



CESVOT
CENTRO SERVIZI VOLONTARIATO TOSCANA



L'Accreditamento dei Servizi Sociali in Toscana

Cogliere le opportunità per una presenza matura
al servizio della comunità.
Vademecum per le organizzazioni di volontariato.

a cura di Fabio Lenzi e Giulia Cinelli



Premessa

Patrizio Petrucci, presidente Cesvot

La Regione Toscana ha introdotto, negli ultimi mesi della VIII legislatura, una nuova normativa per regolare il sistema di accreditamento regionale per i servizi sociali (L.R. 82 del 28 dicembre 2009).

Con tale norma, come si legge nel testo della relazione di accompagnamento al Consiglio Regionale, la Regione intende sviluppare e garantire un sistema di servizi alla persona che si informi a criteri di omogeneità sia qualitativa che quantitativa, selezionando a tale scopo gli operatori pubblici e privati che meglio rispondano alla necessità di soddisfare i bisogni dei cittadini con servizi di qualità, appropriati, efficaci.

Pertanto con questa normativa, peraltro già preannunciata dalla riforma del sistema integrato dei servizi sociali (L.R. 41/2005), anche la Toscana si unisce a quelle altre Regioni che nel corso di questi anni hanno già intrapreso lo stesso percorso, con l'intento di offrire ai cittadini un sistema di servizi erogato da soggetti scelti e verificati in termini di qualità e capacità.

Le organizzazioni di volontariato toscane che operano nel settore dei servizi alla persona, si trovano dunque di fronte ad una sfida ulteriore: non più solo la prossimità alle persone, l'attenzione alla comunità e ai bisogni che essa esprime, l'anticipazione dell'intervento pubblico, ma sempre più la capacità di dimostrare alla Pubblica Amministrazione - e ai cittadini - la qualità dei servizi prodotti, l'appropriatezza degli interventi, in una parola: l'efficacia del proprio agire sociale.

Il passaggio, come tutte le sfide importanti, non sarà indolore e ha un alto contenuto strategico. Decidere di accreditarsi o meno è una scelta importante che richiede visione e saggezza, analisi e progetto, competenze e organizzazione. Pertanto, sia per chi vorrà accreditarsi che per chi deciderà di non farlo, il bivio richiederà comunque una consapevole capacità di scelta.

È opportuno anche non dimenticare che, l'introduzione del sistema di accreditamento sociale, avviene contestualmente alla realizzazione del nuovo modello organizzativo del welfare locale rappresentato dalle Società della Salute (SdS). È evidente quindi come l'accredimento rappresenti un elemento di coerenza con lo sforzo di integrazione e di efficienza del sistema rappresentato dalle SdS che, per prime, beneficeranno dell'innalzamento di qualità e di appropriatezza dei servizi che saranno erogati dai soggetti accreditati.

Per tutti questi motivi dunque, l'accredimento dei servizi sociali si propone come un'opportunità per ripensare i progetti di crescita e di maturazione del sistema del volontariato toscano che si troverà chiamato a decidere quale ruolo assumere in un contesto di attori sociali in profonda e durevole mutazione.

Il Cesvot, con questa breve pubblicazione, ha inteso contribuire a fornire alle Associazioni e ai cittadini una bussola di orientamento che spieghi che cos'è l'accredimento dei servizi sociali, come lo si ottiene, chi coinvolge; affinché nei prossimi mesi, che porteranno a regime il nuovo sistema regionale, tutti possano consapevolmente decidere il percorso più adatto per meglio servire la propria missione associativa e i cittadini.

Fabio Lenzi, esperto di politiche sociali e sanitarie, è fondatore e senior partner di IRIS - Idee & Reti per l'Impresa Sociale. Segue da tempo l'evoluzione dei sistemi di welfare in Italia e in Toscana operando, da consulente, a fianco di numerose amministrazioni locali. Con le organizzazioni non profit realizza percorsi di sviluppo consapevole e sostenibile; è esperto di sistemi di gestione per la qualità in ambito socio-sanitario. (fabio.lenzi@irisonline.it)

Giulia Cinelli, completato il Master in Management delle Imprese Sociali presso la SDA Bocconi, si è occupata di organizzazione degli hospice, di bilancio sociale e del rapporto tra terzo settore ed enti locali. Collabora con IRIS - Idee & Reti per l'Impresa Sociale sui progetti di accreditamento sanitario. (giulia.cinelli@irisonline.it)

www.irisonline.it



L'accreditamento dei servizi sociali

L'accreditamento è l'atto con cui una Pubblica Amministrazione riconosce ad un'organizzazione (pubblica o privata) la possibilità di proporre e realizzare servizi di assistenza alla persona finanziati con risorse pubbliche.

Con tale riconoscimento, il soggetto “**accreditato**” viene dichiarato pertanto capace e adeguato allo svolgimento dei servizi del welfare pubblico locale e come tale pertanto può ben considerarsi un “fornitore verificato”. Al soggetto accreditato pertanto, la Pubblica Amministrazione e il cittadino possono rivolgersi tranquillamente, perché si è dimostrato in grado di garantire gli standard organizzativi ed operativi richiesti dalle norme.

L'accreditamento tuttavia ha anche una funzione ulteriore rispetto al semplice rapporto di fornitura di servizi alla Pubblica Amministrazione. Infatti, il cittadino che riceve i servizi da un soggetto accreditato, ha la “garanzia” di ottenere servizi dotati di certi standard qualitativi, periodicamente verificati, e sottoposti a processi di controllo amministrativi. E pertanto, seppur in linea generale, più affidabili ed efficaci.

La legge quadro n. 328 dell'8 novembre 2000, che ha istituito nel nostro Paese il sistema integrato dei servizi sociali, ha assegnato la responsabilità di tale riconoscimento ai **Comuni** che dunque hanno il compito di accreditare i soggetti pubblici e privati che intendono proporre i loro servizi al finanziamento pubblico, come parte integrante del sistema di welfare locale.

Accreditare i propri servizi significa, per l'organizzazione che li produce, sottoporsi ad un regime di controllo amministrativo, il cui obiettivo non è quello di verificare il rispetto delle normative di base ma **indagare la sostanza del modello organizzativo adottato**, delle **competenze utilizzate**, delle **tecnologie** e delle **strutture messe a disposizione** e quindi, complessivamente, della **qualità** che tutti questi fattori, interagendo fra loro, imprimono al servizio.

L'accreditamento dei servizi non sostituisce altri percorsi di certificazione di qualità (es. ISO 9000) ma può ben integrarsi con questi, e pertanto non è ad essi alternativo né questi sono di ostacolo all'accreditamento.



Lo stesso vale per i percorsi di certificazione etica (es. SA 8000) o ambientale (es. ISO 14000, Emas, ecc.).

Quando il nuovo sistema di accreditamento andrà totalmente a regime (circa 1 anno) **tutti i servizi sociali oggi in convenzione con la Pubblica Amministrazione dovranno essere accreditati**, altrimenti il servizio sarà avviato con un altro soggetto accreditato o erogato direttamente dalla Pubblica Amministrazione competente.

*L'accreditamento cosiddetto “**istituzionale**” è un procedimento amministrativo con il quale il Comune riconosce, a un soggetto già autorizzato all'esercizio dei servizi sociali o socio-sanitari, lo status di **potenziale erogatore di prestazioni** nell'ambito e per conto del Sistema Integrato dei Servizi Sociali.*

*Pertanto è una forma di “certificazione pubblica” che attesta il possesso di una serie di **requisiti** qualitativi stabiliti dalla legge regionale e verificati su una scala di **indicatori** dichiarati dal soggetto stesso e periodicamente verificati dal Comune.*

Lo scopo è quello di “certificare” la qualità delle prestazioni e l'adeguatezza del servizio alla soddisfazione dei bisogni dei cittadini.

La legge regionale 82/09: i soggetti

L'accreditamento sociale interessa tutti i soggetti pubblici e privati, sia profit che non profit e, nel caso dei servizi domiciliari anche i singoli operatori di assistenza che lavorino autonomamente.

L'accreditamento è **obbligatorio** per i soggetti pubblici e **facoltativo** per quelli privati ma, se un soggetto privato intende operare in convenzione con una Pubblica Amministrazione, potrà farlo solo se preventivamente accreditato.

I soggetti dell'accreditamento sociale sono:

- **strutture** d'accoglienza
- enti e operatori individuali che forniscono **servizi**.

Per **strutture** s'intendono quei soggetti individuati dall'art. 21 della L.R. 41/05 e cioè:

- strutture residenziali o semi-residenziali per soggetti non autosufficienti o con disabilità di vario grado, caratterizzate o meno da prestazioni socio-assistenziali o integrazione socio-sanitaria;
- strutture residenziali o semi-residenziali per soggetti che necessitano di una collocazione abitativa protetta o dipendenti da sostanze da abuso;
- case di pronta accoglienza, servizi residenziali socio-educativi, strutture residenziali per minori e case di accoglienza per minori accompagnati da un genitore.

I **servizi**, invece, si declinano in:

- assistenza domiciliare;
- altri servizi alla persona, ossia il complesso dei servizi tesi a garantire l'uguaglianza rispetto a differenti stati di bisogno, la valorizzazione delle capacità e delle risorse personali, nonché il sostegno all'autonomia dei soggetti permanentemente o temporaneamente non autosufficienti o comunque in situazioni di disagio, anche in relazione alla fruizione dei servizi stessi. Sono compresi i servizi che operano nelle aree dell'integrazione socio-sanitaria.



*L'attenzione della Regione Toscana alla qualità dei servizi sociali intesi nel loro complesso, emerge dall'**interpretazione estensiva** che la legge regionale ha adottato in merito ai servizi oggetto di accreditamento sociale. Infatti, nella normativa nazionale che ha introdotto il sistema integrato dei servizi sociali (la ben nota legge 328/00), si fa riferimento all'**accredimento** esclusivamente per i servizi residenziali e semiresidenziali.*

*Nella legge regionale invece si introduce l'**accredimento** anche per i servizi domiciliari e, più in generale, per tutti gli altri servizi alla persona. Queste previsioni rispecchiano, in maniera evidente, la **volontà di rafforzare la qualità di un sistema sociale** che non si identifica solo nei servizi erogati all'interno delle strutture d'accoglienza, ma in tutti i servizi offerti al cittadino. Pertanto il sistema di welfare toscano, anche grazie ai processi di accreditamento, si propone come ancor più **universale e flessibile** e capace di rispondere, con alta qualità, anche ai **bisogni sommersi, meno evidenti o temporanei**.*

L'accredimento dei servizi residenziali

Come ottenere l'accredimento?

È necessario che il legale rappresentante della struttura d'accoglienza presenti al Comune in cui ha sede la struttura una **dichiarazione sostitutiva**, che attesti:

- a) di essere **autorizzato** al funzionamento (ai sensi della L.R. 41/05);
- b) di possedere i **requisiti** contenuti nel **Regolamento di Attuazione** della L.R. 82/09 approvato con la **Delibera della Giunta Regionale n. 206 del 23 febbraio 2010**.

Sulla sola base di tale dichiarazione il **Comune rilascia l'accredimento**, inserendo il richiedente nell'elenco delle strutture accreditate trasmesso alla Regione.

La **facilità** con cui avviene il rilascio dell'accredimento tuttavia non deve trarre in **inganno** perché:

- 1) la dichiarazione sostitutiva presentata in Comune ha un altissimo valore giuridico in termini di assunzione di responsabilità. Qualora infatti contenga dichiarazioni false o comunque non corrispondenti alla verità, espone il dichiarante a **responsabilità di carattere penale**.
- 2) una volta ricevute le dichiarazioni, il Comune ha l'obbligo di attivare un **sistema di controllo** così composto:
 - **un controllo a campione** entro 90 giorni dall'accredimento;
 - **un controllo su tutte le strutture accreditate**, entro 1 anno dal primo accreditamento e successivamente almeno ogni 2 anni.

Il **Comune** dunque è obbligato ad attivare il **sistema di controllo periodico** per tutte le strutture accreditate, avvalendosi di una **Commissione Multidisciplinare** i cui membri sono individuati concordemente tra la Conferenza dei Sindaci e l'Azienda USL.

La Commissione comunica in anticipo alla struttura la data del sopralluogo di verifica, a seguito del quale redige un verbale scritto per il Comune. Qualora siano riscontrate carenze di requisiti o altre non conformità il Comune stabilisce un **termine non inferiore a 30 giorni** per adempiere. In caso di mancato adeguamento il Comune provvede a **revocare l'accredimento**.

La **revoca dell'accredimento** comporta, come detto, la perdita del contratto di convenzione per il servizio.

I **requisiti** per l'accreditamento, specificati nel Regolamento di attuazione della L.R. 82/09, attengono all'intero processo di **produzione, erogazione e fruizione** dei servizi da parte dei cittadini.

Per i servizi erogati in struttura, i requisiti richiesti riguardano:

- 1) la gestione del servizio in relazione al **sistema organizzativo**;
- 2) gli **aspetti tecnico-professionali e formativi**, quale espressione delle conoscenze, competenze e abilità tecniche e relazionali degli operatori;
- 3) le modalità di **rilevazione della soddisfazione** degli utenti e degli operatori.

Tutti i requisiti richiedono inoltre il pieno adempimento delle norme sulla **sicurezza** e sulla **regolarità del lavoro**, della **tutela della riservatezza** delle informazioni, della **salvaguardia dell'ambiente**, e hanno come fondamento la capacità di **promozione dei diritti di cittadinanza** e l'apporto fornito, dal soggetto accreditato, alla comunità, in termini di solidarietà, coesione e qualità della vita.

Per la difesa dei diritti di cittadinanza sociale, così come indicato dalla L.R. 41/2005, la Regione oltre alla legge sull'accreditamento ha prodotto vari atti fra cui in particolare:

- *un protocollo di intesa con le Province toscane finalizzato allo sviluppo e consolidamento della rete dell'**Osservatorio Sociale Regionale** e degli **Osservatori Sociali Provinciali**;*
- *il Patto Interistituzionale per il sostegno dei livelli base di cittadinanza sociale, che istituisce il **Segretariato Sociale**, il **Punto Unico di Accesso** e il **Pronto Intervento Sociale**.*

L'accreditamento sociale, dunque, si integra in un disegno ben più ampio di un sistema di attori e di servizi centrali e locali, pubblici e privati, di programmazione e di erogazione, che connotano in modo autonomo e per alcuni aspetti originale il welfare toscano.

Come mantenere l'accreditamento?

Le strutture accreditate effettuano la **verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti** almeno **una volta all'anno** trasmettendo la relativa documentazione al Comune.

Come visto sopra, il Comune ha compiti di **verifica continuativa e periodica** delle strutture accreditate; verifica che compie sulla documentazione ricevuta e direttamente presso la struttura avvalendosi della Commissione Multidisciplinare.

La verifica ha lo scopo di controllare che la struttura **mantenga nel tempo i requisiti** di accredi-

tamento intervenendo, qualora la verifica abbia esito negativo, con un termine di almeno 30 giorni per l'adeguamento.

Pertanto la struttura che non ottemperi nei termini stabiliti dal Comune o che, addirittura non invii in Comune la documentazione di verifica, subirà la **revoca** dell'accreditamento stesso.

L'accreditamento già ottenuto può comunque essere oggetto di successiva **rinuncia** da parte della struttura mentre, qualora la struttura accreditata perda l'autorizzazione ad operare, l'accreditamento decade automaticamente.

*Per la verifica sarà indispensabile sviluppare, qualora non sia già presente, un **sistema informativo** volto a raccogliere dati di vario tipo (sia interni che esterni) a supporto del **sistema documentale generale dell'organizzazione** destinato a dimostrare la validità del proprio operare in qualità.*

*Infatti il **Regolamento di Attuazione della L.R. 82/09** (D.G.R. 206 del 23 febbraio 2010), prevede che la misurazione del mantenimento degli standard qualitativi richiesti dalla Regione, avvenga attraverso un **"set di indicatori"** relativi a diversi ambiti (es. il modello organizzativo, le prestazioni di assistenza, la partecipazione degli utenti alla gestione del servizio, ecc.). Pertanto sarà necessario che la struttura accreditata attui meccanismi continuativi di **registrazione** degli eventi positivi (es. attestazioni di gradimento del servizio) e negativi (es. reclami) e mostri una **specificità capacità di apprendere dai propri errori** in un'ottica di progettazione del **miglioramento continuo**.*

Testare sin da ora i sistemi informativi adottati dalla struttura può contribuire ad accelerare il miglioramento qualitativo dei servizi erogati e allontana i rischi di un "rigetto" del processo di accreditamento da parte degli operatori, che si troverebbero improvvisamente gravati da una serie di adempimenti percepiti solo come un inutile "appesantimento burocratico" (es. riunioni di programmazione e verifica, verbali, registrazioni di conformità, audit, ecc.).



L'accreditamento dei servizi domiciliari e degli altri servizi alla persona

Come ottenere l'accreditamento?

Se ad erogare un servizio è una **persona giuridica** (es. un'associazione, una cooperativa, una fondazione, ecc.), è il suo **legale rappresentante** che deve presentare al **Comune della propria sede operativa** una **dichiarazione sostitutiva** che attesti il possesso dei requisiti richiesti dal Regolamento di attuazione della L.R. 82/2009 (D.G.R. 206 del 23 febbraio 2010). Se invece il soggetto erogatore è un **operatore individuale**, sarà la **persona fisica** a presentare presso il **Comune di domicilio** tale dichiarazione sostitutiva.

Come avviene anche per l'accreditamento delle strutture residenziali e semi-residenziali, la semplice dichiarazione sostitutiva permette di ricevere l'accreditamento e di essere iscritti nel relativo elenco trasmesso dal Comune alla Regione. Tuttavia è bene ricordare che il **valore giuridico** di tale dichiarazione, è quello di **autocertificazione** e pertanto le dichiarazioni false o comunque non corrispondenti a verità, generano sul firmatario una **responsabilità di carattere penale**.

I **requisiti** richiesti per l'accreditamento attengono, per queste tipologie di servizi, alle caratteristiche del processo di **produzione, erogazione e fruizione** dei servizi da parte della cittadinanza.

In particolare, per i **servizi di assistenza domiciliare** i requisiti richiesti riguardano:

- a) gli **elementi organizzativi, di professionalità ed esperienza**, necessari per rispondere ai bisogni di cura della persona nell'ambiente domestico e per valorizzare le competenze degli operatori;
- b) le modalità di **rilevazione della soddisfazione** degli utenti e degli operatori.

Per gli **altri servizi alla persona** sono invece tenuti in considerazione i seguenti caratteri:

- a) gli **elementi organizzativi** caratterizzati da elevata capacità di risposta nei tempi e nelle modalità di erogazione dei servizi;
- b) gli elementi di **competenza professionale e di esperienza socio-assistenziale**, che

garantiscono l'appropriatezza e l'adeguatezza necessarie ad assicurare la gestione di situazioni complesse sia a livello relazionale, sia per la contestualità di esigenze eterogenee fra loro;

c) le modalità di **rilevazione della soddisfazione** degli utenti e degli operatori.

Anche in questi casi, come in quello dell'accreditamento delle strutture residenziali, i requisiti sono individuati in coerenza con le norme sulla **sicurezza** e sulla **regolarità del lavoro**, e tenendo conto della capacità di **promozione dei diritti di cittadinanza** delle persone e dell'apporto fornito dal soggetto accreditato alla comunità, in termini di solidarietà, coesione e qualità della vita.

Il sistema di **controllo** sul possesso dei requisiti di accreditamento è, per queste tipologie di servizi, semplificato rispetto alle strutture residenziali e semi-residenziali.

Le **verifiche** infatti non vengono compiute da una specifica commissione ma direttamente da parte del Comune accreditante il quale può compierle - a campione - entro 90 giorni dal rilascio dell'accreditamento.

In ogni caso però, **annualmente**, il Comune deve controllare il mantenimento dei requisiti di tutte le organizzazioni accreditate, mentre per gli operatori individuali è tenuto ad effettuare verifiche, sempre con cadenza annuale, ma solo a campione.

Analogamente a quanto avviene per i servizi in struttura, anche per questi servizi le verifiche che evidenzino **non conformità** obbligano il Comune a stabilire un termine di adeguamento non inferiore a 30 giorni, passato inutilmente il quale, il Comune provvederà alla **revoca** dell'accreditamento.

*Contrariamente a quanto richiesto per i servizi residenziali e semi-residenziali, la normativa regionale non prevede per i servizi domiciliari e per gli altri servizi alla persona la necessità di richiedere una formale **autorizzazione** prima di procedere alla richiesta di accreditamento.*

Tuttavia questo non deve indurre a pensare che la Regione abbia un minor interesse a verificare il rispetto per questi servizi di tutte le normative nazionali e regionali, nonché di controllare l'esistenza di un adeguato sistema di gestione per la qualità.

Come detto sopra infatti, la normativa regionale nel suo complesso realizza la visione di un sistema di welfare locale la cui efficacia e appropriatezza è realizzata da un insieme di servizi di struttura e di domicilio di alta qualità che interagiscono fra loro per meglio rispondere con flessibilità e personalizzazione ai bisogni dei cittadini.

Come mantenere l'accreditamento?

I soggetti che erogano servizi sono tenuti a **valutare la soddisfazione** degli utenti e degli operatori sulla base di **indicatori** che sono individuati nel Regolamento di attuazione della L.R. 82/2009. La **verifica è effettuata entro un anno** dall'accreditamento, o, nel caso degli operatori individuali, entro un anno dall'inizio dell'attività, se successiva all'accreditamento. Dopo la prima, le successive verifiche avvengono con periodicità annuale.

Ogni anno dunque, il Comune **controlla** il mantenimento dei requisiti e l'adempimento degli obblighi di verifica, acquisendo anche, nel caso di interventi di natura socio-sanitaria, il parere dell'Azienda USL competente per territorio.

*Nel definire i requisiti di accreditamento per i servizi domiciliari, la Regione Toscana ha redatto delle **liste di autovalutazione** molto ampie e dettagliate. Non c'è da meravigliarsi, in quanto lo svolgimento dei servizi a domicilio richiede una notevole complessità organizzativa e un costante sviluppo delle competenze e delle relazioni.*

*Anche per questo motivo il sistema di controllo e di verifica, affidato direttamente al Comune, richiede una costante attenzione al **rispetto dei requisiti** e alla **registrazione degli indicatori**, da parte dei soggetti accreditati.*

*Peculiare è anche il **diversificato orientamento** cui è indirizzato il controllo. Se infatti per le organizzazioni che gestiscono strutture la verifica sul possesso dei requisiti investe **la struttura** che eroga il servizio e non l'intera organizzazione (che ad. es. può svolgere una pluralità di servizi diversi: sanitari, culturali, sportivi, ecc. che non verranno ad essere oggetto di verifica), nel caso dei servizi domiciliari l'accreditamento riguarda **il soggetto** che organizza i servizi domiciliari, con evidenti implicazioni più estese sull'intero modello organizzativo e sulle altre aree di presidio della qualità.*

Accreditarsi sì o no?

L'accreditamento costituisce un punto di svolta nella gestione di un'associazione di volontariato. Sono necessarie competenze e duttilità organizzativa per raccogliere le informazioni richieste nei momenti di verifica e controllo e per adattare a tali esigenze il proprio sistema informativo, oltre ad altri eventuali aspetti riguardanti più in generale l'attività istituzionale (missione, partecipazione, ecc.). È richiesto, inoltre, l'obbligo informativo nei confronti del Comune da parte del soggetto accreditato.

Sarebbe sbagliato però interpretare il processo di accreditamento solo come un ulteriore “fardello burocratico” a cui è necessario sottoporsi per continuare a dialogare con la Pubblica Amministrazione. Come già evidenziato sopra, si tratta certamente di un'occasione utile per migliorare la qualità delle proprie prestazioni, per realizzare un sistema interno di misurazione e di controllo, per verificare l'efficacia dei risultati raggiunti, per cominciare a redigere un bilancio della propria utilità sociale.

Alcune voci critiche sono state mosse a questo disegno lamentando in particolare la difficoltà, per le piccole organizzazioni, di far fronte ad un così stringente elenco di requisiti “calati dall'alto”, senza un periodo di prova o di sperimentazione che ne testasse l'impatto.

Certamente l'assenza di una sperimentazione preventiva costituisce un rischio per la “tenuta” del sistema, così come, l'affidamento della concreta applicazione normativa al solo livello locale (il Comune, la ASL) può generare significative difformità interpretative fra territori.

Tuttavia, il modello di suddivisione delle responsabilità Regione-Comune non è nuovo (es. nei procedimenti di autorizzazione) e il rischio di forti difformità interpretative dovrà essere combattuto da tutti gli attori, se davvero vogliamo che la realizzazione di un sistema integrato di servizi costituisca l'elemento qualificante del nostro sistema di welfare.

Le organizzazioni di volontariato e le associazioni di promozione sociale, le associazioni di tutela degli utenti, i sindacati, la Regione, le associazioni e gli ordini delle professioni sociali, avranno il compito di giocare un ruolo attivo e protagonista, affinché questi rischi non si concretizzino, dando vita a nuove forme d'ingiustizia sociale.

Gli istituti della partecipazione previsti dalle normative regionali, i momenti di monitoraggio del sistema, i correttivi eventualmente applicati dal legislatore, costituiranno i luoghi e gli strumenti utili per verificare se la sfida sarà stata vinta.

Una nuova frontiera: i titoli di acquisto

Direttamente connesso al tema dell'erogazione dei servizi per conto del sistema pubblico, è il sistema dei titoli d'acquisto che viene ribadito, nella sua operatività, dalla stessa L.R. 82/2009 e dal suo regolamento applicativo.

La previsione di un meccanismo in base al quale i soggetti svantaggiati, accompagnati dall'assistente sociale in un percorso assistenziale personalizzato, possano **scegliere liberamente** dove ottenere i servizi di cui hanno bisogno, purché all'interno degli elenchi delle strutture e dei servizi accreditati, realizza un'appendice di non poco conto al più ampio obiettivo di sviluppo e di integrazione promosso dal sistema regionale di accreditamento.

Se infatti l'accreditamento dei servizi sociali richiama la possibilità per la Pubblica Amministrazione di verificare il livello di qualità dei servizi erogati per suo conto, il sistema dei titoli d'acquisto sposta la capacità di scelta e di acquisto del servizio direttamente sul cittadino che, accedendo agli stessi elenchi di strutture e soggetti accreditati può, allo stesso modo della Pubblica Amministrazione, contare sulla qualità - verificata - degli attori sul mercato.

Dall'altro lato questo meccanismo apre, per i soggetti accreditati, scenari di **“mercato”** e per certi aspetti di libera concorrenza, che dunque permetteranno loro anche di investire in modo continuativo, in termini di innovazione ed efficacia, nella risposta ai bisogni della cittadinanza.



Glossario

Appropriatezza: quando un servizio, oltre a raggiungere gli obiettivi stabiliti, viene erogato a quei soggetti che ne possono realmente beneficiare, attraverso la forma assistenziale più idonea e perseguendo le caratteristiche necessarie a garantirne l'effettiva utilità.

Conformità: quando un prodotto, un processo o un servizio risponde a tutti i requisiti specificati in una determinata norma, legge o altra regola.

Controllo: a fronte di requisiti specificati, consiste in attività di misura e verifica delle caratteristiche della struttura o del servizio, al fine di accertarne la relativa conformità in riferimento alle norme.

Efficacia: capacità di realizzare le azioni pianificate e di raggiungere gli obiettivi stabiliti.

Efficienza: capacità di raggiungere gli obiettivi stabiliti utilizzando al meglio le risorse umane, di tempo ed economiche a disposizione.

Indicatore: parametro o insieme di parametri volto a fornire una valutazione sintetica di fenomeni complessi; può riguardare una singola prestazione svolta nell'ambito dell'erogazione di un servizio o un risultato ottenuto dall'erogazione di un servizio sulla condizione dell'utente.

Miglioramento continuo: insieme delle attività intraprese in modo continuativo, nell'ambito di un'organizzazione, per accrescere l'efficienza e l'efficacia delle attività e dei processi a vantaggio sia dell'organizzazione, sia dei clienti.

Monitoraggio: Processo che punta a prevenire ogni problema che potrebbe verificarsi e a garantire il conseguimento degli obiettivi prefissati. Tale scopo viene raggiunto attraverso la pianificazione delle attività, l'esecuzione delle stesse, la verifica dei risultati prefissati e l'adozione di contromisure qualora tra essi sia stato rilevato uno scostamento.

Pianificazione: predisposizione, sulla base dei requisiti specificati dalla norma, di tutte le risorse e le procedure che portano al conseguimento di un certo obiettivo, declinato su un particolare progetto o servizio.

Registrazione: documento che riporta i risultati ottenuti o contiene la misurazione di un evento.

Qualità: capacità di soddisfare esigenze, di tipo morale e materiale, sociale ed economico, proprie della vita civile e produttiva, opportunamente identificate e tradotte in determinati requisiti concreti e misurabili, attraverso adeguati processi di normazione e regolazione.

Valutazione: revisione sistematica degli effetti previsti, in relazione alle attività intraprese per raggiungere gli obiettivi prefissi.



Cassetta degli attrezzi

Normativa

- D.P.C.M. del 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- L. 328 dell'8 novembre 2000, Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali
- D.M. 308 del 21 maggio 2001, Requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziale e semiresidenziale, a norma dell'articolo 11 della legge 8 novembre 2000, n. 328
- L.R. 41 del 24 febbraio 2005, Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale.
- D.G.R. 231 del 25 marzo 2008, Regolamento di attuazione dell'art. 62 della l.r. 24 febbraio 2005 n. 41
- L.R. 82 del 28 dicembre 2009, Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato
- D.G.R. 206 del 23 febbraio 2010, Regolamento di attuazione della l.r. 28 dicembre 2009, n.82

Sitografia

www.regione.toscana.it/sociale/index.html

www.regione.piemonte.it/polsoc/presidi/accredit.htm

www.saluter.it/wcm/saluter/sanitaer/ssr/accreditamento.htm

www.venetosociale.it

www.provincia.bz.it/politiche-sociali/temi/1295.asp

Indice

Premessa Patrizio Petrucci, presidente Cesvot	1
L'accreditamento dei servizi sociali	3
La legge regionale 82/09: i soggetti	5
L'accreditamento dei servizi residenziali	7
Come ottenere l'accreditamento	7
Come mantenere l'accreditamento	8
L'accreditamento dei servizi domiciliari e degli altri servizi alla persona	11
Come ottenere l'accreditamento	11
Come mantenere l'accreditamento	13
Accreditarsi sì o no?	14
Una nuova frontiera: i titoli di acquisto	15
Glossario	17
Cassetta degli attrezzi	19
Normativa	19
Sitografia	19

Per informazioni

Regione Toscana
URP - Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via di Novoli, 26 - 50127 Firenze
N. Verde: 800-860070

urp@regione.toscana.it
<http://urp.rete.toscana.it>

Regione Toscana
Assessorato alle Politiche Sociali
Area di Coordinamento Politiche Sociali Integrate
Palazzo A, Via di Novoli, 26 - 50127 FIRENZE

