



## **Direttive di qualità GR / CDOS est+ per i fornitori di prestazioni destinate a persone adulte con disabilità**

Sulla base delle direttive di qualità della CDOS est+ZH per i fornitori di prestazioni destinate a persone adulte con disabilità;

approvate il 22 settembre 2023 dalla Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali dei Cantoni della Svizzera orientale e del Cantone di Zurigo

### **Indice**

<b>1. Introduzione.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Comprensione del concetto di qualità.....</b>	<b>2</b>
<b>3. Definizioni .....</b>	<b>3</b>
<b>4. Base giuridica .....</b>	<b>3</b>
<b>5. Direttive di qualità.....</b>	<b>4</b>

### **Panoramica degli standard di qualità (tabella)**

1	Linee direttive	4
2	Basi della direzione strategica	4
3	Basi della direzione operativa	5
4	Basi del finanziamento	6
5	Basi delle prestazioni	6
6	Edifici e arredamento adeguati ai beneficiari di prestazioni	8
7	Idoneità dei membri della direzione	9
8	Idoneità e numero di collaboratori	9
9	Diritti e doveri dei beneficiari di prestazioni	10
10	Integrità dei beneficiari di prestazioni	11
11	Diritto all'autodeterminazione nonché sfera privata dei beneficiari di prestazioni	11
12	Procedura di ammissione, trasferimento e dimissione	12
13	Orientamento all'obiettivo	12
14	Esigenze dei rappresentanti legali e dei familiari	13

## 1. Introduzione

Con le presenti direttive di qualità<sup>1</sup> i Cantoni membri della Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali dei Cantoni della Svizzera orientale e del Cantone di Zurigo (di seguito «CDOS est+ZH»), vale a dire Appenzello Esterno, Appenzello Interno, Glarona, Grigioni, San Gallo, Sciaffusa, Turgovia e Zurigo gettano le basi per

- garantire la tutela della personalità e dell'integrità dei beneficiari di prestazioni,
- promuovere l'autodeterminazione e l'autonomia dei beneficiari di prestazioni
- nonché orientare la fornitura di prestazioni alla partecipazione sociale, allo sviluppo personale e professionale e alla qualità di vita dei beneficiari di prestazioni.

Gli standard e gli indicatori di qualità qui definiti si basano sui principi di qualità della CDOS est+ e rappresentano il consenso dei Cantoni membri. Si orientano a standard specialistici attuali nonché ai principi della Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità (di seguito «CDPD»). In particolare l'autodeterminazione e l'autonomia nei settori alloggio, accompagnamento lavorativo, centro diurno protetto nonché la piena partecipazione sociale sono aspetti importanti della fornitura di prestazioni, la cui promozione e applicazione dovrebbero essere richieste e verificate anche attraverso criteri di qualità.

Si presuppone che le basi scritte dei fornitori di prestazioni che descrivono l'organizzazione, la direzione, il finanziamento o le prestazioni vengano applicate in modo conseguente. I fornitori di prestazioni devono rispettare altre disposizioni legislative.

## 2. Comprensione del concetto di qualità

Le direttive di qualità per fornitori di prestazioni destinate a persone adulte con disabilità contenute nel presente documento consistono in standard e indicatori di qualità. Essi comprendono requisiti posti alla qualità delle strutture, dei processi e dei risultati. Tuttavia, per motivi di chiarezza, nel presente documento la qualità delle strutture, dei processi e dei risultati non è rappresentata separatamente. In questo documento gli standard e gli indicatori di qualità basati sui risultati sono ad es. la garanzia dei diritti e dei doveri, la possibilità di partecipazione e di autodeterminazione, la sfera privata, la pianificazione agogica nonché il lavoro di rete.

Le prescrizioni di qualità servono a rafforzare l'autodeterminazione, la partecipazione sociale, lo sviluppo personale e professionale nonché la qualità di vita dei beneficiari di prestazioni nei settori di prestazione «alloggio», «accompagnamento lavorativo» e «centri diurni protetti». Occorre osservare che non tutti gli indicatori si applicano nella stessa misura a tutti i tre settori di prestazioni. Questo aspetto viene preso in considerazione nel quadro del rilascio di un'autorizzazione. Tutti i fornitori di prestazioni destinate a persone adulte con disabilità che dispongono di un'autorizzazione d'esercizio devono rispettare le presenti direttive di qualità, a prescindere se dispongono o meno di un sistema di gestione della qualità certificato.

---

<sup>1</sup> Nel 2011 la Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali dei Cantoni della Svizzera orientale e del Cantone di Zurigo (di seguito «CDOS est+ZH») ha elaborato e pubblicato per la prima volta le direttive di qualità (DQ). Le DQ costituiscono la base per l'attività di autorizzazione, di riconoscimento e di sorveglianza dei Cantoni coinvolti nei confronti dei fornitori di prestazioni destinate a persone adulte con disabilità. La versione attuale tiene conto degli sviluppi continui nel settore delle disabilità e nella gestione della qualità nonché delle esperienze acquisite dai Cantoni per quanto riguarda l'applicazione delle DQ. Con la rielaborazione i requisiti posti ai fornitori di prestazioni sono stati formulati in modo più preciso e comprensibile e sono stati adeguati alla prassi; i requisiti della CDPD e le basi specialistiche attuali sono inoltre stati maggiormente esplicitati. Ciò non comporta tuttavia requisiti fondamentalmente nuovi e non genera quindi costi supplementari. Coinvolgendo altri Cantoni, associazioni cantonali e autorappresentanti si è cercato di tenere conto delle diverse esigenze e dei diversi interessi a livello cantonale e regionale nonché specialistico.

## Verifica e applicazione nei Cantoni

I Cantoni sono congiuntamente responsabili affinché l'attuazione delle presenti direttive di qualità venga verificata almeno ogni sei anni e affinché le linee direttive vengano adeguate se necessario (ai sensi della garanzia e dello sviluppo della qualità). La responsabilità principale per la verifica della qualità spetta al Cantone di ubicazione. Quest'ultimo può delegare a terzi i compiti legati alla verifica. I Cantoni decidono l'introduzione delle direttive di qualità e disciplinano eventuali termini transitori delle presenti direttive di qualità.

Gli standard e gli indicatori della CDOS est+ sono direttive di qualità che si orientano ai punti comuni tra i Cantoni. Essi rappresentano quindi uno standard minimo. Non devono essere intesi come direttive rigide, bensì dovrebbero svilupparsi ulteriormente in modo dinamico. Per ogni standard di qualità, i singoli Cantoni sono liberi di adeguare gli indicatori di qualità esistenti al proprio contesto organizzativo o giuridico o di integrarli con nuovi indicatori.

La Conferenza dei capi degli uffici cantonali del servizio sociale CDOS est+ZH è competente per la raccolta e il monitoraggio degli adeguamenti e delle riformulazioni all'interno dei Cantoni nonché per la verifica periodica e la formulazione di proposte di adeguamento delle direttive di qualità.

## 3. Definizioni

Nelle direttive di qualità vengono utilizzati i seguenti termini:

- Collaboratori = dipendenti, personale, collaboratori specializzati, come ad esempio capigruppo e assistenti
- Beneficiari di prestazioni: ad es. utenti, residenti, collaboratori con disabilità, persone assistite, persone con disabilità, ecc.<sup>2</sup>
- Fornitori di prestazioni (in alcuni casi «organizzazione»): ad es. strutture, istituti, ecc.
- Accompagnamento lavorativo = posti di lavoro protetti (PLP) (in passato: ad es. laboratori)
- Centri diurni protetti = posti protetti in strutture diurne (PPD) (in precedenza: ad es. case con occupazione, centri diurni).

## 4. Base giuridica

Legge per l'integrazione sociale e professionale di persone disabili (legge sull'integrazione dei disabili; LIDis; CSC 440.100)

Ordinanza per l'integrazione sociale e professionale di persone disabili (ordinanza sull'integrazione dei disabili; OIDis; CSC 440.110)

---

<sup>2</sup> Qui vengono menzionati concetti utilizzati spesso nella prassi

## 5. Direttive di qualità

N.	Standard di qualità <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	Indicatori di qualità di base <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
<b>Ambito tematico: basi</b>		
1	Sono disponibili delle linee direttive.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le linee direttive sono presenti in forma scritta e descrivono:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. l'incarico del fornitore di prestazioni (missione)</li> <li>b. il settore di attività del fornitore di prestazioni</li> <li>c. l'atteggiamento di fondo, l'immagine di essere umano e gli obiettivi principali ai quali deve orientarsi l'operato di tutti gli interessati del fornitore di prestazioni.</li> </ol> </li> <li>2. Le linee direttive corrispondono ai principi della CDPD e agli standard specialistici attuali.</li> <li>3. Le linee direttive sono provviste di data e la loro verifica è scadenzata.</li> <li>4. I contenuti delle linee direttive sono noti a tutti i collaboratori e a tutti i beneficiari di prestazioni.</li> <li>5. I piani del fornitore di prestazioni risultano dalle linee direttive.</li> <li>6. Le linee direttive trovano applicazione nella strategia, negli obiettivi e nelle misure.</li> </ol>
2	Esistono delle basi che descrivono la direzione <i>strategica</i> e l'organizzazione.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La forma giuridica e l'organizzazione del fornitore di prestazioni sono regolate.</li> <li>2. Esistono un atto di fondazione o degli statuti.</li> <li>3. Esiste un'iscrizione nel registro di commercio.</li> <li>4. La separazione tra gestione strategica e gestione operativa è garantita dal punto di vista del personale e da quello dell'organizzazione. Esiste un organigramma che mostra la separazione tra livello strategico e livello operativo.</li> <li>5. La separazione dei poteri soddisfa le seguenti condizioni:               <ol style="list-style-type: none"> <li>a. occorre garantire che l'organo strategico sia sempre funzionante, indipendentemente dagli interessi individuali.</li> <li>b. i membri della direzione strategica e della direzione operativa del fornitore di prestazioni non sono parenti (1° o 2° grado), e non sono legati a livello personale e/o da una stretta collaborazione d'affari.</li> <li>c. l'organo strategico è composto da almeno tre persone che godono di pari diritti.</li> <li>d. i membri della direzione operativa, i relativi supplenti e gli altri collaboratori del fornitore di prestazioni non hanno diritto di voto all'interno dell'organo strategico.</li> <li>e. Di norma i membri della direzione operativa assumono una funzione informativa e di consulenza all'interno dell'organo strategico.</li> </ol> </li> <li>6. Vengono definiti i compiti, le competenze e la responsabilità dei membri della direzione strategica, in particolare la loro imparzialità (mansionari, descrizione della funzione ecc.). I membri della direzione strategica possono dimostrare di disporre delle competenze e delle esperienze necessarie per la loro funzione.</li> <li>7. I nomi dei membri dell'organo strategico e della sorveglianza interna vengono pubblicati.</li> <li>8. Il livello strategico garantisce la sorveglianza interna ed è competente affinché i requisiti giuridici, normativi e contrattuali dell'ufficio cantonale competente ed eventuali condizioni formulate nell'autorizzazione vengano rispettati in accordo o in collaborazione con la direzione operativa.</li> <li>9. I beneficiari di prestazioni possono far parte dell'organo strategico con funzioni di consulenza o relative a un tema specifico.</li> </ol>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<p>10. La procedura di ricorso interna per beneficiari di prestazioni, collaboratori e rappresentanti legali è disciplinata per iscritto dalle istanze del livello operativo e strategico ed è accessibile a tutti.</p> <p>11. Esiste un'istanza di ricorso esterna e indipendente dalla direzione operativa e strategica per beneficiari di prestazioni, collaboratori e rappresentanti legali. Questa istanza è nota a tutti gli interessati (beneficiari di prestazioni, rappresentanti legali, collaboratori, direzione operativa e strategica, ecc.).</p>
3a	Esistono delle basi che descrivono la direzione operativa e l'organizzazione.	<p><i>Organizzazione delle strutture e dei processi</i></p> <p>1. L'organizzazione di un fornitore di prestazioni si orienta al fabbisogno di accompagnamento e di assistenza e ai diritti dei beneficiari di prestazioni.</p> <p>2. Il fornitore di prestazioni dispone di un piano d'esercizio con una struttura organizzativa e dei processi chiara, comprese competenze e responsabilità definite (organigramma, mansionari) nonché di una comunicazione interna regolamentata.</p> <p>3. Esiste una gestione della qualità aggiornata e formulata in modo chiaro che contiene basi, piani, processi, norme, modelli e modelli di contratti necessari con beneficiari di prestazioni e collaboratori.</p> <p>4. La protezione dei dati è garantita secondo le disposizioni della legge cantonale e della legge federale sulla protezione dei dati.</p> <p>5. La conservazione e l'archiviazione dei dati sono regolamentate.</p>
3b	Esistono delle basi che descrivono la direzione operativa e l'organizzazione.	<p><i>Lavoro di rete</i></p> <p>1. Il fornitore di prestazioni lavora all'interno di una rete e mira alla collaborazione con servizi esterni rilevanti per l'azienda, anche per aumentare le possibilità per i beneficiari di prestazioni di fare capo ad altri servizi.</p> <p>2. In caso di gestione comune di casi le competenze, le responsabilità e la gestione dei casi tra i singoli servizi vengono chiarite e documentate.</p> <p>3. Il fornitore di prestazioni rende nota la sua offerta nella forma adeguata.</p>
3c	Esistono delle basi che descrivono la direzione operativa e l'organizzazione.	<p><i>Garanzia e sviluppo della qualità</i></p> <p>1. Il fornitore di prestazioni assicura sia la garanzia sia lo sviluppo della qualità orientati alle strutture e al processo e si occupa dei risultati e degli effetti:</p> <p>a. la direzione operativa assicura che la qualità dei servizi nonché le basi concettuali del fornitore di prestazioni vengano verificate regolarmente e procede ai corrispondenti adeguamenti continui (processo di miglioramento costante).</p> <p>b. la gestione della qualità disciplina la valutazione periodica dei servizi forniti e del fornitore di prestazioni (almeno una volta all'anno), dispone delle norme e degli strumenti necessari e descrive anche la procedura per i campi di miglioramento individuati.</p> <p>c. gli sviluppi devono essere presentati nella forma adeguata.</p> <p>d. la soddisfazione dei beneficiari di prestazioni e dei collaboratori viene rilevata e valutata di continuo e i risultati nonché le relative misure vengono documentati. L'organo strategico viene informato in maniera adeguata in merito ai relativi risultati e alle misure.</p>
3d	Esistono delle basi che descrivono la direzione operativa e l'organizzazione.	<p><i>Gestione del personale</i></p> <p>1. Tutti i collaboratori dispongono di un contratto di lavoro giuridicamente valido.</p> <p>2. I compiti, le competenze e i settori di responsabilità stabiliti per ciascuna funzione sono documentati e sono noti ai collaboratori (descrizione dell'impiego/mansionario).</p> <p>3. I collaboratori lavorano in modo corrispondente alle competenze e ai settori di responsabilità legati alla loro funzione.</p>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. La forma e la frequenza dei colloqui con i collaboratori sono stabilite. I colloqui con i collaboratori sono documentati nel dossier del personale.</li> <li>5. Il regolamento per il personale documenta le prescrizioni e le regole valide nell'azienda.</li> <li>6. I collaboratori frequentano regolarmente perfezionamenti professionali (interni o esterni). La formazione, il perfezionamento professionale e l'aggiornamento del personale sono mirati, al passo con i tempi e orientati alle linee guida.</li> <li>7. Tutti i collaboratori hanno la possibilità di pronunciarsi (riunioni del team e altri canali).</li> </ol>
3e	Esistono delle basi che descrivono la direzione operativa e l'organizzazione.	<p><i>Sistema salariale per il personale</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esiste un sistema salariale trasparente nei confronti del Cantone.</li> <li>2. La retribuzione si basa sulle condizioni d'assunzione cantonali.</li> </ol> <p><i>Sistema salariale per i beneficiari di prestazioni</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Nel settore dell'accompagnamento lavorativo (PLP) i beneficiari di prestazioni vengono retribuiti secondo criteri trasparenti e comprensibili. I criteri sono noti ai beneficiari di prestazioni.</li> </ol>
4	Esistono delle basi che descrivono il finanziamento.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Queste basi forniscono informazioni riguardo:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. alla situazione finanziaria (conto economico e bilancio);</li> <li>b. agli sviluppi finanziari e aziendali previsti (preventivo).</li> </ol> </li> <li>2. Queste basi dimostrano la situazione economica sicura dei fornitori di prestazioni e sono documentate in modo trasparente.</li> <li>3. Il fornitore di prestazioni gestisce l'azienda in modo economico e secondo una presentazione dei conti unitaria basata sui principi di economia aziendale.</li> <li>4. Viene designato un ufficio di revisione indipendente che verifica il conto annuale.</li> <li>5. La partecipazione ai costi da parte dei beneficiari di prestazioni (tasse e assegno per grandi invalidi) e/o eventuali altre partecipazioni ai costi sono disciplinate e sono note ai beneficiari di prestazioni o al loro rappresentante legale.</li> <li>6. La copertura assicurativa dei beneficiari di prestazioni (ad es. responsabilità civile d'impresa, responsabilità civile dei beneficiari di prestazioni o assicurazione infortuni) è disciplinata.</li> </ol>
5a	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Accompagnamento e assistenza</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Le basi scritte relative all'assistenza e all'accompagnamento (strategie di accompagnamento e di assistenza) forniscono informazioni in merito alle basi specialistiche e metodologiche del lavoro di accompagnamento e di assistenza. Tali basi vengono verificate regolarmente e se necessario vengono aggiornate.</li> <li>2. L'offerta di accompagnamento e di assistenza del fornitore di prestazioni si basa sul bisogno di accompagnamento e di assistenza specifico e sui diritti dei beneficiari di prestazioni. La qualità di vita e la tutela, in equilibrio con la maggiore partecipazione possibile in tutti i settori della vita, si trovano al centro delle prestazioni di accompagnamento e di assistenza.</li> <li>3. Le basi scritte forniscono informazioni in merito ai punti seguenti:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. destinatari (età, sesso, disabilità, ecc.)</li> <li>b. storia del fornitore di prestazioni</li> <li>c. prestazioni nei settori alloggio, accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto</li> <li>d. relazioni esterne</li> <li>e. struttura dell'organico secondo settori disciplinari</li> <li>f. piano di impiego del personale secondo l'offerta</li> </ol> </li> </ol>

N.	Standard di qualità <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	Indicatori di qualità di base <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>g. principi dell'accompagnamento agogico (ad es. pianificazione della partecipazione, dello sviluppo o del futuro)</li> <li>h. autodeterminazione e autonomia dei beneficiari di prestazioni (diritti e doveri) / promozione dell'autonomia dei beneficiari di prestazioni</li> <li>i. coinvolgimento del rappresentante legale/dei familiari in accordo o su richiesta dei beneficiari di prestazioni</li> <li>j. numero e tipo di posti e ubicazioni disponibili</li> <li>k. procedura di ammissione e di dimissione</li> <li>l. procedura di trasferimento interna</li> <li>m. organizzazione di spostamenti necessari dovuti alla disabilità (accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto)</li> <li>n. svolgimento dell'attività quotidiana (accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto, ecc.) secondo l'offerta</li> <li>o. collaborazione e scambio con l'accompagnamento lavorativo esterno e centro diurno protetto</li> <li>p. orari e giorni di apertura secondo l'offerta</li> <li>q. offerta di assistenza e di accompagnamento (possibilità di lavorare, occupazionali e del tempo libero, cura ecc.) a seconda del settore di prestazione (alloggio, accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto)</li> <li>r. intenzioni relative allo sviluppo / prospettive future</li> <li>s. tariffario quale allegato</li> <li>t. basi specialistiche che sono importanti per le persone che fanno capo all'accompagnamento (ad es. strategia sulla terza età e la demenza, configurazione di passaggi ad altre offerte)</li> </ul>
5b	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'offerta interna o esterna per l'accompagnamento lavorativo e/o per il centro diurno protetto è adatta al bisogno e tiene conto delle competenze e delle possibilità di sviluppo individuali dei beneficiari di prestazioni.</li> <li>2. Il coordinamento tra alloggio, accompagnamento lavorativo e/o centro diurno protetto è disciplinato nel rispetto della sfera privata dei beneficiari di prestazioni.</li> </ol>
5c	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Misure restrittive della libertà</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esiste una strategia relativa alle misure restrittive della libertà (misure coercitive) che tiene conto delle disposizioni del diritto in materia di protezione degli adulti (CC) e del diritto penale (CP).</li> <li>2. La competenza e lo svolgimento nonché i criteri per la gestione delle misure restrittive della libertà (misure restrittive della libertà di movimento, misure mediche) sono disciplinati, documentati in modo individuale, conformi al diritto e vengono verificati a cadenza regolare.</li> <li>3. Le raccomandazioni e le evidenze attuali concernenti il ricovero a scopo di assistenza e le misure restrittive della libertà sono note e vengono prese in considerazione<sup>3</sup>.</li> </ol>
5d	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Sicurezza</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esiste una strategia per emergenze con necessità di agire immediata (come incendi, catastrofi naturali, incidenti, epidemie e pandemie, penuria di energia).</li> <li>2. Esiste un'analisi del rischio in cui vengono descritte le situazioni di crisi e di pericolo importanti nonché le potenziali ripercussioni e in cui sono previste le corrispondenti misure per la gestione dei rischi.</li> <li>3. I collaboratori hanno seguito una formazione per affrontare le emergenze.</li> </ol>

<sup>3</sup> Tra queste rientrano tra l'altro le raccomandazioni della CNPT: <https://www.nkvf.admin.ch/nkvf/it/home/die-nkvf.html>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
5e	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Alimentazione</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esistono delle basi scritte che illustrano l'offerta alimentare e l'approccio con le derrate alimentari.</li> <li>2. L'offerta di vitto è variegata ed equilibrata e tiene conto di aspetti relativi alla prevenzione di malattie, delle esigenze dei beneficiari di prestazioni e dei requisiti di diete su indicazione medica.</li> </ol>
5f	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Assistenza sanitaria</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esistono delle basi scritte per l'assistenza sanitaria e la prevenzione sanitaria.</li> <li>2. Le basi scritte per l'assistenza sanitaria forniscono informazioni sulle regolamentazioni di dettaglio nonché sulle procedure e sulle esigenze personali: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Misure e obiettivi somatici, psicosociali e di promozione della salute</li> <li>b. Farmacia</li> <li>c. Sicurezza della gestione dei medicinali</li> <li>d. Collaborazione con medici e terapeuti</li> <li>e. Collaborazione con specialisti dell'assistenza psichiatrica (in particolare presso fornitori di prestazioni per persone con disabilità psichiche)</li> </ol> </li> <li>3. È garantita l'accuratezza in relazione a procedure di cura e mediche.</li> <li>4. Viene garantito che le misure di cura e mediche vengano attuate solo da personale sufficientemente qualificato o la cui formazione è comprovata.</li> <li>5. I beneficiari di prestazioni godono della libera scelta del medico conformemente alla LAMal</li> <li>6. La consulenza medica da parte dei beneficiari di prestazioni in caso di domande di carattere medico (ad es. medico della struttura) è garantita.</li> <li>7. Per quanto riguarda i medicinali, la sicurezza necessaria è garantita e documentata.</li> <li>8. Le prestazioni mediche vengono documentate. Tali documenti confermano il rispetto delle direttive.</li> <li>9. Esiste un dispositivo di emergenza per infortuni e malattie acute, emergenze psichiatriche e ricoveri a scopo di assistenza.</li> </ol>
5g	Esistono delle basi che descrivono le prestazioni.	<p><i>Igiene e cura dei locali</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il fornitore di prestazioni dispone di un piano d'igiene e di un piano di pulizia.</li> <li>2. Tutta l'infrastruttura così come i locali del fornitore di prestazioni sono puliti, curati e in ordine.</li> <li>3. Per quanto riguarda l'ordine, si tiene conto per quanto possibile delle esigenze individuali dei beneficiari di prestazioni.</li> </ol>
<b>Ambito tematico: organizzazione e infrastruttura</b>		
6	Gli edifici e l'arredamento sono funzionali e adeguati ai beneficiari di prestazioni.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ogni fornitore di prestazioni mette a disposizione camere singole, spazi comuni nonché impianti sanitari idonei e moderni.</li> <li>2. Ogni beneficiario di prestazioni ha a disposizione una camera singola. A seconda del bisogno individuale o di una situazione di emergenza il Cantone può autorizzare eccezioni.</li> <li>3. I beneficiari di prestazioni hanno la possibilità di personalizzare la propria camera.</li> <li>4. Esistono delle informazioni relative agli edifici e all'utilizzo dei locali che corrispondono alle basi concettuali.</li> <li>5. I provvedimenti adeguati specifici in caso di disabilità vengono attuati e gli strumenti ausiliari adeguati sono a disposizione e pronti all'uso.</li> <li>6. Viene garantita la manutenzione di dispositivi tecnici e medici importanti per la sicurezza.</li> </ol>

N.	Standard di qualità <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	Indicatori di qualità di base <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		7. I fornitori di prestazioni con accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto mettono a disposizione locali aggiuntivi e adatti alle attività. 8. Le direttive cantonali in materia di locali e infrastrutture sono rispettate (ad es. programma cantonale indicativo dei locali).
<b>Ambito tematico: personale e direzione</b>		
7	I membri della direzione dispongono della necessaria idoneità professionale e in termini di personale per la gestione dell'organizzazione.	1. I membri della direzione operativa dispongono almeno di una formazione riconosciuta a livello federale nel settore della sanità e/o sociale a livello terziario nonché di un comprovato perfezionamento professionale adeguato alla funzione o alle dimensioni dell'organizzazione nel settore della condotta e delle finanze. 2. Se la direzione operativa comprende più persone, le responsabilità specialistiche e le corrispondenti competenze possono essere suddivise tra i membri. Tuttavia occorre designare singole persone responsabili dei settori disciplinari. 3. Le qualifiche e l'idoneità dei membri della direzione operativa sono comprovate mediante curriculum vitae, certificati di formazione, referenze ineccepibili ed estratto del casellario giudiziale (estratto per privati ed estratto specifico per privati) ed estratto del registro delle esecuzioni. 4. Prima della sua assunzione, una nuova persona responsabile della direzione sottoscrive una dichiarazione con la quale attesta che al momento attuale non è in corso nessuna inchiesta giudiziaria o di polizia nei suoi confronti oppure con la quale fornisce informazioni in merito all'oggetto del procedimento. La persona responsabile della direzione si impegna a comunicare al superiore un'eventuale inchiesta penale avviata durante il rapporto di impiego. 5. La supplenza è disciplinata. Il/la supplente dispone della necessaria idoneità professionale e personale per i compiti legati alla sua funzione.
8	Il personale è idoneo a livello professionale e personale a svolgere la propria attività e il numero di collaboratori corrisponde al bisogno di assistenza.	1. Le qualifiche e l'idoneità dei collaboratori che si occupano dell'accompagnamento e dell'assistenza sono comprovate mediante curriculum vitae, certificati di formazione, referenze ed estratto del casellario giudiziale (estratto per privati ed estratto specifico per privati). 2. Prima dell'assunzione, tutti i collaboratori sottoscrivono una dichiarazione con la quale attestano che al momento attuale non è in corso nessuna inchiesta giudiziaria o di polizia nei loro confronti oppure con la quale forniscono informazioni in merito all'oggetto del procedimento. Inoltre informano il datore di lavoro non appena viene avviato un eventuale procedimento nei loro confronti. 3. Tutti i collaboratori conoscono e comprendono i valori guida della CDPD e seguono formazioni regolari in questo ambito. 4. Il fornitore di prestazioni dispone del personale specializzato necessario per rispondere alle esigenze dei beneficiari di prestazioni: almeno la metà dei collaboratori che si occupano dell'accompagnamento e dell'assistenza dispone di un diploma riconosciuto a livello federale o intercantonale nel settore sociale, dell'assistenza o sanitario, oppure di un perfezionamento professionale di almeno un anno nel settore dei laboratori (ad es. accompagnamento socioprofessionale). Nelle strutture per persone con disabilità psichiche la maggior parte dei collaboratori formati per il settore delle cure deve aver frequentato un perfezionamento professionale nel settore socioprofessionale o sociopsichiatrico. I collaboratori che stanno frequentando una formazione o un perfezionamento professionale vengono conteggiati. I diplomi esteri devono avere un equivalente a livello svizzero (riconoscimento del diploma da parte della Segreteria di Stato per la formazione, la ricerca e l'innovazione SEFRI)

N.	Standard di qualità <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	Indicatori di qualità di base <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		5. Per persone che svolgono un periodo di pratica propedeutico, volontari, militi della protezione civile ecc. esiste un piano che garantisce in ogni momento l'accompagnamento specialistico necessario durante la quotidianità lavorativa. Viene chiarito quali competenze possiedono queste persone e in quale settore d'attività lavorano.
<b>Ambito tematico: beneficiari di prestazioni e professionalità</b>		
9	I diritti e i doveri dei beneficiari di prestazioni sono garantiti.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I diritti e i doveri dei beneficiari di prestazioni sono disciplinati in contratti e regolamenti. I diritti e i doveri nonché i piani rilevanti per i beneficiari di prestazioni devono essere resi noti a questi ultimi in forma adeguata (ad esempio con comunicazione assistita, linguaggio semplificato o lingua semplice).</li> <li>2. Tutti i beneficiari di prestazioni dispongono di un contratto d'assistenza conformemente al diritto in materia di protezione degli adulti (art. 382 CC; modello disponibile) o di un contratto di lavoro secondo il CO (accompagnamento lavorativo).</li> <li>3. Il fornitore di prestazioni prende misure adeguate per impedire la discriminazione (con particolare attenzione alla discriminazione multipla, ad es. nei confronti di donne con disabilità) e assicura che tutti i beneficiari di prestazioni possano esercitare liberamente i loro diritti e le libertà fondamentali.</li> <li>4. Per i beneficiari di prestazioni che non sono in grado di far valere attivamente i propri diritti, vengono presi provvedimenti adeguati (ad es. persone con diritto alla rappresentanza conformemente al diritto in materia di protezione degli adulti).</li> <li>5. Le informazioni riguardanti i beneficiari di prestazioni sono accessibili e adeguate (ev. con comunicazione assistita, linguaggio semplificato o lingua semplice). Vengono utilizzate forme di supporto adeguate. I beneficiari di prestazioni hanno accesso ai loro dossier e ai loro dati personali e vengono informati in merito al relativo contenuto in modo adeguato.</li> <li>6. Il fornitore di prestazioni assicura che i beneficiari di prestazioni dispongano delle risorse necessarie per partecipare alla società (possibilità di trasporto, accompagnamento, accesso al proprio denaro).</li> <li>7. Alloggio e lavoro: i beneficiari di prestazioni vengono informati regolarmente in modo comprensibile in merito a forme di alloggio ambulatoriali o forme di lavoro alternative. Se necessario vengono attuate misure volte a fornire sostegno durante la fase di transizione.</li> <li>8. Il fornitore di prestazioni favorisce la partecipazione attiva alla vita sociale da parte dei beneficiari di prestazioni e li sostiene nell'utilizzo di offerte esterne e possibilmente inclusive. In linea di principio, se possibile le offerte esterne e inclusive vengono trattate come priorità rispetto alle offerte interne all'organizzazione. <ol style="list-style-type: none"> <li>a. vita pubblica: le informazioni destinate al pubblico (ad es. media sociali e digitali, TV, radio, giornali) vengono messe a disposizione dei beneficiari di prestazioni tempestivamente e se possibile in formati e tecnologie accessibili per consentire loro di formarsi un'opinione imparziale. I beneficiari di prestazioni vengono messi in grado di partecipare alla vita pubblica secondo le loro esigenze (ad es. assemblee, dimostrazioni) e ad esercitare attivamente i propri diritti politici (ad es. elezioni, votazioni).</li> <li>b. tempo libero, cultura e sport: i fornitori di prestazioni sostengono la partecipazione dei beneficiari di prestazioni alla vita culturale nonché a offerte esterne di svago, del tempo libero e sportive.</li> </ol> </li> </ol>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<p>c. formazione: viene garantito l'accesso a offerte formative inclusive ed esterne.</p> <p>9. All'interno dell'organizzazione i beneficiari di prestazioni hanno la possibilità di partecipare all'organizzazione della propria vita.</p> <p>a. vivere all'interno dell'organizzazione: all'interno dell'organizzazione i beneficiari di prestazioni vengono coinvolti nelle questioni che li riguardano. Esistono delle procedure di copartecipazione a bassa soglia a questo scopo (ad es. votazioni, riunioni e canali di scambio).</p> <p>b. tempo libero, cultura e sport: i fornitori di prestazioni assicurano che i beneficiari di prestazioni possano prendere parte alla vita culturale, nonché alle offerte di svago, del tempo libero e sportive in maniera adeguata alle proprie esigenze. Prendono le misure necessarie a questo scopo.</p> <p>c. formazione: il fornitore di prestazioni mette a disposizione offerte di formazione adeguate alle esigenze e agli adulti. L'accesso alle offerte di formazione interne è garantito.</p>
10	L'integrità personale dei beneficiari di prestazioni è salvaguardata.	<p>1. L'integrità psichica, mentale e fisica dei beneficiari di prestazioni è salvaguardata.</p> <p>2. Non viene tollerata alcuna forma di violenza, sfruttamento o abuso sessuale di collaboratori, beneficiari di prestazioni o terzi. Per la prevenzione esistono delle basi concettuali scritte.</p> <p>3. Il fornitore di prestazioni stabilisce la procedura in caso di abuso o relativo sospetto. Gli episodi vengono documentati e l'assistenza a posteriori è garantita. (Secondo lo "standard grigionese" o simili)</p> <p>4. Attraverso formazioni e istruzioni adeguate i beneficiari di prestazioni sono in grado di respingere e illustrare situazioni di abuso e di violazione dell'integrità personale.</p> <p>5. Il fornitore di prestazioni si confronta regolarmente con gli atteggiamenti e i requisiti posti a un contatto rispettoso con le persone con disabilità e stabilisce misure concrete.</p> <p>6. I collaboratori vengono formati regolarmente riguardo a metodi di lavoro incentrati sul rispetto e miranti a evitare abusi e imparano a riconoscere e a segnalare correttamente gli abusi.</p> <p>7. Esistono delle basi scritte relative alla prevenzione del suicidio (che tengono conto della prevalenza di suicidi/tentativi di suicidio all'interno dell'organizzazione). Il fornitore di prestazioni adotta le misure preventive necessarie.</p> <p>8. Viene garantito l'accesso a offerte di consulenza e a servizi specializzati esterni (ad es. aiuto alle vittime, consulenza peer).</p>
11	Il diritto all'autodeterminazione nonché la sfera privata dei beneficiari di prestazioni sono tutelati.	<p>1. L'autonomia e l'autodeterminazione delle persone con disabilità vengono sostenute e promosse nonché valutate regolarmente.</p> <p>a. ai beneficiari di prestazioni viene data la possibilità di scelta in relazione all'organizzazione della propria vita e in linea di principio possono decidere in autonomia.</p> <p>b. i beneficiari di prestazioni sono in grado di esercitare possibilmente in modo attivo l'autonomia, l'autodeterminazione e la possibilità di codicissione. Il fornitore di prestazioni adotta le misure necessarie.</p> <p>c. se necessario si promuove l'accesso dei beneficiari di prestazioni alle possibilità di sostegno e di assistenza individuali.</p> <p>d. in caso di malattia, di fase terminale e di decesso di beneficiari di prestazioni i collaboratori tengono conto nel miglior modo possibile dei desideri della persona interessata (ad es. cure palliative o aspetti culturali/religiosi).</p>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Il fornitore di prestazioni si impegna affinché i beneficiari di prestazioni possano scegliere liberamente la persona di riferimento interna e si informa almeno una volta all'anno in maniera proattiva in merito alla soddisfazione di questa scelta.</li> <li>3. I beneficiari di prestazioni vengono sostenuti nel trovare l'autostima.</li> <li>4. Il fornitore di prestazioni garantisce che gli utenti abbiano a disposizione la somma di denaro che spetta loro.</li> <li>5. Il fornitore di prestazioni organizza la quotidianità in modo da favorire il contatto e organizza eventi speciali che rafforzino il legame tra i beneficiari di prestazioni, nel rispetto della loro autonomia.</li> <li>6. I collaboratori rispettano il diritto alla sfera privata dei beneficiari di prestazioni. Il fornitore di prestazioni garantisce il rispetto della sfera privata nei processi di accompagnamento, assistenza e cura, così come nella relativa documentazione. Il fornitore di prestazioni garantisce la separazione tra settore privato e lavorativo, ad es. tra l'alloggio, l'accompagnamento lavorativo e il centro diurno protetto (sono ammesse eccezioni motivate, ad es. per quanto riguarda i centri diurni protetti integrati).</li> <li>7. Il fornitore di prestazioni dispone di basi concettuali trasparenti in relazione alle questioni inerenti la sessualità.</li> <li>8. I rapporti di coppia tra i beneficiari di prestazioni e le loro esigenze in termini di sessualità vengono rispettati e viene offerto sostegno specialistico in caso di bisogno o di problemi. I beneficiari di prestazioni sono liberi di esprimere il proprio orientamento sessuale e la propria identità di genere.</li> <li>9. I beneficiari di prestazioni sono consapevoli del loro diritto di sposarsi o di creare una famiglia. All'occorrenza viene offerto sostegno esterno.</li> <li>10. Viene garantito l'accesso a offerte di consulenza e a servizi specializzati esterni (ad es. pianificazione familiare, consulenza peer, protezione giuridica).</li> </ol>
12	Le procedure di ammissione, di trasferimento e di dimissione sono disciplinate in modo trasparente e chiaro.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Esiste un chiaro elenco dei criteri per l'ammissione, la mancata ammissione e il licenziamento. La procedura di ammissione e di dimissione nonché la procedura di trasferimento interno sono descritte in modo trasparente.</li> <li>2. Il fornitore di prestazioni assicura che i beneficiari di prestazioni siano preparati alle transizioni e che il futuro (se necessario) venga pianificato in base alla fase di vita (ad es. pianificazione del futuro, utilizzo delle possibilità di cambiamento, transizione verso la terza età).</li> <li>3. I beneficiari di prestazioni vengono incoraggiati a partecipare alla pianificazione e allo svolgimento dell'ammissione, della dimissione o del trasferimento.</li> <li>4. L'obbligo di proporre una soluzione successiva adeguata e realizzabile prima della partenza viene rispettato ed è noto ai beneficiari di prestazioni e al loro rappresentante legale.</li> </ol>
13	Il lavoro con i beneficiari di prestazioni è mirato e l'orientamento agli obiettivi è fissato per iscritto in modo chiaro.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Nei settori alloggio, accompagnamento lavorativo e centro diurno protetto il fornitore di prestazioni tiene conto delle risorse, delle possibilità e delle esigenze dei beneficiari di prestazioni nel quadro della pianificazione orientata agli obiettivi al fine di ottenere un'autodeterminazione e partecipazione sociale possibilmente elevate.</li> <li>2. Esiste una pianificazione individuale (ad es. pianificazione dello sviluppo, pianificazione del futuro, pianificazione della partecipazione) con obiettivi individuali e corrispondenti misure che vengono attuati e verificati regolarmente. La periodicità delle verifiche è definita.</li> <li>3. Gli obiettivi, le misure e la verifica vengono documentati in modo chiaro e la documentazione è aggiornata.</li> </ol>

<b>N.</b>	<b>Standard di qualità</b> <i>Quando la prestazione è di qualità?</i>	<b>Indicatori di qualità di base</b> <i>Domanda guida: che livello di qualità occorre raggiungere per adempiere al meglio all'obbligo di protezione sancito dallo Stato? Che livello di qualità occorre raggiungere per dare attuazione al meglio alla CDPD?</i>
		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Non è possibile procedere a eliminazioni o rettifiche nella documentazione; se queste sono assolutamente necessarie vengono illustrate in modo comprensibile.</li> <li>5. La documentazione è aggiornata e contiene tutti gli elementi necessari.</li> <li>6. Dalla documentazione risultano le prestazioni fornite e il processo di accompagnamento è chiaro.</li> <li>7. La documentazione relativa agli utenti può essere consultata in qualsiasi momento dal Cantone o dagli organi di vigilanza.</li> <li>8. Il Cantone/gli organi di vigilanza possono richiedere in ogni momento un rapporto della situazione.</li> </ol>
14	<p>Il rappresentante legale e i familiari sono coinvolti in misura adeguata e le loro esigenze sono sufficientemente considerate.</p>	<p><i>Rappresentante legale</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Il rappresentante legale sa quali sono le sue persone di riferimento.</li> <li>2. I beneficiari di prestazioni conoscono il proprio rappresentante legale; in caso di necessità il fornitore di prestazioni li sostiene nella presa di contatto.</li> <li>3. Il fornitore di prestazioni cura scambi con il rappresentante legale dei beneficiari di prestazioni e lo informa regolarmente in merito a cambiamenti di carattere personale, strutturale o concettuale.</li> </ol> <p><i>Familiari</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Se i familiari non sono al contempo i rappresentanti legali, i loro diritti e doveri vengono disciplinati separatamente.</li> <li>2. In caso di necessità dei beneficiari di prestazioni, questi ultimi vengono sostenuti nella cura dei contatti e della rete.</li> <li>3. Il fornitore di prestazioni, in accordo con i beneficiari di prestazioni, cura contatti con i familiari dei beneficiari di prestazioni e li informa regolarmente in merito a cambiamenti di carattere personale, strutturale o concettuale.</li> </ol>

**Elenco delle abbreviazioni**

CDPD	Convenzione ONU sui diritti delle persone con disabilità
LAMal	Legge federale sull'assicurazione malattie
CO	Diritto delle obbligazioni
CDOS-est+ZH	Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali delle opere sociali dei Cantoni della Svizzera orientale e del Cantone di Zurigo