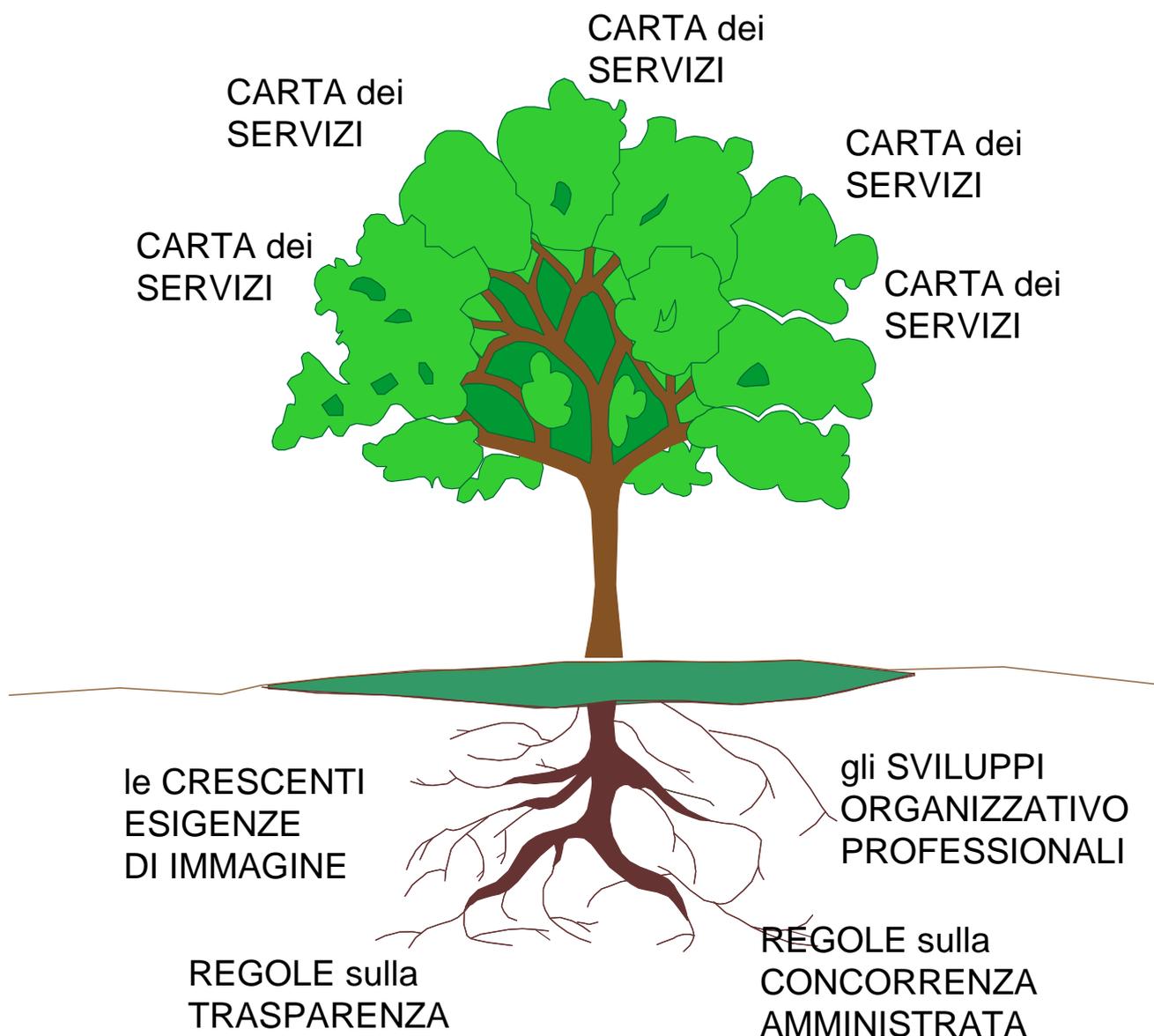


**Paolo Ferrario, Dispensa didattica n.13:
Le CARTE DEI SERVIZI SOCIALI
come strumenti di comunicazione e di gestione
dei servizi alla persona
21 aprile 2011**

LE DIVERSE “RADICI” DELLE CARTE DEI SERVIZI



LA CARTA DEI SERVIZI

Che cosa è ?

E' un patto-contratto che l'Ente stabilisce con i propri utenti attraverso un documento pubblico, sul quale sono descritti i servizi offerti e gli standard di qualità e quantità con cui si impegna a fornirli.

In modo più analitico è:

DOCUMENTO DI TRASPARENZA

RIVOLTO AI CITTADINI / UTENTI

DA UN ENTE PUBBLICO o PRIVATO

CON IL QUALE ESSO:

- ESPLICITA I SUOI ORIENTAMENTI**

- DICHIARA QUALI SONO LE PRESTAZIONI CHE SI IMPEGNA AD EROGARE**

- COME INTENDE OPERARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE PRESTAZIONI PROMESSE**

TALE DOCUMENTO HA NOTEVOLI IMPLICAZIONI SULLE ORGANIZZAZIONI, IN QUANTO ORIENTA IL FORNITORE A METTERE AL CENTRO LE ESIGENZE DELL' UTENTE/OSPITE/CLIENTE

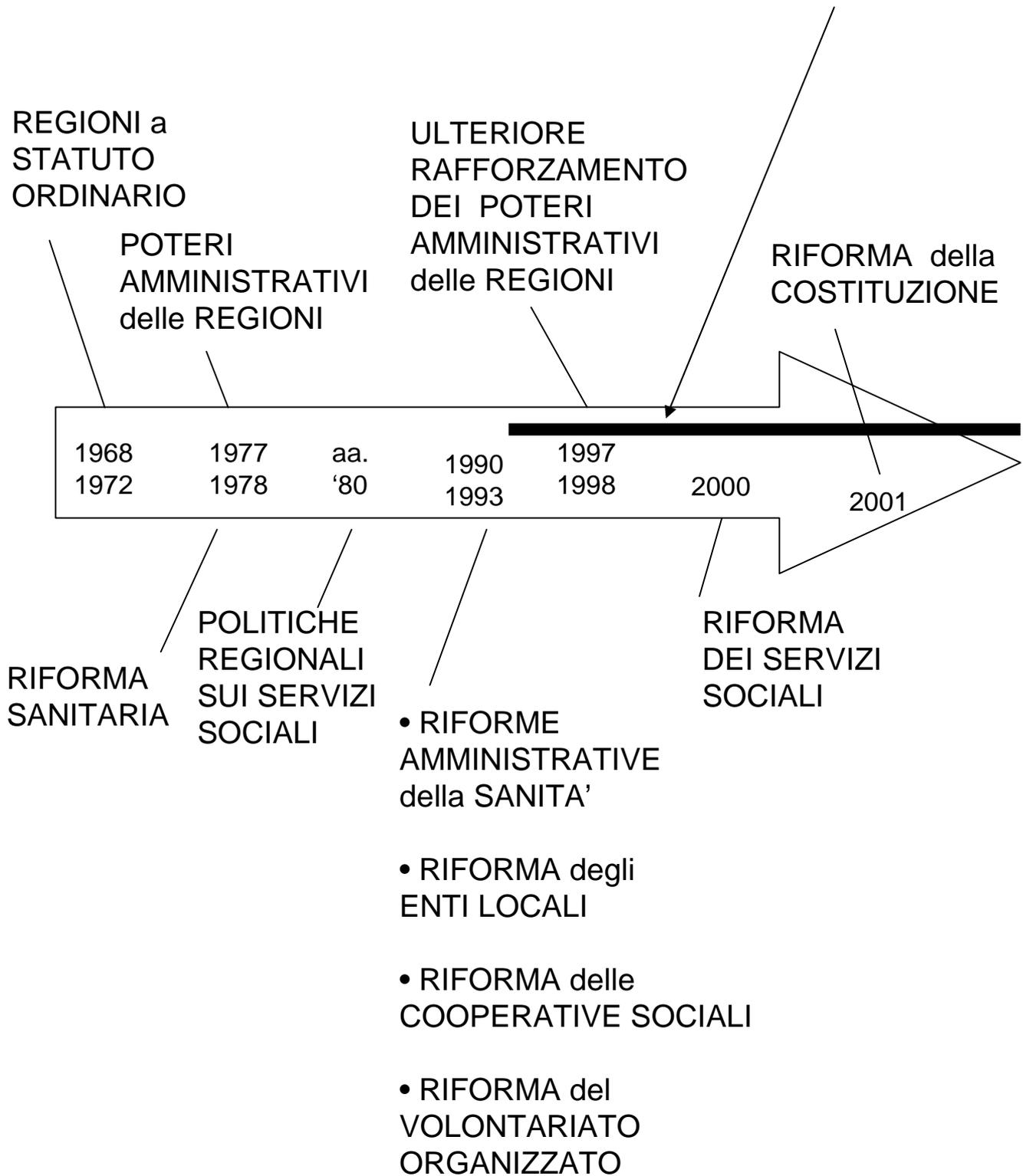
CARTA DEI SERVIZI

DOCUMENTAZIONE SCRITTA, ORIENTATA ALLA COMUNICAZIONE ESTERNA E RIVOLTA AL CITTADINO / UTENTE, CON CUI L'ENTE

- **ESPLICITA LE SUE FINALITA'**
- **DICHIARA LE PRESTAZIONI CHE SI IMPEGNA AD EROGARE**
- **DICHIARA COME INTENDE OPERARE IN CASO DI MANCATO RISPETTO DELLE PRESTAZIONI PROMESSE**

**SUA IMPLICAZIONE ORGANIZZATIVA:
ORIENTA IL FORNITORE A METTERE AL CENTRO
LE ESIGENZE DEL CLIENTE**

LA POLITICA DELLE “CARTE DEI SERVIZI”



LE POLITICHE DELLA CARTA DEI SERVIZI

FASI	AZIONI
PREPARAZIONE 1992-1993	<ul style="list-style-type: none">• ricerca internazionale: Carta di servizi pubblici<ul style="list-style-type: none">• Inghilterra• Francia• Belgio• Carta europea• contesto: rinnovamento della pubblica amministrazione
REGOLE QUADRO 1994	<ul style="list-style-type: none">• Direttiva: Principi dell'erogazione dei servizi pubblici<ul style="list-style-type: none">• PRINCIPI• STRUMENTI• TUTELA
REGOLE DI SETTORE 1995	<ul style="list-style-type: none">• SCHEMA GENERALE CARTA SERVIZI SANITA'<ul style="list-style-type: none">• QUADRI DI RIFERIMENTO• INDICAZIONI METODOLOGICHE• LINEE GUIDA SANITA'• ALTRI SCHEMI DI SETTORE: SCUOLA, PREVIDENZA, ELETTRICITA', GAS, POSTE
SPERIMENTAZIONI E REALIZZAZIONI 1996 -	<ul style="list-style-type: none">• MONITORAGGIO PRESSO IL MINISTERO SANITA'• RICERCHE• SAGGI DI DOCUMENTAZIONE SULLE ESPERIENZE• FORMAZIONE SULL'ARGOMENTO
APPLICAZIONE DIFFUSA 2000-	<ul style="list-style-type: none">• RIFORMA DEI SERVIZI SOCIALI ED ESTENSIONE PRESSO I COMUNI ED I SOGGETTI DEL TERZO SETTORI• SUO AGGANCIO ALL'ACCREDITAMENTO SOCIALE

Per una analisi delle politiche legislative nel quadro della pubblica amministrazione:

Paolo Ferrario: *Le politiche per lo sviluppo della qualità*,

in Ferrario P., Bianchi M., Quaia L., *La qualità nei servizi socio-sanitari*, Carocci Faber, 2002, p. 13-81

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

Direttiva Ciampi Cassese

(D.P.C.M. 27.1.1994, in g.u. 22.2.94 n. 43)

• **PRINCIPI FONDAMENTALI**

- EGUAGLIANZA DEI DIRITTI DEGLI UTENTI
- OBIETTIVITA', GIUSTIZIA E IMPARZIALITA'
- CONTINUITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI
- DIRITTO DI SCELTA
- PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI
- EFFICIENZA ED EFFICACIA

• **STRUMENTI**

- ADOZIONE E VALUTAZIONE DI STANDARD E DI QUALITA'
- SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE
- INFORMAZIONE DEGLI UTENTI
- VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEI SERVIZI
- RIMBORSO IN CASO DI PRESTAZIONE INFERIORE AGLI STANDARD PUBBLICATI

• **TUTELA**

- PROCEDURE DI RECLAMO DA SPORGERE PRESSO L'UFFICIO DI CONTROLLO INTERNO
- COMITATO PERMANENTE PER L'ATTUAZIONE DELLA CARTA
- SANZIONI PER LA MANCATA OSSERVANZA DELLA DIRETTIVA

PRINCIPI FONDAMENTALI SULL' EROGAZIONE DEI SERVIZI PUBBLICI

- **EGUAGLIANZA**
 - NON UNIFORMITA' DELLE PRESTAZIONI, MA DIVIETO DI DISCRIMINAZIONI
- **IMPARZIALITA'**
 - DOVERE DI NEUTRALITA' DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
- **CONTINUITA'**
 - INTERRUZIONE DEI SERVIZI SOLO NEI CASI GIA' PREFISSATI
- **DIRITTO DI SCELTA**
 - POSSIBILITA' PER L' UTENTE DI SCEGLIERE IL SOGGETTO EROGATORE
- **PARTECIPAZIONE**
 - PARTECIPAZIONE ATTIVA, CON POSSIBILITA' PER L' UTENTE DI FORNIRE PROPOSTE PER IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI
- **EFFICIENZA ED EFFICACIA**
 - MISURE IDONEE AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI SECONDO PARAMETRI DI EFFICIENZA E DI EFFICACIA

Fonte: DPCM 27/1/1994

LA CARTA DEI SERVIZI NELLE LINEE GUIDA N. 2/1995 DEL MINISTERO DELLA SANITA'

- **presentazione dell'Ente e della sua "mission"**
- **informazione sulla strutture e sui servizi forniti**
- **standard di qualità, impegni, programmi**
- **meccanismi di tutela e di verifica**

LA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI NELLA LEGGE 328 / 2000 (art. 13)

- **ADOZIONE DI UNO “SCHEMA DI RIFERIMENTO”**

- **OGNI ENTE EROGATORE “ADOTTA UNA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI” e ne dà “ADEGUATA PUBBLICITA’ AGLI UTENTI”**

- **NELLA CARTA SONO DEFINITI:**
 - I CRITERI PER L’ **ACCESSO** AI SERVIZI

 - LE LORO MODALITA’ DI **FUNZIONAMENTO**

 - LE CONDIZIONI PER FACILITARNE LE **VALUTAZIONI** DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE RAPPRESENTANO I LORO DIRITTI

 - LE PROCEDURE PER ASSICURARE LA **TUTELA** DEGLI UTENTI

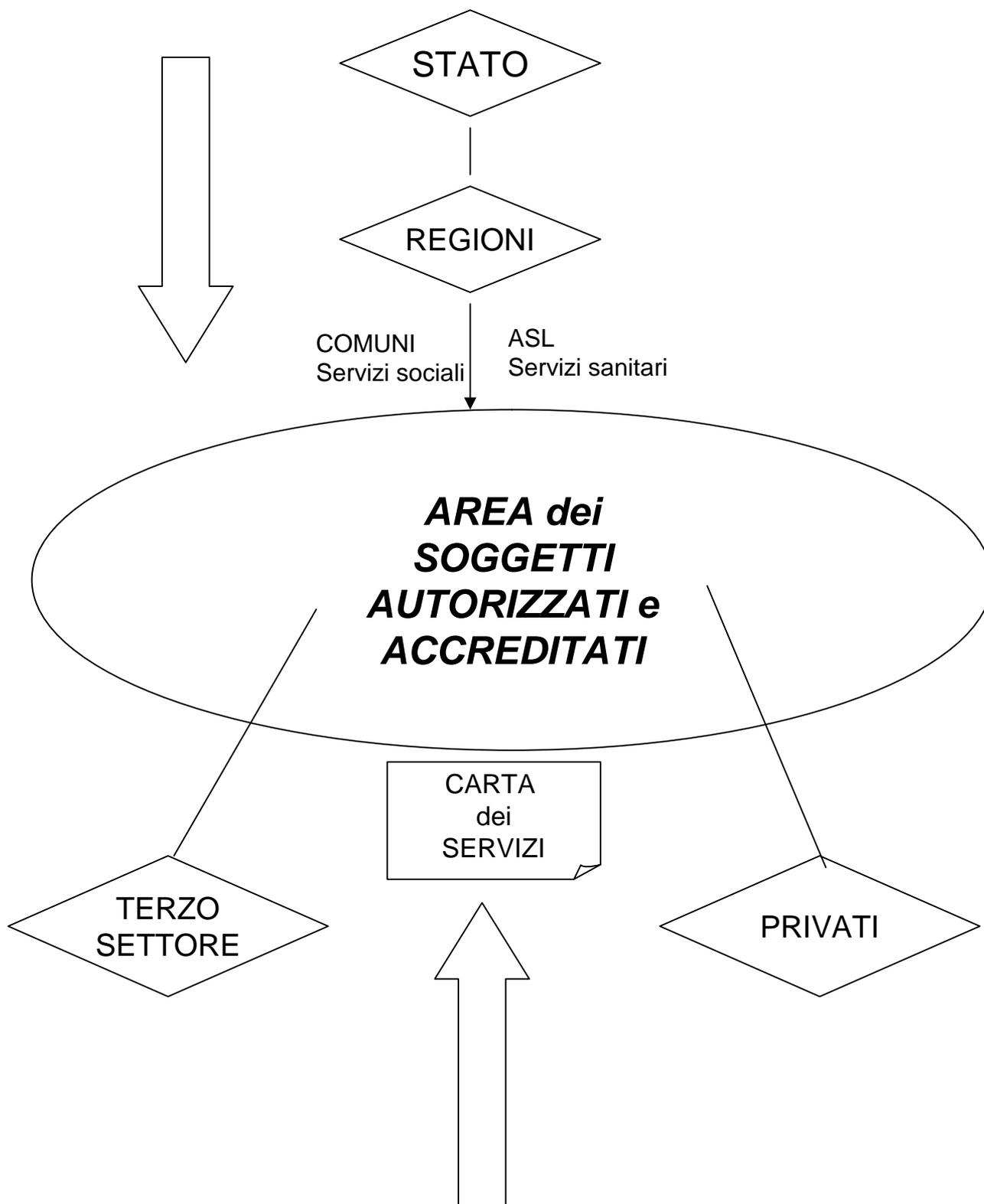
- **LA CARTA DEI SERVIZI PREVEDE PER GLI UTENTI LA “POSSIBILITA’ DI ATTIVARE RICORSI” NEI CONFRONTI DEI RESPONSABILI PREPOSTI ALLA GESTIONE DEI SERVIZI**

- **L’ADOZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI COSTITUISCE “REQUISITO NECESSARIO AI FINI DELL’ACCREDITAMENTO”**

MAPPA DEI VARI ASPETTI DELLA CARTA DEI SERVIZI SOCIALI



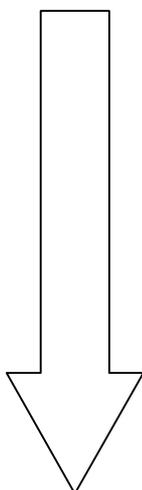
ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE PUNTO DI INCONTRO FRA DUE FORZE



QUALITA

EVOLUZIONE LEGISLATIVA ed ORGANIZZATIVA DELLA CARTA DEI SERVIZI

- **DA STRUMENTO PER LA VISIBILITA' DEI VARI SOGGETTI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**



- **A STRUMENTO AMMINISTRATIVO PER IL GOVERNO DEI SERVIZI ALLA PERSONA:**
 - PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIAO-SANITARI
 - PER L'ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI

UN PREZIOSO INDIZIO METODOLOGICO INCONTRATO NELLA LEGISLAZIONE

E' opportuno chiarire soprattutto la differenza tra **fattori di qualità**,
indicatori di qualità e **standard di qualità**.

Fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi o quantitativi), o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta della percezione dell'utenza.

Gli **indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità.

Uno **standard di qualità** è un valore atteso per un certo indicatore: gli standard a loro volta si suddividono tra standard generali e standard specifici.

Gli standard generali rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese, e sono espressi in genere da valori medi statistici degli indicatori: gli standard specifici si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto, e sono espressi in genere da una soglia massima o minima relativa ai valori che l'indicatore può assumere.

In Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri, 19 maggio 1995

Schema generale di riferimento della "Carta dei servizi pubblici sanitari"

CARTA DEI SERVIZI PUBBLICI

metodologia: le carte devono individuare gli standard delle prestazioni di servizio a partire dalla identificazione dei fattori di qualità del servizio e dei rispettivi indicatori. Devono inoltre dotarsi di un sistema di controllo che permetta di rilevare gli eventuali scostamenti tra gli obiettivi programmati e quelli realizzati

- **FATTORI DI QUALITA'**

ASPETTI RILEVANTI PER LA PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DA PARTE DELL'UTENTE (es. tempestività, accessibilità, semplicità della fruizione del servizio, informazione, orientamento, accoglienza, cortesia, rispetto

- **INDICATORI DI QUALITA'**

VARIABILI QUANTITATIVE O PARAMETRI QUALITATIVI CHE REGISTRANO UN CERTO FENOMENO, RITENUTO "INDICATIVO" DI UN FATTORE DI QUALITA'. PER OGNI FATTORE DI QUALITA' POSSONO ESISTERE PIU' INDICATORI. SI SUDDIVIDONO IN INDICATORI DI PROCESSO, DI STRUTTURA, DI ESITO

- **STANDARD DI QUALITA'**

VALORI ATTESI PER DETERMINATI INDICATORI. RAPPRESENTANO OBIETTIVI DI QUALITA' CHE SI RIFERISCONO AL COMPLESSO DELLE PRESTAZIONI RESE

CARTE DEI SERVIZI: INDICAZIONI DI METODO

FASE DEL PROCESSO ORGANIZZATIVO	FATTORE DI QUALITA'	INDICATORI DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'
Accesso a un servizio sanitario	Semplicità di prenotazione di una visita	Esistenza di un centro telefonico di prenotazione	Numero di Usi con centro telefonico di prenotazione = 20% del totale Usi nella regione (standard generale)
Accesso a un servizio sanitario	Tempestività per prenotare una visita	Tempo tra la prenotazione e la visita (in giorni)	Massimo numero di giorni per ottenere una visita = 10 (standard specifico)
...
Igiene ambientale di una struttura	Decoro e pulizia delle stanze e degli spazi comuni	Frequenza degli interventi di pulizia	1 volta al giorno camere da letto 2 volte al giorno sala da pranzo 2 volte all'anno sanificazione
Alimentazione in una struttura residenziale	Menù personalizzato	Personalizzazione del menù su richiesta	Personalizzazione del menù per chi lo desidera previa comunicazione entro le ore 10 a.m.
Servizio lavanderia in una struttura residenziale	Offerta del servizio lavanderia	Tempo di ritorno dei capi lavati Controllo n° capi consegnati e n° capi restituiti	Rispetto del capitolato Corrispondenza tra entrata e uscita
Decoro della persona in una struttura residenziale	Presenza del servizio di parrucchiera	Frequenza del taglio dei capelli e messa in piega	1 volta al mese
Presenza del familiare in una struttura residenziale	Accessibilità dei familiari in istituto	Orari delle visite Possibilità di pranzare col proprio familiare	Ampiezza dell'orario (dalle h 7 alle h 22) Su richiesta, con prenotazione entro le ore 10 dello stesso giorno
...
Nucleo Alzheimer	Spazi adeguati per gestione disturbo vagabondaggio	Presenza di un giardino	Percorso verde attrezzato con offerta di stimolazioni sensoriali

PROCESSI

IL MANDATO ISTITUZIONALE INDICE DI MASSIMA in base all'art. 13 Legge 328/2000

- **CRITERI PER L'ACCESSO AI SERVIZI**
- **MODALITA' DI FUNZIONAMENTO**
- **CONDIZIONI PER FACILITARE LA VALUTAZIONE
DA PARTE DEGLI UTENTI E DEI SOGGETTI CHE
NE RAPPRESENTANO I DIRITTI**
- **PROCEDURE PER ASSICURARE LA TUTELA
DEGLI UTENTI**
- **POSSIBILITA' DI ATTIVARE RICORSI**

TIPI DI CARTE DEI SERVIZI NEL SETTORE SOCIO-SANITARIO

CARTE DEI SERVIZI NELLA SANITA'

- DATA LA COMPLESSITA' DI QUESTE ORGANIZZAZIONI TENDONO AD ESSERE DELLE "GUIDE AI SERVIZI"
- TENDENZA A PRODURRE CARTE RIGUARDANTI SINGOLI PROCESSI DI PRODUZIONE (ES. CURE PALLIATIVE; REPARTI OSPEDALIERI ...)

• CARTE DEI SERVIZI NELLE RSA PER ANZIANI

- SPESSO PER RISPETTARE GLI STANDARD REGIONALI

• CARTE DEI SERVIZI NEI COMUNI

- DECISIONI COLLEGATE A SCELTE LOCALI DI TIPO POLITICO O PROFESSIONALE

• CARTE DEI SERVIZI COLLEGATE AI PROCESSI ATTUATIVI DELLA LEGGE 328/2000

- PRODOTTE DA COOPERATIVE SOCIALI O ALTRI SOGGETTI PRIVATI
- PRODOTTE DA COMUNI

Forse si può riconoscere l'esistenza di PIU' VOCAZIONI relativamente alle politiche di sviluppo delle CARTE DEI SERVIZI:

- **ADEMPIMENTO BUROCRATICO PER LE AZIONI AMMINISTRATIVE (es. accreditamento**
- **“GUIDA DEI SERVIZI”**
= RUBRICA TELEFONICA SPECIALIZZATA
- **“CONTRATTO CON L'UTENZA DIRETTA ED INDIRETTA”**
= RICOGNIZIONE CONTINUA SUL SISTEMA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO E SVILUPPO ORGANIZZATIVO PER IL MIGLIORAMENTO CONTINUO
- **RICONOSCIMENTO E VALORIZZAZIONE DEGLI ORIENTAMENTI CULTURALI DELL'ORGANIZZAZIONE**