante l'erogazione di prestazioni e servizi di primo livello o di base quali l'assistenza specialistica ambulatoriale, l'assistenza ad anziani e disabili, l'assistenza domiciliare integrata, l'assistenza e la cura delle tossicodipendenze, l'assistenza e la cura della salute della donna, dell'infanzia e della famiglia.

## Servizi Sanitari e Sociali

2 pilastri della Sanità



Dipartimento di  
Cure Primarie

Dipartimento di  
Salute Mentale

Dipartimento di  
Sanità Pubblica



### Servizi sociali

1. aiuto alla persona
2. contributi economici
3. trasporti
4. inserimento sociale e lavorativo di disabili
5. tutela sociale e giuridica delle fasce deboli
6. adozioni e affido

Significato di:

## Assistenza 1°

Cure primarie, assistenza di 1° livello, assistenza sanitaria primaria, assistenza territoriale,  
E' erogata nei Distretti in regime ambulatoriale, domiciliare, residenziale e semiresidenziale  
E' assistenza sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa) e sociale

## Assistenza 2°

Assistenza di 2° livello, ospedaliera.  
E' erogata negli Ospedali (Aziende ospedaliere e Presidi ospedalieri di Aziende USL)  
E' assistenza solo sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

## Assistenza 3°

Assistenza di 3° livello, ospedaliera di alta specializzazione.  
E' erogata negli Ospedali (Unità spinali, Centro trapianti, Trauma center...)  
E' assistenza solo sanitaria (medica, infermieristica, riabilitativa)

## Significato di: Livelli Essenziali di Assistenza

### Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro LEA 1

Profilassi delle malattie infettive e diffuse, Tutela dei rischi da inquinamento ambientale, Tutela dei rischi in ambienti di vita e lavoro, Sanità pubblica veterinaria, Tutela igienico-sanitaria degli alimenti, Attività di prevenzione alla persona (vaccinazioni, diagnosi precoce)

### Assistenza Distrettuale LEA2

Assistenza sanitaria di base, Emergenza sanitaria territoriale, Assistenza farmaceutica, Assistenza specialistica ambulatoriale, Assistenza protesica, Assistenza territoriale ambulatoriale e domiciliare, Assistenza territoriale residenziale e semiresidenziale, assistenza termale

### Assistenza Ospedaliera LEA3

Pronto soccorso, Degenza ordinaria (per acuti), Day Hospital e Day Surgery, Ospedalizzazione a domicilio (modelli regionali), Riabilitazione, Lungodegenza, Servizio tresfusionale, Trapianto organi

Assistenza socio-sanitaria

Assistenza domiciliare, ambulatoriale, residenziale, semiresidenziale per: area materno-infantile, disabili, anziani e persone non autosufficienti con patologie cronico-degenerative, dipendenze da droghe, alcool e farmaci, patologie psichiatriche, patologie da HIV, patologie terminali

Integrazione fra risorse sanitarie del Distretto e risorse sociali dei Comuni



# Strutture di erogazione dei LEA (dove il cittadino si rivolge)

Assistenza sanitaria  
collettiva in ambiente di  
vita e di lavoro  
LEA 1

## Dipartimento di Sanità Pubblica/Prevenzione

Servizi territoriali: sanità pubblica, medicina del lavoro,  
medicina legale, medicina veterinaria

Assistenza Distrettuale  
LEA2

## Distretto (Dipartimento Cure Primarie) Dipartimento Salute Mentale

Servizi territoriali: Centri di Salute Mentale (Ambulatori),  
Domicilio pazienti, Residenze, Semiresidenze

Assistenza  
Ospedaliera  
LEA3

## Dipartimenti Ospedalieri Diagnosi e Cura (Dip. Sal. Mentale)

Servizi ospedalieri

Assistenza socio-  
sanitaria  
DPCM 14.2.2001

**Distretto**

Domicilio pazienti, Residenze, Semiresidenze

**Dipartimento di Salute Mentale**

Centri di Salute Mentale (Ambulatori), Domicilio  
pazienti, Residenze, Semiresidenze

Integrazione fra risorse sanitarie di AUSL  
e risorse sociali dei Comuni

## **1. Prestazioni/Attività sociali L 328/2000**

Attività di sostegno (supporti economici, abitativi, di aiuto alla persona) alle aree sociali deboli in difficoltà: famiglie problematiche, bambini, adolescenti, adulti, anziani, disabili, dipendenti, immigrati, emarginati sociali...

Le prestazioni sociali sono finanziate dai Comuni con eventuale partecipazione alla spesa da parte dell'Utente

## **2. Prestazioni/Attività socio- sanitarie** **DPCM 14.2.2001 DPCM 29.11.2001**

Attività nei confronti di pazienti non autosufficienti per i quali risulta inscindibile la assistenza sanitaria da quella sociale

Sono erogate in regime domiciliare (ADI), Residenziale (RSA) e semiresidenziale (CD)

Le prestazioni socio-sanitarie sono finanziate in parte dalle ASL e in parte dai Comuni (con eventuale partecipazione alla spesa da parte degli Utenti), secondo criteri prestabiliti in ambito regionale

Significato di:

## Strutture assistenziali

Luoghi fisici in cui è erogata assistenza sanitaria e socio-sanitaria

**Domicilio**

Assistenza ad anziani,  
disabili, malati  
cronici,  
malati  
psichiatrici,  
malati terminali

**Ambulatori**

Assistenza medica e  
pediatrica di base  
+  
Assistenza  
specialistica  
ambulatoriale  
+  
Assistenza alle aree  
materno-infantile,  
anziani, disabili,  
malati psichiatrici,  
tossicodipendenti

**Residenze**

RSA, CP, Hospice  
per l'assistenza ad  
anziani, disabili,  
malati psichiatrici,  
tossicodipendenti,  
malati terminali

---

**Semiresidenze**

CD per l'assistenza ad  
anziani, disabili,  
tossicodipendenti,  
malati psichiatrici

---

**Ambulanze**

118,  
Ambulanze,  
Elicotteri di  
trasporto,

**Ospedali**

PS, Reparti,  
DH, DS

Significato di:

## Professionisti della assistenza

Professionisti con titolo di studio appropriato per svolgere Funzioni, Attività e Compiti di assistenza nel SSN

**Medici**

MMG

Medici di Distretto

- specialisti ambulatoriali

- specialisti servizi territoriali (ginecologi del Consultorio, geriatri delle RSA, pediatri della Pediatria di Comunità, psichiatri della Salute Mentale...)

**Prof. Sanitari**

Infermieri

Fisioterapisti

Dietisti

Ostetriche

Logopedisti

Farmacisti

Psicologi

**Prof. Sociali**

Assistenti sociali

Assistenti tutelari

**Educatori**

**OSS**



**Caratteristica**

**Integrazione multiprofessionale = lavoro di equipe**

# L'assistenza sociale

Insieme di interventi volti a contrastare situazioni di indigenza, per mezzo di *servizi sociali* e di *trasferimenti monetari*, finanziati attraverso la fiscalità generale.

Fruizione: aperta a tutti (salvo priorità di accesso e quote differenziate di compartecipazione)

Eleggibilità: individuazione di uno stato di bisogno e dell'insufficienza di risorse per farvi fronte (*prova dei mezzi*)

Le principali FUNZIONI:

- Risposta alle situazioni di povertà e di indigenza economiche:  
trasferimenti monetari (attributi attraverso la prova dei mezzi), per garantire un minimo di risorse per soddisfare i bisogni fondamentali.  
Prevede una condizione di ATTIVAZIONE



- Funzione preventiva di promozione:

offerta di servizi sociali, gratuiti o sottocosto, in genere aperti a tutti i cittadini.

Possono essere previste priorità di accesso a favore di categorie deboli e/o diversi gradi di partecipazione dei cittadini, in base alla situazione economica.

# L'assistenza sociale in Italia

Tipi di intervento:

- ✓ Assegno sociale (e vecchie pensioni sociali): prestazione assistenziale di natura categoriale
- ✓ Pensione d'invalidità civile: prestazione assistenziale di natura categoriale
- ✓ Assegno per il nucleo familiare: prestazione selettiva di sostegno al reddito per carichi di famiglia; di natura categoriale

## Interventi a livello locale (Comuni)

- Informazione e segretariato sociale a cittadini e utenti dei servizi
- Assistenza economica a persone in difficoltà attraverso trasferimenti monetari continuativi o straordinari (minimo vitale), esoneri da tariffe, ecc.
- Assistenza domiciliare di tipo sociale
- Assistenza abitativa tramite alloggi protetti
- Assistenza ai minori tramite affidamento familiare

## Interventi a livello locale (Comuni)

- Asili nido
- Centri diurni di tipo socio-educativo per portatori di handicap
- Inserimento sociale e lavorativo delle persone in situazione di svantaggio e bisogno
- Centri di accoglienza per situazioni di emergenza assistenziale e sviluppo di servizi residenziali
- Pagamento delle rette nelle residenze sanitarie per anziani con difficoltà economiche

# L'assistenza sociale prima delle riforme

## Problemi:

- Frammentazione istituzionale
- Inclinazione verso trasferimenti monetari, invece di servizi
- Marcata disomogeneità territoriale
- Mancanza di una rete di sicurezza sociale

# I servizi sociali

## Definizione dei servizi sociali

*“tutte le attività relative alla predisposizione ed erogazione di servizi, gratuiti ed a pagamento, o di prestazioni economiche destinate a rimuovere e superare le situazioni di bisogno e di difficoltà che la persona umana incontra nel corso della sua vita.”*

## **Regioni:**

- compiti di definizione (con modalità concertate con il sistema degli enti locali) degli ambiti territoriali di offerta e delle **principali caratteristiche** organizzative e gestionali dei servizi
- adozione dei Piani sociali regionali

## **Province:**

- funzioni di raccolta di informazioni sui bisogni, sulla domanda e l'offerta dei servizi

## **Comuni:**

- funzioni di presidio diretto delle funzioni gestionali e amministrative dei servizi
- programmazione degli interventi a livello locale all'interno del Piano di zona