

**PROCEDURE DEL DSMD ASL1 SASSARI RELATIVE ALLA
SC CURE TERRITORIALI CSM SASSARI E DELLA ROMANGIA**

MANAGEMENT CLINICO E ANALISI DI EFFICACIA ED EFFICIENZA IN TERMINI DI QUALITA' E SICUREZZA DELLA ASSISTENZA TERRITORIALE IN SALUTE MENTALE.

Queste procedure hanno la finalità di uniformare, riorganizzare e ristrutturare l'assistenza territoriale in salute mentale, correlate con la residenzialità ospedaliera e territoriale. Il Piano Nazionale di Azioni per la Salute Mentale (PANSM) approvato dalla Conferenza delle Regioni del 24.01.2013 ha introdotto una riorganizzazione dei Servizi di Salute Mentale per l'adozione di una metodologia fondata sui progetti specifici e differenziati, basati sulle necessità degli utenti con percorsi di cura non più segmentati e olistici ma al contrario sistemici. I percorsi di cura prevedono il coinvolgimento delle diverse figure professionali presenti dentro l'unità operativa. In tale modo si organizzano le maglie della rete che ingaggia il paziente dall'interno del CSM e che lo conduce verso l'uscita, sia essa la struttura residenziale a tempo, i percorsi riabilitativi di tipo lavorativo, i laboratori con finalità risocializzante, l'abitare.

I percorsi di cura sono differenziati rispettivamente per coloro che non necessitano di cure specialistiche continuative o che necessitano di assunzione in cura, ovvero non necessitano di interventi complessi e multiprofessionali o pazienti che necessitano di presa in carico globale con un trattamento integrato e con una valutazione multidimensionale.

INTRODUZIONE E DESCRIZIONE DEL CONTESTO**ORGANIZZATIVO**

La SC CSM Sassari e Romangia, insieme alla SC CSM Alghero e alla SSD CSM Ozieri-Meilogu-Monte Acuto sono i Centri deputati all'assistenza territoriale per la salute mentale. Il CSM è la sede organizzativa e del coordinamento degli interventi di prevenzione, cura, riabilitazione e reinserimento sociale, nel territorio di competenza. Nel Dipartimento di Salute Mentale e Dipendenze (DSMD) della ASL1 Sassari vi sono inoltre altre tre SC: la NPI, il SPDC e il SerD. Altri servizi SSD sono: il SRRSP, la Psichiatria Forense, i servizi per i Disturbi

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	1 di 19

dello spettro autistico (SAD) e dell’Alimentazione e nutrizione (DAN), la Psichiatria Carceraria.

Queste procedure sono riferite alla riorganizzazione della SC CSM Sassari e Romangia. Il CSM Sassari si articola in due sedi dislocate in due diversi punti della città di Sassari, via Amendola (territorio sud-est) e via Sennori (territorio nord-ovest). La SC CSM Sassari e Romangia si interfaccia nel territorio con tutte le altre strutture del DSMD, le varie articolazioni del Distretto, gli Enti Locali, in particolare i Comuni che incidono nel territorio della ASL Sassari, Il Tribunale Penale e Civile, il Tribunale di Sorveglianza e i suoi uffici territoriali, le Associazioni dei Familiari. Inoltre, si interfaccia con la rete ospedaliera, in particolare con il SPDC e le varie Strutture Terapeutico Riabilitative residenziali e semiresidenziali presenti in tutto il territorio regionale.

TERRITORIALE

Il bacino di utenza nel territorio della ASL Sassari è stimato in 330.211 abitanti (Istat 2019) suddiviso in 220.000 abitanti per il distretto di Sassari, 78.211 abitanti per il Distretto di Alghero e 32.000 abitanti per il Distretto di Ozieri.

Il numero dei pazienti in carico per i tre Distretti è di circa 6000 pazienti.

Pazienti in carico presso il CSM Sassari sono 4121.

Normativo

Il panorama normativo nel mondo della salute mentale è molto esteso e variegato; in questa sede ci limitiamo a riportare quelle che, a nostro parere riteniamo essere le principali norme di riferimento. Esse sono:

- Conferenza Unificata del 13.01.2013
- Piani Nazionale salute Mentale (PANSM) 2020
- Progetto Obiettivo 1998-2000
- DGR 64/11 del 28.12.2018
- DGR 53/8 del 29.12.2014
- Accordo Conferenza Stato Regione del 2014
- Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) di cui all’art.33, comma 2 lett a e b del nuovo DPCM del 12.01.2017 “Definizione e aggiornamento dei livelli essenziali di

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	2 di 19

assistenza, di cui all'art. 1 comma 7, del D LGS. 30.12.1992,502" (G.U. del 18.03.2017).

Percorso dei pazienti al primo accesso

(FLOW CHART 1)

Il CSM è un servizio a bassa soglia e vi si accede per accesso diretto. Per accesso diretto è da intendersi che il paziente può presentarsi all'accettazione con o senza impegnativa del MMG (Medico di Medicina Generale).

Le altre modalità di accesso al CSM sono:

- dimissione dal SPDC
- invio dal SerD
- invio dal MMG
- fase di transizione dal NPI
- invio dal servizio DAN
- invio dal servizio SAD
- Enti esterni (Tribunale, Comuni)

Il servizio di pronta disponibilità si effettua esclusivamente presso la sede di via Amendola, dove, di volta in volta, un Dirigente Medico (DM) effettua il turno insieme ad un Infermiere (CPSI), secondo un calendario concordato che coinvolge tutti i professionisti. Questa costituisce una unità chiamata micro-équipe, che lavora in sinergia:

- il paziente che arriva al CSM viene accettato dopo aver effettuato il triage. Il triage consiste nel colloquio che il paziente effettua con il CPSI. I dati anagrafici e la motivazione della richiesta di consultazione vengono registrati nella piattaforma POINT in uso al CSM. (Vedi Metodologia).
- Il paziente, dopo il triage, esegue la visita psichiatrica. La micro-equipe composta da DM e CPSI decide se il paziente necessita di presa in carico. Il paziente viene pertanto preso in carico e assegnato nella agenda dello stesso DM. Pertanto, se durante il turno di pronta disponibilità arrivano numero X pazienti, questi vengono assegnati nella agenda del DM di turno. La turnazione della disponibilità è in media

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	3 di 19

ogni 20 gg. I pazienti le cui condizioni psicopatologiche non presentano carattere di acuzie e presentano una richiesta del MMG a 30/60 gg, vengono assegnati nella lista dei differibili, con un appuntamento e un medico referente assegnato, a cui possono rivolgersi in qualsiasi momento, dall'accoglienza alla data della visita fissata.

Il percorso CSM prevede:

- la presa in carico globale per i pazienti con bisogni complessi
- l'assunzione in cura per coloro che non necessitano di percorsi riabilitativi e/o assistenza per le problematiche di tipo sociale.
- La presa in carico globale è da intendersi come un progetto di cura che prevede l'impegno della équipe multiprofessionale. Questa è composta da DM CPSI, Educatore (CPSE), Assistente Sociale (CPAS) e dallo Psicologo (DP).
- Vi sono inoltre i pazienti di area nevrotica che verranno assegnati sempre nella agenda del DM che ha effettuato la visita in accettazione. Con questi pazienti si fa un contratto di cura definito in un numero di sedute che può variare da tre a sei e successivo re-invio al MMG.

Il MMG sarà informato del percorso di cura del proprio assistito che ha fatto ingresso al CSM.

Con questo modello quindi non vi sono tempi di attesa, perché il paziente viene visitato e assegnato nel momento stesso in cui si reca al CSM, salvo le eccezioni delle richieste fatte dal MMG a 30/60 gg.

La lista d'attesa è pertanto a tempo zero.

PERCORSO DEI PAZIENTI CSM IN CARICO (FLOW CHART 2)

Dall'analisi dei dati relativi ai pazienti in carico, si osserva come sia fondamentale il recupero degli utenti persi di vista. Tale tipologia di pazienti è attualmente la criticità numericamente più evidente.

Quindi, sia nei pazienti in carico da più di dieci anni che in quelli persi di vista, è necessario:

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	4 di 19

- rivalutare la diagnosi aggiornandola rispetto alle condizioni cliniche del momento;
- verificare la terapia farmacologica in atto;
- stabilire un calendario di visite con una minore frequenza degli accessi per la visita ambulatoriale.

Questi stessi pazienti possono essere dimessi e riaffidati al MMG. Rimane tuttavia la possibilità di una riammissione qualora si presenti la necessità. Oppure i pazienti potrebbero, soprattutto quelli persi di vista, essere ripresi in carico globale (bisogni complessi) o ripresi in assunzione in cura.

PERCORSO SPDC-CSM

(FLOW CHART 3 a,b)

L'ingresso in SPDC avviene:

- tramite la richiesta da parte del CSM, sia in regime volontario che in regime di TSO
- per invio da parte di enti, quali i Comuni o il Tribunale
- per accesso diretto, anche questo si in regime volontario che in regime di TSO.
- La presa in carico del paziente che ha effettuato il primo ingresso in SPDC, viene effettuata dagli operatori del CSM:

il CPAS e il CPSI si recano al SPDC nelle giornate del martedì e venerdì di tutte le settimane. Il CPSI del CSM si reca in SPDC secondo una turnazione interna.

Nella giornata del martedì si potrebbero avviare i colloqui dei nuovi ingressi in reparto ed il venerdì è utile al fine di concordare eventuali dimissioni.

Importante in questa fase è la conoscenza del paziente che dovrà essere preso in carico nella équipe del CSM. Per tale motivo gli operatori dovranno riportare in équipe la storia del paziente, le motivazioni dell'ingresso in reparto, lo stato psicopatologico e l'orientamento diagnostico e terapeutico.

L'assegnazione del paziente sarà regolata da una rotazione dove verrà indicato il nominativo della équipe a cui farà riferimento. Le équipe saranno individuate con una numerazione progressiva e divise per sedi territoriali.

Percorso delle strutture territoriali

- Nel **Percorso delle strutture territoriali** si evidenzia il percorso del paziente alla dimissione dal SPDC. Il paziente che non rientra nel proprio domicilio viene inviato in

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	5 di 19

struttura terapeutico riabilitativa, da ora SRPAI o SRPAE. Tali strutture si differenziano per il grado di intensità riabilitativa. Il grado di intensità riabilitativa non è da intendersi come intensità di “controllo della libertà” come spesso viene erroneamente intesa. In SRPAI o SRPAE, si accede attraverso la presentazione di un Progetto Terapeutico Riabilitativo Individuale, da ora PTAI, formulato dalla équipe referente del caso. Il PTAI deve essere corredato dal consenso del paziente o del suo Amministratore di Sostegno, da ora ADS. Dopo la firma del direttore del CSM e del DSMD, il PTAI viene inviato al Servizio Riabilitazione Residenze e Semiresidenze, da ora SRRSP, servizio che si occupa, tra le sue funzioni, della ricerca della disponibilità all'accoglienza del paziente nelle strutture pubbliche e in quelle accreditate e contrattualizzate del privato sociale, presenti nel territorio. È l'SRRSP che comunica al CSM la disponibilità e la data dell'ingresso del paziente in struttura, attraverso invio del verbale di congruità.

- Alla dimissione dalla SRPAI o SRPAE, il paziente potrebbe rientrare nel proprio domicilio oppure in strutture non più con carattere riabilitativo ma di tipo prevalentemente socioassistenziale per lungo degenza.
- L' équipe referente che ha formulato il PTAI, ha il compito della verifica dello stesso. In particolare, il case manager, da ora CM, verifica e ha responsabilità di tutte le fasi del PTAI.
- Il CM dovrà occuparsi del management dei pazienti inseriti in comunità. Fondamentale è il controllo del progetto PTAI. Fase estremamente importante è quella della progettazione dell'uscita del paziente dalla comunità. Questa fase deve essere gestita dal CM all'interno dell'équipe di riferimento composta dal DMP, CPSI, CPSE, CPSA, DP.

Il ruolo del CM può essere svolto sia dal CPSI che dal CPSE. Il CPSI e il CPSE avrà un'agenda personale con i nominativi dei pazienti, in carico globale, che verranno seguiti prevalentemente a domicilio.

Ruolo del Case Manager

(FLOW CHART 5)

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	6 di 19

- Il Case Manager (CM) è un Operatore dell'èquipe curante, che si occupa del management del paziente in carico globale:

Al domicilio:

- garantisce la circolarità delle informazioni tra i vari attori coinvolti
- monitoraggio/verifica/controllo del PTAI e delle eventuali attività riabilitative territoriali in cui è inserito il paziente

Inserito in comunità:

- garantisce la circolarità delle informazioni tra i vari attori coinvolti
- monitoraggio/verifica/controllo del PTAI e del PTRP
- management nella fase di progettazione della dimissione del paziente dalla comunità.

Il ruolo del CM può essere svolto dal CPSI e dal CPSE. Ciascun Operatore CM gestisce un'agenda personale con i nominativi dei pazienti in carico globale.

METODOLOGIA

- La piattaforma POINT è lo strumento informatico che contiene i dati anagrafici/sanitari dei pazienti che transitano nei CSM di Sassari, Alghero e Ozieri. La piattaforma consente di consultare, in rete, le schede sanitarie dei pazienti che transitano nei tre CSM. La piattaforma ha soppiantato l'utilizzo della scheda sanitaria cartacea e permette un facile accesso anche ai dati quantitativi delle attività del CSM.

Tutti gli Operatori Sanitari dei CSM (DM,DP, CPSI, CPSE, CPAS) sono tenuti alla registrazione delle prestazioni erogate ed all'aggiornamento delle schede sanitarie dei singoli pazienti, al fine di garantire la circolarità delle informazioni e la corretta gestione dei flussi di attività. Non ultimo, la corretta gestione delle schede informatiche permette una buona gestione del risk management.

- Al fine di monitorare l'attività del CSM anche dal punto di vista qualitativo è necessario valutare il grado di soddisfazione degli utenti rispetto alla qualità erogata dal servizio attraverso una Customer Satisfaction. A tale proposito è stato scelto il "Questionario Anonimo di valutazione della qualità dei servizi di cura in Salute Mentale". Il questionario, in uso nella AOU di Sassari, è stato rimodulato secondo le esigenze del servizio. La lettura dei dati ricavati, ottenuta dal numero di punteggi positivi dati al servizio mediante la compilazione delle schede erogate, rappresenta

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	7 di 19

uno degli indicatori di outcome.

Per costruire il questionario sono stati osservati i dati epidemiologici e organizzativi del servizio. Il questionario di Customer Satisfaction verrà compilato in forma anonima, sarà messo a disposizione degli utenti nella sala d'attesa in un apposito tavolino corredato di sedia, penne e scatola in cui inserirlo compilato. (DIAGRAMMA 5)

➤ La Riunione di Servizio:

- è calendarizzata nella giornata di giovedì, 1 volta al mese, dalle 11,30 alle 14.00

- si tiene nella sede di via Amendola 55

- l'ordine del giorno prevede: un argomento proposto dal Direttore, un argomento proposto dagli Operatori, temi emergenti ed urgenti, comunicazioni di servizio, varie ed eventuali. Gli argomenti vengono diffusi agli Operatori a mezzo e-mail e affissione in bacheca nelle due sedi

- viene individuato un moderatore (si seguirà una turnazione calendarizzata) con il compito di far rispettare i tempi degli interventi ed accogliere le proposte di innovazione. Le proposte di innovazione e gli obiettivi devono essere concreti, possibilmente misurabili

- viene individuato un verbalizzante, che non può coincidere con il moderatore (si seguirà una turnazione calendarizzata), con il compito di compilare il verbale (vedi schema allegato), di rilevare le presenze e le assenze degli operatori. Il verbale della riunione viene inviato a tutti gli operatori all'indirizzo mail: csm.sassari@aslsassari.it
Ogni riunione di servizio ha come primo punto all'ordine del giorno i feed-back della riunione precedente.

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	8 di 19

OBIETTIVI GENERALI

- Incremento della efficienza garantisce un flusso in ingresso di pazienti, aumentando quindi il dato relativo alle prestazioni erogate e al numero di pazienti presi in carico, con aumento dei volumi di attività.
- Aumento dell'efficacia garantisce il raggiungimento degli obiettivi con un impiego ottimale delle risorse a disposizione.
- Abbattimento delle liste di attesa. A tale obiettivo è connesso il controllo e il monitoraggio del suicidio.
- Miglioramento del benessere psico-fisico dei collaboratori avviene promuovendo una politica di empowerment, con aumento del coinvolgimento nella "mission", attraverso la partecipazione, il coinvolgimento e la coesione del gruppo di lavoro.

Attività da svolgere per il raggiungimento degli obiettivi:

- **Facilitare l'accesso diretto** dell'utente al servizio territoriale. Facilitare l'accesso diretto consente il miglioramento della risposta erogata ovvero il riconoscimento immediato dei bisogni di salute dell'utente e la congruità della risposta.
- **Fare Filtro.** L'utente che accede al CSM per la prima volta viene valutato con il pre-triage.
- **Promozione della salute mentale e lotta allo stigma.**
- **Formazione dei Medici di Medicina Generale,** finalizzata a individuare bisogni di salute idonei alle competenze della Unità Operativa CSM.
- **Formazione continua degli operatori** per garantire una risposta e un supporto all'utenza, adeguata agli standard previsti e secondo la normativa vigente.
- **Costituzione di equipe multidisciplinari.** La costituzione di equipe, formata dalle varie professionalità che sono all'interno del servizio, valorizza i differenti apporti

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	9 di 19

professionali garantendo un miglior servizio al paziente; allo stesso tempo il riconoscimento della professionalità di ognuno migliora il benessere personale dell'operatore si da evitare il fenomeno del “burnout”.

- **Case Manager.** Il Case Manager ha cura del percorso individuale dell'utente.
- **L'analisi della domanda.** Consiste nella comparazione delle informazioni rilevate dalla scheda di pre-triage, dalla presa in carico alla fase monitoraggio o alla dimissione dell'utente, all'avvio del progetto e a dati oggettivabili nel follow-up dopo sei mesi.

Matrice delle Responsabilità (R.A.M.)

Nella RAM appresso riportata sono chiariti i livelli di responsabilità:

- R indica l'attore responsabile del dettaglio del progetto;
- C indica il coinvolgimento costruttivo dell'attore;
- I il grado di informazione della specifica fase del progetto.

R: responsabile

C: coinvolto

I: informato

	CPSI	DMP	DP	CPSE/TRP	CPSA
--	------	-----	----	----------	------

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	10 di 19

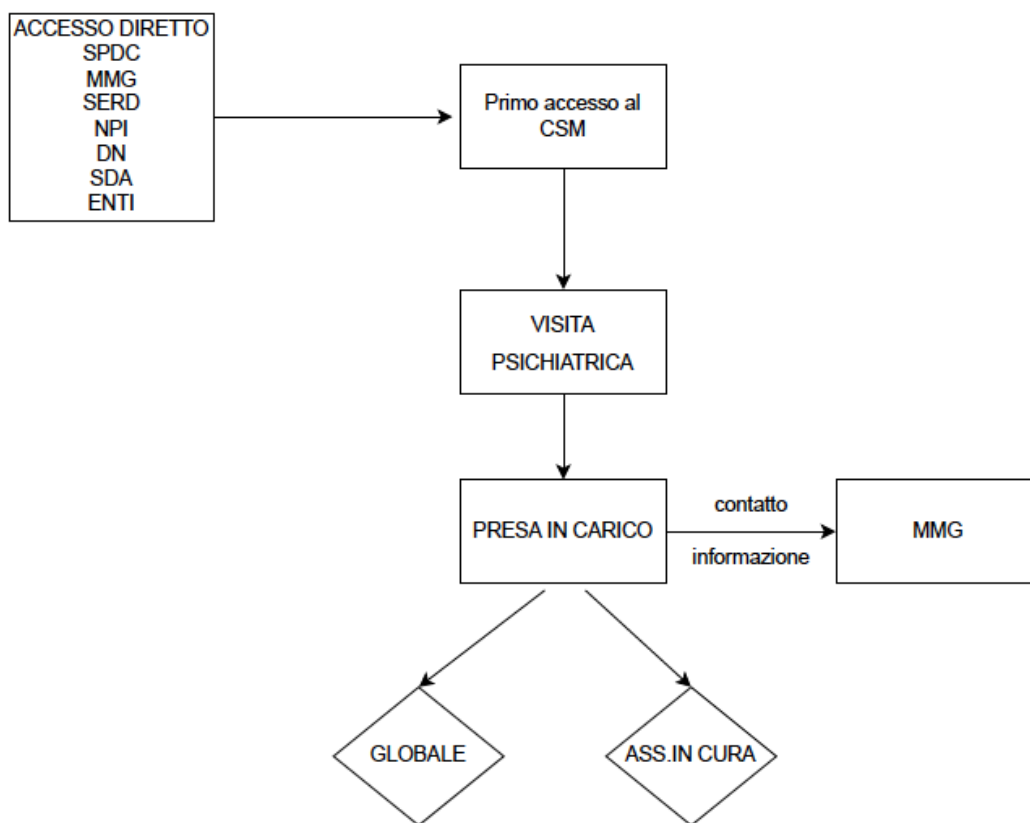
Facilitare accesso Diretto	C	R	C	I	C
Fare Filtro	R	I	I	I	I
Promozione salute mentale e lotta allo stigma			R	C	C
Formazione MMG		R	C		
Formazione continua degli operatori			R		
Strutturazione di équipes multidisciplinari	C	C	C	C	R
Case Manager	R	C	C	C	C
Analisi della domanda	C	C	R	C	C

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	11 di 19

FLOW CHART

1

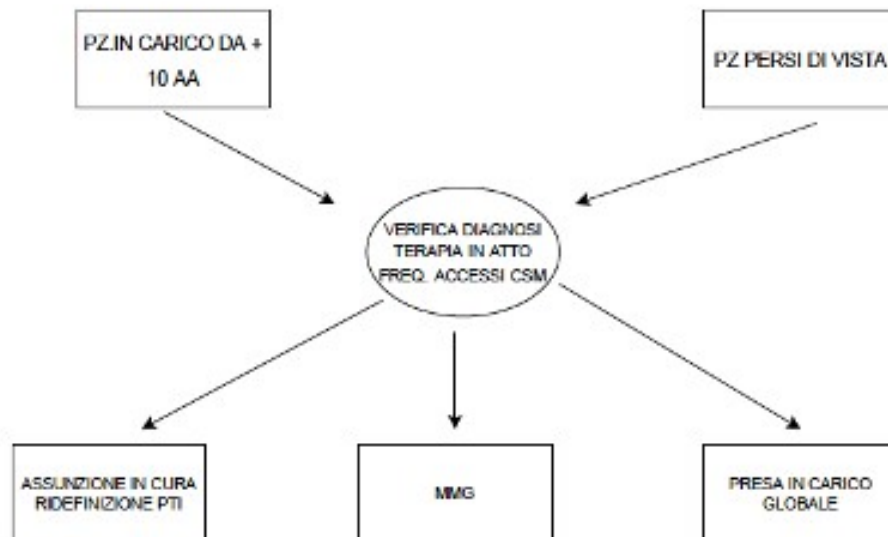
PERCORSO CSM PRIMO ACCESSO



Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	12 di 19

2

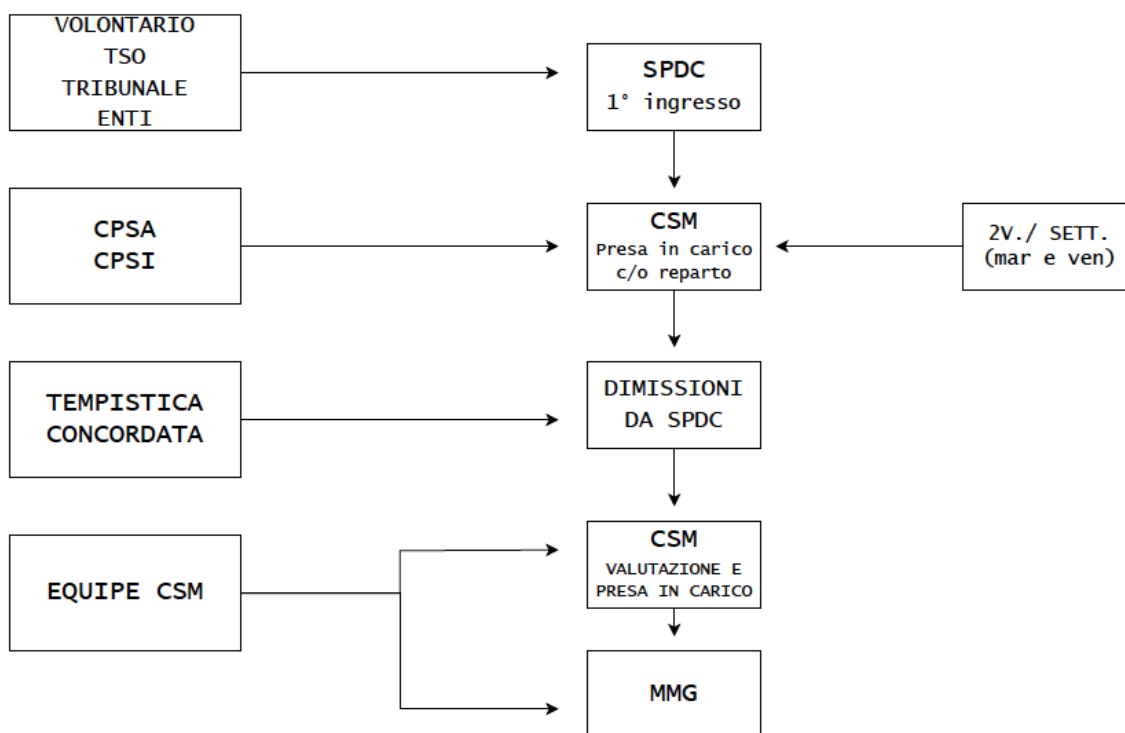
PERCORSO CSM pz. in carico



Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	13 di 19

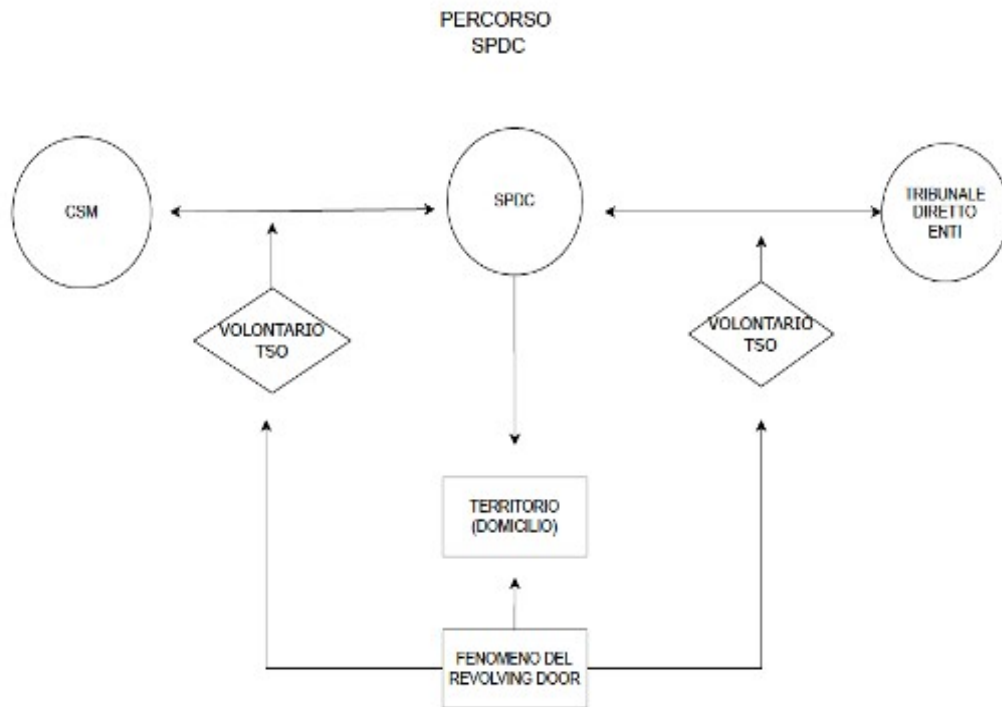
3 A

PERCORSO PRIMO INGRESSO SPDC

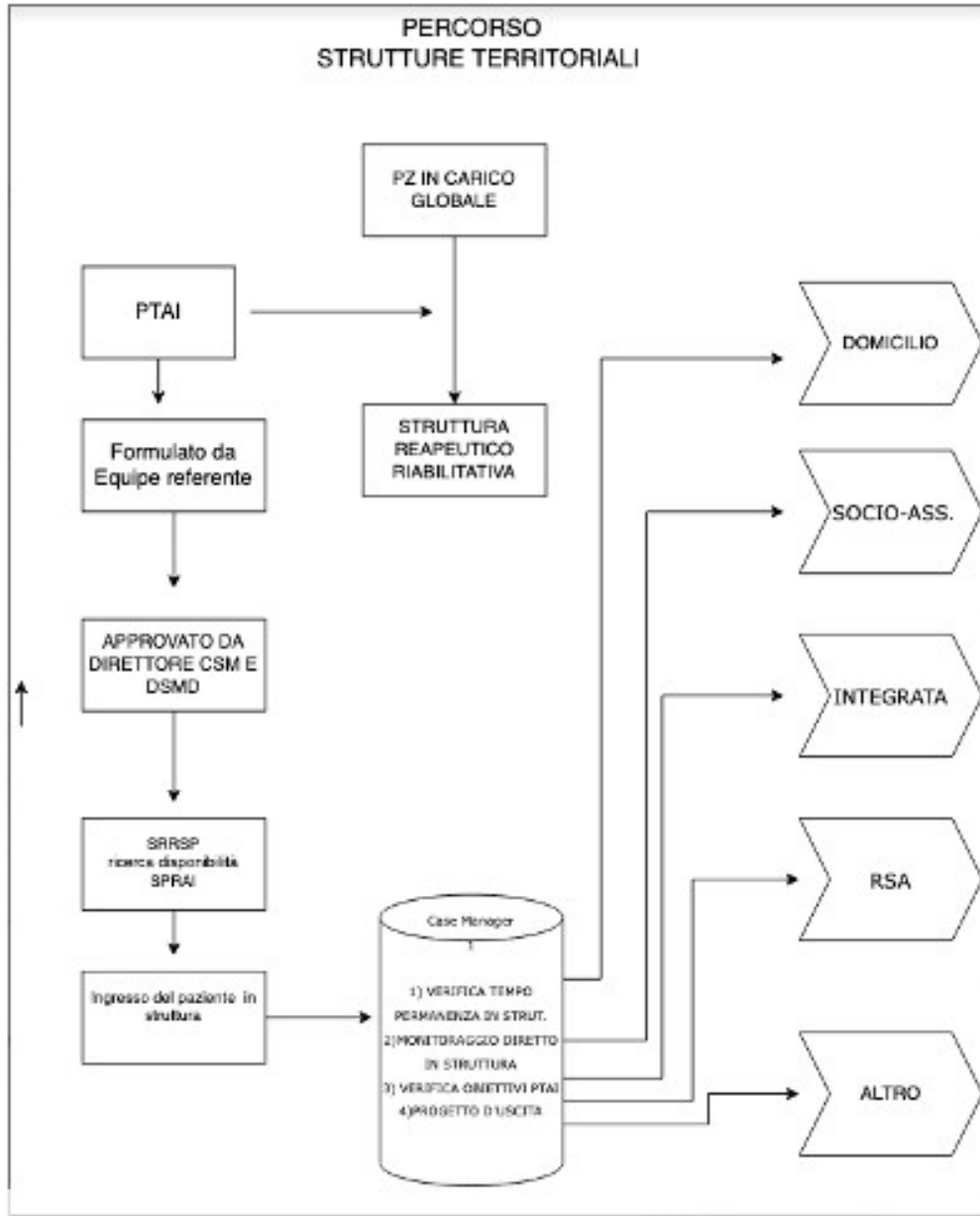


Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	14 di 19

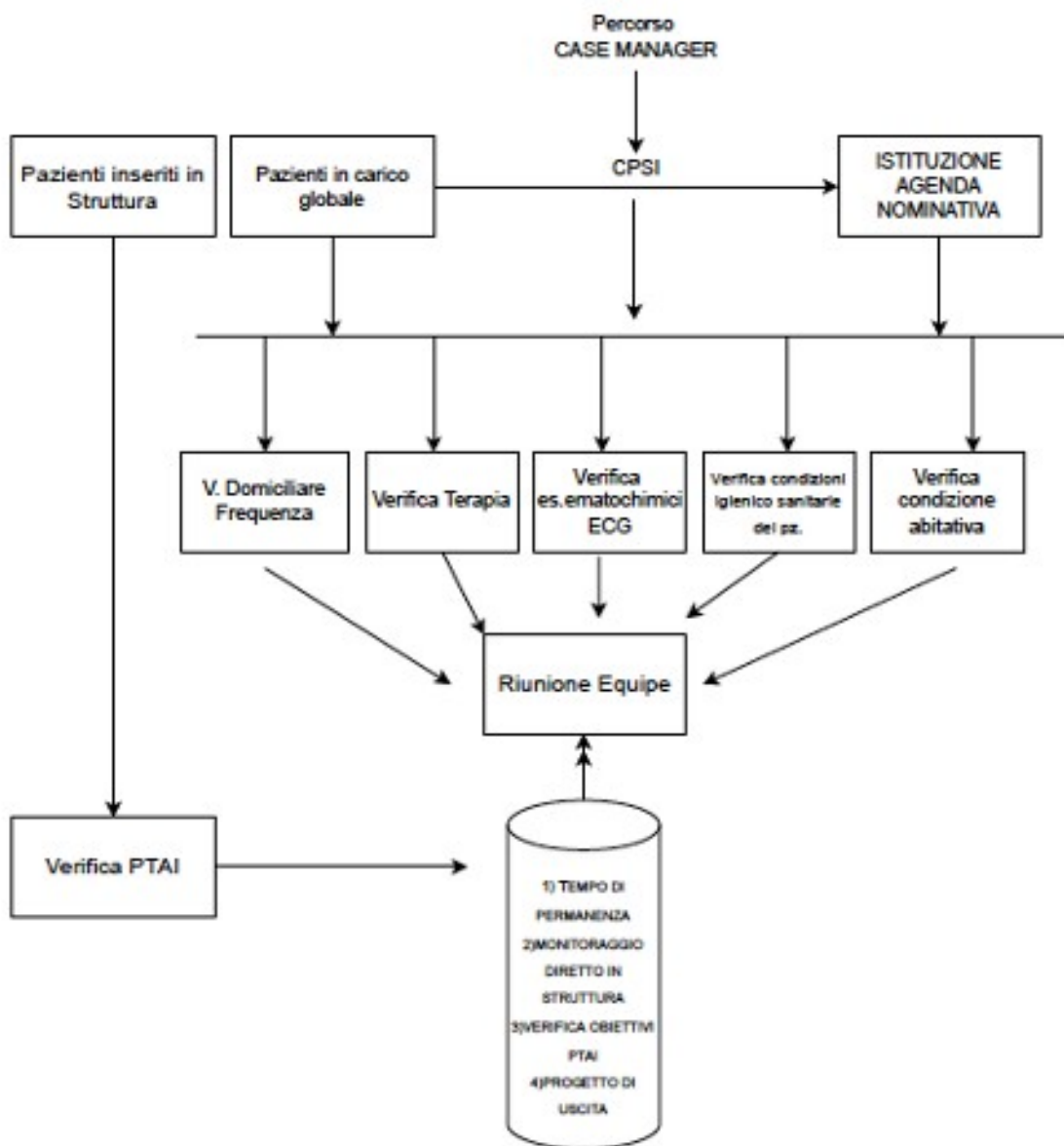
3B



Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	15 di 19



Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	16 di 19



Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	17 di 19

CUSTOMER SATISFACTION

	Del tutto inadeguato	Molto inadeguato	Inadeguato	Adeguato	Molto adeguato	Del tutto adeguato	Non so
Personale							
Gentilezza							
Disponibilità all'ascolto (dell'utente e dei familiari)							
Capacità di fornire informazioni utili su diagnosi e terapia							
Tempi d'attesa							
Informazioni rese disponibili							
Comodità d'orario dell'appuntamento							
Ambienti							
Qualità e cura degli ambienti							
Disponibilità dei bagni e igiene degli stessi							
Temperatura degli ambienti							
Altro, Le chiediamo come secondo Lei possiamo migliorare la qualità del servizio							

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	18 di 19

BIBLIOGRAFIA e SITOGRAFIA

- Alberti G., Gandolfi A., Langhi G., La pratica del Problem Solving. Come analizzare e risolvere i problemi di management. F.Angeli, 2003
- Bateson G., M.C. Bateson, Dove gli Angeli Esitano, Adelphi 1989
- Bateson G., Mente e Natura, Adelphi,1984
- Bateson G., Verso una Ecologia della Mente, Adelphi, 1977
- Calvino I., Lezioni Americane, Mondadori,2002
- Datalog.it, Gestione Aziendale. Contabilità analitica: cosa è e cosa significa gestione dei centri di costo
- Della Corte G., Il sistema delle rilevazioni contabili, Materiale didattico, economia aziendale, Università Roma La Sapienza
- Edgar H. Schein, P. Schein, L'arte di creare fiducia. Il potere della leadership umile, 2019
- Giovanelli L., Elementi di economia aziendale, Ghiappichelli,2013
- Goleman D., Leadership emotiva. Una nuova intelligenza per guidarci oltre la crisi., 2013
- Keeney B.P., L'Estetica del Cambiamento, Astrolabio,1983
- Padroni G., Aspetti della complessità e sensibilità postmoderna: peculiarità nell'azienda "minore", Università di Pisa
- Ricciardi A. L'Evoluzione degli studi di strategia, *estratto da Fabbrini e Motrone in corso di pubbl.* F.Angeli
- Romano E., Leadership e gestione delle risorse umane, 2021
- Sansavini C., Leadership e gestione del cambiamento. Abilità manageriali per coinvolgere, motivare, guidare i propri collaboratori, 2020
- Sansone F., Il pensiero flessibile, F.Angeli, 1991
- Valenza G., La misurazione del costo unitario di prodotto: il sistema di imputazione basato sui centri di costo, 2019
- Valvo M., Viaggio nel DNA delle organizzazioni,
- Vedovato M., Il sistema di gestione nel settore sanitario. Italia e Regno Unito a confronto, Università Ca' Foscari Venezia, 2019
- Watzlawick P., J.H.Beavin, Don D.Jeckson, Pragmatica della Comunicazione Umana, Astrolabio, 1977
- Zangrandi A., Economia e Management per le professioni sanitarie

Data	Revisione	Redatto	Verificato	Approvato	Pagine
15.06.2023	1.0	SC CSM Sassari Romangia	CSM Sassari – Alghero/Ozieri NPI Sassari /SerD Sassari SRRSP/ PF	Direttore CSM Sassari Romangia	19 di 19