



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



AVVISO PUBBLICO

PER L'ACCREDITAMENTO DI ENTI EROGATORI DEI SERVIZI INTEGRATIVI DOMICILIARI E TERRITORIALI A FAVORE DI PERSONE IN CONDIZIONE DI FRAGILITÀ E LORO FAMIGLIE A VALERE SUL PROGETTO "DIMISSIONI PROTETTE" FINANZIATO NELL'AMBITO DEL PNRR MISSIONE 5 COMPONENTE 2, LINEA 1.1.3 "RAFFORZAMENTO DEI SERVIZI SOCIALI A FAVORE DELLA DOMICILIARITÀ" – CUP I14H22000290006 E A VALERE SU ALTRI FONDI GESTITI DA AZIENDA SOCIALE COMUNI INSIEME

ALLEGATO 1B - SCHEDA TECNICA CUSTODIA SOCIALE

Attività e finalità

Il profilo del custode sociale (13.8 CUSTODE SOCIALE) è presente nel Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia (DDUO 11809 del 23-12-2015 e sue modifiche e integrazioni).

Il custode sociale impegna la maggior parte del tempo direttamente nell'ambiente nel quale vivono i soggetti fragili (anziani, persone con disabilità, emarginati, persone con dipendenze o con problemi di salute mentale) di cui si occupa, anche tramite il contatto con gli abitanti del condominio e/o del quartiere di riferimento. I destinatari sono persone che hanno innanzitutto un bisogno relazionale e spesso sono prive di una rete familiare stabile, che consentirebbe loro di gestire in maggiore autonomia la vita quotidiana.

Esso svolge la propria attività in rete con il territorio in particolar modo con i servizi sociali, i servizi di assistenza alla persona presenti sul territorio, i gruppi formali e informali, i singoli e le famiglie.

Destinatari

I destinatari sono persone in condizione di fragilità, anziani e le loro famiglie, residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di Lomazzo-Fino Mornasco e all'Ambito Territoriale di Como.

In particolare, il servizio si rivolge a:

- Persone ad alta fragilità, in fase di dimissione ospedaliera, con necessità di sostegno per il rientro al domicilio non contemplata da ambito sanitario;
- Persone anziane non autosufficienti e persone con disabilità e bisogno di sostegno intensivo (ai sensi dell'art. 3 L.104/92 e/o dal riconoscimento di assegno di accompagnamento) che vivono al domicilio e in supporto al caregiver.

Modalità di richiesta

In caso di dimissione ospedaliera, l'attivazione del Servizio è formalmente richiesta dai Servizi Sociali del Comune di residenza, su richiesta dalla Centra Operativa Territoriale e/o dal servizio sociale ospedaliero di ASST Lariana e gli altri presidi ospedalieri del territorio secondo le modalità accordate tra gli enti. La dimissione protetta che risponde ai requisiti del presente Avviso, specificatamente in riferimento al PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità" – CUP I14H22000290006, è destinata ai cittadini residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di Lomazzo-Fino Mornasco e all'Ambito Territoriale di Como.



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



Solo per i cittadini residenti nei Comuni afferenti all'Ambito Territoriale di Lomazzo-Fino Mornasco, il servizio può essere attivato da ASCI e/o dai Servizi Sociali dei Comuni ANCHE nell'ambito di quanto previsto in misure regionali/nazionali (a titolo di esempio non esaustivo: FNPS Regione Lombardia, assistenza diretta per persone non autosufficienti a domicilio/Misura B2 FNA. Dopo di Noi, Fondo Povertà).

Si intende che l'attivazione del servizio con i fondi relativi all'Avviso, specificatamente in riferimento al PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità" – CUP I14H22000290006, escluda l'erogazione contemporanea del medesimo servizio con altri fondi.

Verrà in ogni caso definito e condiviso per ogni beneficiario un Progetto Individualizzato nel quale sono indicate le modalità di espletamento degli interventi, delle prestazioni e la loro quantificazione. Il Progetto Individualizzato sarà firmato dalla persona interessata, o un suo legale rappresentante, e dal Case Manager. Nel periodo di riferimento del voucher e in caso di variazioni di condizioni di bisogno e/o inderogabili esigenze di servizio, il Progetto potrà essere modificato dal Servizio attivatore, con nuova determinazione del valore del voucher in base all'aumento o alla diminuzione delle prestazioni previste. Eccetto per le dimissioni protette attivate tramite fondi PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità", per cui le tempistiche stabilite non potranno essere ulteriormente prorogate. In caso di progettualità specifiche, il Progetto sarà steso utilizzando modulistica dedicata e condivisa.

Il cittadino sottoscriverà insieme all'erogatore scelto il contratto per l'erogazione del servizio, con la specifica delle modalità e della durata dell'intervento.

Al di fuori degli interventi attivati tramite fondi PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità", per l'Ambito Territoriale di Lomazzo-Fino Mornasco quando attivato con fondi comunali, può essere prevista la compartecipazione del cittadino alla spesa in base ad ISEE, secondo quanto stabilito nel regolamento per la erogazione di prestazioni sociali.

Il servizio può essere erogato allo stesso beneficiario a titolo gratuito per il periodo previsto nella misura regionale/nazionale ed in modalità con compartecipazione in tempi diversi, se previsto nel progetto individuale

Attività e prestazioni

Il custode sociale si occupa di:

- effettuare interventi di supporto nel disbrigo di pratiche e commissioni (consegne, pagamenti, ritiri...);
- fornire supporto informativo alla persona in stato di fragilità e alla sua famiglia (relativamente a servizi e opportunità del territorio);
- svolgere attività di supporto relazionale con sostegno all'inserimento e/o reinserimento sociocomunicativo con l'esterno (fornire informazioni sulla vita di quartiere, feste, eventi);
- suggerire e facilitare contatto con associazioni e contesti di socializzazione e animazione;



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



- effettuare la rilevazione e il monitoraggio dei bisogni della popolazione potenzialmente interessata a tale servizio;
- effettuare un "monitoraggio" delle abitazioni (con segnalazione di eventuali piccole manutenzioni domestiche, dando anche una mano nella cura delle piante e/o degli animali domestici...);
- facilitare accesso alla "cittadinanza digitale" (fornendo supporto nell'accedere a piattaforme on-line che presuppongono utilizzo dello SPID, oppure fornendo supporto se è presente una qualche forma di telemedicina).

Tempi, modalità e costo delle prestazioni.

Il servizio sarà attivato direttamente da ASCI e da ASCL nell'ambito della progettazione individualizzata sostenuta dalla misura PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità".

Per i Servizi attivati con Fondi non legati al PNRR, per l'Ambito Territoriale di Lomazzo-Fino Mornasco, l'attivazione potrà essere effettuata da ASCI o dai Comuni.

L'utente sceglierà il Fornitore accreditato presso il quale acquistare la prestazione e sottoscriverà con lo stesso Fornitore un patto di collaborazione.

Il prezzo delle prestazioni accreditate:

- € 20,50 l'ora omnicomprendivi;

L'attivazione del servizio in relazione ai fondi PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità" avrà la durata di 15 giorni con possibilità di proroga con costi a carico dell'utenza o del comune di residenza secondo quanto previsto dal regolamento comunale oppure con fondi di altre misure regionali/nazionali.

Il servizio attivato nell'ambito della progettazione individualizzata sostenuta dalla misura PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità", sarà gratuito nei modi e con le tempistiche previsti nel progetto individualizzato.

Quando l'attivazione del servizio è legata a progettazioni sostenute da risorse mirate regionali e nazionali (a titolo di esempio non esaustivo: dimissioni protette per persone fragili, assistenza diretta per persone non autosufficienti a domicilio/Misura B2 FNA), il costo della prestazione sarà sostenuto come previsto dalla misura attivata per il periodo previsto.

Quando il Servizio è attivato con fondi comunali, può essere prevista la compartecipazione del cittadino alla spesa in base ad ISEE, secondo quanto stabilito nel regolamento per la erogazione di prestazioni sociali.

Il servizio può essere erogato allo stesso beneficiario a titolo gratuito per il periodo previsto nella misura regionale/nazionale ed in modalità con compartecipazione in tempi diversi, se previsto nel progetto individuale.

In caso di proroga della durata dell'elenco dei soggetti accreditati, non verrà riconosciuto l'aumento dei prezzi sopra indicati con l'applicazione dell'indice ISTAT standardizzato.

La fatturazione dovrà riportare i dati e la dizione precisa indicata in sede di attivazione, oltre al CIG di riferimento che sarà fornito in sede di attivazione del servizio stesso.



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



La fatturazione per i Servizi attivato nell'ambito della progettazione individualizzata sostenuta dalla misura PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità", dovrà riportare i seguenti dati minimi:

1. titolo del progetto => "Dimissioni Protette" PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità"
2. indicazione "Finanziato dall'Unione Europea – NextGenerationEU"
3. numero di protocollo del Patto di Accreditamento firmato
4. CIG
5. CUP I14H22000290006
6. estremi identificativi del conto corrente del soggetto realizzatore (obblighi di tracciabilità).

Requisiti e impegni del personale impiegato dal soggetto erogatore

Il personale impiegato deve avere le competenze del profilo 13.8 CUSTODE SOCIALE (intero o parziali) del Quadro Regionale degli Standard Professionali di Regione Lombardia (DDUO 11809 del 23-12-2015 e sue modifiche e integrazioni) o che abbia acquisito almeno una delle competenze del profilo riportate nel QSRP di Regione Lombardia:

- Effettuare l'analisi della situazione del territorio in termini di bisogni e risorse (EQF 4);
- Attivare la rete territoriale per la realizzazione di attività di prevenzione sociale (EQF 4);
- Realizzare interventi di prevenzione del disagio, di supporto alla fragilità e di coesione sociale (EQF 4).

Inoltre, il personale impiegato può possedere anche la qualifica di assistente familiare, ottenuta regolarmente attraverso la partecipazione a un corso di formazione professionale presso un ente accreditato dalla Regione Lombardia.

Per ciascuna tipologia di servizio, il personale sarà in numero adeguato all'articolazione dell'orario di lavoro. Verrà assicurata dall'erogatore, qualora richiesta dall'utente, la sostituzione degli operatori incaricati che non adempiano correttamente i compiti previsti dal presente documento d'impegno.

Il personale dovrà inoltre avere capacità di relazionarsi correttamente con l'utente e la famiglia, di lavorare in équipe con gli altri operatori e con le altre professionalità, di fornire elementi utili sull'efficienza degli interventi rispetto ai bisogni ed al corretto utilizzo delle risorse, di rispettare il programma predisposto dal Servizio attivatore, di individuare e segnalare situazioni di rischio degli utenti. Ogni operatore inserito consegnerà la documentazione sull'attività svolta, nei modi e nei termini stabiliti dall'Ambito di riferimento e/o dal Servizio Sociale professionale del Comune interessato.

Il soggetto erogatore designerà un coordinatore-referente, che dovrà svolgere funzioni di organizzazione, coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal personale del servizio. Il coordinatore-referente sarà sempre reperibile (mediante telefono cellulare) dall'Ambito di riferimento e/o dal Servizio Sociale del Comune interessato durante le ore di espletamento di servizio, e disporrà dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio al presente disciplinare.

Gli operatori del soggetto erogatore effettueranno le prestazioni di propria competenza con diligenza e riservatezza, seguendo il principio della collaborazione con ogni altro operatore, Ufficio e Struttura con cui vengano a contatto per ragioni di servizio. Terranno una condotta personale irreprensibile nei confronti degli utenti assistiti.

Il personale dipendente del soggetto erogatore manterrà il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale.

Titolarità dell'intervento

È titolare degli interventi:



**Finanziato
dall'Unione europea**
NextGenerationEU



- ASCI e ASCL per gli interventi erogati nell'ambito delle dimissioni protette per persone fragili con fondi PNRR Missione 5 Componente 2, Linea 1.1.3. "Rafforzamento dei servizi sociali a favore della domiciliarità".
- ASCI per gli interventi su progettazione specificata (nazionale e/o regionale) per ciascun Comune dell'Ambito territoriale di Lomazzo/Fino Mornasco
- Ciascun Comune dell'ambito territoriale Lomazzo/Fino Mornasco per i suoi cittadini per gli interventi avviati dal Comune di residenza

Ciascun Comune e ASCI per i progetti di sua competenza individuano l'Assistente Sociale referente per la gestione del Servizio e, conseguentemente, dei Progetti Individualizzati e della gestione dei voucher. Il servizio viene gestito in modo omogeneo nel territorio dell'Ambito attraverso l'utilizzo della medesima modulistica e procedura condivisa.