

## **Disciplinare del processo di valutazione delle domande di accreditamento**

**Servizi di accoglienza residenziale per minori:**  
**Comunità Educativa**  
**Comunità Familiare**  
**Alloggi per l'autonomia**  
**della Provincia di Lecco**

**ALLEGATO 1**



### **RIFERIMENTI ISTITUZIONALI**

Il documento di riferimento, per l'Ufficio interdistrettuale per la C.P.E e l'Accreditamento delle Unità di Offerta Sociale, è il Protocollo Operativo del servizio per la gestione interdistrettuale della Comunicazione Preventiva di Esercizio (C.P.E.) e dell'Accreditamento delle Unità di Offerta Sociale del febbraio 2011 (consultabile sul sito di Retesalute [www.retesalute.net](http://www.retesalute.net) nella sezione dedicata all'accREDITamento).



### **PREMESSA**

L'implementazione del processo di accreditamento nei servizi alla persona impone una verifica/valutazione della qualità, riferita al possesso e al mantenimento di standard qualitativi predeterminati in relazione alle tipologie di interventi da erogare, nonché al processo di un sistema valutativo aperto al confronto, teso allo sforzo continuo di migliorare i servizi erogati.

*L'approccio che verrà adottato nella gestione complessiva delle domande che verranno presentate sarà orientato all'innalzamento della qualità dei servizi territoriali rivolti ai minori. Ne consegue che la partecipazione al processo di accreditamento è da intendersi come una opportunità di innalzamento della qualità da parte del servizio stesso.*

A superamento di forme di controllo, essenzialmente burocratiche, l'attività di verifica dei requisiti è orientata a comprendere ed includere anche il punto di vista espresso dall'ente gestore (pubblico – privato) per il raggiungimento del miglior benessere possibile della persona accolta nei servizi.

In questa ottica la corresponsabilità diventa un principio fondamentale del processo descritto e adottato.

**MODALITÀ DI VALUTAZIONE DELLA DOMANDA DI ACCREDITAMENTO**

I passaggi che traducono la modalità di valutazione adottata sono i seguenti:

1. Ricezione delle domande di accreditamento;
2. Verifica della completezza della documentazione;
3. Sopralluogo di verifica dei requisiti di qualità autocertificati e di valutazione della corrispondenza con la prassi operativa agita quotidianamente;
4. Valutazione e attribuzione di punteggio per ciascuna U.O;
5. Indicazione di parere, da parte dell'Ufficio per la C.P.E e l'accREDITamento delle unità di offerta sociale;
6. Indicazioni alla commissione allargata;
7. Espressione del parere da parte della Commissione;
8. Comunicazione all'Ente Gestore dell'esito del processo di accREDITamento, da parte dell'Ufficio competente.

La Commissione sarà composta dagli operatori dell' Ufficio unico interdistrettuale di *Retesalute*, integrato dagli operatori dell'Ufficio di Piano/Gestione Associata e del Comune, in cui è ubicata l'unità d'offerta sociale.

L'ufficio interdistrettuale svolgerà le fasi previste dal protocollo partendo dall'analisi della scheda requisiti e degli allegati alla domanda.

Momento privilegiato per la verifica e per la valutazione delle autocertificazioni è il sopralluogo, inteso come uno spazio dialogico da attivare con gli operatori che, nei servizi, prestano la loro opera professionale a vantaggio dei minori accolti. In tale senso è da intendersi il lavoro di approfondimento in sede di incontro delle realtà, volto a realizzare una conoscenza fattiva delle condizioni di lavoro e dei nodi problematici ad esse eventualmente correlate.

Presupposto positivo fondante è il concetto di trasparenza, all'interno del quale si intende promuovere e avviare il processo di valutazione, a garanzia del significato sotteso al procedimento adottato, ossia: promuovere la cultura della qualità a favore del benessere dei minori accolti nelle U.O. considerate.

La scelta di effettuare il sopralluogo (o i sopralluoghi, laddove fosse necessario) in un momento di attività del servizio, è supportata dalla ragione di voler entrare il più possibile in contatto con le realtà, percependone il clima relazionale e avvicinandosi il più possibile ad uno spaccato di vita quotidiana vissuta, seppure nella consapevolezza della parzialità dell'osservazione possibile entro uno spazio di tempo limitato.

Il sopralluogo, quale atto in base al quale verrà espresso il parere (secondo la Dgr 1254/10 "*prime indicazioni operative in ordine a esercizio e accREDITamento delle unità di offerta sociali*"), permetterà di rilevare il grado di concordanza, fra il dichiarato nei documenti autocertificati e le prassi registrate sul campo.

A conclusione del sopralluogo verrà redatto un verbale nel quale evidenziare gli eventuali requisiti non soddisfatti e/o il non riscontro degli stessi nella pratica quotidiana, con le dichiarazioni dell'Ente, al fine di garantire una più ampia trasparenza possibile del processo di valutazione adottato e siglare l'esito della visita.

Alcuni requisiti incideranno più significativamente di altri sul processo di accertamento dei requisiti di qualità. Essi sono ritenuti fondamentali ed essenziali per creare le condizioni di lavoro favorevoli a promuovere luoghi educativi significativi :

- il personale (con gli indicatori di riferimento specificati nella scheda)
- il P.E.I (con gli indicatori connessi e specificati nella scheda)
- la rete dei servizi territoriali (con gli indicatori specificati e correlati ad essa)

La soddisfazione e/o la mancata soddisfazione dei requisiti considerati, con specifica attenzione a quelli sopra dichiarati, contenuti nella scheda "requisiti" e autocertificati dall'ente, verrà valutata in sede di sopralluogo, secondo tre gradi di valore (cfr scheda di verifica allegata):

- ▶ sufficiente: quando si riscontra la presenza del requisito autocertificato
- ▶ buono: quando si riscontra la presenza del requisito autocertificato, con un valore aggiunto
- ▶ insufficiente: quando NON si riscontra la presenza del requisito autocertificato

A fronte di una differenziazione di significato relativa ai requisiti richiesti e tenuto conto di una loro diversa incidenza, sulla qualità del lavoro educativo quotidiano con le persone accolte, verranno considerati con maggiore attenzione i requisiti ritenuti fondamentali per la qualità delle U.O. in oggetto di valutazione, come sopra scritto.



## **IL PARERE**

L'indicazione di parere verrà dato soprattutto in base all'esito del sopralluogo (Dgr 1254, punto 2.7, paragrafo 2, pag 5).

L'indicazione di parere che verrà espresso per ciascuna Unità di Offerta sociale, sarà l'esito della valutazione che avrà tenuto conto dell'analisi della documentazione presentata per la domanda (grado di completezza e cura nella presentazione della parte documentale), della completezza della scheda requisiti e della verifica degli stessi, effettuata durante il sopralluogo, mediante l'utilizzo della scheda di verifica, di concerto con i rappresentanti dell'ente.

Infine, l'indicazione di parere verrà sottoposto alle commissioni allargate che si esprimeranno in merito per ciascuna U.O e che firmeranno l'Atto amministrativo di accreditamento finale.



## ISTITUZIONE DEL REGISTRO DEGLI ACCREDITATI PER U.O.

A conclusione del percorso, verrà istituito un registro pubblico degli Enti accreditati con visibilità del punteggio di qualità calcolato attribuendo agli oggetti di valutazione (il personale, il P.E.I. e la rete dei servizi territoriali) un valore numerico in centesimi, secondo la tabella di seguito descritta:

OGGETTO DI VALUTAZIONE	DA UN MINIMO	A UN MASSIMO
PERSONALE	20	35
P.E.I.	20	35
RETE SERVIZI TERRITORIALI	10	30

L'Ente che avrà presentato la domanda che totalizzerà un punteggio:

- inferiore a 50 punti NON riceverà l'accREDITamento
- superiore a 50 punti riceverà l'accREDITamento



## MONITORAGGIO

L'Ente che non riceverà l'accREDITamento per la non accertata presenza dei requisiti previsti, non verrà considerato escluso dal processo di qualità avviato. Infatti, il mancato esito positivo deve essere assunto come occasione di miglioramento e di qualificazione del servizio.

A tale scopo, l'ente accreditante dovrà invitare l'ente gestore dell'U.O. non accreditato a definire un piano di lavoro che realizzi il soddisfacimento dei requisiti di qualità mancanti e richiesti dalla normativa di riferimento.

Per tutte le Unità di Offerta sociali accreditate, al fine di verificare il mantenimento nel tempo dei requisiti di accREDITamento, verrà realizzato il monitoraggio mediante il sopralluogo (almeno una volta l'anno)e/o con la richiesta di un aggiornamento annuale rispetto a:

- un aggiornamento del personale
- un aggiornamento degli utenti
- il piano di formazione annuale sia del personale, sia dei volontari attivi in struttura.

**TRATTAMENTO DEI DATI**

Tutta la documentazione sarà archiviata presso l'Ufficio interdistrettuale per la CPE e l'Accreditamento delle Unità d'Offerta Sociali della Provincia di Lecco, sito in Piazza Vittorio Veneto 2/3 - 23807 Merate e potrà essere consultata in loco, previo appuntamento (vedi disciplinare *allegato 1*).

Ai sensi del D.Lgs 30 giugno 2003 n. 196, i dati forniti dal richiedente saranno raccolti, registrati, organizzati e conservati per la procedura di accreditamento e saranno trattati sia mediante supporto cartaceo sia magnetico anche successivamente all'eventuale instaurazione del rapporto contrattuale per le finalità del rapporto medesimo. I dati saranno comunque conservati presso l'Ufficio interdistrettuale per la CPE e l'Accreditamento delle Unità d'Offerta Sociali della Provincia di Lecco. Il conferimento dei dati richiesti è obbligatorio. L'interessato gode dei diritti di cui all'art. 13 della citata norma, tra i quali è previsto il diritto di accesso ai dati che lo riguardano e il diritto di opporsi, per motivi legittimi, al loro trattamento. Tali diritti possono essere fatti valere nei confronti dell'Azienda Speciale Retesalute. Il responsabile del trattamento dei dati è il Direttore dell'Azienda.