



Comunità
Sociale
Cremasca

Comunità Sociale Cremasca a.s.c.
Ufficio Accreditamento e Qualità

Servizi di accoglienza residenziale per minori:
Comunità Educativa
Comunità Familiare
Alloggi per l'autonomia

ALL. A - Linee guida per l'accreditamento

Distretto di Crema

PREMESSA

Il presente documento nasce dalla volontà di definire e socializzare l'offerta dei servizi di accoglienza residenziale di minori allontanati dal proprio nucleo familiare d'origine. L'intento è di coniugare le istanze poste dalla normativa vigente in tema di governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona con l'introduzione di nuove modalità operative.

I RIFERIMENTI LEGISLATIVI

- Legge 328/2000 " Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali";
- D.P.C.M. 30 marzo 2001 Atto d'indirizzo e coordinamento sui sistemi di affidamento dei servizi alla persona ai sensi dell'art. 5 della L. 8 novembre 2000, n. 328;
- D. P.R. 3 maggio 2001 "Piano nazionale degli interventi e dei servizi sociali 2001 - 2003";
- Piano Socio - Sanitario della Regione Lombardia;
- Circolare Regionale della DG Famiglia e Solidarietà Sociale n. 18 del 16/6/2003;
- Circolare Regionale n. 6 del 02/02/2004;
- D.G.R. VII/20943 del 16/2/2005 "Definizione dei criteri per l'accREDITamento dei servizi sociali per la prima infanzia, dei servizi sociali di accoglienza residenziale per minori e dei servizi sociali per persone disabili";
- Circolare Regione Lombardia n. 18 del 14.06.2007 "Indirizzi regionali in materia di formazione/aggiornamento degli operatori socio-educativi ai fini dell'accREDITamento delle strutture sociali per minori e disabili ai sensi della D.G.R. VII/20943 del 16.02.2005;
- L.R. 3 del 12/3/2008 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona";
- Delibera di Giunta Regione Lombardia n. 7437 del 13/6/2008 "Determinazione in ordine all'individuazione delle unità d'offerta sociali ai sensi dell'art.4, comma 2 della L.R. 3/2008";
- Delibera della Regione Lombardia n. 6317 del 11/07/2011 "Indicazioni in ordine alla sperimentazione dei requisiti di accREDITamento per le unità d'offerta sociali di accoglienza residenziale per minori";
- Piano di Zona del Distretto Cremasco.

■ IL CONTESTO CREMASCO

A partire dall'anno 2010, in accordo con i territori di Cremona e Casalmaggiore, ha preso avvio un sistema omogeneo e linee comuni di accreditamento delle varie tipologie di unità d'offerta socio-assistenziale sull'intera provincia di Cremona, come previsto dal documento unitario sull'Accreditamento, approvato dall'Assemblea dei Sindaci del distretto di Crema del 21.01.2010. Rimane invece di competenza dei singoli distretti la definizione di ulteriori requisiti aggiuntivi per ciascuna tipologia di unità d'offerta.

■ IL SERVIZIO

Ai sensi delle "Linee Guida per l'accreditamento" approvate dall'Assemblea dei Sindaci in data 21.01.2010, si precisa che per regolare l'offerta dei servizi per l'accoglienza residenziale di minori del territorio, si identificano:

- i requisiti minimi di accreditamento
- i requisiti che rappresentano obiettivi di qualità

Il sistema prevede pertanto due livelli di accreditamento:

1° livello	requisiti regionali	funzionali unicamente ad entrare nel sistema	
2° livello	a. requisiti medi	insieme di requisiti che potrebbero costituire la base comune a livello provinciale	→ a cui potrebbe essere correlata la destinazione di una quota "base" del FSR
	b. requisiti di eccellenza	requisiti aggiuntivi che rappresentano l'eccellenza	→ a cui potrebbe essere correlata la destinazione di una quota "qualità" del FSR

La quota "base" e la quota "qualità" vengono definiti annualmente, per ogni unità d'offerta, dall'Assemblea dei Sindaci in sede di approvazione del Piano di Riparto del Fondo Sociale Regionale.

La quota "base" e la quota "qualità" potranno essere assegnate solo alle strutture ubicate sul territorio cremasco.

Di seguito vengono evidenziati le diverse tipologie di servizi di accoglienza residenziale per minori, oggetto del presente accreditamento.

■ COMUNITA' EDUCATIVA

Struttura di accoglienza, pubblica o privata, con finalità educative e sociali assicurate in forma continuativa attraverso personale qualificato. Può svolgere anche funzioni di pronto intervento o essere destinata esclusivamente a tipologie omogenee di utenza (esempio: comunità educativa di pronto intervento, mamma – bambino, ecc.).

■ COMUNITA' FAMILIARE

Struttura di accoglienza, con finalità educative e sociali, realizzata senza fini di lucro da una famiglia presso la propria abitazione. Può svolgere anche funzioni di pronto intervento o essere destinata esclusivamente a tipologie omogenee di utenza (esempio: comunità familiare di pronto intervento, mamma – bambino, ecc.).

■ ALLOGGI PER L'AUTONOMIA

Abitazioni destinate a giovani che hanno compiuto la maggiore età, anche in prosieguo amministrativo, per i quali è necessario un supporto per il raggiungimento dell'autonomia.

■ DESTINATARI

Sono destinatari del servizio:

- minori, residenti in uno dei comuni del distretto cremasco, temporaneamente privi del necessario supporto familiare o per i quali la permanenza nel proprio nucleo familiare sia contrastante con un armonico evolversi della personalità e del processo di socializzazione;
- minori residenti in uno dei comuni del distretto cremasco in situazione di disagio con necessità urgente di intervento di accoglienza al di fuori della famiglia d'origine;
- mamme con bambini, residenti in uno dei comuni del Distretto Cremasco, in situazione di grave disagio;
- giovani, residenti in uno dei comuni del distretto cremasco, in prosieguo amministrativo.

■ IL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO

Possono presentare domanda di accreditamento tutti i soggetti pubblici e privati, profit e no profit, che **aderiscono all'Accordo di Programma** per la realizzazione del Piano di Zona in vigore dell'Ambito Territoriale Cremasco e che siano in possesso dei seguenti **requisiti soggettivi** generali:

■ REQUISITI SOGGETTIVI

- a) Comunicazione preventiva ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale della Lombardia 12 marzo 2008, n. 3, o, in alternativa, autorizzazione al funzionamento, o, in alternativa, essere in regola con la normativa inerente l'apertura di un servizio socio-assistenziale nella Regione di ubicazione dell'unità d'offerta oggetto del presente accreditamento;
- b) Iscrizione alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura, competente per territorio ed in caso di Cooperativa, regolare iscrizione al Registro provinciale delle Cooperative e, solo per le Cooperative sociali, anche regolare iscrizione al relativo Albo Regionale;
- c) Scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accREDITAMENTO e gestione di servizi di accoglienza residenziale per minori **da almeno due anni**, nel triennio precedente l'accREDITAMENTO.
- d) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio;
- e) Dotazione di personale con comprovata esperienza lavorativa nel settore ed idoneo titolo come richiesto dalla normativa regionale di riferimento;
- f) Applicazione nei confronti dei propri dipendenti addetti alle prestazioni oggetto di accREDITAMENTO e, se cooperative, anche nei confronti dei soci lavoratori, dei CCNL di settore e degli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle Organizzazioni Sindacali maggiormente rappresentative sul territorio nazionale;
- g) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanna definitiva per reati gravi in danno allo Stato o della comunità che incidono sulla moralità professionale;
- h) Assenza, da parte del rappresentante legale dell'Organizzazione, di condanne penali per fatti imputabili all'esercizio di unità d'offerta del sistema sanitario, sociosanitario e sociale;

- i) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, della applicazione della pena accessoria della interdizione da una professione o da un'arte e interdizione dagli uffici direttivi delle persone giuridiche e delle imprese;
- j) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di procedimenti per l'applicazione di una misura di prevenzione;
- k) Assenza di risoluzione di contratti di accreditamento, stipulati negli ultimi dieci anni, per la gestione della medesima unità d'offerta per fatti imputabili a colpa del soggetto gestore, accertata giudizialmente;
- l) Assenza, da parte del legale rappresentante dell'Organizzazione, di altre fattispecie previste dall'art.38 del decreto legislativo n.163/2006;
- m) Possesso dei requisiti per l'esercizio dell'attività di impresa, ove previsto dalla legge;
- n) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e il pagamento dei contributi previdenziali e assistenziali a favore dei lavoratori secondo la legislazione italiana;
- o) Essere in regola con gli obblighi concernenti le dichiarazioni e i pagamenti in materia di imposte e tasse secondo la legislazione italiana;
- p) Disporre dell'idoneità giuridica, economica, finanziaria, tecnica e morale per assolvere agli obblighi e agli impegni previsti dalla procedura di accreditamento;
- q) Essere in regola con le norme che disciplinano il diritto al lavoro dei disabili ex Legge 68/99;
- r) Rispetto di tutte le disposizioni attinenti la prevenzione degli infortuni e le assicurazioni relative a favore di chiunque, a qualunque titolo, lavori nel servizio;
- s) Rispetto degli obblighi di cui al D.Lgs 81/2008 in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- t) Rispetto della normativa sulla privacy come previsto dal Regolamento UE 679/16;
- u) Rispetto della normativa sulla responsabilità degli enti per illeciti amministrativi dipendenti da reati come previsto dal D.Lgs. 231/2001;
- v) Assunzione di ogni responsabilità civile e penale inerente la gestione ed organizzazione delle prestazioni oggetto del presente accreditamento;
- w) Situazione di equilibrio economico finanziario, annuale, pluriennale e di investimento;
- x) Essere in grado di documentare in ogni momento tutte le dichiarazioni che verranno rese.

ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA

E' possibile altresì, la partecipazione di associazioni o raggruppamenti temporanei di imprese costituiti ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 157/1995 e s.m.i., che abbiano fra loro regolato la collaborazione specifica con l'indicazione dell'organizzazione Capogruppo. Ogni organizzazione del raggruppamento è chiamata ad aderire all'Accordo di Programma del Piano di Zona in vigore. Inoltre i requisiti di cui al punto b) c) e d) dovranno essere

posseduti per almeno il 50% dalla Capogruppo e in ogni caso i requisiti sommati posseduti dagli enti riuniti dovranno essere pari o superiori a quelli globalmente richiesti. I requisiti di cui ai punti e) , f) potranno essere posseduti indifferentemente da uno degli enti partecipanti al raggruppamento o all'associazione. I requisiti di cui ai punti a) g) h) i) j) k) l) m) n) o) p) q) r) s) t) u) v) w) x) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione.

■ REQUISITI OGGETTIVI PER ACCREDITAMENTO DI 1° LIVELLO

Dovranno essere garantiti i requisiti di seguito specificati:

Dimensione: Organizzazione

Criterio	Requisito	Comunità Educativa	Comunità Familiare	Alloggi per l'autonomia
Qualità	Rilevazione soddisfazione utenza e qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi	X	X	X
Accessibilità	Presenza documento che descriva tempi e modalità coinvolgimento enti inviati	X	X	X
	Per strutture di pronto intervento, documento in cui venga dichiarato n. max. giorni di permanenza	X		
Debito formativo	Impegno e rispetto modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni	X	X	X
Progetto educativo personalizzato	Presenza nel fascicolo personale del piano delle verifiche periodiche da effettuare	X	X	X
Gestione generale dei servizi	Piano gestionale e delle risorse destinate all'assolvimento delle funzioni di pulizia	X		
Rapporto con utenza	Rapporto operatore/bambino	Compreso tra 1:5 e 1:3 nelle ore diurne di presenza dei minori in struttura. Il rapporto operatore socio/educativo/bambino deve essere garantito mediante l'opportuna organizzazione dei turni del personale in organico. Nelle ore serali/notturne deve essere		

		<p>garantita la reperibilità di un 2° operatore, qualora non fosse prevista la compresenza di due operatori. Per le comunità mamma-bambino * nelle ore di riposo notturno deve essere garantita la presenza di un educatore.</p>		
--	--	--	--	--

* Le Comunità mamma –bambino accolgono esclusivamente mamme maggiorenni con figli o donne in gravidanza che si trovano temporaneamente in una situazione di grave disagio e/o di fragilità per cui necessitano di un accompagnamento e/o di un supporto socio-educativo.

Dimensione: personale

Criterio	Requisito	Comunità Educativa	Comunità Familiare	Alloggi per l'autonomia
Formazione del personale	Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative di almeno 20 ore	X	X	X
Coordinatore	Formazione e aggiornamento	Partecipazione a iniziative di formazione e aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale di ore comprese tra 50 e 100		Partecipazione a iniziative di formazione e aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale di ore comprese tra 50 e 100
Operatore socio-educativo	Titolo di studio	<p>a) Diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale e: - esperienza specifica in area minori, o 40 ore di formazione/aggiornamento -comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore e -esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla R.L: - comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo</p>	<p>a) Diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale e: - esperienza in area minori, o 40 ore di formazione/aggiornamento -comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore e -esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla R.L: - comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo</p>	<p>a) Diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale e: - esperienza in area minori, o 40 ore di formazione/aggiornamento -comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo b) diploma professionale/istruzione di grado superiore e -esperienza specifica in area minori o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla R.L: - comprovata esperienza professionale di almeno 5 anni in ambito socio-educativo</p>

■ REQUISITI OGGETTIVI PER ACCREDITAMENTO DI 2° LIVELLO

Gli enti interessati ad accreditarsi al 2° livello, dovranno inoltre rispondere a standard quanti-qualitativi e **requisiti oggettivi** di qualità attraverso la presentazione di un Progetto tecnico che descriva le modalità di realizzazione del servizio, e precisamente:

1. SISTEMA ORGANIZZATIVO E GESTIONALE

Descrizione del progetto di servizio che si intende adottare avendo cura di indicare:

- a) Il modello organizzativo e gestionale con indicazione delle procedure di presa in carico, monitoraggio e dimissione dal servizio. Per le strutture di pronto intervento specificare la presenza di un documento che dichiari il numero di giorni massimi di possibilità di permanenza.
- b) Il modello delle relazioni di coordinamento descrivendo in particolare i tempi e le modalità di coinvolgimento del Servizio Distrettuale di Tutela Minori, nonché del Servizio Sociale professionale Comunale in funzione di garante dei diritti del cittadino utente.
- c) Modalità operative di gestione della rilevazione dei bisogni, di valorizzazione delle risorse familiari, relazionali e sociali, di integrazione con tutte le componenti della rete dei servizi dando precise indicazioni degli strumenti e dei modelli adottati.
- d) Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico del progetto educativo individualizzato, che deve essere redatto sulla base:
 - a. del profilo personale dell'utente, comprensivo dei bisogni, delle necessità educative, del contesto familiare e sociale;
 - b. dei risultati che si vogliono ottenere;
 - c. della capacità di risposta di ogni singola struttura in termini organizzativi interni e di integrazione e ricorso ai servizi della rete, anche in termini di integrazione e sinergia tra le azioni di tutela compiute dai diversi Servizi coinvolti.

Il P.E.I. deve inoltre comprendere: l'individuazione dell'educatore responsabile del P.E.I., la valutazione dell'utente; l'informazione e il coinvolgimento all'interno del P.E.I. del minore, del tutore o chi esercita la potestà, di eventuali altri familiari e del Servizio inviante; l'individuazione degli obiettivi specifici d'intervento; l'indicazione dei tempi previsti di attuazione del progetto; le modalità di accompagnamento educativo e le attività specifiche con tempi indicativi di realizzazione, la frequenza e la titolarità degli interventi; le modalità di valutazione dei risultati del P.E.I. (procedure, tempi e strumenti). Nelle comunità mamma-bambino il P.E.I. è relativo all'intero nucleo, con obiettivi precisi per ciascun suo membro (donna,minore).

E' altresì necessario che sia definito e adottato un sistema di valutazione dei risultati sul singolo utente e i dati in *output* di tale sistema siano utilizzati per ridefinire il P.E.I.

Nel P.E.I. deve essere infine presente il calendario degli incontri tra Ente gestore e Enti inviati, da realizzare almeno nelle fasi di: definizione del progetto sul minore, verifiche intermedie e/o necessità sopravvenute, valutazione finale a conclusione del percorso.

- e) Impegno al rispetto dei tempi e modalità di inoltro dei dati economici all'Ufficio di Piano (pre-consuntivo, consuntivo e preventivo, ecc.).

2. RISORSE UMANE

Descrizione delle risorse umane preposte allo svolgimento delle prestazioni oggetto di accreditamento, avendo cura di indicare:

- a) Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale, tipologia di contratto applicato, orari di presenza in servizio, mansioni e responsabilità attribuite. Deve essere precisato il prospetto settimanale tipo dei turni del personale in servizio, con indicazione precisa del numero di operatori che devono garantire la presenza. Per le comunità familiari e per gli alloggi per l'autonomia non è necessario indicare le mansioni del personale e non è necessario predisporre il prospetto settimanale dei turni del personale in servizio.
- b) Curriculum del Coordinatore in formato europeo, aggiornato e sottoscritto. Il curriculum deve essere coerente con il profilo contrattuale e deve dimostrare l'esperienza maturata in servizi di accoglienza residenziale per minori. Devono inoltre essere obbligatoriamente allegati al progetto tecnico i Curriculum degli operatori socio educativi impiegati nel servizio, in formato europeo, aggiornati e sottoscritti. Tali curriculum non verranno però conteggiati nel numero massimo di cartelle previste dal disciplinare di accreditamento.
- c) Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori, di sostituzione del personale assente.
- d) Condivisione con l'Ufficio di Piano di un piano annuale di reclutamento e formazione del personale volontario per l'impiego nel servizio, e presenza del documento che definisca le modalità e i tempi di presenza del volontariato in struttura.
- e) Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.
- f) Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori.
- g) Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. Il Piano didattico deve essere articolato rispetto ai contenuti formativi. Deve essere inoltre certificata la frequenza a corsi già svolta nell'anno precedente con monte ore non inferiore a quanto indicato nei requisiti di 1° livello.
- h) Piano di formazione dei volontari e presenza di idonea documentazione che attesti gli interventi di tutoraggio rivolti ai volontari e il loro livello di partecipazione: il loro coinvolgimento deve configurarsi come complementare e non sostitutivo delle attività socio-educative.
- i) Compilazione e costante aggiornamento della scheda on-line (per le strutture ubicate in Regione Lombardia) di rilevazione delle presenze dei minori sulla piattaforma informatizzata regionale.
- j) Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità.
- k) Indicazione della presenza del contratto di lavoro sottoscritto anche dalle organizzazioni sindacali dei lavoratori e dei datori di lavoro maggiormente rappresentativi a livello nazionale.

3. SISTEMA QUALITA'

Indicazione degli elementi inerenti la capacità tecnica ed il sistema qualità posseduti dall'ente, quali per esempio:

- a) Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti.
- b) Strumenti e metodologie utilizzate per la rilevazione della customer satisfaction. La rilevazione deve essere almeno annuale sia verso gli ospiti, che verso gli Enti invianti, nonché gli operatori. Devono essere inoltre descritte le modalità per la socializzazione dei risultati, che si precisa devono essere obbligatoriamente

<p>distribuiti sia agli utenti e loro familiari che agli enti invianti.</p> <p>c) Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi, e questionario specifico allegato alla carta dei servizi.</p> <p>d) Attestazione di essere già un soggetto accreditato presso altri Albi di Enti Accreditati (indicare ente accreditante – tipologia servizi per i quali si è accreditati – data iscrizione albo ...)</p>
<p>4. SERVIZI MIGLIORATIVI E AGGIUNTIVI</p> <p>Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento.</p>

DOCUMENTAZIONE AGGIUNTIVA

Gli enti interessati ad accreditarsi, sia per il primo sia per il secondo livello, dovranno inoltre essere in possesso della seguente documentazione, anche sotto forma di autocertificazione:

- **Carta dei Servizi con l'indicazione, preferibilmente, di:**
- a) *mission* (ragion d'essere dell'organizzazione e i valori cui si ispira) attinente alla specifica tipologia di attività da accreditare;
 - b) principi del servizio, diritti e doveri degli utenti;
 - c) obiettivi e loro articolazione nel tempo;
 - d) servizi offerti e tipologia prestazioni;
 - e) modalità di erogazione dei servizi;
 - f) modalità di accesso;
 - g) modalità di collaborazione con la committenza per l'elaborazione e attivazione dei progetti e/o prestazioni;
 - h) modalità di raccordo nella gestione dell'utenza, nel mantenimento di contatti costanti con la famiglia dell'utente, con i Servizi Sociali di riferimento, con la rete del territorio;
 - i) modalità e tempi massimi di attivazione del servizio dalla richiesta;
 - j) orari di apertura, riferimenti di sede e telefonici;
 - k) costi del servizio per tipologia di prestazione;
 - l) standard di qualità, dimensioni e indicatori;
 - m) condizioni per facilitare la valutazione da parte degli utenti e dei soggetti che rappresentano i loro diritti;

- n) sistema di valutazione adottato, del grado di soddisfazione dell'utenza e del personale in servizio, sistema di verifica e di controllo;
- o) sistema adottato per l'invio di segnalazioni e reclami.

➤ **Relazione delle attività, comprovante l'esperienza acquisita.**

■ PROCEDURA DI ACCREDITAMENTO

Per la modalità di accreditamento si rimanda all'allegato B "Disciplinare della procedura di accreditamento".

■ IMPEGNI DELL'ENTE ACCREDITATO

L'ente accreditato si impegna ad assolvere, entro 10 giorni dall'iscrizione nell'albo dei soggetti accreditati, ai seguenti adempimenti:

- gestire il servizio secondo le modalità espresse dalle presenti Linee Guida;
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. non inferiore ad € 2'500'000,00 a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio;
- Rispetto del debito informativo con la Regione, i Comuni, l'Ufficio di Piano ovvero l'Ente capofila per l'attuazione del Piano di Zona;
- Utilizzo da parte dell'Ente Gestore della "Cartella Sociale Informatizzata" predisposta da Comunità Sociale Cremasca, secondo le modalità previste dal Patto di accreditamento, per la presa in carico e la gestione dell'utenza.