

# Processo di accreditamento delle strutture e dei servizi del sistema sociale integrato in Toscana

---

Firenze, 05.10.2011

A cura di Luciana Galeotti



**Regione Toscana**  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

**Direzione Generale**  
Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale

## Normativa nazionale...



**L. 8 novembre 2000 n. 328  
“Legge quadro per la  
realizzazione del sistema  
integrato di interventi e  
servizi sociali”**

**Definisce l’AUTORIZZAZIONE e  
l’ACCREDITAMENTO**

**Nell’art. 11 li individua quali strumenti per garantire  
servizi con standard di qualità adeguati e affida ai  
Comuni la competenza in materia di autorizzazione,  
accreditamento e vigilanza dei servizi e delle  
strutture gestite da soggetti pubblici e privati sulla  
base di quanto stabilito dalle Regioni**



# Normativa nazionale...



**L. 328 /2000** (legge cedevole)

**Prevede diverse modalità di gestione dei servizi sociali e socio-sanitari:**

- **GESTIONE DIRETTA**
- **GESTIONE DI CONCESSIONE**
- **L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEI SERVIZI A SOGGETTI AUTORIZZATI (ATTRAVERSO CONTRATTI E CONVENZIONI) IN SEGUITO A PROCEDURE DI APPALTO**
- **LA GESTIONE MEDIANTE L’ACCREDITAMENTO DEI FORNITORI**



# Normativa nazionale...



## Titolo V della Costituzione

**L'art. 117 trasferisce alle Regioni la competenza  
legislativa esclusiva in materia di assistenza sociale**



# Normativa nazionale...

**Decreto del  
Presidente del  
Consiglio  
dei Ministri  
14.02.2001**

Atto di indirizzo e coordinamento in materie di prestazioni socio-sanitarie (in GU 6 giugno 2001, n. 129)



**Decreto del  
Presidente del  
Consiglio  
dei Ministri  
21.05.2001 n. 308**

Definisce i tipi di struttura

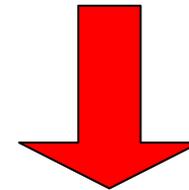
Istituisce i requisiti minimi strutturali e organizzativi per l'autorizzazione all'esercizio dei servizi e delle strutture a ciclo residenziali e semiresidenziali



## Normativa regionale...

### ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI

Quali sono gli  
obiettivi del nostro  
accreditamento



- Individuare in modo corretto gli erogatori dei servizi assistenziali, nel contempo accertando la loro capacità a soddisfare determinati livelli di assistenza
- garantire la qualità dell'offerta e l'appropriatezza nell'uso delle risorse, nelle modalità di accesso alla rete dei servizi pubblici
- assicurare il permanere nel tempo dei requisiti richiesti, puntando al miglioramento continuo della qualità dagli stessi auto promosso

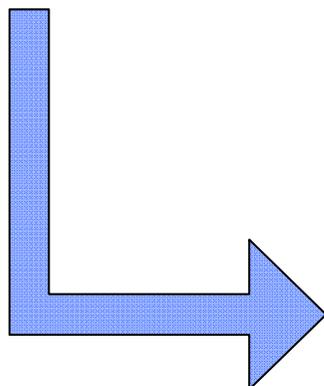


# Normativa regionale...

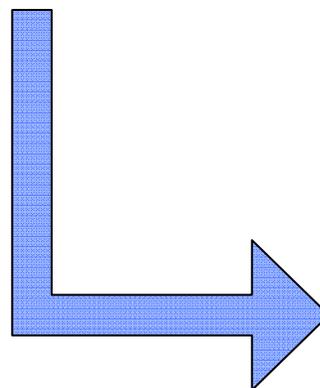
L'Accreditamento delle

"3A"

dall'**A**utorizzazione



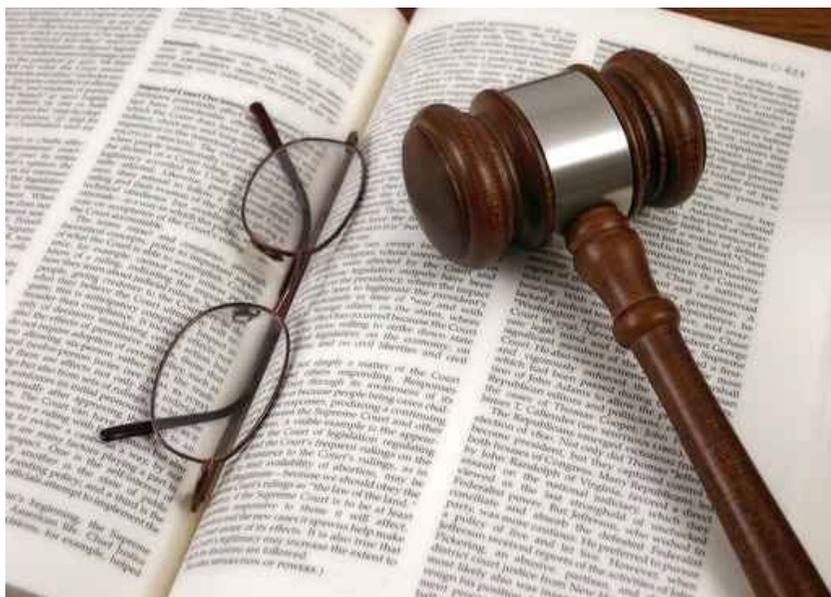
all'**A**ccreditamento



agli **A**ccordi



# Autorizzazione...



## AUTORIZZAZIONE

Il nostro sistema di autorizzazione si fonda sul combinato disposto di L.R. 41/2005 e relativo regolamento attuativo (DPGR 15/R/2008)



# Autorizzazione...

## Modifiche della L.R. 24 febbraio 2005, n. 41 “Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”

- ✓ le strutture di nuova istituzione sono interamente soggette al percorso autorizzativo e ai requisiti stabiliti dal regolamento di attuazione della l.r. 41/2005;
- ✓ le strutture in possesso di autorizzazione definitiva, poiché hanno concluso con successo il percorso autorizzativo, sono escluse dal campo di applicazione del regolamento (a meno che non intraprendano ampliamenti/modifiche dei posti letto o della destinazione d'uso di locali);
- ✓ le strutture in possesso di autorizzazione provvisoria (o comunque ancora non in possesso di autorizzazione poiché l'iter autorizzativo è già iniziato ma non concluso) portano a termine l'iter autorizzativo secondo la normativa antecedente all'entrata in vigore del regolamento, entro il termine massimo di un anno dall'entrata in vigore del medesimo regolamento.

## Modifiche della L.R. 24 febbraio 2005, n. 41

### “Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”

#### ART 62

**c.1, punto 2)**, per quanto riguarda le figure professionali di profilo sociale preposte alla funzione di direzione delle strutture residenziali e semiresidenziali soggette ad autorizzazione viene eliminata la restrizione di tali figure al solo profilo sociale, per cui viene meno l'inciso “di profilo sociale”

L'esigenza è quella di garantire un più ampio accesso alla funzione di direzione delle strutture

**c.1, punto 4)**, viene eliminato l'intero punto che si riferisce ai termini di adeguamento richiesti alle strutture già autorizzate; infatti, tali strutture, a condizione che abbiano finito il relativo percorso e siano in possesso di autorizzazione definitiva, non rientrano nell'ambito di applicazione del regolamento

L'esigenza è quella di evitare che strutture in possesso di autorizzazione definitiva al funzionamento, che quindi hanno già risposto con tempestività ed efficacia alle eventuali richieste di adeguamento, debbano intraprendere il nuovo percorso autorizzativo prefigurato dal regolamento



# Autorizzazione...

## Modifiche della L.R. 24 febbraio 2005, n. 41 “Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale”

**ART 63**

**c. 1**, i procedimenti per l'autorizzazione che siano in corso alla data di entrata in vigore del regolamento (e tra questi sono comprese anche le autorizzazioni provvisorie), si concludono entro il termine massimo di un anno dall'entrata in vigore del regolamento

L'esigenza è quella di armonizzare la previsione secondo cui i procedimenti per l'autorizzazione, in corso alla data di entrata in vigore del regolamento di attuazione della legge, si concludono sulla base delle leggi regionali abrogate dalla medesima legge, con la necessità di stabilire un termine massimo di conclusione di tali procedimenti, al fine di segnare una netta linea di demarcazione tra le norme previgenti e il regime introdotto dal regolamento



# Autorizzazione...

## Modifiche al DPGR 26.03.2008, n. 15 “Regolamento di attuazione dell’articolo 62 della Legge 24 febbraio

Le disposizioni del presente regolamento si applicano altresì alle strutture già operanti nel caso di:

**Prima**

La lettera a) art. 1 c. 3

variazione del numero di posti letto o modifica della destinazione d’uso di locali e spazi.

**Ora**

La lettera a) art. 1 c. 3

Incremento del numero dei posti letto o modifica della destinazione d’uso di locali o degli spazi, che comportino il venir meno di prescritti requisiti organizzativi ivi presenti al momento del rilascio dell’autorizzazione.

La vecchia disposizione creava non poche difficoltà applicative, perché imponeva alle strutture che operano legittimamente, in deroga ai sensi dell’art. 63, di adeguarsi ai nuovi requisiti, anche in presenza di modifiche non strutturali o addirittura marginali



# Autorizzazione...



**Regolamento di attuazione dell'art. 62 della Legge Regionale 24 febbraio 2005, n. 41 (Sistema integrato di interventi e servizi per la tutela dei diritti di cittadinanza sociale) DPGR del 26 marzo 2008, n. 15/R**

Il regolamento si è posto nell'alveo delle disposizioni esistenti:

- ❖ ha innovato in modo notevole, ma non “in blocco” rispetto alle norme previgenti
- ❖ ha permesso la salvaguardia delle autorizzazioni preesistenti, purché definitive
- ❖ ha dato la possibilità di terminare i procedimenti in corso (ed anche le autorizzazioni provvisorie) sulla base delle norme previgenti



# Autorizzazione....



L'autorizzazione è richiesta al comune nel cui territorio è ubicata la struttura (e non alla Regione)

I requisiti sono contenuti in un regolamento regionale (omogeneità su tutto il territorio), ma è cura della struttura richiedente assicurarsi di possedere tali requisiti

requisiti MINIMI organizzativi e professionali per l'ottenimento dell'autorizzazione al funzionamento e NON della certificazione dell'esercizio



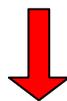
## Autorizzazione...



## Attività di controllo e verifica: **COMMISSIONE MULTIDISCIPLINARE**



**Opera sulla base delle indicazioni contenute nel regolamento; il comune, titolare della funzione di autorizzazione, è libero (nell'ambito della sua autonomia ed in coerenza con il dettato normativo) di stabilire per la commissione regole di funzionamento: ciò deve avvenire sempre in modo da assicurare garanzia e tutela a coloro che sono accolti in struttura**



**non sono ammissibili controlli a campione sulle strutture, in quanto per minori ed altri utenti soggetti a tutela occorre monitorare costantemente il perdurare delle condizioni MINIME di accoglienza**

# Accreditamento....



## ACCREDITAMENTO

**Legge Regionale 28 dicembre 2009, n. 82 “Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato”**

E' un processo inscindibilmente legato alla qualità, è lo strumento attraverso il quale gli attori del territorio realizzano concretamente (in perfetta sintonia con i medesimi principi sanciti a livello di Unione europea):

- la modernizzazione e lo sviluppo del sistema di protezione sociale
- la promozione e il sostegno all'inclusione sociale
- la promozione delle pari opportunità
- la difesa dei diritti fondamentali e la lotta alla discriminazione



# Accreditamento...

## La disciplina si compone di due parti:

### LEGGE REGIONALE

essa individua:

- I soggetti tenuti all'accREDITamento: strutture, organizzazioni/operatori individuali che erogano assistenza domiciliare, altri servizi alla persona
- I requisiti richiesti per l'accREDITamento
- La procedura che ciascuno di loro deve seguire per accREDITarsi
- Le modalità per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti
- Le modalità ed i tempi per il controllo

### REGOLAMENTO

esso contiene:

- I requisiti generali e specifici per l'accREDITamento, per tipologia di servizio
- Le modalità per la concessione, gestione ed erogazione dei titoli di acquisto
- Gli indicatori per la verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti
- Le modalità attuative dei processi informativi



# Accreditamento...

## *Principi*

*L'accredimento è un processo strettamente legato al territorio, nel senso che:*

- non fa distinzione tra pubblico e privato*
- è improntato alla coerenza nei confronti di quanto previsto dalla programmazione locale (tipologia e volume di offerta)*
- una volta ottenuto, è valido su tutto il territorio regionale e ha durata illimitata*



# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Art. 1 “Oggetto e finalità”

L'accreditamento di:

- Strutture residenziali e semiresidenziali pubbliche e private
- Servizi di assistenza domiciliare
- Altri servizi alla persona, compresi quelli che operano nelle aree dell'integrazione socio-sanitaria

Si intende

Il complesso dei servizi tesi a garantire:

- L'uguaglianza rispetto a differenti stati di bisogno
- La valorizzazione delle capacità e delle risorse personali
- 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

05.10.2011



# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Soggetti

Strutture, soggetti pubblici  
e soggetti privati  
convenzionati



obbligo

Strutture non  
convenzionate e soggetti  
privati non convenzionati



facoltà

**Le strutture soggette solo a comunicazione di avvio attività  
(articolo 22 L.R. 41/2005) non si accreditano**



# Accreditamento...

**Legge Regionale 82/2009 – Art. 1 “Oggetto e Finalità”**



**Promuovere la qualità del sistema integrato dei servizi e delle prestazioni**

**Promuovere l'adeguatezza alla soddisfazione dei bisogni**

**Favorire la pluralità dell'offerta dei servizi**



# Accreditamento...

## Obiettivi perseguiti dalla Regione

Razionalizzazione del sistema di offerta di prestazioni sociali e socio-sanitarie integrate



Promozione della qualità

Applicazione uniforme sul territorio regionale dell'accREDITAMENTO



Rispetto delle peculiarità

Responsabilizzazione di tutti i soggetti coinvolti



Comuni (titolari della funzione)

Richiedenti accREDITAMENTO



# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Art. 3 “Requisiti per l’accreditamento”



05.10.2011



# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Art. 3 “Requisiti per l’accreditamento”

### REQUISITI



### Processo di produzione, erogazione e fruizione dei servizi

#### Strutture

- ✓ Gestione del servizio
- ✓ Aspetti tecnico-professionali e formativi
- ✓ Modalità di rilevazione della soddisfazione di utenti e operatori

#### Servizi di assistenza domiciliare

- ✓ Elementi organizzativi di professionalità ed esperienza
- ✓ Modalità di rilevazione della soddisfazione di utenti e operatori (esclusi Operatori individuali)

05.10.2011

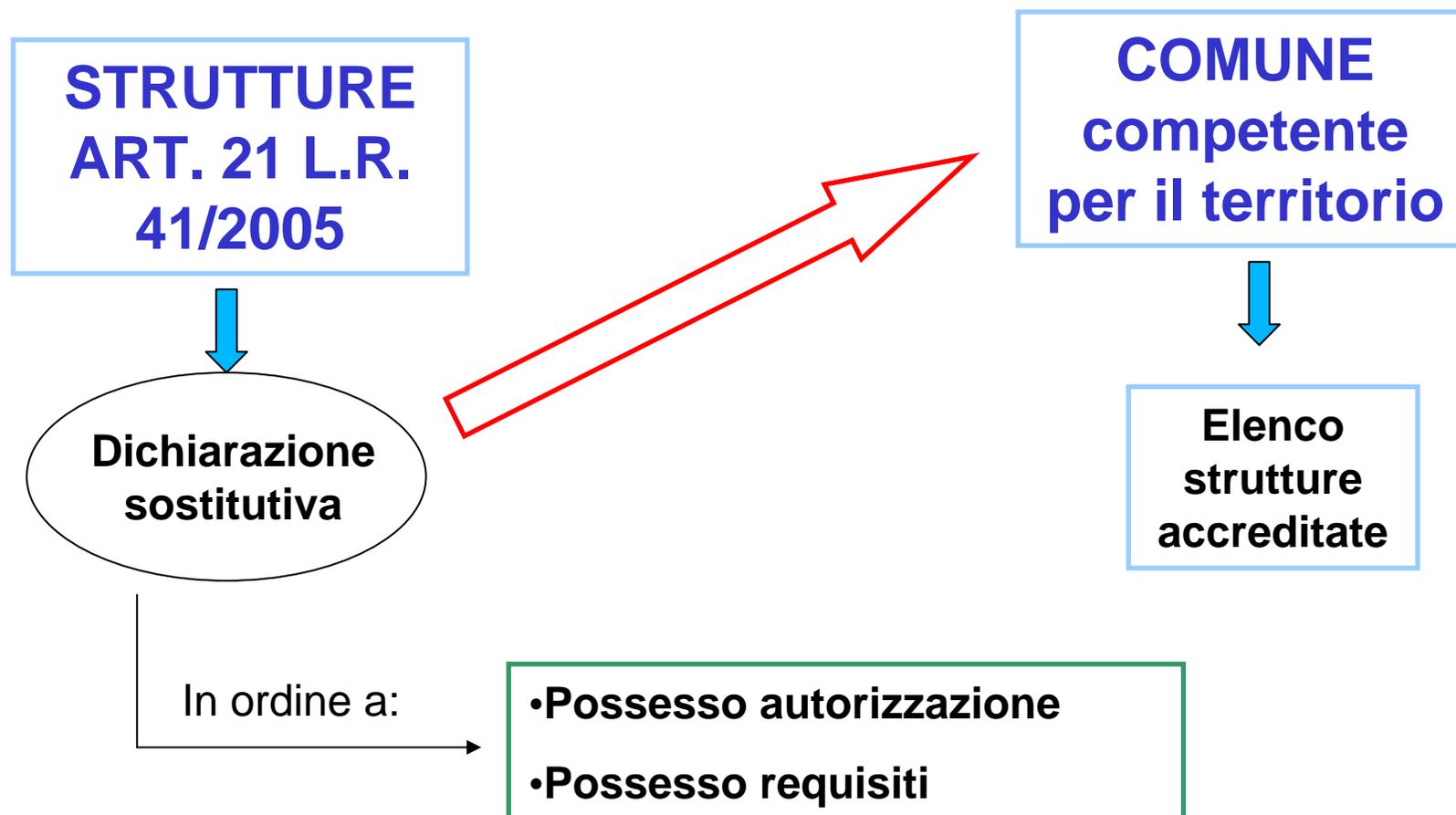
#### Altri servizi alla persona

- ✓ Elementi organizzativi
- ✓ Elementi di competenza professionale e di esperienza
- ✓ Modalità di rilevazione della soddisfazione di utenti e operatori



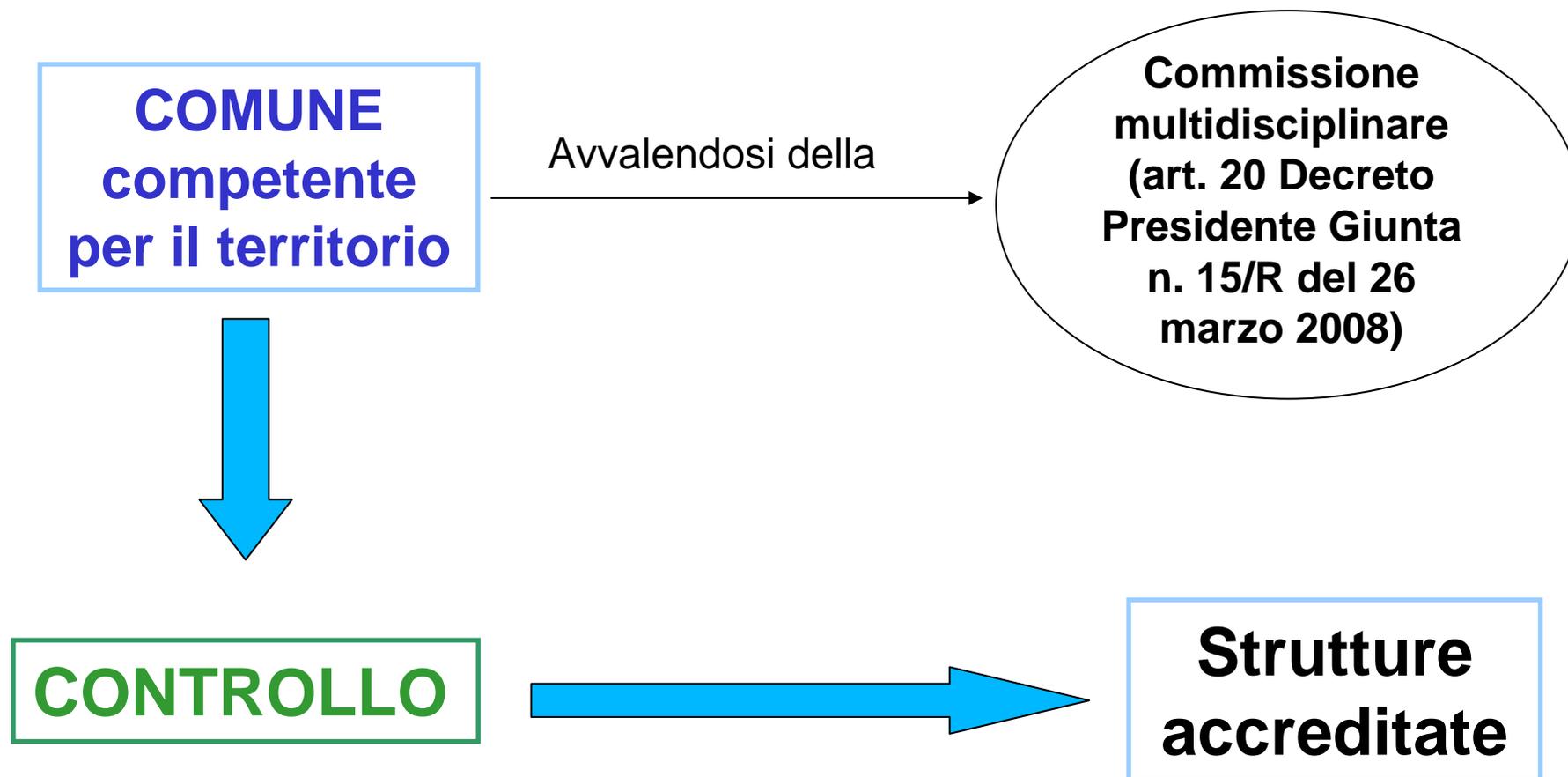
# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Art. 4 “Accreditamento delle strutture”



# Accreditamento...

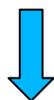
**Legge Regionale 82/2009 – Art. 6 “Attività di controllo”**



# Accreditamento...

## Legge Regionale 82/2009 – Art. 7 “Accreditamento dei servizi”

Soggetti pubblici e privati, compresi enti e organismi a carattere non lucrativo  
Operatori individuale



Dichiarazione sostitutiva

In ordine a:

Possesso requisiti

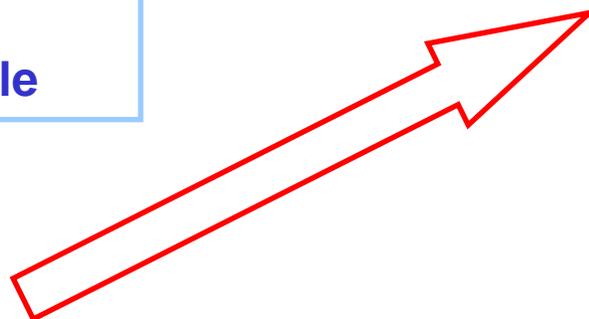
COMUNE

Nel cui territorio la persona giuridica ha sede operativa

Nel cui territorio l'operatore individuale è domiciliato



Elenco erogatori dei servizi accreditati



## Accreditamento...

Legge Regionale 82/2009 – Art. 7 “Accreditamento dei servizi”



**NON APPLICABILE**

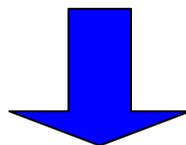
**agli operatori  
individuali adibiti a  
progetti finalizzati alla  
realizzazione della “vita  
indipendente”**



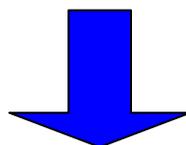
# Accreditamento...

Legge Regionale 82/2009 – Art. 6 “Attività di controllo”

ACCREDITAMENTO



Decade automaticamente



Se viene meno il provvedimento  
di autorizzazione



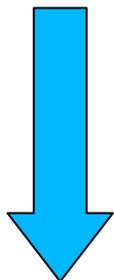
# Accreditamento...

Legge Regionale 82/2009 – Art. 6 “Attività di controllo”

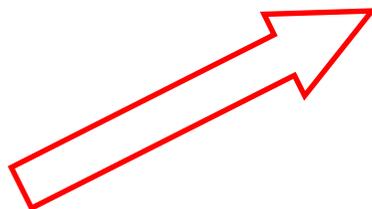
**COMMISSIONE  
MULTIDISCIPLINARE**



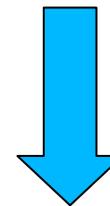
**Accertamento non  
conformità**



**COMUNE  
competente  
per il  
territorio**



**Stabilisce un  
termine maggiore o  
uguale a 30 gg per  
l'adeguamento**



In caso di  
mancato  
adeguamento

**Revoca  
dell'accreditamento**

05.10.2011

30



Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

Direzione Generale  
Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale

# Accreditamento...



## REQUISITI ED INDICATORI

### Il regolamento di attuazione della LR 82/2009 per il sistema di controllo coerente



# Accreditamento...



**6 ALLEGATI**

## REGOLAMENTO n. 29/R/2010

**Allegato a):** Requisiti generali e Specifici delle Strutture residenziali e Semiresidenziali

**Allegato b):** Requisiti generali e Specifici dei Servizi di Assistenza Domiciliare

**Allegato c):** Requisiti relativi agli altri servizi alla persona

**Allegato d):** Indicatori per le strutture residenziali e semiresidenziali

**Allegato e):** Indicatori per i servizi di Assistenza Domiciliare

**Allegato f):** Indicatori per gli altri servizi alla persona

05.10.2011

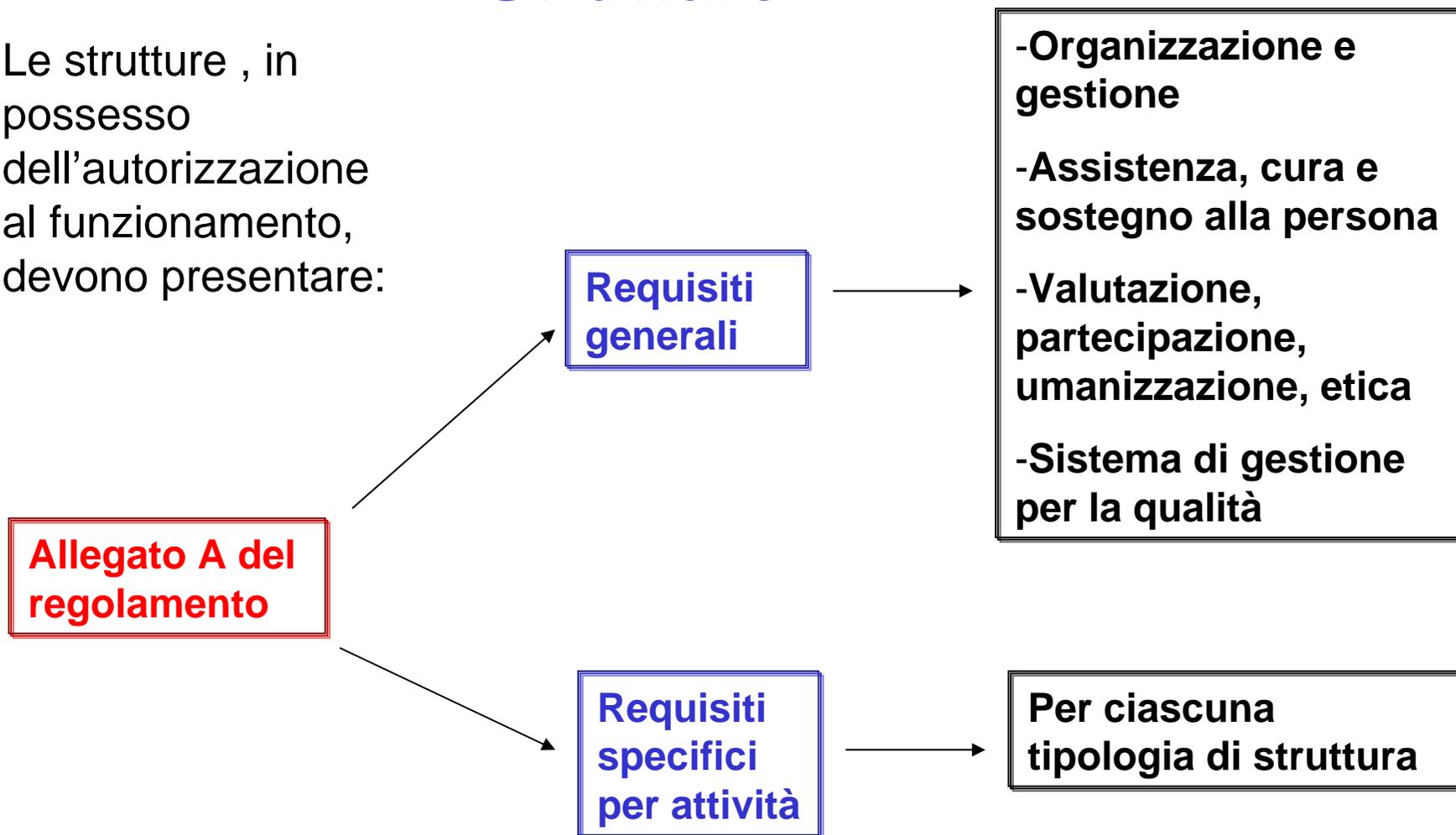
32



# Requisiti per l'accreditamento...

## Strutture

Le strutture , in possesso dell'autorizzazione al funzionamento, devono presentare:



# Requisiti per l'accreditamento...

## Assistenza domiciliare erogata da organizzazioni

devono presentare:



# Requisiti per l'accreditamento...

## Altri servizi alla persona

devono presentare:

**Allegato C del regolamento**



**Requisiti**



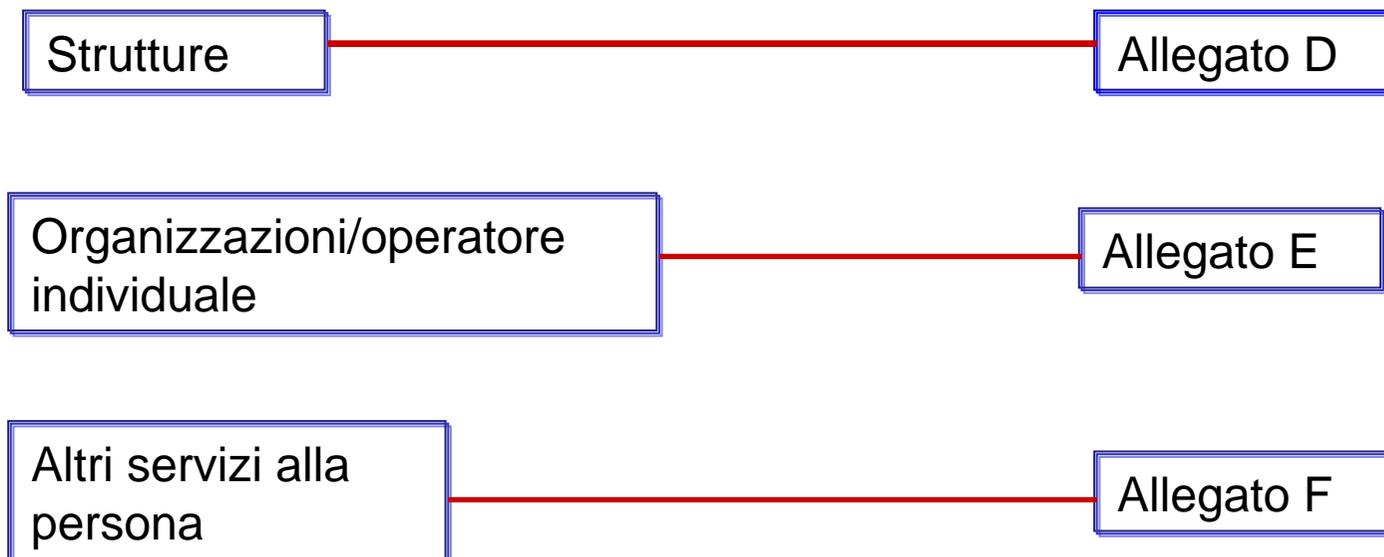
- Organizzazione e gestione
- Assistenza, cura e sostegno alla persona
- Valutazione, partecipazione, umanizzazione, etica
- Sistema di gestione per la qualità



# Verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti...

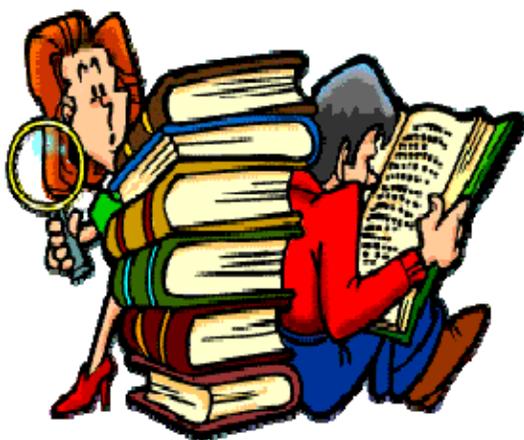
L'accreditamento è tenuto a trasmettere al Comune (con tempistica definitiva) gli esiti della verifica dell'attività svolta e dei risultati raggiunti

## INDICATORI



## Dopo l'accreditamento...

Una volta presentata la dichiarazione sostitutiva, il soggetto è **accreditato**



A seguito dell'accreditamento, il Comune avvia i seguenti controlli:

- Il controllo sul contenuto della dichiarazione sostitutiva
- Il controllo sull'effettuazione, da parte dell'accreditato, della verifica sull'attività svolta e sui risultati raggiunti → indicatori
- Il controllo sul mantenimento

Per le strutture il Comune si avvale della Commissione multidisciplinare (DPGR 15/R/2008)



# Grazie per l'attenzione



Regione Toscana  
Diritti Valori Innovazione Sostenibilità

05.10.2011

38

Direzione Generale  
Diritti di Cittadinanza e Coesione Sociale