

## Principi guida del nuovo sistema di autorizzazione/accreditamento

<i>Principi guida</i>	<i>Requisiti (generali e specifici) in cui sono sostanziati</i>
<i>Superamento dell'attuale rigidità dell'offerta dei servizi e semplificazione delle procedure</i>	<p>Il focus del nuovo sistema di autorizzazione/accreditamento non contempla più l'autorizzazione riferita alle singole tipologie di servizio e alle singole strutture residenziali e semiresidenziali,</p> <p>ma il Soggetto richiedente, per valutarne la capacità di prendersi cura dei bisogni delle persone riconducibili ad una fase o condizione della vita, in un ambito determinato (residenziale, semi-residenziale, domiciliare e di contesto) e ad un dato livello di complessità (basso, medio, alto).</p> <p>Il nuovo sistema fa riferimento al concetto di aggregazione funzionale di servizi, ossia ad insieme non rigido di tipologie di servizi aperto alle innovazioni.</p> <p>Ciò comporta, in generale, attribuire maggiore ampiezza e validità nel tempo ai singoli provvedimenti di autorizzazione/accreditamento, Considerare autorizzate una volta per tutte tipologie simili di servizi e piccole variazioni della gestione, filiere di servizi, servizi innovativi alla fine del periodo sperimentale...) significa ridurre il carico burocratico dei Gestori per le nuove domande.</p> <p>Dal punto di vista dell'utente, ne discende una maggiore flessibilità e personalizzazione dei servizi, capaci di arrivare direttamente al cuore dei bisogni.</p> <p>Rilascio contestuale di autorizzazione e accreditamento quando l'organizzazione non è già autorizzata, se essa possiede sia i requisiti dell'una che dell'altro (passaggio oggi stimato dalle attuali 950 autorizzazioni a circa 160).</p> <p>Nei requisiti specifici, nel singolo ambito, il possesso dei requisiti previsti per un livello di intensità soddisfa anche il possesso dei requisiti previsti per i livelli inferiori di intensità.</p>
<i>Attitudine ad operare dell'organizzazione del soggetto gestore</i>	<p>Serie di caratteristiche sostanziali e organizzative da ritenere presupposti per un'organizzazione che funziona, a prescindere dal suo campo d'azione:</p> <p><u>Requisiti di solidità e di integrità dell'organizzazione</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- assenza di dichiarazioni di stato di fallimento, di liquidazione coatta o di concordato preventivo per l'impresa (Req. generali 2 accred.)</li> <li>- adozione da parte dell'Impresa di un modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire i reati ai sensi dell'art. 6 del D.lgs n. 231/2001 (truffa, falso in bilancio, corruzione in aziende private) (Req. gen. 4 autorizz.)</li> </ul>

	<p>Definizione dei propri organigramma<sup>1</sup>, funzionigramma<sup>2</sup> e della dotazione organica del personale, quale sintomo di una capacità di programmazione delle risorse umane Req. gen. 5 autorizz.</p> <p>Individuazione di Ruoli organizzativi trasversali ai settori (di staff), per la di direzione, formazione del personale, gestione amministrativa – contabile (Req. gen 6 autor.) e, nell'accreditamento, anche per seguire il volontariato e per la qualità dei servizi (Req. gen 3 accr.), cosicchè il Soggetto gestore non abbia ad agire sulla base di misure pensate estemporaneamente e senza una previa organizzazione.</p>
<p><i>Attenzione verso l'integrità penale e le competenze personali e professionali degli operatori</i></p>	<p><u><i>Integrità penale individuale</i></u>          Nei requisiti generali (req. gen. 1 aut. + req. 1 accr.) sono stati individuati in modo puntuale i requisiti di:          - <b>integrità</b> del rappresentante legale (assenza di reati contro la persona e contro l'Amministr. pubblica), del direttore e del personale a contatto abituale con l'utenza (assenza di alcuni reati contro la persona).</p> <p><u><i>Competenze personali e professionali degli operatori</i></u>          - <b>competenza</b> (titoli di studio o, in attesa del sistema di certificazione delle competenze, esperienza e formazione specifica) dei direttori (req. 6 dell'accr.) e del personale a contatto con l'utenza (req. 7 autorizz. e 5 accred.)</p> <p>Individuazione nell'organigramma di particolari ruoli organizzativi, a cui sono richieste <b>competenze specifiche</b>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ruolo di direzione;</li> <li>- ruolo di formazione del personale (req. 6 autor.)</li> <li>- ruolo di reclutamento, formazione e gestione del volontariato;</li> <li>- ruolo di presidio del sistema di qualità (req. 3 accred.).</li> </ul> <p>Ulteriori <b>specifiche competenze (relazionali, tecniche e metodologiche) e dotazioni, anche tecnologiche</b>, per il personale che opera a diretto e abituale contatto con le <b>persone anziane e disabili</b> (formazione di base, oltre che per gli operatori, <b>anche per i volontari</b> e i caregiver, per la <b>movimentazione e la cura degli utenti, supporto tecnico e psicologico</b>, anche con iniziative di informazione, formazione e orientamento nell'accesso ai servizi, auto-mutuo aiuto, sostegno e occasioni di sollievo in favore dei familiari che assistono gli anziani e i disabili.</p>

1. Per organigramma, si intende la definizione schematica e semplificata, ai fini della piena accessibilità e comprensibilità, dei dati organizzativi aziendali; l'organigramma deve riportare almeno l'indicazione di: organi, settori operativi e unità organizzative specialistiche o trasversali nonché linee delle relazioni gerarchiche e/o funzionali.

2. Per funzionigramma, si intende la definizione schematica e semplificata, ai fini della piena accessibilità e comprensibilità, dei dati inerenti le attività, i compiti, le funzioni e le responsabilità afferenti ai singoli organi, settori operativi e unità organizzative specialistiche o trasversali.

<p><i>Attenzione alla soddisfazione dei bisogni del personale e al miglioramento del clima di lavoro</i></p>	<p>Applicazione di un idoneo ed uniforme regime contrattuale per il personale: condizioni economico-normative non inferiori a quelle garantite dal CCNL unico di riferimento e relativo accordo integrativo provinciale.</p> <p><i>Previsione di misure per favorire la comunicazione aziendale, per attuare il welfare aziendale e di incentivi e riconoscimenti dell'operato del personale /req. gen. 11, 12, 13 dell'accred. e req. gen. 9 dell'autorizzazione).</i></p>
<p><i>Impulso alla formazione</i></p>	<p>La formazione è concepita quale importante leva per il miglioramento della consapevolezza e della soddisfazione del personale e quindi agisce anch'essa in modo positivo sul miglioramento della qualità dei servizi. Soggetti interessati ai percorsi di formazione sono non soltanto il personale, ma anche i soggetti incaricati delle scelte strategiche e di politica aziendale (amministratori) ed il personale volontario che opera all'interno del Soggetto gestore o quello appartenente ad organizzazioni di volontariato che collaborano su specifici progetti, iniziative o attività. A tale riguardo, è richiesta la redazione ed attuazione di un piano della formazione ( req. 10 aut.) almeno triennale, redatto sulla base della rilevazione dei fabbisogni formativi degli operatori e direttori e diretto anche ai volontari interni all'organizzazione (req. gen. 8 accred.). I contenuti del piano della formazione sono ulteriormente dettagliati nei requisiti specifici dell'autorizzazione e dell'accreditamento. Nel piano devono essere previsti <b>incontri di equipe o individuali su aspetti metodologici o di gestione del caso</b> (Req. gen. 9 accred.), nonché per alcune aggregazioni funzionali di alta intensità di servizio nelle aree età evolutiva e disabili), anche la <b>supervisione professionale</b>, come precisato nei requisiti specifici .</p>
<p><i>Programmazione, carta dei servizi e bilancio sociale: 3 importanti ingredienti della qualità</i></p>	<p>Definizione di un processo per la <b>programmazione</b> dell'attività, il monitoraggio delle azioni, l'autovalutazione dei risultati e l'individuazione di misure correttive e/o azioni di miglioramento, quale elemento essenziale per innescare <b>processi di miglioramento continuo</b>, sia per i servizi autorizzati che per quelli autorizzati (Req. gen. 8 autorizz.).</p> <p>Introduzione di uno specifico <b>ruolo di presidio del sistema di qualità</b> (req. gen. 3 accred.), per l'accesso al quale sono richieste particolari competenze previste nel req. gen. 9 accred.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- titolo di studio non inferiore al diploma di laurea triennale con esami riguardanti la qualità dei servizi e i processi di miglioramento;</li> </ul>

*oppure*

- 24 mesi di esperienza di lavoro a specifica formazione

*oppure*

- partecipazione a percorsi di formazione molto solidi dedicati alle tematiche del sistema della qualità dei servizi.

Programma di misure per un **impiego ottimale delle risorse** umane, economiche ed organizzative a disposizione, anche attraverso l'adesione a **distretti dell'economia solidale**.

Introduzione della **Carta dei Servizi** (Req. gen. 14 accred.), i cui contenuti sono stabiliti dalla G.p: ed avente più finalità, quali:

- **informativa** sulla caratteristiche quali-quantitative dei servizi offerti, sul target d'utenza e sulle modalità di accesso, sugli **standard garantiti ecc.;**

- **contrattuale** come impegno assunto verso l'Amministrazione affidante di rispetto degli standard di qualità minimi stabiliti dalla G.P. ;

- di **tutela del cittadino/utente**, al quale è consentito far valere il mancato rispetto degli attesi standard di qualità dei servizi (procedura relativa ai reclami, customer satisfaction, autovalutazione ...);

Per i soggetti autorizzati (Req. gen. 11 autor.), in luogo della Carta dei servizi è prevista la Guida informativa sui servizi offerti, avente finalità **esclusivamente informativa** e di trasparenza, ma comunque utile nell'orientamento dell'utente alla scelta dell'utente.

Anche la pubblicazione sul sito della Carta dei servizi e del bilancio sociale costituiscono un fattore di **forte spinta al miglioramento dei servizi**, anche perché l'evidenza al pubblico del livello quali-quantitativo di attività svolte innesca meccanismi di sana competitività a favore dell'utente.

E' richiesta dalla l.p. n. 13/2007, la predisposizione del **bilancio sociale**, secondo lo schema-tipo definito dalla Giunta provinciale, che renda conto dell'impatto sociale degli interventi e del raggiungimento degli obiettivi, al fine di promuovere il miglioramento continuo della qualità dei servizi

<p><i>Equità</i></p>	<p>Definizione di <b>criteri e modalità di presa in carico</b> (ammissione-dimissione) degli utenti, nel rispetto dei principi di <b>equità ed imparzialità</b> (Req. gen. 18 accred)</p>
<p><i>Personalizzazione dei servizi, anche attraverso il raccordo operativo tra più Soggetti erogatori</i></p>	<p>Introduzione di un "format di Piano educativo individualizzato (P.E.I.), di <b>Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.)</b> (Req. gen. 14 autor.) o di P.A.I./P.E.I. (integrato Req. gen 20 Accred.), che prevede, tra l'altro, l'individuazione e il coordinamento con la rete dei servizi locali, le verifiche periodiche con la rete dei servizi (incontri di monitoraggio) e l'utente e l'aggiornamento periodico in base all'evoluzione della situazione (bisogni e risorse).</p>
<p><i>Responsabilizzazione dell'utente e impegno per il bene comune</i></p>	<p>Sottoscrizione del progetto da parte dell'utente<sup>3</sup> e/o del suo rappresentante legale (req. gen. 20 accred);</p> <p>nei requisiti generali e specifici è richiesta la <b>responsabilizzazione dell'utente</b> verso il proprio progetto di vita e anche attraverso lo svolgimento di attività di utilità collettiva.</p> <p>Valorizzazione dell'esperienza e delle competenze del cittadino/utente come risorsa di aiuto nei confronti di altri utenti (auto-mutuo aiuto e reciprocità).</p>
<p><i>Lavoro di rete</i></p>	<p>Oltre al lavoro diretto con la persona, è richiesto un intenso lavoro di rete con il territorio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- azioni di promozione, attivazione e sostegno della rete di relazioni sociali dell'utente e delle reti di prossimità per rispondere ai suoi bisogni (<i>lavoro sul contesto di vita dell'utente</i>);</li> <li>- azioni di promozione e sostegno del <i>welfare di quartiere/comunità</i> allo scopo di sviluppare la risposta territoriale ai bisogni dei cittadini-utenti e favorire l'inclusione sociale e la coesione sociale;</li> <li>- iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche inter-generazionali (<i>cittadinanza attiva</i>).</li> </ul>
<p><i>Lavoro sul contesto territoriale</i></p>	<p>Considerato che il focus del lavoro territoriale è plurimo ossia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- sulla famiglia, se presente;</li> <li>- sul contesto amicale e di supporto alla persona;</li> <li>- sul contesto locale , è stata introdotta con il nuovo Regolamento nella medesima area dei servizi domiciliari, anche una categoria denominata "di contesto"<sup>3</sup>. La definizione che il Regolamento ( art.1, comma 2, lett. g) fornisce dell'Area dei servizi domiciliari e di contesto è la seguente:</li> </ul> <p>"servizi di assistenza e di sostegno resi alle persone nel proprio ambiente di vita, diverso dalle strutture residenziali e semi-residenziali, anche</p>

<sup>3</sup> L'eventuale mancata sottoscrizione del progetto da parte dell'utente è motivata dal Soggetto richiedente.

	<p>realizzando per le medesime persone contesti sociali o lavorativi favorevoli al miglioramento dell'autonomia personale e della qualità della vita. Rientrano in questo ambito i servizi svolti in alloggi che riproducono le condizioni abitative e relazionali della casa familiare;”..</p> <p>Tra i requisiti richiesti, sono previste anche una serie di iniziative di contesto (Req. 21, 25 dell'accr).</p> <p>Il lavoro sul contesto serve, in particolare a rafforzare il senso di cittadinanza, di coesione e di inclusione sociale e quello di responsabilità sociale reciproca</p>
<p><i>Valorizzazione del volontariato</i></p>	<p>Tra gli elementi di contesto territoriale quasi sempre presenti , vi è il volontariato, che il nuovo sistema di miglioramento della qualità dei servizi intende valorizzare quale elemento integrativo del sistema delle politiche sociali.</p> <p>Tra i requisiti previsti per l'accreditamento, in particolare, è prevista:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'individuazione di uno specifico ruolo di <b>reclutamento, formazione e gestione del volontariato</b> interno all'organizzazione nonché di raccordo con le altre realtà di volontariato esterne (Req. 3 dell'accr);</li> <li>- Previsione, nel Piano, della formazione di almeno un iniziativa/anno rivolta anche ai volontari (sia interni all'organizzazione che coinvolti su specifici progetti/interventi).</li> <li>- la previsione che almeno una iniziativa di formazione a favore dei volontari deve riguardare la relazione con le persone portatrici dei bisogni specifici dell'area.</li> </ul> <p>Previsione di almeno una iniziativa di formazione/anno organizzata congiuntamente per il personale a contatto diretto ed abituale con l'utenza e per i volontari<sup>4</sup>, al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa. (Requisito 8 dell'accr.)</p>

<sup>4</sup> Il volontariato non può sostituire il personale e può svolgere compiti integrativi e/o accessori rispetto alle mansioni del personale.