

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.
<p>Individuazione, nel proprio funzionigramma, anche dei seguenti ruoli organizzativi e delle persone che li ricoprono:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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 (controllo di gestione e valutazione sociale dei servizi - autovalutazione). <p>Tali compiti non possono essere affidati a volontari non soci.</p> <p>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.</p>
Requisito 4.
<p>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.</p>
Requisito 5.
<p>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 è in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none">- titolo di studio specifico coerente con l'attività svolta; <p style="text-align: center;"><i>oppure</i></p> <ul style="list-style-type: none">- 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 ad almeno 12 mesi, anche non continuativi, di esperienza specifica nei servizi dell'area e ad un percorso di formazione non inferiore a 20 ore specifico per i compiti da svolgere ed appropriato alle caratteristiche del contesto.
Requisito 6.
<p>Dotazione di personale con compiti di direzione in possesso di:</p> <ul style="list-style-type: none">- titolo di studio non inferiore al diploma di laurea triennale;

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

oppure

- 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 24 mesi, anche non continuativi;

oppure

- titolo di studio non inferiore al diploma di maturità di scuola secondaria di secondo grado e svolgimento di mansioni non inferiori a quelle di operatore sociale a contatto con l'utenza per almeno 48 mesi.

Qualita' dell'organizzazione

Requisito 7.

Con riferimento al requisito 9 dell'autorizzazione, applicazione ai dipendenti e/o ai soci lavoratori di condizioni 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.

Requisito 8.

Il Piano della formazione previsto dal requisito 10 dell'autorizzazione, è rivolto anche agli amministratori ed ai volontari (sia interni all'organizzazione che coinvolti su specifici progetti/interventi).

Il Piano è predisposto previa rilevazione del fabbisogno formativo di personale a contatto con l'utenza/amministratori/volontari, per assicurare la costante formazione in relazione all'evoluzione dei bisogni sociali.

Nel Piano è previsto a favore del personale a contatto abituale e continuativo con l'utenza lo svolgimento di incontri strutturati in équipe o individuali con una figura di riferimento, su aspetti metodologici e/o di gestione del caso per il personale a contatto con l'utenza.

Almeno una delle iniziative di formazione a favore dei volontari deve riguardare la relazione con le persone portatrici dei bisogni specifici dell'area.

Almeno una delle iniziative di formazione deve essere organizzata congiuntamente per il personale a contatto con l'utenza dipendente e per i volontari², al fine di favorire e sostenere pratiche di integrazione operativa.

Requisito 9.

Affidamento del ruolo di presidio del sistema della qualità (controllo di gestione e valutazione sociale dei servizi) 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 e 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

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

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

Requisito 10.

Predisposizione di un programma di misure per un impiego ottimale delle risorse umane, economiche ed organizzative a disposizione, anche attraverso l'adesione a distretti dell'economia solidale, e per il reperimento di risorse economiche diverse ed integrative rispetto a quelle derivanti dal finanziamento pubblico.

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.

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

Requisito 13.

Avere individuato con le rappresentanze sindacali titolate alla contrattazione almeno una misura di welfare aziendale per favorire la conciliazione vita-lavoro, quale opportunità per il proprio personale.

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 10 dell'autorizzazione) nella sua versione aggiornata e della composizione degli organi di governo del Soggetto.
Requisito 16.
Adozione di un sistema di rilevazione della soddisfazione degli stakeholder, 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) degli utenti nel rispetto dei principi di equità ed imparzialità.
Requisito 19.
Dotazione di un sistema di rilevazione - monitoraggio 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 14 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;*
- *la conservazione della documentazione delle dimensioni cognitive, emotive e sanitarie dell'utente;*
- *la sottoscrizione del progetto da parte dell'utente³ e/o del suo rappresentante legale*
- *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.

Disporre di un piano operativo che preveda la realizzazione almeno delle seguenti azioni in collaborazione con gli Enti locali e/o con gli altri soggetti del territorio:

- *azioni 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);*
- *azioni 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 sociale e la coesione sociale;*
- *iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza alla collaborazione in progetti di utilità sociale anche inter-generazionali (cittadinanza attiva);*
- *iniziative 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 e di condizionalità.*

Requisito 22.

Per gli utenti in carico, disponibilità di un format di cartella sociale, di cui al requisito 15 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 della Consulta ⁴ per le politiche sociali prevista dall'art. 11 bis della L.p. n. 13/2007.
Requisito 24.
Partecipazione ⁵ ad almeno uno dei tavoli di pianificazione territoriale e/o tematici o ad iniziative equivalenti sul territorio della provincia di Trento.
Requisito 25.
Realizzazione di progetti/interventi sulla base dell'analisi dei bisogni prioritari e/o emergenti del territorio utilizzando un format di analisi dei bisogni, coerente con le finalità e gli obiettivi della programmazione sociale della Provincia di Trento e degli Enti locali.
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 associazioni di volontariato esterne (accordi, progetti realizzati congiuntamente, etc.).
Requisito 28.
Disponibilità di un software per la gestione dei dati degli utenti compatibile con il sistema informativo provinciale delle politiche sociali.

4 La Consulta per le politiche sociali opera mediante l'utilizzo di una piattaforma web per favorire il dialogo, approfondimenti, la condivisione di documenti, studi, idee, progetti e proposte fra le realtà del Terzo settore, delle professioni socio-sanitarie ed i Patronati che aderiscono alla Consulta.

5 Per partecipazione s'intende sia la partecipazione al tavolo in qualità di componente sia il contributo dato al tavolo anche attraverso la presentazione di documenti.

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), 11, 13, 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.