

**PROPOSTE SUL REGOLAMENTO RELATIVO ALL'AUTORIZZAZIONE ED
ALL'ACCREDITAMENTO DELLE ORGANIZZAZIONI DEL SETTORE
SOCIO ASSISTENZIALE**

Coordinamento inclusione prevenzione (Cip)

Il dibattito sviluppato sulla proposta di regolamento relativo all'autorizzazione ed accreditamento dei servizi socio assistenziali ha permesso di mettere a fuoco passaggi strategici per innovare e tutelare il sistema di welfare trentino.

La Consulta delle politiche sociali ha sviluppato un lavoro prezioso per sollecitare ed approfondire il confronto sulla materia, restituendo un ampio spaccato delle posizioni e preoccupazioni emerse e richiamando le diverse anime del Terzo settore trentino ad un'azione di proposta ulteriore.

Il Coordinamento inclusione prevenzione (Cip) rappresenta una di queste anime, la quale dedica da tempo un'attenzione distintiva ai temi oggetto di attenzione. Nel merito, oltre alla documentazione prodotta, si citano il seminario con il dottor Dalla Mura (venerdì 5 giugno 2015 "Accreditamento e accordi di collaborazione tra terzo settore e pubblica amministrazione") ed i viaggi di studio a Brescia (18 febbraio 2016) e Bologna (4 maggio 2017), finalizzati a conoscere i modelli di regolazione dei rapporti pubblico-privato sviluppati nelle due città¹.

L'intento del presente scritto è quello di focalizzare l'attenzione su alcuni snodi strategici di proposta, su cui realizzare interventi di sensibilizzazione mirata in direzione degli interlocutori pubblici di riferimento.

La trattazione si sviluppa per punti tematici, riferiti a sette parole chiave, la prima delle quali, resilienza, definisce la cornice di riferimento dell'intera proposta contemplata dallo scritto:

- resilienza;
- esperienza;
- innovazione;
- continuità;
- efficacia,
- pertinenza;
- gradualità.

Nella parte finale del documento vengono riprese ed elencate, in forma sintetica, le proposte formulate. In calce al documento è riportato l'elenco delle organizzazioni aderenti.

RESILIENZA

Il dibattito intorno alla proposta di regolamento ha avuto il merito di evidenziare l'esigenza e, per molti aspetti, l'urgenza di mettere a fuoco e condividere paradigmi di riferimento che possano accompagnare la nuova fase di sviluppo del nostro sistema di welfare. Una fase chiamata ad affrontare sfide di fronte alle quali la letteratura scientifica internazionale ha tematizzato chiavi concettuali fertili

¹ Il viaggio a Brescia si è concentrato sull'esperienza di sviluppo a "zero gare d'appalto" promossa dall'Assessore Felice Scalvini per la gestione dei servizi socio assistenziali, mentre la trasferta a Bologna è stata focalizzata sull'approfondimento del modello di accreditamento adottato nella regione.

ed innovative, incentrate intorno al concetto di resilienza². La resilienza è la capacità di un sistema, sia esso un organismo vivente, un'organizzazione o una società, di far fronte ad eventi interni ed esterni, modificandosi in modo tale da assicurare le sue funzionalità. Resilienza non significa resistenza, anzi può significare il suo esatto contrario, laddove resistere significa irrigidirsi. Essere resilienti, vuol dire essere flessibili ed un eco-sistema sociale è tanto più flessibile quanto più dispone di risorse con caratteristiche e competenze diversificate.

Il sistema di welfare Trentino è segnato da un livello di diversificazione territoriale, funzionale e dimensionale che ci ha reso meno vulnerabili di fronte agli eventi passati. Questo eco-sistema, fatto di grandi e piccole realtà organizzative, di forti legami tra pubblico e privato, di biografie individuali ed organizzative radicate nei territori, dovrebbe essere guardato come una ricchezza da tutelare e sviluppare. Perché se il nostro eco-sistema sociale vedrà ridursi, come rischia di avvenire, il numero e la natura delle organizzazioni di servizi che vi operano, diventeremo inevitabilmente più vulnerabili³, come lo sono gli eco-sistemi naturali monoculturali. La tesi secondo cui è necessario accorpate le organizzazioni del Terzo settore perché sono troppo piccole perde di significato⁴ se accostata avendo come orizzonte di riferimento la resilienza. Se l'intento è quello di rendere il Trentino più forte e coeso, la dispersione sul nostro territorio di realtà organizzative a forte radicamento locale è un punto di forza e non di debolezza. La sfida non è quella di ridurle, ma di valorizzarle, promuovendo reti e coalizioni territoriali, che sono tanto più efficaci quanto più includono organizzazioni con missioni e dimensioni diversificate⁵. La promozione di reti inter-organizzative rappresenta l'orizzonte di sviluppo più congeniale a cogliere le caratteristiche del Trentino e le specificità del lavoro sociale. Questa opzione di sviluppo, alla quale da tempo alcuni territori si sono mostrati sensibili, potrà associare alla opportuna diversificazione delle missioni degli enti, anche la generazione di economie di scala, legate anche all'attivazione di centri di acquisto comuni, riferiti a forniture di servizi trasversali.

In sintesi, ciò che proponiamo è di individuare nella promozione della resilienza l'orizzonte di sviluppo del sistema di welfare trentino, abbandonando le prospettive ingegneristiche che rischiano di compromettere la vitalità e le specificità del nostro territorio.

ESPERIENZA

La proposta di regolamento ipotizza che un soggetto possa essere accreditato anche senza alcuna esperienza nella gestione dei servizi riguardanti l'ambito interessato. Questa scelta rischia di rendere permeabile il sistema socio assistenziale rispetto a comportamenti opportunistici, riducendo i livelli di tutela degli utenti e della spesa pubblica. E' invece fondamentale che i soggetti erogatori vengano accreditati a fronte di un'effettiva esperienza di gestione di servizi riguardanti l'area interessata,

²A titolo di esempio si citano le strategie tracciate dalla UE, che individuano nella promozione della resilienza l'asse centrale di sviluppo dei sistemi socio-economici dei paesi membri (<http://www.affarinternazionali.it/2017/07/ue-resilienza-nellazione-esterna/>).

³ "La vulnerabilità dei sistemi viene incrementata man a mano che le risorse utili al rinnovamento (come la diversità, la ridondanza, la sovrapposizione funzionale, ...) e la diversità funzionale sono ridotte" Colucci A., *Le città resilienti: approcci e strategie*, Polo Interregionale di Eccellenza Jean Monnet, Pavia 2012, pag. 11, http://www.jeanmonnet-pv.it/Jean_Monnet_Centre_of_Excellence/publications_files/full_txt_colucci_jm.pdf

⁴ Anche sotto il profilo squisitamente economico, la tesi secondo cui le piccole organizzazioni sarebbero meno efficienti non trova conferme sul piano dei dati che, invece, dovrebbero rappresentare il riferimento primo sulla base del quale formulare valutazioni.

⁵ Nella prospettiva della resilienza dei sistemi sociali la contrapposizione tra grandi e piccole organizzazioni si svuota di significato. Per rendere più flessibile e forte il nostro sistema socio-economico, anziché in competizione, organizzazioni con diversi livelli dimensionali devono essere messe "in collaborazione", confrontandosi con sfide dentro cui le loro specificità possano cooperare al raggiungimento di risultati.

esperienza che si connoti per la capacità di una rimodulazione innovativa degli interventi. La presenza di requisiti di esperienza risulta pienamente coerente con gli obiettivi dell'accreditamento istituzionale, che è finalizzato a selezionare *partner* dell'Amministrazione Pubblica sulla base di precisi requisiti di affidabilità operativa. Nel merito, si cita ad esempio, quanto disposto nella nostra provincia per l'accreditamento socio sanitario, che prevede un'esperienza minima di tre anni per inoltrare la domanda di accreditamento⁶. Il riferimento all'accreditamento del settore socio sanitario è giustificato anche dalle esigenze di armonizzazione delle previsioni riguardanti l'accreditamento per l'ambito socio assistenziale con quelle del comparto socio sanitario, stante il disposto del comma 6 dell'articolo 21 della l.p. 23 luglio 2010, n. 16 (Tutela della salute in provincia di Trento) che recita come segue: "Per l'autorizzazione, l'accreditamento e l'affidamento dei servizi socio-sanitari si applica la legge provinciale per le politiche sociali, fatti salvi i requisiti specifici previsti in ambito sanitario".

INNOVAZIONE

La proposta di prevedere un requisito di esperienza triennale di area per l'accreditamento si accompagna a quella dell'istituzione di un fondo per l'innovazione sociale, l'accesso alle cui misure sia possibile anche per organizzazioni non accreditate. Se l'accreditamento dovesse diventare l'unica porta di accesso ai finanziamenti pubblici in materia di politiche sociali, si costruirebbe una barriera che rischierebbe di impedire la nascita di nuovi soggetti. Attraverso le misure finalizzate al sostegno dell'innovazione, si garantirebbe, invece, la presenza di un cantiere aperto all'inserimento di nuovi soggetti⁷, i quali, attraverso queste ed altre misure⁸, potrebbero capitalizzare il triennio di apprendistato necessario per accedere all'accreditamento.

CONTINUITA'

I servizi socio assistenziali hanno bisogno di tempi medio-lunghi per realizzare condizioni in grado di generare qualità ed efficacia. La possibilità di dispiegare il disegno di welfare territoriale a cui si ispira la proposta di accreditamento comporta l'adozione di modelli di regolazione dei rapporti pubblico-privato che assicurino, dentro le doverose forme di valutazione dei servizi, una prospettiva temporale ed operativa non precaria ed incerta alle organizzazioni di servizi⁹. Le comunità del Trentino riconoscono fiducia solo ad attori sociali con radici salde e riconoscibili, ancorate a modelli di partecipazione comunitaria della base sociale e degli organismi direttivi e da rapporti di collaborazione stratificati negli anni. Per dare un futuro al nostro sistema di welfare è allora

⁶ Il modulo di domanda per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie e socio sanitarie ([http://www.modulistica.provincia.tn.it/miw2/modinter.nsf/D7FDE0EF277515BCC1257DD5003D8A8A/\\$File/Domanda%20accreditamento%20istituzionale.pdf](http://www.modulistica.provincia.tn.it/miw2/modinter.nsf/D7FDE0EF277515BCC1257DD5003D8A8A/$File/Domanda%20accreditamento%20istituzionale.pdf)) prevede che il richiedente dichiari che: "ha erogato, regolarmente e in continuità nel *triennio* precedente la domanda di accreditamento, le prestazioni sanitarie e/o socio sanitarie per le quali è autorizzato".

⁷ Il tema dell'innovazione sociale non è nuovo alla nostra terra che, in particolare attraverso le misure volte al sostegno della sperimentazione previste dalla l.p. 35/83, ha alimentato la nascita di esperienze d'intervento all'avanguardia. Questa attenzione dovrebbe essere recuperata come uno dei tasselli del nuovo progetto di sviluppo del sistema socio assistenziale.

⁸ Il requisito di esperienza triennale potrebbe essere raggiunto anche attraverso attività realizzate mediante finanziamenti riferiti a bandi locali, nazionali ed internazionali, nonché ad altre misure di sostegno degli interventi sociali.

⁹ Per fare lavoro sociale in modo efficace c'è bisogno di investimenti materiali (locali, attrezzature, ...) ed immateriali (formazione, organizzazione, ...) dentro orizzonti temporali non angusti. Le risorse professionali non sono intercambiabili come in contesti a bassa complessità, per cui è fondamentale assicurare al personale una prospettiva di sviluppo non precaria. Se gli orizzonti delle organizzazioni dovranno misurarsi con una fase di instabilità ed incertezza, il turn over degli operatori sarà inevitabile, con la perdita correlata di competenze, conoscenze e relazioni che rappresentano gli ingredienti fondamentali per conseguire risultati.

fondamentale individuare modelli di finanziamento dei servizi che permettano di operare nel medio-lungo periodo, capitalizzando fiducia, competenze e risultati.

EFFICACIA

La continuità richiamata nel punto precedente non è una misura di garanzia incondizionata, volta a tutelare le organizzazioni del settore socio assistenziale. La continuità che proponiamo è “condizionata” alla valutazione dei risultati effettivi raggiunti dalle organizzazioni di servizi. In assenza di questi risultati è legittimo e doveroso che l’Ente Pubblico crei delle discontinuità nella gestione dei servizi e nel riconoscimento dell’accreditamento.

L’accreditamento è un atto di abilitazione che autorizza la Pubblica Amministrazione ad un’azione di verifica e stimolo che va ben oltre la fase preliminare di rilevazione dei requisiti di accesso e che si deve sviluppare attraverso forme di accompagnamento continuative dell’operato dei servizi. Solo attraverso questa declinazione dinamica dell’istituto dell’accreditamento è possibile realizzarne le prerogative in termini di tutela dei diritti degli utenti e di regolazione del sistema dell’offerta in direzione del miglioramento continuo. Per attualizzare questa funzione deve sussistere un legame diretto tra riconoscimento e mantenimento dell’accreditamento e valutazione dei risultati dei servizi realizzati. Questo legame rischia di non essere acquisito quale fattore strutturale del modello di accreditamento che va delineandosi in Trentino.

PERTINENZA

La categorizzazione per aree ed ambiti delineata dalla proposta di regolamento non trova una collocazione pertinente per gli interventi di carattere territoriale e per quelli di accompagnamento al lavoro. Le attività territoriali sono unite a quelle domiciliari in un unico ambito “servizi domiciliari e di contesto”, mentre si caratterizzano per priorità e metodi per molti aspetti differenti. Per le attività domiciliari la priorità è la permanenza della persona nel suo ambiente di vita, a casa sua, e la metodologia d’intervento è focalizzata su un’ampia serie di azioni di supporto individualizzato. Per le attività territoriali, la priorità è lo sviluppo di una comunità, che si realizza, non già attraverso forme di supporto individualizzato, ma mediante metodologie che valorizzano l’auto mutuo aiuto, la prosocialità, il protagonismo dei cittadini. Pertanto, le attività territoriali dovrebbero essere ricomprese in un’area ad hoc, che non preveda una sotto articolazione per ambiti (residenziale, semiresidenziale, domiciliare) e che abbia un regime di accreditamento semplificato.

I servizi che si occupano di accompagnamento al lavoro non hanno una “casa” nel contesto delle aree identificate in seno al regolamento. Essi si rivolgono a persone che attraversano tre delle quattro aree (minori, adulti, disabili) secondo prassi d’intervento distintive e caratterizzate da una mole di adempimenti (sicurezza sul lavoro, ...) già sufficientemente ampia e tutelante per gli utenti. La specificità di questo settore d’azione e la sua rilevanza strategica (il lavoro è la questione nodale su cui si gioca il nostro presente e, ancor di più, il nostro futuro) depongono a favore della creazione di un’area “accompagnamento al lavoro”, per la quale sia previsto un regime di accreditamento semplificato in ragione dei carichi burocratici preesistenti per gli enti che operano in questa area.

GRADUALITA’

Gli adempimenti previsti dal regolamento sull’accreditamento definiscono carichi amministrativi rilevanti che necessitano di essere diluiti lungo un arco temporale più ampio di quello ipotizzato (2 anni). Questa misura è opportuna anche in considerazione del prossimo cambio di legislatura, il quale non è di norma indolore rispetto ai processi di ristrutturazione del quadro di riferimento per gli attori del sistema socio-assistenziale. E’ probabile, infatti, che ciò possa creare dei ritardi, non dipendenti dall’operato delle organizzazioni di servizi. Oltre a ciò, va sottolineato come le realtà *non profit* saranno impegnate anche nell’adempiere alle disposizioni derivati dalla legge di riforma del Terzo settore, che avvierà il suo iter applicativo nel 2018.

Per questo la proposta è quella di estendere ad almeno tre anni la fase transitoria per raggiungere l'accreditamento definitivo, strutturando uno sportello di segreteria con uno staff dedicato che possa accompagnare il processo di acquisizione dell'accreditamento. La presenza di un interlocutore dedicato (sportello segreteria) risulterà fondamentale per supportare le organizzazioni, monitorare il processo ed inserire eventuali "aggiustamenti", laddove la realtà restituisca elementi di criticità che richiedano l'adozione di correttivi.

La documentazione prodotta dal Servizio attività sociali non precisa quale sia il destino delle convenzioni in essere durante l'arco temporale in cui gli enti possono adempiere ai requisiti dell'accreditamento. Al proposito, risulta opportuno che durante questo arco temporale le convenzioni e gli altri rapporti in essere vengano prorogati.

LE PROPOSTE IN SINTESI

Individuare nella promozione della resilienza l'orizzonte di sviluppo del nostro sistema di welfare.

Prevedere che i soggetti erogatori vengano accreditati a fronte di un'esperienza triennale di gestione di servizi riguardanti l'area interessata.

Istituire un fondo per l'innovazione sociale, l'accesso alle cui misure sia possibile anche per organizzazioni non accreditate, che possano così maturare competenze ed anzianità funzionali all'acquisizione dell'accreditamento.

Individuare modelli di finanziamento dei servizi che permettano di operare nel medio-lungo periodo, capitalizzando fiducia, competenze e risultati.

Definire un legame diretto tra riconoscimento e mantenimento dell'accreditamento e valutazione dei risultati dei servizi realizzati.

Aggiungere alle quattro aree dell'accreditamento (età evolutiva, adulti, anziani, disabili) le aree "territorio" e "accompagnamento al lavoro", per le quali non vi sia una sotto articolazione per ambiti (residenziale, semiresidenziale, domiciliare) e sia previsto un regime di accreditamento dedicato e semplificato

Estendere ad almeno tre anni la fase transitoria per raggiungere l'accreditamento definitivo, strutturando uno sportello di segreteria con uno staff dedicato.

Disporre che, durante l'arco temporale necessario all'acquisizione dell'accreditamento definitivo, vengano prorogate le convenzioni e gli altri rapporti relativi al finanziamento di servizi.

Cooperativa Arcobaleno 98 s.c.s.
Cooperativa Girasole s.c.s.
ALFID – Associazione Laica Famiglie in Difficoltà
Cooperativa Oltre s.c.s.
C.I.R.S. Trento – Comitato Italiano per il Reinserimento Sociale
Cooperativa La Bussola s.c.s.
Cooperativa SOS Villaggio del Fanciullo di Trento s.c.s.
Associazione Ubalda Bettini Girella
ACLI-Anziani Con.s.a.t. di Trento
Coordinamento Donne di Trento
Cooperativa Samuele s.c.s.
Associazione Estuario
Cooperativa Archè s.c.s.
Associazione ConEducAzione
Cooperativa Grazie alla Vita s.c.s.
Associazione InFusione
Comunità di accoglienza Convento di Sant’Antonio
Casa Accoglienza alla Vita “Padre Angelo”
Cooperativa Progetto 92 s.c.s.
Cooperativa Punto d’Incontro s.c.s.
Associazione Gruppo OASI di Cadine
Fondazione Famiglia Materna
Cooperativa Assistenza Anziani - C.a.s.a. s.c.s.
Cooperativa Ephedra s.c.s.
Cooperativa Punto d’Approdo s.c.s.
Associazione Trentina Accoglienza Stranieri ATAS
ASIF CHIMELLI
Centro Aiuto alla Vita di Trento
Cooperativa Aquilone s.c.s.
Cooperativa Adam 099 s.c.s.