




Carta dei Servizi Sociali



Comune
di Bologna



La **Carta dei Servizi Sociali** è uno strumento fondamentale per la trasparenza e la qualità dei servizi offerti alle cittadine e ai cittadini da parte del Comune e rappresenta un impegno formale dell'Amministrazione per favorire l'accesso alle opportunità e agli interventi messi in campo direttamente oppure in collaborazione con le diverse realtà del terzo settore e del privato sociale, garantendo diritti e doveri sia per gli utenti sia per la comunità professionale che opera in questo ambito.

La Carta si connota quindi come un documento vivo, in continua evoluzione, che riflette le esigenze della comunità e gli obiettivi dell'Amministrazione. Si tratta di uno strumento che non si limita a regolamentare l'accesso ai servizi, ma stabilisce un patto tra Amministrazione e cittadinanza, fissando principi e regole nel rapporto tra l'Ente che eroga i servizi e coloro che ne usufruiscono.

Promuovendo un sistema di servizi inclusivo e partecipato, il Comune si impegna a migliorare il benessere dell'intera comunità, assicurando supporto e orientamento alle persone nei momenti di bisogno, attraverso percorsi assistenziali personalizzati, ma anche attraverso il riconoscimento e la connessione con le risorse (attività, servizi e progetti) presenti sul territorio, nell'ottica di un lavoro riflessivo, aperto e congiunto, orientato a fronteggiare bisogni anche nuovi ed emergenti.

Indice

Valore del servizio

4

Struttura della carta

6

Descrizione dei servizi

7

- Orientamento, informazione e accesso alla rete dei servizi
- Il Servizio Sociale Territoriale Unitario
- Promozione del benessere e permanenza nel proprio contesto di vita
- Il Sistema di accoglienza residenziale
- Promozione della salute, prossimità e riduzione dei rischi e del danno
- Progetti per l'inclusione sociale e lavorativa
- Accompagnamento e sostegno a famiglie, infanzia e adolescenza
- Amministrazione di sostegno, tutela e curatela
- Sostegno economico

Azioni per l'accessibilità dei servizi

20

Standard di qualità

23

Segnalazioni, reclami e suggerimenti

28

Attenzione all'utente

29

Valore del Servizio

In coerenza con il contenuto della Carta dei Valori e dei comportamenti organizzativi adottata dal Comune di Bologna, la Carta dei Servizi Sociali ispira il proprio operato ai seguenti principi:

Equità, imparzialità, universalità: tutti devono poter accedere ai servizi offerti alle medesime condizioni. È garantita a tutti la possibilità di essere ammessi al sistema integrato dei servizi sociali attraverso la valutazione professionale delle operatrici e degli operatori sociali. Il principio di equità è da intendere come assenza di ogni discriminazione: nei confronti delle persone sono adottati criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

Continuità: il Comune si impegna a prevenire situazioni di discontinuità nell'erogazione dei servizi a tutela dei cittadini.

Efficacia, efficienza, innovazione: il Comune si impegna a perseguire l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee al conseguimento di quest'obiettivo, in un'ottica di innovazione continua dei servizi in coerenza con le politiche nazionali, regionali e locali.

Chiarezza nell'informazione: il Comune si impegna a garantire l'informazione e l'orientamento sulla rete dei servizi sociali e socio-sanitari e sulle procedure e le iniziative di interesse per la cittadinanza utilizzando in modo appropriato i diversi canali di informazione di cui dispone, mantenendo un costante aggiornamento degli stessi.

Partecipazione: è assicurato il coinvolgimento degli utenti nel processo di cura e assistenza e nelle decisioni che li riguardano, ma anche l'impegno a sviluppare e rafforzare le connessioni tra i Servizi, le persone e la comunità territoriale di appartenenza nei percorsi di accompagnamento e presa in carico.

Trasparenza: il Comune si impegna a promuovere la trasparenza nei processi di monitoraggio e nella rendicontazione dei risultati, in modo che le parti

Valore del Servizio

interessate, in particolare le cittadine e i cittadini, possano comprendere come vengono utilizzate le risorse.

Sicurezza: l'Ente è impegnato a porre in essere ogni sforzo organizzativo finalizzato a garantire un ambiente sicuro per il personale e per l'accoglienza delle persone che si rivolgono ai servizi sociali.

Rispetto e dignità: la cultura organizzativa dei Servizi dell'Ente, condivisa e rafforzata da percorsi formativi dedicati all'attenzione relazionale, si fonda sul rispetto della persona in ogni sua fase di vita o condizione sociale o sanitaria, riconoscendo non solo la dignità di ogni interlocutore ma anche l'autonomia nella determinazione dei propri percorsi individuali e familiari. Tale cultura favorisce il rispetto delle persone nei confronti delle operatrici e operatori dell'Ente, in un'ottica di reciprocità.

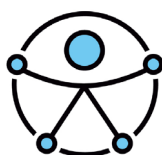
Nel perseguire l'obiettivo di promuovere la circolazione delle informazioni per favorire l'accesso ai servizi, la Carta garantisce la tutela della privacy delle operatrici e degli operatori e delle/degli utenti in base alla normativa vigente.

Struttura della Carta

La Carta dei Servizi Sociali è suddivisa in nove filoni di attività, all'interno dei quali sono riportati i servizi, gli interventi e i progetti che compongono l'offerta di welfare:

- **Orientamento, informazione e accesso alla rete dei servizi**
- **Il Servizio Sociale Territoriale Unitario**
- **Promozione del benessere e permanenza nel proprio contesto di vita**
- **Il Sistema di accoglienza residenziale**
- **Promozione della salute, prossimità e riduzione dei rischi e del danno**
- **Progetti per l'inclusione sociale e lavorativa**
- **Accompagnamento e sostegno a famiglie, infanzia e adolescenza**
- **Amministrazione di sostegno, tutela e curatela**
- **Sostegno economico**

Ciascuna area include una breve descrizione dei servizi offerti, i requisiti di idoneità, la documentazione necessaria, le modalità di accesso e i contatti utili. Il nuovo simbolo ONU per la disabilità indica la garanzia del rispetto degli standard di accessibilità dei servizi descritti nella Carta, come esplicitato nel capitolo **Azioni per l'accessibilità dei servizi** (pag. 20).



I capitoli finali sono riferiti agli **Standard di qualità** e alle **segnalazioni e soddisfazione degli utenti**.



Descrizione dei Servizi

Orientamento, informazione e accesso alla rete dei servizi

L'orientamento e l'accesso ai servizi sociali e socio-sanitari sono garantiti attraverso molteplici canali informativi, in presenza, a distanza e telematici.

Gli Sportelli sociali sono la principale porta di accesso al Servizio sociale territoriale. Sono collocati nei sei quartieri cittadini e offrono: informazioni sui servizi sociali e socio-sanitari e sulle risorse presenti nel territorio che possono essere utili per affrontare le esigenze personali e familiari nelle diverse fasi della vita; assistenza e supporto informatico alla compilazione di bandi e istanze del sociale; accesso alla presa in carico da parte del Servizio sociale professionale.

Ai sei sportelli sociali si affiancano il Punto Unico informativo telefonico ed e-mail dello sportello sociale, che offre informazioni e orientamento sui servizi sociali e socio-sanitari del territorio, e il Servizio di supporto ai caregiver familiari, un punto di ascolto e orientamento rivolto in modo specifico ai caregiver familiari.

I PUA (Punti Unici di Accesso) sono un nuovo servizio integrato di Azienda Usl e Comune, collocato presso le Case di Comunità. I PUA operano in rete con gli Sportelli sociali e svolgono funzioni di informazione, orientamento, prima valutazione del bisogno, verificando i servizi già attivi o i pregressi interventi effettuati dalla rete sociale o sanitaria e se sussistono condizioni di vulnerabilità, rischio e/o urgenza.

Le funzioni di accesso per le persone prive di residenza e riferimenti territoriali sono invece gestite per conto del Comune da Asp Città di Bologna attraverso lo Sportello Protezioni internazionali, dedicato alle persone richiedenti asilo e protezione e il Servizio sociale a bassa soglia rivolto alle persone in condizione di grave marginalità.

Attraverso lo Sportello Informafamiglie e bambini, invece, è possibile accedere a tutti i servizi del Centro per le famiglie, uno spazio di ascolto, orientamento, confronto e sostegno ai genitori nelle diverse fasi evolutive della crescita dei figli e delle figlie.

Il Comune inoltre promuove insieme alla Città Metropolitana di Bologna il servizio integrato "Insieme per il lavoro - Sportello lavoro", rivolto alle persone che necessitano di orientamento al lavoro e alla formazione e di informazione e supporto alla ricerca in autonomia di un'occupazione.

Orientamento, informazione e accesso alla rete dei servizi

L'accesso e l'orientamento alla cittadinanza sono promossi anche mediante un'ampia attività di informazione realizzata attraverso il portale comunale, una pagina Facebook dedicata, campagne informative mirate e una mappa virtuale contenente tutte le informazioni su attività, servizi e progetti in ambito sociale realizzati dal Comune, dagli altri Enti pubblici e dalle organizzazioni del territorio.

Punti d'accesso

- Sportelli sociali
- Punto unico
- Servizio di supporto ai caregiver familiari
- Sportello Protezioni Internazionali
- Servizio sociale a bassa soglia
- Sportello Informafamiglie e bambini
- Insieme per il lavoro - Sportello lavoro

Strumenti informativi

- Mappa delle risorse di comunità per il sociale
- Pagina Facebook
- Sezione dedicata nel Portale comunale

Il Servizio Sociale Territoriale

Il Servizio Sociale Territoriale (SST) ha un'organizzazione unitaria, in capo al Settore servizio sociale del Dipartimento welfare e promozione del benessere di comunità.

Le sue strutture territoriali di accesso, valutazione e presa in carico sono però dislocate nei sei quartieri cittadini, con l'obiettivo di facilitare l'accesso e promuovere la connessione con le comunità e i servizi del territorio, ampliando la capacità di risposta del Servizio sociale ai bisogni dei cittadini e delle cittadine, attraverso la valorizzazione delle risorse proprie della persona stessa e dell'intera comunità (**presa in carico comunitaria**).

Nello specifico l'organizzazione prevede:

- Una direzione centrale composta dalla Direttrice del Settore servizio sociale e tre unità di staff (UI Servizi e interventi per l'inclusione sociale; UI fragilità, non autosufficienza e disabilità; UI sviluppo delle funzioni di accoglienza e interventi per famiglie e minori).
- Sei Servizi sociali di comunità (uno per quartiere) che comprendono: Area accoglienza (costituita da Sportello sociale e da un'équipe di assistenti sociali che si occupa dell'orientamento e della presa in carico comunitaria della popolazione adulta e alle famiglie) e i servizi specialistici rivolti alla non autosufficienza e alla fragilità.
- Sei equipe di Servizi sociali tutela minori (una per quartiere) indirizzati alla valutazione e presa in carico di quei bisogni relativi all'area delle competenze genitoriali tali da richiedere un'attività professionale integrata con i Servizi sanitari e/o con i servizi educativi o le diverse Autorità giudiziarie.
- Due Servizi sociali specialistici per la disabilità (uno per l'area est e uno per l'area ovest della città), che si occupano della presa in carico delle persone con disabilità tra i 18 e i 65 anni in un'ottica di integrazione con i Servizi sanitari e socio-sanitari.
- Un Centro per le famiglie, che offre servizi di accompagnamento e supporto alla genitorialità, in raccordo con i Servizi educativi, sociali, sanitari e con le realtà associative e del terzo settore presenti sul territorio.
- Un Servizio sociale a bassa soglia (gestito da Asp Città di Bologna per conto del Comune) che offre una presa in carico specialistica a persone in condizioni di grave marginalità, senza punti di riferimento e risorse.

Il Servizio Sociale Territoriale

- Un Servizio sociale protezioni internazionali e minori stranieri non accompagnati (gestito da Asp Città di Bologna per conto del Comune).
- Un Servizio di pronto intervento sociale Pris (gestito da Asp Città di Bologna per conto del Comune e attivabile unicamente da Forze dell'Ordine, Ospedali e Autorità giudiziaria), che agisce in situazioni di bisogno indifferibile e di urgenza sociale, per persone che necessitano di una valutazione sociale in emergenza.

L'organizzazione del Servizio sociale, come accennato, è fortemente improntata sullo sviluppo del lavoro di comunità. Questo metodo di lavoro mira a favorire l'intercettazione dei bisogni, promuovere il sostegno alle situazioni di fragilità, anche nuove ed emergenti, rinforzare il senso di fiducia, reciprocità e appartenenza al territorio, valorizzando le risorse proprie della persona stessa e dell'intera comunità.

Si tratta di una modalità operativa che - attraverso progetti, laboratori, percorsi con la cittadinanza - coinvolge diverse parti dell'amministrazione comunale (Servizio sociale, Uffici reti dei quartieri, Servizio educativo scolastico territoriale) in connessione tra loro e con altri enti o servizi pubblici (Azienda Usl, Asp Città di Bologna, ecc.) e con le organizzazioni del territorio (enti del terzo settore, reti di vicinato, parrocchie, volontariato singolo, gruppi di cittadini/e, ecc...).

Servizio Sociale Territoriale

- Servizio sociale territoriale unitario
- Servizio protezioni internazionali
- Servizio sociale a bassa soglia
- Pronto intervento sociale - Pris
- Centro per le famiglie

Promozione del benessere e permanenza nel proprio contesto di vita

Sono servizi e risorse promossi da Comune di Bologna, Azienda Usl, Asp Città di Bologna ed Enti del Terzo Settore per sostenere le persone anziane e/o persone adulte con disabilità e i loro caregiver, promuovere il benessere psico-fisico delle persone e facilitare la permanenza presso il domicilio. Includono: assistenza al domicilio; servizi diurni che offrono accoglienza e attività; il servizio pasti; progetti per la promozione di autonomia e socialità; servizi, attività e risorse rivolti alle persone che soffrono di patologie con deterioramento cognitivo e a supporto dei familiari che le assistono; interventi di trasporto e accompagnamento sociale; attività di esercizio fisico e di stimolazione della memoria; opportunità dedicate al sostegno e al benessere psico-fisico delle/dei caregiver.

Servizi domiciliari

- Assistenza domiciliare per persone anziane
- Assegno di cura
- Assistenza familiare privata (badante) con agenzie convenzionate per persone anziane e con disabilità
- Assistenza domiciliare privata a costo concordato per persone anziane e con disabilità
- Servizio pasti per persone anziane e con disabilità
- Assistenza domiciliare per le persone con disabilità
- Assistenza domiciliare integrata per persone con disabilità
- Percorsi Dimissioni Protette

Servizi semiresidenziali

- Centro diurno per persone anziane
- Centro diurno specializzato per persone anziane
- Strutture diurne per persone con disabilità (centri socio-riabilitativi, socio-occupazionali e laboratori protetti)

Progetti di promozione del benessere

- Servizi per persone con deterioramento cognitivo
- Caffé Alzheimer
- Centri di incontro Margherita e Lercaro
- Teniamoci per mano

Promozione del benessere e permanenza nel proprio contesto di vita

- Servizio di supporto ai caregiver familiari
- Progetto Vivi in salute
- Interventi socio-educativi e riabilitativi per persone con disabilità
- Trasporto sociale per persone con disabilità
- Progetti e iniziative di socializzazione e tempo libero a favore di persone con disabilità
- Attività di socializzazione e accompagnamento sociale

Il Sistema di accoglienza residenziale

Il sistema di accoglienza residenziale del Comune di Bologna è costituito da strutture che accolgono le persone nell'arco dell'intera giornata.

Il sistema comprende diverse tipologie di strutture rivolte a differenti target di popolazione: persone anziane e con disabilità con diversi gradi di autonomia che necessitano servizi sanitari e assistenziali opportuni per garantire sicurezza e qualità di vita in un ambiente protetto; persone senza dimora che necessitano di accoglienza temporanea e pronta accoglienza; persone titolari di asilo e protezione internazionale; persone o nuclei familiari in situazione di grave difficoltà che necessitano di un supporto abitativo temporaneo.

Strutture residenziali per persone anziane e con disabilità

- Casa di riposo per persone anziane
- Casa residenza per persone anziane
- Comunità alloggio persone anziane
- Strutture residenziali per persone con disabilità
- Casa famiglia per persone anziane e persone con disabilità
- Appartamento protetto per persone anziane e persone con disabilità

Strutture e servizi per persone in situazione di grave marginalità o fragilità sociale e abitativa

- Accoglienza temporanea in alloggi (transizione abitativa)
- Gruppi appartamento
- Pronta accoglienza
- Abitare condiviso temporaneo (strutture collettive, Housing led, Housing first)

Il Sai - Sistema accoglienza e integrazione metropolitano

Promozione della salute, prossimità e riduzione dei rischi e del danno

Sono interventi di promozione della salute in prossimità, di riduzione dei rischi e riduzione del danno. Sono promossi dal Comune, da Asp Città di Bologna e dall'Azienda Usl di Bologna, in stretto raccordo con i Servizi educativi scolastici territoriali e i Servizi sociali deputati alla presa in carico. Includono: servizi di promozione della salute e prevenzione di uso e abuso delle sostanze legali e illegali e delle nuove tecnologie per giovani e adolescenti; attività di sensibilizzazione e prevenzione dei comportamenti patologici legati al gioco d'azzardo; servizi di intercettazione e accoglienza delle persone che vivono in strada.

Servizi di promozione della salute e riduzione dei rischi

- Area 15
- Guida la notte
- Gioco d'azzardo patologico

Servizi di prossimità e riduzione del danno

- InStrada: servizio di prossimità che comprende l'Unità di strada, il centralino di accoglienza e il servizio docce
- Laboratori di comunità: spazi di socialità aperti a persone senza dimora e residenti
- Progetti su prostituzione, sfruttamento, tratta e azioni di contrasto allo sfruttamento lavorativo

Progetti per l'inclusione sociale e lavorativa

Il Comune promuove l'inclusione sociale e lavorativa delle persone in situazione di fragilità o con disabilità anche attraverso progettualità specifiche e percorsi di formazione e inserimento lavorativo.

Inoltre, nell'ambito della UI Servizi e interventi per l'inclusione sociale, è attiva l'Equipe inclusione, che ha l'obiettivo di promuovere l'inclusione sociale e lavorativa delle persone beneficiarie di misure di contrasto alla povertà, operando in integrazione con i Servizi sanitari e l'Agenzia regionale per il lavoro.

Progetti del Servizio sociale per l'inclusione delle persone fragili

- Empori Solidali
- Interventi a favore di detenuti e ex detenuti
- Accoglienza e inclusione delle famiglie rom e sinti

Tirocini formativi finalizzati all'inclusione sociale

- Tirocinio finalizzato all'inclusione sociale
- Percorsi di inserimento al lavoro per persone con disabilità

Accompagnamento e sostegno a famiglie, infanzia e adolescenza

Il Comune di Bologna promuove interventi, servizi e progetti di comunità mirati ad affiancare le famiglie in difficoltà, valorizzando le risorse proprie delle famiglie stesse e della collettività e favorendo la nascita di rapporti di fiducia, conoscenza e scambio tra le famiglie che abitano nello stesso territorio.

L'obiettivo è di costruire, insieme alle famiglie, percorsi personalizzati e flessibili per favorire il benessere di bambine, bambini, ragazze e ragazzi e delle persone adulte che si occupano di loro. Attraverso il Centro per le famiglie il Comune fornisce anche orientamento, sostegno e accompagnamento nei percorsi di affido, adozione e accoglienza in famiglia e percorsi di consulenza e supporto alla genitorialità.

Accompagnamento e sostegno alla genitorialità

- Mediazione
- Counseling genitoriale
- Percorsi per l'adozione
- Percorsi per l'affido e l'accoglienza familiare

Sviluppo delle risorse familiari e comunitarie

- Vicinanza solidale
- Pippi - Programma di prevenzione dell'allontanamento familiare
- Reti di famiglie solidali

Amministrazione di sostegno, tutela e curatela

Il Comune può esercitare anche le funzioni di Tutore, Curatore o Amministratore di sostegno.

Questo avviene a seguito di nomina dell'Autorità giudiziaria, nei casi previsti dalla Legge, in particolare quando è necessario garantire a una persona (minorenne o adulta in condizione di incapacità giuridica) un legale rappresentante e non sia possibile fare ricorso a familiari o ad altre persone indicate dall'interessato.

Spesso la persona beneficiaria di questo genere di provvedimenti (detti di "protezione giuridica") presenta anche bisogni di tipo assistenziale e quindi l'Ente si trova ad avere più ruoli tra loro non sempre sovrapponibili: quello di rappresentante legale (attribuito al Sindaco o suo delegato) e quello di caregiver istituzionale, tramite il servizio sociale.

Per tale motivo, la funzione di staff al Sindaco di rappresentanza legale è affidata a un'Unità (l'Ufficio Tutela Metropolitana) afferente direttamente al Dipartimento Welfare e non al Settore Servizio sociale; questo al fine di garantire, anche in astratto, una necessaria terzietà tra rappresentante legale (benché pubblico) e caregiver istituzionale.

L'Ufficio Tutela Metropolitana, collocato presso il Comune di Bologna, coordina a livello metropolitano tutte le procedure sui temi delle tutele, curatele e amministrazioni di sostegno pubbliche, garantendo altresì supporto giuridico in questo ambito ai Comuni del territorio dell'intera Area metropolitana di Bologna.

Tutore Curatore Amministratore di sostegno

Sostegno economico

Sono tutte le misure economiche attivate su richiesta della persona o su valutazione del Servizio sociale territoriale. Includono: misure di sostegno al reddito per famiglie o persone in difficoltà economica e di contrasto alla povertà, contributi per le vacanze estive per le persone con disabilità, i contributi per l'abbattimento barriere architettoniche nelle abitazioni delle persone con disabilità o per l'adattamento dei veicoli destinati al trasporto di persone con disabilità, contributi per il sostegno della natalità, per la permanenza al domicilio di persone non autosufficienti, sconti sociali per l'ottenimento di occhiali o cure odontoiatriche e per l'accesso a teatro e cinema.

Contributi a integrazione del reddito familiare

Contributi economici per soggiorni e vacanze per persone disabili

Contributo forfettario per le vacanze di persone con disabilità

Contributo per vacanze di gruppo o autonome con assistente, per persone con disabilità

Contributi per l'abbattimento di barriere architettoniche e l'autonomia delle persone disabili

Contributo per abbattere le barriere architettoniche

Contributo per un veicolo destinato a una persona con disabilità

Contributo per l'autonomia domestica di persone con disabilità

Assegno di maternità

Bonus energetici

Bonus teleriscaldamento

Bonus elettrico per disagio fisico

Sconti sociali


Sconto per l'acquisto di occhiali da vista (progetto Ottica solidale)

Sconto per prestazioni odontoiatriche

Progetto "La favola degli occhiali"

Tessera One for you

Assegno di inclusione (Adi)

A photograph of a historic courtyard with brick buildings and a person on a bicycle. The scene is set in a courtyard with a cobblestone floor and a central paved path. The buildings are multi-story, constructed of red brick, and feature arched windows and doorways. A person is riding a bicycle on the path in the foreground. The sky is blue with light clouds. A semi-transparent dark blue banner is overlaid on the lower half of the image, containing the text.

Azioni per l'accessibilità dei servizi

Azioni per l'accessibilità dei servizi

Nell'ambito delle sue funzioni sociali il Comune di Bologna si prende cura ogni anno di circa 6.500 persone anziane e più di 2.000 persone con disabilità in una dinamica di valutazione e costruzione di interventi caratterizzati da un'elevata integrazione socio-sanitaria.

Lo Sportello Sociale si conferma la principale porta di accesso ai servizi sociali e socio-sanitari e si rafforza attraverso la connessione con i nuovi Punti Unici di Accesso (PUA) in attivazione presso le Case di Comunità, ampliando le opportunità di orientamento e qualificando i percorsi di accoglienza e di integrazione socio-sanitaria.

Gli Sportelli sociali e i Servizi sociali, a gestione diretta o gestiti da ASP Città di Bologna per conto del Comune, sono tutti collocati in **sedi prive di barriere architettoniche**.

Oltre all'accesso in presenza, è garantita anche la possibilità di accedere in modalità telefonica ed email, per favorire l'accesso delle persone che presentano difficoltà a spostarsi in autonomia o disabilità sensoriali, attraverso l'utilizzo di diverse tipologie di contatto.

Inoltre, negli ultimi anni, i bandi e le istanze del Servizio Sociale sono stati oggetto di un ampio processo di digitalizzazione che ha visto la progressiva dismissione dei moduli cartacei e l'implementazione di moduli online sulla nuova rete civica comunale, che risponde a tutti gli **standard di accessibilità** degli strumenti informatici definiti da AGID e attualmente in vigore. In tal modo i cittadini e le cittadine possono presentare domanda autonomamente attraverso le proprie credenziali Spid, senza l'obbligo di recarsi fisicamente presso le sedi degli Sportelli Sociali. Parallelamente sono stati sviluppati nuovi servizi di accompagnamento digitale attraverso postazioni degli Sportelli Sociali specificamente dedicate a questa funzione, che offrono supporto e formazione digitale alle persone che presentano difficoltà nell'uso di dispositivi informatici, nonché la possibilità per persone con particolari fragilità o prive di identità digitale, di fare presentare domanda direttamente all'operatore/trice attraverso la funzione di accesso in delega. Tali postazioni operano in sinergia con i Punti Digitale Facile istituiti

Azioni per l'accessibilità dei servizi

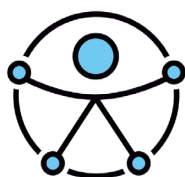
dal Settore Innovazione digitale del Comune, garantendo, attraverso il raccordo con questi servizi, anche l'accesso ad istanze digitali afferenti ad altri settori del Comune o ad altri Enti.

Come evidenziato, il Comune, in collaborazione con Ausl, Asp Città di Bologna ed Enti del Terzo Settore, offre un'ampia articolazione di Servizi residenziali, semi-residenziali e domiciliari, mirati a sostenere le persone anziane e le persone con disabilità e i loro caregiver. Tutti i soggetti che gestiscono questi servizi si impegnano a garantire il rispetto degli standard di accessibilità previsti dalle normative nazionali e regionali sull'accreditamento e l'autorizzazione al funzionamento, ed evidenziati nelle Carte dei servizi di ciascun soggetto gestore.

Per quanto riguarda i servizi rivolti ad altri target di popolazione (adulti fragili, famiglie con minori, migranti,...), l'Amministrazione si impegna a garantire la piena accessibilità nell'accesso e nella fruizione, nella consapevolezza che ci possono essere alcune singole strutture/sedi che presentano ancora qualche criticità, rispetto alle quali sarà necessario intervenire con azioni di miglioramento.

Il rispetto degli standard di accessibilità di tutti i servizi è indicato in questa carta con il nuovo simbolo ONU per la disabilità.

Si è scelto di non apporre il simbolo ai progetti in quanto si tratta di azioni adattabili alle diverse esigenze. Per quanto riguarda i contributi, la piena accessibilità è garantita attraverso la digitalizzazione di tutte le istanze e attraverso la piena accessibilità di tutte le sedi dei servizi sociali, per i contributi erogati su valutazione del servizio.



A photograph of a long, arched walkway, possibly a covered market or a historical passage. The arches are supported by columns, and the lighting is warm, suggesting late afternoon or early morning. A teal-colored overlay is positioned across the lower half of the image, containing the text "Standard di qualità" in white. In the background, several people are walking through the archway, adding a sense of scale and activity to the scene.

Standard di qualità

Standard di qualità

Gli standard di qualità della Carta sono definiti in relazione ai Livelli Essenziali delle prestazioni sociali (LEPS) previsti dalla normativa nazionale.

I Leps mirano a strutturare in modo omogeneo il welfare locale intorno a due assi:

- Il sistema di accesso, valutazione e presa in carico (Segretariato sociale, Servizio Sociale Professionale, Valutazione multidimensionale, Supervisione, Isee). Sono definiti indicatori e standard di qualità specifici per ciascun livello di prestazione.
- Una rete di servizi essenziali per la popolazione già descritti nei diversi capitoli della Carta (Pronto intervento sociale, Dimissioni protette, Servizi per la non autosufficienza...)

Standard Segretariato Sociale (accedere facilmente ai servizi, in termini di prossimità, orari, linguaggio e mediazione culturale)

L'accesso all'informazione e orientamento ai servizi sociali e socio-sanitari è garantito attraverso diversi canali di contatto, informazione e comunicazione descritti nel primo capitolo della Carta.

Per quanto riguarda il segretariato sociale questi gli indicatori e gli standard garantiti:

| Canale di accesso | Standard |
|--------------------------------------|---|
| Sportello sociale in presenza | Almeno uno sportello per quartiere 18 ore di apertura settimanale dello sportello sociale per ciascun quartiere (distribuita tra mattine e pomeriggi per |
| Accesso telefonico | Almeno 18 ore di ricevimento telefonico presso gli Sportelli sociali di quartiere ed almeno 33 ore di sportello telefonico del punto unico cittadino |

Standard di qualità

Accesso telematico (email/web)

Un indirizzo email per ciascuno sportello sociale di Quartiere - una email per il punto unico telefonico - possibilità di presentare istanze online su molteplici procedimenti

Punti di accesso dedicati

Informazione e supporto ai caregiver familiari
Sportello informafamiglie

Servizio sociale professionale

Con la Legge di bilancio 2021 (L. 178/2020) il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali è pervenuto alla formale definizione in norma di un livello essenziale di prestazione sociale (LEPS) relativo al rapporto assistenti sociali e popolazione di 1:5000.

Il Comune di Bologna dispone di un rapporto assistenti sociali/residenti che va oltre il doppio del LEPS previsto a livello nazionale.

Per quanto riguarda il Servizio sociale professionale questi gli indicatori e gli standard garantiti:

Rapporto assistenti sociali/ popolazione residente

1 Assistente sociale ogni 2.500
persone residenti

Tempi di attesa primo colloquio dopo l'accesso allo Sportello sociale

Entro 15 giorni

Nel caso in cui si verificano situazioni che richiedano un'azione immediata, l'intervento dei servizi è sempre garantito in modo tempestivo attraverso una rete di servizi essenziali, che agiscono in condizioni di emergenza e urgenza sociale (Pronto intervento sociale) o di particolari bisogni socio-sanitari (dimissioni protette, servizi per la non autosufficienza).

Standard di qualità

Valutazione multidimensionale e progetto individualizzato

La qualità nella valutazione dei bisogni e adeguatezza del progetto di cura è un processo dinamico che richiede attenzione, flessibilità e una visione integrata. Nella definizione e personalizzazione del progetto di cura e assistenza è garantito un approccio multidimensionale e multidisciplinare che consideri gli aspetti psicologici, sociali, economici, fisici e sanitari delle persone. In particolare, a garanzia dell'interdisciplinarietà e collaborazione tra servizi sono costituite, attraverso Accordi di programma dedicati, diverse equipe di valutazione che si incontrano a cadenza regolare.

Indicatore presenza equipe integrate multidisciplinari e multiprofessionali:

- Unità di valutazione multidimensionale operative per gli interventi complessi (integrazione socio-sanitaria)
- Uvm anziani (con infermiere o geriatra)
- Uvm disabili (con psichiatria)
- Uvm minori con disabilità (con neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza)
- Uvm salute mentale (con psichiatria)
- Uvm minori (con neuropsichiatria dell'infanzia e dell'adolescenza, servizi educativi scolastici, Centro per le famiglie)

Supervisione del personale dei Servizi sociali

La supervisione ha lo scopo di aiutare le operatrici e gli operatori a svolgere al meglio le funzioni esercitate nei confronti delle persone e dell'organizzazione, a sostenere un esame critico della propria attività, nella consapevolezza della pluralità dei metodi e dei percorsi possibili per la risoluzione dei problemi. La supervisione rappresenta la garanzia di un servizio sociale di qualità, in quanto mette a disposizione delle operatrici e degli operatori strumenti che ne promuovono il benessere e ne preservano l'equilibrio.

Standard di qualità

Standard supervisione

| | |
|--|------------------------------------|
| Supervisione monoprofessionale assistenti sociali | 16 ore annuali per operatore/trice |
|--|------------------------------------|

| | |
|--|------------------------------------|
| Supervisione multiprofessionale equipe multiprofessionali | 16 ore annuali per operatore/trice |
|--|------------------------------------|

ISEE come prova dei mezzi

L'isee è adottato con regolamentazione comunale per determinare le soglie di accesso ai contributi economici e la compartecipazione alla spesa dei servizi per persone anziane e persone disabili (servizi diurni, residenziali, domiciliari, trasporti, etc.).

È anche uno dei criteri per l'ordinamento della graduatoria di accesso alle residenze per persone anziane.

Gestione di segnalazioni, reclami e suggerimenti

I cittadini e le cittadine hanno la possibilità di presentare osservazioni, segnalazioni, reclami o proporre suggerimenti per migliorare i Servizi offerti.

Le osservazioni e le segnalazioni possono essere presentate attraverso le seguenti modalità:

Presentazione diretta presso gli uffici

È possibile recarsi personalmente presso la sede dello Sportello Sociale del Quartiere di residenza e consegnare suggerimenti o reclami scritti.

Invio tramite posta elettronica

È possibile inviare suggerimenti o reclami via email all'indirizzo dedicato: sportellosocialebologna@comune.bologna.it oppure via PEC scrivendo a protocollogenerale@comune.bologna.it

Telefono

Per segnalazioni telefoniche, è possibile contattare il numero: 0512197878, durante gli orari di apertura degli uffici.

Tempi di risposta

Il servizio si impegna a fornire una risposta ai suggerimenti e reclami entro 30 giorni dalla ricezione, garantendo trasparenza e attenzione alle criticità segnalate.

Attenzione all'utente e miglioramento dei servizi offerti

Per garantire un miglioramento continuo dei servizi offerti è programmata nel corso dell'anno almeno una raccolta strutturata di feedback tramite strumenti qualitativi e quantitativi come **questionari strutturati**, anche in forma digitale, per raccogliere opinioni e valutazioni rispetto a uno dei servizi offerti (a rotazione).

I risultati delle raccolte di feedback saranno resi disponibili attraverso canali di comunicazione istituzionali.

È inoltre garantito attraverso il servizio sociale professionale un sistema di ascolto attivo che si esplicita mantenendo un dialogo costante con gli utenti attraverso incontri periodici o incontri di rete. Nel contempo la supervisione del personale dei servizi contribuisce a qualificare ulteriormente il lavoro sociale, nell'ottica della cura della risposta ai cittadini. Questo processo strutturato permette di mantenere un focus costante sulla soddisfazione degli utenti, favorendo lo sviluppo di un servizio sociale sempre più efficace, trasparente e centrato sulle reali esigenze delle persone accolte e in carico.



Revisione:

1.0

Publicato in data:

Dicembre 2025

Coordinamento tecnico e redazione a cura di:

Dipartimento Welfare e Promozione del Benessere di Comunità
Comune di Bologna

Grafica a cura di:

Gloria Giudice, Michele Gordini