

**REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA ED ECONOMICA**

<b>Tipo di requisito</b>	<b>Requisito minimo richiesto</b>
1.1. Caratteristiche dell'ente	2 anni di esperienza lavorativa nel settore dell'assistenza domiciliare a favore di anziani e disabili, comprovato da autocertificazione indicante per ogni anno servizi prestati, fatturato annuo, committente.
1.2. Bilancio minimo dell'ente	Fatturato annuo pari ad almeno € 500.000,00 per gli anni 2009 e 2010.
1.3. Assicurazioni	Garanzia della copertura assicurativa agli operatori per rischi di responsabilità civile per un massimale di almeno € 2.000.000,00 , comprovata da copia dei contratti.
1.4. Qualifica professionale degli operatori	L'ente dovrà garantire l'utilizzo di personale ASA con idoneo titolo.
1.5. Coordinamento	E' necessaria la funzione di coordinamento tecnico del servizio di assistenza domiciliare, svolta da un operatore con professionalità in area socio assistenziale ed esperienza di coordinamento di almeno 3 anni. Tale requisito è comprovato da autocertificazione e curriculum di servizio del coordinatore.
1.6. Protocollo operativo	L'ente deve produrre un protocollo con la descrizione delle modalità e delle procedure di attivazione del servizio Sad. Requisito minimo: individuazione di almeno 5 fasi di processo.
1.7. Carta dei servizi	L'ente deve produrre una carta dei servizi, con i seguenti requisiti minimi: <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ le finalità dell'ente,</li> <li>➤ le prestazioni che l'ente si presta ad erogare,</li> <li>➤ i criteri di accesso ai servizi,</li> <li>➤ il funzionamento dei servizi,</li> <li>➤ l'analisi dei processi di lavoro,</li> <li>➤ gli indicatori di qualità, e i valori standard di qualità da rispettare,</li> <li>➤ le modalità di valutazione della qualità percepita,</li> </ul>

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri

Referente Amministrativo: Annamaria Di Bartolo (02-93923321) - ufficio.piano@sercop.it

Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via De Amicis 10, 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via Beatrice d'Este, 28 20017 Rho (MI)

Telefono: 02/93923321 - Fax: 02/93923360 - e-mail: info@sercop.it

C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



---

## UFFICIO PIANO

	➤ le procedure per la tutela degli utenti.
1.8. Carta del servizio	L'ente deve produrre una carta del servizio di Assistenza Domiciliare che sarà distribuita agli utenti. La carta dovrà contenere le modalità di gestione dei reclami e degli strumenti di valutazione della qualità percepita dagli utenti.

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri

Referente Amministrativo: Annamaria Di Bartolo (02-93923321) - ufficio.piano@sercop.it

---

Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via De Amicis 10, 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via Beatrice d'Este, 28 20017 Rho (MI)

Telefono: 02/93923321 - Fax: 02/93923360 - e-mail: info@sercop.it

C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



UFFICIO PIANO

## REQUISITI DI ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E DI QUALITÀ MINIMA DA GARANTIRE

<i>Tipo di requisito</i>	<i>Requisito minimo richiesto</i>
2.1. Certificazione UNI ISO 9001:2000	<p>Possesso di certificazione UNI ISO 9001:2000.</p> <p>Per i soggetti non in possesso della certificazione alla data di chiusura del presente bando, la stessa dovrà essere prodotta <b>entro il 30 Aprile 2012.</b></p> <p>Gli enti accreditati che non addivenissero alla certificazione entro la data indicata <b>decadranno automaticamente dall'accreditamento.</b></p>
2.2. Regole contrattuali	<p>Rispetto del CCNL di riferimento o delle norme contenute nel D Lgs. 276 del 10.09.2003, comprovato da idonea autocertificazione e dimostrabile in qualsiasi momento, a campione, attraverso esibizione dei cedolini paga e dei versamenti contributivi per la totalità degli operatori impegnati e risultanti nominativamente dalla sottoscrizione dei voucher relativi alle prestazioni erogate.</p>
2.3. Rilevazione dati e bisogni	<p>Gli operatori devono avere a disposizione un sistema di raccolta dati e bisogni attraverso schede organizzate in materiale coerente, e produrre report periodici sulle attività svolte, gli utenti seguiti e le risorse umane e materiali impegnate. Tale modulistica deve essere prodotta in sede di accreditamento.</p>
2.4. Attivazione del servizio	<p>Capacità di attivare il servizio domiciliare entro 4 giorni lavorativi dalla formale richiesta. Nel caso che tale tempo non venga rispettato per 3 volte, si potrà procedere alla revoca dell'accreditamento.</p>
2.5. Sostituzione operatore	<p>Capacità di sostituire l'operatore entro il giorno successivo di assenza o impossibilità di erogare il servizio, a prescindere dalla causa di sospensione dal servizio dell'operatore.</p>
2.6 Rinuncia/cancellazione	<p>Qualora l'ente decida di rinunciare all'accreditamento in corso di</p>

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri

Referente Amministrativo: Annamaria Di Bartolo (02-93923321) - ufficio.piano@sercop.it

Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago

Sede legale: via De Amicis 10, 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via Beatrice d'Este, 28 20017 Rho (MI)

Telefono: 02/93923321 - Fax: 02/93923360 - e-mail: info@sercop.it

C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020



## UFFICIO PIANO

dall'elenco degli enti accreditati	validità del patto, lo stesso dovrà garantire, con preavviso di almeno 30 giorni, la conclusione dei progetti in corso consistenti nell'esaurimento dei voucher assegnati all'utente e per i quali lo stesso ha effettuato la scelta a favore dell'ente rinunciante.
2.7. Funzione di valutazione	Il coordinatore dell'ente accreditato presiede anche la funzione di valutazione degli interventi, che deve essere svolta a cadenza regolare e con appositi strumenti scritti definiti dall'accreditante. Il modello di detti strumenti deve essere allegato alla domanda di accreditamento.
2.8. Formazione	Il personale deve frequentare corsi di formazione specifici sull'intervento socio assistenziale per anziani e disabili per almeno 10 ore l'anno. L'ente deve dimostrare di aver effettuato tale formazione nel corso dell'anno 2010 e presentare il programma di formazione in corso.
2.9. Dati personali	Applicazione D.Lgs. 196 del 2003 (Testo Unico sulla Privacy) recante disposizioni a tutela della persona e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.
2.10. Territorialità del Servizio	L'ente dovrà assicurare una sede operativa nei Comuni dell'Ambito Territoriale del Rhodense.

**Il Direttore  
Guido Ciceri**

Responsabile del Procedimento: Guido Ciceri  
Referente Amministrativo: Annamaria Di Bartolo (02-93923321) - ufficio.piano@sercop.it

**Azienda Speciale dei Comuni del Rhodense per i Servizi alla Persona**

Comuni di Arese, Cornaredo, Lainate, Pero, Pogliano Milanese, Pregnana Milanese, Rho, Settimo Milanese, Vanzago  
Sede legale: via De Amicis 10, 20017 Rho (MI) - Sede operativa: via Beatrice d'Este, 28 20017 Rho (MI)  
Telefono: 02/93923321 - Fax: 02/93923360 - e-mail: info@sercop.it  
C.F./ P.IVA: 05728560961 - REA: MI-1844020