



Comuni di:
Faenza, Brisighella, Casola Valsenio,
Castel Bolognese, Riolo Terme, Solarolo

CARTA DEI SERVIZI SOCIALI



Qualità nel “Ben-essere”
“Ben-essere” di qualità

1 - Perché la Carta dei Servizi Sociali

La realizzazione di una carta dei servizi sociali costituisce uno strumento di promozione della qualità e di attenzione verso i cittadini. Si tratta di un documento che "non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi riproducendo la logica dei soggetti erogatori, ma si concentra sulle persone che hanno bisogno di accedere ai servizi" (Piano Nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001- 2003).

Nel dibattito sulla terminologia più corretta per definire i soggetti cui sono rivolti i servizi sociali, si è ritenuto più corretto utilizzare il termine "cittadini", in quanto "utenti" e "clienti" non colgono la complessità e la peculiarità di un servizio che vede come destinatari soggetti che sono ben diversi dai fruitori di altre tipologie di beni o di servizi.

"Un patto di cittadinanza": tale è la finalità della carta dei servizi in quanto documento strettamente correlato ai diritti che ogni persona ritiene debbano esserle riconosciuti nella vita quotidiana e nelle situazioni di bisogno.

Per questo motivo la Carta dei Servizi Sociali non rappresenta la cristallizzazione di diritti e di regole, ma vive della stessa dinamicità degli interventi sociali ed è strettamente legata alla loro programmazione.

Per questo motivo non si può parlare di carta dei servizi se non nel contesto dei piani di zona, come atto fondamentale di indirizzo e pianificazione degli interventi e al tempo stesso come strumento di coinvolgimento di tutti i soggetti disponibili ad entrare nella "rete" dei servizi investendo risorse proprie e la loro progettualità.



La sussidiarietà che si esprime nella realizzazione dei piani di zona, caratterizza quindi anche la Carta dei Servizi Sociali.

Lo **scopo principale della Carta** è pertanto quello di stabilire un "patto" tra l'Ente Locale e la Cittadinanza, basato su principi chiari e condivisi, considerato che i Servizi Sociali Associati sono destinati ad intervenire in un ambito di azione particolarmente delicato, dovendo promuovere benessere, soddisfazioni e relazioni significative tra persone.

In particolare la Carta dei Servizi viene realizzata tenendo conto dei seguenti criteri generali:

- la volontà dell'Ente di fornire un servizio di buona qualità ai cittadini e a coloro che si trovano sul territorio, assumendo impegni concreti e rendendoli pubblici;
- il coinvolgimento di tutti i soggetti che, avendo partecipato alla definizione dei piani di zona, erogano le prestazioni sociali sulla base di contratti di servizio, prevedendo costanti momenti di confronto;
- la previsione di periodici momenti di valutazione partecipata sull'andamento dei servizi, nella consapevolezza che le dimensioni della qualità non sono misurabili solo in base ad indicatori oggettivi, pur importanti, ma attraverso la condivisione delle esperienze, per attuare un costante miglioramento dei servizi stessi;
- la partecipazione attiva del cittadino alla definizione del progetto nonché alla sua eventuale rielaborazione allorché le sue esigenze dovessero mutare;



- la garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, per stimolare un continuo confronto tra Servizi Sociali Associati e cittadini, finalizzato al miglioramento dei servizi stessi.

2 - A chi è rivolta la carta dei Servizi Sociali

Il presente documento si rivolge ai cittadini residenti nei Comuni del Distretto di Faenza (Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme e Solarolo). Intende costituire uno strumento di partecipazione e trasparenza non solo per coloro che fruiscono direttamente dei servizi e delle prestazioni sociali, ma anche delle reti familiari che di norma si prendono cura del cittadino bisognoso.

La presente Carta dei Servizi Sociali intende essere un ulteriore strumento per aiutare "chi aiuta", per sostenere la capacità delle famiglie di far fronte agli oneri che derivano dai molteplici fattori insiti nelle situazioni di bisogno.

3 - Principi fondamentali cui è ispirata la Carta

◆Eguaglianza

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

Ciascuno ha uguale diritto all'accesso ai servizi, pur nel rispetto delle disposizioni che disciplinano i diversi interventi.

Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi riguardanti sesso,

razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione e non può essere intesa nel senso di assoluta uniformità delle prestazioni. Queste ultime variano, infatti, in base alle esigenze personali, sociali ed economiche del cittadino, nel rispetto del progetto sociale che lo riguarda e lo coinvolge come parte attiva. Una particolare attenzione è riservata ai soggetti che si trovano nelle condizioni di maggiore disagio sociale.

◆ **Imparzialità**

Le modalità e le relative norme che disciplinano l'erogazione del servizio sono improntate a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

◆ **Continuità**

L'erogazione dei servizi, nel rispetto delle norme vigenti, è continua, regolare e senza interruzioni. Il funzionamento irregolare o l'eventuale interruzione del servizio sono espressamente regolati dalle convenzioni e dai regolamenti; in tali casi vengono adottate misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

◆ **Rispetto**

Ogni cittadino è assistito e trattato con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità.

◆ **Partecipazione**

La partecipazione del cittadino, quale soggetto attivo alla prestazione del servizio, è garantita al fine di una migliore efficacia dell'intervento e nell'ottica di una

stretta collaborazione con gli operatori dell'Ente Locale.

La partecipazione può caratterizzarsi anche a livello associativo, attraverso l'adesione ad associazioni di volontariato, organizzazioni pubbliche o private o gruppi presenti sul territorio riconosciuti dall'Amministrazione Comunale.

I Servizi Sociali Associati acquisiranno, periodicamente, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

◆ **Valorizzazione del volontariato**

I Servizi Sociali Associati riconoscono al volontariato un ruolo propositivo, come portatore di stimoli e di solidarietà sociale, come soggetto collaborativo nelle scelte di politiche sociali ed in grado di partecipare alla fase di attuazione operativa.

◆ **Efficienza ed efficacia**

Nella realizzazione degli interventi, i Servizi Sociali Associati adottano misure idonee per il continuo perseguimento dei principi di efficacia e di efficienza al fine di garantire elevati standard qualitativi e tenendo nella massima considerazione le esigenze dell'utenza.

◆ **Qualità dei servizi**

I servizi offerti sono il risultato di una profonda conoscenza del tessuto sociale, della competenza degli operatori e del continuo lavoro per la creazione di una rete sempre più ampia di opportunità e risorse per rispondere ai bisogni sociali. I Servizi Sociali Associati, inoltre, intendono esaminare periodicamente la funzionalità dei servizi erogati alla persona, anche raccogliendo i suggerimenti e le

proposte di miglioramento che provengano dai cittadini.

I livelli di qualità del servizio costituiscono, inoltre, oggetto di precisa definizione in sede di redazione del progetto di intervento personalizzato e concordato con l'utente.

E' previsto altresì un programma di sviluppo e di costante miglioramento degli standard qualitativi grazie ad un progressivo aggiornamento dei servizi stessi.

4-Responsabilità dei Servizi Sociali Associati e dei soggetti erogatori dei servizi.

I Servizi Sociali Associati, realizzando la Carta dei Servizi, intendono mettere a disposizione dei cittadini uno strumento di garanzia, di trasparenza e di imparzialità a tutela dei loro diritti.

I Servizi Sociali Associati e i loro partners assumono pertanto la responsabilità di rispettare gli impegni assunti al fine di assicurare concretamente ai cittadini la possibilità di pretendere il rispetto degli indicatori e dei parametri di qualità dichiarati.

La Carta dei Servizi rappresenta inoltre una guida nella valutazione dei processi e dei risultati, considerati dal punto di vista del cittadino che fruisce dei servizi.

Sarà così possibile valorizzare i miglioramenti conseguiti, anche se a piccoli passi, riconoscendoli come successi, di individuare le criticità ancora presenti e di formulare piani di miglioramento credibili e realizzabili.

Tale processo interessa tutti i soggetti coinvolti nell'erogazione dell'intervento, ma soprattutto tra questi occupano un ruolo di primo piano i cittadini

fruttori dei servizi che devono essere consapevoli dei loro diritti.

I Servizi Sociali e i soggetti erogatori dei servizi si impegnano a garantire:

- 1 la tutela della riservatezza quale diritto fondamentale di ogni cittadino;
- 2 agevoli modalità di accesso ai servizi e attenzione assicurando un'accoglienza competente, cortese e attenta;
- 3 un'informazione chiara e tempestiva, garantendo ad ogni cittadino il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei servizi e la documentazione relativa alle prestazioni ricevute;
- 4 trasparenza nell'erogazione dei servizi, mettendo in grado il cittadino assistito, oppure in sua vece i familiari, di conoscere in qualunque momento l'andamento del relativo progetto;
- 5 snellimento delle procedure, utilizzando tutti gli strumenti previsti dalla legislazione sulla documentazione amministrativa per non aggravare i procedimenti amministrativi a scapito dei cittadini. Questi tuttavia devono essere consapevoli che quanto contenuto in autodichiarazioni è oggetto di verifica, da parte dei competenti uffici della Pubblica Amministrazione, secondo le modalità stabilite in leggi e regolamenti;
- 6 un agevole gestione degli eventuali reclami, assicurando al cittadino il diritto di presentare rimostranze e segnalazioni a fronte di disservizi e di ottenere risposta in tempi brevi.

Il cittadino che fruisce degli interventi sociali deve assumere comportamenti improntati al reciproco rispetto e alla collaborazione. In particolare, per il buon esito del progetto individuale, è consapevole della necessità di:

- a) confermare le prestazioni che gli vengono erogate, firmando su apposito modulo. Tale conferma può essere formalizzata direttamente dall'interessato o da chi ne ha la tutela o la legale rappresentanza;
- b) fornire tutte le informazioni utili ai fini dell'erogazione delle prestazioni sociali;
- c) non chiedere al personale prestazioni fuori orario (anche a pagamento) né prestazioni non previste dal contratto;
- d) non interpellare privatamente il personale al proprio domicilio.
- e) concorrere al costo dei servizi, ad eccezione dei casi di esenzione e/o di riduzione della quota previsti da leggi e regolamenti;

5 - La gestione dei reclami

Per reclamo si intende la richiesta esplicita o il suggerimento al miglioramento continuo dei servizi offerti. Ai cittadini che fruiscono dei servizi e degli interventi sociali, o ai loro famigliari, è riconosciuto il diritto di presentare reclami e osservazioni in caso di insoddisfazione nell'erogazione del servizio.

Il cittadino nel formulare il reclamo, compie un gesto attivo di partecipazione diretta e costruttiva, al quale i Servizi Sociali Associati e i loro partners si impegnano a dedicare la massima attenzione, garantendo le necessarie azioni di miglioramento ed una risposta in tempi rapidi e comunque entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino.

Le segnalazioni possono essere presentate personalmente presso gli uffici competenti, oppure possono essere inoltrate per iscritto o segnalate per telefono, ovvero utilizzando anche i servizi di posta elettronica. Se non diversamente previsto per specifici servizi, i cittadini possono presentare reclami e osservazioni indirizzandole al Settore Servizi Sociali Associati, con sede a Faenza in Via degli Insorti n° 2, oppure utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica: franca.pazzi@comune.faenza.ra.it nonché per telefono rivolgendosi alla Segreteria di Settore tel 0546 691802.

Le Cooperative Sociali e gli altri soggetti gestori dei servizi si impegnano a rendere noto nelle loro Carte dei Servizi il sistema di gestione dei reclami. I cittadini possono comunque segnalare ai servizi Sociali Associati qualunque disservizio anche se imputabile a soggetti terzi cui sia stata affidata la gestione di uno o più servizi.

Con separato documento viene definito il sistema di classificazione dei reclami in modo da poter individuare agevolmente le aree in cui si sono verificate le criticità più significative ed adottare tempestivamente gli interventi correttivi necessari. Con cadenza almeno annuale, all'interno degli organismi di gestione e/o valutazione partecipata dei

servizi, verranno analizzate le risultanze del sistema per la gestione dei reclami e verrà elaborata una relazione in cui saranno evidenziate le azioni per il miglioramento continuo della qualità.

6 - Gli obiettivi di qualità perseguiti

I Servizi Sociali Associati hanno intrapreso un percorso di qualità insieme al Privato Sociale e a tutti i soggetti che hanno partecipato, all'interno dei piani di zona, alla definizione dei progetti per gli interventi sociali a favore dei cittadini in condizione di bisogno.

Si tratta di un'impostazione, favorita dalle recenti leggi in materia, che mette in risalto due distinti ruoli:

- l'Ente Locale in particolare i Servizi Sociali Associati con funzioni di governo, di progettazione e di valutazione;
- i soggetti che erogano i servizi, dopo aver partecipato alla progettazione degli interventi, insieme ai soggetti pubblici (Servizi Sociali Associati e AUSL).

Il coinvolgimento di soggetti privati nell'erogazione del servizio porta alla condivisione anche degli obiettivi di qualità che devono essere perseguiti, al fine di poter garantire ai cittadini livelli qualitativi adeguati.

Pur nella distinzione dei ruoli e delle responsabilità, i Servizi Sociali Associati e i soggetti che erogano i servizi, si impegnano, grazie ad un confronto costante e costruttivo, ad assicurare ai cittadini servizi di Qualità. Ciò avverrà grazie anche ad un miglioramento

continuo reso possibile dalla condivisione delle esperienze, delle professionalità e delle competenze degli operatori e dall'ascolto delle esigenze dei cittadini. In particolare, prendendo a riferimento quanto recentemente definito, con riguardo ai servizi per i disabili si individuano i seguenti obiettivi di qualità:

- rispetto dei parametri strutturali e gestionali previsti dalle autorizzazioni al funzionamento;
- esplicitazione in appositi disciplinari, redatti per ogni singolo rapporto contrattuale, delle modalità e dei tempi di sostituzione degli operatori per ogni caso di assenza, al fine di garantire costantemente adeguati livelli di professionalità e il rapporto tra operatori e assistiti previsto dalle autorizzazioni al funzionamento;
- la flessibilità organizzativa da perseguire mediante l'integrazione tra i servizi della rete, anche grazie ad apposite figure professionali in possesso di specifiche competenze;
- una gestione delle risorse che tenga conto dei bisogni prioritari dei cittadini e non si basi su rigide assegnazioni di budget, per garantire il miglior utilizzo delle risorse stesse e la soddisfazione delle esigenze degli assistiti;
- la valorizzazione dei Comitati di Gestione, delle Assemblee dei genitori, e di ogni altra forma di gestione e/o di valutazione partecipata, assicurando un'adeguata informazione sulle risorse e sulle esigenze delle rispettive aree di intervento, nonché dimostrando attenzione alle

- proposte e alle soluzioni organizzative che dovessero emergere nelle suddette sedi;
- la formazione annuale specifica per il personale che opera nelle diverse aree di intervento;
 - l'informazione e il sostegno ai nuclei familiari, con modalità concordate con i Servizi Sociali Associati;
 - la messa a disposizione, nei tempi stabiliti, di mezzi di trasporto adeguati per i cittadini affetti da gravi disabilità motorie (in particolare forniti di elevatore per carrozzelle e aria condizionata);
 - la puntuale esecuzione della manutenzione ordinaria al fine di mantenere gli ambienti di vita decorosi e accoglienti;
 - il rispetto da parte dei soggetti erogatori dei servizi delle disposizioni normative ed economiche contenute nei CCNL per il rispettivo personale;
 - il rispetto della normativa in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

7 - I fattori di qualità' oggetto di valutazione

In sede di prima applicazione della presente Carta dei Servizi Sociali sono oggetto di valutazione prioritariamente i seguenti fattori di qualità:

1. Adeguata personalizzazione delle attività e degli interventi;
2. Accuratezza delle prestazioni erogate;

3. Tempestività nel rispondere alle richieste;
4. Attenzione alle relazioni umane;
5. Tranquillità e comfort dei locali in cui viene erogata la prestazione

Tali elementi sono oggetto di valutazione non solo da parte dei Servizi Sociali Associati, ma anche da parte dei cittadini assistiti.

La rilevazione della qualità percepita avviene mediante appositi questionari e con il coinvolgimento degli organismi di gestione e/o di valutazione partecipata (Comitati di Gestione, Comitati tecnici, Assemblee dei genitori) attivati in ogni singola area di intervento.

Per ogni singolo servizio vengono individuati gli indicatori associati ai fattori di qualità. Nel caso in cui i Servizi Sociali Associati si avvalgano della collaborazione di soggetti terzi per l'erogazione del servizio, questi si impegnano ad elaborare e a rendere noti nelle rispettive Carte dei Servizi, standard di qualità coerenti con quanto contenuto nel presente documento.

8 - Criteri di accesso al servizio

L'accesso ai servizi è disciplinato da apposito regolamento. Tutti i cittadini residenti nei Comuni del Distretto di Faenza (Brisighella, Casola Valsenio, Castel Bolognese, Faenza, Riolo Terme e Solarolo) hanno il diritto di usufruire degli interventi e dei servizi del sistema integrato. Il criterio di accesso al sistema integrato è costituito dalla condizione di bisogno. I soggetti portatori di bisogni gravi sono i primi

destinatari degli interventi e dei servizi erogati, in una logica di prevenzione e di sostegno dei casi che versano nelle condizioni di maggior disagio.

Vengono riconosciute come priorità che concorrono all'individuazione della condizione di bisogno e alla conseguente definizione del progetto:

- le condizioni di povertà o di limitato reddito;
- le forti riduzioni delle capacità personali per inabilità di ordine fisico e psichico;
- le difficoltà di inserimento nella vita sociale attiva e nel mercato del lavoro;
- la presenza di provvedimenti dell'autorità giudiziaria che dispongano interventi sociali;
- la condizione di minore soprattutto se associata a condizioni di disagio familiare.

Il diritto e le modalità di accesso agli interventi e alle prestazioni sociali sono diversificati esclusivamente in relazione alle differenti situazioni di bisogno.

9 - Criteri per determinare la partecipazione dei cittadini al costo dei servizi

L'accesso ai servizi e agli interventi nonché l'eventuale partecipazione al relativo costo, comporta l'accertamento della condizione economica del richiedente che viene effettuata sulla base di parametri trasparenti ed equi.

Ai fini della valutazione della situazione reddituale si utilizzano specifici indicatori: l'ISE e l'ISEE.

L'ISE (Indicatore di Situazione Economica), noto anche come "riccometro" o "redditometro", è stato introdotto con il decreto legislativo 109 del 31 marzo 1998 (modificato con D.Lgs.vo 130 del 3 maggio 2000). Nello stesso provvedimento è previsto l'ISEE (Indicatore della Situazione Economica Equivalente) che tiene conto della situazione reddituale del richiedente nel contesto del nucleo familiare in cui è inserito, secondo una scala di equivalenza fissata dalla legge.

Sono fatti salvi i diversi criteri, disciplinati da apposita normativa di settore per determinati ambiti di intervento.

10 - La rilevazione della qualità percepita

Per ogni servizio vengono distribuiti appositi questionari per la rilevazione del grado di soddisfazione dei cittadini che ne fruiscono, avvalendosi eventualmente, a seconda della tipologia di servizio erogato e dei destinatari dello stesso, anche della collaborazione di soggetti terzi per garantire un'espressione di giudizio libera da possibili condizionamenti. I servizi Sociali Associati e i loro partners, si impegnano a rendere pubbliche le risultanze dei questionari raccolti e degli eventuali reclami pervenuti, con modalità da definire con gli organismi di gestione e valutazione partecipata previsti dai singoli contratti di servizio.