

La struttura della Carta dei servizi di un ente gestore

Prima Parte:

- Presentazione del soggetto gestore;
 - Mission;
 - Che cos'è la Carta dei Servizi
 - I principi ispiratori nell'erogazione dei servizi;
 - I destinatari;
 - Gli attori in campo;
 - Il progetto di struttura.

Seconda Parte

- La guida ai servizi;
 - I servizi erogati dall'ente articolati nelle loro diverse prestazioni;
 - Le modalità di accesso al/ai servizi/prestazione;
 - Agli aspetti generali, comuni a tutte le tipologie di strutture/servizi, devono poi seguire quelli specifici, relativi al "progetto di struttura", evidenziando la coerenza del medesimo con le finalità indicate dalle norme e disposizioni vigenti, con la programmazione locale e regionale.

Terza Parte

- Il sistema di valutazione della qualità dei servizi erogati;
 - La metodologia e gli strumenti adottati;
 - Gli standard di qualità;
 - Gli esiti delle valutazioni e le ipotesi di miglioramento.

Quarta Parte

- Organismi e strumenti di tutela per i cittadini/utenti
 - modalità per presentare suggerimenti e reclami
 - Modalità per ottenere rimborsi.
 - Altro

Quinta Parte

- Gestione della Carta dei Servizi
 - Pubblicazione e disponibilità;
 - Responsabilità del progetto e delle azioni di miglioramento;
 - Revisione
 - Altro ...
 - Indirizzi utili

Allegati:

- Modulistica

Schema generale di riferimento della Carta dei servizi sociali nella Regione Sardegna

Principi generali

Articolo 1 - Carta dei servizi

1. Ciascun soggetto, pubblico o privato, erogatore delle prestazioni e dei servizi sociali è tenuto, ai sensi dell'art. 39 della Legge Regionale n. 23/2005, ad adottare la Carta dei servizi in conformità al presente schema generale di riferimento e nel rispetto della programmazione territoriale definita dal Piano regionale (art. 18 della L.R. n. 23/2005) e nei PLUS d'Ambito (art. 20 della medesima legge regionale) e a darne adeguata pubblicità agli utenti.
2. L'adozione della Carta dei servizi costituisce requisito necessario ai fini dell'autorizzazione e dell'accREDITAMENTO dei soggetti erogatori.
3. I soggetti che hanno adottato una Carta dei servizi, ai sensi della Legge n. 328/2000, devono procedere all'aggiornamento/adeguamento della stessa in conformità a quanto previsto dal precedente comma 1 e dall'art. 39 della L.R. n. 23/2005, sopra richiamato.
4. La Carta dei servizi, in quanto strumento flessibile, soggetto a revisioni e modifiche, determinate dai mutamenti del contesto, dall'evoluzione dei bisogni e dall'organizzazione dei servizi, deve necessariamente prevedere un aggiornamento periodico, da effettuare ogni qual volta si verificano variazioni rilevanti e, in ogni caso, annualmente.
5. La Carta dei servizi deve prevedere, inoltre, a prescindere dall'aggiornamento e/o da una sua revisione, che le eventuali modifiche relative ai servizi erogati siano immediatamente rese note ai cittadini/utenti, fruitori o utilizzatori dei relativi servizi/prestazioni, utilizzando gli strumenti di comunicazione più idonei, garantendo la più ampia informazione e pubblicità, da indicare nella medesima.
6. La Carta dei servizi deve essere introdotta da una breve presentazione dell'Ente erogatore dei servizi, cui la Carta si riferisce, indicando i referenti ed esplicitando i principi posti a fondamento dell'attività del soggetto erogatore, gli obiettivi generali perseguiti ed il ruolo specifico assunto dal soggetto stesso all'interno del territorio di riferimento.
7. La Carta dei servizi deve essere redatta in modo semplice ed esaustivo e con linguaggio facilmente comprensibile.

Contenuto della Carta dei servizi

Articolo 2 - Informazioni sulle prestazioni offerte

1. La Carta dei servizi deve rispondere alle seguenti funzioni:

- Informazione;
- Accesso;
- Partecipazione;
- Tutela;
- Valutazione della qualità e miglioramento continuo.

Deve essere redatta per ogni servizio erogato e deve contenere informazioni concernenti:

- a) Target e caratteristiche dell'utenza;
- b) l'area di attività cui gli interventi sono destinati (percorso assistenziale);

- c) le finalità perseguite attraverso l'erogazione;
- d) gli obiettivi specifici e le funzioni prevalenti dell'intervento;
- e) le modalità organizzative e gestionali del processo di erogazione;
- f) le risorse professionali e tecnologiche impiegate;
- g) le risorse di comunità e familiari coinvolte e le forme di coinvolgimento;
- h) gli strumenti e le forme di monitoraggio e valutazione del servizio.

2. Nella Carta dei servizi vanno indicati gli estremi dei provvedimenti di autorizzazione e/o accreditamento, ove rilasciati.

Articolo 3 - Criteri di accesso alle prestazioni

1. La Carta dei servizi deve contenere, per ogni intervento, la descrizione delle modalità di accesso, distinguendo le seguenti tipologie:

- a) accesso libero;
- b) accesso subordinato a valutazione mono-professionale;
- c) accesso subordinato a valutazione multiprofessionale e pluridisciplinare;
- d) accesso subordinato a valutazione amministrativa;
- e) altre eventuali forme di accesso.

2. Per ogni tipologia di accesso, la Carta dei servizi illustra i requisiti di accesso, le sedi e gli strumenti di valutazione utilizzati ed i profili professionali interessati.

3. Per ogni intervento vanno specificate le diverse forme di accesso, così distinte:

- a) accesso ordinario: vanno specificati orari e tempi di ricevimento delle domande, luogo di accoglienza, profili e figure professionali coinvolte, requisiti e documentazione richiesta, tempi massimi di risposta;
- b) accesso differito: occorre la definizione dei casi previsti, l'individuazione del responsabile e delle modalità di gestione delle eventuali liste di attesa e tempi massimi di attesa rispetto a tali liste, l'esplicitazione delle forme di raccordo e di invio da punti di accesso afferenti ad altri servizi territoriali e/o soggetti erogatori, l'indicazione degli adempimenti documentali e informativi richiesti all'utenza e agli operatori "invianti".

Articolo 4 - Modalità di erogazione e di funzionamento dei servizi

1. La Carta dei servizi deve contenere le indicazioni di cui ai successivi commi.

2. Definizione delle tariffe delle prestazioni e la compartecipazione del cittadino/utente secondo i criteri e le modalità adottate dalla Regione secondo le modalità e le indicazioni previste dagli artt. 45 e 46 del D.P.Reg. n. 4/2008.

Per ogni servizio deve essere esplicitato:

- a) il corrispettivo economico di riferimento (retta, tariffa, ecc.);
- b) l'eventuale sistema di compartecipazione economica previsto a suo carico.

In caso di agevolazioni tariffarie commisurate alla situazione economica, devono essere indicate:

- a) le fasce di reddito e patrimoniali di riferimento;
- b) gli strumenti di valutazione della capacità economica;

- c) le procedure ed i termini previsti per l'accesso alle agevolazioni;
- d) gli atti amministrativi o legislativi di riferimento (comprese deliberazioni della Giunta regionale, regolamenti regionali e/o comunali, ISEE, ecc.).

3. Descrizione dell'assetto organizzativo interno: per ogni servizio deve essere effettuata una descrizione sintetica contenente i seguenti elementi:

- a) l'organizzazione, gerarchica e funzionale, in cui vanno evidenziati specificamente e con chiarezza le responsabilità organizzative e di funzione ed i rispettivi referenti;
- b) i profili professionali coinvolti;
- c) le funzioni attivate in riferimento all'informazione, organizzazione, erogazione, monitoraggio e valutazione degli interventi.

4. Indicazione delle procedure amministrative per la presa in carico della persona e la diffusione delle informazioni.

Devono essere indicati i processi attivati per garantire la corretta erogazione di ciascun servizio, attraverso l'esplicitazione delle procedure per la presa in carico. In particolare, devono essere esplicitati le sedi e gli strumenti di coinvolgimento/partecipazione dell'utenza in carico al servizio, nonché:

– **per l'accoglienza e l'accompagnamento;**

- a) i requisiti professionali;
- b) i luoghi deputati;
- c) le iniziative formative ad hoc per il personale addetto;
- d) gli strumenti per il rispetto della dignità personale e della riservatezza;

– **per il percorso assistenziale:**

- a) a) l'indicazione del responsabile del procedimento per la presa in carico;
- b) b) la metodologia di progettazione e realizzazione degli interventi adottata;
- c) c) le forme e le sedi di valutazione di efficacia degli interventi.

5. Descrizione delle procedure per la gestione delle informazioni.

Devono essere descritte le modalità di informazione e di comunicazione con l'utenza e la comunità locale, nonché le modalità di gestione, comunicazione e conservazione dei dati personali, con indicazione delle misure adottate al fine di garantire la riservatezza nel rispetto delle leggi vigenti.

Articolo 5 - Standard di qualità e rispetto dei livelli essenziali di assistenza

1. Nella Carta dei servizi devono essere esplicitati:

- gli indicatori di qualità del servizio e gli standard qualitativi e quantitativi applicati, adottati annualmente, non inferiori a quelli che hanno dato luogo all'autorizzazione e/o l'accreditamento ed i livelli essenziali di assistenza così come definiti all'art. 28 della L.R. n. 23/2005 e negli atti di programmazione regionale e di Ambito;
- gli obiettivi misurabili di miglioramento e i relativi risultati intermedi attesi che l'organizzazione intende perseguire;
- gli strumenti ed i tempi di verifica.

2. La Carta dei servizi deve prevedere adeguate modalità di rilevazione periodica della qualità erogata e percepita dei servizi, nonché procedure e strumenti per la partecipazione degli utenti alla valutazione della qualità dei servizi e delle prestazioni ricevute.

Articolo 6 - Procedure di ricorso e di indennizzo

1. La Carta dei servizi deve prevedere procedure di reclamo che soddisfino i seguenti criteri:

- a) registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- b) rilascio, da parte dell'incaricato, di ricevuta di consegna del reclamo;
- c) predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- d) previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni;
- e) impegno del gestore a trasmettere mensilmente al Comune in cui insiste la struttura, ossia al Servizio sociale comunale deputato all'espletamento dei controlli e delle verifiche di cui all'art. 32 del D.P.Reg. n. 4/2008, l'elenco dei reclami ricevuti e l'esito degli stessi;
- f) divieto di aggravio del procedimento mediante la richiesta di documenti non necessari ovvero già in possesso del soggetto erogatore o di pubbliche amministrazioni;
- g) obbligo di motivazione delle decisioni sui reclami, con indicazione, in caso di accoglimento, delle attività che il soggetto erogatore si obbliga a porre in essere per rimuovere gli effetti dell'inadempimento con indicazione dei relativi tempi;
- h) indicazione nella carta dell'Autorità cui va indirizzato il reclamo avverso la mancata o insufficiente risposta da parte del soggetto erogatore e dei tempi del reclamo stesso, nonché la precisazione che la proposizione del reclamo non esclude la possibilità di tutela giurisdizionale.

2. Qualora i reclami dovessero prevedere elementi/requisiti inerenti l'autorizzazione al funzionamento e/o l'accreditamento (se già riconosciuto), sarà cura dell'Ente deputato a tale controllo ad assumere le iniziative necessarie a rimuoverne gli ostacoli di qualunque natura essi siano.

Articolo 7 - Pubblicità della Carta dei servizi

1. La Carta dei servizi deve prevedere la sua comunicazione al Comune in cui insiste la struttura, all'eventuale unione di Comuni cui appartiene il Comune in cui la stessa è ubicata, alla capofila dell'Ambito sociale territoriale, nonché agli uffici regionali competenti al fine di garantire l'aggiornamento della banca dati in corso di implementazione (SIWE), agli utenti e loro referenti (genitori, tutore, curatore, Amministratore di Sostegno).

Sussiste, in ogni caso, l'obbligo di tenere la Carta dei servizi nella disponibilità di chi ne fa richiesta presso la struttura erogatrice e sul suo sito web.