

Centro Socio Educativo (CSE)  
Comunità Alloggio Disabili (CAH)  
Servizio di formazione all'autonomia (SFA)  
Attività integrative per disabili (AID)

ALL. A - Linee guida per l'accREDITAMENTO

**Distretto di Crema**

## **PREMESSA**

Il presente documento nasce dalla volontà di definire e socializzare l'offerta del territorio al fine di garantire risposte appropriate e flessibili ai bisogni dei cittadini con disabilità.

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";
- Legge n.104 del 05/02/1992 "Legge quadro per l'assistenza, l'integrazione sociale e i diritti delle persone handicappate".
- 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";
- Piano di Zona del Distretto Cremasco.

## ■ LE COMPETENZE COMUNALI

Al Comune, in forma singola od associata, è affidato il compito di garantire i diritti/doveri di ogni individuo, in particolare dei cittadini disabili. In tal senso deve accogliere il cittadino disabile e accompagnarlo verso il perseguimento della sua Qualità della Vita (QvD) attraverso la definizione di idoneo progetto e coerente Piano di Trattamento Individualizzato (PTI).

Per Qualità della Vita l'Organizzazione Mondiale della Sanità intende la *"percezione che gli individui hanno della propria vita nel contesto della cultura e dei sistemi di valori nei quali vivono e in relazione ai propri obiettivi, aspettative, aspirazioni, standard e interessi"*.

Pertanto:

- Il servizio sociale comunale, in forma singola o associata, è qui inteso quale garante dei diritti/doveri di ogni individuo e non più quale controparte, mero erogatore e regolatore di benefici diretti od indiretti rivolti al singolo o alla famiglia. Il servizio sociale comunale si spende per la creazione di un contesto favorevole alla tutela dei diritti di ogni cittadino anche attraverso lo sviluppo di azioni concrete.
- L'Assistente Sociale Comunale assumendo il ruolo di case manager accoglie il cittadino e lo accompagna nella definizione del bisogno di sostegno verso il perseguimento della Qualità della Vita attraverso la definizione di idoneo progetto di vita in collaborazione con la famiglia ed i servizi preposti.

## ■ IL CONTESTO CREMASCO

A partire dall'anno 2007, Comunità Sociale Cremasca, ha preso in carico il coordinamento degli enti gestori dell'Area Disabili con particolare riferimento ai Centri Socio Educativi (CSE), ai Centri Diurni per Disabili (CDD) e ai servizi di Formazione all'autonomia (SFA), andando a definire un accordo unitario per il sistema di accesso e di finanziamento dei posti disponibili nel Distretto Cremasco per tali tipologie di unità d'offerta.

Gli Enti Gestori di servizi per persone con disabilità possono però svolgere ruoli diversi ed assumere con ciò diverse competenze.

Tramite i servizi socio-sanitari o socio-assistenziali rappresentano una forma di sostegno specializzato e quindi professionale, dedicato alle persone per le quali si rilevi la necessità di supporti rilevanti sul piano quanti-qualitativo.

Nel corso del 2008-2009 è stato sperimentato un primo accreditamento delle attività integrative (AID) fornite dalle suddette strutture territoriali

all'interno dei Piani di Trattamento Individualizzati (es. vacanze, attività in piscina, attività a cavallo, attività agricole, ecc.).

Tramite la disponibilità a porsi quali unità di offerta per l'erogazione di prestazioni qualificate ed accreditate rappresentano invece una forma di sostegno specializzato e quindi professionale, dedicato ed aperto alle persone per le quali si rilevi la necessità di supporti per la partecipazione a specifiche attività.

Alla luce degli esiti positivi di tale coordinamento, nonché delle sperimentazioni di accreditamento effettuate su altri servizi (SAD, SAP), a partire dall'anno 2010, in accordo con i territori di Cremona e Casalmaggiore, prende avvio un sistema omogeneo e linee comuni di accreditamento 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.

## ■ LA PERSONA E LA FAMIGLIA AL CENTRO

La persona non è più intesa come oggetto del proprio percorso bensì come soggetto promotore, primo sostegno per se stesso, portatore di diritti ma anche di doveri.

Pertanto il primo riferimento per il Piano di Trattamento Individualizzato resta l'individuo, quale punto di partenza e nel contempo di arrivo. Alla famiglia ed ai prestatori di cura è affidato il compito di sostenere e tutelare il congiunto nel perseguimento del proprio progetto di vita.

## ■ VISIONE PROMOZIONALE E EDUCATIVA

L'Organizzazione Mondiale della Sanità attraverso la Classificazione Internazionale del Funzionamento, della Disabilità e Salute definisce la disabilità come la conseguenza o il risultato di una complessa relazione tra la condizione di salute di un individuo, fattori personali ed ambientali. In altri termini, ogni individuo, date le proprie condizioni di salute, può trovarsi in un ambiente con caratteristiche che possono limitarne l'attività (capacità funzionale, esecuzione di un compito) o restringerne la partecipazione (coinvolgimento nelle situazioni di vita).

In tale ottica è pertanto necessario individuare gli ostacoli da rimuovere e/o gli interventi da effettuare affinché ogni individuo possa perseguire la propria realizzazione.

La Qualità della Vita viene potenziata attraverso la diretta partecipazione degli interessati alle decisioni che riguardano la loro esistenza nel principio del diritto/dovere e migliora attraverso l'utilizzo di sostegni adeguati.

Si definiscono sostegni le risorse e le strategie atte alla promozione dello sviluppo, dell'istruzione, degli interessi, e del benessere personale di un soggetto, ed al miglioramento del suo funzionamento individuale.

Tramite la disponibilità a porsi quali unità di offerta per l'erogazione di prestazioni qualificate, gli enti gestori di servizi per la disabilità, rappresentano una forma di sostegno specializzato e quindi professionale, dedicato alle persone per le quali si rilevi la necessità di supporti per la partecipazione a specifiche attività.

## **PROGETTO DI VITA E PIANO DI TRATTAMENTO INDIVIDUALIZZATO**

Attraverso il Piano di Trattamento Individualizzato (PTI) l'assistente sociale comunale dà concretezza al progetto di vita e affida all'ente gestore accreditato l'erogazione di prestazioni professionali differenziate, a seconda della tipologia di servizio o di servizi prescelti (specificità del servizio) e a seconda delle necessità della persona (personalizzazione delle prestazioni). La scelta delle prestazioni e degli interventi più adatti al perseguimento della sua Qualità della Vita avviene in equipe multi professionali, secondo le indicazioni dei successivi protocolli operativi interistituzionali, e con il coinvolgimento della persona e della sua famiglia.

L'appropriatezza delle prestazioni si riferisce alle due dimensioni suesposte (il servizio e la persona) secondo la declinazione seguente:

- **Appropriatezza dell'attività in riferimento alla tipologia di struttura:** è definita appropriata qualunque attività abbia dimostrato la propria incidenza in termini di esito su una o più delle aree/domini della qualità della vita in riferimento alla specifica tipologia di struttura.
- **Appropriatezza dell'attività in riferimento al singolo:** è definita appropriata, in riferimento al singolo, qualunque attività sia dimostrata confacente, in termini di esito, al miglioramento della qualità della vita della persona interessata, erogata tramite l'utilizzo della giusta quantità di sostegni, nel momento opportuno ed al giusto livello nella gerarchia dei sostegni.

Il Piano di Trattamento Individualizzato dovrà essere redatto e/o rivisto, entro il 31 gennaio di ogni anno, dall'ente accreditato che ha inserito

l'utente in accordo con la famiglia e il Servizio Sociale Professionale del Comune di residenza dello stesso.

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

### ■ CENTRO SOCIO EDUCATIVO (CSE)

Il Centro Socio Educativo è un servizio diurno, sia pubblico che privato, per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario.

Gli interventi socio-educativi o socio-animativi, sono finalizzati:

- all'autonomia personale,
- alla socializzazione,
- al mantenimento del livello culturale,
- propedeutici all'inserimento nel mercato del lavoro.

### ■ COMUNITA' ALLOGGIO DISABILI (CAH)

La Comunità Alloggio per Disabili è una struttura residenziale di accoglienza, pubblica o privata, per disabili, la cui fragilità non sia compresa tra quelle riconducibili al sistema sociosanitario. Gli interventi educativi e sociali vengono assicurati in forma continuativa.

### ■ SERVIZIO DI FORMAZIONE ALL'AUTONOMIA (SFA)

Il Servizio di formazione all'Autonomia (SFA) è un servizio territoriale rivolto a persone disabili che, per le loro caratteristiche, non necessitano di servizi ad alta protezione, ma di interventi a supporto e sviluppo di abilità utili a creare consapevolezza, autodeterminazione, autostima e maggiori autonomie spendibili per il proprio futuro, nell'ambito del contesto familiare, sociale, professionale. Il servizio è caratterizzato dall'offerta di percorsi socio educativi e socio formativi individualizzati, ben determinati temporalmente e condivisi con la famiglia. La finalità è favorire l'inclusione sociale della persona potenziando o sviluppando le sue autonomie personali. Il servizio contribuisce inoltre all'acquisizione di prerequisiti di autonomia utili all'inserimento professionale che dovrà avvenire in raccordo con i servizi deputati all'inserimento lavorativo.

Obiettivo del servizio è garantire progetti individualizzati che consentano alla persona di:

- A. acquisire competenze sociali quali:
- muoversi autonomamente sul territorio del proprio contesto di vita
  - organizzare il proprio tempo
  - avere cura di sé
  - intessere relazioni sociali
- B. acquisire/riacquisire il proprio ruolo nella famiglia o emanciparsi dalla famiglia attraverso:
- apprendimento / riapprendimento di abilità specifiche quali: cucinare, tenere in ordine la casa, organizzare tempi e spazi familiari
  - riconoscimento e rispetto delle regole familiari e sociali
- C. acquisire prerequisiti per un inserimento/reinserimento lavorativo, attraverso:
- potenziamento o sviluppo delle competenze cognitive
  - potenziamento delle abilità funzionali residue
  - riconoscimento e rispetto delle regole del mondo del lavoro

#### ATTIVITA' INTEGRATIVE PER DISABILI (AID)

Le attività integrative per disabili, a differenza dei servizi precedenti, non sono normate a livello regionale, ma sono frutto di una riflessione distrettuale in merito alla necessità di differenziare le prestazioni di carattere prettamente educativo/assistenziale/riabilitativo (tipiche delle unità d'offerta regionali) con quelle prestazioni più riferite alla socializzazione (rapporti con i coetanei, apprendimento di regole di comportamento sociale,...) finalizzate ad apprendere abilità sociali da spendere nell'ambito del tempo libero che sappiamo essere importanti nella vita di queste persone, in una prospettiva di maggiore autonomia e integrazione negli ambienti di vita e nella comunità.

Le prestazioni suddette spesso sono trasversali rispetto alle diverse tipologie di servizio e si realizzano per lo più al di fuori della struttura di riferimento. Allo stesso modo sono prestazioni che, non necessitando né di una struttura né della frequenza di un servizio nello specifico, possono essere rivolte a qualunque cittadino disabile per il quale se ne ravveda l'appropriatezza (in riferimento al singolo).

Tra le attività integrative rientrano a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti:

- Vacanze con o senza i familiari
- Animazione del tempo libero
- Accompagnamento qualificato nella comunità
- Attività a cavallo

- Attività sportive
- Attività espressive (musicali/teatrali/artistiche..)

Si precisa che, per i soggetti inseriti nei servizi diurni per disabili, tali attività dovranno realizzarsi al di fuori dell'orario di apertura del servizio.

## ■ DESTINATARI

Persone disabili residenti nell'ambito distrettuale cremasco.

**Per il solo servizio SFA:** persone disabili di età compresa tra i 16 anni e i 35 anni, o persone disabili di età superiore ai 35 anni con esiti da trauma o da patologie invalidanti che, dimessi dal sistema sanitario o socio sanitario necessitano, per una loro inclusione sociale, di un percorso di acquisizione di ulteriori abilità sociali. Non possono accedere allo SFA persone con prevalenza di patologie psichiatriche o in situazione di dipendenza da sostanze.

## ■ REGOLE DI ACCESSO E LIBERTÀ DI SCELTA

L'accesso al servizio viene determinato dai Servizi Sociali del Comune di residenza, in accordo con l'ente accreditato e la famiglia del disabile, fornendo le informazioni necessarie ad operare una scelta consapevole.

## ■ RISORSE FINANZIARIE E REMUNERAZIONE

La retta massima giornaliera per ciascuna unità di offerta verrà definita a seguito di contrattazione tra le parti.

Per quanto riguarda le attività integrative, Comunità Sociale Cremasca definisce nel Patto di accreditamento il prezzo corrispondente allo standard delle prestazioni oggetto di accreditamento della durata effettiva di 60 minuti, esclusi pertanto i tempi di trasferimento.

Ogni operatore può seguire più interventi attivi contemporaneamente. La relativa remunerazione della prestazione oraria sarà riparametrata, come da indicazioni presenti nel Patto di accreditamento.

In caso di prestazioni inferiori all'ora (è consentita la sola frazione di 30 minuti) il compenso verrà riparametrato.

In caso di disponibilità dell'ente al trasporto<sup>1</sup>, verrà riconosciuto il tempo di spostamento da casa alla sede delle attività e viceversa.

**Mensilmente l'ente accreditato fatturerà le prestazioni inerenti la retta giornaliera e le prestazioni inerenti le attività integrative a Comunità Sociale Cremasca e contestualmente assolverà i debiti informativi secondo le modalità definite nel Patto di accreditamento.**

---

<sup>1</sup> Tale disponibilità deve essere indicata nell'elaborato progettuale in fase di accreditamento.

## ■ 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 di esercizio ai sensi dell'articolo 15, comma 1, della legge regionale 12 marzo 2008, n. 3 e successive indicazioni regionali o, in alternativa, autorizzazione al funzionamento come struttura sociale o socio-sanitaria per disabili;
- b) *Se impresa, iscrizione nel registro della C.C.I.A.A. per attività/oggetto sociale inerente al servizio da eseguire; se cooperativa: iscrizione all'Albo Nazionale delle Società Cooperative, istituito con D.M. 23.06.2004, presso il Ministero per lo sviluppo economico; se Enti del Terzo Settore come definiti dall'art. 4 del d. lgs. n. 117/2017 e ss. mm., recante il Codice del Terzo settore: iscrizione nell'apposita sezione del Registro Unico del Terzo Settore da almeno 6 mesi;*
- c) Scopo sociale (mission aziendale) in linea con la specificità del settore per il quale è richiesto l'accREDITAMENTO e gestione di servizi per disabili **da almeno due anni**, nel triennio precedente l'accREDITAMENTO.
- d) Presenza della struttura o, nel caso delle attività integrative e dello SFA, di una sede operativa nell'Ambito territoriale del Piano di Zona, nella Provincia di Cremona o in una delle Province limitrofe;
- e) Strutturazione di sistemi definiti di coordinamento attivo degli operatori impegnati nel servizio, con l'impiego di un coordinatore in possesso della laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali ed esperienza di coordinamento di almeno un anno, o un dipendente in servizio con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni.
- f) Dotazione di personale con comprovata esperienza lavorativa nel settore ed idoneo titolo come richiesto dalla normativa lombarda.
- g) 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;
- h) 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;

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

<b>ASSOCIAZIONI O RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI DI IMPRESA</b>
--

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 del Distretto Cremasco. 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) y) z) aa) dovranno essere posseduti da tutti gli enti partecipanti al raggruppamento o associazione.

## I LIVELLI DI ACCREDITAMENTO

Ai sensi delle "Linee Guida per l'accREDITamento" approvate dall'Assemblea dei Sindaci, si precisa che per regolare l'offerta dei servizi per disabili 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.

Per quanto riguarda le attività integrative, non essendo normate dalla Regione Lombardia, si prevede un unico livello di accREDITamento.

## REQUISITI OGGETTIVI PER ACCREDITAMENTO DI 1° LIVELLO

Gli enti interessati ad accreditarsi al primo livello dovranno inoltre rispettare i seguenti requisiti:

### **Servizi per disabili (CSE-CAH-SFA)**

<b>STRUTTURA: Requisiti minimi richiesti</b>	
Accoglienza	La struttura deve possedere appositi spazi specificatamente dedicati a momenti di relax, attività laboratoriali, colloqui, ecc.
<b>ORGANIZZAZIONE: Requisiti minimi richiesti</b>	
Solidità dell'ente	L'ente deve produrre copia del bilancio consuntivo aggiornato
Modello organizzativo dell'ente	È necessario produrre l'organigramma e il funzionigramma dell'ente.
Carta dei servizi	L'ente deve produrre una carta del servizio che possa essere distribuita anche alle famiglie del distretto su cui opera
Professionalità operatori	L'ente dovrà garantire l'utilizzo di personale con idoneo titolo e con comprovata esperienza lavorativa almeno come richiesto dalla normativa lombarda.
Formazione	Il personale deve frequentare corsi di formazione specifici per almeno 30 ore l'anno. L'ente deve dimostrare di aver effettuato tale formazione nel corso del biennio precedente e presentare il programma di formazione in corso.
Garanzia per i lavoratori	L'ente dovrà assicurare una continuità nel rapporto operatore/Utente limitando il turn over del personale e attuando idonee procedure di sostituzione del personale.
Utilizzo di volontari	L'ente deve produrre e attestare, se usufruisce di volontari a supporto delle attività, un piano formativo annuale per volontari di almeno 20 ore annue
Debito informativo:	L'ente dovrà assicurare l'invio periodico della documentazione concordata con i servizi sociali comunali e con l'ufficio di piano
Flessibilità	L'ente dovrà assicurare la possibilità di svolgere interventi full time e <i>part time</i> L'ente gestore di servizio residenziale dovrà assicurare la possibilità di accogliere situazioni in pronto intervento.

Di seguito i requisiti specifici per servizio:

### **Centro Socio Educativo (CSE)**

<b>CENTRO SOCIO EDUCATIVO</b>	<b>Requisiti autorizzativi DGR n.7/20763 16.02.2005</b>	<b>Requisiti di accreditamento regionale DGR n.7/20943 16.02.2005</b>
<b>Rapporti con l'utenza</b>	Carta dei Servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in relazione ai differenti moduli.	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.
		Presenza di documento che descriva tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie
		Garanzia di possibilità di frequenza part-time
<b>Progetti educativi individualizzati</b>	Stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e	

	sociale conservato nel fascicolo personale.	
<b>Personale</b>	Coordinatore: 1 laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali o un dipendente in servizio, con funzioni educative ed esperienza acquisita di almeno cinque anni. Il coordinatore può anche avere funzioni operative. Operatori: 1 operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti.	Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore.
		Per strutture di nuova attivazione e per le nuove assunzioni: Coordinatore con attestato di partecipazione ad almeno 40 ore di formazione/aggiornamento specifica, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia. Operatori socio-educativi in possesso alternativamente di: <ul style="list-style-type: none"> <li>a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale;</li> <li>b) diploma professionale/istruzione di grado superiore e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia;</li> <li>c) maestri d'arte, artigiani, ecc. con comprovata esperienza triennale nel campo e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla regione Lombardia.</li> </ul>
<b>Trasmissione dati</b>		Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni

**Comunità di accoglienza residenziale (CAH)**

<b>Comunità di accoglienza residenziale</b>	<b>Requisiti autorizzativi DGR n.7/20763 16.02.2005</b>	<b>Requisiti di accreditamento regionale DGR n.7/20943 16.02.2005</b>
<b>Rapporti con l'utenza</b>	Carta dei Servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare della retta in relazione ai differenti moduli.	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.
		Presenza di documento che descriva tempi e modalità di coinvolgimento delle famiglie
		In strutture a carattere esclusivo di pronto intervento: documento che dichiari il numero di giorni massimi di possibilità di permanenza.
<b>Progetti educativi individualizzati</b>	Stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale.	
<b>Personale</b>	Coordinatore: 1 laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali o un dipendente in servizio, con funzioni educative ed esperienza acquisita di almeno cinque anni. Il coordinatore può anche avere funzioni operative.	Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti, con funzioni educative, di almeno 20 ore.
		Per strutture di nuova attivazione e per le nuove assunzioni: Coordinatore con attestato di partecipazione a formazione/aggiornamento specifica per un totale di ore comprese tra 30 e 50, secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia.

	Operatori: 1 operatore socio educativo ogni 5 utenti frequentanti.	Operatori socio-educativi in possesso alternativamente di: a) diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale; b) diploma professionale/istruzione di grado superiore e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; comprovata esperienza professionale di almeno 1 anno in ambito socio-educativo.
<b>Trasmissione dati</b>		Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni

### Servizi di formazione all'autonomia (SFA)

<b>Servizio di formazione all'autonomia</b>	<b>Requisiti autorizzativi DGR n.8/7433 del 13.06.09</b>
<b>Requisiti strutturali</b>	<p>Presenza di una sede operativa con dotazione minima, in relazione alle attività che verranno esplicitate nella carta dei servizi.</p> <p>La sede, che potrà essere anche utilizzata in condivisione con altri servizi o messa a disposizione da Enti pubblici o privati, dovrà possedere i requisiti previsti da norme vigenti in materia di civile abitazione nonché quelli relativi alle norme per l'eliminazione delle barriere architettoniche.</p> <p>La capacità ricettiva non viene identificata con un numero di posti, ma, basandosi il servizio sul progetto individualizzato, sul numero massimo di progetti contemporaneamente attivi. La massima capacità progettuale è definita in 35 progetti</p> <p>Fermo restando un funzionamento garantito annuale, l'orario giornaliero e settimanale dovrà essere consono alla realizzazione delle attività previste nei progetti individualizzati.</p>
<b>Rapporti con l'utenza</b>	Carta dei Servizi in cui siano illustrati i moduli previsti, gli interventi offerti, gli orari di apertura, le modalità di accesso, le prestazioni erogate, l'ammontare delle rette in relazione ai differenti moduli.
<b>Progetti educativi individualizzati</b>	<p>Il progetto individualizzato definito per ogni persona accolta deve essere conservato nel fascicolo personale e deve essere aggiornato secondo la tempistica definita nel progetto medesimo.</p> <p>Il progetto deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o la necessità di un ulteriore modulo di consolidamento.</p>
	La durata e l'intensità dell'intervento variano in relazione agli obiettivi da raggiungere o raggiunti e sempre in base al progetto individualizzato che pertanto deve prevedere momenti intermedi di verifica e di eventuale riprogettazione.
	<p>Lo SFA si organizza secondo i seguenti moduli di intervento:</p> <p><b>modulo formativo:</b> (max 3 anni), nel quale si realizzano interventi e attività necessari per raggiungere obiettivi del progetto individualizzato;</p> <p><b>modulo di consolidamento:</b> (max 2 anni), che deve mirare ad una graduale riduzione dell'intervento SFA fino alla dimissione che può avvenire per una raggiunta integrazione personale, sociale e/o lavorativa (con l'eventuale attivazione del Servizio di Inserimento lavorativo) oppure per necessità di interventi che richiedono una maggiore</p>

	<p>protezione sociale o socio sanitaria. <b>modulo di monitoraggio:</b> facoltativo e riservato a persone che hanno concluso il percorso di consolidamento o che necessitano su segnalazione del servizio inviante di interventi di sostegno temporaneo. Le persone accolte in tale modulo sono escluse dal conteggio che determina la capacità ricettiva ma devono avere un progetto individualizzato.</p>
<b>Personale</b>	<p>Coordinatore: laureato in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o un dipendente in servizio, con esperienza acquisita in funzioni educative di almeno cinque anni. Il coordinatore può anche avere funzioni operative. Operatori Socio-Educativi: 1 operatore socio educativo ogni 7 progetti attivi (nella fase transitoria in attesa della definizione nazionale del profilo professionale per l'operatore socio-educativo non sono previsti specifici titoli di studio o qualifiche professionali. Vanno comunque rispettate le indicazioni fornite le funzioni fornite dalla circ. regionale n. 18 del 14.06.2007 relativamente ai Centri Socio Educativi.)</p>
<b>Trasmissione dati</b>	Impegno al rispetto di modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni

## ■ 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:

### **Centro Socio Educativo (CSE):**

#### *Dimensione: Organizzazione*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Progetto di servizio</b>	Modello organizzativo gestionale	Il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare allegando protocollo e/o regolamento interno con la descrizione delle modalità e procedure di attivazione del servizio e i possibili moduli organizzativi.
	Rapporti con l'utenza	Accesso al servizio previa autorizzazione del distretto.
	Relazioni di coordinamento	Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare, descrivendo in particolare i tempi e le modalità di coinvolgimento delle famiglie e le modalità di raccordo con il Servizio Sociale professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino utente.
	Fascicolo elettronico personale	Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale e impegno a condividere lo stesso con l'assistente sociale del comune di residenza del soggetto, all'interno della piattaforma socio-sanitaria Gecas.
	Flessibilità	Garanzia di possibilità di frequenza part-time.
	Sostenibilità	Strategie e modalità che si intendono mettere in atto per garantire la sostenibilità economica del servizio, attraverso l'utilizzo di personale volontario, economie di scala, reperimento

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

		di sponsorizzazioni, ecc. Tale strategie devono essere condivise con l'Ufficio di Piano.
	Trasmissione dati	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'Ufficio di Piano (pre-consuntivo, consuntivo e preventivo).

*Dimensione: personale*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Dotazione di personale</b>	Elenco figure professionali	Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale. Per nuove assunzioni gli operatori socio-educativi possono essere alternativamente in possesso di: diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale;diploma professionale/istruzione di grado superiore e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; maestri d'arte, artigiani, ecc. con comprovata esperienza triennale nel campo e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla regione Lombardia.
	Esperienza del coordinatore	Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale e delle esperienze maturate nel settore. Deve avere svolto ruolo di coordinamento da almeno un anno. Si precisa che il coordinatore deve essere in possesso della laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o essere un dipendente in servizio con esperienza acquisita di almeno cinque anni. Al coordinatore è richiesta la reperibilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio. Il coordinatore dovrà inoltre presiedere anche la funzione di valutazione del servizio che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti.
	Organigramma	Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità e funzionigramma dell'ente.
	Selezione del personale	Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori e di sostituzione del personale assente. Condivisione con l'Ufficio di Piano di un piano annuale di reclutamento e formazione del personale volontario per l'impiego nel servizio.
	Stabilità del personale	Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori.
	Sicurezza sul lavoro	Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.
	Piano formativo	Condivisione delle linee annuali di formazione per gli operatori con l'Ufficio di Piano. In caso di utilizzo di volontari, deve essere prodotto il piano formativo annuale a loro dedicato, di almeno 20 ore annue.
	Supervisione	Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. Il personale dovrà frequentare corsi di formazione specifici sull'intervento socio assistenziale educativo per disabili per almeno 30 ore l'anno previo confronto e in accordo con Comunità Sociale Cremasca. L'ente deve dimostrare di aver effettuato una formazione specifica per i propri operatori nel corso del biennio precedente la

		domanda di accreditamento e presentare il programma di formazione in corso.
--	--	---

*Dimensione: sistema qualità*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Qualità del servizio</b>	Rilevazione soddisfazione	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.
	Rilevazione reclami	Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
	Attestazioni	Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti. 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).
	Servizi aggiuntivi	Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento. In particolare verranno premiati servizi rivolte alla persona disabile e alla sua famiglia con la finalità di proporre progetti sperimentali.

**Comunità Alloggio Handicap (CAH):**

*Dimensione: Organizzazione*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Progetto di servizio</b>	Modello organizzativo gestionale	Il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare allegando protocollo e/o regolamento interno con la descrizione delle modalità e procedure di attivazione del servizio e i possibili moduli organizzativi.
	Rapporti con l'utenza	Accesso al servizio previa autorizzazione del distretto.
	Relazioni di coordinamento	Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare, descrivendo in particolare i tempi e le modalità di coinvolgimento delle famiglie e le modalità di raccordo con il Servizio Sociale professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino utente.
	Fascicolo elettronico personale	Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale e impegno a condividere lo stesso con l'assistente sociale del comune di residenza del soggetto, all'interno della piattaforma socio-sanitaria Gecas.
	Sostenibilità	Strategie e modalità che si intendono mettere in atto per garantire la sostenibilità economica del servizio, attraverso l'utilizzo di personale volontario, economie di scala, reperimento di sponsorizzazioni, ecc. Tale strategie devono essere condivise con l'Ufficio di Piano.
	Pronto intervento	Garanzia di possibilità di accogliere situazioni in pronto intervento, e accesso al servizio previa autorizzazione del distretto. Per le strutture a carattere esclusivo di pronto intervento: documento che dichiara il numero di giorni massimi di possibilità di permanenza.

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

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

*Dimensione: personale*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Dotazione di personale</b>	Elenco figure professionali	Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale. Per nuove assunzioni gli operatori socio-educativi possono essere alternativamente in possesso di: diploma di laurea in scienze dell'educazione/diploma di educatore professionale;diploma professionale/istruzione di grado superiore e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla Regione Lombardia; maestri d'arte, artigiani, ecc. con comprovata esperienza triennale nel campo e esperienza specifica con utenza disabile o 40 ore di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla regione Lombardia.
	Esperienza del coordinatore	Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale e delle esperienze maturate nel settore. Deve avere svolto ruolo di coordinamento da almeno un anno. Si precisa che il coordinatore deve essere in possesso della laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o essere un dipendente in servizio con esperienza acquisita di almeno cinque anni. Al coordinatore è richiesta la reperibilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio. Il coordinatore dovrà inoltre presiedere anche la funzione di valutazione del servizio che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti.
	Organigramma	Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità e funzionigramma dell'ente.
	Selezione del personale	Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori e di sostituzione del personale assente. Condivisione con l'Ufficio di Piano di un piano annuale di reperimento e formazione del personale volontario per l'impiego nel servizio.
	Stabilità del personale	Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori.
	Sicurezza sul lavoro	Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.
	Piano formativo	Condivisione delle linee annuali di formazione per gli operatori con l'Ufficio di Piano. In caso di utilizzo di volontari, deve essere prodotto il piano formativo annuale a loro dedicato, di almeno 20 ore annue.
	Supervisione	Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. Il personale dovrà frequentare corsi di formazione specifici sull'intervento socio assistenziale educativo per disabili per almeno 30 ore l'anno previo confronto e in accordo con Comunità Sociale Cremasca. L'ente deve dimostrare di aver effettuato una formazione specifica per i propri operatori nel corso del biennio precedente la

		domanda di accreditamento e presentare il programma di formazione in corso.
--	--	---

*Dimensione: sistema qualità*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Qualità del servizio</b>	Rilevazione soddisfazione	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.
	Rilevazione reclami	Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
	Attestazioni	Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti. 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).
	Servizi aggiuntivi	Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento. In particolare verranno premiati servizi rivolte alla persona disabile e alla sua famiglia con la finalità di proporre progetti sperimentali.

**Servizio di Formazione all'Autonomia (SFA):**

*Dimensione: Organizzazione*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Progetto di servizio</b>	Modello organizzativo gestionale	Il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare allegando protocollo e/o regolamento interno con la descrizione delle modalità e procedure di accoglienza, monitoraggio e dimissioni dell'utenza. Il servizio dovrà essere aperto per almeno 47 settimane annue, per sette ore al giorno e per cinque giorni settimanali, dal lunedì al venerdì. Dovrà inoltre essere garantito un servizio di informazioni sull'attività propria a sportello o tramite numero telefonico.
	Rapporti con l'utenza	Accesso al servizio previa autorizzazione del distretto.
	Relazioni di coordinamento	Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare, descrivendo in particolare i tempi e le modalità di coinvolgimento delle famiglie e le modalità di raccordo con il Servizio Sociale professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino utente.
	Fascicolo elettronico personale	Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale e impegno a condividere lo stesso con l'assistente sociale del comune di residenza del soggetto, all'interno del sistema informatico distrettuale Piattaforma Socio-Sanitaria Gecas. Il progetto deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o la necessità di un ulteriore modulo di consolidamento.
	Flessibilità	Garanzia di possibilità di frequenza part-time.
	Sostenibilità	Strategie e modalità che si intendono mettere in atto per garantire la sostenibilità economica del servizio, attraverso

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

		l'utilizzo di personale volontario, economie di scala, reperimento di sponsorizzazioni, ecc. Tale strategie devono essere condivise con l'Ufficio di Piano.
	Trasmissione dati	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'Ufficio di Piano (pre-consuntivo, consuntivo e preventivo).

*Dimensione: personale*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>		
<b>Dotazione di personale</b>	Elenco figure professionali	Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale. Per gli operatori socio-educativi si specifica che è necessario: 1 operatore socio educativo ogni 7 progetti attivi (nella fase transitoria in attesa della definizione nazionale del profilo professionale per l'operatore socio-educativo non sono previsti specifici titoli di studio o qualifiche professionali. Vanno comunque rispettate le indicazioni fornite dalla circ. regionale n. 18 del 14.06.2007 relativamente ai Centri Socio Educativi.)	
	Esperienza del coordinatore	Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale e delle esperienze maturate nel settore. Deve avere svolto ruolo di coordinamento da almeno un anno. Si precisa che il coordinatore deve essere in possesso della laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o essere un dipendente in servizio con esperienza acquisita di almeno cinque anni. Al coordinatore è richiesta la reperibilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio. Il coordinatore dovrà inoltre presiedere anche la funzione di valutazione del servizio che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti.	
	Organigramma	Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità e funzionigramma dell'ente.	
	Selezione del personale		Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori e di sostituzione del personale assente.
			Condivisione con l'Ufficio di Piano di un piano annuale di reperimento e formazione del personale volontario per l'impiego nel servizio.
	Stabilità del personale	Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turn-over degli operatori.	
	Sicurezza sul lavoro	Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.	
	Piano formativo		Condivisione delle linee annuali di formazione per gli operatori con l'Ufficio di Piano.
			In caso di utilizzo di volontari, deve essere prodotto il piano formativo annuale a loro dedicato, di almeno 20 ore annue.
Supervisione	Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. Il piano formativo dovrà essere condiviso e definito in accordo con Comunità Sociale Cremasca.		

*Dimensione: sistema qualità*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Qualità del</b>	Rilevazione	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle

<b>servizio</b>	soddisfazione	prestazione e degli interventi.
	Rilevazione reclami	Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
	Attestazioni	Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti. 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).
	Servizi aggiuntivi	Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento. In particolare verranno premiati servizi rivolte alla persona disabile e alla sua famiglia con la finalità di proporre progetti sperimentali.

### **Attività Integrative per Disabili (AID):**

#### *Dimensione: Organizzazione*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Progetto di servizio</b>	Modello organizzativo gestionale	Indicare il modello organizzativo e gestionale che si intende adottare, allegando la carta dei servizi. Si dovranno indicare gli orari, i giorni e le settimane di disponibilità del servizio. Dovrà inoltre essere garantito un servizio di informazioni sull'attività propria a sportello o tramite numero telefonico.
	Attività integrative	La carta dei servizi dovrà contenere l'elenco delle attività integrative che si propongono, indicando le figure professionali coinvolte.
	Rapporti con l'utenza	Accesso al servizio previa autorizzazione del distretto attraverso la presentazione di apposito progetto sociale secondo quanto definito nel regolamento distrettuale sui Titoli Sociali vigente.
	Relazioni di coordinamento	Il modello delle relazioni di coordinamento che si intendono adottare, descrivendo in particolare i tempi e le modalità di coinvolgimento delle famiglie e le modalità di raccordo con il Servizio Sociale professionale in funzione di garante dei diritti del cittadino utente.
	Fascicolo elettronico personale	Le modalità operative di stesura ed aggiornamento periodico, per ogni disabile, di progetto educativo e sociale conservato nel fascicolo personale e impegno a condividere lo stesso con l'assistente sociale del comune di residenza del soggetto, all'interno della piattaforma socio-sanitaria Gecas. Il progetto deve dettagliare gli obiettivi individuali specifici, i suoi tempi di realizzazione, le attività previste e gli strumenti adottati, la tempistica delle verifiche periodiche e loro esito, la valutazione finale che attesti gli obiettivi raggiunti e la conseguente dimissione o la necessità di un ulteriore intervento.
	Sostenibilità	Strategie e modalità che si intendono mettere in atto per garantire la sostenibilità economica del servizio, attraverso l'utilizzo di personale volontario, economie di scala, reperimento di sponsorizzazioni, ecc. Tale strategie devono essere condivise con l'Ufficio di Piano.
	Trasmissione dati	Impegno al rispetto dei tempi e modalità di trasmissione dei dati economici all'Ufficio di Piano (pre-consuntivo, consuntivo e preventivo).

#### *Dimensione: personale*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Dotazione di</b>	Elenco figure	Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si

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

<b>personale</b>	professionali	intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale, specificando le attività integrative in cui sono impiegate. Ogni operatore può seguire al massimo 7 interventi attivi contemporaneamente. Il personale deve essere in possesso di laurea in discipline umanistiche o formative (o titoli equipollenti) o diploma di maturità ad indirizzo educativo o diploma ad indirizzo non educativo ma in possesso di idonea esperienza e che segua percorsi di specializzazione
	Esperienza del coordinatore	Curriculum del Coordinatore che si intende impiegare nella gestione del servizio, con precisa indicazione della qualifica professionale e delle esperienze maturate nel settore. Deve avere svolto ruolo di coordinamento da almeno un anno. Si precisa che il coordinatore deve essere in possesso della laurea in scienze psicologiche, pedagogiche o sociali, o essere un dipendente in servizio con esperienza acquisita di almeno cinque anni. Al coordinatore è richiesta la reperibilità durante i giorni e le ore di apertura del servizio. Il coordinatore dovrà inoltre presiedere anche la funzione di valutazione del servizio che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti.
	Organigramma	Organigramma del personale con i relativi livelli di responsabilità e funzionigramma dell'ente.
	Selezione del personale	Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori e di sostituzione del personale assente. Condivisione con l'Ufficio di Piano di un piano annuale di reclutamento e formazione del personale volontario per l'impiego nel servizio.
	Stabilità del personale	Strategie e modalità per il contrasto ed il contenimento del turnover degli operatori.
	Sicurezza sul lavoro	Elenco degli interventi mirati alla sicurezza del personale.
	Piano formativo	Condivisione delle linee annuali di formazione per gli operatori con l'Ufficio di Piano. Il personale deve frequentare corsi di formazione specifici per almeno 10 ore l'anno. In caso di utilizzo di volontari, deve essere prodotto il piano formativo annuale a loro dedicato, di almeno 20 ore annue.
	Supervisione	Piano dettagliato di supervisione, coordinamento e di formazione degli operatori che si intende realizzare. Il piano formativo dovrà essere condiviso e definito in accordo con Comunità Sociale Cremasca.

*Dimensione: sistema qualità*

<b>Criterio</b>	<b>Requisito</b>	
<b>Qualità del servizio</b>	Rilevazione soddisfazione	Presenza di sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza e della qualità, finalizzati al miglioramento delle prestazioni e degli interventi.
	Rilevazione reclami	Procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
	Attestazioni	Possesso di certificazione di qualità ISO EN 9000 o equivalenti. 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).

	Servizi aggiuntivi	Illustrazione di concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento. In particolare verranno premiati servizi rivolte alla persona disabile e alla sua famiglia con la finalità di proporre progetti sperimentali.
--	--------------------	---

## **DOCUMENTAZIONE AGGIUNTIVA**

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

- **Standard organizzativo – gestionali:**
  - a) predisposizione di un Piano di lavoro annuale per tipologia di attività;
  - b) predisposizione di un Piano di lavoro settimanale/giornaliero per interventi con l'utenza;
  - c) compilazione di un Registro degli interventi quotidianamente erogati e breve diario di aggiornamento sulle singole situazioni;
  - d) svolgimento di regolari riunioni d'équipe per l'organizzazione del lavoro, la programmazione, i progetti individualizzati e l'aggiornamento sulle situazioni degli utenti in carico con stesura e conservazione del relativo verbale;
  - e) tenuta e regolare aggiornamento dell'archivio e delle schede nominative per utente contenenti almeno: il Piano di Trattamento Individualizzato, i verbali degli incontri di monitoraggio con utente/famiglia/servizi e la liberatoria dei dati personali;
  - f) elaborazione annuale del grado di soddisfazione degli utenti e degli operatori, loro trasmissione a Comunità Sociale Cremasca e restituzione dei risultati ai soggetti interessati;
  - g) qualificazione ed esperienza professionale degli operatori coinvolti: la percentuale degli operatori in corso di qualificazione professionale non può superare il 10% degli addetti.
  
- **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;
- attenersi, nei tempi e nei modi, alle prestazioni definite nel PTI;
- non sub-appaltare le prestazioni oggetto di accreditamento;

- garantire la disponibilità ad équipe periodiche con i Servizi Sociali del Comune di residenza in cui verrà attivato il servizio;
- stipulare, prima della sottoscrizione del Patto di Accreditamento, idonea polizza di assicurazione R.C.T. non inferiore a € 2'500'000,00 a garanzia di sinistri che possano derivare ad utenti o terzi durante l'espletamento del servizio, nonché copertura assicurativa agli operatori per rischi di responsabilità civile e infortuni, comprovata da copia del contratto assicurativo;
- attivare una sede operativa sul territorio di uno dei comuni costituenti l'ambito distrettuale cremasco.

Con la successiva sottoscrizione del Patto di Accreditamento verranno formalizzati detti obblighi ed oneri, nonché i reciproci rapporti, le modalità di presa in carico dell'assistito, le penalità e sanzioni, le cause di risoluzione, i sistemi di controllo, verifica e monitoraggio.