



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO
Assessorato alla Salute e politiche sociali

27.9.16

Trento



Il processo di costruzione del dispositivo regolamentare di accreditamento

... Un percorso di innovazione sociale ...

fare cose nuove in modo nuovo

Massimo Campedelli

Istituto Dirpolis
Sssup Sant'Anna Pisa

Le aggregazioni funzionali

- 1) La corretta interpretazione della 328.00 evidenzia che i servizi sociali sono **servizi (non solo prestazioni)***:

a- per la persona (e relative famiglie) **titolare di diritti e di doveri**, e non per categorie di assistiti;

b – a cui si **riconosce competenza** rispetto alla valutazione della propria condizione di bisogno e alla definizione condivisa/negoziata della risposta allo stesso;

c- in **grado di scegliere**, soprattutto se supportata (vedi riduzione delle asimmetrie informative), tra risposte diverse;

***dimensione intangibile, non immagazzinabile, tipicamente relazionale**, che si esprime nella simultaneità tra produzione e consumo; è composto da prestazioni che veicolano relazioni, e, insieme, che rispondono/modificano (esito) una condizione di bisogno/domanda

2) l'accreditamento per aggregazione funzionale rappresenta **il/un dispositivo per conciliare:**

a – rispetto/dignità della persona;

b – adeguatezza alle **diverse fasi della vita della stessa** (minore, adulto, anziano), ovvero ai fattori caratterizzanti le diverse condizioni di vita (disabilità), che condizionano la trasformazione del bisogno in domanda (gradi diversi di autonomia);

c - con il **ventaglio delle risposte /soluzioni disponibili/validate** dalle comunità scientifiche (quando disponibili) **e/o di pratiche**

3) **L'accreditamento per aggregazioni funzionali**, parafrasando con molta libertà M. Nussbaum, rappresenta un dispositivo attraverso cui

- si riconosce agli organismi accreditati **“capacità (di cura) di base”**, caratterizzate da professionalità, creatività, capacità di operare in rete, capacità di animare il territorio, capacità di promuovere empowerment, responsabilizzazione;
- in quanto funzionali a garantire alle persone assistite **risposte personalizzate, flessibili e innovative** (efficaci nel migliorare i loro funzionamenti)
- affinché possano **Esse stesse ampliare le proprie libertà di scelta** della/nella condizione di vita che vivono (capacità)

AGGREGAZIONE FUNZIONALE

- **AREA** - cicli di vita - evolutiva, adulti, anziani - e condizione - disabilità
- **AMBITO** – residenziale, semiresidenziale e domiciliare territoriale
- **INTENSITA' DI SERVIZIO** - quantità di lavoro educativo/assistenziale, specializzazione e impegno richiesti, quantità di lavoro organizzativo – **DARE VALORE ALLA PRATICA CAPACE DI RIFLESSIVITA'**

REQUISITI

GENERALI

principi

- *Centralità della persona – utente*
- *rapporto con il territorio*
- *innovazione*

SPECIFICI

struttura

APPROPRIATEZZA

DELL'OFFERTA

DEL PERSONALE

DELL'ORGANIZZAZIONE

LAVORO DI RETE

Identità dell'organizzazione

Adeguatezza e affidabilità del Soggetto Gestore

Requisito	L'organizzazione è composta da organi e personale non coinvolto in procedimenti o condanne penali e che non ha compiuto altre violazioni rilevanti in relazione all'attività che svolge.
-----------	--

Modello dell'organizzazione

Modello organizzativo e orientamento all'innovazione

Requisito	Chiarezza organizzativa: Il Soggetto Gestore adotta misure organizzative volte a favorire un processo di miglioramento della qualità dei servizi pianificate e supportate da idonee competenze presenti in capo all'organizzazione.
-----------	---

Requisito	Qualità dell'organizzazione e dei rapporti di lavoro: il Soggetto Gestore ha una propria dotazione organica, prevalentemente stabile e garantisce una corretta gestione dei rapporti di lavoro.
-----------	---

Dotazione e gestione delle risorse umane

Requisito	Al personale che lavora a contatto con l'utenza sono richiesti requisiti di competenza specifici.
-----------	---

Requisito	Al personale incaricato di funzioni di direzione sono richiesti requisiti di competenza specifici.
-----------	--

Qualita' dell'organizzazione

Requisito	Presenza di un sistema di miglioramento della qualità dei servizi.
Requisito	Programmazione: il Soggetto Gestore provvede a pianificare e monitorare le attività, individuando, ove se ne ravvisi la necessità, eventuali misure correttive o azioni di miglioramento.
Razionalizzazione delle spese	
Requisito	L'organizzazione elabora opportune politiche di razionalizzazione delle spese considerando come prioritario il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi.
Requisito	Gestione delle risorse umane: Il Soggetto Gestore promuove la partecipazione del personale allo sviluppo, anche innovativo, dell'organizzazione sostenendo la responsabilizzazione e la motivazione dei propri collaboratori.
Requisito	Formazione permanente del personale: previsione di azioni formative, di aggiornamento, riqualificazione e di supervisione, sulla base della rilevazione periodica dei bisogni formativi.
Orientamento all'utilizzo delle tecnologie	
Requisito	L'organizzazione aderisce al sistema informativo delle politiche sociali previsto dall'art. 15 della L.p. n. 13/2007 e alla Consulta per le politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della medesima legge.

Qualità dell'offerta dei servizi

Mission, vision e Carta dei Servizi

Requisito Il Soggetto Gestore ha adottato strumenti per comunicare con trasparenza la propria identità, mission e vision.

Requisito Il Soggetto Gestore persegue obiettivi coerenti con le finalità e le priorità della programmazione socio-assistenziale e socio-sanitaria della Provincia e degli Enti locali, per le materie di rispettiva competenza.

Personalizzazione dei servizi e flessibilità delle risposte

Requisito Il Soggetto Gestore risponde ai bisogni dell'utente mediante servizi personalizzati e flessibili, valorizzando le risorse della persona e della sua rete sociale, promuovendo, là dove possibile, l'intervento a domicilio e modalità innovative di organizzazione dei servizi.

Requisito Il Soggetto Gestore promuove e sostiene lo sviluppo delle risorse della persona, allo scopo di favorire l'acquisizione della massima autonomia ed inclusione sociale possibili.

Trasparenza dell'attività

Requisito Accessibilità ai dati relativi al Soggetto Gestore ed ai servizi erogati nonché agli esiti del controllo di gestione.

Equità e riservatezza nel trattamento degli utenti.

Requisito Il Soggetto Gestore garantisce l'imparzialità e l'equità di trattamento degli utenti.

Requisito Il Soggetto Gestore garantisce il diritto alla riservatezza degli utenti.

Modello operativo e strumenti operativi

Requisito	Il Soggetto Gestore garantisce l'ascolto, la relazione ed il coinvolgimento responsabile dell'utente e, ove presente, della sua famiglia nelle scelte che lo riguardano.
Requisito	Il Soggetto Gestore promuove il valore della coesione sociale attraverso la realizzazione di iniziative volte a rafforzare i legami di solidarietà sociale e la cittadinanza attiva.
Requisito	Reciprocità e bene comune: il Soggetto Gestore promuove, valorizza e sostiene la disponibilità e la responsabilità dei cittadini nella costruzione del bene comune.
Requisito	Il Soggetto Gestore dispone della documentazione relativa alla situazione personale, familiare, sociale, ambientale, sanitaria e lavorativa dell'utente.

Rapporti con il territorio

Orientamento all'utilizzo delle tecnologie

Requisito	L'organizzazione aderisce al sistema informativo delle politiche sociali previsto dall'art. 15 della L.p. n. 13/2007 e alla Consulta per le politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della medesima legge.
-----------	---

Radicamento dell'organizzazione sul territorio provinciale e sviluppo di reti territoriali.

Requisito	Capacità di lettura del territorio: il Soggetto Gestore attua iniziative per una lettura aggiornata dei bisogni e dei fenomeni sociali emergenti sul territorio nel proprio ambito di attività e/o affini e collegati.
-----------	--

Requisito	Lavoro di rete: il Soggetto Gestore mantiene rapporti con gli attori territoriali del sistema sociale integrato, anche in un'ottica di filiera, per generare coesione sociale.
-----------	--

Rapporti con il volontariato locale

Requisito	Coinvolgimento del volontariato come risorsa ideativa e organizzativa.
-----------	--

Requisito	Formazione del volontariato (e altre risorse libere) e sviluppo di prassi per favorire il coordinamento e/o l'integrazione operativa tra personale retribuito e volontario.
-----------	---

Innovazione di sistema

Confini tra accreditamento (idoneità ad essere potenziale erogatore per conto e a carico del servizio pubblico) e monitoraggio/ valutazione (Decreti 106/2016?)

Tipologia di accreditamento: istituzionale condivisa:

Linee guida “professional” come risorsa per il miglioramento continuo della qualità

Costituzione di comunità di pratiche ad hoc come sviluppo e continuazione del lavoro dei Tavoli

“Messa a regime” del sistema:

accreditamento transitorio

verifica indicatori e aree funzionali

Completamento strumenti:

bilancio sociale, carta dei servizi