



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

TRENTINO

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO  
DIPARTIMENTO SALUTE E POLITICHE SOCIALI  
SERVIZIO POLITICHE SOCIALI

# REVISIONE E AGGIORNAMENTO SISTEMA DI QUALITÀ DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

PRESENTAZIONE ESITI PERCORSO DI CONSULTAZIONE  
PER LA REVISIONE DEI REQUISITI DI AUTORIZZAZIONE/ACCREDITAMENTO  
(d.P.P. 9 aprile 2028, n. 3-78/leg)

Novembre 2024

# Revisione: #COSA

1

DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA PROVINCIA 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg

Regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (Politiche sociali nella provincia di Trento) in materia di autorizzazione, accreditamento e vigilanza dei soggetti che operano in ambito socio assistenziale (t.u. 12 aprile 2018, n. 15, suppl. n. 4)

Capo I  
Disposizioni generali

Art. 1  
Oggetto

1. Questo regolamento disciplina l'autorizzazione, l'accreditamento e la vigilanza in materia socio-assistenziale secondo quanto previsto dagli articoli 19, 20 e 21 della legge provinciale 27 luglio 2007, n. 13 (legge provinciale sulle politiche sociali 2007), di seguito "legge provinciale".

Art. 2  
Definizioni

1. Ai fini di questo regolamento si intende per:

- a) area: l'insieme di aggregazioni funzionali afferenti a una fase del ciclo della vita o a una condizione della persona. Le aree sono le seguenti: "età evolutiva e genitorialità", "età adulta", "età anziana" e "persone con disabilità";
- b) ambito: l'ambiente fisico e sociale entro il quale viene erogato in via prevalente il servizio o l'intervento socio-assistenziale. Gli ambiti sono i seguenti:
  - 1) residenziale;
  - 2) semi-residenziale;
  - 3) domiciliare e di contesto;
- c) aggregazione funzionale: tipologia di servizi riferibili a bisogni omogenei all'interno di ogni ambito della singola area. Le aggregazioni funzionali sono individuate negli allegati 1 e 2 a questo regolamento e i servizi di ciascuna aggregazione sono descritti nel catalogo previsto all'articolo 3;
- d) servizi residenziali: servizi che si svolgono in strutture o compendi immobiliari ricettivi dedicati all'accoglienza, almeno notturna, degli utenti;
- e) servizi semiresidenziali: servizi che si svolgono in strutture ricettive dedicate all'accoglienza diurna degli utenti;

DPP 9 aprile 2018, n. 3-7/Leg

2

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Linee Guida  
sulle modalità di affidamento e  
finanziamento di servizi e  
interventi socio assistenziali  
nella provincia di Trento**

Del. GP 174/2020

3

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Servizio Politiche Sociali

**CATALOGO DEI  
SERVIZI SOCIO  
ASSISTENZIALI**

Del. GP 604/2023

# Revisione: #DA DOVE

2018

2019

2020

2021

2022

2023

2024

1

## REGOLAMENTO

DPP 9 aprile 2018, n. 3-78/Leg

Entrata in vigore Regolamento

Modifica differimento termini e semplificazione

GRADUALITA' REQUISITI

REVISIONE

2

## Linee guida AFFIDAMENTI

CONSULTAZIONI

APPLICAZIONE SPERIMENTALE

REVISIONE

SENTENZA CC

LG MINISTERO

PRIMA APPROVAZIONE

3

## CATALOGO

CONSULTAZIONI

APPLICAZIONE SPERIMENTALE

REV. MIN

REVISIONE

CATALOGO PRIMA PARTE

CATALOGO COMPLETO

Catalogo vigente (Del. GP 604/2023)





# TEMPI CONSULTAZIONE

dall'8 marzo 2024

al 20 aprile 2024

prorogato al 16 maggio 2024



# Osservazioni di carattere generale

## PAROLE CHIAVE



**COSTI - ONERI BUROCRATICI - PROCESSO ONEROSO - RISORSE - TEMPO - SPESA - PIÙ COMPARTECIPAZIONE**



# ENTI CHE HANNO RISPOSTO

## Enti che hanno risposto alla consultazione

sui requisiti di autorizzazione	n. <b>55</b> (1035 commenti)
sui requisiti di accreditamento	n. <b>62</b> (693 commenti)

## note di sintesi



Consulta Provinciale delle politiche sociali



Consolida consorzio coop. sociali trentine



# La distribuzione delle osservazioni

		Autorizzazione	Accreditamento
<b>1</b>	Requisiti che hanno ricevuto <b>oltre 20</b> Proposte/Osservazioni	Requisiti generali n. 4 e 7	Requisiti generali n. 7, 8, 15 e 19
<b>2</b>	Requisiti che hanno ricevuto <b>da 10 a 19</b> Proposte/Osservazioni	Requisiti generali n. 1, 3, 5, 8, 11, 12 e 15	Requisiti generali n. 3, 5, 9, 10, 11, 12, 13, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25 e 26
<b>3</b>	Requisiti che hanno ricevuto <b>meno di 9</b> Proposte/Osservazioni	Requisiti generali n. 2, 6, 10, 13, 14 e 16	Requisiti generali n. 1, 2, 4, 6, 14, 18 e 27



## Requisiti morali del personale a contatto con l'utenza

come elemento di tutela complessiva si è ritenuto di estendere le casistiche di reati (reati contro la persona non solo contro i minori), prevedendo che la documentazione comprovante il loro rispetto sia richiesta direttamente dalla PAT.





# Principali proposte di modifica

## **Req 4 Autorizzazione relativo al possesso in capo ai soggetti del modello 231**

si propone l'eliminazione del requisito.



## **Requisito generale Autorizzazione n. 7 relativo ai Titoli professionali**

si propone che il rispetto del requisito sia una condizione di svolgimento dei servizi (art. 5 articolato regolamento), eliminando la proporzione 80/20%. I titoli previsti dal Catalogo saranno richiesti al 100% per il personale nuovo assunto a contatto diretto ed abituale con gli utenti, salva deroga concessa a seguito di un processo disciplinato con delibera.



# Principali proposte di modifica

## Piano delle attività nell'autorizzazione

Le iniziative/attività ad oggi da includere nella Guida dei Servizi, si propone che vengano inserite in un documento diverso, più dinamico della Guida sui servizi, che sarà eliminata e sostituita dalla **Carta dei servizi**, con contenuti più semplici: non saranno richieste le caratteristiche previste dalla delibera 1182/2018.



## Piano operativo pluriennale

è il corrispondente previsto per l'accreditamento, equivalente al Piano delle Attività dei soli autorizzati e che contiene quelle che ora sono le iniziative/attività da includere nella Carta dei servizi. La Carta dei servizi perdura come documento più statico, da redarre secondo le indicazioni contenute nella delibera 1182/2018.



## **Aggregazione funzionale età evolutiva e genitorialità/residenziale**

Tenuto conto del particolare contesto di erogazione residenziale dei servizi a favore dei minori, in termini di tutela e di interventi integrativi/sostitutivi di funzioni proprie del nucleo familiare, è necessario acquisire l'accreditamento e non la sola autorizzazione.



## Misure di armonizzazione accreditamento socio-assistenziale e socio-sanitario

Considerata la quota di corrispondenza tra le due tipologie di accreditamento in capo ai medesimi soggetti gestori, quale forma di semplificazione è prevista la possibilità di introdurre misure di acquisizione facilitata dell'accREDITAMENTO tramite rinvio a delibera per individuare le casistiche/procedure, sia per le APSP (che godranno delle riduzioni maggiori in base alla natura giuridica pubblica) sia per gli altri soggetti privati in possesso di accREDITAMENTO in ambito socio-sanitario.



## Certificazioni di qualità

in termini di assolvimento di alcuni requisiti è stato considerato il possesso di particolari certificazioni in capo al soggetto richiedente. A partire da una prima ricognizione delle principali certificazioni in uso attinenti all'ambito di competenza, saranno individuate con delibera le certificazioni ammesse che potranno sostituire alcuni requisiti generali sia dell'autorizzazione che dell'accreditamento.



## Modifiche dell'articolato del Regolamento:

- **art. 5:** gli elementi dell'attuale req gen 7 autorizzazione diventano "condizioni di svolgimento dei servizi: quindi condizioni per il mantenimento dell'autorizzazione e accreditamento, tolto 80/20, ma 100%
- **art. 6:** requisiti strutturali non richiesti in tutti i casi di immobili messi a disposizione da enti locali (quindi non solo dagli enti affidanti)
- **art. 5 e 9:** condizioni di mantenimento anche la realizzazione dei Piani (di attività e operativo pluriennale)
- **art. 10 bis:** rinvio a delibera per raccordo tra autorizzazione e accreditamento sociali e socio-sanitari (la stessa delle certificazioni)
- **art. 11 e 13:** l'utilizzo temporaneo di strutture è soggetto a sola comunicazione
- **art. 12:** ridefinizione casi modifiche soggettive (ipotesi di successione nei rapporti)
- **norma transitoria:** 1 anno per adeguarsi (per chi è già autorizzato/accreditato)



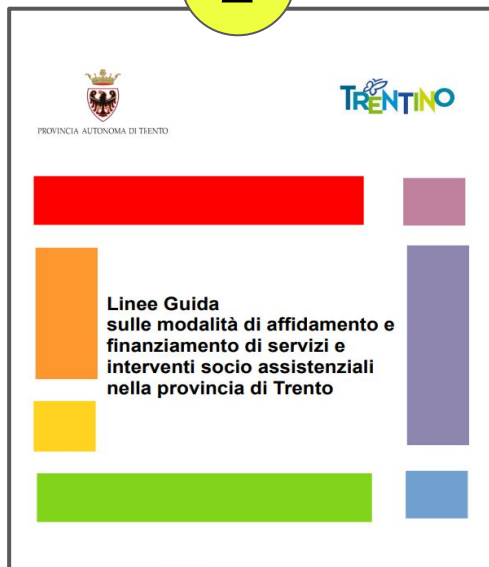


***Il sistema di accreditamento è un'occasione per gli enti a migliorare, a organizzarsi e a rileggere le proprie attività secondo criteri di qualità.***



# Revisione: #LINEE GUIDA

2



## LINEE GUIDA SULLE MODALITÀ DI AFFIDAMENTO E FINANZIAMENTO DI SERVIZI E INTERVENTI SOCIO ASSISTENZIALI

**Abbiamo lavorato in 3 Tavoli (Tav. 1 LG a, Tav 2 LG da B a E e sotto-tavolo appalti)**

**Sono stati svolti i necessari approfondimenti anche dai consulenti dell'OAC e aggiornamenti:  
il testo sarà varato per l'inizio del 2025,  
contestualmente al Regolamento e al Catalogo**

# Revisione: #CATALOGO

3



La stesura finale del Catalogo sarà armonizzata alle modifiche introdotte con il nuovo Regolamento

**il testo sarà varato per l'inizio del 2025, contestualmente alle Linee Guida in materia di Affidamento e finanziamento dei servizi socio-assistenziali**

**II PARTE**

**LE MODIFICHE  
VISTE DA VICINO**

# Sintesi

## requisiti generali di autorizzazione

**Req. 1** Per il legale rappresentante: assenza, nel decennio antecedente, di condanne in via definitiva per delitti non colposi...

osservazioni: il requisito è da ritenersi assolto nel caso delle APSP

proposta di modifica: non è intervenuta la riabilitazione o l'estinzione del reato, di cui al Libro II, Titolo XI, Capo IV, ~~al Libro II~~, nonché Titolo XII, Capi I e III del codice penale nonché per rapina /.../**Questo requisito non è richiesto alle APSP.**

**Req. 2** Per il direttore: assenza, nel decennio antecedente, di condanne in via definitiva per delitti non colposi...

Osservazioni: assolto per Pubbliche Amministrazioni; in tal modo esisterebbe un doppio controllo in ambito affidamenti e relativa vigilanza

proposta di modifica: la riabilitazione o l'estinzione del reato, di cui al Libro II, Titolo XI, Capo IV, nonché Titolo XII, Capi I e III del codice /.../**Questo requisito non è richiesto alle APSP.**

# Sintesi 2

**Req. 3** Per il personale a contatto diretto ed abituale con gli utenti: - assenza di condanne in via definitiva per delitti non colposi, per i quali non è intervenuta la riabilitazione connessi all'abuso sessuale di minori e alla prostituzione minorile...

osservazioni: perché applicato a tutte le aree, come dimostrare il requisito senza la richiesta al casellario, assolto per le APSP, legittimità per l'accesso al casellario

proposta di modifica: **assenza di condanne in via definitiva per delitti non colposi, per i quali non è intervenuta la riabilitazione o l'estinzione del reato, di cui al Libro II, Titolo XII del codice penale e di cui alla Legge 20 febbraio 1958, n. 75 (reati in materia di prostituzione). Questo requisito non è richiesto alle APSP.**

**Req. 4** Disponibilità di un modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire i reati ai sensi dell'art. 6 del d.lgs n. 231/2001"

Osservazioni: il requisito è ritenuto eccessivamente oneroso, sia in termini di ottenimento che di mantenimento soprattutto per le piccole realtà.

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito.



# Sintesi 3

**Req. 5** organigramma, funzionigramma e dotazione organica

osservazioni: la pubblicazione della dotazione organica sembra essere eccessiva, il requisito è da ritenersi assolto nel caso di possesso di certificazione ISO 9001. Per le APSP l'aggiornamento annuale è eccessivo.

proposta di modifica: definizione dei propri organigramma, funzionigramma e della dotazione organica del personale, ~~già presente e/o da assumere~~, che sono pubblicati ed aggiornati sul proprio sito web; **oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale. Questo requisito non è richiesto alle APSP**

**Req. 6** Individuazione, nel proprio funzionigramma, dei seguenti ruoli organizzativi e delle persone che li ricoprono: a) ruolo di direzione dell'organizzazione; b) ruolo di formazione del personale dipendente; c) ruolo di gestione amministrativa - contabile.

Osservazioni: si richiedono ruoli con titoli qualificanti; è meglio utilizzare il termine "coordinamento" anziché "direzione"; il requisito è assolto in presenza di ISO 9001; si ritiene che una persona possa ricoprire 3 ruoli.

proposta di modifica: a) ruolo di ~~direzione~~ **coordinamento** dell'organizzazione; b) ruolo di formazione del personale dipendente; c) ruolo di gestione amministrativa – contabile. Un medesimo individuo può rivestire uno o più dei ruoli sopra elencati, purché non si tratti della totalità degli stessi. Le attività connesse ai ruoli sopra indicati possono essere svolte mediante personale interno all'organizzazione oppure tramite la collaborazione di soggetti esterni, anche volontari, oppure in maniera associata o di service nell'ambito di una rete formalizzata di servizi. **oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.**



# Sintesi 4

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Req. 7** il personale assunto con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti, devono essere rispettate le seguenti proporzioni 80% e 20%

osservazioni: è segnalata la difficoltà nel reperimento del personale con titoli. Si propongono azioni finalizzate a valorizzare l'esperienza e volte a riconoscere una maggiore flessibilità, è proposta la revisione delle percentuali.

proposta di modifica: **di possesso di un piano indicativo del fabbisogno del personale con mansioni che comportano il contatto diretto ed abituale con gli utenti, che rispetti, con riferimento alle figure professionali, le condizioni stabilite dal Catalogo dei servizi socio-assistenziali vigente, adottato ai sensi dell'art. 3 del presente Regolamento con riferimento ai servizi che si prevede di attivare, a garanzia di quanto previsto dall'art. 5, comma 1, lett. a ter) del presente Regolamento.**

**Req. 8** definizione di un processo per la programmazione dell'attività, il monitoraggio delle azioni nonché l'autovalutazione dei risultati e l'individuazione di misure correttive e/o azioni di miglioramento, prevedendo per alcune fasi la partecipazione degli stakeholder.

Osservazioni: il requisito da ritenersi assolto nel caso di possesso di certificazione ISO 9001; requisito poco chiaro e vago, sarebbe utile predisporre una guida per una sua interpretazione ed attuazione.

proposta di modifica: **descrizione in uno o più documenti del processo di programmazione dell'attività, di monitoraggio delle azioni, di autovalutazione dei risultati, di individuazione di misure correttive e/o azioni di miglioramento, prevedendo per alcune fasi la partecipazione degli stakeholder oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.**





# Sintesi 5



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Req. 9** Rispetto delle norme di legge e contrattuali, nazionali e territoriali, in materia previdenziale e di lavoro"  
osservazioni: il requisito risulta assolto se sussiste un contratto a norma di legge; il requisito richiesto è del tutto scontato e indispensabile.

proposta di modifica: Rispetto delle norme di legge e contrattuali, nazionali e territoriali, in materia previdenziale e di lavoro, assolto se certificazione ISO.

oppure **Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.**

**Req. 10** Applicazione ai dipendenti e/o ai soci lavoratori di condizioni economico-normative non inferiori a quelle del contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) di riferimento e relativo integrativo provinciale (CCPL) individuato con delibera della Giunta provinciale in quanto applicato in via prevalente nel settore a livello provinciale, ai sensi dell'articolo 32, comma 1 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2

Osservazioni: prevedere voci di comparazione per la parte normativa, nel caso di contratti differenti da quello di riferimento, siano quelle rientranti nell'"indennità di appalto"; aggiungere che al fine dell'equiparazione, si considerano tutte le voci previste dal CCNL di riferimento e relativo CCPL; il requisito si ritiene assolto per le APSP.

proposta di modifica: applicazione **al personale impiegato a qualsiasi titolo dipendenti e/o ai soci lavoratori** di condizioni economico-normative non inferiori a quelle del contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) di riferimento e relativo integrativo provinciale (CCPL) individuato con delibera della Giunta provinciale in quanto applicato in via prevalente nel settore a livello provinciale, ai sensi dell'articolo 32, comma 1 della legge provinciale 9 marzo 2016, n. 2 **"legge provinciale di recepimento delle direttive europee in materia di contratti pubblici 2016"**.

**Al fine dell'equiparazione, si considerano tutte le voci previste dal CCNL di riferimento e relativo CCPL.**

**Questo requisito non è richiesto alle APSP.**



# Sintesi 6

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

## Req. 11 Piano della formazione

osservazioni: sarebbe auspicabile che la PAT facesse dei corsi di aggiornamento; risulta difficile fare una programmazione sui 3 anni; il requisito è da ritenersi assolto per le APSP; il requisito è da ritenersi assolto nel caso di possesso di certificazione ISO 9001; sarebbe necessario prevedere dei percorsi di formazione condivisa tra enti.

proposta di modifica: predisposizione di un piano della formazione **almeno annuale** ~~da verificare e da aggiornare ogni tre anni~~, che assicuri la formazione continua del personale a contatto con l'utenza, in relazione ~~all'evoluzione dei bisogni sociali~~ **ai servizi svolti oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.**

## Req. 12 Predisposizione di una guida informativa sui servizi offerti.

Osservazioni: spesso la guida informativa viene confusa con la Carta dei servizi

proposta di modifica: Predisposizione ~~di una Guida informativa sui servizi offerti~~, **della Carta dei servizi** nella quale sono descritti il target di utenza, i servizi/interventi, le modalità di accesso agli stessi, gli orari di apertura, la localizzazione dei servizi e la professionalità del personale.

**oppure**

**Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.**



# Sintesi 7

PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Req. 13** disponibilità di un Sito web

osservazioni: si ritiene che siano più sfruttati i canali social.

proposta di modifica: Disponibilità di un sito web di informazione sulla gestione delle attività, sull'organizzazione, sui programmi, sulle iniziative rilevanti e sulle opportunità, sui riferimenti per informazioni e approfondimenti. Sul sito web ~~è pubblicata~~ **sono pubblicati** anche ~~la Guida informativa sui servizi~~ **la Carta dei servizi e il Piano delle Attività.**

**Req. 14** Adozione di un sistema di trattamento dei dati personali degli utenti nel rispetto della normativa vigente

Osservazioni: il requisito appare del tutto scontato, pleonastico.

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito.



# Sintesi 8

**Req. 15** Definizione di un format di progetto individualizzato a favore degli utenti che preveda uno spazio dedicato alle verifiche periodiche

osservazioni: si richiede da parte della PAT un modello di progetto condiviso; il requisito si ritiene assolto dalla ISO 9001.

proposta di modifica: Definizione, nel caso di utenti presi in carico direttamente dall'organizzazione e non inviati dal servizio sociale, di una procedura per la stesura del progetto individualizzato a favore degli utenti, che preveda: format/modello del progetto contenente analisi/valutazione dei bisogni e delle risorse dell'utente, obiettivi generali e/o specifici;

tempi e modalità della compilazione del progetto;

tempi e modalità di verifica/aggiornamento.

oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.

**Req. 16** Disponibilità di un format di cartella dell'utente

Osservazioni: prevedere un format condiviso, senza presa in carico; assolto dalla presenza della ISO 9001; rimane il dubbio se il requisito possa essere utile per la sola autorizzazione

proposta di modifica: nel caso di utenti presi in carico direttamente dall'organizzazione e non inviati dal servizio sociale, disponibilità di un format di cartella dell'utente contenente informazioni relative almeno ai seguenti aspetti:

a) anagrafica dell'utente aggiornata e delle figure di riferimento;

b) analisi/valutazione.

oppure Possesso di una o più delle Certificazioni individuate con deliberazione della Giunta provinciale.



# Sintesi residenziali e semiresidenziali minori

**residenziali:** considerato che non sarà possibile acquisire la sola autorizzazione per operare nell'aggregazione funzionale età evolutiva e genitorialità sarà necessario pertanto l'accreditamento. Tutti i requisiti specifici sono stati spostati nei requisiti specifici di accreditamento età evolutiva e genitorialità residenziale.

**semiresidenziali:** le iniziative che erano presenti nella guida informativa sono presenti ora nel piano delle attività

**Rq. 3** Inclusione nella Guida informativa sui servizi di attività volte a sviluppare il senso civico, o di legalità o la formazione sui new media a favore dei minori e delle loro famiglie

Osservazioni: nessuna osservazione rilevante.

proposta di modifica: **inclusione nel Piano delle Attività di attività volte a sviluppare il senso civico e di legalità, nonché la formazione sull'utilizzo dei social media, a favore dei minori e delle loro famiglie.**



# Sintesi domiciliari e di contesto minori

**Rq. 3** Inclusione nella Guida informativa sui servizi di attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità o la formazione sui new media a favore dei giovani e delle loro famiglie.

Osservazioni: si suggerisce di prevedere anche la possibilità che tale obiettivo sia previsto all'interno del progetto, progetti solo individualizzati.

proposta di modifica: **Inclusione nel Piano delle Attività di almeno un'iniziativa all'anno di costruzione di rete con altri servizi, istituzioni o organizzazioni al fine di facilitare l'inclusione sociale degli utenti nella comunità di riferimento.**

**Rq. 4** Inclusione nella Guida informativa sui servizi di attività educative individualizzate rivolte al minore e alle figure genitoriali e di eventuale supporto scolastico, diretto o indiretto, a favore del minore.

Osservazioni: si osserva che le attività richieste dal requisito rientrano tra quelle caratteristiche delle tipologie di intervento afferenti all'aggregazione funzionale e quindi il requisito non è necessario.

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito

**Rq. 5** Inclusione nella Guida informativa sui servizi per i minori di almeno 14 anni e per le figure genitoriali di riferimento di 1 iniziativa all'anno riguardante la gestione delle spese personali e delle attività di vita quotidiana.

Osservazioni: si osserva che le attività richieste dal requisito rientrano tra quelle caratteristiche delle tipologie di intervento afferenti all'aggregazione funzionale e quindi il requisito non è necessario.

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito



# Sintesi residenziale e semiresidenziale adulti

**Rq. 1** Inclusione nel Piano della Formazione di almeno 1 iniziativa specifica all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi.

Osservazioni: la formulazione del requisito viene considerata poco chiara.

Proposta di modifica: **Presenza nel piano della formazione di evidenze della raccolta dei fabbisogni formativi anche in relazione alle tecniche di gestione della relazione e a modalità di promozione dell'autonomia e conseguente inclusione nel piano di almeno 1 iniziativa all'anno strutturata e specifica sui temi rilevati (modificato anche nei domiciliari)**

**Rq. 2** Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale.

Osservazioni: si segnala la difficoltà di reperire operatori che conoscono le lingue di cui al requisito.

Proposta di modifica: **Disponibilità, all'occorrenza, della funzione di mediazione linguistico/culturale o di traduzione nelle lingue straniere maggiormente utilizzate** (modificato anche nei domiciliari).

**Rq.6** Nuovo requisito in quanto si è ritenuto che alcune tematiche non venivano evidenziate negli altri requisiti.

**Inclusione nel Piano delle Attività di attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità, la tutela dell'ambiente, la conoscenza dei propri diritti e doveri, a favore degli adulti e delle loro famiglie**



# domiciliari e di contesto adulti



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Nuovi requisiti in quanto si è ritenuto che alcune tematiche non venivano evidenziate negli altri requisiti.

Rq. 5 Inclusione nel Piano delle Attività di attività volte a sviluppare il senso civico o di legalità, la tutela dell'ambiente, la conoscenza dei propri diritti e doveri, a favore degli adulti e delle loro famiglie.

Rq. 6. Inclusione nel Piano delle Attività di almeno un'iniziativa all'anno di costruzione di rete con altri servizi, istituzioni o organizzazioni al fine di facilitare l'inclusione sociale degli utenti nella comunità di riferimento.





# sintesi residenziale semiresidenziali e domiciliare anziani

**Rq. 1** Inclusione nel Piano della Formazione di almeno 1 iniziativa specifica all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le tecniche di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi e sull'invecchiamento attivo.

Osservazioni: dalle osservazioni pervenute il requisito risulta poco chiaro; il requisito non pare pertinente per la tipologia di servizio.

Proposta di modifica: **Presenza nel piano della formazione di evidenze della raccolta dei fabbisogni formativi anche in relazione alle tecniche di gestione della relazione e a modalità di promozione dell'invecchiamento attivo e conseguente inclusione nel piano di almeno 1 iniziativa all'anno strutturata e specifica sui temi rilevati.**

**Rq. 3** Disponibilità di una dotazione strumentale differenziata in base ai servizi offerti dal soggetto gestore.

Osservazioni: non è chiaro quale sia il tipo di strumentazione; il requisito è poco chiaro, andrebbe specificato meglio.

Proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito tenuto conto che tale requisito risulta maggiormente pertinente in fase di affidamento a partire dalle specifiche dei singoli servizi più che a condizioni in capo al soggetto gestore.



# sintesi residenziale semiresidenziali e domiciliare persone con disabilità

**Rq. 1** Inclusione nel Piano della Formazione di almeno 1 iniziativa specifica all'anno a favore del personale a contatto con gli utenti, sulle dinamiche relazionali e le metodologie di gestione della relazione con gli stessi, differenziata in base alla tipologia dei loro problemi.

Osservazioni: il requisito è risultato poco chiaro.

Proposta di modifica: **Presenza nel piano della formazione di evidenze della raccolta dei fabbisogni formativi anche in relazione alle tecniche di gestione della relazione e a modalità di promozione dell'autonomia e conseguente inclusione nel piano di almeno 1 iniziativa all'anno strutturata e specifica sui temi rilevati.**

**Rq. 2** Disponibilità di una dotazione strumentale differenziata in base ai servizi offerti dal soggetto gestore.

Osservazioni: il requisito è segnalato come poco chiaro.

Proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito in quanto la dotazione strumentale differenziata risulta connessa alla fase dell'affidamento del servizio più che a quella dell'accreditamento

**Rq. 2 domiciliari**: Inclusione nella guida informativa sui servizi di almeno 1 iniziativa d'informazione e formazione all'anno sulle attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone con disabilità a domicilio a favore dei caregiver e/o dei familiari.

Osservazioni: risulta difficile organizzare l'attività a domicilio per i caregiver.

Proposta di modifica: Inclusione ~~nella Guida informativa sui servizi~~ **nel Piano delle Attività** di almeno 1 iniziativa d'informazione e formazione all'anno sulle attività elementari dell'accudimento e della mobilitazione delle persone con disabilità **anche** a domicilio a favore dei caregiver e/o dei familiari.



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO



# Sintesi requisiti generali di accreditamento

Trento 6 novembre 2024



# Sintesi 1

**Req. 1** assenza di situazioni di incapacità di contrattare con la PA...

osservazioni: sostituire contrattare con contrarre, non applicabile alle APSP, dichiarazione richiesta nuovamente in sede di affidamento del servizio, dato già in possesso della PA.

proposta di modifica: aggiunto *“pro-tempore e il vice-presidente”* e *“Questo requisito non è richiesto alle APSP”*

**Req. 2** assenza di dichiarazioni di stato di fallimento...

osservazioni: accorpare req. 1 e 2 e fare rif. all'art. 94 del D.Lgs. 36/2023, non applicabile alle APSP, dichiarazione richiesta nuovamente in sede di affidamento del servizio, dato già in possesso della PA.

proposta di modifica: aggiunto *“nel caso in cui sia iscritto alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura”*, e *“Questo requisito non è richiesto alle APSP”, “art. 124 del D.Lgs. 36/2023”*



## Sintesi 2

**Req. 3** Individuazione nel funzionigramma, dei ruoli di reclutamento, formazione e gestione del volontariato, presidio del sistema della qualità /.../ tali compiti non possono essere affidati a volontari non soci

osservazioni: mancanza di volontari, difficoltà nel ruolo del presidio della qualità, definire uno standard di qualità a tutti gli enti, perché un non socio non può avere tali incarichi, req. già assolto dalla certificazione ISO

proposta di modifica: ruolo di presidio dell'accreditamento, con il compito di monitorare e garantire il mantenimento dei requisiti", req. assolto se in possesso di certificazione individuate con delibera

**Req. 4** dotazione di un sistema di raccolta e aggiornamento dei dati del proprio personale...

osservazioni: già assolto per le APSP, req. già assolto dalla certificazione ISO, previsto da norma nazionale

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito



## Sintesi 3

**Req. 5** per il ruolo direttore: titolo di studio non inferiore al diploma di laurea triennale/  
titolo di studio non inferiore al diploma di maturità 36 mesi di esperienza  
osservazioni: APSP assolto, ammettere anche altri diplomi con percorsi di formazione  
post diploma nell'ambito manageriale riconosciuti dal MIUR, non inferiore a laurea  
triennale,  
proposta di modifica: aggiunto *“titolo di studio non inferiore al diploma di maturità di  
scuola secondaria di secondo grado e percorsi di formazione post diploma nell'ambito  
manageriale riconosciuti dal MIUR., non è richiesto alle APSP”*

**Req. 6** differenza retributiva tra lavoratori non superiore al rapporto uno a otto  
osservazioni: già assolto per le APSP, conforme al limite previsto dal Dlgs 117/2017  
proposta di modifica: aggiunto *“non è richiesto alle APSP”*



# Sintesi 4

## **Req. 7** piano della formazione...

osservazioni: togliere la supervisione e formazione agli amministratori, la maggior parte sulla difficoltà nel coinvolgere i volontari e nella formazione congiunta e sul numero di ore (20)

proposta di modifica: tolto “secondo gli indirizzi stabiliti dall’ente accreditante”, dimezzate le ore di formazione congiunta da 10 a 5

## **Req. 8** affidamento del ruolo di presidio del sistema di qualità ad uno o più soggetti in possesso dei seguenti requisiti...

osservazioni: difficile trovare figure professionali con i titoli previsti dal requisito, difficile trovare corsi specifici di 36 ore, togliere il requisito

proposta di modifica: si propone l’eliminazione del requisito



## Sintesi 5

**Req. 9** Predisposizione di un programma di misure per un impiego ottimale delle risorse umane, economiche ed organizzative /.../predisposizione di un programma per il reperimento di risorse economiche....

osservazioni: difficile attuazione per le APSP, sostituire la parola "integrative" con "ulteriori", già in essere all'interno dell'organizzazione

proposta di modifica: tolto “Predisposizione di un programma di misure per un impiego ottimale delle risorse umane, economiche ed organizzative a disposizione, anche attraverso l’adesione a distretti dell’economia solidale”. resta Predisposizione di un programma per il reperimento di risorse economiche diverse ed integrative rispetto a quelle derivanti dal finanziamento pubblico, aggiunto “non è richiesto alle APSP”

**Req. 10** Individuazione di strumenti per favorire la comunicazione interna all’azienda/possesso della certificazione family audit

osservazioni: aggiungere altre certificazioni, specificare meglio il punto 1, già in essere

proposta di modifica: riscritto “Predisposizione di un piano della comunicazione interna al fine di assicurare la conoscenza da parte di tutti gli operatori retribuiti e volontari delle attività operative e programmatiche dell'ente, nonché di un sistema di ascolto dei lavoratori per la rilevazione dei loro bisogni e per il miglioramento del clima aziendale... o possesso di Certificazione





## Sintesi 6

**Req. 11** Definizione di un sistema di ascolto dei lavoratori/possesso della certificazione family audit  
osservazioni: oppure certificazione ISO, prassi già in essere, inglobare con il precedente  
proposta di modifica: *inglobato nel precedente requisito*

**Req. 12** Individuazione di azioni di welfare aziendale/di conciliazione vita-lavoro/family audit  
pochissime osservazioni: aggiungere ISO, difficile attuazione per enti piccoli  
proposta di modifica: riscritto *“Individuazione di azioni di promozione del benessere organizzativo interno attraverso: misure di welfare aziendale, di conciliazione vita - lavoro o altri interventi mirati a tale scopo/altre Certificazioni”*



# Sintesi 7

**Req. 13** Predisposizione della carta dei servizi redatta secondo le linee guida...  
osservazioni: aggiornare le linee guida, strumento non utilizzato dagli stakeholder, obsoleto poco utilizzato in quanto sostituito da sito web e social network  
proposta di modifica: la CS resta e diventa obbligatoria anche per l'autorizzazione (in luogo della Guida sui servizi), ma in questo caso con meno contenuti obbligatori.

**Req. 14** : "Pubblicazione della CS, della composizione degli organi di governo del soggetto gestore e degli eventuali compensi e rimborsi ricevuti dai componenti degli organi di amministrazione e controllo per il relativo incarico"

osservazioni: quale rapporto tra CS e adempimenti Amministrazione Trasparente, pubblicata in sezione dedicata alla trasparenza

proposta di modifica: Pubblicazione sul sito web della Carta dei servizi, del Piano Operativo Pluriennale di cui al requisito 16, nonché, su apposita sezione dedicata, della composizione degli organi di governo del soggetto gestore e degli eventuali compensi e rimborsi ricevuti dai componenti degli organi di amministrazione e controllo per il relativo incarico.



## Sintesi 8

**Req. 15** Adozione di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei principali stakeholder...

osservazioni: certificazione ISO, cadenza quinquennale, strumento condiviso a tutti gli enti, rilevazione su eventi specifici, difficile attuazione con modelli "occidentali"

proposta di modifica: requisito resta con l'aggiunta di assolvimento se altre certificazioni

**Req. 16** Adozione di un sistema di gestione documentale idoneo a garantire la disponibilità, la reperibilità e la sicurezza dei documenti in entrata ed in uscita

osservazioni: requisito assolto per APSP e ISO, nessun beneficio in termini di qualità, revisione del criterio per i servizi semiresidenziali anziani a libero accesso

proposta di modifica: requisito resta con l'aggiunta di assolvimento se altre certificazioni



## Sintesi 9

**Req. 17** : Definizione di criteri e modalità di presa in carico...

osservazioni: nominativo dove possibile, ISO, req. scontato,

proposta di modifica: modificato “Definizione di criteri e modalità di presa in carico (ammissione-dimissione) o di accesso libero degli utenti nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità” o certificazione

**Req. 18** Dotazione di un sistema nominativo di rilevazione monitoraggio delle presenze degli utenti in carico. Per i servizi ad accesso libero è richiesta la rilevazione numerica delle presenze degli utenti”

osservazioni: scontato nella realizzazione, già richiesto degli enti pubblici committenti per rendicontazione, ISO

proposta di modifica: si propone l’eliminazione del requisito



# Sintesi 10

**Req. 19** : definizione, dove esiste una presa in carico, di un format di PEI, PAI...

osservazioni: difficoltà nel monitoraggio con la rete, sostituire utente con beneficiario/soggetto/persona, raccordare con la del. 301/2024, uniformare format, ISO, tempo per la compilazione

proposta di modifica: requisito resta con l'aggiunta di altre certificazioni

**Req. 20** "Definizione di un piano operativo biennale su welfare di quartiere/comunità, sensibilizzazione della cittadinanza, responsabilizzazione dei cittadini-utenti...

osservazioni: appesantiscono l'organizzazione, esonerare le (ODV e APS), condivisione con CdV, difficoltà nei piccoli territori, biennio troppo stringente

proposta di modifica: reso più leggibile "Piano Operativo Pluriennale /.../ e che contiene, oltre a quanto indicato nei requisiti specifici elencati in questo Allegato...**a**) un'iniziativa di promozione e sostegno del welfare di quartiere/comunità o "Distretto famiglia" **b**) un'iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza in progetti di utilità sociale (cittadinanza attiva); **c**) un'iniziativa di responsabilizzazione dei destinatari di interventi socio assistenziali in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti, secondo i principi di reciprocità.



# Sintesi 11

**Req. 21** : Per gli utenti in carico, disponibilità di un format di cartella dell'utente, di cui al requisito 16 dell'autorizzazione, integrato con le informazioni relative ai seguenti aspetti: P.E.I. o P.A.I.; verbali degli incontri di equipe e di rete; esiti delle verifiche di rete

osservazioni: uniformare il format, ISO, verifiche di rete difficili

proposta di modifica: In riferimento agli utenti in carico, disponibilità di un format di cartella di cui al requisito 16 dell'autorizzazione, integrato con le informazioni relative ai seguenti aspetti: a) P.E.I. o P.A.I.; b) verbali degli incontri di equipe e di rete o possesso Certificazioni (tolti gli esiti delle verifiche di rete)

**Req. 22** Adesione alla piattaforma internet della Consulta provinciale delle politiche sociali, poche osservazioni: solo sul non funzionamento della piattaforma e non sull'utilità di metterla in funzione

proposta di modifica: si propone l'eliminazione del requisito



# Sintesi 12

**Req. 23** : Partecipazione, nel triennio antecedente la data di presentazione della domanda di accreditamento, ad almeno uno dei tavoli territoriali previsti dall'articolo 13 della l.p. n. 13/2007...

osservazioni: prevedere deroga per nuovi enti, da togliere, prevedere una piattaforma dove gli enti possano iscriversi, difficile la verifica, da mantenere nel tempo non solo alla data della domanda, gli enti territoriali convocano ed alcuni enti restano esclusi

proposta di modifica: aggiunto “dei tavoli sociali tematici o gruppi di lavoro sociali di programmazione con altri soggetti, anche solo privati, che operano in ambito socio-assistenziale”

**Req. 24** "- Realizzazione, nel triennio antecedente la data di presentazione della domanda di accreditamento, di almeno 2 interventi, sulla base di una specifica analisi dei bisogni prioritari e/o emergenti o definizione di almeno 2 interventi con avvio entro 6 mesi dall'acc., o possesso “Family in Trentino”

osservazioni: da mantenere nel tempo, da realizzarsi a livello di Comunità di Valle, poco comprensibile,

proposta di modifica: una iniziativa nell'ultimo quinquennio o una iniziativa da avviare entro 6 mesi dall'accREDITAMENTO Tolto il Family in Trentino



# Sintesi 13

**Req. 25** : Partecipazione ad almeno un'iniziativa di progettazione partecipata e/o di co-progettazione /.../ adesione ad uno dei distretti famiglia, adesione ad un distretto di economia solidale, adesione ad un contratto di rete o ad analoghe iniziative collaborative o di coordinamento in Trentino"

osservazioni: difficile da realizzare, co-progettazione è ancora in fase iniziale, troppo specifici i riferimenti ai distretti che possono cambiare, il requisito va mantenuto anche in seguito

proposta di modifica: non di sostanza, solo correzione di un refuso, aggiunta la parola "formalizzate" alle iniziative di rete o analoghe (terza opzione)

**Req. 26** Realizzazione di almeno due iniziative nei due anni antecedenti la presentazione della domanda per attività integrative o complementari agli interventi socio-assistenziali attraverso: il coinvolgimento di volontari interni all'organizzazione; o di realtà di volontariato esterno

osservazioni: da mantenere nel tempo, troppo vincolante, poco utile dare vincoli numerici, servizio dove non sono previsti volontari, esonerare odv e aps

proposta di modifica: Realizzazione nell'ultimo triennio di almeno una iniziativa, anche in collaborazione con altri soggetti gestori accreditati, con il coinvolgimento di volontari interni all'organizzazione o di realtà di volontariato esterne all'organizzazione (accordi, progetti realizzati congiuntamente, corrispondenza, scambio di intenti etc.)"

*oppure* Definizione, anche in collaborazione con altri soggetti gestori accreditati, di almeno un'iniziativa per attività integrative o complementari agli interventi socio-assistenziali, da realizzarsi con avvio entro 6 mesi dalla data di accreditamento, attraverso:

- il coinvolgimento di volontari interni all'organizzazione o di realtà di volontariato esterne all'organizzazione (accordi, progetti realizzati congiuntamente, corrispondenza, scambio di intenti etc.).





PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

# Sintesi 14



**Req. 27** : Presenza per i volontari interni al soggetto gestore, di assicurazioni contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso terzi, in base alle disposizioni vigenti  
osservazioni: requisiti di tale genere sembrano pleonastici in quanto richiamano obblighi derivanti da normative specifiche, servizi che nn possono utilizzare volontari  
proposta di modifica: Presenza per i volontari soci e non soci al soggetto gestore, di assicurazioni contro.....



# Sintesi Residenziale minori

I requisiti specifici di autorizzazione sono stati spostati in quelli di accreditamento.

osservazioni: difficoltà nel reperire operatori che conoscono determinate lingue, no al posto emergenza.

La Carta dei servizi diventa il **Piano Operativo Pluriennale**

Req.1 Disponibilità all'occorrenza di almeno un operatore che conosce le lingue straniere maggiormente utilizzate tra gli immigrati presenti sul territorio provinciale o di un mediatore linguistico/culturale. **Disponibilità, all'occorrenza, della funzione di mediazione linguistico/culturale o di traduzione nelle lingue straniere maggiormente utilizzate** (anche nei semiresidenziali e domiciliari)

Req. 14 si propone l'eliminazione della Disponibilità di un accesso a Internet (anche adulti)



# Sintesi Semiresidenziale minori

osservazioni: finanziamento del servizio da parte dell'amministrazione non concede lo svolgimento di attività individualizzate

proposta di modifica: ~~Inclusione nella Carta dei servizi di attività educative individualizzate rivolte al minore, possibilmente anche attraverso l'esperienza di gruppo.~~ **Inclusione nel Piano Operativo Pluriennale di interventi di supporto scolastico, diretto ed indiretto e di altre attività educative anche individualizzate rivolte al minore (accorpati req. 3 e 5)**



# Sintesi domiciliari e di contesto

osservazioni: attività di gruppo non coerenti con il servizio  
proposta di eliminare: attività educative rivolte a gruppi di utenti, nei vari contesti di vita (rq. 3), 2 attività strutturate e continuative all'anno in favore dei minori tra quelle sportive o artistiche o culturali o ricreative, anche in forma lab (rq. 7), 1 iniziativa all'anno volta a sviluppare il senso civico e di cittadinanza attiva (rq. 8)

req. 5 proposta di modifica: Inclusione ~~nella Carta dei servizi~~ **nel Piano Operativo Pluriennale** di interventi di supporto scolastico, diretto o indiretto, ~~a favore dei minori anche in forma individualizzata~~

rq. 6 Inclusione nella Carta dei servizi di attività anche di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.

proposta di modifica: **Inclusione nel Piano Operativo Pluriennale di almeno un'iniziativa ogni tre anni sulla genitorialità rivolta alla cittadinanza ed in particolare ai giovani e alle famiglie, in cui si spiega (anche coinvolgendo, ad esempio, rappresentanti del sistema giudiziario esperti) il significato dell'educativa domiciliare e/o di spazio neutro, delle motivazioni per cui può essere attivata, del valore della compartecipazione alle spese, al fine di facilitare la conoscenza e la comprensione del fenomeno e di valorizzare l'importanza e l'opportunità di tale supporto in particolari situazioni della vita familiare.**



# Sintesi residenziali adulti

osservazioni: disponibilità posti letto emergenza, almeno 2 iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari oppure delle attività di vita quotidiana.

*proposta di modifica:* rq. 1 attività di orientamento ed accompagnamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione ~~nonché ad iniziative di socializzazione~~, **eventualmente** in raccordo con la rete dei servizi

rq. 7 interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali, **nonché di attività di accompagnamento ad iniziative di socializzazione.**



# Sintesi semiresidenziali adulti

osservazioni: attività di gruppo non sono sempre possibili, orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari... di competenza SS

proposta di modifica: rq. 1 attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, ~~nonché ad iniziative di socializzazione~~, **eventualmente** in raccordo con la rete dei servizi (uguale nei domiciliari).

rq. 5 interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali, **nonché di attività di accompagnamento ad iniziative di socializzazione**.

rq. 4 iniziative che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, **eventualmente** in raccordo con la rete dei servizi.

rq.6 iniziative all'anno riguardanti le gestione delle spese personali e familiari e ~~delle attività di vita quotidiana~~.



# Sintesi semiresidenziali adulti

osservazioni: attività di gruppo non sono sempre possibili, orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari... di competenza SS

*Modifiche apportate:* rq. 1 attività di orientamento dell'utente nell'accesso ai servizi sociali, sanitari ed ai servizi per l'impiego o per l'abitazione, ~~nonché ad iniziative di socializzazione~~, **eventualmente** in raccordo con la rete dei servizi (uguale nei domiciliari).

rq. 5 interventi educativi a favore degli utenti sulla gestione delle relazioni, delle emozioni nonché sulla mediazione dei conflitti interpersonali, **nonché di attività di accompagnamento ad iniziative di socializzazione**.

rq. 4 iniziative che prevedano il coinvolgimento degli utenti in attività utili per la collettività o per la struttura, **eventualmente** in raccordo con la rete dei servizi.

rq.6 iniziative all'anno riguardanti le gestione delle spese personali e familiari e ~~delle attività di vita quotidiana~~.





# Sintesi domiciliari adulti

osservazioni: difficile coinvolgere gli utenti in un'attività per la collettività

*proposta di modifica:* rq. 2 una iniziativa ~~all'anno~~ **ogni 2 anni** riguardante **ciascuno** dei seguenti obiettivi: sviluppo del senso civico, ~~cittadinanza attiva~~, educazione alla legalità e promozione di stili di vita sani.

~~rq. 5 Inclusione nella Carta dei servizi di almeno 2 iniziative all'anno riguardanti la gestione delle spese personali e familiari e delle attività di vita quotidiana.~~

**Inclusione nel Piano Operativo Pluriennale di almeno 2 iniziative all'anno riguardanti la gestione delle attività della vita quotidiana e la gestione delle spese personali e familiari al fine di favorire le autonomie e le abilità.**

~~rq.6 una iniziativa~~ **2 iniziative** di informazione e formazione all'anno rivolta agli utenti sul corretto disbrigo di pratiche burocratiche e la gestione dei compiti quotidiani della vita.





# Sintesi residenziali e semires. anziani

osservazioni: dispositivi domotici di difficile realizzazione, dotazione tecnologica differenziata?

proposta di eliminazione: ~~rq. 2 Disponibilità di una dotazione tecnologica differenziata in base ai servizi offerti dal soggetto gestore.(proposta anche nei disabili)~~

~~rq. 4 Presenza di dispositivi domotici per almeno uno spazio a disposizione degli utenti, secondo quanto stabilito dalla Giunta provinciale al fine della cura e assistenza degli utenti stessi o per conservare per il tempo più lungo possibile e nelle migliori condizioni possibili la loro efficienza e autonomia o comunque per posticipare lo stato di non autosufficienza della persona anziana.~~



# Sintesi domiciliari anziani

osservazioni: alcuni punti di difficile applicazione, con Spazio Argento il rischio è di moltiplicare i momenti e le iniziative, compresenza nelle attività tra operatori e volontari non possibile dove il servizio è svolto da volontari es. consegna pasti

proposta di modifica: ~~rq. 2 Individuazione nel Piano della Formazione di almeno 2 iniziative di informazione e formazione all'anno a favore dei volontari (che comunque devono operare in compresenza ed a supporto degli operatori) sui concetti fondamentali dell'accudimento degli utenti.~~ Individuazione nel piano della formazione di almeno 2 iniziative di informazione e formazione ogni **3 anni** a favore dei volontari (che comunque possono svolgere solo funzioni complementari a quelle svolte dagli operatori) sui concetti fondamentali dell'accudimento degli utenti.

rq. 3 nel Piano Operativo Pluriennale di attivazione, **su richiesta**, di iniziative di supporto nelle attività di assistenza a domicilio, allo scopo di garantire al caregiver tempo per sé, per la propria vita di relazione e lavorativa.

rq. 5 ~~di almeno~~ 1 attività ~~all'anno~~ a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.

rq. 6 di almeno 1 iniziativa ~~all'anno~~ **ogni 3 anni** di promozione della cultura del cohousing o del welfare di condominio o del welfare di quartiere, a supporto degli utenti.

rq. 7 ~~Presenza di un dispositivo per la rilevazione dei tempi di inizio e di ultimazione dei servizi resi a domicilio, all'interno di un sistema informatizzato di comunicazione fra il soggetto gestore ed il soggetto affidante.~~



# Sintesi residenziale disabili

osservazioni: attività di sensibilizzazione al fine di favorire lo sviluppo di un contesto familiare e comunitario, compresenza volontari con gli operatori non sempre facile

*proposta di modifica:*

rq. 1 ...1 iniziativa di informazione e formazione all'anno a favore dei volontari (~~che comunque devono operare in compresenza ed a supporto degli operatori~~) sulle attività elementari dell'accudimento degli utenti (uguale semi e domiciliari).

rq. 3 ...1 intervento di promozione all'anno di un ruolo sociale attivo della persona disabile, allo scopo di rafforzare la sua inclusione sociale e ~~il senso di adultità~~ l'autodeterminazione (uguale semi e domiciliari)



# Sintesi semiresidenziale disabili

osservazioni: contenuti formativi risultano eccessivamente specifici, formazione dei volontari con training on the job, inserire il nuovo requisito della partecipazione ai tavoli istituzionali territoriali, costituire il numero di iniziative all'anno, collegandolo al piano triennale della formazione

rq. 5 ...1 iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza ~~all'anno~~ **ogni 2 anni** sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti

rq. 6 ...~~almeno 2 iniziative all'anno~~ **1 iniziativa ogni 3 anni** a favore degli utenti e/o dei loro familiari per la conoscenza e per la sensibilizzazione sull'utilizzo delle tecnologie di supporto.

rq. 7 ...di ~~almeno 1 azione~~ **attivazione, su richiesta**, di sostegno relazionale ~~all'anno~~ a supporto dell'attività dei dei familiari e dei caregiver e dei volontari.



# Sintesi domiciliari disabili

osservazioni: ridurre il numero di alcune iniziative, il servizio di educativa è per definizione a supporto dei caregiver, attività di gruppo non sempre possibile

*proposta di modifica:* **rq. 2** ... 1 iniziativa di informazione e di orientamento ~~all'anno~~ **ogni 3 anni** all'accesso ai servizi disponibili sul territorio a favore degli utenti e dei loro familiari.

**rq. 5** ...1 iniziativa di sensibilizzazione della cittadinanza ~~all'anno~~ **ogni 2 anni** sulla tematica della disabilità per favorire l'inclusione sociale degli utenti

**rq. 11** ...almeno 1 attività ~~all'anno~~ **ogni 3 anni** a favore degli utenti e dei caregiver per l'alfabetizzazione nell'utilizzo delle tecnologie che sono oggi a disposizione diretta degli utenti per il controllo di alcuni parametri sanitari o per il supporto alle attività quotidiane.

**rq. 8** ...di ~~almeno 1 azione~~ **attivazione, su richiesta**, di sostegno relazionale ~~all'anno~~ a supporto dell'attività dei familiari e dei caregiver e dei volontari.

**rq. 10** attività **anche** di gruppo tra gli utenti allo scopo di rafforzare il senso di responsabilità e di solidarietà.