

# SERVIZI SOCIALI

✓  
**LE «CARTE»  
DEI SERVIZI SANITARI,  
SOCIALI, EDUCATIVI**



Centro Studi e Formazione Sociale  
FONDAZIONE  
EMANUELA ZANCAN

## SOMMARIO

PRESENTAZIONE	pag.	5
CARTE DEI SERVIZI: UN APPROCCIO Sergio Dugone	»	7
CARTE DEI DIRITTI: LE NORME INTERNAZIONALI E I LORO PRINCIPI DI ATTUAZIONE Paolo De Stefani	»	12
IL PERCORSO LEGISLATIVO DELLE «CARTE DEI SERVIZI» Sergio Dugone	»	22
LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI Carlo Hanau	»	34
CARTE DEI SERVIZI E COMUNI, TRA OPPORTUNITÀ E RESISTENZE Sergio Dugone	»	51

LA CARTA DEI SERVIZI SCOLASTICI Sergio Dugone	» 55
GLI ALUNNI DISABILI NELLA «CARTA DEI SERVIZI DELLA SCUOLA» Salvatore Nocera	» 63
CARTE DEI DIRITTI ED ESIGIBILITÀ DEI DIRITTI Paolo De Stefani	» 68
RISCHI DI MISTIFICAZIONE E CONDIZIONI PER EVITARLI Sergio Dugone	» 74
LE CARTE DEI SERVIZI SANITARI STRUMENTO PER IL CONTROLLO DELLA QUALITÀ DALLA PARTE DELL'UTENTE Carlo Hanau	» 83
SELEZIONE BIBLIOGRAFICA SULLE CARTE DEI SERVIZI PUBBLICI	» 90
SUMMARY	» 96
ABBIAMO RICEVUTO	» 97