



Schema generale di riferimento della Carta dei Servizi Sociali Nella Regione Campania

B.U.R.C. n° 72 del 18 Dicembre 2008

Mercoledì 14 aprile 2010
Sala Consiliare del Comune di Vico Equense



Carta dei Servizi

Art. 1

- ✓ **Obbligo di ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali (art. 26 L.R. 11/2007).**
- ✓ **Requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e/o dell'accreditamento.**
- ✓ **Ri-adozione della stessa Carta in vigore in conformità a quanto previsto dal nuovo dettato normativo regionale.**
- ✓ **Aggiornamento periodico ed, in ogni caso, annualmente.**
- ✓ **Immediata comunicazione delle modifiche con la più ampia pubblicità.**
- ✓ **Breve presentazione dell'Ente erogatore dei servizi.**
- ✓ **Redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.**



Carta della Cittadinanza Sociale

Art. 2

- ✓ **Carta dei servizi dell'intero sistema locale dei servizi e degli interventi sociali offerti in ciascun ambito territoriale**
- ✓ **Redatta per ciascun Ambito sociale territoriale nel rispetto della programmazione di zona.**
- ✓ **Breve presentazione del sistema locale d'ambito.**



Informazioni sulle prestazioni offerte

Art. 3

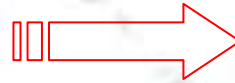
- ✓ Area di attività cui gli interventi sono destinati;
- ✓ Finalità perseguite attraverso l'erogazione;
- ✓ Obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento;
- ✓ Modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione;
- ✓ Risorse professionali e tecnologiche impiegate, con l'indicazione dei nominativi degli operatori impegnati;
- ✓ Risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento;
- ✓ Strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio;
- ✓ Menzione degli estremi dei provvedimenti di autorizzazione e/o accreditamento.



Criteri di accesso alle prestazioni

Art. 4

✓ Descrizione delle modalità di accesso;



✓ *Libero;*

✓ *Valutazione mono-professionale;*

✓ *Valutazione multiprofessionale;*

✓ *Valutazione amministrativa;*

✓ *Altro.*

✓ Requisiti di accesso;

✓ Sedi e gli strumenti di valutazione utilizzati;

✓ Profili professionali interessati;

✓ Diverse forme di accesso.



✓ *Ordinario;*

✓ *Differito*



Modalità di erogazione e funzionamento dei servizi

Art. 5

✓ Definizione delle tariffe delle prestazioni qualora sia prevista la compartecipazione;



✓ Corrispettivo economico;
✓ Sistema di compartecipazione.

✓ Descrizione dell'assetto organizzativo interno;

✓ Indicazione delle procedure amministrative per la presa in carico e la diffusione delle informazioni;



✓ Accoglienza e accompagnamento;
✓ Assistenza.

✓ Descrizione delle procedure per la gestione delle informazioni.



Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

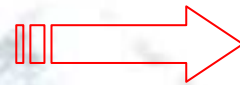
Art. 6

- ✓ **Indicatori di qualità del servizio;**
- ✓ **Standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente;**
- ✓ **Obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;**
- ✓ **Strumenti ed i tempi di verifica;**
- ✓ **Modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi;**
- ✓ **Procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.**



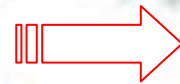
Indicatori (1)

Rapporto tra due variabili,
cioè tra due fenomeni o
grandezze che possono
variare



Il significato nel tempo si è
esteso fino ad includere ogni dato
o informazione che indichi
presenza, assenza, stato di una
dimensione investigata

Funzioni



- ✓ Semplificare;
- ✓ Quantificare;
- ✓ Comunicare.

Caratteristiche

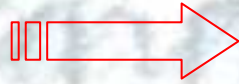


- ✓ Validità: riferirsi solo al fenomeno oggetto della misurazione, essere confrontabili nel tempo;
- ✓ Sensibilità: registrare i mutamenti (peggiorativi e/o migliorativi) del fenomeno;
- ✓ Reperibilità: basarsi su dati reperibili senza eccessive difficoltà.



Indicatori (2)

Tipologie

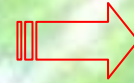


- ✓ **Specifici:** si riferiscono alla singola prestazione;
- ✓ **Generali:** si riferiscono all'insieme delle prestazioni rese.

Classificazione



✓ **In base al come un fenomeno è rilevato;**



- ✓ **Indicatori quantitativi (quantità della dimensione rilevata);**
- ✓ **Indicatori qualitativi (esistenza o meno della dimensione rilevata)**

✓ **In base al cosa misurare.**



- ✓ **Indicatori di performance (efficienza);**
- ✓ **Indicatori di impatto (efficacia)**



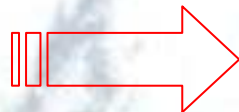
Standard (1)

Livello che si ci impegna a conseguire rispetto agli indicatori selezionati



- ✓ Punto di riferimento per orientare l'azione, il cittadino e gli operatori;
- ✓ Forme di obiettivi dichiarati e garanzia all'utente circa l'erogazione del servizio

Requisiti



- ✓ Chiarezza di esposizione;
- ✓ Rilevanza, connessi cioè ai bisogni ed alle esigenze dell'utenza;
- ✓ Controllabilità, cioè inseriti in un regolare sistema di monitoraggio;
- ✓ Pubblicità, ovvero portati a conoscenza agli interessati;
- ✓ Aggiornabilità, cioè periodicamente verificati e se necessario modificati;
- ✓ Partecipazione, ovvero concertati con un approccio multi-stakeholder.



Standard (2)

Determinazione in base all'articolazione del concetto di qualità del servizio in modo da specificarlo e scomporlo in elementi più facilmente misurabili.

Metodologie



- ✓ Per fasi di erogazione del servizio;
- ✓ Per dimensioni e/o fattori ed eventualmente per sottofattori e sottodimensioni;
- ✓ Per analisi dei bisogni.

Tipologie



- ✓ Standard generale;
- ✓ Standard specifico;
- ✓ Standard di programma.

La scelta dovrebbe avere come prerequisito la misurazione della qualità erogata fino ad un determinato momento: la mancanza di dati in proposito per molti organizzazioni a portato alla scelta di standard ideali.



Elementi di criticità

Immaterialità



Le componenti intangibili hanno maggiore rilevanza degli ingredienti materiali e tangibili.

Contemporaneità



Un servizio viene erogato nel tempo della relazione.

Interattività



I destinatari non sono soggetti passivi della relazione che si instaura quando si realizza un servizio.

Relazionalità



La realizzazione di servizi è generata in buona parte dall'interazione fra persone.

Intensità di personalità



La qualità di un servizio dipende dalla qualità della relazione umana e professionale che si determina.

Varietà



La varietà delle relazioni fa sì che si determini un continuo trasformarsi dell'offerta del servizio.

Difficoltà di misurazione



È difficile applicare unità di misura di grandezze fisiche.



Procedure di ricorso ed indennizzo

Art. 7

- ✓ **Registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;**
- ✓ **Rilascio di ricevuta di consegna del reclamo;**
- ✓ **Predisposizione di apposita modulistica semplificata;**
- ✓ **Previsione di un tempo di risposta non superiore a 30 giorni;**
- ✓ **Invio mensile all'Ambito dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;**
- ✓ **Divieto di aggravio del procedimento;**
- ✓ **Obbligo di motivazione delle decisioni;**
- ✓ **In caso di accoglimento, indicazione delle attività per rimuovere gli effetti dell'inadempimento e relativi tempi;**
- ✓ **Indicazione dell'Autorità cui rivolgersi in caso di mancata o insufficiente risposta;**
- ✓ **Precisazione della possibilità di tutela giurisdizionale;**
- ✓ **Specificazione modalità d'indennizzo (non inferiore a € 50).**



Ufficio di Tutela degli Utenti

Art. 42 e 43

Regolamento di Attuazione L.R. 11/07

- ✓ **Gestione dei reclami in caso di omessa, insufficiente, o negativa risposta entro sessanta giorni da parte dei soggetti erogatori delle prestazioni;**
- ✓ **Ha potere di decisione sul reclamo, può chiedere al soggetto nei cui confronti è stato proposto quest'ultimo, di fornire spiegazioni per iscritto e di produrre documenti.**



Publicità della Carta dei Servizi

Art. 8

- ✓ Prevedere la sua comunicazione al Comune capofila dell'Ambito sociale territoriale o al Consorzio di riferimento, nonché al Segretariato sociale competente per territorio;
- ✓ Obbligo di tenere la Carta dei servizi nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice e sul suo sito web.



Contenuto della Carta della Cittadinanza Sociale

Art. 9

- ✓ Elenco di ogni servizio o prestazione erogati;
- ✓ Elenco dei soggetti autorizzati e/o accreditati;
- ✓ Modalità e requisiti di accesso;
- ✓ Modalità di erogazione, con particolare riferimento alle tariffe;
- ✓ Descrizione della struttura organizzativa dell'Ambito sociale;
- ✓ Determina indicatori cui associare valori *standard di qualità* (diversi da quelli relativi ai singoli servizi);
- ✓ Prevede strumenti di comunicazione a disposizione del cittadino ai fini della trasmissione delle proprie valutazioni sulla qualità dei servizi e di segnalazioni di disfunzioni e bisogni non soddisfatti;
- ✓ Stabilisce meccanismi di verifica degli impegni assunti e di valutazione dell'efficacia dei servizi erogati attraverso la misura della soddisfazione dei cittadini-utenti;
- ✓ Deve essere affissa e resa disponibile, anche via internet.