

## Carta dei Servizi del C.I.S.S. 38

La Carta dei Servizi del Consorzio C.I.S.S. 38 è stata approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione n. 29 del 14.05.2009, e sottoposto ad aggiornamento con Delibera n. 40 del 02.08.2011

### **RIFERIMENTI PER LA QUALITA' DEI SERVIZI**

#### **FINALITA' E PRINCIPI, MODALITA' OPERATIVE ED OBIETTIVI**

Il Consorzio si propone di assicurare l'esercizio delle funzioni sociali e socio assistenziali nell'ambito del territorio dei Comuni associati uniformando la propria attività ai seguenti :

- rispetto della *dignità* della persona, della sua riservatezza e del suo diritto di scelta;
- riconoscimento della *centralità della persona* quale prima destinataria degli interventi e dei servizi e del ruolo della famiglia quale soggetto primario e ambito di riferimento unitario per gli interventi e i servizi medesimi;
- *sussidiarietà verticale ed orizzontale*, mirate a riconoscere ed agevolare nella gestione ed offerta dei servizi, il ruolo dei soggetti.

Come specificato nell'articolo 4 dello Statuto, il Consorzio uniforma la propria attività alle seguenti **modalità operative**:

- differenziazione degli interventi e dei servizi per garantire la *pluralità di offerta* e il diritto di scelta da parte degli interessati. A seguito dell'analisi e della valutazione del bisogno è possibile la predisposizione di *progetti individualizzati*, concordati con la persona singola o con la famiglia;
- facilitazione della *conoscenza da parte dei cittadini dei servizi* offerti, delle modalità di accesso ed erogazione, di eventuali costi e tempi;
- *verifica degli interventi* attraverso un controllo destinato a valutare l'efficacia e l'efficienza dei servizi erogati;
- *coordinamento ed integrazione* con gli interventi sanitari, dell'istruzione, della giustizia minorile, con le politiche attive della formazione, del lavoro, delle politiche migratorie, della casa, della sicurezza sociale e degli altri servizi sociali del territorio;
- sviluppo della *domiciliarità*, attraverso interventi e servizi mirati al mantenimento, all'inserimento ed al reinserimento della persona nel contesto familiare, sociale, scolastico e lavorativo, con l'obiettivo di ridurre, ove possibile, gli interventi di natura residenziale;
- *concorso degli utenti* al costo dei servizi;
- misure di *prevenzione* delle possibili situazioni di disagio sociale anche attraverso esperienze progettuali innovative.

Le risposte fornite dal Consorzio in maniera omogenea sull'intero territorio di competenza, sono finalizzate al raggiungimento dei seguenti **obiettivi**:

- contrasto della povertà;
- mantenimento a domicilio delle persone e sviluppo della loro autonomia;
- soddisfacimento delle esigenze di tutela residenziale e semi residenziale delle persone non autonome e non autosufficienti;
- sostegno e promozione dell'infanzia, dell'adolescenza e delle responsabilità familiari;
- tutela dei diritti del minore e della donna in difficoltà;
- piena integrazione dei soggetti disabili;
- superamento, per quanto di competenza, degli stati di disagio sociale derivanti da forme di dipendenza;
- informazione e consulenza corrette e complete alle persone ed alle famiglie per favorire la fruizione dei servizi.

Il rispetto dei principi sopra elencati comporta che ai cittadini siano garantiti precisi diritti, dai quali conseguono i doveri degli operatori del Consorzio:

- **accesso ed attenzione** - ogni cittadino ha diritto di accesso ai Servizi dai quali deve essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- **informazione** - ognuno ha diritto a ricevere informazioni sulle modalità di erogazione dei Servizi e documentazione relativa alle prestazioni ricevute;

- **rispetto della persona** - ogni cittadino ha diritto alla riservatezza ed al rispetto della propria dignità personale;
- **normalità e differenza** - ognuno ha diritto ad essere assistito senza che vengano alterate, oltre lo stretto necessario, le abitudini di vita. Nel contempo ad ognuno deve esser garantita la specificità derivante da età, sesso, nazionalità, cultura, religione;
- **reclamo e riparazione dei torti** - ognuno ha diritto a presentare reclamo, ad ottenere risposta ed eventuale riparazione del torto subito in tempi brevi ed in misura congrua.