

# **Seconda sessione di approfondimento: l'accreditamento e il convenzionamento con i servizi privati accreditati**

Stefania Porchia e Gloria Tognetti -



Presidenza del  
Consiglio dei ministri  
Dipartimento per le  
politiche della famiglia



**centronazionale**  
DI DOCUMENTAZIONE E ANALISI  
PER L'INFANZIA E L'ADOLESCENZA

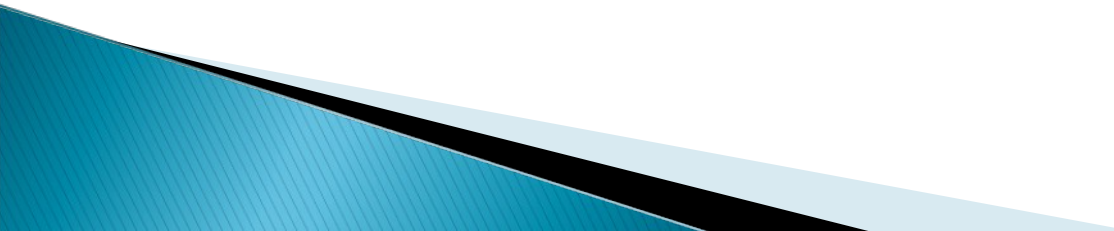


Ministero  
del lavoro,  
della salute e delle  
politiche sociali

# Processo di regolazione

- Con il termine processo di regolazione s'intende *“l'insieme di norme, procedure e azioni attraverso le quali è possibile indirizzare/orientare i comportamenti degli attori che agiscono in un sistema”*
- La regolazione ha la finalità specifica di governare i rapporti tra le parti interagenti di un sistema che essenzialmente sono:
  - L'Ente regolatore
  - Uno o più Enti Gestori di servizi
  - Un soggetto compratore
  - I clienti/utenti che fruiscono dei servizi
  - I cittadini

# Processo di regolazione: gli attori

- L'ente regolatore
  - Gli enti gestori
  - I soggetti compratori
  - Gli utenti (e più in generale i cittadini)
- 

# Processo di regolazione: l'ente regolatore

- L'ente regolatore, che svolge funzione di indirizzo e di programmazione, decide circa la struttura del modello di regolazione che intende adottare.
- *Tale decisione riguarda innanzitutto la scelta del meccanismo operativo di regolazione e la scelta di un adeguato modello di controllo.*

# Processo di regolazione: Gli enti gestori

- Gli enti gestori forniscono ai cittadini servizi, agendo in qualità di operatori pubblici, finanziate o meno da enti pubblici.
- *Le imprese private possono diventare fornitori dell'ente pubblico, rispettando comunque standard definiti di buon funzionamento.*

# Processo di regolazione: I soggetti compratori

- I soggetti compratori di servizi possono essere i soggetti pubblici titolari di alcune funzioni (tipicamente gli Enti Locali) oppure i singoli cittadini.
- *I compratori devono essere messi nelle condizioni di scegliere all'interno di una offerta che si caratterizza per il possesso di standard connessi a norme esplicite di buon funzionamento.*

# Processo di regolazione: Gli utenti

- Gli utenti, e più in generale i cittadini, sono i beneficiari ultimi dei servizi erogati: ad essi deve essere garantita dall'ente regolatore e, più in generale, dall'ente pubblico una condizione di equità, di omogeneità e di pari opportunità nell'esercizio del diritto all'assistenza.

# Processo di regolazione: L'autorizzazione al funzionamento

- *L'autorizzazione al funzionamento* è l'atto formale attraverso il quale un ente pubblico, autorizza un soggetto (ente gestore) a far funzionare una specifica struttura, quindi, ad operare nel mercato, dando così ai cittadini garanzie minime di qualità del servizio, dal punto di vista della sicurezza e della funzionalità.



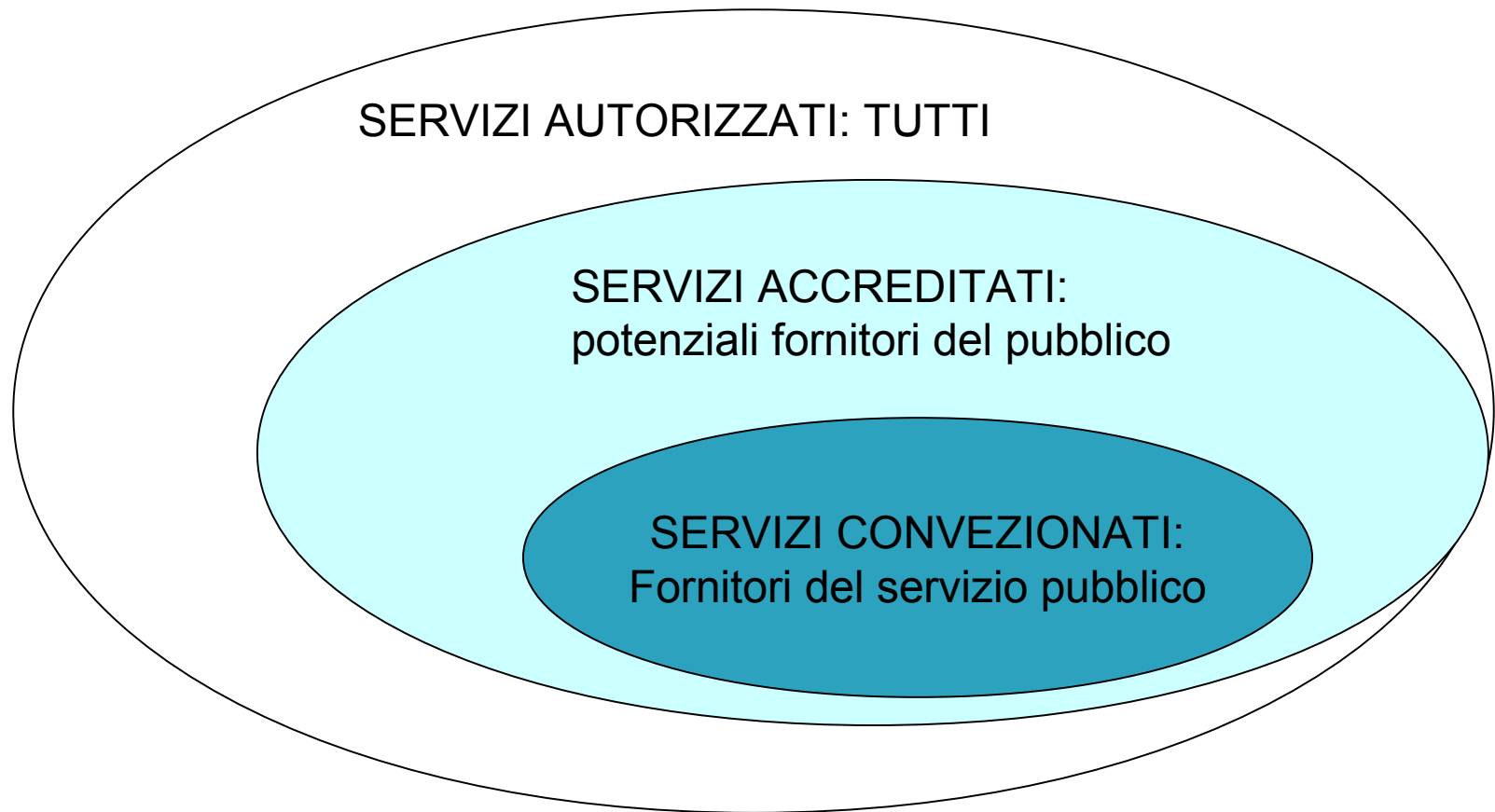
# Processo di regolazione: Accredитamento

- *L'accreditamento* è l'atto formale attraverso il quale l'ente pubblico autorizza un soggetto/servizio a diventare proprio fornitore, ovvero ad erogare servizi che esso stesso provvede a finanziare.

# Processo di regolazione: Convenzione

- *La convenzione* è l'atto formale con cui un ente pubblico stipula un contratto di fornitura, attraverso il quale compera servizi da fornitori accreditati.

# Il sistema dell'offerta



# I compiti dei diversi attori:

## REGIONE

orienta il sistema,  
definisce le regole per l'autorizzazione e l'accreditamento dei servizi,

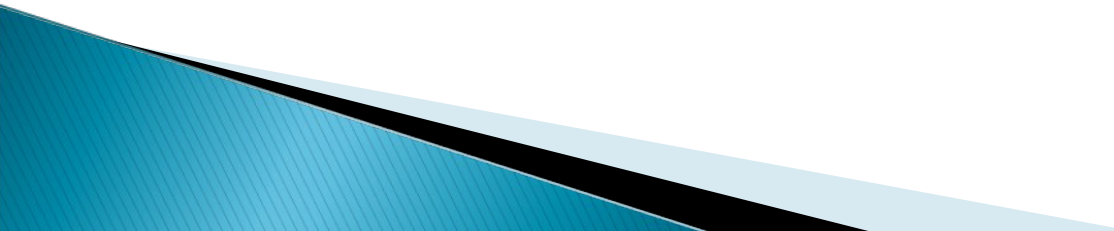
## COMUNE (in forma singola o associata)

assume la responsabilità dell'intera rete dei servizi all'infanzia,  
censisce tutti i servizi,  
autorizza e accredita i servizi,  
orienta la domanda  
orienta i propri servizi alla qualità,  
Definisce i criteri di convenzionamento con gli enti accreditati  
Acquista il servizio dagli enti accreditati (direttamente o indirettamente)

## TERZO SETTORE

gestisce i servizi in convenzione o direttamente  
propone nuove modalità di risposta alla domanda,  
orienta i propri servizi alla qualità,  
partecipa allo sviluppo del sistema

### **... in particolare la REGIONE:**

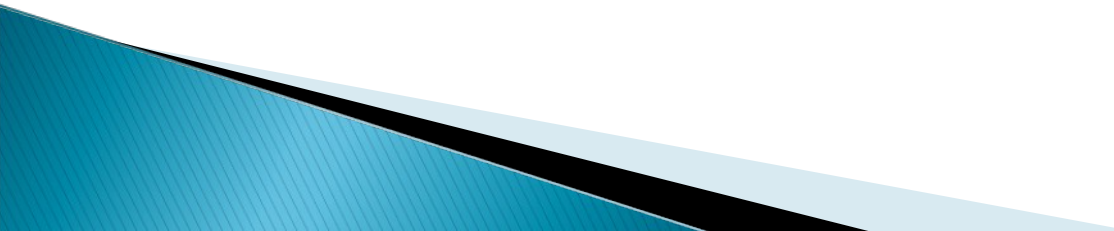
- Definisce il modello di Regolazione, i ruoli e i compiti dei diversi soggetti coinvolti
  - definisce il modello di controllo
  - Individua le unità di offerta
  - definisce quali criteri sono necessari per l'autorizzazione al funzionamento e quali per l'accreditamento
  - Individua gli standard per i criteri strutturali e di personale
  - Verifica nel tempo la qualità della rete d'offerta, individua gli elementi da sviluppare, sostiene gli enti gestori nella strada del miglioramento continuo
  - revisiona nel tempo i criteri e gli standard in modo che siano coerenti con il sistema di offerta presente nel territorio regionale e, nel contempo, stimolino l'aumento della qualità
- 

# La regolazione:

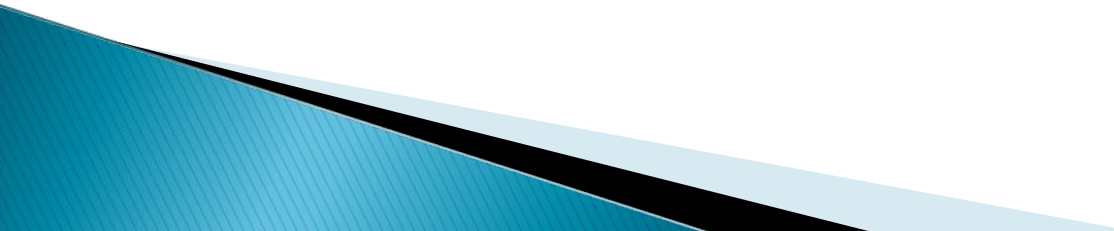
## Come attivare il sistema?

- ▶ Chi e che cosa deve essere autorizzato/accreditato?
  - Tutti gli enti gestori (pubblici e privati) di servizi devono essere autorizzati (apertura ed esercizio)?
  - Tutti gli enti gestori (pubblici e privati) fornitori di servizi che richiedono l'impiego di risorse pubbliche devono essere accreditati?
- ▶ Che cosa deve essere autorizzato/accreditato?
  - Gestori? Servizi? Prestazioni?
- ▶ Chi autorizza e chi accredita?
  - Il Comune? La Provincia? La regione?
- ▶ Quali processi vanno previsti?
  - Individuazione del soggetto che verifica il possesso dei requisiti per l'autorizzazione e l'accreditamento
  - La formazione degli "addetti ai lavori": valutatori esterni e referenti interni ai Servizi/Strutture
  - La gestione dei dati e rapporti

# I compiti del soggetto a cui è deputato il controllo

- ▶ Gestione dell'iter di autorizzazione e accreditamento e del suo mantenimento nel tempo
  - ▶ Collaborazione e formazione (anche continua) degli accreditatori e gestione dell'albo degli accreditatori
  - ▶ Collaborazione e formazione (anche continua) dei referenti interni ai Servizi/Strutture ("RISQ")
  - ▶ Cooperazione con la Programmazione e con il Sistema Informativo regionale
  - ▶ Cooperazione con il corrispondente servizio della Sanità
  - ▶ Collaborazione alla revisione periodica dei requisiti
  - ▶ Redazione rapporti
  - ▶ Archiviazione
- 

# Le competenze necessarie dei valutatori esterni

- ▶ Una conoscenza delle tematiche educative nei servizi 0–3
  - ▶ Una capacità di analisi dei processi gestionali e organizzativi
    - Sistemi qualità
    - Autorizzazione/accreditamento
  - ▶ Una conoscenza delle principali metodologie di analisi dei dati
  - ▶ Una conoscenza delle principali metodologie di valutazione della qualità
  - ▶ Una capacità di gestione dei sistemi informativi
- 

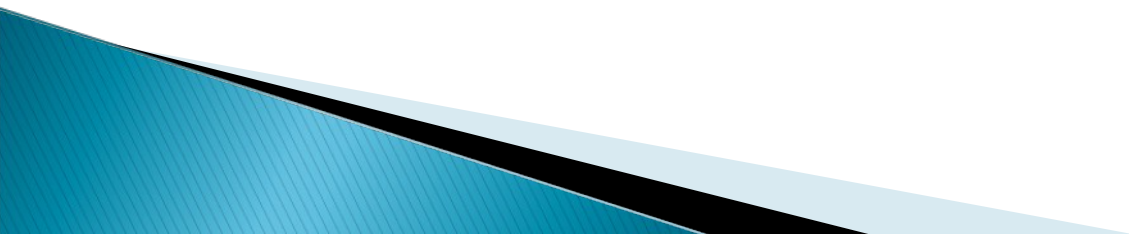


# Altre decisioni da prendere

- ▶ Mantenimento dell'autorizzazione / accreditamento:
  - periodo/durata (un anno? tre anni?)
  - modalità di verifica (autocertificazione/nuove visite..)
- ▶ Accreditamento privato for profit?
- ▶ Attualizzazione degli standard
  - Da fare ogni quanto tempo? Come capirlo?
- ▶ Chi paga cosa (formazione, valutatori, ecc)?
- ▶ Collaborazione tra authority ed altri uffici della Direzione Regionale

# L'ESPERIENZA

Un sistema di regolazione attraverso l'identificazione di un gruppo tecnico multi-professionale coordinato a livello zonale con competenza per i procedimenti di autorizzazione e accreditamento (media di 10/15 procedimenti in un anno).



# L'ESPERIENZA

- ▶ Regole condivise a livello zonale e strumenti unitari di regolazione del sistema possono sostenere:
  - la coerenza delle politiche locali sia sul piano della programmazione che su quello del loro monitoraggio
  - lo sviluppo di un opportuno coordinamento delle esperienze per evitare condizioni di isolamento e/o di debolezza.

# L'ESPERIENZA

## ► ELEMENTI DI VALORE

- La trasparenza nei confronti dei cittadini, che necessita di individuare canali di relazione chiari e unitari, i SUAP
- La complessità, che chiama in causa la NECESSITA' di coordinare pareri diversi utilizzando lo strumento della “conferenza dei servizi”
- La necessità di sostenere lo sviluppo delle esperienze mediante una azione di controllo preventivo, anche in funzione di apporto consulenziale e di ORIENTAMENTO ALLA QUALITA'

# IDENTIFICAZIONE DEL PROCEDIMENTO

## Accreditamento di servizio educativo prima infanzia

### ▶ **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ▶ – Articoli 3 e 4 della Legge Regionale 26 luglio 2002, n.32 Testo unifico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro
- ▶ – Titolo III del DPGR 8 agosto 2003, n.47/R Regolamento di esecuzione della L.R. 26.07.02, n.32 (Testo unifico della normativa della Regione Toscana in materia di educazione, istruzione, orientamento, formazione professionale e lavoro)
- ▶ Regolamento Comunale dei Servizi Educativi per la prima Infanzia

### ▶ **UFFICIO COMPETENTE**

- ▶ Coordinamento zonale dei Servizi Educativi per la prima Infanzia

### ▶ **RESPONSABILE**

- ▶ Responsabile del Coordinamento zonale dei Servizi Educativi per la prima Infanzia

### ▶ **TERMINE DI TEMPO**

- ▶ 90 giorni in caso di servizio già realizzato

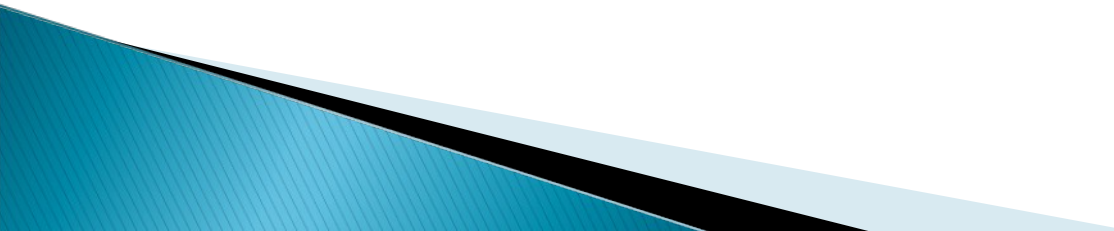
### ▶ **DOCUMENTI PER FORMALIZZARE LA RICHIESTA**

- ▶ Apposita modulistica predisposta unitariamente per la zona e disponibile presso le direzioni comunali dei servizi educativi

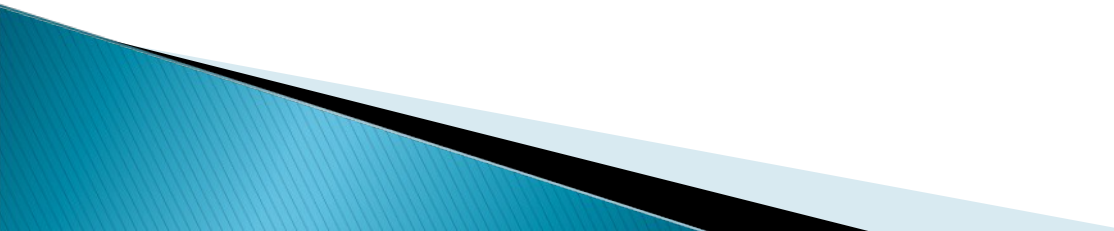
# FASI del procedimento di ACCREDITAMENTO

- ▶ **CITTADINO**
- ▶ Formula la richiesta e la correda delle documentazioni prescritte
- ▶ **DIREZIONE COMUNALE DEI SERVIZI EDUCATIVI** del Comune sede del servizio
- ▶ Raccoglie le domande e verifica le documentazioni
- ▶ Inoltra il tutto alla Commissione zonale istruttoria
- ▶ **COMMISSIONE ZONALE ISTRUTTORIA**
- ▶ Acquisisce la documentazione – Convoca la commissione di valutazione – Realizza la valutazione della documentazione – Realizza il sopralluogo – Redige l'istruttoria del provvedimento – Inoltra l'istruttoria alla Direzione Comunale dei servizi
- ▶ **DIREZIONE COMUNALE DEI SERVIZI EDUCATIVI** del Comune sede del servizio
- ▶ Riscontra l'istruttoria
- ▶ Adotta il provvedimento
- ▶ Trasmette il provvedimento al richiedente
- ▶ **CITTADINO**
- ▶ Riceve il provvedimento

# **ELEMENTI PER LA CONVENZIONE FRA COMUNE E SOGGETTO GESTORE**


- ▶ **INSERIMENTO NEL SISTEMA PUBBLICO  
DELL'OFFERTA**
  - ▶ **RISERVA DI QUOTE DEL SERVIZIO DA PARTE DEL  
COMUNE**
  - ▶ **IMPEGNI DEL GESTORE**
  - ▶ **PIANO ANNUALE**
  - ▶ **PUBBLICITA' E AMMISSIONE**
  - ▶ **RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DEL GESTORE**
  - ▶ **RAPPORTI FINANZIARI**
  - ▶ **DURATA, RINNOVABILITA' E RECESSO**
- 

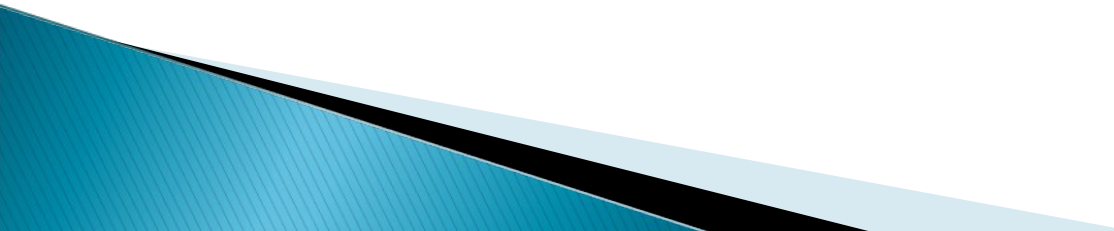
# LIVELLI DI RELAZIONE NEL SISTEMA PUBBLICO DELL'OFFERTA

- **OPERATIVO** – attraverso scambi e visite tra i servizi e percorsi di formazione comune ...
  - **COORDINAMENTO DEI SERVIZI** – partecipazione integrata alle strutture di sistema ...
  - **DIREZIONE** – relativamente agli aspetti finanziari, amministrativi, procedure ...
  - **PARTECIPAZIONE** – coinvolgimento delle famiglie utenti di tutti i servizi inseriti nel sistema pubblico dell'offerta negli aspetti di gestione sociale ...
- 



# RIFLESSIONI DA CONDIVIDERE

- Ruolo del comune di promozione della presenza qualificata del privato e di garanzia nei confronti della comunità (*rispetto del quadro normativo e di omogeneità nell'offerta del sistema pubblico*)
  - Processo di accompagnamento della presenza del privato per contemperare il controllo con una azione di sostegno allo sviluppo delle esperienze, fatta anche di apporto consulenziale e di orientamento
  - Concertare con il privato in una concezione orizzontale del rapporto
- 

- ▶ Lavoro di approfondimento:
    - Confronto tra le normative regionali sui criteri di autorizzazione e accreditamento
    - Come diverse scelte possono impattare sulla rete dei servizi per l'infanzia
- 

# Sintesi situazione normativa 8 regioni partecipanti

Regione	Criteri autorizzazione	Criteri accreditamento
Calabria	NO	NO
Abruzzo	Sì	NO
Sicilia	Sì	NO
Basilicata	Sì	NO
Campania	Sì	NO
Molise	Sì	Sì
Puglia	Sì	Sì
Sardegna	Sì	Sì

# Criteri di accreditamento

REQUISITI ORGANIZZATIVI – 1 -	Abruzzo	Sicilia	Basilicata	Campania		Molise	Puglia	Sardegna
Possesso, da parte del personale educativo e ausiliario, di titoli professionali specifici per le mansioni svolte	Aut.	Aut.	Aut.	Aut.		Aut.	Acc.	Aut.
Rispetto dei vincoli sulla ricettività e sui rapporti numerici fra operatori e bambini	Aut.	Aut.	Aut.	Aut.		Aut.	Acc.	
Coordinamento pedagogico all'interno del Nido d'infanzia		Aut.	Aut.	Aut.		Aut.	Aut.	Aut.
Carta dei Servizi o Regolamento del servizio				Aut.		Aut.	Acc.	Aut.
Presenza sul servizio di un registro con i nominativi dei bambini presenti				Aut.		Aut.	Aut.	
Assicurare ai dipendenti il rispetto rigoroso delle norme contrattuali in materia				Aut.			Acc.	Aut.
Presenza di un Progetto pedagogico contenente le finalità, la programmazione delle attività educative e le modalità di funzionamento del servizio						Aut.		
Adottare strumenti e metodologie di valutazione del servizio				Aut.			Acc.	

# Criteri di accreditamento

REQUISITI ORGANIZZATIVI – 2 -	Abruzzo	Sicilia	Basilicata	Campania		Molise	Puglia	Sardegna
Formazione/Aggiornamento educatori e operatori		Aut.				Acc.	Acc.	Acc.
Dichiarazione da parte dell'Ente gestore delle finalità che si propone con il servizio						Aut./Acc.		
Presenza di un progetto educativo del servizio						Acc.		
Definizione delle modalità di accesso e costo						Acc.		Acc.
Definizione delle modalità di partecipazione e trasparenza delle procedure						Acc.		Acc.
Adozione di strumenti e procedure di rilevazione della soddisfazione dei committenti e dei genitori						Acc.		
Accettazione di sistemi di controlli esterni sulla appropriatezza e sulla qualità delle prestazioni erogate								Acc.