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

Servizi per la prima infanzia:
Asili Nido
Micronidi
Centri Prima Infanzia
Nidi famiglia

ALL. A - Linee guida per l'accreditamento

Approvate dall'Assemblea dei Sindaci del 21.01.2010
Aggiornate dall'Assemblea dei Sindaci 29.10.2020 e del 27.05.2024

Distretto di Crema

PREMESSA

Il presente documento nasce dalla volontà di definire e socializzare l'offerta del territorio inerente i servizi per la prima infanzia, nell'ambito del programma di conciliazione dei tempi di lavoro, di cura e di educazione della famiglia.
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";
- D.G.R. XI/2929 del 9/3/2020 "Revisione e aggiornamento dei requisiti per l'esercizio degli asili nido: modifica della d.g.r. 11 febbraio 2005, n. 20588".
- D.G.R. XII/1428 del 2711/2023 "Definizione dei criteri di accreditamento per i servizi educativi per la prima infanzia"
- Piano di Zona del Distretto Cremasco.

IL CONTESTO CREMASCO

A partire dall'anno 2010, in accordo con i territori di Cremona e Casalmaggiore, prendono 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.

IL SERVIZIO

Ai sensi delle "Linee Guida per l'accreditamento" approvate dall'Assemblea dei Sindaci, si precisa che per regolare l'offerta dei servizi per la prima infanzia 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.

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

ASILO NIDO

Servizio di tipo diurno, pubblico o privato, di capacità ricettiva da 11 a massimo 60 bambine/i dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato, presso strutture, anche aziendali (Nido Aziendale). Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale, religiosa. Svolge anche servizio di mensa e riposo.

MICRONIDO

Servizio di tipo diurno, pubblico o privato, oltre che promosso da associazioni di famiglia, di capacità ricettiva massima 10 bambine /i dai tre mesi ai tre anni, con finalità educative e sociali assicurato in forma continuativa attraverso personale qualificato, presso strutture, anche aziendali (Nido Aziendale). Collabora con le famiglie alla crescita e formazione dei minori, nel rispetto dell'identità individuale, culturale, religiosa. Svolge anche servizio di mensa e riposo.

CENTRI PRIMA INFANZIA

Strutture similare all'asilo nido che offrono un servizio temporaneo di assistenza educativa e di socializzazione, accogliendo, in modo non continuativo, bambine/i da zero a tre anni in numero non superiore a 30 eventualmente con la presenza di genitori e/o di adulti di riferimento, e per un massimo di 4 ore consecutive. Non possono somministrare pasti.

NIDI FAMIGLIA

Nido domiciliare, con finalità educative e sociali per un massimo di 5 bambine/i da 0 a 3 anni, svolto senza fini di lucro, promosso da famiglie utenti associate/associazioni famigliari, scegliendo il modello educativo e gestionale ritenuto più idoneo nel rispetto dell'identità individuale, culturale e religiosa.

VISIONE PROMOZIONALE E EDUCATIVA

I servizi per la prima infanzia costituiscono una rete di opportunità educative e sociali che favoriscono, in stretta collaborazione con le famiglie, l'armonico sviluppo psicofisico, sociale e della personalità delle bambine e dei bambini.
In tal senso sono luoghi finalizzati all'ascolto, alla lettura, alla presa in carico delle esigenze della famiglia, attenti alle istanze della comunità e del territorio, tesi all'affermazione e alla visibilità dei diritti di cittadinanza dei bambini da zero a tre anni.
Offrono contesti di gioco e socializzazione, accoglienza e stimolo delle potenzialità dei bambini, cognitive, affettive, comunicative e relazionali.
Promuovono cultura dell'infanzia, cultura dell'integrazione, informazione sulle problematiche ad essa relative, cultura dei diritti.
Per realizzare questi obiettivi operano attraverso la sensibilizzazione e responsabilizzazione di tutti i soggetti coinvolti nell'azione educativa, in un quadro di tutela dei diritti dell'infanzia.

DESTINATARI

Sono destinatari del servizio tutti i bambini di età compresa da zero a tre anni, residenti in uno dei comuni del distretto cremasco.

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 12 marzo 2008, n. 3, o, in alternativa, autorizzazione al funzionamento;
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 per la prima infanzia **da almeno due anni**, nel triennio precedente l'accreditamento.
d) Sede del servizio 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;
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 oggetto del presente accreditamento;
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.

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 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.

REQUISITI OGGETTIVI PER ACCREDITAMENTO DI 1° LIVELLO

Dovranno essere garantiti i requisiti di seguito specificati:

Dimensione: Organizzazione

Criterio	Requisito	Asilo nido	Micronido	Centro 1° Infanzia	Nido famiglia
Rapporti con l'utenza	Sistema di rilevazione soddisfazione famiglie	X	X	X	X
Qualità del servizio	Presenza di un piano annuale di miglioramento della qualità del servizio.	X	X	X	X

Trasparenza	Presenza di misure idonee a garantire la massima trasparenza e partecipazione delle famiglie	X	X	X	X
Accessibilità	Libertà d'accesso	X	X	X	Piano concordato e sottoscritto dalle famiglie
	Possibilità frequenza part - time	X	X	Possibilità frequenze orarie	Piano concordato e sottoscritto dalle famiglie
Debito formativo	Impegno e rispetto modalità e scadenze stabilite da Regione e Comuni	X	X	X	X
Apertura servizio	Annuale	Almeno 205 giorni annui	47 settimane	Minimo 200 ore annuali	Annuale da settembre a giugno
	Giornaliera	* Almeno 9 ore continuative di cui almeno 7 dedicate ad attività finalizzate	9 ore continuative		6 ore continuative con fornitura pasti
Rapporto operatore/bambino	Rapporto operatore/bambino	1:8 nelle 7 ore di attività finalizzate. Nelle restanti due ore può essere coperto anche con lo standard 1:10 ferma restando la garanzia della copresenza.	1 operatore (va però garantita la compresenza di 2 operatori di cui 1 anche volontario, per gli enti no profit, purchè stabile)	Almeno 1:10	Secondo quanto definito con le famiglie
Progetto continuità	Presenza di un "Progetto Continuità" per l'accompagnamento di bambini e bambine e famiglie al passaggio alla scuola dell'infanzia	X	X	X	X

* requisito per CPE o autorizzazione al funzionamento

Dimensione: personale

Criterio	Requisito	Asilo nido	Micronido	Centro 1° Infanzia	Nido famiglia
Formazione del personale	Piano annuale	Piano annuale della formazione e/o aggiornamento del coordinatore e degli addetti con funzioni educative di almeno 20 ore annue			
Coordinatore	Titolo di studio*	Laureato in: - LM 50 Programmazione e Gestione dei servizi educativi – LM 57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua – LM 85 Scienze pedagogiche - LM 93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education - L19 della laurea in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche o sociologiche oppure possedere un'esperienza in servizio di almeno 5 anni ed essere in possesso di diploma attinente per il ruolo di operatore socio educativo.	Laureato in scienze dell'educazione formazione, psicologiche, sociologiche e di servizio sociale, o un operatore socioeducativo in servizio con esperienza di almeno cinque anni. Il Coordinatore può anche avere funzioni operative.	Laureato in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche, sociologiche e di servizio sociale, o un operatore socioeducativo	Individuazione di un responsabile / coordinatore (scelto anche fra le famiglie) con partecipazione a iniziative di formazione/ aggiornamento specifiche di almeno 10 ore
	Formazione e aggiornamento	Partecipazione a	Partecipazione a		

		iniziative di formazione aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale di almeno 50 ore	iniziative di formazione aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale di almeno 10 ore		
Operatore socio-educativo	Titolo di studio*	Diploma di maturità magistrale/liceo sociopsicopedagogico - diploma di abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio - diploma di dirigente di comunità - diploma di tecnico dei servizi sociali e assistente di Comunità infantile - operatore servizi sociali e assistente per l'infanzia - vigilatrice di infanzia - puericultrice - laurea in scienze dell'educazione o della formazione, psicologia, sociologia - educatore professionale socio-pedagogico in possesso del diploma di laurea classe L-19 Scienze dell'educazione e della formazione ad indirizzo specifico per servizi per l'infanzia – LM-50 Programmazione e Gestione dei servizi educativi – LM-57 Scienze dell'educazione degli adulti e della formazione continua – LM-85 Scienze pedagogiche o LM-93 Teorie e metodologie dell'e-learning e della media education, della laurea in scienze dell'educazione/formazione, psicologiche o sociologiche.			
	Formazione e aggiornamento	Almeno 1 operatore laureato; per gli altri partecipazione a iniziative di formazione/aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale di almeno 30 ore	Partecipazione a iniziative di formazione/ aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale pari ad almeno 20 ore	Partecipazione a iniziative di formazione/ aggiornamento secondo gli indirizzi stabiliti dalla RL per un totale pari ad almeno 20 ore	

* requisito per CPE o autorizzazione al funzionamento

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:

Dimensione: Organizzazione

Criterio	Requisito	Per tutte le tipologie di unità d'offerta prima infanzia
Progetto di servizio	Modello organizzativo gestionale	Specificare: calendario annuale di apertura del servizio, orari di apertura giornaliera, numero di bambini frequentanti il servizio, loro età. Si chiede una breve descrizione dello spazio a disposizione dei bambini: minimo 15 mq a bambino e di precisare i tempi di inserimento del minore in struttura e le modalità/ strumenti pensati per gestire la conclusione dell'esperienza nido.
	Rapporti con l'utenza	Descrizione dei rapporti con l'utenza avendo cura di specificare: la possibilità di frequenza part-time, la presenza di facilitazioni nella scelta della formula oraria e dei periodi di frequenza (bonus orario, scelta fascia senza dover fornire particolari motivazioni, servizi integrativi/sostitutivi rispetto ai limiti di orario/calendario…), la presenza di un sistema di tariffazione diversificato a seconda della situazione famigliare, la possibilità di iscrizione tutto l'anno, la presenza di una modulistica chiara e tradotta nelle principali lingue straniere. (si chiede di allegare regolamento di accesso al servizio).
	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 attraverso iniziative specifiche a loro dedicate (feste, uscite, incontri in sezione, incontri con esperti, presenza di spazi rivolti alla famiglia, ecc.). Si chiede di specificare se è presente una figura di riferimento per ciascun nucleo, e se è prevista la possibilità delle famiglie di avvalersi del coordinatore pedagogico. Indicare infine se sono presenti materiali sull'orientamento educativo del servizio a disposizione delle famiglie.
	Orientamento culturale e pedagogico	Descrizione degli orientamenti culturali e pedagogici del servizio (progetto educativo, colloqui, incontri di gruppo…) e delle modalità operative di gestione dei progetti personalizzati. Gli operatori devono avere a disposizione un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso schede organizzate in materiale coerente (diario, cartella personale, ecc.) nonché precisi strumenti per condividere l'esperienza educativa del bambino e facilitare la comunicazione con la famiglia (colloqui individuali, quaderno con le attività del giorno…).
	Raccordo con il territorio	Descrizione del raccordo con il territorio: partecipazione a momenti di confronto e dialogo con i soggetti del pubblico e del privato sui cambiamenti e le nuove domande sociali, nonché sugli aspetti organizzativi dei servizi, presenza di strumenti e modalità di raccordo con la rete dei servizi (soprattutto per disabili o minori in situazione di disagio), presenza di strumenti e modalità di raccordo con la scuola dell'infanzia.

Dimensione: personale

Criterio	Requisito	Per tutte le tipologie di unità d'offerta prima infanzia
Dotazione di personale	Elenco figure professionali	Elenco e Numero delle diverse figure professionali che si intendono impiegare, relativa qualifica professionale, monte ore giornaliero e settimanale. Si precisa che gli operatori socio-educativi devono avere il seguente titolo di studio: educatore professionale, operatori socioeducativi con diploma magistrale, di abilitazione all'insegnamento nelle scuole di grado preparatorio, di dirigente di comunità, di tecnico dei servizi sociali e assistente di comunità infantile, operatore servizi sociali e assistente per l'infanzia, vigilatrice d'infanzia. Almeno un operatore deve essere in possesso di laurea.
	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. Si precisa che il coordinatore deve essere in possesso della laurea in scienze dell'educazione/formazione, in scienze psicologiche, sociologiche e di servizio sociale, o un operatore socio-educativo con esperienza di almeno 5 anni. Il Coordinatore può anche avere funzioni operative (indicare se ciò avviene) e deve essere presente quotidianamente nel servizio.
Qualità del servizio	Equipe settimanali	Presenza di monte ore del personale senza bambini per attività di programmazione: almeno due ore settimanali a operatore, per Nidi e Micronidi, 5 ore mensili per Centri Prima infanzia e Nidi famiglia.
	Selezione del personale	Modalità operative di gestione della selezione del personale, di inserimento di nuovi operatori e di sostituzione del personale assente.
	Stabilità del personale	Descrizione del raccordo con il territorio: partecipazione a 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	Piano annuale, dettagliato, per la formazione e/o aggiornamento degli addetti con funzioni educative con un monte ore tra le 20 e le 30 ore annue per Nidi e Micronidi, tra le 10 e le 20 annue per i Centri Prima infanzia e i Nidi Famiglia.
		Piano annuale, dettagliato, per la formazione e/o aggiornamento del coordinatore con un monte ore tra le 50 e le 80 ore annue per Nidi e Micronidi, tra le 20 e le 40 annue per i Centri Prima infanzia e i Nidi Famiglia.
	Supervisione	Presenza di una collaborazione stabile di un consulente/supervisore pedagogico.

Dimensione: sistema qualità

Criterio	Requisito	Per tutte le tipologie di unità d'offerta prima infanzia
Qualità del servizio	Rilevazione soddisfazione	Indicare i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza.
		Indicare i sistemi di rilevazione del grado di soddisfazione del personale.
	Piano miglioramento della Qualità del Servizio	Indicare gli obiettivi contenuti nel piano di miglioramento della qualità del servizio.

	Rilevazione reclami	Indicare le procedure per la gestione dei reclami e dei disservizi.
	Attestazioni	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), ad esclusione dei Nidi Famiglia.
		Attestazione di essere in possesso di certificazione di qualità, ad esclusione Nidi famiglia.
	Servizi aggiuntivi	Illustrare concrete proposte in merito ad offerte integrative che si intendono proporre rispetto a quanto già previsto dalla procedura di accreditamento. In particolare verranno premiati le iniziative inerenti servizi aggiuntivi sperimentali.

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 piattaforma socio-sanitaria Gecas, secondo le modalità previste dal Patto di accreditamento, per la presa in carico e la gestione dell'utenza;
- Partecipazione al Coordinamento Pedagogico territoriale.