

## ACCREDITAMENTO DEI SERVIZI SOCIO ASSISTENZIALI E TUTELA DEI DIRITTI SOGGETTIVI

*Considerazioni e proposte*

Angelo Prandini – gennaio 2016

Il presente contributo è redatto allo scopo di favorire un processo di approfondimento sulla natura giuridica e sulle finalità dell'accreditamento nel sociale.

Le considerazioni proposte delineano orientamenti ed ipotesi interpretative che vengono inoltrate all'attenzione del Difensore Civico nell'intento di acquisire pareri che le possano rendere più solide e indicazioni utili a strumentare corsi d'azione volti a sensibilizzare i soggetti pubblici interessati alla materia.

Comprendere e condividere l'inquadramento giuridico dell'accreditamento e le sue specificità in ambito sociale è oggi in Trentino un'operazione fondamentale per promuovere un sistema di servizi capace di tutelare i diritti delle persone che ad essi accedono, con particolare riferimento a quelle in condizioni di fragilità.

### *Sintesi*

*L'accreditamento istituzionale dei servizi socio assistenziali manca di una definizione normativa consolidata. La legge 328/00 non va oltre una citazione, mentre la legge provinciale 13/07 ne propone una declinazione per molti aspetti non chiara e per altri incline a delinearne un'impostazione di carattere "ragionieristico", improntata alla rilevazione di requisiti formali, scarsamente o per nulla legati alla qualità di un servizio. La possibile deriva in questa direzione (formalismo) espone a rischi di irrigidimento dei servizi, con la conseguenza di una loro inefficacia sul fronte della risposta ai bisogni sociali.*

*L'accreditamento ha natura di concessione amministrativa e ciò abilita il concedente (ente pubblico) 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 servizi realizzati. Questo legame rischia di non essere acquisito quale fattore strutturale del modello di accreditamento che va delineandosi in Trentino, il tutto in palese contraddizione con il mandato normativo proveniente dalla legislazione nazionale e locale che fornisce precise indicazioni rispetto alla valutazione sistematica dei risultati dei servizi. Questa valutazione dovrebbe coinvolgere stabilmente i fruitori dei servizi e i loro familiari, opzione che attende di essere adeguatamente implementata in Trentino.*

*Tra i soggetti che la normativa nazionale ed internazionale individua come meritevoli di particolare tutela vi sono i minori, i cui diritti, non ultimo quello di poter crescere nella famiglia di origine, possono essere rispettati solo attraverso una rete di interventi e servizi qualificata, una rete i cui attori debbono essere riconosciuti degni di credito (accreditati) nella misura in cui raggiungono risultati efficaci sotto il profilo del perseguimento del benessere del minore e dello sviluppo delle sue abilità. La valutazione dei risultati rappresenta la leva centrale attraverso cui è possibile innovare e rimodulare il sistema dell'offerta di servizi ed interventi per i minori residenti in Trentino, un sistema non esente da rigidità, che un modello di accreditamento di tipo meramente formale rischia di incrementare.*

## Le fonti normative dirette

L'istituto dell'accREDITAMENTO manca di una definizione di legge che ne precisi le caratteristiche. La legge 328/00 (*Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali*) non va oltre ad una citazione<sup>1</sup>, mentre la legge provinciale 13/07 si addentra nella materia secondo una definizione che sfugge alla perentorietà ed alla chiarezza che dovrebbe caratterizzare il dettato normativo:

Art. 20

### *AccREDITAMENTO*

1. L'accREDITAMENTO dei soggetti per i quali è stato accertato il possesso di requisiti di qualità ulteriori rispetto a quelli individuati ai sensi dell'articolo 19 costituisce titolo necessario per ottenere l'affidamento dei servizi concernenti prestazioni sociali ai sensi dell'articolo 22. Tali requisiti sono di carattere organizzativo, ivi compreso il rispetto della disciplina normativa e contrattuale nazionale e provinciale di riferimento in materia previdenziale e di lavoro, e, ove ricorrenti, di carattere strutturale e tecnologico. Salvo quanto previsto dal comma 2, la Provincia accredita tutti i soggetti in possesso dei requisiti, che ne facciano richiesta.

2. Per lo svolgimento di servizi residenziali o semiresidenziali erogati nell'ambito di strutture non messe a disposizione dall'ente affidante, l'accREDITAMENTO dei soggetti erogatori è disposto nei limiti dei fabbisogni individuati in sede di programmazione, previo accordo tra la Provincia e gli enti competenti, e comunque secondo principi di trasparenza. In tal caso, all'accREDITAMENTO consegue l'affidamento diretto del servizio al soggetto accREDITATO alle condizioni concordate con l'ente competente e al venir meno dell'affidamento consegue la revoca dell'accREDITAMENTO ovvero la sua rideterminazione.

3. Il regolamento stabilisce:

- a) i requisiti di cui al comma 1, comunque proporzionati alla finalità degli interventi;
- b) le procedure per il rilascio dell'accREDITAMENTO, nonché i casi di sospensione, decadenza, revoca e le relative procedure;
- c) le modalità per l'istituzione e la gestione del registro dei soggetti accREDITATI;
- d) i criteri e le modalità con i quali la Provincia riconosce, per i fini di quest'articolo, le strutture collocate fuori dal territorio provinciale di cui possono avvalersi gli enti territorialmente competenti.

4. Se l'autorizzazione prevista dall'articolo 19 non è già in possesso del richiedente essa è rilasciata contestualmente al provvedimento di accREDITAMENTO.

5. I soggetti accREDITATI sono tenuti ad effettuare, sulla base di uno schema definito con deliberazione della Giunta provinciale, la rendicontazione sociale della propria attività, dando atto nel bilancio sociale del valore e del capitale sociale prodotto. La valutazione di cui al capo IV tiene conto, ai sensi dell'articolo 27, dei risultati di tale autovalutazione. I soggetti accREDITATI sono altresì tenuti ad adottare processi gestionali di qualificazione delle attività prestate che garantiscono in particolare l'accessibilità dei servizi e la tutela delle posizioni soggettive degli utenti.

Secondo la normativa provinciale l'accREDITAMENTO consegue all'accertamento di “requisiti di qualità ulteriori” rispetto a quelli (minimi) riguardanti l'autorizzazione e rappresenta la porta di accesso per l'affidamento di servizi “concernenti prestazioni sociali”<sup>2</sup>.

In sostanza, il legislatore ha previsto che coloro che si candidano alla gestione di servizi ad elevata complessità relazionale, rivolti a persone in difficoltà, debbano essere in possesso di requisiti di qualità specifici. Sin qui, nulla da eccepire.

---

1 “I comuni provvedono all'accREDITAMENTO, ai sensi dell'articolo 6, comma 2, lettera c), e corrispondono ai soggetti accREDITATI tariffe per le prestazioni erogate nell'ambito della programmazione regionale e locale sulla base delle determinazioni di cui all'articolo 8, comma 3, lettera n)” [Art. 11, comma 3, legge 328/00]

2 Dove per “prestazioni sociali” si intendono “quelle che, rispetto a un analogo servizio reso alla generalità degli utenti, presuppongono l'instaurazione e la gestione di rapporti complessi e differenziati con un'utenza caratterizzata da speciali bisogni e peculiari condizioni personali e familiari” [art. 22, comma 2, L.P. 13/07].

Ciò che introduce più di una perplessità è la natura di tali requisiti: le variabili di carattere organizzativo, strutturale e tecnologico non colgono il cuore della qualità di un servizio alla persona che è intimamente legato ai risultati ottenuti in termini di incremento del benessere e di sviluppo delle competenze di vita (*life skill*) degli utenti. E' del tutto evidente che, per garantire la qualità di un servizio, non può bastare che il soggetto erogatore dichiari "a priori" che rispetta determinati requisiti organizzativi, strutturali e tecnologici: non può certo bastare un organigramma ben confezionato, una struttura fisica a norma e qualche dotazione tecnologica a fare qualità.

I servizi alla persona non producono beni tangibili, ma beni relazionali. Il loro "prodotto" si dà nella relazione con le persone a cui si rivolgono e non preesiste a questa relazione. Ciò comporta che l'analisi di qualità debba concentrarsi sui fattori, per molta parte immateriali, che caratterizzano questa relazione ed i suoi esiti. Quindi, per capire se un'organizzazione è "degnata di credito", se, cioè, merita la fiducia di una pubblica amministrazione, bisogna focalizzare l'analisi sulle variabili che contano realmente: bisogna interpellare chi fruisce dei servizi, chi collabora con coloro che li realizzano, bisogna verificare i risultati che vengono raggiunti effettivamente, non quelli che vengono dichiarati aprioristicamente.

L'elemento di proposta e di analisi contemplato da questo scritto si incentra su questo passaggio e sul richiamo ad un quadro di principi superiori che può permettere di superare le ambiguità della norma locale (L.P. 13/07), facendo sì che il regolamento sull'accREDITAMENTO, che è intenzione della Giunta provinciale definire nei prossimi mesi<sup>3</sup>, assuma una configurazione idonea a promuovere lo sviluppo di servizi efficaci.

Tornando al testo, anche il disposto del secondo comma dell'articolo appare non chiaro, in particolare quando sembra definire una disciplina di favore per gli enti che sviluppano attività "nell'ambito di strutture non messe a disposizione dall'ente affidante". Al proposito, al netto dell'esigenza di un approfondimento interpretativo, appare inopportuno e discriminatorio che la variabile decisiva per procedere ad un affidamento diretto sia rappresentata dall'esercizio di funzioni socio assistenziali *entro strutture non pubbliche*. Ciò che dovrebbe contare non è il "dove", ma il "come" vengono realizzati gli interventi, aspetto che, per altro, viene opportunamente ripreso nei passaggi conclusivi del comma 5: "I soggetti accreditati sono altresì tenuti ad adottare processi gestionali di qualificazione delle attività prestate che garantiscono in particolare *l'accessibilità dei servizi e la tutela delle posizioni soggettive degli utenti*". E' a partire dal rispetto delle condizioni di equità di accesso ai servizi e di tutela dei diritti dei loro utenti<sup>4</sup> che vengono di seguito delineate alcune notazioni volte ad inquadrare correttamente l'istituto dell'accREDITAMENTO.

---

3 Il riferimento è alla delibera della Giunta provinciale n. 2094 del 20 novembre 2015 che, a pagina 5, prevede la "costituzione di un gruppo di lavoro o il coinvolgimento dei rappresentanti del consiglio delle autonomie" per "condividere l'impostazione del regolamento concernente le modalità di autorizzazione e accREDITAMENTO dei servizi socio-assistenziali, ai fini della stipula delle nuove convenzioni" (lettera b).

4 Franca Olivetti Monoukian, attenta studiosa dei fenomeni organizzativi che riguardano i servizi sociali e sanitari, al proposito, in un recente intervento sulla rivista Animazione Sociale (n. 290, marzo 2015), coglie l'occasione per ribadire, a partire dal titolo del suo intervento, che "produrre servizi è tutelare dritti".

## **L'accreditamento: proposte interpretative**

Franco Dalla Mura sottolinea che l'accreditamento dei servizi sanitari, socio sanitari e sociali ha natura di concessione amministrativa<sup>5</sup> e segna l'inclusione di un soggetto privato nell'alveo degli enti che, in quanto accreditati, possono partecipare all'esercizio di funzioni pubbliche, informando il loro operato a specifici principi (equità, trasparenza, ...). Così come per i servizi pubblici, la pubblica amministrazione ha il diritto-dovere di verificare la sussistenza del rispetto di tali principi attraverso forme che configurano l'accreditamento come un istituto dinamico, che abilita il concedente ad intervenire rispetto alla natura ed al profilo dei servizi realizzati dal soggetto accreditato.

Questa interpretazione giuridica colloca l'accreditamento in una prospettiva alternativa a quella di chi lo parifica ad una sorta di autorizzazione di secondo livello o di certificazione, opzioni a cui appare esposta anche la nostra provincia, questo, in particolare, in riferimento alla documentazione già elaborata dal Servizio Politiche Sociali e Abitative. Al proposito, ci si riferisce ai requisiti di qualità generali del documento relativo all'Accreditamento istituzionale, prodotto nel 2011 e allegato al presente scritto. Tali requisiti sono focalizzati su dimensioni statiche che nulla garantiscono rispetto alla qualità degli interventi e, conseguentemente, all'opportunità che un soggetto privato possa essere degno di credito:

“I requisiti per l'accreditamento debbono essere costantemente aggiornati in relazione all'evoluzione delle conoscenze, delle tecnologie e delle pratiche, basate sulle evidenze scientifiche e sul parere conforme degli studiosi. Tale dinamicità dell'istituto dell'accreditamento lo rende incompatibile con la burocratica elencazione di indicatori del tipo “sì/no” o “presenza/assenza”, ma richiede, invece, un sistema articolato che differenzi il livello raggiunto rispetto all'indicatore dato.” [Gioga G., *Accreditamento e qualità nei servizi alla persona*, Fondazione Zancan, pag. 35, Padova]

Il timore che motiva questo scritto è, appunto, quello che in provincia di Trento si opti per una versione semplificatoria dell'accreditamento che ne rimetta il riconoscimento alla compilazione di *check list* o di altri documenti volti a rilevare la semplice ottemperanza di procedure formali. Il tutto, generando effetti deleteri, in quanto “l'investimento nelle relazioni con i destinatari rischia di essere deviato verso la preoccupazione di non conformarsi a procedure e protocolli, di esserne colti in fallo e di subirne spiacevoli conseguenze” (Olivetti Maoukian F., *Produrre Servizi è tutelare diritti*, in *Animazione Sociale*, n. 290, marzo 2015, pag. 27). Invece, l'accreditamento deve focalizzarsi sulle dimensioni dinamiche che possono restituire nel tempo la qualità dei servizi, tutelando *nel tempo* i diritti di chi ne fruisce<sup>6</sup>. La voce dei fruitori dei servizi, il loro giudizio, i loro pareri dovrebbero essere una delle dimensioni centrali, sino ad oggi trascurate, per procedere alla valutazione dei servizi ed al conseguente riconoscimento dell'accreditamento.

---

5 “Come la Corte di Cassazione a sezioni unite ha avuto modo di chiarire, l'accreditamento nei servizi sanitari, ospedalieri (e socio sanitari) ha natura di concessione amministrativa” [Dalla Mura F., *Pubblica amministrazione e non profit*, Carocci Faber, Roma, 2003, pag. 150]. Similmente, tale natura riguarderà anche l'accreditamento dei servizi del sociale.

6 “Per essere accreditati non è dunque sufficiente possedere standard strutturale di eccellenza e neppure procedure definite, formalizzate e praticate. Occorre, altresì, ottenere risultati positivi, e cioè fornire garanzie di raggiungimento degli obiettivi dichiarati, in termini di salute, di tutela dei diritti, di benessere delle persone” [Gioga G., *Accreditamento e qualità nei servizi alla persona*, Fondazione Zancan, pag. 32, Padova]

### **Accreditamento e valutazione dei servizi**

Il rapporto tra valutazione dei servizi e accreditamento è un passaggio rispetto al quale in provincia di Trento rischiano di profilarsi esiti paradossali, quali il riconoscimento dello status di soggetto accreditato a chi ha subito valutazioni negative. La norma, infatti, prevede che la valutazione fornisca agli enti locali ed alla provincia “elementi rilevanti ai fini della revoca dell'affidamento del servizio al soggetto erogatore, laddove la relativa valutazione sia negativa” (art. 24, comma 3, lettera c), L.P. 13/07). Conseguentemente, se accreditamento e valutazione non fossero legati, potrebbe accadere che l'affidamento di un servizio fosse revocato ad un ente che rimarrebbe accreditato. Considerato che il possesso dell'accREDITamento risulta essere “titolo necessario” (art. 20, comma 1, L.P. 13/07) per ottenere l'affidamento di un servizio, si verificherebbe una evidente contraddizione: per ottenere l'affidamento di un servizio bisogna essere accreditati, l'affidamento del servizio può essere revocato per valutazioni negative, ma a ciò non consegue la revoca dell'affidamento. Questa operazione (“scollamento” tra accreditamento e valutazione dei risultati) appare oltremodo inopportuna in ragione del profilo particolarmente avanzato della norma locale (L.P. 13/07) rispetto al tema della valutazione dei servizi. La legge provinciale 13/07, infatti, assume caratteri distintivi, anche in raffronto alle norme di recepimento della legge 328/00 vigenti in altre regioni, sul fronte dell'attribuzione di una funzione strategica alla valutazione. Ad essa è dedicato un intero capo del disegno normativo, il IV, il quale, all'articolo 24, secondo comma recita come segue:

“La valutazione è finalizzata a verificare l'impatto dei servizi socio assistenziali erogati, sotto il profilo dell'efficacia ai bisogni espressi, dell'efficienza in termini di rapporto costi-benefici, nonché della ricaduta sul territorio e sulla collettività”.

La legge provinciale dispone l'insediamento di specifici organismi, i nuclei di valutazione (art. 25), la cui operatività si sviluppa a livello locale, per ogni Comunità di valle, e centrale, per quanto riguarda il nucleo di valutazione provinciale. Le funzioni dei nuclei sono focalizzate sulla valutazione, ex ante, in itinere ed ex post, delle politiche socio assistenziali, in un quadro che vede retroagire i risultati della valutazione con i processi di pianificazione territoriale (art. 26, comma 2).

### **La valutazione nella normativa nazionale**

A livello nazionale, la legge 328/00 ("Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali") fornisce indicazioni esplicite a favore dell'adozione di pratiche valutative. Il comma 1 dell'articolo 3 della legge recita:

“Per la realizzazione degli interventi e dei servizi sociali, in forma unitaria e integrata, è adottato il metodo della programmazione degli interventi e delle risorse, dell'operatività per progetti, della *verifica sistematica dei risultati in termini di qualità e di efficacia delle prestazioni, nonché della valutazione di impatto in genere*”

Al comma 3 dell'articolo 6, la legge precisa che i Comuni dovranno provvedere a:

c) adottare strumenti per la semplificazione amministrativa e per il controllo di gestione atti a *valutare l'efficienza, l'efficacia ed i risultati delle prestazioni*, in base alla programmazione di cui al comma 2, lettera a);

d) effettuare forme di consultazione dei soggetti di cui all'articolo 1, commi 5 e 6, per *valutare la qualità e l'efficacia dei servizi* e formulare proposte ai fini della predisposizione dei programmi;

Anche le Regioni sono chiamate ad implementare analisi di carattere valutativo (art. 8, comma 3, lettera e); esse, infatti, hanno compiti di:

e) promozione di metodi e strumenti per il controllo di gestione atti a *valutare l'efficacia e*

*l'efficienza dei servizi ed i risultati delle azioni previste;*

Lo stesso sistema informativo dei servizi sociali è chiamato ad assolvere funzioni inerenti la valutazione (art. 21, comma 1):

Lo Stato, le regioni, le province e i comuni istituiscono un sistema informativo dei servizi sociali per assicurare una compiuta conoscenza dei bisogni sociali, del sistema integrato degli interventi e dei servizi sociali e poter disporre tempestivamente di dati ed informazioni necessari alla programmazione, alla gestione e alla *valutazione delle politiche sociali*, per la promozione e l'attivazione di progetti europei, per il coordinamento con le strutture sanitarie, formative, con le politiche del lavoro e dell'occupazione.

Le indicazioni espresse dalla Legge 328/00 sono riprese nel suo più importante strumento attuativo, il Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001-2003 che, al paragrafo 1 della parte III (“Lo sviluppo del sistema integrato di interventi e servizi sociali”), invita a:

“Privilegiare l'adozione di modelli organizzativi e di gestione orientati ai risultati, così da rendere possibile la gestione per processi, con le relative fasi di controllo e valutazione. Anche per questo vanno richiamate le norme già in vigore per gli enti in materia di controllo di gestione, norme che valorizzano proprio i risultati, riducendo la 'centralità' della prestazione”

### **Ascoltare la voce degli utenti**

Quanto affermato rispetto all'esigenza di istituire un legame forte e consequenziale tra valutazione dei risultati e riconoscimento dell'accreditamento si accompagna all'esigenza di attuare processi valutativi che diano spazio e dignità alla voce dei fruitori dei servizi. La normativa locale, al proposito, apre esplicitamente ad opzioni valutative che coinvolgano i destinatari dei servizi nella valutazione degli stessi (art. 27, comma 3, lettera b), L.P. 13/07); opzioni che risultano oggi per buona parte inattuata e che è fondamentale vengano implementate in futuro, con particolare riferimento alla definizione del regolamento sull'accreditamento. Al proposito, le prerogative di ruolo del Garante dei minori possono permettere di esercitare una opportuna pressione sul versante istituzionale affinché in Trentino si dia seguito ad un disegno di valutazione e accreditamento dei servizi che veda uno dei suoi pilastri nella verifica del giudizio espresso da coloro che ne fruiscono, questo riservando un'attenzione distintiva ai minori, ai loro familiari ed alle persone che sono deputate a rappresentarli.

### **Quale accreditamento?**

Quanto esplicitato nei passaggi precedenti vale a configurare l'accreditamento istituzionale come uno strumento di qualificazione dell'offerta di servizi e di tutela dei loro fruitori, uno strumento connotato da un esercizio robusto e compiuto delle funzioni in capo alla pubblica amministrazione, la quale è chiamata a formulare forme di verifica, non già di requisiti di conformità, ma di processi e risultati.

L'accreditamento è definito in letteratura come “il processo per mezzo del quale un organismo autorevole valuta e riconosce formalmente che un'organizzazione o una persona è capace di svolgere determinati compiti” (Favaretti C., Pieri P., *L'accreditamento dei servizi – note terminologiche*, Studi Zancan, 2001, 5/6, 97-102)

L'accreditamento, quindi, riconosce “capacità” e, per farlo, non c'è alternativa al fatto che si indaghi la realtà: le capacità si possono misurare solo osservando l'azione (processi) e gli esiti dell'azione (risultati). Questa impostazione appare coerente con i principi che dovrebbero informare l'operato della Pubblica Amministrazione sotto il profilo della qualificazione della spesa e del più volte citato principio della tutela dei soggetti deboli, in particolare, laddove si ipotizza, come contemplato dalla normativa locale in materia,

che l'accesso ai servizi possa realizzarsi attraverso forme di intermediazione diretta tra utente e servizio, mediate dall'impiego di un *voucher* (art. 22, comma 3, lettera b), L.P. 13/07). E' del tutto evidente che i cittadini-utenti, in particolare coloro che versano in condizioni di fragilità, non dovrebbero essere mandati in pasto ad organizzazioni che siano state accreditate sulla base della verifica di meri requisiti di conformità, magari rilevati attraverso forme di autovalutazione<sup>7</sup>.

Le funzioni di garanzia in capo alla pubblica amministrazione non possono dirsi certo risolte enfatizzando il significato della libera scelta dei fruitori, scelta che, stante la strutturale asimmetria informativa tra utente e fornitore, deve essere garantita dalla preliminare e reale selezione dei fornitori attraverso l'accreditamento e attraverso forme di orientamento/accompagnamento alla scelta realizzate dai soggetti deputati. In altro caso, il rischio è che si dia luogo ad una privatizzazione selvaggia dei servizi, di cui facciano le spese gli utenti e le casse pubbliche.

### **Accreditamento e politiche d'intervento rivolte all'infanzia e all'adolescenza**

Un minore che accede ad un servizio, come qualsiasi altro utente, dovrebbe vedere garantita la possibilità di fruire degli interventi più efficaci che la ricerca scientifica e la prassi hanno permesso di raggiungere. Questo obiettivo è realizzabile solo se i servizi si immettono dentro logiche di miglioramento continuo, segnate dall'impiego sistematico della rilevazione dei risultati effettivamente raggiunti. Invece, quello a cui stiamo assistendo nella nostra terra, complice la tendenza a focalizzare la valutazione degli interventi su variabili statiche di carattere formale, è un processo di progressiva cristallizzazione dei servizi, le cui rigidità, spesso coerenti a requisiti di conformità previsti dalla Pubblica Amministrazione, condannano all'inefficacia gli interventi e compromettono le opportunità di crescita dei minori<sup>8</sup>.

L'ambito degli interventi nei confronti dei minori è da troppo tempo ingessato dentro ragionamenti e categorizzazioni superate nella realtà, ma ben presenti dentro la documentazione e le mentalità che rischiano di strumentare il regolamento sull'accreditamento, un passaggio che potrebbe segnare un *requiem* ulteriore rispetto all'innovazione dei servizi ed alla ricerca. A guardare al delicato tema degli allontanamenti da una prospettiva non segnata da incrostazioni ideologiche, né da accenti polemici, non può sfuggire che, se è vero che gli allontanamenti in Trentino non sono disposti in modo eccessivo o sconsiderato, è indubitabile che le strategie volte a prevenirli siano ancora modeste. In Trentino non si allontana troppo, ma si investe troppo poco nella ricerca e nella valutazione di strategie che prevengano l'allontanamento (famiglie che affiancano quelle in difficoltà, interventi intensivi di accompagnamento, supporto alle competenze genitoriali, ...), strategie che possono svilupparsi efficacemente solo se si approderà, finalmente, alla comparazione degli indici di efficacia di diverse formule di intervento. La disponibilità di ricerche valutative

---

<sup>7</sup> Al proposito, risulta meritevole di approfondimento, anche sul versante giuridico, l'opportunità che l'autovalutazione sia impiegata, come disposto dall'articolo 20, comma 5 della legge provinciale 13/07, come fonte attendibile di dati necessari all'accreditamento. Nel merito, risulta plausibile che, in presenza di risultati negativi, il soggetto accreditato tenda a non evidenziarli, e non necessariamente per cattiva volontà: ciò che non funziona è spesso invisibile proprio a chi ce l'ha sotto gli occhi.

<sup>8</sup> "L'adozione del cosiddetto modello "aziendale" attraverso modelli di razionalizzazione definiti (imposti) dall'alto in tutti gli enti pubblici e importato anche in cooperative e fondazioni, ha portato irrigidimenti nel funzionamento, appesantimento di rendicontazioni e controlli di tipo quantitativo/formale" [Olivetti Maoukian F., *Produrre Servizi è tutelare diritti*, in *Animazione Sociale*, n. 290, marzo 2015, pag. 27]

comparative è un passaggio fondamentale per promuovere l'innalzamento della qualità dei servizi e l'individuazione delle migliori prassi in termini di composizione costi/benefici. A titolo di esempio, si cita il contributo di un gruppo di ricerca che ha sviluppato un'indagine comparativa tra formule di intervento di tipo residenziale e domiciliare rispetto a minori in grave difficoltà: Barth R. P., Greeson J., Guo s., Hurleu S., Sisson J., *Indici di efficacia tra ragazzi in assistenza residenziale e ragazzi che seguono una terapia intensiva a domicilio: la propensity score analysis*, pag. 143/5, in *Conoscere i bisogni e valutare l'efficacia degli interventi per bambini, ragazzi e famiglie in difficoltà*, (2008), Fondazione Emanuela Zancan, Padova.

Su questo fronte ritorna ad affermarsi la centralità della valutazione dei risultati, di cui il panorama internazionale propone metodologie validate e praticate che attendono di concretizzarsi anche nella nostra terra ed, in particolare, rispetto all'impostazione di un sistema di accreditamento che promuova ed accompagni l'innovazione dei servizi e non la soffochi, come accade attraverso meccanismi di accreditamento centrati sulla rilevazione di requisiti formali<sup>9</sup>.

Le metodologie fondate sugli approcci *evidence based* (valutazione basata su prove di efficacia)<sup>10</sup> possono fornire strumentazioni preziose per mettere in moto processi di innovazione che permettano di risparmiare enormi sofferenze a minori e famiglie e di tutelare il diritto del minore di vivere e crescere nella sua famiglia di origine. Questo diritto non può essere affermato inerzialmente, ma deve realizzarsi attivamente attraverso una rete di interventi efficaci, volti a sostenere ed accompagnare il minore e la sua famiglia.

---

<sup>9</sup> “In un momento in cui i bisogni si pluralizzano e diventano sempre più dinamici, si assiste paradossalmente ad un incremento fortissimo di burocrazia e vincoli normativi che stanno irregimentando l'offerta dei servizi sociali dentro uno schema che ricorda molto da vicino un ritorno verso l'istituzionalizzazione. L'esempio degli accreditamenti, che sono diventati spesso gabbie che irretiscono la creatività ed il buon senso dei servizi e degli operatori, è esplicitativo della cultura del formalismo che si è diffusa dalla fine degli anni Novanta” [Fazzi L., *La cooperazione dentro ed oltre i nodi della crisi*, in *Animazione Sociale*, n. 263, maggio 2012, pag. 6/7]

<sup>10</sup> La ricerca scientifica internazionale dimostra è che “le prassi basate su prove di efficacia hanno arricchito grandemente la cassetta degli attrezzi dei servizi sociali” [Whittaker J. K., *Cosa abbiamo imparato dalle prassi basate su prove di efficacia: il valore della collaborazione transnazionale*, Studi Zancan, settembre/ottobre 2010, pag. 50].