

18. CARTA DELLA CITTADINANZA

Il progetto Carta di Cittadinanza e la Società della Salute della Valdera

Il progetto Carta della Cittadinanza Sociale, promosso dalla Regione Toscana prima della sperimentazione della Società della Salute, si pone l'obiettivo di realizzare un percorso partecipato che definisca gli orientamenti del sistema sociale e sanitario locale, i livelli essenziali di assistenza e le forme di partecipazione, tutela e corresponsabilità dei cittadini. Il progetto Carta di Cittadinanza, condotto dalla Articolazione Zonale della Conferenza dei Sindaci della Valdera con il supporto di un apposito Gruppo Tecnico Operativo, ha portato nel mese di gennaio 2005 alla definizione di un documento che esprime i Principi e i Valori che ispirano la rete dei servizi locali.

A seguito della sperimentazione della Società della Salute, e della confluenza del progetto Carta di Cittadinanza all'interno del percorso di elaborazione del Piano Integrato di Salute, il documento dei Principi e dei Valori del sistema di welfare locale è stato adottato dalla Società della Salute della Valdera. Il documento dei principi e dei valori fondanti del sistema, e la sua confluenza all'interno del PIS della Valdera, sono inoltre stati condivisi con la comunità locale attraverso una serie di appositi incontri pubblici realizzati sul territorio della Valdera nei mesi di febbraio e marzo 2005. Il resoconto del successivo percorso di confluenza nel PIS della Carta di Cittadinanza, consegnato ai partecipanti all'incontro pubblico della SdS Valdera del 28.10.2005, è riportato nell'ALLEGATO B al presente piano.

Nel mese di novembre 2005 il Gruppo Tecnico Operativo della Carta di Cittadinanza, derivante da quello attivo nel gennaio e integrato nelle rappresentanze degli organi di partecipazione del Consorzio e di alcuni specifici settori tecnici dell'azienda USL 5, è stato nuovamente convocato con l'obiettivo di condividere i contenuti del Piano Integrato di Salute relativamente alle tematiche della Tutela degli Utenti. Tutti i componenti del Comitato di Partecipazione, in quanto organo statutariamente previsto per la tutela degli utenti, sono stati invitati a partecipare ai lavori del Gruppo. Il lavoro si è svolto proficuamente attraverso una fitta serie di incontri nei mesi di novembre e dicembre, ed ha portato all'elaborazione e condivisione della serie di documenti riportati nei paragrafi seguenti; la sezione D, relativa ai livelli di assistenza, è stata elaborata direttamente dalla Segreteria Tecnica (senza essere stata confrontata con il Gruppo) e sarà oggetto di un percorso di approfondimento e condivisione successivo.

A. CARTA DEI VALORI

A dieci mesi di distanza dalla definizione del documento dei Principi e Valori ispiratori del sistema di welfare locale, e alla luce delle attività svolte e di quelle programmate all'interno del Piano Integrato di Salute della Valdera, si è ritenuto importante procedere ad una rilettura del documento per verificare se e come questi principi e questi valori potranno essere effettivamente garantiti all'interno della nostra zona. Per quanto suddetto riportiamo di seguito la versione originale del documento dei Principi ispiratori e dei valori del sistema di welfare della Valdera, corredandolo di alcune sintetiche note e commenti che possano offrire visione circa le azioni intraprese e/o programmate dalla SdS Valdera e che pensiamo possano risultare utili per il rispetto dei principi e valori dichiarati. Le note inserite, necessariamente sintetiche, fanno riferimento ad azioni ed interventi già attuati e/o programmati e descritti all'interno delle apposite sezioni del PIS. Le note a corredo del documento Carta dei Valori sono inserite a fianco dell'enunciazione o delle enunciazioni a cui si riferiscono.

PRINCIPI ISPIRATORI DEL SISTEMA DI WELFARE LOCALE

Valori fondamentali

Universalismo

La rete dei servizi comunitari rivolge la propria offerta a tutti i cittadini, senza discriminazioni.

Equità

Tale rete regola la propria possibilità di risposta nel rispetto delle diversità e in proporzione al bisogno di ciascuno.

Centralità della persona

Al centro del sistema dei servizi vi è la persona, nella sua unicità e individualità, portatrice di diritti e potenzialità. L'organizzazione è finalizzata alle persone, che la costruiscono e ne usufruiscono valorizzando prima di ogni cosa l'incontro, l'interazione, lo scambio e la relazione.

Accessibilità e tutela dei diritti

La facilità dell'accesso deve essere un elemento caratterizzante e una priorità del sistema, per consentire alle persone di esprimere e veder accolto il proprio bisogno. La tutela dei diritti e la loro esigibilità è l'altra priorità del sistema dei servizi, che garantisce anche il superamento di ogni discriminazione e implica il riconoscimento del diritto irriducibile alla libertà individuale.

Prossimità

Il sistema si impegna a valorizzare il più possibile la dimensione umana del servizio, nell'accoglienza e nell'ascolto delle persone e dei loro bisogni, per accompagnarle in un percorso di *cura*, intesa come *prendersi cura*, con attenzione, rispetto, prossimità e presa in carico.

Interventi effettuati o programmati per rendere effettivi i principi enunciati

Principio fondante del sistema sanitario regionale, valido per tutte le azioni programmate e recepito all'interno della nuova regolamentazione unitaria dei servizi socio-sanitari della zona Valdera.

*Approccio differenziato nell'analisi dei bisogni delle diverse tipologie di utenti.
Applicazione dell'ISEE a tutti i servizi sociali e socio-sanitari.*

Modalità relazionale distintiva, da includere e da perseguire nei piani formativi degli enti che erogano servizi.

*Programma d'intervento trasversale sull'accesso ai servizi.
Procedura per la gestione dei reclami.
Avvio del percorso per la determinazione dei Livelli Essenziali di Assistenza.*

Programma d'intervento Reti Solidali.

Il sistema della Partecipazione e della Corresponsabilità

La partecipazione assume un ruolo centrale e strategico nella definizione del sistema locale dei servizi e si qualifica non come semplice consultazione ma come esercizio della propria possibilità di influire.

Tale ruolo di protagonismo implica anche l'assunzione di una prospettiva matura di corresponsabilità, nella definizione di un sistema di servizi che si avvale di una sussidiarietà verticale e orizzontale.

La partecipazione si esprime a vari livelli e viene favorita e promossa tanto in forma individuale che collettiva, sia a livello personale (nelle scelte che riguardano la propria salute), che comunitario (nelle scelte che riguardano la salute pubblica e il sistema dei servizi), nel rispetto dei ruoli e delle competenze di ciascuno, intervenendo:

- nella individuazione dei bisogni;
- nella condivisione e concertazione degli obiettivi e delle priorità;
- nella programmazione e progettazione
- nella verifica e valutazione dei risultati. Allo scopo di favorire tale modello di cittadinanza attiva è necessario definire situazioni, canali e procedure, chiare, accessibili, anche attraverso organismi stabili di partecipazione, comunicazione e controllo, che consentano il confronto costante tra amministratori, operatori e cittadini.

La Comunicazione

La comunicazione è il principale strumento per la costruzione di relazioni e interazioni; è essa stessa strumento importante di promozione della salute e prevenzione di disagio, emarginazione e sofferenza. Diventa poi elemento essenziale per la partecipazione, l'integrazione e la collaborazione e per la tutela e l'esigibilità dei diritti.

A tale scopo il sistema locale dei servizi deve porsi non soltanto come erogatore di informazioni, ma promuovere e garantire una comunicazione di tipo circolare che:

- coinvolga tutti gli attori e i destinatari
- si attivi tempestivamente
- risulti chiara, completa, corretta e adeguata

Partecipazione come obiettivo di sistema della SdS Valdera.

Organi di partecipazione del Consorzio: Comitato di Partecipazione e Consulta del Terzo Settore.

Le forme di partecipazione nella SdS Valdera: matrice della partecipazione.

Il sistema di relazioni con gli stakeholders.

Gruppi di lavoro multidisciplinari per la definizione dell'Immagine di Salute della Valdera.

Programmazione partecipata programmi intervento.

Valutazione partecipata risultati e qualità programmi/servizi.

Piano della Comunicazione della Società della Salute della Valdera.

Sito internet sdsvaldera.it.

Nuovo sito internet [valderasociale](http://valderasociale.it).

Numero verde.

Mappa dei servizi.

La Qualità del Sistema di Welfare

Il sistema dei servizi deve perseguire un orientamento alla **qualità** che si esprime in:

- *appropriatezza* delle prestazioni, che pertanto devono essere il più possibile
 - o rispondenti al bisogno della persona
 - o tempestive;
 - o inserite in una prospettiva di percorso assistenziale;
 - o flessibili, ovvero riferite a un progetto personale il più possibile individualizzato;
 - o efficaci, ovvero tendenti a risolvere o migliorare la situazione personale del cittadino
- *efficienza*: nel rispetto della opportuna flessibilità, il sistema dei servizi deve comunque tendere all'utilizzo ottimale delle risorse disponibili, e alla loro valorizzazione.
- *sostenibilità*: la programmazione dovrà tener conto di molteplici elementi di sostenibilità: economica, sociale, ambientale, culturale.
- *integrazione*: nella prospettiva di un'idea di complessiva di benessere, alla quale concorrono elementi non solo sanitari e sociali, ma anche culturali, psicologici, ambientali, economici, i servizi tendono a realizzarsi il più possibile nella prospettiva della rete e della collaborazione, per il potenziamento delle risorse.
- *programmazione, progettazione, verifica e valutazione partecipata*: il sistema locale assume tale metodologia come l'unica in grado di fornire servizi in considerazione dei bisogni del territorio, di monitorarne la realizzazione e di valutarne i risultati raggiunti, per la loro costante riprogettazione in un'ottica di miglioramento continuo.

Documento programmatico per l'avvio di un sistema di valutazione della qualità.

Documento su strategia e impegni per l'appropriatezza delle prestazioni.

Riferimenti guida e raccomandazioni per il lavoro di programmazione degli interventi.

Obiettivo di sistema della Società della Salute della Valdera

Partecipazione come obiettivo di sistema della sperimentazione Società della Salute della Valdera.

B. STRUTTURA E FUNZIONAMENTO DELLA MAPPA DEI SERVIZI

Lo scopo di questo breve documento è quello di fornire alcune informazioni di massima circa la struttura della Mappa dei Servizi della Valdera, che sarà contenuta all'interno del nuovo sito valderasociale.it.

Scopo della mappa dei servizi

La mappa dei servizi ha l'obiettivo di raccogliere in un unico contenitore le principali informazioni utili sui servizi socio-sanitari della Valdera.

Sarà realizzato assemblando le informazioni sui servizi pubblici erogati dall'azienda USL e dai comuni, e sui servizi erogati autonomamente e gratuitamente dalle organizzazioni di volontariato e promozione sociale della Valdera. Le informazioni saranno utili in primo luogo per fornire una visibilità generale ai vari e numerosi operatori dei servizi, ma saranno disponibili anche per i cittadini.

L'accesso alle informazioni

Le informazioni contenute nel sito saranno accessibili dai cittadini per via diretta o per via mediata. I cittadini potranno infatti consultare direttamente il sito, rivolgersi ad un operatore mediante chiamata ad un numero verde oppure recarsi presso uno dei 15 comuni della zona Valdera.

Le funzioni del numero verde

Gli operatori del numero verde assumono una duplice funzione:

- supportare i cittadini o operatori che vi si rivolgeranno, fornendogli le informazioni necessarie
- mantenere e aggiornare le informazioni contenute a sistema.

Il numero verde potrà inoltre risultare molto utile per ricevere feed-back sulla qualità ed efficienza del sistema informativo approntato e più in generale sui servizi prestati.

Struttura del sito

Si prevede di organizzare le informazioni all'interno del sito in maniera che siano ricercabili sulla base della tipologia di utenza (classica classificazione in ambito sociale delle categorie anziani, disabili...) ma anche sulla base degli "eventi della vita" in linea con le indicazioni governative sulla struttura dei siti delle pubbliche amministrazioni (vivere in salute, avere un figlio, avere una casa...).

Si prevede inoltre lo sviluppo delle sezioni documenti (per contenere i documenti rilevanti a livello zonale, es. i regolamenti generali dei servizi) ed una sezione notizie (sempre di livello zonale, a cui agganciare una newsletter per gli utenti interessati) e altre sezioni specifiche da valutare all'occorrenza (es. sezione tutela ecc...).

Le informazioni sui servizi che saranno contenute nel sito

Le informazioni sui servizi contenute nel sito fanno capo alle quattro tipologie seguenti:

1. informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari dell'azienda
2. informazioni sui servizi sociali dei comuni
3. informazioni sui servizi sanitari territoriali dell'azienda
4. informazioni sui servizi erogati autonomamente e gratuitamente dalle organizzazioni di volontariato e promozione sociale della Valdera

per ogni servizio cercheremo di garantire la presenza di tutte le informazioni essenziali:

- breve descrizione del servizio, a chi si rivolge e come vi si accede
- i nominativi e riferimenti dei responsabili e/o delle persone da contattare
- indicazioni su luogo e orari di svolgimento

che potranno poi essere completate dalle eventuali altre informazioni disponibili circa il servizio specifico. Quando possibile le informazioni saranno inoltre corredate dalle eventuali modulistiche relative ai servizi in oggetto. Il livello di dettaglio dovrà comunque essere tale da consentire una certa stabilità delle informazioni inserite.

Per quanto riguarda le informazioni relative ai servizi sanitari territoriali il sito rimanderà alle informazioni (fogli di accoglienza di zona Valdera e altre informazioni pubblicate) già disponibili sul sito dell'azienda USL 5.

Implementazione del sistema

E' attualmente in corso il lavoro di classificazione nel nuovo contenitore delle schede di servizi. Non appena questo lavoro risulterà completato sarà necessario attivare un meccanismo che, coinvolgendo i referenti dei servizi stessi, consenta la verifica circa la validità e completezza delle informazioni ad oggi presenti. Questo meccanismo, una volta attivato, dovrà proseguire in maniera costante nel tempo per garantire la presenza di informazioni valide a sistema.

Dopo aver costruito il nucleo centrale relativo alle informazioni sui servizi socio-sanitari il sistema potrà essere sviluppato in direzione degli ambiti più ampi inerenti la competenza della SdS (asili, educazione, lavoro....). Questo potrà essere realizzato attraverso lo sviluppo di link e pagine di passaggio che rimandino ai siti già attivi nei relativi ambiti (valderassociata.it, informagiovani ecc....) e alle relative informazioni contenute.

C. TUTELA E PARTECIPAZIONE NEL SISTEMA

La gestione dei reclami all'interno della SdS Valdera

La gestione dei reclami all'interno della SdS Valdera è regolata dalle indicazioni e dalle procedure riportate nelle pagine seguenti.

Tali procedure sono inserite anche all'interno del Regolamento unitario di zona dei servizi sociali e socio-sanitari.

LA GESTIONE DEI RECLAMI ALL'INTERNO DELLA SDS VALDERA

Ogni cittadino e destinatario dei servizi e degli interventi afferenti le attività del Consorzio Società della Salute della Valdera ha il diritto di essere informato circa le azioni da mettere in atto per l'espressione di reclami relativi a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitato l'accesso alle prestazioni e/o per qualsiasi violazione di leggi o regolamenti che disciplinino l'utilizzo dei servizi stessi.

A tale scopo il personale delle strutture interessate dal reclamo, oltre a cercare di risolvere tempestivamente il problema segnalato, ha il dovere di informare l'utente della possibilità di presentare esposto scritto indicando le modalità di presentazione e i riferimenti degli uffici/organi da contattare. Tali riferimenti, insieme ad una sintesi delle procedure che regolano la gestione degli esposti scritti, sono inoltre disponibili su di un apposito documento informativo (**depliant con informazioni tutela e riferimenti uffici/organi competenti**) diffuso presso i punti di accesso e di erogazione dei servizi.

La gestione degli esposti scritti all'interno della Società della Salute della Valdera è regolata dalle procedure riportate nelle pagine seguenti e da quelle riportate nella Carta dei servizi sanitari e sociali dell'azienda USL 5 di Pisa.

Gli esposti scritti possono essere presentati dall'utente interessato e/o dalle Associazioni di Volontariato e Tutela degli utenti presenti sul territorio della zona Valdera. **Per la presentazione dell'esposto scritto gli utenti possono usufruire del supporto del Comitato di Partecipazione della SdS Valdera**, organo statutariamente previsto per la tutela degli utenti, facendone richiesta ai riferimenti riportati sui depliant informativi.

L'esposto scritto potrà essere presentato presso l'URP dell'Azienda USL 5 o presso l'Ufficio Comune della Valdera, che fungeranno da punti di raccolta per tutte le attività afferenti la SdS Valdera (*vedi nota 1*).

La risposta agli esposti scritti, firmata dal Dirigente Responsabile del settore interessato dall'esposto, è di norma garantita in forma scritta entro un periodo di **30 giorni solari dalla data di presentazione dell'esposto stesso** (per gli esposti di competenza dell'URP dell'azienda USL5, il termine di risposta di norma fissato a 30 giorni solari, può nei casi più complessi essere esteso a 60 giorni solari previa comunicazione all'utente).

Qualora **non vengano rispettati i termini suddetti**, o se il destinatario **segnala come non soddisfacente la risposta ricevuta**, **l'esposto viene trasmesso ad una Commissione Mista Conciliativa** (*vedi nota 2*), formata da rappresentanti dei servizi e degli utenti e presieduta da un Difensore Civico in qualità di terza parte, che riesamina e assume decisioni sul caso (*vedi nota 3*).

Il Comitato di Partecipazione analizza periodicamente gli esposti ricevuti e le relative risposte fornite, al fine di monitorare le attività di tutela svolte e di elaborare eventuali richieste e/o proposte di miglioramento per gli uffici/strutture coinvolte negli esposti.

Il Comitato di Partecipazione e lo Staff di Direzione della SdS Valdera, con cadenza annuale, elaborano un rapporto sull'attività di tutela svolta.

Note

1. L'URP dell'azienda USL 5 gestirà gli esposti relativi a attività/servizi di propria competenza (forniti direttamente e/o appaltati); l'Ufficio Comune della Valdera gestirà invece gli esposti relativi a attività/servizi di competenza (forniti direttamente e/o appaltati) dei 15 comuni della Zona Valdera. I due uffici provvederanno tempestivamente all'eventuale scambio delle pratiche ricevute di competenza dell'altro ufficio.

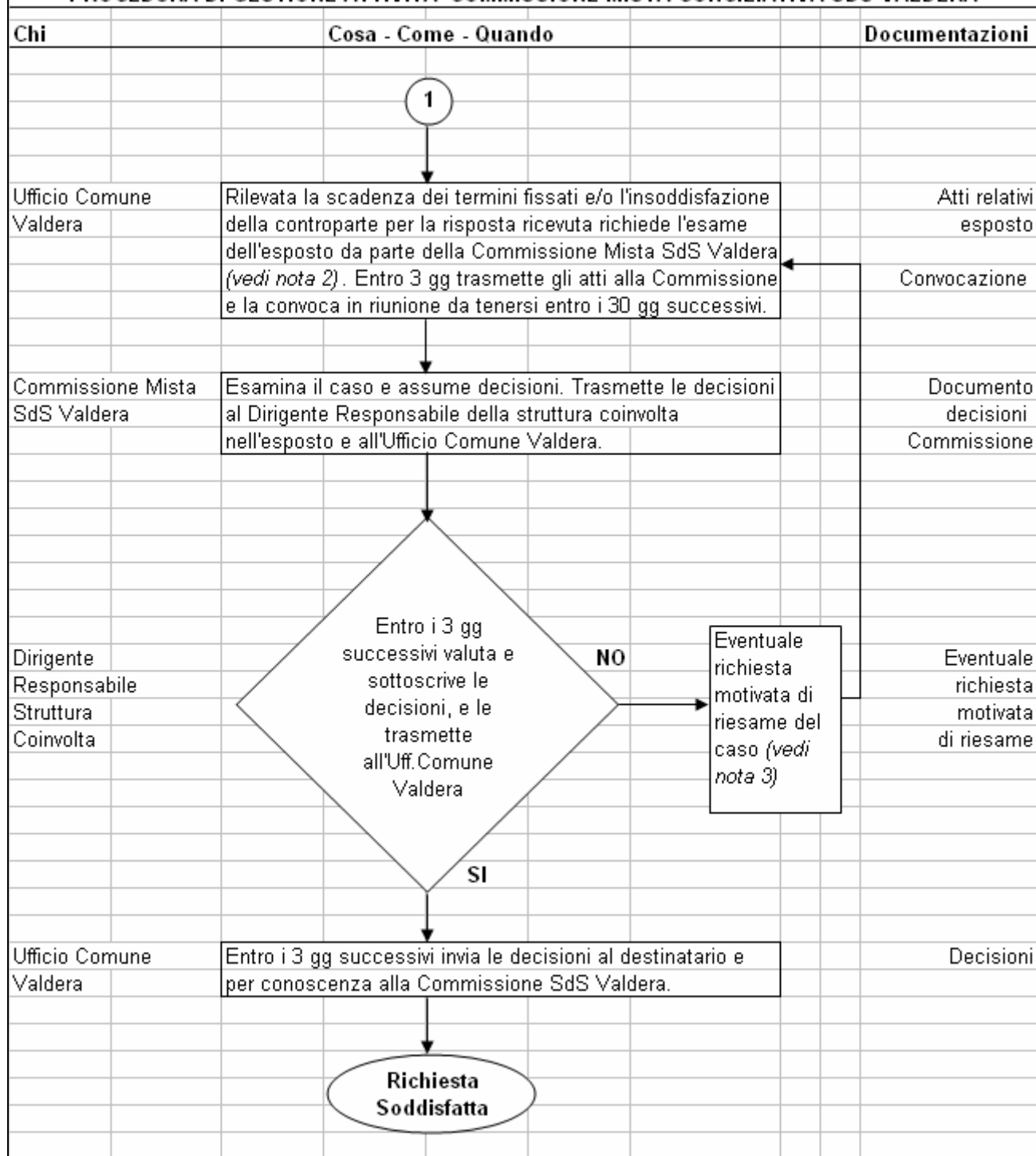
2. Le procedure adottate da URP azienda e Ufficio Comune Valdera, seppur diverse tra loro, prevedono entrambe un termine di risposta di norma limitato a 30 giorni solari (estendibili previa comunicazione all'utente ad un massimo di 60 giorni solari nei casi più complessi di competenza dell'azienda USL 5) e l'eventuale passaggio alla Commissione Mista Conciliativa in caso di non rispetto dei termini o di non soddisfazione dell'utente rispetto alla risposta ricevuta. La Commissione Mista Conciliativa per le attività di competenza dell'URP azienda e quella per le attività di competenza dell'Ufficio Comune Valdera sono diverse e operano in maniera distinta, anche se prevedono in entrambi i casi la rappresentanza dell'utente, dei servizi e la presidenza del Difensore Civico in qualità di terza parte.

3. Nota bene: la presentazione di reclamo non sostituisce la possibilità, per l'utente, di intraprendere vie legali.

PROCEDURA DI GESTIONE DEGLI ESPOSTI SDS VALDERA

Chi	Cosa - Come - Quando	Documentazioni
Utente e/o Comitato di Partecipazione e/o singola Associazione Volontariato-Tutela	Presenta esposto a Ufficio Comune Valdera o URP azienda	Esposto scritto
URP azienda e Ufficio Comune Valdera	Riceve l'esposto, rilascia copia per ricevuta e registra l'esposto sull'apposita modulistica. Analizza l'esposto, e lo trasmette tempestivamente all'altro ufficio competente della SdS Valdera nel caso sia relativo a uffici/strutture non di propria competenza.	Mod. registraz. esposti
	Interessa URP azienda usl? SI → Inizio procedura URP azienda usl (vedi nota 1) NO ↓	
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi inoltra l'esposto alla struttura coinvolta chiedendo controdeduzioni. Inoltra l'esposto, privo dei dati personali, al Comitato di Partecipazione.	Esposto. Mod.reg.esposti Lettere
Dirig. Responsabile Struttura coinvolta	Entro i 7 gg successivi invia la propria proposta di risposta all'Ufficio Comune Valdera	Proposta di risposta
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi esamina la proposta di risposta ricevuta dalla struttura interessata.	Esposto e proposta risposta
	Risposta adeguata? SI ↓ NO → Trascorsi 27 gg?	
Ufficio Comune Valdera	Entro i 3 gg successivi invia la risposta al destinatario. Inoltra la risposta, priva dei dati personali, al Comitato di Partecipazione.	Risposta
Utente e/o Comitato di Partecipazione e/o singola Associazione Volontariato-Tutela	Valuta la risposta NO → 1 SI → Reclamo Soddisfatto	
	Trascorsi 27 gg? SI → 1 NO → Proposta di risposta	

PROCEDURA DI GESTIONE ATTIVITA' COMMISSIONE MISTA CONCILIATIVA SDS VALDERA



Note alle procedure Gestione degli Esposti e Gestione Attività Commissione Mista Conciliativa SdS Valdera

1. La "Procedura URP azienda USL" a cui si fa riferimento nella pagina precedente è la procedura di gestione degli esposti in vigore all'interno dell'Azienda USL 5 (descritta nella carta dei servizi pubblicata dall'azienda, a cui si rimanda per ulteriori informazioni).

Secondo tale procedura saranno trattati gli esposti inerenti le attività gestite e/o appaltate dall'azienda USL 5. Gli esposti relativi alle attività gestite dall'azienda sanitaria USL 5, pur sviluppandosi attraverso propria procedura, prevedono comunque risposta di norma garantita entro 30 gg (estendibili nei casi più complessi a 60 giorni solari previa comunicazione all'utente) ed eventuale ricorso ad una propria Commissione Mista Conciliativa.

2. Nella Commissione Mista Conciliativa della SdS Valdera le due controparti sono rappresentate da componenti dello Staff di Direzione della SdS Valdera e dal Comitato di Partecipazione. La terza parte è invece rappresentata da un Difensore Civico, scelto a rotazione tra quelli in carica nei 15 comuni della Zona Valdera.

3. L'eventuale richiesta motivata di riesame del caso effettuata dal Dirigente Responsabile della struttura coinvolta alla Commissione Mista Conciliativa può essere formulata una sola volta per il caso in esame.

Le forme di partecipazione nella SdS Valdera

La Società della Salute nasce con lo scopo (tra gli altri) di condividere le scelte per la salute con la comunità locale e le sue forme associative. Il tema della partecipazione, dei diversi stakeholders e più in generale dell'intera comunità locale, costituisce quindi uno degli aspetti essenziali della sperimentazione.

All'interno della Società della Salute della Valdera, e al di là delle varie forme di interazione e relazione tra i diversi stakeholders previste all'interno del Consorzio descritte nell'apposita sezione del presente Piano Integrato di Salute, si è ritenuto opportuno formalizzare in forma sintetica le varie forme di partecipazione codificate all'interno della Società della Salute della Valdera¹.

Le varie forme di partecipazione sono sintetizzate nella Matrice della Partecipazione riportata di seguito, dove sono indicati i principali stakeholders della SdS Valdera (righe tabella), le relative modalità di partecipazione codificate nella SdS Valdera (colonne tabella) e la valenza principale attribuibile alla partecipazione stessa (campo incrocio colonna/riga).

La matrice suddivide le forme di partecipazione nelle tre categorie principali descritte di seguito.

La partecipazione diffusa

Aperta a tutti cittadini rende possibile la partecipazione alle attività della SdS Valdera sia del personale interno che del personale esterno al Consorzio, con una valenza principale di informazione e di confronto circa lo stato dei lavori in corso e i programmi del periodo successivo.

La partecipazione diffusa si concretizza attraverso gli incontri pubblici (almeno 2 edizioni annuali) e attraverso il sito www.sdsvaldera.it (che contiene tutte le informazioni sulle attività - atti ufficiali, documenti, pubblicazioni ... – e ha attivo un servizio di mailing list e di risposta ai messaggi ricevuti).

Una ulteriore importante forma di partecipazione del cittadino è inoltre rappresentata dalla partecipazione al procedimento amministrativo, non riportata nella matrice della SdS Valdera in quanto già contemplata dalla leggi vigenti.

La partecipazione organica

A cui partecipano con forme diverse gli organi di partecipazione statutariamente previsti (Consulta Terzo Settore e Comitato di Partecipazione), gli altri enti o istituzioni interessati dalle tematiche affrontate, i Consiglieri dei Comuni della Valdera, le organizzazioni sindacali e i rappresentanti degli operatori del settore (MMG, PLS, USL e Comuni Valdera).

¹ I vari stakeholders del Consorzio SdS Valdera, oltre ad esprimersi nelle forme di partecipazione descritte nel presente documento, interagiscono tra di loro attraverso ulteriori modalità di relazione espresse nella sezione "Sistema di relazioni con gli stakeholders del Consorzio" del PIS della Valdera, che in molti casi travalicano la semplice partecipazione assumendo significati, anche operativi, più ampi e non rilevabili nella tabella della matrice della partecipazione (ad esempio le funzioni del Comitato di Partecipazione di formulare pareri specifici e proposte sul PIS e sul proprio grado di attuazione, il ruolo di primo piano di Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta nei processi di governo della salute..).

Le differenti forme di partecipazione organica prevedono per alcune categorie ed in alcuni specifici casi la partecipazione diretta alle sedute della Giunta della SdS Valdera (Provincia di Pisa, Presidente Consulta, Presidente Comitato, Consiglieri comunali Valdera) per un confronto diretto con il massimo organo di governo.

Le organizzazioni sindacali confederali provinciali si confrontano con la SdS Valdera presso un apposito tavolo di confronto istituito sulla base di un apposito protocollo d'intesa.

Rappresentanti tecnici di rilievo di MMG, PLS e degli operatori dell'azienda USL e dei Comuni formano invece lo Staff di Direzione della SdS Valdera, organo che supporta il Direttore per la definizione e attuazione delle linee tecniche di programmazione degli interventi.

La partecipazione mirata a specifici interventi

La maggior parte del lavoro di analisi dei bisogni e di programmazione degli interventi all'interno della SdS Valdera viene condotto con un metodo partecipativo attraverso la costituzione di vari gruppi tecnici multidisciplinari che concentrano il proprio lavoro su specifici temi e a cui partecipano direttamente gli operatori dei servizi socio-sanitari, gli eventuali altri enti/istituzioni interessati all'area analizzata e rappresentanze della Consulta del Terzo Settore e del Comitato di Partecipazione.

Per quanto riguarda l'erogazione dei servizi, oltre al naturale coinvolgimento degli operatori pubblici e della Consulta del Terzo Settore, possono partecipare anche altre rappresentanze di cittadini e utenti (associazioni, fondazioni, patronati..) sulla base di protocolli d'intesa finalizzati a coordinare le prestazioni dei servizi stessi (es. protocolli Fondazione Charlie, Patronato Inac, Caritas Diocesane..).

Gli utenti e gli operatori dei servizi partecipano inoltre in maniera diretta alle previste rilevazioni periodiche della qualità dei programmi e dei servizi esprimendo i loro giudizi. Di fondamentale importanza risulta inoltre il ruolo attivo del Comitato di Partecipazione nello sviluppo delle forme di tutela dell'utente per reclami circa disservizi e disfunzioni.

La Matrice della Partecipazione della SdS Valdera è riportata nella pagina seguente.

MATRICE DELLA PARTECIPAZIONE NELLA SOCIETA' DELLA SALUTE DELLA VALDERA		MODALITA' DI PARTECIPAZIONE CODIFICATE ALL'INTERNO DELLA SDS VALDERA							
		Incontri pubblici (almeno 2 per anno)	Sito sdsvaldera.it (disponibili atti ufficiali, documenti e notizie consorzio, servizio mailing-list e risp.messaggi)	Confronti periodici per concertazione principali contenuti PIS Valdera	Partecipazione a Giunta SdS Valdera	Staff di Direzione della SdS Valdera	Gruppi Tecnici di Lavoro multidisciplinari	Erogazione dei Servizi socio-sanitari	Monitoraggio Valutazione
PRINCIPALI STAKEHOLDERS DELLA SDS VALDERA	Utenti sistema socio-sanitario	informazione/ confronto	informazione/ confronto						espressione qualità percepita utenti
	Operatori servizi socio-sanitari (MMG e PLS, Comuni, Usl e altri soggetti accreditati)	informazione/ confronto	informazione/ confronto			MMG-PLS-Usl-comuni Per costruzione integrata linee tecniche di programmazione e gestione	confronto di visioni e competenze	prestazione servizi	espressione qualità percepita operatori
	Altri Enti o Istituzioni interessate dalle tematiche socio-sanitarie integrate	informazione/ confronto	informazione/ confronto		Provincia, per il coordinamento delle politiche		confronto di visioni e competenze		
	Consiglieri Comunali dei comuni della Valdera	informazione/ confronto	informazione/ confronto		sessione speciale, per confronto diretto con l'organo di governo				
	Comitato di Partecipazione (Associazioni di Tutela, Promozione Sociale e Volontariato)	informazione/ confronto	informazione/ confronto	confronto delle visioni	il presidente su tematiche di competenza, per il confronto diretto con l'organo di governo		confronto di visioni e competenze		tutela dell'utente per disservizi, disfunzioni...
	Consulta del Terzo Settore (Organizzazioni del Terzo Settore)	informazione/ confronto	informazione/ confronto	confronto delle visioni	il presidente su tematiche di competenza, per il confronto diretto con l'organo di governo		confronto di visioni e competenze	prestazione servizi	
	Sindacati Confederali CGIL-CISL-UIL provinciali	informazione/ confronto	informazione/ confronto	confronto delle visioni					
	Altre rappresentanze di cittadini e utenti (ass., fondaz., patronati)	informazione/ confronto	informazione/ confronto					coordinamento prestazioni con protocolli/intese	
Partecipazione diffusa			Partecipazione organica			Partecipazione mirata specifici interventi			

D. SCHEMA PER LA DETERMINAZIONE DEI LIVELLI ESSENZIALI DI ASSISTENZA SOCIALE

Una definizione di livello essenziale di assistenza sociale

Come noto la questione intorno ai livelli essenziali di assistenza sociale è piuttosto complessa, principalmente in ragione della mancanza di una loro precisa definizione normativa a livello di Stato Centrale. La legge 328/2000 all'articolo 22 definisce una serie di interventi riferiti a categorie di bisogni, e una serie di prestazioni, definite "requisiti essenziali di offerta" di ogni sistema welfare locale, non meglio collegate, senza ulteriormente specificare operativamente nessuno di questi².

Nonostante l'indeterminazione della giurisprudenza in merito, ciò che sembra acquisita è la nozione di livello essenziale inteso come "l'insieme degli interventi che mirano a tutelare il contenuto essenziale dei diritti sociali"³. Collegare i livelli essenziali ai diritti sociali, non solo ne determina l'esigibilità, ma supera l'idea che l'essenzialità coincida con il minimo garantito e sposta la riflessione su che cosa garantisca l'essenzialità di un diritto.

In questa direzione si muovono i più interessanti contributi in materia, quando definiscono un livello essenziale di assistenza come una categoria di servizi o prestazioni:

- Necessari – perché attinenti ai diritti (pur condizionati) costituzionalmente tutelati e garantiti per assunzione di responsabilità pubblica (...);
- Appropriati – perché congrui rispetto a un bisogno non auto-interpretato e riferito, ma che si intende valutato con la mediazione di tecnici (...);
- Di provata efficacia, come documentato dalla letteratura e dall'evidenza scientifica, e di verificabile efficienza, in quanto l'erogazione avviene secondo standard definiti di impiego ottimale delle risorse assegnate (...);
- Uniformi – perché garantiti su tutto il territorio (...);
- Sostenibili – dalle risorse assegnate dalla collettività al sistema di copertura pubblica;
- Compatibili con l'allocazione delle risorse negli altri settori del sistema di protezione e benessere sociale (...)"⁴;

Date queste caratteristiche diventano parti sostanziali dei livelli essenziali di assistenza, non solo le prestazioni, ma anche il processo di erogazione, ovvero le caratteristiche organizzative, gestionali, professionali e metodologiche, che consentono effettivamente l'appropriatezza, l'efficacia e l'efficienza, l'uniformità e la sostenibilità di un insieme di prestazioni o di una categoria di servizi⁵. Strettamente correlata a questa definizione dei livelli essenziali è quella dell'universalismo selettivo. Se infatti i livelli essenziali di assistenza sociale sono definiti sulla base di criteri di appropriatezza, uniformità e sostenibilità dell'intero sistema, ne deriva che le prestazioni da essi garantite saranno strettamente connesse al bisogno (valutato su base tecnica) e all'effettiva possibilità della persona di partecipare attivamente alla soluzione del proprio problema, anche in termini di compartecipazione ai costi. Si tratta quindi di stabilire un sistema che

²Cfr. T. Vecchiato: "Come si può notare, questa legge non si preoccupa di qualificare i livelli in termini di significato e strategia (...) e non si pone il problema dei criteri di inclusione e di esclusione e della sostenibilità", *Livelli essenziali di assistenza alle persone e servizi alle persone* nella monografia *Livelli essenziali di assistenza sociali e sociosanitari* del n.2/2003 di Studi Zancan, p.101.

³ Cfr. E. Ferioli, *I livelli essenziali di assistenza: dalle prestazioni ai diritti*, monografia *Livelli essenziali di assistenza sociali e sociosanitari* del n.2/2003 di Studi Zancan., p.130,

⁴ Paolo Da Col, *I livelli essenziali di assistenza sociosanitari*, monografia *Livelli essenziali di assistenza sociali e sociosanitari* del n.2/2003 di Studi Zancan p. 112

⁵ Merj Cai, *La qualità dell'accesso ai servizi come livello essenziale*, monografia *Livelli essenziali e accessibilità ai servizi* del n.4 Studi Zancan, p. 106

garantisca l'equità, attraverso una modalità di valutazione uniforme delle possibilità di compartecipazione, che tutelino in particolare le categorie deboli e in condizioni di disagio.

Quali livelli essenziali sociali possibili in Valdera

Data questa premessa di riferimento teorico, quali diritti fondamentali il welfare della Valdera propone di tutelare, con servizi che presentino le suddette caratteristiche di essenzialità? Se partiamo da un'analisi dell'esistente, possiamo tentare di applicare i parametri di essenzialità già definiti ad alcuni dei servizi già in essere, che specificano e traducono operativamente alcune delle tipologie di bisogni/servizi proposti dall'art.22 della L.N. 328/00:

Tabella dei Livelli Essenziali secondo la L.N. 328/00 (art.22, comma 2 e comma 4)

Comma4	Servizio Sociale Professionale e Segretariato Sociale per informazione e consulenza al singolo e alle famiglie	Servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari	Assistenza domiciliare	Strutture residenziali per soggetti con fragilità sociali	Strutture semiresidenziali per soggetti con fragilità sociali	Centri di accoglienza residenziali o diurni a carattere comunitario	Contributi economici
Comma2							
misure di contrasto della povertà e di sostegno al reddito e servizi di accompagnamento	◇						◇
misure economiche per favorire la vita autonoma e la permanenza a domicilio di persone totalmente dipendenti o incapaci di compiere gli atti propri della vita quotidiana	◇		◇				
interventi di sostegno per i minori in situazioni di disagio tramite il sostegno al nucleo familiare di origine e l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare e per la promozione dei diritti dell'infanzia e dell'adolescenza	◇	◇	◇	◇		◇	
misure per il sostegno delle responsabilità familiari , per favorire l' armonizzazione del tempo di lavoro e di cura familiare	◇						
misure di sostegno alle donne in difficoltà	◇	◇					
interventi per la piena integrazione delle persone disabili	◇		◇				
interventi per le persone anziane e disabili per favorire la permanenza a domicilio , per l'inserimento presso famiglie, persone e strutture comunitarie di accoglienza di tipo familiare, nonché per l'accoglienza e la socializzazione presso strutture residenziali e semiresidenziali per coloro che, in ragione della elevata fragilità personale o di limitazione dell'autonomia, non siano assistibili a domicilio	◇	◇	◇	◇	◇		
prestazioni integrate di tipo socio-educativo per contrastare dipendenze da droghe, alcol e farmaci , favorendo interventi di natura preventiva, di recupero e reinserimento sociale	◇						
informazione e consulenza alle persone e alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi e per promuovere iniziative di auto-aiuto	◇						

Come dicevamo si tratta tuttavia di definire meglio come e per chi tali tipologie di servizi vengono garantiti sul territorio. Operativamente si tratta di analizzare come vengono realizzati i criteri di essenzialità per tali servizi, ovvero per quali categorie di bisogni vengono assicurati interventi con caratteristiche di necessità, in quale modo viene assicurata l'appropriatezza, attraverso quali indicatori possiamo stimare l'efficienza del servizio, in che modo se ne garantiscono l'uniformità e la sostenibilità.

Proponiamo pertanto uno schema di lavoro, rielaborato sulla base dalle esperienze di approfondimento realizzate già in altre zone della Toscana dalla fondazione Zancan, che vuol contribuire alla definizione operativa dei livelli essenziali sociali della nostra zona, da applicare ai servizi sopraindicati ed eventualmente ad altri di cui venga valutato il possibile carattere di essenzialità. Lo schema di lavoro ripropone sostanzialmente i parametri di essenzialità individuati, e per ciascuno tenta di individuare indicatori di riferimento, che possano costituire la base di partenza per una riflessione, che tende alla loro valutazione e alla definizione di standard adeguati al territorio.

Un esempio di applicazione:

Servizio Sociale e Segretariato Sociale

Necessità del servizio: Viene riconosciuto e garantito a tutti i cittadini.

Indicatori:

- prescrizione normativa
- comprovata efficacia

Standard per la Zona:

Appropriatezza: È garantita dal coordinamento e dalla supervisione a livello centrale e dalla professionalità stessa dell'assistente sociale che gestisce il colloquio di accesso e la successiva presa in carico, attraverso l'elaborazione di un progetto individuale o invio ad altri servizi.

Indicatori:

- presenza dell'operatore professionale: assistente sociale
- presenza di un coordinamento e supervisione degli interventi

Standard per la Zona:

Efficienza: (Quali standard definiti di impiego ottimale delle risorse?)

Descrizione del servizio:

- *Organizzazione:* coordinamento centrale (organizzato per specializzazioni: coordinamento anziani/coordinamento minori/coordinamento disabili...) e distribuzione territoriale delle aa.ss. attraverso i presidi e le proiezioni sui Comuni, che consente una copertura settimanale di tutti i quindici Comuni della Valdera.
- *Modalità di gestione:* Servizio delegato all'azienda Asl
- *Accesso:* per il primo colloquio l'accesso è libero, negli orari di ricevimento settimanale al pubblico; successivamente il percorso procede per appuntamenti concordati.

Indicatori:

- Rapporto A.S./cittadini
- Rapporto numero prese in carico all'anno/su popolazione
- Tempi di attesa per il primo colloquio: sull'urgenza non c'è tempo di attesa; sui quattro presidi socio-sanitari, due tre giorni; sulle proiezioni massimo una settimana.
- Investimento risorse annualmente destinate/procapite

- Costo medio/colloquio

Standard per la Zona:

Uniformità: è garantita su tutto il territorio.

Indicatori:

- applicazione di una regolamentazione uniforme

Standard per la Zona:

Sostenibilità:

Indicatori:

- Percentuale di assorbimento delle risorse su bilancio:
- Compartecipazione del servizio sanitario: garantisce il 50% delle risorse per il coordinamento centrale, le aa.ss. e la gestione amministrativa.
- Compartecipazione dei cittadini: nessuna

Standard per la Zona:

Proponiamo che lo stesso schema di lavoro possa essere utilmente applicato alle altre tipologie di servizi che attualmente costituiscono la specificazione realizzabile a livello locale dell'art. 22 della L.N. 328/00:

Servizio di pronto intervento sociale per le situazioni di emergenza personali e familiari

Viene riconosciuto e garantito ai minori in stato di abbandono, alle donne in difficoltà legate alla gravidanza o con minori e ai disabili privi del sostegno familiare nella **attività ordinaria** del **Servizio Sociale Professionale** e attraverso il servizio di **reperibilità sociale** (in corso di attivazione). Per quanto riguarda i servizi di informazione, consulenza e pronto intervento sociale e socio-sanitario per le persone anziane, viene garantito attraverso il servizio del numero verde e il sistema di rete del progetto di **sorveglianza attiva** nei periodi critici – estivi e invernali.

Assistenza domiciliare

- Per gli anziani non autosufficienti, nella forma di **assistenza domiciliare diretta e di contributo finalizzato per l'assistenza domiciliare**.
- per i disabili in condizione di gravità, nella forma dell'**aiuto alla persona (da valutare sostenibilità)**.
- per i minori disabili in situazioni di gravità, nella forma di **assistenza educativa-riabilitativa territoriale** e minori disabili inseriti in ambito scolastico nella forma di **assistenza per l'autonomia personale**.
- per i minori in condizioni di disagio con prescrizione dell'autorità giudiziaria, nella forma di **assistenza educativa domiciliare**.

Servizi semiresidenziali

- Per le persone disabili medio-gravi, nella forma di **Centro Diurno socio-riabilitativo per disabili**.
- Per le persone anziani ultrasessantacinquenni non autosufficienti, nella forma di **Centro Diurno socio-riabilitativo per anziani**.

Servizi residenziali

- Per i minori in stato di abbandono (il cui progetto non prevede la possibilità di affidamento familiare o eterofamiliare).
- Per le persone disabili privi di sostegno familiare, nella forma di **Comunità Alloggio Protetta o RSD**

Centri di accoglienza residenziale a carattere comunitario

Viene garantito per i minori in stato di abbandono.

Contributi economici

Come intervento necessario di contrasto alle povertà.

Considerazioni ulteriori e prospettive di sviluppo

È evidente che l'elenco dei servizi per i quali si propone una possibile valutazione in termini di livello essenziale non è esaustiva dell'insieme dei servizi comunque realizzati dal sistema di welfare della nostra zona.

Alcuni bisogni del territorio – specialmente in alcune aree di intervento particolarmente sensibili come quella dei minori – vengono coperti con sollecitudine; alcuni di questi interventi – come quelli per il diritto alla famiglia – non sono derivabili dallo schema dei livelli essenziali ricavabile dall'art. 22 della L. 328/00; altri si intersecano con il sistema dei servizi educativi, regolamentato da altre normative.

Per quanto riguarda l'estensione del servizio di Pronto Intervento Sociale a tutte le categorie di cittadini previste dal comma 4 dell'art. 22, sarebbe necessario poter contare su una struttura o una rete che risponda alla pronta accoglienza, così come avviene per i minori in stato d'abbandono con il Centro di Pronto Accoglienza di Pontedera o per le persone disabili prive del sostegno familiare, con la Comunità Alloggio Protetta di Rivalto.

Vi è poi il sistema dei servizi per le persone immigrate, che la normativa non riconosce come area di competenza specifica del servizio sociale, ma che sul nostro territorio svolge un ruolo importante per l'integrazione e che pertanto proponiamo di inserire in questa proposta di essenzialità, almeno per quanto riguarda i due servizi consolidati – peraltro di comprovata efficacia, almeno sulla base delle verifiche effettuate in questi anni con gli utenti e con i partner interessati alla loro realizzazione:

- Sportelli di orientamento e consulenza per persone immigrate
- Servizio di mediazione linguistica per l'integrazione scolastica di minori stranieri

Anche per quanto riguarda la non autosufficienza, il sistema dei servizi offre ulteriori risposte oltre a quelle indicate, tuttavia definire tutti i servizi e le prestazioni come essenziali rischia di scontrarsi con alcuni parametri indicati, primo fra tutti quello della sostenibilità.

Allo stesso tempo, una volta approfondito il lavoro sugli indicatori si potrebbe verificare che vi sono difficoltà nel mantenimento anche di alcuni di questi servizi sopra indicati. Tutti i suddetti servizi, infatti, vengono attualmente garantiti nella misura delle risorse di bilancio preventivo assegnate.

Inoltre anche queste tipologie di servizi, per quanto storicamente presenti sul territorio, sono oggetto di revisione complessiva nell'ambito dell'attività di programmazione della SdS. Una volta sviluppata la programmazione operativa, potrebbero quindi essere rivisti nelle loro attuali modalità di realizzazione.