

REQUISITI GENERALI

accreditamento socio-assistenziale terzo settore

Provincia Autonoma di Trento

anno 2016

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Indice	
<i>Identita' dell'organizzazione</i>	<i>Requisito 1</i>
<i>Modello organizzativo</i>	<i>Requisito: 2</i>
<i>Qualità dell'organizzazione</i>	<i>Requisito: 3</i>
<i>Qualità dell'offerta dei servizi</i>	<i>Requisito: 4</i>
<i>Rapporti con il territorio</i>	<i>Requisito: 5</i>
<i>Modalità di lavoro e strumenti operativi</i>	<i>Requisito: 6</i>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Identita' del Soggetto Gestore			
01. Adeguatezza e affidabilità del Soggetto Gestore			
Requisito 01.01.	L'organizzazione è composta da organi e personale non coinvolti in procedimenti o condanne penali e che non hanno compiuto altre violazioni rilevanti in relazione all'attività che svolgono.		
Indicatori per la verifica del requisito:	Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento	
01.01.01.	Per il legale rappresentante dell'organizzazione: non sussistenza di condanna con sentenza definitiva o decreto penale di condanna divenuto irrevocabile con provvedimenti adottati negli ultimi dieci anni antecedenti la domanda di accreditamento: per uno dei seguenti reati: - reati che comportano l'incapacità di contrattare con la Pubblica Amministrazione; - reati contro la Pubblica Amministrazione. <i>Dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000.</i>	Certificato penale del Casellario Giudiziale	Certificato penale del Casellario Giudiziale
01.01.02.	Per il per il direttore dell'organizzazione: - assenza di reati contro la Pubblica Amministrazione. <i>Dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000.</i>		
01.01.03.	Per il personale dipendente dal Soggetto Gestore addetto allo svolgimento delle attività a contatto diretto e regolare con gli utenti - assenza di condanne per reati connessi all'abuso sessuale di minori e alla prostituzione minorile (artt. 600-bis, 600-ter, 600-quater, 600-quinquies e 609-undecies del Codice penale); - assenza di interdizioni all'esercizio di attività che comportino contatti diretti e regolari con minori;	Certificato del Casellario Giudiziale	<i>Dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000.</i>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

	<p>Tali disposizioni sono riferite anche a servizi diversi da quelli specificamente dedicati ai minori, nei casi in cui vi siano persone con una limitata capacità giuridica.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p> <p><i>Tali requisiti non si richiedono nei confronti degli utenti- collaboratori impegnati in percorsi di lavoro a scopo riabilitativo, educativo e negli altri casi in cui gli utenti prestano la propria attività in favore dei soggetti gestori di servizi di avviamento al lavoro nonché di inclusione sociale e lavorativa.</i></p>		
01.01.04.	<p>Dotazione di un modello di organizzazione e di gestione idoneo a prevenire i reati ai sensi del D.lgs n. 231/2001.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di certificazione ai sensi dell'art. 46 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<p><i>Verifica documentale del Piano di prevenzione dei reati</i></p>	<p><i>Verifica documentale del Piano di prevenzione dei reati</i></p>
01.01.05.	<p>Il Soggetto Gestore presenta le proprie referenze bancarie.</p> <p><i>Dichiarazione di almeno un istituto bancario creditizio che attesti l' affidabilità del Soggetto Gestore.</i></p>	<p><i>Dichiarazione di almeno un istituto bancario creditizio che attesti l'affidabilità del Soggetto Gestore.</i></p>	<p><i>Dichiarazione di almeno un istituto bancario creditizio che attesti l'affidabilità del Soggetto Gestore.</i></p>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

Modello dell'organizzazione			
02. Modello organizzativo e orientamento all'innovazione			
Requisito	Chiarezza organizzativa:		
02.01.	Il Soggetto Gestore si dota di di misure organizzative per favorire un processo di miglioramento della qualità dei servizi.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
02.01.01.	Data base dotazione organica: Il Soggetto Gestore registra ed aggiorna <u>semestralmente</u> i dati della propria dotazione organica: nome, cognome, codice fiscale, tipologia contrattuale (autonomo o subordinato, a tempo indeterminato, a termine, full time/part time, etc), mansioni e li trasmette alla Provincia.	Verifica diretta	Verifica diretta
02.01.02.	Particolari funzioni organizzative: il Soggetto Gestore attribuisce formali incarichi per la copertura di particolari funzioni: a) funzione di <u>direzione</u> dell'organizzazione; b) funzione di <u>coordinamento</u> dei servizi; c) funzione di <u>controllo di gestione</u> ; d) funzione di <u>gestione amministrativo-contabile</u> ; e) funzione di <u>formazione</u> del personale dipendente; f) funzione di <u>reclutamento, formazione e gestione del volontariato</u> interno all'organizzazione e di raccordo con le altre realtà di volontariato esterne;	Verifica organigramma e mansionario	Verifica organigramma e mansionario

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

	<p>g) funzione di <u>presidio del sistema della qualità</u>.</p> <p>Le funzioni sopra indicate possono essere svolte mediante personale interno all'organizzazione, anche volontario, oppure tramite la collaborazione di soggetti esterni oppure in maniera associata o di service nell'ambito di una rete formalizzata di servizi. Le funzioni sub lettera a), c), e), g) non possono essere affidate a volontari non soci.</p> <p><i>Un medesimo individuo può assumere una o più delle funzioni sopra elencate purché non si tratti della totalità delle stesse.</i></p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000. Presentazione organigramma e mansionario</i></p>		
<p>Requisito 02.02.</p>	<p>Qualità dell'organizzazione e dei rapporti di lavoro: il Soggetto Gestore ha una propria dotazione organica, prevalentemente stabile, e garantisce una corretta gestione dei rapporti di lavoro.</p>		
<p>Indicatori per la verifica del requisito:</p>		<p align="center">Verifica iniziale</p>	<p align="center">Vigilanza per il mantenimento</p>
<p>02.02.01</p>	<p>Oltre al rispetto del comma 6, art. 48 del Dlgs 15 giugno 2015, n. 81, il Soggetto Gestore attesta che almeno il 80% del personale impiegato in attività oggetto di convenzione, affidamento diretto o appalto con enti e/o soggetti pubblici, è assunto con contratto di lavoro subordinato.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<p><i>Verifica mediante organigramma e contratti di assunzione</i></p>	<p><i>Verifica mediante organigramma e contratti di assunzione</i></p>
<p>02.02.02.</p>	<p>Il Soggetto Gestore attesta di non aver assunto lavoratori a tempo determinato in una percentuale superiore a quanto previsto dall'art 23 del Decreto Legislativo 15 giugno 2015 n. 81, fatte salve le diverse disposizioni del contratto</p>		

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

	collettivo di riferimento di cui al requisito 07.02. Per quanto riguarda il lavoro accessorio, il Soggetto Gestore attesta di rispettare quanto previsto dall'art. 48 comma 6 del Decreto Legislativo 15 giugno 2015 n. 81.		
02.02.03.	Dispositivi di protezione individuale dei lavoratori: il Soggetto Gestore ha dotato il proprio personale di dispositivi di protezione individuale (D.P.I.) adeguati alle specifiche procedure di lavoro.	<i>Piano operativo sicurezza ai sensi dell'art. 89 D.lgl 81/2008</i>	<i>Piano operativo sicurezza ai sensi dell'art. 89 D.lgl 81/2008</i>
02.03. Dotazione e gestione delle risorse umane			
Requisito 02.03.01	Al personale che lavora a contatto con l'utenza sono richiesti requisiti di competenza specifici.		
Indicatori per la verifica del requisito		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
02.03.01.	<p>Titoli, esperienza e formazione del personale a contatto con l'utente: in attesa della definizione del sistema di certificazione delle competenze e fermo restando il personale in servizio già assunto alla data di entrata in vigore del regolamento di esecuzione degli articoli 19, 20, 21 della l.p. n. 13/2007 e ancora in servizio alla data di presentazione della domanda di accreditamento, almeno il 40% (arrotondato all'unità superiore) del personale a contatto con l'utenza è in possesso di:</p> <p>- titoli di studio specifici;</p> <p><u>Oppure</u></p> <p>- di titoli non inferiori al diploma di maturità della scuola secondaria superiore o al diploma di formazione professionale,</p>	<p><i>Dotazione organica e mansionario</i> <i>e</i> <i>Fascicolo personale del lavoratore</i></p>	<p><i>Dotazione organica e mansionario</i> <i>e</i> <i>Fascicolo personale del lavoratore</i></p>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

	<p>unitamente ad almeno 12 mesi, anche non continuativi, di esperienza specifica nei servizi dell'area nella bassa intensità e di 24 mesi nella media e alta intensità e di un percorso di formazione non inferiore a 12 ore nella bassa intensità, 15 ore nella media intensità e 20 ore nell'alta intensità specifico per i compiti da svolgere ed appropriato alle caratteristiche del contesto.</p> <p><u>Fatto salvi i requisiti specifici relativi al personale a contatto con l'utenza dell'area disabilità.</u></p> <p align="center"><i>Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art. 46 e art. 47 del d.P.R. 445/2000 resa dal rappresentante legale</i></p>	<p><i>Piano di formazione del personale con specificazione della formazione programmata ai fini dell'integrazione del titolo necessario per il lavoro a contatto con l'utenza</i></p>	<p><i>Piano di formazione del personale con specificazione della formazione programmata ai fini di questo indicatore</i></p>
<p>Requisito 02.04.</p>	<p>Al personale incaricato di funzioni di direzione sono richiesti requisiti di competenza specifici.</p>		
<p>Indicatori per la verifica del requisito:</p>		<p align="center">Verifica iniziale</p>	<p align="center">Vigilanza per il mantenimento</p>
<p>02.04.01.</p>	<p>Titoli o esperienza del direttore: i compiti di direzione sono affidati:</p> <p>- a personale dotato di titoli di studio non inferiori al <u>diploma di laurea triennale</u>;</p> <p align="center"><i>oppure</i></p> <p>- a personale in possesso di titoli non inferiori al <u>diploma di maturità di scuola media secondaria superiore</u> che ha svolto compiti di direzione o di coordinamento di servizi presso organizzazioni pubbliche o private, anche diverse dal Soggetto gestore, per <u>almeno 24 mesi</u>, anche non continuativi;</p> <p align="center"><i>oppure</i></p>	<p><i>Fascicolo personale del lavoratore o del socio-lavoratore</i></p>	<p><i>Fascicolo personale del lavoratore o del socio-lavoratore</i></p>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

	<p>- a personale in possesso di titoli non inferiori al <u>diploma di maturità di scuola media secondaria superiore</u> dipendente dal Soggetto gestore da almeno <u>48 mesi</u>.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ai sensi dell'art. 47 del d.P.R. 445/2000</i></p>		
--	--	--	--

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Qualita' dell'organizzazione			
Requisito 03.01.	Presenza di un sistema di miglioramento della qualità dei servizi.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.01.01	<p>Formazione ed esperienza del soggetto/i incaricato/i delle funzioni di presidio del sistema della qualità e/o del controllo di gestione:</p> <p>- l'aver partecipato o partecipare a <u>percorsi di formazione</u> di almeno di <u>10 ore</u>, dedicati alle predette funzioni</p> <p align="center"><i>oppure</i></p> <p>- avere maturato un'<u>esperienza</u> di lavoro (anche non continuativa) sui medesimi compiti per <u>almeno un anno</u>.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	Verifica attraverso il curriculum vitae aggiornato.	Verifica attraverso il curriculum vitae aggiornato
03.02. Programmazione e monitoraggio			
03.02.	Programmazione: il Soggetto Gestore provvede a pianificare e monitorare le attività, individuando, ove se ne ravvisi la necessità, eventuali misure correttive o azioni di miglioramento.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.02.01.	Il Soggetto Gestore ha adottato un format per la programmazione dell'attività, il monitoraggio delle azioni e la	Verifica dell'esistenza del format	Verifica dell'esistenza del format

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

	valutazione dei risultati, l'individuazione di misure correttive e/o azioni di miglioramento, che favorisca la partecipazione degli stakeholders. <i>Presentazione del format.</i>		
03.03. Razionalizzazione delle spese			
Requisito 03.03.	L'organizzazione elabora opportune politiche di razionalizzazione delle spese considerando come prioritario il miglioramento della qualità dell'offerta dei servizi.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.03.01.	Il Soggetto Gestore intraprende azioni per il miglior impiego delle risorse, sulla base degli esiti del bilancio consuntivo. <i>Oppure</i> il Soggetto Gestore individua modalità di reperimento di risorse alternative a quelle derivanti dall'affidamento dei servizi da parte della Provincia e/o degli Enti locali (pratiche di fund raising o autofinanziamento).	Verifica diretta sul bilancio sociale	Verifica diretta sul bilancio sociale
Requisito 03.04.	Gestione delle risorse umane: Il Soggetto Gestore promuove la partecipazione del personale allo sviluppo, anche innovativo, dell'organizzazione sostenendo la responsabilizzazione e la motivazione dei propri collaboratori.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.04.01.	È requisito minimo indispensabile ai fini dell'accREDITAMENTO l'applicazione a dipendenti e socio lavoratori di condizioni	Verifica documentale diretta sui contratti di lavoro	Verifica documentale diretta sui contratti di lavoro

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

	<p>economico-normative non inferiori a quelle del contratto collettivo nazionale di lavoro (CCNL) Cooperative Sociali e relativo accordo integrativo provinciale (CCPL), quale contratto collettivo di lavoro di riferimento, nelle voci individuate dalla Giunta provinciale ai sensi dell'articolo 32, comma 1 della legge provinciale 9 marzo 2016 n. 2 ed in conformità all'atto di indirizzo in materia di appalti di servizi del 4 novembre 2010 e del protocollo d'intesa applicativo di data 21 febbraio 2013 e successive modificazioni.</p> <p>Fatto salvo quanto disposto dal paragrafo precedente, il Soggetto Gestore che applichi condizioni economico -normative diverse da quelle del contratto collettivo di lavoro di riferimento, è tenuto a mantenerle per l'intera vigenza contrattuale ai fini dell'accREDITamento.</p> <p>I requisiti specifici di cui al presente regolamento ovvero le convenzioni quadro possono introdurre, previo accordo con le organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative a livello provinciale e nel rispetto della normativa provinciale e statale sugli appalti, contratti collettivi di lavoro di riferimento alternativi a quello fissato al primo paragrafo da applicarsi ai soli dipendenti e socio lavoratori impiegati dal Soggetto Gestore nelle corrispondenti e specifiche attività di servizio.</p>		
03.04.02.	<p>Partecipazione del personale: il Soggetto Gestore definisce modalità di coinvolgimento del personale nelle scelte di servizio ed individua possibili riconoscimenti, anche non economici, in relazione all'impegno ed ai risultati raggiunti o misure di welfare aziendale per favorire la conciliazione vita-lavoro, da attuarsi previo confronto con le rappresentanze sindacali e le organizzazioni sindacali titolate all'attività di contrattazione.</p> <p><i>Dichiarazione semplice</i></p>	<p><i>Verifica diretta mediante documentazione specifica</i></p>	<p><i>Verifica diretta mediante documentazione specifica</i></p>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

03.04.03.	<p>Comunicazione interna: il Soggetto Gestore adotta degli strumenti per favorire la massima comunicazione interna anche attraverso la realizzazione di incontri aziendali inerenti gli esiti del monitoraggio del sistema della qualità e le conseguenti azioni di miglioramento.</p> <p><i>Dichiarazione semplice</i></p>	<i>Verifica mediante verbali degli incontri dedicati.</i>	<i>Verifica mediante verbali degli incontri dedicati.</i>
Requisito 03.05.	Formazione permanente del personale: previsione di azioni formative, di aggiornamento, riqualificazione e di supervisione, sulla base della rilevazione periodica dei bisogni formativi.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.05.01.	<p>Piano annuale formazione – aggiornamento: il Soggetto Gestore predispone, sulla base della rilevazione periodica dei fabbisogni formativi, un Piano annuale di formazione e aggiornamento rivolto al personale ed ai volontari.</p> <p><i>Presentazione del Piano di Formazione</i></p>	<i>Verifica attraverso il Piano di formazione.</i>	<i>Verifica attraverso il Piano di formazione.</i>
03.05.02.	<p>Ausili tecnologici: il Soggetto Gestore forma il proprio personale all'utilizzo della tecnologia per lo svolgimento dei servizi.</p>	<i>Piano della Formazione</i>	<i>Piano della Formazione</i>
03.05.03.	<p>Nella cartella personale del dipendente è conservato il suo curriculum vitae aggiornato.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<i>Verifica documentale diretta</i>	<i>Verifica documentale diretta</i>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

03.06. Orientamento all'utilizzo delle tecnologie		
Requisito 03.06.	L'organizzazione aderisce al sistema informativo delle politiche sociali previsto dall'art. 15 della L.p. n. 13/2007 e alla Consulta per le politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della medesima legge.	
Indicatori per la verifica del requisito:	Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
03.06.01.	Verifica diretta sul sistema informativo	Verifica diretta sul sistema informativo
<p>Sistema informativo delle politiche sociali provinciale: il Soggetto Gestore adempie agli obblighi informativi previsti nell'ambito del sistema informativo delle politiche sociali tramite l'adesione alla piattaforma tecnologica messa a disposizione dalla Provincia autonoma di Trento per la trasmissione o l'inserimento di informazioni relative agli utenti e ai dati di utilizzo dei servizi socio-assistenziali.</p> <p><u>In attesa</u> della messa a regime del sistema informativo delle politiche sociali provinciale, il Soggetto gestore dispone di un software per la gestione dei dati degli utenti.</p> <p><i>Sistema informativo delle politiche sociali provinciale.</i></p>		

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Qualità dell'offerta dei servizi			
04. Mission, vision e Carta dei Servizi			
Requisito 04.01.	Il Soggetto Gestore ha adottato strumenti per comunicare con trasparenza la propria identità, mission e vision.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.01.01.	Contenuti generali della Carta dei servizi: il Soggetto Gestore ha adottato la sua Carta dei servizi avente almeno i contenuti essenziali definiti nello schema – tipo approvato dalla Giunta provinciale <i>Presentazione della Carta dei servizi.</i>	Verifica documentale sulla esistenza e la rispondenza della Carta dei servizi allo schema tipo	Verifica documentale sulla esistenza e la rispondenza della Carta dei servizi allo schema tipo
04.01.02.	Pubblicità della Carta dei servizi: la Carta dei servizi è pubblicata nella versione aggiornata sul sito del Soggetto Gestore e fornita, su richiesta, in formato elettronico.	Verifica sul sito internet	Verifica sul sito internet
Requisito 04.02.	Il Soggetto Gestore persegue obiettivi coerenti con le finalità e le priorità della programmazione socio-assistenziale e socio-sanitaria della Provincia e degli Enti locali, per le materie di rispettiva competenza.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.02.01.	Il Soggetto Gestore redige progetti e offre servizi per rispondere ai bisogni prioritari e/o emergenti del territorio. <i>Presentazione del Bilancio sociale dei 3 anni antecedenti la data di presentazione della domanda di accreditamento</i>	Verifica sulla congruenza dei progetti e dei servizi rispetto alla pianificazione locale mediante bilancio sociale	Verifica sulla congruenza dei progetti e dei servizi rispetto alla pianificazione locale mediante bilancio sociale

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

04.02.02.	<p>Il Soggetto Gestore ha adottato un sistema di rilevazione della soddisfazione degli stakeholders.</p> <p><i>Presentazione del sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti.</i></p>	Verifica dell'esistenza del sistema	Verifica dell'esistenza del sistema
04.03. Personalizzazione dei servizi e flessibilità delle risposte			
Requisito 04.03.	Il Soggetto Gestore risponde ai bisogni dell'utente mediante servizi personalizzati e flessibili, valorizzando le risorse della persona e della sua rete sociale, promuovendo l'intervento a domicilio e modalità innovative di organizzazione dei servizi.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.03.01.	<p>Filiera di servizi: il Soggetto Gestore nel triennio antecedente si è attivato per offrire con carattere di continuità risposte differenziate e flessibili ai bisogni delle persone attraverso filiere di servizi prodotti direttamente o tramite la collaborazione di altre organizzazioni, anche mediante modelli organizzativi innovativi, nei limiti delle risorse disponibili.</p> <p><i>Dichiarazione semplice</i></p>	Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders	Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders
Requisito 04.04.	Il Soggetto Gestore promuove e sostiene lo sviluppo delle risorse della persona, allo scopo di favorire l'acquisizione della massima autonomia ed inclusione sociale possibili.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.04.01.	<p>Il Soggetto Gestore, nel triennio antecedente, ha collaborato con gli attori del territorio per offrire adeguate opportunità (occupazionali, alloggiative, di cura e protezione, etc...), in base alla condizione sociale, sanitaria e culturale</p>	Verifica mediante bilancio sociale	Verifica mediante bilancio sociale

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - Requisiti generali

	dell'utente allo scopo del suo reinserimento sociale e del rinforzo della sua autonomia. <i>Presentazione del bilancio sociale.</i>		
04.05. Trasparenza dell'attività			
Requisito 04.05.	Accessibilità ai dati relativi al Soggetto Gestore ed ai servizi erogati nonché agli esiti del controllo di gestione.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.05.01.	Pubblicità dei servizi: il Soggetto Gestore è dotato di un sito internet recante informazioni chiare, complete ed aggiornate sui contenuti della Carta dei servizi, sulla composizione dei suoi organi di governo, sugli esiti del controllo di gestione.	<i>Verifica tramite il sito internet</i>	<i>Verifica tramite il sito internet</i>
04.05.02	Realizzazione sul sito web di mappe relative alla distribuzione territoriale dei propri servizi con indicazione dei servizi con i quali si collaborano maggiormente	<i>Verifica tramite il sito internet</i>	<i>Verifica tramite il sito internet</i>
04.05.03	Adozione di un sistema di gestione documentale per garantire la disponibilità, la reperibilità e la sicurezza dei documenti in entrata ed in uscita.	<i>Verifica diretta documentale</i>	<i>Verifica documentale diretta</i>
04.06. Equità e riservatezza nel trattamento degli utenti.			
04.06.	Il Soggetto Gestore garantisce l'imparzialità e l'equità di trattamento degli utenti.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

			mantenimento
04.06.01.	Criteri e modalità per la presa in carico: il Soggetto Gestore definisce i criteri e le modalità della presa in carico (ammissione-dimissione) degli utenti nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità .	<i>Carta dei Servizi.</i>	<i>Verifica mediante la Carta dei servizi</i>
04.06.02.	Rendicontazione presenze: il Soggetto Gestore è dotato di un sistema di rilevazione-monitoraggio delle presenze e degli utenti in carico. Per i servizi ad accesso libero è richiesta solamente la rilevazione numerica delle presenze degli utenti. <i>Bilancio sociale</i>	<i>Verifica mediante Bilancio sociale</i>	<i>Verifica mediante Bilancio sociale</i>
Requisito 04.07.	Il Soggetto Gestore garantisce il diritto alla riservatezza degli utenti.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
04.07.01.	I dati personali degli utenti sono trattati nel rispetto della normativa vigente. <i>Dichiarazione semplice</i>	<i>Verifica diretta</i>	<i>Verifica diretta</i>
04.07.02.	Gli spazi dedicati agli sportelli informativi e ad appuntamenti/incontri/colloqui sono tali da garantire la riservatezza dell'utente. <i>Verifica mediante sopralluogo</i>	<i>Verifica sopralluogo</i> <i>mediante</i>	<i>Verifica sopralluogo</i> <i>mediante</i>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Modello Operativo e strumenti			
05.01. Requisito	Il Soggetto Gestore garantisce l'ascolto, la relazione ed il coinvolgimento responsabile dell'utente e, ove presente, della sua famiglia nelle scelte che lo riguardano.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
05.01.01.	<p>Il Soggetto Gestore predispone <u>relativamente ai servizi per i quali vi è una presa in carico della persona-utente</u>, un P.A.I. (Piano assistenziale individualizzato) e/o P.E.I. (Piano educativo individualizzato) e/o un format integrato P.A.I./P.E.I. per garantire l'integrazione o il coordinamento e la complementarietà tra di essi, elaborati tenendo conto delle dimensioni cognitive, emotive, relazionali, familiari e sanitarie della persona in carico, condivisi <u>con la rete</u> dei servizi coinvolti, <u>concordati</u> con l'utente e/o con la sua famiglia ed <u>aggiornati periodicamente</u> in base all'evoluzione della situazione (bisogni e risorse), per promuovere la salute, il benessere ed il potenziamento delle risorse individuali.</p> <p><u>La mancata predisposizione di tali documenti deve essere motivata.</u></p>	Verifica sull'esistenza.	diretta Verifica sull'esistenza.
05.01.02.	<p>Il progetto prevede uno spazio riservato alla sottoscrizione da parte dell'utente (o del suo rappresentante legale) e la mancata sottoscrizione è motivata dal Soggetto Gestore.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	Verifica documentale	diretta Verifica diretta documentale
05.01.03.	<p>Il Soggetto Gestore effettua periodicamente degli incontri di monitoraggio sulla realizzazione del P.EI./P.A.I. con la rete dei servizi e/o degli altri soggetti significativi.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	Verifica documentale	diretta Verifica diretta documentale
05.01.04.	<p>Il Soggetto Gestore ha progettato nell'ultimo triennio antecedente, modelli innovativi di organizzazione dei servizi territoriali o domiciliari che coinvolgono gli</p>	Verifica tramite bilancio sociale e	documentale Verifica tramite bilancio sociale e

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

	utenti, e/o le loro reti sociali e la comunità. <i>Dichiarazione semplice.</i>	<i>diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders.</i>	<i>diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders.</i>
Requisito 05.02.	Il Soggetto Gestore promuove il valore della coesione sociale attraverso la realizzazione di iniziative volte a rafforzare i legami di solidarietà sociale e la cittadinanza attiva.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
05.02.01	Lavoro sul contesto di vita dell'utente: il Soggetto Gestore promuove, attiva e sostiene la rete di relazioni sociali dell'utente e le reti di prossimità per rispondere ai suoi bisogni. <i>Presentazione del metodo di lavoro nella Carta dei Servizi.</i>	<i>Carta dei Servizi</i>	<i>Carta dei Servizi</i>
05.02.02	Il Soggetto Gestore, nel triennio antecedente, ha realizzato almeno una specifica iniziativa volta a valorizzare il welfare di quartiere ; <i>oppure</i> Il Soggetto Gestore, nel triennio antecedente, ha realizzato almeno una specifica iniziativa volta a sensibilizzare la cittadinanza in progetti di utilità sociale (cittadinanza attiva) anche inter-generazionali ; <i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i>	<i>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</i>	<i>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</i>
Requisito 05.03.	Reciprocità e bene comune: il Soggetto Gestore promuove, valorizza e sostiene la disponibilità e la responsabilità dei cittadini nella costruzione del bene comune.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
05.03.01.	Il Soggetto Gestore dà la propria adesione ad iniziative della Provincia e/o dell'Ente		

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

	Locale per lo sviluppo di esperienze di responsabilizzazione degli utenti secondo il principio di reciprocità per i beneficiari di sostegni economici e/o di interventi socio-assistenziali.		
05.03.02.	Il Soggetto Gestore ha realizzato nel triennio antecedente, almeno un'iniziativa di responsabilizzazione dei cittadini-utenti in azioni e/o progetti di utilità sociale anche nei confronti di altri utenti. <i>Dichiarazione semplice</i>	<i>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</i>	<i>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</i>
Requisito 05.04.	Il Soggetto Gestore dispone della documentazione relativa alla situazione personale, familiare, sociale, ambientale, sanitaria e lavorativa dell'utente.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
05.04.01.	Cartella sociale: per i servizi che hanno la presa in carico, la cartella sociale dell'utente contiene informazioni relative almeno ai seguenti aspetti: <ul style="list-style-type: none"> a) <i>anagrafica dell'utente aggiornata e figure di riferimento;</i> b) <i>anamnesi ;</i> c) <i>valutazione sociale;</i> d) <i>P.e.i. o P.a.i.;</i> e) <i>verbali degli incontri di équipe e di rete;</i> f) <i>esiti delle verifiche di rete;</i> g) <i>consenso sul trattamento dei dati personali dell'utente.</i> <i>Modello di cartella sociale.</i>	<i>Verifica documentale diretta</i>	<i>Verifica diretta documentale</i>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Rapporti con il territorio			
06.01	L'organizzazione aderisce al sistema informativo delle politiche sociali previsto dall'art. 15 della L.p. n. 13/2007 e alla Consulta per le politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della medesima legge.		
06.01.01.	<p>Il Soggetto Gestore è in rete con le altre organizzazioni del Terzo Settore nell'ambito della Consulta per le politiche sociali, prevista dall'art. 11 bis della L.p. n. 13/2007.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000 riguardante l'acquisizione delle credenziali di accesso al sistema.</i></p>	<p>Consultazione della piattaforma web dedicata alla Consulta</p> <p>Consultazione della piattaforma web dedicata alla Consulta</p>	
06.02. Radicamento dell'organizzazione sul territorio provinciale e sviluppo di reti territoriali.			
Requisito 06.02.	Capacità di lettura del territorio: il Soggetto Gestore attua iniziative per una lettura aggiornata dei bisogni e dei fenomeni sociali emergenti sul territorio nel proprio ambito di attività e/o affini e collegati.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
06.02.01.	<p>Il Soggetto Gestore ha partecipato con carattere di continuità, nel triennio antecedente la presentazione della domanda di accreditamento, ad almeno uno dei tavoli di lavoro tematici e/o territoriali o ad iniziative equivalenti.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<p>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</p>	<p>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</p>
Requisito 06.03.	Lavoro di rete: il Soggetto Gestore mantiene rapporti con gli attori territoriali del sistema sociale integrato, anche in un'ottica di filiera, per generare coesione sociale.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

06.03.01	<p>Progettazione partecipata: il Soggetto Gestore ha progettato, nel triennio antecedente, almeno un'iniziativa insieme agli altri soggetti del sistema sociale integrato.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<p>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</p>	<p>Verifica documentale tramite bilancio sociale e diretta richiedendo dati ed informazioni dal Soggetto Gestore ed agli stakeholders</p>
06. 04. Rapporti con il volontariato locale			
Requisito 06.04.	Coinvolgimento del volontariato come risorsa ideativa ed organizzativa.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
06.04.01.	<p>Il Soggetto Gestore dispone di volontari interni all'organizzazione o di collaborazioni con associazioni di volontariato esterne all'organizzazione (accordi, progetti realizzati congiuntamente, etc.), in essere o realizzate nell'ultimo triennio antecedente.</p> <p><i>Dichiarazione sostitutiva di atto notorio ai sensi dell'art. 47 del D.P.R. n. 445/2000.</i></p>	<p>Verifica mediante bilancio sociale</p>	<p>Verifica mediante bilancio sociale</p>
Requisito 06.05.	Formazione del volontariato (e altre risorse libere) e sviluppo di prassi per favorire il coordinamento e/o l'integrazione operativa tra personale retribuito e volontario.		
Indicatori per la verifica del requisito:		Verifica iniziale	Vigilanza per il mantenimento
06.05.01.	<p>Il Soggetto Gestore offre attività formative rivolte al volontariato interno e/o eventualmente a quello coinvolto su uno specifico progetto, anche in modo congiunto con la formazione del personale dipendente, nonché sviluppa prassi per favorire l'integrazione operativa.</p> <p><i>Presentazione del Piano della Formazione con evidenza della formazione dedicata al volontariato.</i></p>	<p>Verifica mediante Piano della Formazione</p>	<p>Verifica mediante Piano della Formazione</p>

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

Nota integrativa

Il Soggetto Gestore che possiede la **Certificazione ISO 9001** ed assolve gli indicatori di requisiti generali di accreditamento di seguito elencati:

01.01.01	Adeguatezza del legale rappresentante del Soggetto Gestore
01.01.02	Adeguatezza del direttore del Soggetto Gestore
01.01.03	Adeguatezza del personale a contatto con l'utenza
01.01.04	Dotazione di un modello di prevenzione dei reati
01.01.05	Referenze bancarie
02.01.01	Data base dotazione organica
02.01.02	Particolari funzioni organizzative
02.03.01	Titoli ed esperienze del personale che lavora a contatto con l'utenza
02.04.01	Titoli ed esperienze di chi svolge compiti di direzione o coordinamento
03.01.01	Formazione del soggetto incarico del presidio del sistema della qualità e/o del controllo di gestione
03.02.01	Adozione di un format per la programmazione, il monitoraggio e la valutazione delle azioni
03.03.01	Individuazione di modalità di reperimento di risorse alternative
03.04.01	Applicazione delle condizioni economiche e giuridiche non inferiori a quelle del contratto collettivo delle cooperative sociali e relativo accordo integrativo provinciale (CCPL), quale contratto collettivo di riferimento
03.05.01	Piano annuale di formazione e aggiornamento
03.05.01	Ausilli tecnologici
03.05.02	Cartella personale del dipendente
03.06.01	Sistema informativo delle politiche sociali provinciale
04.01.01	Mission, vision e Carta dei Servizi
04.03.01	Filiera di servizi

Processo accreditamento socio-assistenziale del terzo settore - **Requisiti generali**

04.04.01	Offerta di adeguate opportunità sociali all'utente
04.06.02	Rendicontazione delle presenze
05.01.0.1	P.e.i e P.a.i.
05.01.02	Sottoscrizione del progetto da parte dell'utente (p.e.i. e/o p.a.i.)
05.01.03	Incontri di monitoraggio
05.01.04	Modelli innovativi di organizzazione dei servizi
05.02.01.	Lavoro sul contesto di vita dell'utente
05.02.02	Iniziative di welfare di quartiere e/o sensibilizzazione cittadinanza attiva anche intergenerazionali
05.03.01	Adesione ad iniziative di responsabilizzazione di utenti beneficiari di sostegni economici e/o socio-assistenziali
05.03.02	Responsabilizzazione dell'utente nei confronti della collettività e/o di altri utenti
05.04.01	Cartella sociale
06.01.01	Consulta per le politiche sociali
06.02.01	Partecipazione a tavoli di lavoro tematici e/o territoriali
06.03.01	Progettazione partecipata
06.04.01	Coinvolgimento del volontario interno ed esterno
06.05.01	Attività formative rivolte al volontariato interno e/o a quello coinvolti su un progetto e buone pratiche di integrazione operativa

È in possesso dei requisiti generali dell'accreditamento socio-assistenziale della Provincia autonoma di Trento.