Cremona
COMUNE DI CREMONA
Ambito distrettuale di Cremona
Ufficio di Piano

AZIENDA SOCIALE CREMONESE

Accreditamento: elementi di definizione e requisiti

RIFERIMENTI NORMATIVI

Non è ancora disponibile una specifica articolazione di normative che informino e ordinino l'accreditamento nel sociale.
La principale fonte normativa resta la legge 328/2000 (articolo 6, comma 3, lettera c ed art. 11), che tuttavia non regola la materia, limitandosi ad indicare l'accreditamento come una delle modalità preferenziali per la regolazione dei rapporti tra fornitori, committenti e utenti del nuovo sistema di welfare.
Tuttavia, attingendo dalla normativa sanitaria e sociosanitaria, si possono riprendere interessanti riferimenti dalle seguenti leggi: D. Lgs. 502/92; D. Lgs. 517/93; D.P.R. n. 1/97; L.R. 31/97; L.R. 1/2000; PSSR 2002-2004.
La Regione Lombardia con deliberazione della Giunta Regionale n. VII/20943 del 16.02.2005 ha definito i criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia (nidi, micronidi, centri infanzia), per accoglienza di minori (comunità, case famiglia…) e per le persone con disabilità.
In sintesi, pertanto:

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali" artt. 6 e 11;
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 Atto di indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328;
- D. P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 – 2003";
- Piano Socio – Sanitario della Regione Lombardia;
- Circolare Regionale della DG Famiglia e Solidarietà Sociale n. 18 del 16/6/2003;
- Circolare Regionale n. 6 del 02/02/2004;
- D.G.R. VII/20943 del 16/2/2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili";
- Circolare Regione Lombardia n. 18 del 14.06.2007 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell'accreditamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005;
- L.R. 3 del 12/3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona";
- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7437 del 13/6/2008 "Determinazione in ordine all'individuazione delle unità d'offerta sociali ai sensi dell'art.4, comma 2 della L.R. 3/2008";
- Piano di Zona 2009 – 2011.

CHE COS'È L'ACCREDITAMENTO: ELEMENTI DI DEFINIZIONE.

L'accreditamento rappresenta ancora un tema abbastanza recente nel campo dei servizi socio assistenziali sul quale le esperienze applicative sono ad una fase sperimentale e il dibattito teorico è ancora aperto.

Il temine accreditamento, dal latino "dare credito" – "dare fiducia", in letteratura viene riferito generalmente a procedure di valutazione della qualità. Tali procedure possono assumere molteplici valenze, ora con riferimento alla questione della regolazione dei rapporti tra pubblico e privato, ora in relazione al problema del miglioramento e dunque dello sviluppo continuo della qualità dei servizi. In generale, è possibile definirlo come una procedura attraverso la quale "viene dato credito a servizi/soggetti che soddisfano il possesso di alcuni requisiti di qualità.

In definitiva, per dare una definizione abitualmente utilizzata, l'accreditamento è uno strumento di regolazione e governo del sistema di servizi, attraverso la definizione dei livelli di qualità che si vogliono assumere. Nella definizione degli elementi da considerare in un sistema di accreditamento è innanzitutto necessario partire dagli obiettivi assegnati dalla normativa nazionale e regionale. Nella nostra situazione tuttavia, in assenza di precise indicazioni procedurali in materia di accreditamento nel sociale, si è ritenuto di individuare i riferimenti dai già citati provvedimenti.

L'accreditamento si identifica come strumento per rispondere alla necessità di una rete di soggetti pubblici e privati per assicurare ai cittadini politiche sociali universalistiche ed efficaci.

"La Repubblica assicura alle persone e alle famiglie un sistema integrato di interventi e servizi sociali, promuove interventi per garantire la qualità della vita, pari opportunità, non discriminazione e diritti di cittadinanza, previene, elimina o riduce le condizioni di disabilità, di bisogno e di disagio individuale e familiare, derivanti da inadeguatezza di reddito, difficoltà sociali e condizioni di non autonomia, in coerenza con gli articoli 2, 3 e 38 della Costituzione." (art. 1 comma 1 L. 328/2000)

Più specificamente l'**Accreditamento** si propone come una **procedura di evidenza pubblica** che consente ai "Comuni Associati" di regolare diversamente il sistema di definizione e realizzazione dei servizi al fine di:

- aumentare i livelli di offerta e la disponibilità di **"acquisto", mediante libera scelta del cittadino attraverso titoli sociali (voucher), di alcuni servizi dell'area sociale e assistenziale**, al fine di sviluppare una fonte di regolamentazione e coordinamento territoriale;
- rendere tassativi, espliciti e verificabili i livelli di qualità ritenuti essenziali per ogni tipo di servizio;
- garantire al cittadino che il livello di qualità essenziale sia presente in modo omogeneo in tutti i servizi (inizialmente a partire da quelli della medesima tipologia) nell'**Ambito territoriale di riferimento del Piano di Zona;**
- incoraggiare gli enti gestori ad adottare strumenti che migliorino la qualità nel tempo fino a giungere a livelli di eccellenza.

GENESI E LOGICHE DELL'ACCREDITAMENTO

Dell'accreditamento, oltre che diverse definizioni, esistono anche diversi modelli, i principali si possono riassumere in due filoni: l'accreditamento VOLONTARIO o di ECCELLENZA come strumento di "valutazione e miglioramento" scelto autonomamente da un soggetto e l'accreditamento ISTITUZIONALE, come strumento di "autorizzazione"

Accreditamento d'ECCELLENZA $\Rightarrow$ attività "volontaria" di valutazione tra pari, sistematica e periodica, gestita direttamente dai professionisti di un servizio, volta a migliorare la qualità e lo scambio di buone prassi.

Accreditamento ISTITUZIONALE $\Rightarrow$ procedimento "autorizzativo" con cui l'ente pubblico riconosce ad enti privati il possesso di determinati requisiti di qualità e li autorizza ad erogare servizi.

L'accreditamento istituzionale viene introdotto nella legislazione sanitaria, nella quale si trovano le prime fonti normative, che lo definiscono "*l'atto attraverso il quale, a conclusione di un procedimento valutativo, le strutture autorizzate, pubbliche o private, ed i professionisti che ne facciano richiesta, acquisiscono lo status di soggetto idoneo ad erogare prestazioni sanitarie e socio-sanitarie per conto del SSN*".

L'obiettivo dell'accreditamento istituzionale viene individuato nella "*regolazione dell'ingresso nel mercato sanitario di soggetti che intendano erogare prestazioni per conto del Servizio Sanitario Nazionale, attivando un processo di promozione e miglioramento della qualità dei servizi sanitari e socio-sanitari*".

Da tale definizione si evince la natura prettamente gestionale di questo strumento, che ha consentito di sostituire il sistema "a convenzione", nella relazione pubblico-privato, con un sistema fondato sul controllo della conformità a requisiti di qualità predeterminati.

Da quanto enunciato nella normativa si evincono alcune delle principali logiche a cui risponde l'accreditamento:

livello aggiuntivo all'autorizzazione al funzionamento

I requisiti di accreditamento necessari ad un soggetto privato per operare al pari di un soggetto pubblico sono da considerarsi di livello superiore a quelli autorizzativi, che ne rappresentano di fatto un presupposto, necessario ma non sufficiente.

equiparazione pubblico-privato

I soggetti pubblici e privati, fermi restando i medesimi diritti e doveri, si devono collocare in una situazione di parità.

accreditamento non è vendita di prestazioni/servizi

Il riconoscimento dei requisiti per l'accreditamento non è sufficiente a "vendere" servizi all'ente accreditante, poiché sono in ogni caso da rispettare le scelte programmatorie regionali: è quindi necessaria la stipula di un contratto/patto di accreditamento, con esplicitati gli impegni di ogni contraente.

Leggendo ancora più a fondo le indicazioni della normativa, a livello di sistema si intravede l'assunzione di alcuni principi:
concorrenza per lo sviluppo della qualità, ovvero la promozione della concorrenzialità tra erogatori, pubblici o privati che siano, come chiave di sviluppo della qualità nel mercato dei servizi.
parità per garantire la libertà di scelta, la parità tra pubblico e privato come assicurazione della libera scelta dei cittadini tra diverse possibilità, nonché come principio di etero - selezione del mercato in un'ottica di maggior qualificazione dei servizi (sopravvivono i servizi migliori agli occhi dei cittadini).

Trattando di servizi sociali il riferimento normativo principale è la legge quadro 328/2000, che introduce il sistema di autorizzazione e accreditamento dei servizi e delle strutture sociali.
La legge di riforma dà indicazioni sul tema all'art.11.
L'obiettivo perseguito dalla normativa è quello di garantire, attraverso questo strumento, un sistema di offerta qualitativamente omogeneo per tutto il territorio nazionale, almeno su un livello base (requisiti minimi).
Secondo tale normativa spetta al livello regionale stabilire i requisiti di autorizzazione, sulla base dei requisiti minimi definiti a livello nazionale. Si prevede poi che l'autorizzazione venga rilasciata ai soggetti erogatori (pubblici o privati) dai Comuni, sulla base di una verifica di conformità.
La norma mette dunque sullo stesso livello soggetti pubblici e privati, prevedendo che ambedue siano soggetti all'autorizzazione all'esercizio delle attività.
Il modello applicato in Regione Lombardia ha fatto tesoro della storia, ormai decennale, dell'accreditamento in campo sanitario.
In sintesi potremmo riassumere la strategia di politica sociale regionale in tre principi fondanti:

- Libertà di scelta. L'introduzione della libertà di scelta costituisce uno dei punti fermi del welfare lombardo, a partire dal piano socio sanitario regionale 2006-2008; "un sistema libero, un sistema sano" per cui sempre più devono essere le persone a decidere gli interventi di cui hanno bisogno;
- Sostegno alla famiglia nei compiti di cura (sostegno alla domiciliarità): anche questo costituisce "un leit-motiv della programmazione sociale, su cui la regione ha ampiamente legiferato;
- Sostegno del ruolo privato: con l'equiparazione pubblico-privato nella logica della promozione della sussidiarietà, in particolare del privato no-profit, considerato come un ambito di attività e di iniziative che merita un sostegno pubblico.

L'ACCREDITAMENTO ED I PIANI DI ZONA

La Regione Lombardia ha parlato per la prima volta di accreditamento nei servizi sociali, in riferimento alla applicazione della legge 328, nella Circolare n. 35 del 24.08.2005 "Primi indirizzi in materia di autorizzazione, accreditamento e contratto in ambito socio-assistenziale".

La strategia regionale ha inteso impiegare l'istituto dell'accreditamento come dispositivo primariamente gestionale, nel tentativo di perseguire così:

- un progressivo finanziamento della domanda e non più dell'offerta: si finanzia direttamente la famiglia e la si lascia libera di scegliere il proprio fornitore;
- un progressivo spostamento della funzione pubblica da erogazione diretta di interventi e prestazioni a una funzione di regolazione (regia) del sistema dei servizi;
- l'introduzione di una maggior competitività come stimolo verso lo sviluppo di un miglioramento continuo della qualità.

In Lombardia inoltre si è mostrato lo stretto legame dell'accreditamento con la gestione dei servizi mediante la connessione con l'erogazione di titoli sociali (voucher sociali).

Con la circolare 1 del 16.01.09 Regione Lombardia ribadisce che l'art. 4 della legge regionale n.3/08 disciplina i compiti delle unità d'offerta sociali e rimette alla Giunta regionale la loro individuazione.

La Giunta regionale, con la deliberazione n.7437 del 13 giugno 2008, in sede di prima applicazione della legge e con effetti dichiarativi, ha individuato le suddette unità d'offerta.

Elenco unità d'offerta sociale e normativa di riferimento		
Servizi prima infanzia	Asili nido	Identificati i requisiti per autorizzazione al funzionamento e criteri di accreditamento: DGR 20588/05 e DGR 20943/05
	Micronidi	
	Nidi famiglia	
	Centri prima infanzia	
Servizi residenziali per minori	Comunità educative	Identificati requisiti per autorizzazione al funzionamento e criteri di accreditamento: DGR 20762/05 e DGR 20943/05
	Comunità familiari	
	Alloggi per l'autonomia	
Servizi per minori	Centri Diurni	Non ancora ri-definiti vale il PRSA: DCR IV/871 del 23.12.1987 "Piano socio assistenziale regionale 88-90"
	Centri Aggregazione giovanile	
Servizi diurni e residenziali per persone con disabilità	Servizi Formazione all'Autonomia	DGR 7433 /08
	Centri Socio Educativi	Identificati requisiti per autorizzazione al funzionamento e criteri di accreditamento: DGR 20763/05 e DGR 20943/05
	Comunità alloggio	
Servizi per anziani	Centri Diurni	DCR IV/871 del 23.12.1987 "Piano socio assistenziale regionale 88-90" e DCR V/1439 "Progetto obiettivo anziani per il triennio 1995-1997"

Ai sensi dell'art.11 comma 1 lettera g) della l.r. n. 3/08, è compito della Giunta regionale definire i criteri per l'accreditamento delle unità d'offerta sociali.
Tale adempimento costituisce il presupposto perché i Comuni, ai sensi dell'art.13 comma 1 lettera d), definiscano i requisiti di accreditamento delle unità d'offerta sociali, per poi disporre in ordine al loro accreditamento ed alla stipula dei relativi contratti.
In virtù delle disposizioni vigenti e confermate dalla stessa legge regionale, i Comuni, sono pertanto tenuti ad assumere i provvedimenti di competenza, con riguardo alla definizione dei requisiti di accreditamento, per le unità d'offerta previste dalla DGR 20943/05 ed inserite nella rete sociale.

LA DECLINAZIONE PROVINCIALE DEL MODELLO DI ACCREDITAMENTO LOMBARDO

Come indicato dalla circolare regionale la definizione dei criteri e dei requisiti di accreditamento dovevano essere assunti entro il 31 marzo 2009, all'interno del processo di redazione dei piani di zona, con possibilità di proroga al 31 dicembre 2009.

La Regione Lombardia ad oggi sottolinea l'importanza di definire i criteri e i requisiti di accreditamento rispetto ai servizi "struttura" ma la strategia distrettuale è volta ad analizzare anche i servizi c.d. "funzione" che non necessitano di un luogo fisico per l'espletamento delle prestazioni avendo come luogo privilegiato il domicilio della persona o altri contesti di vita (es. la scuola), in continuità con quanto svolto nel precedente triennio.

Sottolineiamo che nel corso del terzo piano di zona sarà importante presiedere queste funzioni attivando un confronto a livello provinciale, funzionale a declinare regole, prassi e procedure sempre più uniformi per l'intero territorio cremonese.

Il percorso di lavoro si articolerà pertanto lungo tutto il triennio di programmazione zonale in un'ottica strategica volta a sviluppare un confronto costante con gli enti gestori e in un'ottica incrementale funzionale a individuare strumenti e procedure funzionali al governo della funzione di accreditamento.

QUALI REQUISITI E MODALITÀ

Gli Ambiti Distrettuali della Provincia di Cremona, definiscono unitariamente un sistema omogeneo, linee comuni di accreditamento.

Nella definizione dei requisiti e delle modalità di accreditamento, i programmatori debbono conservare una particolare attenzione alla evoluzione futura di tutti i servizi, compresi quindi, quelli per i quali non sussiste l'obbligatorietà di avvio e conclusione della procedura, in quanto i requisiti sono stati già indicati dalla Regione Lombardia.

Requisiti e modalità di carattere generale, che troveranno una più opportuna specificazione e declinazione nei progetti specifici di ogni singola unità di offerta per la quale sarà operata la scelta dell'accreditamento.

Facendo tesoro delle esperienze maturate dai vari Ambiti Territoriali Lombardi, si propone il seguente articolato.

Articolo 1 – Accreditamento

La normativa vigente in materia attribuisce, tra l'altro, ai Comuni la funzione di accreditamento dei soggetti pubblici e privati, non profit e profit, produttori di servizi e prestazioni sociali.

Tale funzione si esplica mediante l'accertamento del possesso dei requisiti previsti nel successivo art. 3 e si conclude, di norma, con l'iscrizione all'Albo Territoriale dei soggetti accreditati dell'ambito territoriale di Cremona.

L'accreditamento non ha limitazione temporale e decorre dalla data del provvedimento di iscrizione all'albo.

L'accreditamento ottenuto presso un diverso Ambito Distrettuale Provinciale può avere valore anche per l'ambito territoriale di Cremona per la specifica sezione dell'albo per la quale è stato chiesto, fatta salva la possibilità di richiedere integrazioni della documentazione di cui all' art. 3.

Articolo 2 – Registro territoriale dei soggetti erogatori

Il Registro territoriale, istituito con apposito atto del Comune capo distretto ovvero dell'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona, è articolato in Sezioni suddivise, ove necessario, in Tipologie di Servizi.

Le sezioni corrispondono ai settori di attività individuati nel successivo art. 3:

Anziani

Disabilità e Salute Mentale

Minori e famiglia

Dipendenze – emarginazione – nuove povertà.

Art. 3 – Requisiti per l'accreditamento

1. I requisiti per l'accreditamento si suddividono, essenzialmente, in due categorie: requisiti generali e requisiti specifici comprovati, così determinati:

a) Requisiti generali per l'accreditamento le seguenti condizioni:

- Adesione alle finalità del Piano di Zona;
- Presenza di una sede operativa nell'Ambito territoriale del Piano di Zona/Provincia di Cremona/Province limitrofe:
- Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitarie e sociale;
- Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione;
- Assenza di risoluzione di contratti di accreditamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità d'offerta per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente;
- Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.38 del decreto legislativo n.163/2006.
- Autorizzazione al funzionamento o comunicazione e/o, ove previsto, iscrizione agli Albi Regionali e Provinciali;
- Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;
- Impiego di personale in possesso delle qualifiche professionali previste dalla normativa vigente;
- Rispetto dei trattamenti economici previsti dalla contrattazione collettiva e dalle norme in materia di previdenza e assistenza;
- Puntuale applicazione della D. Lgs. 30.06.2003, n. 196;
- Rispetto delle norme che disciplinano il diritto al lavoro delle persone con disabilità, ai sensi dell'art. 17 della legge 12 marzo 1999, n. 68;
- Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- Rispetto degli adempimenti e delle norme previste dal D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 "Attuazione dello art. 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- Copertura assicurativa di R.C. per operatori ed utenti;
- Rispetto del debito informativo con la Regione, i Comuni, l'Ufficio di Piano ovvero l'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona;
- Utilizzo da parte degli enti locali della "Cartella sociale informatica" predisposta dall'Ufficio di Piano

ovvero dall'Ente Capofila e relativo software, per la presa in carico e la gestione dell'utenza.

b) Requisiti specifici comprovati :
- Mission del Servizio, desumibile dal documento costitutivo;
- Esperienza di almeno un anno/due/tre anni, maturata nei settori di seguito indicati, corrispondenti alle Sezioni dell'Albo. L'esperienza è valutata anche se acquisita nella gestione di unità di offerta accreditata dal Servizio Sanitario (R.S.A. – C.D.I. – R.S.D. – C.D.D. – C.S.S.).

Si riportano, di seguito, per maggiore chiarezza, le tipologie di Servizio previste per ogni settore di accreditamento corrispondenti ad ogni sezione dell'Albo Territoriale:

- **Anziani**: Assistenza Domiciliare, Telesoccorso, Servizio pasti, Trasporto, Ricovero di sollievo socio-assistenziale, Centro Diurno Anziani, Alloggi protetti, Casa albergo;
- **Disabilità e Salute Mentale**: Assistenza Domiciliare, Servizio pasti, Trasporto, Centri Socio – Educativi, Comunità alloggio, Servizio Inserimento Lavorativo, Servizi di Formazione alla Autonomia; Ricoveri sollievo socio-assistenziale; Servizi di accoglienza temporanea.;

- **Minori e famiglia**: Assistenza Domiciliare (assistenziale ed educativa), Trasporti, Asili Nido, Micro Nido, Nido Famiglia, Centri Prima Infanzia, Centri Ricreativi Diurni e Centri educativi, Centri di Aggregazione Giovanile, Comunità educative - servizi di accoglienza temporanea, Comunità familiari - servizi di accoglienza temporanea, alloggi per l'autonomia per minori - servizi di accoglienza temporanea.
- **Dipendenze, emarginazione e nuove povertà**: Assistenza Domiciliare, Servizio Inserimento Lavorativo, Centri Diurni, Centri di pronta accoglienza, ricovero notturno; Servizi di accoglienza temporanea, Servizio pasti e Trasporti.

c) Documentazione coerente con le prestazioni erogate e relative anche sotto forma di autocertificazione:
- possesso degli standard organizzativo- gestionali previsti dalla normativa attualmente vigente:

a) Predisposizione di un Piano di lavoro annuale per tipologia di attività;
b) Predisposizione di un Piano di lavoro settimanale/giornaliero per interventi con l'utenza;
c) Compilazione di un Registro degli interventi quotidianamente erogati e breve diario di aggiornamento sulle singole situazioni;
d) Svolgimento di regolari riunioni d'équipe per l'organizzazione del lavoro, la programmazione, i progetti individualizzati e l'aggiornamento sulle situazioni degli utenti in carico con stesura e conservazione del relativo verbale;
e) Tenuta e regolare aggiornamento dell'archivio e delle schede nominative per utente contenenti almeno: il Piano Individualizzato di assistenza e/o il progetto educativo individuale condiviso, i verbali degli incontri di monitoraggio con utente/famiglia/servizi e la liberatoria dei dati personali;
f) Utilizzo di Schede di valutazione del grado di soddisfazione dell'utenza/famiglia somministrate annualmente o al termine dell'intervento;

g) Utilizzo di Schede di valutazione del grado di soddisfazione degli operatori somministrate annualmente;
h) Elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, loro trasmissione all'Ente Capofila e restituzione dei risultati ai soggetti interessati;
i) Possesso dei requisiti organizzativo - gestionali come da bando;
j) Piano di aggiornamento del personale secondo le tipologie di servizio;
k) Eventuale possesso dell'accreditamento regionale per i servizi per i quali è previsto;
l) Piano annuale della formazione/aggiornamento degli addetti che operano con l'utenza di almeno 20 ore;
m) Qualificazione ed esperienza professionale degli operatori coinvolti: la percentuale degli operatori in corso di qualificazione professionale non può superare il 10% degli addetti.

- Carta dei Servizi con l'indicazione, preferibilmente, di:

- ✓ mission (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
- ✓ principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;
- ✓ obiettivi e loro articolazione nel tempo;
- ✓ servizi offerti e tipologia prestazioni;
- ✓ modalità di erogazione dei servizi;
- ✓ ambiti territoriali nei quali svolge l'attività l'ente che richiede l'accreditamento;
- ✓ modalità di accesso;
- ✓ modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;
- ✓ modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
- ✓ modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;
- ✓ orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
- ✓ costi del servizio per tipologia di prestazione;
- ✓ standard di qualità, dimensioni e indicatori;
- ✓ condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;
- ✓ sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;
- ✓ sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.

- organigramma con Responsabile e disponibilità per il suo reperimento, elenco del personale (con qualifica e tipologia di contratto), volontari (o servizio civile), monte ore settimanale e orari di presenza in servizio, mansioni attribuite, meccanismi operativi di funzionamento, modalità di garanzia di continuità nell'erogazione del servizio e di contenimento del turn over, interventi mirati alla sicurezza del personale, livelli di responsabilità;

- Relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita.

Articolo 4 – Procedura di accreditamento

L'Ente Capofila del Distretto provvede all'avvio di singole procedure di accreditamento, nel rispetto delle scelte operate dall'Ambito Distrettuale e dei principi generali espressi dai presenti criteri.
L'avvio della procedura consegue alla approvazione del:

a) Progetto di accreditamento;
b) Facsimile domanda di accreditamento.

Articolo 5 – Procedure a carico del soggetto richiedente

I soggetti erogatori faranno richiesta di accreditamento presso l'Azienda Sociale del Cremonese, quale Capofila del Distretto.
I Servizi/Interventi accreditati presso altri Distretti della Provincia di Cremona potranno essere iscritti al Registro Distrettuale del Distretto di Cremona e fruibili dai cittadini ivi residenti sulla base delle necessità.
I soggetti erogatori in possesso dei requisiti di cui all' art. 3 possono essere iscritti anche in più sezioni del Registro di cui al precedente art. 2.
La procedura di accreditamento prende avvio dalla data di presentazione della domanda, redatta su apposito modulo e corredata dalla documentazione richiesta, e si conclude con il provvedimento di iscrizione al Registro territoriale dei soggetti accreditati.
E' ammessa autocertificazione indicante la documentazione già prodotta presso altri Enti.
Eventuali modifiche relative ai requisiti generali di cui all'art. 3 devono essere comunicate e documentate entro 30 giorni dalla variazione.

Articolo 6 – Procedure a carico dell'Ente accreditante

All'Ente accreditante, previa istruttoria da realizzare nei tempi e nei modi previsti dalle norme vigenti di trasparenza e partecipazione ai procedimenti amministrativi, compete, anche attraverso l'attività di soggetti terzi:

a) l'accertamento mediante provvedimento formale del possesso dei requisiti generali e della sussistenza delle caratteristiche e delle competenze dell'organizzazione di cui ai requisiti specifici;
b) la comunicazione in ordine all'esito della procedura, mediante informativa del provvedimento assunto;
c) la formazione del Registro dei soggetti accreditati;
d) la definizione degli impegni in capo al soggetto accreditante ed al soggetto accreditato.

Articolo 7 – Istanze di accreditamento successive al termine previsto dal bando

Le domande di accreditamento pervenute dopo il termine previsto da ogni procedura saranno considerate e valutate dopo il termine di ogni semestre solare.

Articolo 8 – Attività di controllo

L'Ente accreditante procede alla verifica del possesso dei requisiti tramite:

- analisi della documentazione, in caso di presentazione di istanza corredata da documentazione, oppure nel caso in cui il gestore si avvalga della autocertificazione, verifica della completezza della ceck list dei requisiti necessari, fermo restando che l'ente gestore dovrà esibire, qualora richiesto, gli atti conservati presso l'unità d'offerta medesima;
- sopralluogo della struttura.

Il sopralluogo è necessario solo qualora l'istanza di accreditamento venga presentata oltre 6 mesi dall'ultimo verbale di vigilanza della ASL.
A seguito delle attività di verifica e di sopralluogo con esito positivo l'Ente preposto all'accreditamento emetterà specifico atto di accreditamento dell'Unità d'Offerta.

Articolo 9 – Revoca

La revoca del provvedimento di accreditamento, esperite inutilmente le procedure di ripristinabilità, è disposta dall'ente accreditante, a causa della perdita di un requisito soggettivo od oggettivo - strutturale, gestionale, tecnologico ed organizzativo - previsto per l'accreditamento.
La revoca dell'accreditamento è altresì disposta nel caso di cessazione dell'attività, decisa dal Legale rappresentante dell'Ente gestore, previa verifica da parte dell'ente accreditante che siano state attivate le procedure per salvaguardare la continuità assistenziale degli utenti dell'unità d'offerta da chiudere.
La revoca sarà comunicata agli altri Ambiti Distrettuali.
Avverso il provvedimento di accertamento dei requisiti e il provvedimento di decadenza il soggetto interessato può ricorrere nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente.

Articolo 10 – Assetto organizzativo

I tre distretti si dotano di un organo interdistrettuale funzionale al mantenimento di un sistema omogeneo e di linee comuni di accreditamento su tutto il territorio provinciale. La commissione interdistrettuale è composta da tre tecnici di area sociale, uno per ogni ambito distrettuale, e può avvalersi della collaborazione dei tecnici dell'ASL (servizio di vigilanza e prevenzione medica) e di un ingegnere esperto di standard strutturali.
Coerentemente a quanto stabilito nel presente regolamento, la commissione si occupa di:

- verificare la corretta attuazione del regolamento sulla verifica degli standard e sull'accreditamento e proporne le opportune modifiche;

- proporre ai rispettivi ambiti distrettuali l'adozione di una modulistica univoca per quanto riguarda la verifica degli standard;
- proporre ai rispettivi distretti l'adozione di strumenti di lavoro condivisi in merito alla *governance* della rete dei servizi e delle unità d'offerta;
- proporre ai rispettivi distretti l'adozione di requisiti omogenei in merito all'accreditamento dei servizi;
- condurre azioni di controllo ai sensi dell'art. 8 del presente regolamento;
- proporre percorsi formativi sulla qualità dei servizi e sulla valutazione della qualità;
- organizzare percorsi distrettuali di valutazione della qualità, in collaborazione con gli operatori sociali, pubblici e del terzo settore, e le università;
- gestire le relazioni con gli uffici regionali per quanto attiene le suddette materie.

Ogni ambito distrettuale si dota di un Ufficio di Accreditamento e Qualità composto da un funzionario referente e una figura amministrativa, con la consulenza di un ingegnere esperto di standard strutturali.

L'ufficio si occupa di:

- condurre l'iter di verifica delle pratiche relative all'avvio di nuove unità d'offerta o alle modifiche di unità d'offerta esistenti presenti sul territorio distrettuale, nei tempi e nei modi definiti dal regolamento sulla verifica degli standard;
- predisporre le procedure distrettuali di accreditamento ai sensi dell'art. 6 del presente regolamento;
- gestire i flussi informativi da parte dei soggetti pubblici e privati, attraverso la Cartella Sociale Informatizzata;
- gestire la stipula dei patti di accreditamento e dei contratti per l'attivazione dei servizi con risorse distrettuali, secondo la modalità dei servizi convenzionati o voucherizzati.

Articolo 11 – Norma finale

I presenti criteri entrano in vigore dalla data di esecutività della deliberazione di approvazione.

I REQUISITI DI ACCREDITAMENTO PER LE UNITÀ SOCIALE PREVISTE DALLA D.G.R. 20943/2005

La D.G.R. 20943 del 16 febbraio 2005 "Definizione dei criteri per l'accreditamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili"determina i criteri generali specifici di accreditamento delle strutture specificate, demandando a successivi provvedimenti la definizione di tempi e modalità per la messa a regime del sistema di accreditamento.

Tempistica definita con la citata circolare n. 1 del 16 gennaio 2009, successivamente specificata con nota del 18 febbraio 2009.

Le unità di offerta per le quali gli Ambiti Distrettuali di Cremona intendono definire i requisiti di accreditamento sono le medesime previste dalla D.G.R. 20943/2005.

La verifica e l'approfondimento delle unità di offerta e della loro connotazione, hanno portato alle definizione dei seguenti requisiti generali:

Definizione delle unità di offerta per la prima infanzia da accreditare

Asilo nido	Servizio di tipo diurno, pubblico o privato, di capacità ricettiva da 11 a massimo 60 bambine /i dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato, presso strutture, anche aziendali (Nido Aziendale). Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale, religiosa. Svolge anche servizio di mensa e riposo.
Micronido	Servizio di tipo diurno, pubblico o privato, oltre che promosso da associazioni di famiglia, di capacità ricettiva massima 10 bambine /i dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato, presso strutture, anche aziendali (Nido Aziendale). Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale, religiosa. Svolge anche servizio di mensa e riposo.
Nido famiglia	Nido domiciliare, con finalità educative e sociali per un massimo di 5 bambine/i da 0 a 3 anni, svolto senza fini di lucro, promosso da famiglie utenti associate/associazioni famigliari, scegliendo il modello educativo e gestionale ritenuto più idoneo nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.
Centro prima infanzia	Strutture similare all'asilo nido che offrono un servizio temporaneo di assistenza educativa e di socializzazione, accogliendo, in modo non continuativo, bambine/i da zero a tre anni in numero non superiore a 30 eventualmente con la presenza di genitori e/o di adulti di riferimento, e per un massimo di 4 ore consecutive. Non possono somministrare pasti.

Definizione delle unità di offerta di accoglienza residenziali per minori da accreditare

Comunità alloggio	Struttura di accoglienza, pubblica o privata, con finalità educative e sociali assicurate in forma continuativa attraverso personale qualificato. Può svolgere anche funzioni di pronto intervento o essere destinata esclusivamente a tipologie omogenee di utenza (esempio: comunità educativa di pronto intervento, mamma – bambino, ecc.).
Comunità familiare	Struttura di accoglienza, con finalità educative e sociali, realizzata senza fini di lucro da una famiglia presso la propria abitazione. Può svolgere anche funzioni di pronto intervento o essere destinata esclusivamente a tipologie omogenee di utenza (esempio: comunità familiare di pronto intervento, mamma – bambino, ecc.).
Alloggi per l'autonomia	Abitazioni destinate a giovani che hanno compiuto la maggiore età, anche in prosieguo amministrativo, per i quali è necessario un supporto per il raggiungimento dell'autonomia.

Definizione delle unità di offerta di servizi per persone con disabilità da accreditare

Centro Socio Educativo	Strutture a servizio diurno per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, in grado di erogare interventi socio educativi o socio animativi finalizzati: • alla autonomia personale • alla socializzazione • al mantenimento del livello culturale propedeutici all'inserimento nel mercato di lavoro
Comunità alloggio	Strutture residenziali di accoglienza per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema socio sanitario, in grado di erogare interventi socio educativi in forma continua