

ALLEGATO 2

REQUISITI di Qualità GENERALI dell'ACCREDITAMENTO ulteriori rispetto a quelli dell'autorizzazione

***Provincia Autonoma di Trento
anno 2017***

Allegato 2 – Requisiti generali accreditamento

AREE TEMATICHE REQUISITI GENERALI ACCREDITAMENTO
<i>Identita' del Soggetto richiedente</i>
<i>Modello dell'organizzazione</i>
<i>Qualità dell'organizzazione</i>
<i>Qualità dell'offerta dei servizi</i>
<i>Modello operativo e strumenti</i>
<i>Rapporti con il territorio</i>

Allegato 2 – Requisiti generali accreditamento

Identita' del Soggetto richiedente

Requisito 1.

Per il legale rappresentante:

- assenza di situazioni di incapacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione a seguito del compimento di particolari reati ai sensi degli artt. 32 ter e 32 quater del Codice penale, per il periodo di durata dell'incapacità.

Requisito 2.

Assenza di dichiarazioni di stato di fallimento, di liquidazione coatta o di concordato preventivo, salvo il caso di concordato con continuità aziendale, o di procedimenti in corso per la dichiarazione di una di tali situazioni, fermo restando quanto previsto dall'art.110, Dlgs 50/2016.

Modello dell'organizzazione

Requisito 3.

Individuazione, nel proprio funzionigramma, dei seguenti ruoli organizzativi e delle corrispondenti persone incaricate o, in mancanza, delle figure professionali:

- ruolo di reclutamento, formazione e gestione del volontariato interno all'organizzazione nonché di raccordo con le altre realtà di volontariato esterne;
- ruolo di presidio del sistema della qualità¹.

Tali compiti non possono essere affidati a volontari non soci.

Le attività connesse ai ruoli indicati nel presente requisito possono essere svolte mediante personale interno all'organizzazione oppure tramite la collaborazione di soggetti esterni oppure in maniera associata o di service nell'ambito di una rete formalizzata di servizi.

Requisito 4.

Dotazione di un sistema di raccolta e aggiornamento dei dati del proprio personale: nome, cognome, codice fiscale, tipologia contrattuale (autonomo o subordinato, a tempo indeterminato, a termine, full time/part time, etc) e mansioni.

Requisito 5.

Fatte salve le posizioni del personale già assunto alla data di entrata in vigore di questo Regolamento, con riferimento al requisito generale 7 dell'autorizzazione, almeno il 50% del personale con mansioni che comportano in via prevalente il contatto diretto ed abituale con l'utenza, assunto dopo l'entrata in vigore del Regolamento che approva i presenti requisiti è in possesso di:

- titolo di studio specifico coerente con l'attività svolta, secondo quanto riportato nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali (art. 3, Regolamento);
oppure, in attesa della definizione del sistema di certificazione delle competenze,
- titolo di studio non inferiore al diploma di maturità della scuola secondaria di secondo grado o al diploma di formazione professionale, unitamente all'esperienza ed alla formazione stabilite nel Catalogo dei servizi socio-assistenziali (art. 3, Regolamento).

Requisito 6.

Fatta salva la dotazione di personale con compiti di direzione esistente alla data di entrata in vigore del Regolamento, il personale con compiti di direzione è in possesso di:

- titolo di studio non inferiore al diploma di laurea triennale;

oppure

¹ Il soggetto incaricato delle funzioni di presidio del sistema di qualità presidia il processo di autovalutazione del soggetto erogatore garantendo il raccordo tra la rendicontazione economico-finanziaria e la valutazione di impatto sociale degli interventi con il coinvolgimento dei vari stakeholder. Questa figura costituisce anche un referente interno all'organizzazione per la valutazione di cui al Capo IV della L.p 13/2007.

Allegato 2 – Requisiti generali accreditamento

- titolo di studio non inferiore al diploma di maturità di scuola secondaria di secondo grado che ha svolto compiti di direzione o di coordinamento di servizi presso organizzazioni pubbliche o private, per almeno 36 mesi, anche non continuativi;

Qualita' dell'organizzazione

Requisito 7.

Con riferimento al requisito 10 dell'autorizzazione, in ciascuna organizzazione, la differenza retributiva tra lavoratori dipendenti non può essere superiore al rapporto uno a otto, da calcolarsi sulla base della retribuzione annua lorda.

Requisito 8.

Il Piano della formazione di cui al requisito 11 dell'autorizzazione, è rivolto al personale, agli amministratori dell'organizzazione ed ai volontari (sia interni all'organizzazione che coinvolti su specifici progetti/interventi), è redatto sulla base di un documento di rilevazione motivato dei loro fabbisogni, secondo gli indirizzi stabiliti dall'ente accreditante, sentiti i soggetti gestori interessati.

Previsione, nel Piano della formazione, a favore del personale a contatto abituale e continuativo con l'utenza di incontri strutturati in èquipe o individuali con una figura di riferimento, su aspetti metodologici e/o di gestione del caso.

Previsione, nel Piano della formazione, di almeno 20 ore di formazione, per ciascun triennio, a favore dei volontari, delle quali 10 ore rivolte congiuntamente ai lavoratori a contatto diretto ed abituale con l'utenza e ai volontari², al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa.

Requisito 9.

Affidamento del ruolo di presidio del sistema della qualità ad uno o più soggetti in possesso dei seguenti requisiti:

- titolo di studio non inferiore al diploma di laurea triennale conseguiti anche attraverso lo svolgimento di esami riguardanti la qualità dei servizi ed i processi di miglioramento;

oppure

- esperienza di lavoro (anche non continuativa) di durata di almeno 24 mesi unitamente ad un percorso di formazione per almeno 30 ore inerenti il suddetto ruolo;

oppure

- partecipazione a percorsi di formazione di almeno 50 ore complessive, dedicati alle tematiche del sistema della qualità dei servizi.

Requisito 10.

Programmazione di strumenti per favorire la comunicazione interna all'azienda, anche attraverso la realizzazione di incontri aziendali inerenti la conoscenza delle linee programmatiche dell'organizzazione, degli esiti del monitoraggio del sistema della qualità e delle conseguenti azioni di miglioramento.

² Il volontariato non può sostituire il personale e può svolgere compiti integrativi e/o accessori rispetto alle mansioni del personale.

Allegato 2 – Requisiti generali accreditamento

Requisito 11.

Disporre di strumenti per favorire la comunicazione interna, anche attraverso la realizzazione di incontri aziendali inerenti la conoscenza delle linee programmatiche dell'organizzazione, degli esiti del monitoraggio del sistema della qualità e delle conseguenti azioni di miglioramento.

Requisito 12.

Individuazione di misure, anche non retributive, volte al riconoscimento dell'operato del personale in relazione all'impegno ed ai risultati raggiunti.

Requisito 13.

Individuazione di almeno una misura di welfare aziendale.

Qualità dell'offerta dei servizi

Requisito 14.

Predisposizione della Carta dei servizi redatta secondo le linee guida ed i contenuti essenziali approvati dalla Giunta provinciale, ai sensi dell'art. 20, co.1, L.p. 13/2007.

Requisito 15.

Pubblicazione sul sito web anche della Carta dei servizi (in sostituzione della Guida informativa sui servizi di cui al requisito 12 dell'autorizzazione) nella sua versione aggiornata, della composizione degli organi di governo del Soggetto gestore e delle remunerazioni del legale rappresentante e del direttore.

Requisito 16.

Adozione di un sistema di rilevazione della soddisfazione dei principali stakeholder, includendo almeno gli stakeholder di missione (fruitori dei servizi, e/o famiglie e comunità di riferimento) con cadenza almeno triennale, che comprenda anche una fase di report degli esiti e delle eventuali misure di miglioramento da adottare.

Requisito 17.

Adozione di un sistema di gestione documentale idoneo a garantire la disponibilità, la reperibilità e la sicurezza dei documenti in entrata ed in uscita.

Requisito 18.

Definizione di criteri e modalità di presa in carico (ammissione-dimissione) o di accesso degli utenti nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità.

Requisito 19.

Dotazione di un sistema di rilevazione - monitoraggio della presenza degli utenti in carico e delle presenze.

Per i servizi ad accesso libero è richiesta la rilevazione numerica delle presenze degli utenti.

Modello operativo e strumenti

Requisito 20.

Definizione, dove esiste una presa in carico, di un format di Piano educativo individualizzato (P.E.I.), di Piano assistenziale individualizzato (P.A.I.) o, se entrambi necessari, di un format integrato di P.A.I./P.E.I., in sostituzione del progetto individualizzato di cui al requisito 15 dell'autorizzazione.

Il format di P.e.i./P.a.i. deve prevedere appositi spazi per:

- *la descrizione delle dimensioni familiari, relazionali e sociali dell'utente;*
- *definizione degli obiettivi;*
- *la rilevazione delle dimensioni cognitive, emotive e sanitarie dell'utente, non oltre la misura strettamente necessaria ai fini della definizione del P.E.I./P.A.I.;*
- *la sottoscrizione del progetto da parte dell'utente³ e/o del suo rappresentante legale dopo il consenso informato ai sensi della normativa sulla riservatezza dei dati personali;*
- *la condivisione con la rete dei servizi coinvolti*
- *le verifiche periodiche con la rete dei servizi (incontro di monitoraggio) e l'utente*
- *l'aggiornamento periodico in base all'evoluzione della situazione (bisogni e risorse).*

Requisito 21.

Definizione di un piano operativo che contiene almeno la progettazione di massima delle seguenti iniziative, da realizzare, in collaborazione con almeno 2 soggetti pubblici e/o privati (profit e/o non profit) del territorio della provincia di Trento:

- 1 iniziativa/anno di promozione, attivazione e sostegno della rete di relazioni sociali dell'utente e delle reti di prossimità, per rispondere ai suoi bisogni (*lavoro sul contesto di vita dell'utente*);
- 1 iniziativa/anno di promozione e sostegno del *welfare di quartiere/comunità*, allo scopo di sviluppare la risposta territoriale ai bisogni dei cittadini-utenti e favorire l'inclusione e la coesione sociale;
- 1 iniziativa/2 anni di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche inter-generazionali (*cittadinanza attiva*);
- 1 iniziativa/anno di responsabilizzazione dei cittadini-utenti, beneficiari di sostegni economici e/o di interventi assistenziali, in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti, secondo i principi di reciprocità o di condizionalità.

I soggetti da accreditare presentano le lettere di partnerariato di almeno 2 soggetti territoriali coinvolti in ciascuna iniziativa, comprovanti l'interesse a partecipare alla progettazione/realizzazione della iniziativa stessa.

Requisito 22.

Per gli utenti in carico, disponibilità di un format di cartella dell'utente, di cui al requisito 16 dell'autorizzazione, integrato con le informazioni relative ai seguenti aspetti:

- c) *P.e.i. o P.a.i.;*
- d) *verbali degli incontri di équipe e di rete;*
- e) *esiti delle verifiche di rete;*

³ L'eventuale mancata sottoscrizione del progetto da parte dell'utente è motivata dal Soggetto richiedente.

Rapporti con il territorio

Requisito 23.

Adesione alla piattaforma Internet della Consulta provinciale delle politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della L.p. n. 13/2007, comprovabile almeno mediante l'acquisizione delle credenziali di accesso.

Requisito 24.

Partecipazione, nel triennio antecedente la data di presentazione della domanda di accreditamento, ad almeno uno dei tavoli territoriali previsti dall'articolo 13 della l.p. n. 13/2007, dei tavoli sociali tematici o ad un'analogha iniziativa in Trentino o ad almeno un tavolo di concertazione e di coordinamento per il piano sociale di Zona ai sensi della Legge n. 328 del 2000.

Requisito 25.

Realizzazione, nel triennio antecedente la data di presentazione della domanda di accreditamento, di almeno 2 interventi, sulla base di una specifica analisi dei bisogni prioritari e/o emergenti e delle risorse sussistenti sul territorio della Provincia di Trento nell'area dei servizi socio-assistenziali in cui l'Organizzazione intende accreditarsi, coerente con gli obiettivi della programmazione sociale della Provincia di Trento;

oppure

definizione di almeno 2 interventi, sulla base di una specifica analisi dei bisogni prioritari e/o emergenti e delle risorse sussistenti sul territorio della Provincia di Trento nell'area dei servizi socio-assistenziali in cui l'Organizzazione intende accreditarsi, coerente con gli obiettivi della programmazione sociale della Provincia di Trento, da realizzarsi con avvio entro 6 mesi dalla data di accreditamento.

Requisito 26.

Partecipazione ad almeno un'iniziativa di progettazione partecipata e/o di co-progettazione con gli altri soggetti del sistema integrato provinciale dei servizi sociali per lo sviluppo di alleanze e di reti territoriali.

Requisito 27.

Realizzazione di almeno due iniziative per attività integrative o complementari agli interventi socio-assistenziali attraverso:

- il coinvolgimento di volontari interni all'organizzazione;

oppure

- il coinvolgimento di realtà di volontariato esterne all'organizzazione (accordi, progetti realizzati congiuntamente, etc.).

Requisito 28.

Il soggetto gestore che si avvale di volontari propri deve assicurarli contro gli infortuni e le malattie connesse allo svolgimento dell'attività di volontariato, nonché per la responsabilità civile verso terzi.

Requisito 29.

Disponibilità di un software per la gestione dei dati degli utenti compatibile con il sistema informativo provinciale delle politiche sociali.

SPORTELLI SOCIALI

I soggetti gestori che svolgono o intendono svolgere in via esclusiva attività di sportello sociale si accreditano in via semplificata dimostrando il possesso dei requisiti generali dell'accREDITamento di seguito elencati:

nn. 1, 2, 3, 6, 8 (limitatamente al personale), 12, 14, 16, 19 (limitatamente a quanto previsto per i servizi ad accesso libero), 21 (limitatamente alle azioni di promozione e sostegno del welfare di quartiere e alle iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza attiva), 23, 24.