

## **Allegato A alla Determinazione n. 88 del 30/05/2013**

**CONVENZIONE TRA COMUNE DI FIRENZE E ASP FIRENZE MONTEDOMINI PER LA GESTIONE DI SERVIZI ASSISTENZIALI E DI SUPPORTO NELL'AMBITO DEGLI INTERVENTI PER ANZIANI E DISABILI.**

**PREMESSO** che:

- l'articolo 12 della LR 43/2004 prevede che l'ASP Firenze Montedomini (di seguito Montedomini) fa parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali e partecipa alla programmazione zonale e che il comune e gli altri enti pubblici della zona sociosanitaria nella quale ha sede legale si avvalgono direttamente, sulla base di contratti di servizio, delle prestazioni della stessa con riguardo alle sue finalità statutarie, nell'ambito della programmazione e della gestione degli interventi previsti nei piani di zona ed in generale nell'ambito dei servizi sociali garantiti;
- l'ASP Firenze Montedomini è da anni il polo di riferimento per il Comune e la Società della Salute di Firenze nell'ambito degli interventi in favore degli anziani e (a seguito della fusione autorizzata con Decreto del Presidente della Regione Toscana nr. 246 del 29/12/2010) dei disabili e della marginalità e inclusione sociale;
- in conseguenza di ciò, Montedomini ha sviluppato e consolidato un proprio ruolo nel sistema dei servizi sociali e sociosanitari fiorentini con la gestione dei servizi oggetto della presente convenzione;
- in tale contesto, nell'ambito dello sviluppo del servizio di teleassistenza derivante dal progetto "Firenze Telecare", si è strutturata una Centrale operativa, alla quale è stata nel tempo ricondotta la gestione, oltre che della teleassistenza, anche di altri servizi per la domiciliarità, maturando una significativa esperienza anche nei relativi rapporti con il sistema dei servizi sociosanitari territoriali;

VISTO l'Atto d'indirizzo per la gestione di servizi assistenziali e di supporto nell'ambito degli interventi per anziani e disabili approvato dalla Giunta Esecutiva con Delibera 12 del 30.4.2013 .....

Il Comune di Firenze, rappresentato da .....

e

L'ASP Firenze Montedomini, rappresentata da .....

Convengono e stipulano quanto segue:

### **ARTICOLO 1.: oggetto**

Nell'ambito delle funzioni di Polo per le aree Anziani, Disabili, Marginalità e Inclusione Sociale che Montedomini svolge per conto del Comune e della Società della Salute, la presente convenzione regola i rapporti tra Comune e Montedomini per la gestione delle seguenti attività nell'ambito degli interventi per anziani e disabili.

I servizi oggetto della presente convenzione sono i seguenti e sono più dettagliatamente descritti negli articoli seguenti:

- I. Teleassistenza, con specifici moduli operativi
- II. Gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari
- III. Coordinamento del servizio Pasti a Domicilio;
- IV. Sorveglianza Attiva e servizi per l'Aiuto Estate Anziani;
- V. Gestione servizi di supporto per vacanze disabili;
- VI. Sportello d'informazione telefonica sui servizi sociali e sociosanitari in favore degli anziani fragili o non autosufficienti e delle persone con disabilità e sulla tematica della tutela giuridica delle persone capaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno.

## ARTICOLO 2.: destinatari dei servizi

I servizi della Centrale operativa sono rivolti prioritariamente a cittadini anziani e adulti disabili, con particolari patologie e/o in condizioni di disagio sociale.

I cittadini beneficiari delle prestazioni sono individuati secondo i regolamenti o atti di altra natura che disciplinano le prestazioni stesse.

## CAPO 1 - Teleassistenza

### ARTICOLO 3.: descrizione del servizio di teleassistenza

Il servizio, basato sulla gestione di collegamenti remoti tra terminali periferici installati presso il domicilio dell'utente e una o più centrali operative, ha la finalità, in collaborazione con la rete dei servizi sociosanitari pubblici, privati e di volontariato, di permettere alle persone in condizioni di età avanzata, di limitata autonomia fisica e/o sensoriale o di isolamento relazionale, di rimanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza e serenità, tramite:

- il monitoraggio costante delle condizioni psico-fisiche dell'utente;
- l'attivazione dei competenti presidi (ad esempio, il 118) per gli interventi in casi di emergenza/urgenza;
- la prevenzione e il superamento della solitudine quale causa comprimaria della graduale perdita di autosufficienza nella popolazione anziana,
- il supporto e l'orientamento all'utente per lo svolgimento di piccole pratiche quotidiane.

Il servizio di Teleassistenza rappresenta quindi un'integrazione degli interventi di supporto alla domiciliarità, garantendo anche un'azione di prevenzione e sorveglianza.

Il servizio è organizzato in moduli con le seguenti caratteristiche:

#### *A) Telesoccorso*

- Risposta immediata alle chiamate di soccorso 24 ore al giorno per 365 giorni anno
- Attivazione dei soccorsi (118, VVFF, etc.) e assistenza/conforto fino all'arrivo degli aiuti mediante conversazione in vivavoce e informazione a parenti/conoscenti
- Gestione della cartella clinica per una corretta e completa informazione a chi soccorre l'assistito
- Chiamate periodiche di prova di funzionamento del sistema, che consentono anche la contestuale verifica delle condizioni dell'utente

#### *B) Telesoccorso e Teleassistenza*

- Tutte le funzioni del Telesoccorso
- Un contatto programmato con chiamate settimanali di conforto e controllo dello stato dell'assistito
- Servizio di agenda per gli appuntamenti periodici.

#### *C) Telecare – (Telesoccorso, Teleassistenza, Teleconforto e Telemonitoraggio)*

- Tutte le funzioni di Telesoccorso e Teleassistenza, anche su collegamento ADSL in rete privata (VPN);
- Verifiche giornaliere programmate e automatiche dello stato dell'assistito (con attesa di conferma da parte dell'assistito) e chiamate programmate
- Servizio automatico giornaliero di promemoria per la corretta assunzione di farmaci
- Servizio di agenda (per gli appuntamenti importanti della vita quotidiana e di relazione) personalizzabili e programmabili sia su base giornaliera che periodica
- Gestione dei contatti dell'assistito
- Nella configurazione di collegamento su linea ADSL sono attivabili funzioni di "care" in fascia diurna:
  - Possibilità dell'assistito di (video)chiamare la centrale operativa o altri soggetti (come associazioni di volontariato) per momenti di compagnia;
  - Possibilità di videochiamata fra due assistiti o fra assistito e parente o altre persone con medesima apparecchiatura o con un computer configurato per l'accesso al rete privata virtuale del servizio;

- Sensori opzionali per il monitoraggio di alcuni rischi ambientali (sensori del gas e di fumo) e per il monitoraggio di funzioni vitali (frequenza cardiaca, temperatura corporea, sensori di movimento).

#### ARTICOLO 4.: gestione e organizzazione del servizio di Teleassistenza

La gestione del servizio di Teleassistenza è di diretta titolarità di Montedomini, che svolge il suo ruolo di gestore curando direttamente:

- la gestione delle attivazioni e delle cessazioni;
- l'installazione e la manutenzione delle attrezzature domestiche e di centrale;
- la stipula dei contratti con gli utenti del servizio;
- l'organizzazione di ogni aspetto finalizzato alla gestione del servizio;
- la realizzazione di eventuali iniziative promozionali del servizio;
- la predisposizione della struttura operativa deputata alla gestione del servizio;
- il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti con i vari soggetti in rete con il servizio;
- i rapporti convenzionali con eventuali altri enti interessati al servizio.

Conseguentemente, Montedomini acquisisce direttamente le entrate e sostiene i costi legati alla gestione del servizio.

Montedomini persegue le finalità del servizio configurandolo e strutturandolo per agire come punto di collegamento di un contesto di servizi integrati a cui afferiscono le varie risorse presenti sul territorio (servizi sociali o sanitari, volontariato, reti parentali e informali, forze di polizia, altri servizi di pubblica utilità).

Per la gestione del servizio, Montedomini può attivare anche accordi con il volontariato organizzato e con altri soggetti del privato sociale, sia per la realizzazione di alcune attività previste dal servizio stesso che per la gestione integrata della Centrale operativa.

Montedomini si impegna a organizzare il servizio in modo da garantirne il corretto funzionamento tutti i giorni, 24 ore su 24.

L'architettura funzionale del sistema si incentra su una o più centrali operative che funzionano da punto di snodo dei collegamenti fra l'utente ed i soggetti che si intendono mettere in rete per i tre settori del servizio.

#### ARTICOLO 5.: canoni di abbonamento per la fruizione del servizio di Teleassistenza

Ai cittadini del Comune di Firenze, Montedomini applica i seguenti canoni mensili:

- *Modulo A) Telesoccorso: € 20,00*
- *Modulo B) Telesoccorso e Teleassistenza: € 30,00*
- *Modulo C) Telecare: € 40,00; Telecare con collegamento ADSL: € 60,00*

Eventuali moduli integrativi possono essere oggetto di specifiche tariffe di importo massimo da stabilire con apposito atto in accordo tra le parti.

Dietro motivata richiesta da parte di Montedomini, tali massimali possono essere oggetto di aggiornamento con cadenza annuale, tramite apposito atto in accordo tra le parti.

Il canone di abbonamento per i cittadini degli altri Comuni convenzionati può essere stabilito in autonomia da parte di Montedomini in accordo con gli stessi Comuni, per importi non inferiori a quelli praticati per i cittadini del Comune.

Il Comune, in base alla regolamentazione in materia, prevede a proprio carico forme di agevolazione al pagamento del canone in favore dei propri cittadini, a copertura parziale o totale del relativo costo, in relazione alle proprie politiche in materia e nei limiti dei finanziamenti stanziati allo scopo.

#### ARTICOLO 6.: modalità di attivazione e cessazione del servizio di Teleassistenza in favore dei cittadini fiorentini

L'attivazione del servizio può avvenire tramite richiesta diretta a Montedomini o tramite richiesta al competente Servizio Integrato di Assistenza Sociale (di seguito SIAST).

Qualora si desideri usufruire delle eventuali agevolazioni al pagamento del canone, la richiesta va inoltrata ai competenti uffici e servizi del Comune. In tali casi il Comune, effettuate le valutazioni di propria competenza, provvede a comunicare a Montedomini i dati relativi all'utente ammesso ad usufruire del servizio e l'eventuale agevolazione concessa.

In presenza di domande in eccesso rispetto alla disponibilità di abbonamenti, d'intesa tra le parti possono essere individuati criteri di gestione di una lista d'attesa.

Il servizio erogato all'utente può essere cessato nei seguenti casi:

- richiesta espressa da parte dell'utente;
- decesso dell'utente;
- ricovero definitivo in strutture residenziali assistite;
- trasferimento di residenza in altro Comune, se non convenzionato;
- morosità dell'utente per oltre due mesi consecutivi, previo sollecito.

## ARTICOLO 7.: attrezzature

Montedomini cura l'acquisizione, l'installazione e la manutenzione delle attrezzature hardware e software necessarie per la gestione del servizio di teleassistenza, le quali devono essere funzionali e adatte alla corretta erogazione delle attività previste dai moduli di cui ai precedenti articoli.

In caso di mancato o difettoso funzionamento, le riparazioni e/o le sostituzioni delle attrezzature fornite in dotazione agli utenti devono avvenire nel più breve tempo possibile. A tale scopo, il servizio dovrà disporre di una adeguata scorta di tali attrezzature.

La quota residua dei finanziamenti assegnati in passato dalla Regione Toscana, dal Comune e dalla Cassa di risparmio di Firenze in relazione al progetto "Firenze Telecare" rimane vincolata alle spese d'investimento per hardware e software necessarie al funzionamento del servizio, salvo ridestinazione o restituzione secondo gli accordi tra le parti coinvolte.

## CAPO II – Contributi per assistenti familiari e sostegno alle cure familiari

ARTICOLO 8.: descrizione del servizio di gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari

I contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari sono prestazioni economiche finalizzate alla permanenza a domicilio, in favore di persone anziane di età uguale o superiore ad anni 65, residenti nel Comune, in condizioni di non autosufficienza valutata dai competenti servizi sociosanitari territoriali, nell'ambito di un apposito progetto assistenziale personalizzato (di seguito PAP) predisposto dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare (di seguito UVM).

Le tipologie di contributo e le modalità di attribuzione e gestione sono disciplinate dall'apposito Regolamento.

Nell'ambito del modello organizzativo predisposto per l'attuazione di tale prestazione, Montedomini pone in essere determinate attività finalizzate all'erogazione della prestazione stessa, nel rispetto di quanto previsto dal su citato Regolamento, nonché dalle eventuali linee guida procedurali e indirizzi forniti dal Comune e dalla Società della Salute. Eventuali modifiche del Regolamento, delle linee guida procedurali e degli indirizzi si intendono direttamente richiamate.

In sintesi, Montedomini svolge un ruolo di agenzia sia tecnica che amministrativa, curando le seguenti attività:

- servizi di orientamento e supporto alle famiglie beneficiarie del contributo e agli assistenti familiari
- attivazione, sospensione, cessazione dei contributi sulla base delle indicazioni del servizio sociale e delle norme del Regolamento citato
- gestione amministrativa e contabile relativa all'erogazione dei contributi assegnati
- contatti operativi con gli utenti beneficiari
- erogazione dei contributi ai beneficiari.

- verifiche dei contratti e delle spese attivate dalle famiglie beneficiarie ai fini del controllo della permanenza dei requisiti come richiesto dal Regolamento

ARTICOLO 9.: servizi assicurati da Montedomini nell'ambito della gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari

Nell'ambito della gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari, Montedomini assicura i seguenti servizi:

*A) Servizi di orientamento e supporto alle famiglie beneficiarie del contributo e agli Assistenti Familiari:*

In considerazione delle difficoltà che alcune famiglie possono incontrare nell'individuare un Assistente Familiare cui affidare i compiti di cura e pertanto richiedono un supporto in quanto non in grado di gestirsi autonomamente tale fase, Montedomini si adopera per favorire l'incontro tra la domanda di lavoro di cura espressa dalle famiglie beneficiarie e l'offerta di lavoro degli assistenti familiari, anche in collaborazione e collegamento con la Provincia (servizio ABC Famiglia dei Centri per l'Impiego).

Inoltre, Montedomini costituisce punto di riferimento a supporto delle famiglie beneficiarie e degli Assistenti Familiari in merito alla gestione del loro rapporto sia assistenziale che lavorativo, anche con funzioni di orientamento verso altri servizi specializzati.

*B) gestione amministrativa e contabile*

Montedomini è responsabile della gestione del fondo assegnato per finanziare i contributi erogati nell'ambito della prestazione in argomento. Pertanto e per quanto di competenza, anche avvalendosi dei mezzi informatici messi a disposizione dal Comune e/o dalla Società della Salute, predispone e utilizza strumenti che consentano una corretta gestione amministrativa e contabile della prestazione (ad esempio, la registrazione delle informazioni sui beneficiari e sui relativi assistenti familiari, il monitoraggio dei pagamenti, sia programmati che effettuati, l'aggiornamento del database, relativamente alla parte di competenza) anche al fine di mantenere un controllo costante del fondo e disporre in tempo reale delle informazioni necessarie affinché si possa controllare costantemente il budget e autorizzare o meno le nuove richieste.

Montedomini inoltre collabora alla gestione delle liste d'attesa per l'accesso ai contributi, predisposte secondo le modalità stabilite dal Regolamento della prestazione.

*C) erogazione dei contributi ai beneficiari e contatti operativi con i beneficiari*

Ricevute le comunicazioni di concessione della prestazione da parte dei competenti uffici, nel rispetto delle procedure previste e del Regolamento, Montedomini avvia i contatti operativi con le famiglie beneficiarie ed effettua, con puntuale cadenza mensile, il pagamento dei contributi previsti in favore dei beneficiari indicati.

*D) controlli di tipo amministrativo*

I controlli di tipo amministrativo, sia iniziali (prima dell'erogazione) che in itinere, previsti dal regolamento (verifica contratti, quantificazione spese derivanti dai contratti) sono curati da Montedomini. I controlli in itinere sono effettuati, di norma presso la sede di Montedomini, con periodicità almeno annuale, e comunque ogni qualvolta se ne ravvisi l'opportunità, anche dietro indicazione del Comune.

In relazione ai contributi per assistenti familiari, Montedomini effettua la verifica circa l'esistenza di un regolare contratto di lavoro subordinato con un assistente familiare o di acquisto di un servizio analogo di assistenza familiare da un'organizzazione o un'impresa, nel corso della quale deve essere prodotta la relativa documentazione da parte dell'utente. Con l'occasione viene anche verificata la spesa conseguente ai contratti attivati dall'utente, anche al fine di eventualmente ridurre l'importo concesso fino a concorrenza dell'importo della spesa mensile prevista.

Effettuata tale verifica, Montedomini avvia l'erogazione, nel rispetto dei tempi previsti dal regolamento.

Qualora, in costanza di erogazione del contributo, il beneficiario o la persona di riferimento firmataria dell'atto d'impegno omettano di comunicare, o comunque comunichino in ritardo, la

soppravvenienza di una causa di cessazione e/o sospensione del contributo, Montedomini, oltre a disporre, a seconda dei casi, la cessazione o la sospensione del contributo, si attiva per ottenere la restituzione da parte del beneficiario delle mensilità non dovute in ragione dell'insorgere della causa di cessazione o sospensione tardivamente comunicata. Ugualmente, si procede qualora, per qualunque motivo, Montedomini venga tardivamente a conoscenza della causa di cessazione o sospensione.

Il controllo e la verifica dal PAP e della prestazione erogata, dal punto di vista professionale, è curato dai SIAST e dall'UVM. Tuttavia, in un'ottica di gestione unitaria e sinergica del servizio e dei PAP attivati, Montedomini assicura la necessaria collaborazione al fine di un proficuo scambio di informazioni.

#### *E) rendicontazioni*

Montedomini garantisce, con periodicità mensile, e in qualsiasi altra occasione venga richiesto dalla Società della Salute o dal Comune, un rendiconto sintetico dei contributi erogati attraverso l'adeguato aggiornamento, per quanto di competenza, del sistema informativo messo a disposizione dalla Società della Salute e dal Comune (dal momento in cui quest'ultimo diventa operativo), integrato se necessario tramite tabella riepilogativa inviata a mezzo e-mail.

L'importo complessivo dei trasferimenti assegnati a Montedomini e delle somme recuperate dai beneficiari in quanto non dovute deve essere destinato esclusivamente alla realizzazione delle attività di cui al presente atto.

Eventuali economie realizzate nell'ambito dei finanziamenti trasferiti devono essere destinate a cofinanziare la prosecuzione della prestazione, fatta salva la possibilità che la Società della Salute fornisca indirizzi diversi.

### CAPO III – Pasti a domicilio

#### ARTICOLO 10.: descrizione del servizio Pasti a domicilio

Montedomini assicura la gestione dell'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio, gestito al momento tramite appalto a terzi da parte del Comune.

Il servizio Pasti a domicilio si pone come risorsa integrativa della gamma delle prestazioni finalizzate a sostenere la domiciliarità delle persone con limitata autonomia e consiste nella consegna presso l'abitazione dell'utente di pasti preparati in centri specializzati e distribuiti tramite idonei mezzi di trasporto. Il servizio assicura la consegna di pasti sia per il pranzo che per la cena, a seconda delle necessità. La consegna del pasto serale può avvenire, con gli opportuni accorgimenti, anche nella fascia oraria prevista per la consegna del pranzo.

Il servizio consente, grazie al contatto, di norma quotidiano, con gli operatori addetti alla consegna, anche un'azione di sorveglianza costante delle condizioni degli utenti.

Il servizio è disciplinato tramite un apposito Regolamento.

#### ARTICOLO 11.: servizi assicurati da Montedomini nell'ambito del coordinamento del servizio Pasti a domicilio

L'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio assicurata da Montedomini prevede orientativamente le seguenti attività:

##### *Cadenza giornaliera:*

- Redazione quotidiana degli elenchi pasti da erogare, con i presenti e gli assenti del giorno, divisi per gite;
- Invio giornaliero a mezzo fax alla cucina e ad eventuali terzi coinvolti nella gestione del servizio degli elenchi dei pasti da fornire e consegnare;
- Gestione delle segnalazioni effettuate dagli operatori che distribuiscono i pasti relativamente a eventuali presunte assenze (esempio: se l'utente non apre la porta, si telefona all'utente stesso perché apra; se non risponde al telefono si prova a chiamare altri riferimenti, se ci sono; se non si hanno risposte, nel corso della giornata si riprova a contattare l'utente);

- Mantenimento dei rapporti organizzativi con l'utenza e con i fornitori, recepimento delle telefonate per comunicazioni assenze o rientri, per disagi o problemi inerenti quantità o qualità del cibo, ecc;

*Senza una cadenza precisa:*

- Recepimento di nuove richieste dai SIAST (scheda di segnalazione e scheda intervento), attivazione delle stesse (di concerto con il Comune) o loro inserimento in lista di attesa e archiviazione della relativa documentazione;
- Attivazione di nuovi pasti, di norma secondo lo scorrere della lista di attesa; tale azione richiede normalmente le seguenti attività:
  - Individuazione, in collaborazione l'appaltatore del servizio di consegna, dell'area territoriale nella quale può essere attivato il servizio in favore di un nuovo utente, sulla base della capacità delle singole gite;
  - Contatto con gli uffici comunali competenti ai fini della gestione e dello scorrimento della lista d'attesa;
  - Inserimento nel tabellone mensile, nell'elenco giornaliero e nell'archivio informatico;
  - Comunicazione dell'attivazione, tramite fax, ai competenti uffici comunali e all'appaltatore;
  - Comunicazione telefonica all'utente del giorno di inizio erogazione;
  - Invio lettera all'utente con indicazioni di comportamento in caso di assenza.
- Invio e comunicazione all'appaltatore di eventuali diete da seguire, per patologie o problemi di masticazione;
- Cancellazione degli utenti, per i quali il servizio cessa, dal programma di erogazione, dall'archivio, dagli elenchi giornalieri.

*Cadenza mensile:*

- Conteggio totale di pranzi, cene e consegne, da confrontare con il responsabile dell'appaltatore. Tale conteggio deve essere preciso ai fini dell'emissione corretta di fatture da parte dell'appaltatore stesso;
- Predisposizione programma per il mese successivo, relativo alla distribuzione dei pasti, divisi per "gite";
- Controllo scadenze prestazioni e segnalazioni ai Responsabili SIAST e SAD e agli Assistenti Sociali e in caso di mancanza di risposte, sollecitazioni telefoniche ai singoli Assistenti Sociali;
- Rendicontazione articolata per SIAST degli utenti che hanno fruito dei pasti a domicilio nel mese precedente e delle quantità erogate per utente, nonché degli utenti in lista d'attesa, da inviare alla Direzione Servizi Sociali e ai SAD;
- Attestazione mensile della regolarità della quantità di pasti fatturata dall'appaltatore, da inviare alla Direzione Servizi Sociali a seguito di apposita richiesta, che può essere sostituita dalla registrazione dei pasti forniti e delle consegne avvenute sul database consultabile tramite appositi report interrogabili sull'intranet dell'ASP.

#### CAPO IV –Sorveglianza attiva e Estate Anziani

##### ARTICOLO 12.: descrizione dei servizi di Sorveglianza Attiva ed Estate Anziani

###### **1. SORVEGLIANZA ATTIVA**

Si tratta di un servizio che garantisce un monitoraggio costante (tramite contatto telefonico e/o visita domiciliare), in favore di quegli anziani, di norma ultrasessantacinquenni, in condizione di fragilità o non autosufficienza segnalate dai medici di medicina generale e/o dai servizi sociali e sanitari, inclusa eventualmente l'UVM.

Il servizio è rivolto peculiarmente alle persone anziane sole che non dispongono di una rete familiare idonea a garantirne la sorveglianza delle condizioni di salute e di bisogno.

Per garantire una maggiore efficacia dell'azione di monitoraggio e di gestione delle eventuali emergenze, l'intervento di sorveglianza attiva viene proposto in prima istanza all'utente tramite l'attivazione del servizio di telesoccorso e teleassistenza, che utilizza protocolli analoghi, da adattare alla specificità dell'intervento in questione. L'utente inserito nel programma di sorveglianza attiva può

rifiutare l'attivazione del servizio di telesoccorso e teleassistenza, richiedendo solo il monitoraggio telefonico.

L'intensità dell'azione di sorveglianza è modulata in base alle condizioni di rischio connesse al periodo in cui si realizza, con particolare riferimento al periodo estivo e ai rischi derivanti da ondate di calore. Conseguentemente, l'intervento attivo di monitoraggio si realizza di norma con cadenza settimanale, intensificandosi in monitoraggio più frequente, anche giornaliero, nei periodi di rischio identificati come tali secondo i protocolli e gli indirizzi definiti dal Comune e dalla Società della Salute.

## **2. AIUTO ESTATE ANZIANI**

Si tratta di un servizio supporto, che si aggiunge e si integra con la Sorveglianza Attiva, attivabile contattando la centrale operativa, in risposta all'emergenza sociale che si verifica nel periodo estivo, che intende rivolgersi prevalentemente agli anziani rimasti soli in città per:

- Assicurare un riferimento stabile per tutti coloro che, in ragione dell'età, dello stato di solitudine e della limitata autonomia personale, possono venire a trovarsi in un improvviso stato di bisogno a causa della contrazione generale dei servizi disponibili in città durante il periodo estivo e dell'assenza temporanea di parenti e amici;
- Assicurare interventi capaci di contenere e possibilmente rimuovere gli inconvenienti della solitudine delle persone anziane;
- Far fronte a situazioni impreviste con l'attivazione di interventi domiciliari, accompagnamenti, commissioni, pasti a domicilio, relativamente alle situazioni di bisogno che vengono rilevate;
- Dare informazioni sulle attività organizzate in città, sui servizi in funzione, sui negozi aperti nel periodo estivo, ecc.;
- Garantire un sostegno telefonico per alleviare la solitudine e il senso di abbandono che viene avvertito più facilmente in questo periodo;
- Assicurare, quando necessario, un controllo telefonico, se del caso, giornaliero.

**ARTICOLO 13.:** servizi assicurati da Montedomini nell'ambito dell'Estate Anziani e della Sorveglianza Attiva

### **1. SORVEGLIANZA ATTIVA**

Montedomini assicura la realizzazione degli interventi di sorveglianza attiva nel rispetto delle finalità e delle modalità operative previste dagli indirizzi forniti in merito dal Comune e dalla Società della Salute.

Le informazioni sulle persone da inserire nel programma di sorveglianza attiva vengono trasmesse a Montedomini tramite le apposite schede di segnalazione o altri strumenti ritenuti idonei. L'ammissione al servizio avviene in raccordo con il Comune e la Società della Salute e previa verifica, se richiesta, da parte della Centrale operativa con l'utente circa la disponibilità dello stesso. Montedomini, potendosi eventualmente avvalere, se del caso, della collaborazione del volontariato del territorio, assicura l'effettuazione delle chiamate di controllo, con somministrazione della check-list, a tutti i soggetti inseriti nel programma di sorveglianza attiva, con la frequenza stabilita dai protocolli e dagli indirizzi previsti dal Comune e/o dalla Società della Salute.

L'effettuazione degli interventi di controllo con somministrazione della check-list deve essere subito registrata e verificabile in ogni momento.

Il programma di sorveglianza attiva è collegato e coordinato con il servizio Aiuto Estate Anziani, che può prendere in carico situazioni di bisogno non risolvibili direttamente dalla struttura organizzativa predisposta per la sorveglianza attiva.

## **2. AIUTO ESTATE ANZIANI**

Montedomini realizza un servizio di call-center qualificato, contattabile da parte dei cittadini tramite un congruo numero di linee telefoniche, compresa almeno una su numero verde gratuito. Il servizio funziona nel rispetto delle finalità e delle modalità operative previste dagli indirizzi forniti in merito dalla Società della Salute e dal Comune.

La Centrale operativa provvede ad analizzare i bisogni, stabilire un rapporto diretto con gli anziani, anche per eventuali approfondimenti, ed organizzare la risposta al bisogno espresso con interventi



diretti e azioni informative, utilizzando le risorse messe a disposizione dal Comune e dalla Società della Salute con appositi atti.

Per la realizzazione degli interventi legati al servizio Aiuto Anziani, Montedomini dovrà curare anche gli opportuni contatti con l'associazionismo del territorio, in un'ottica di efficace gestione in rete.

Inoltre, Montedomini cura la promozione del servizio secondo modalità da concordare con il Comune e la Società della Salute.

### **3. ASPETTI COMUNI**

Montedomini cerca di facilitare il collegamento tra i suddetti servizi e le associazioni di volontariato, allo scopo di verificare quali interventi in risposta ai bisogni espressi dagli anziani che contattano il servizio stesso possono essere effettuati tramite i servizi normalmente offerti dalle Associazioni alla cittadinanza, in alternativa all'utilizzo delle risorse messe a disposizione dal Comune e/o dalla Società della Salute, nel caso in cui le stesse non assicurino sufficienti spazi d'intervento.

## **CAPO V – Servizi di supporto Vacanze disabili**

### **ARTICOLO 14.: descrizione del servizio Vacanze disabili**

L'obiettivo del servizio Vacanze disabili è di organizzare un percorso agevolato per la fruizione da parte di persone adulte disabili, con complesse problematiche socio-sanitarie, di soggiorni vacanza nel periodo estivo, con lo scopo di valorizzare il tempo libero e favorire la socializzazione, la comunicazione e la solidarietà, nonché garantire un sollievo temporaneo alle famiglie delle persone beneficiarie.

L'intervento in questione prevede promuovere e facilitare la fruizione di soggiorni vacanza da parte dei beneficiari individuati, tramite la concessione di un apposito contributo economico finalizzato e/o eventuali altre forme.

Le condizioni e le modalità di fruizione dell'intervento in questione sono disciplinate con appositi atti.

### **ARTICOLO 15.: servizi assicurati da Montedomini nell'ambito delle Vacanze disabili**

Montedomini cura una serie di attività funzionali all'organizzazione e gestione dei soggiorni vacanza per persone disabili, sulla base e nel rispetto delle condizioni poste dalla seguente convenzione e dagli atti che determinano condizioni e le modalità di fruizione dell'intervento in questione.

In particolare, Montedomini:

- cura la raccolta delle domande di partecipazione e la completezza delle dichiarazioni rese dai richiedenti il servizio;
- invia le domande raccolte ai competenti servizi sociosanitari, affinché le stesse possano essere valutate in relazione al bisogno di accompagnamento;
- si relaziona con gli eventuali soggetti individuati dal Comune quali fornitori dei servizi alberghieri e/o di accompagnamento e assistenza e supporta i beneficiari nel raccordo con gli stessi;
- partecipa alla commissione di valutazione delle domande laddove si renda necessario la formazione di una graduatoria;
- mantiene i rapporti con i beneficiari del servizio al fine di una corretta realizzazione dei soggiorni vacanza;
- gestisce l'erogazione dei contributi finalizzati riconosciuti a ciascuno dei beneficiari ammessi, nel rispetto delle modalità previste dagli atti disciplinanti l'intervento, ivi inclusi il ricevimento e la valutazione delle relative rendicontazioni.

## **CAPO VI - Sportello d'informazione telefonica sui servizi sociali e sociosanitari in favore degli anziani fragili o non autosufficienti e delle persone con disabilità e sulla tematica della tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno**

ARTICOLO 16.: descrizione del servizio di informazione telefonica sui servizi e di consulenza sulla tematica dell'Amministrazione di sostegno

Lo sportello è finalizzato a:

- offrire un riferimento alla cittadinanza per la richiesta di informazioni telefoniche in merito ai servizi sociali e sociosanitari del Comune e della SdS in favore degli anziani in condizione di fragilità e non autosufficienza e delle persone con disabilità, allo scopo di facilitare e orientare il loro percorso d'accesso ai servizi stessi, ivi inclusi gli interventi relativi al progetto Home Care Premium dell'INPS – gestione ex INPDAP.
- offrire informazione giuridica gratuita ai cittadini e supporto ai servizi sociosanitari in merito al tema della tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno..

ARTICOLO 17.: Compiti di Montedomini nel servizio di informazione telefonica sui servizi e di consulenza sulla tematica dell'Amministrazione di sostegno

Il servizio prevede lo svolgimento da parte di Montedomini delle seguenti attività:

- A. informazioni telefoniche in merito ai servizi sociali e sociosanitari del Comune e della SdS in favore degli anziani in condizione di fragilità e non autosufficienza e delle persone con disabilità, allo scopo di facilitare e orientare il loro percorso d'accesso ai servizi stessi, ivi inclusi gli interventi relativi al progetto Home Care Premium dell'INPS – gestione ex INPDAP. Il servizio è accessibile telefonicamente (tramite numero verde) da parte dei cittadini tutti i giorni feriali, dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 9,00 – 13,00. Il servizio fornisce informazioni coerenti con le informazioni e indicazioni fornite dal Comune e dalla Società della Salute, nonché conformi ai regolamenti e alle procedure formali approvati in riferimento alle modalità di presa in carico e di erogazione dei servizi. Montedomini garantisce la partecipazione dei propri operatori agli incontri formativi/informativi predisposti in proposito dal Comune e dalla Società della Salute.
- B. informazione giuridica gratuita ai cittadini in merito al tema della tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno. L'informazione giuridica è assicurata attraverso le prestazioni di professionisti individuati da Montedomini che abbiano anche esperienza nel campo dei servizi sociali e sociosanitari. Gli interventi di consulenza sono effettuati, su prenotazione, settimanalmente una mattina ed eventualmente un pomeriggio (in caso di particolari urgenze), tutto l'anno, ad eccezione del mese di agosto, in locali appositamente messi a disposizione da Montedomini, di facile accesso all'utenza. Per informazioni e prenotazioni Montedomini prevede un servizio di segreteria telefonica (dal lunedì al venerdì dalle ore 9,30 alle ore 13,00) e una specifica casella di posta elettronica. Lo stesso servizio di segreteria telefonica può operare anche quale primo contatto con i cittadini, offrendo informazioni di base ai cittadini che si mettono in contatto, rimandando all'informazione giuridica professionale l'approfondimento delle singole casistiche. Per ogni giornata di apertura dello sportello di consulenza professionale deve essere garantito lo spazio per almeno 6 appuntamenti, di cui 1 riservato, fino a 7 giorni prima, a utenti segnalati dallo sportello sociale del progetto Home Care Premium dell'INPS – gestione ex INPDAP.
- C. supporto agli operatori dei servizi socio-sanitari territoriali e le associazioni che ne facciano richiesta in merito agli aspetti connessi alla tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno, se del caso anche tramite incontri periodici ai fini di un loro aggiornamento sulle eventuali novità normative in materia;
- D. facilitazione delle relazioni tra gli uffici del Giudice Tutelare, della Procura della Repubblica e i servizi sociosanitari territoriali, con riferimento alla comunicazione di questioni o esigenze riferite ai procedimenti derivanti dalle segnalazioni provenienti dai servizi stessi e allo svolgimento dei procedimenti.

Montedomini provvede a presentare annualmente una sintetica relazione sull'andamento dello sportello e sulle attività effettuate.

## CAPO VII – Finanziamento e durata

### ARTICOLO 18.: durata della convenzione

La convenzione avrà la durata di mesi 5 (cinque), con decorrenza dal mese di maggio 2013.

La parte della convenzione riferita alla gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari decorre dal mese di giugno 2012, per una durata iniziale pertanto di 4 mesi.

La validità della convenzione è subordinata all'esecutività dell'atto di sua approvazione da parte del Comune, con impegno delle spese previste a carico del Comune stesso.

Persistendone le condizioni, la convenzione potrà, inoltre, essere rinnovata per periodi successivi, anche in modo parziale, dietro accordo tra le parti.

In caso di mancato rinnovo, Montedomini si impegna a garantire, dietro richiesta del Comune, la prosecuzione dei servizi oggetto della convenzione per almeno 120 giorni, alle stesse condizioni vigenti a quel momento.

Al termine della convenzione, sia per scadenza che per risoluzione della stessa, l'intera dotazione di beni e attrezzature hardware e software dedicata al servizio di teleassistenza passa in proprietà al Comune, senza alcun onere per il Comune stesso, che si riserva di farne l'utilizzo più opportuno, in accordo con la Società della Salute.

### ARTICOLO 19.: corrispettivi e modalità di pagamento

Per lo svolgimento delle attività di cui alla presente convenzione sono previsti i seguenti corrispettivi, in coerenza con gli importi indicati nell'atto d'indirizzo citato in premessa:

#### *I. Teleassistenza*

Il Comune riconosce a Montedomini le quote parte di canone a proprio carico derivante dalla concessione di agevolazioni, in misura pari, per singolo utente, alla differenza tra il canone stabilito all'articolo 5 e l'importo a carico dell'utente stesso.

Il pagamento viene effettuato dietro presentazione di fatture mensili riepilogative del numero di utenti allacciati per i quali viene riconosciuta un'agevolazione al pagamento del canone, nonché dei relativi importi a carico del Comune stesso.

Montedomini non può addebitare al Comune pagamenti dovuti dagli utenti, anche in caso di morosità degli stessi. Il Comune si riserva inoltre di cessare in qualsiasi momento le agevolazioni e comunque di concederle solo in misura compatibile con il proprio bilancio.

#### *II. Gestione dei contributi per assistenti familiari e di sostegno alle cure familiari*

In coerenza con quanto stabilito dall'Atto d'indirizzo citato in premessa, l'importo del fondo assegnato per l'erogazione dei contributi è stabilito con appositi atti della Società della Salute e viene trasferito a Montedomini direttamente dalla stessa Società della Salute (per le quote che afferiscono direttamente al suo bilancio) e/o dal Comune (per le quote che afferiscono direttamente al suo bilancio) in tranche dipendenti dallo stato di avanzamento.

Il fondo assegnato è vincolato alla copertura delle prestazioni concesse dall'UVM sulla base dell'apposito Regolamento.

Eventuali avanzi dalla gestione del fondo assegnato nel periodo di riferimento vanno ad integrare il fondo assegnato per eventuali periodi successivi, sulla base delle indicazioni a tal scopo fornite dalla Società della Salute o dal Comune, salvo diverse decisioni da parte degli stessi enti.

La quantità di prestazioni da erogare nel periodo di riferimento è determinata, in considerazione del fondo assegnato per lo stesso periodo, di concerto con la Società della Salute e il Comune.

Per la realizzazione delle attività gestionali determinate da quanto previsto dal presente atto, il Comune riconosce a Montedomini un corrispettivo di € 46.666,67 per il periodo di 4 mesi interessato dalla decorrenza iniziale della presente convenzione (da giugno a settembre 2013, come specificato all'articolo 18 comma 2). Tale corrispettivo viene erogato in tranche bimestrali.

#### *III. Coordinamento del servizio Pasti a Domicilio*

Per le attività di coordinamento del servizio Pasti a domicilio, il Comune riconosce a Montedomini un corrispettivo di € 14.583,33, in tranche bimestrali.

#### *IV. Sorveglianza Attiva e servizi per l'Aiuto Estate Anziani*

Per la realizzazione del servizio di sorveglianza attiva, il Comune riconosce a Montedomini i seguenti corrispettivi unitari:

- € 30,00 al mese per ogni utente seguito tramite il servizio di telesoccorso e teleassistenza;
- € 20,00 al mese per ogni utente seguito tramite il solo monitoraggio telefonico.

Il corrispettivo riconosciuto per i servizi connessi all'Aiuto Estate Anziani è stabilito annualmente, dietro accordo tra le parti, prima dell'attivazione dei servizi stessi, sulla base del modello organizzativo di dettaglio e delle dimensioni richieste in relazione al progetto e agli indirizzi appositamente deliberati dalla Società della Salute.

#### *V. Gestione servizi di supporto per le vacanze disabili*

Per lo svolgimento delle attività funzionali alla realizzazione dei soggiorni-vacanza per persone disabili, il Comune riconosce un corrispettivo all'ASP pari a € 25.000,00, a cui si sommano l'importo dei contributi che risultino da erogare in favore dei beneficiari, da stabilire con separato atto.

Il corrispettivo, inclusa la quota destinata a contributi, viene liquidato dal Comune per il primo 50% a seguito della conclusione della fase di raccolta delle domande e definizione formale del numero effettivo di utenti e del relativo costo unitario, integrato dalla quota che il disciplinare dell'intervento stabilisce da erogare agli utenti stessi quale anticipo. Il saldo è erogato a seguito del rendiconto conclusivo degli esiti del servizio, ivi incluse le quote a saldo risultanti da erogare agli utenti.

Gli eventuali ulteriori finanziamenti messi a disposizione da parte di Montedomini devono essere gestiti in modo integrato con le risorse impegnate dal Comune.

#### *VI. Sportello d'informazione telefonica sui servizi sociali e sociosanitari in favore degli anziani fragili o non autosufficienti e delle persone con disabilità e sulla tematica della tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno*

Per lo svolgimento delle attività necessarie ad assicurare il funzionamento dello sportello l'apertura dello sportello di informazione telefonica sui servizi e sulla tematica della tutela giuridica delle persone incapaci, con particolare riferimento all'istituto dell'Amministrazione di sostegno, il Comune riconosce un corrispettivo all'ASP pari a € 18.750,00, comprensivo dei costi specifici per le prestazioni dei professionisti individuati per l'effettivo svolgimento delle consulenze. Il corrispettivo viene liquidato dal Comune semestralmente.

L'importo dei corrispettivi stabiliti nei primi 6 punti sopra riportati viene erogato entro 60 giorni dalla presentazione di apposite fatture esenti IVA, ex articolo 10 del DPR n. 633/72.

L'importo dei corrispettivi possono essere oggetto di adeguamento, sulla base di opportuni accordi tra le parti, in dipendenza del variare dei costi necessari per la gestione delle attività previste dalla convenzione.

#### **ARTICOLO 20.: Compartecipazione di ASP Firenze Montedomini**

A norma dell'art. 12, comma 3, della legge regionale n. 43/04 (*"L'azienda pubblica di servizi alla persona utilizza le proprie risorse e rendite patrimoniali al fine di fornire ai comuni e agli altri enti pubblici della zona in cui ha sede legale servizi che realizzano il miglior rapporto tra qualità e costi"*) e dell'art. 16 dello Statuto di Montedomini, la quota di costi di gestione non coperti dai corrispettivi di cui all'articolo precedente faranno carico al Bilancio di Montedomini che, a tal fine, utilizzerà le rendite del proprio patrimonio, fatto salvo il pareggio di bilancio.

#### **CAPO VIII – Disposizioni comuni e finali**

#### **ARTICOLO 21.: ulteriori obblighi di Montedomini**

Montedomini si impegna inoltre a:

- Garantire l'adempimento di tutte le clausole contrattuali riportate nella presente convenzione;
- Rispettare le norme contrattuali, regolamentari, previdenziali, assicurative e di sicurezza dei luoghi di lavoro previste dalla vigente normativa per tutto il personale impiegato;
- Mantenere la riservatezza delle informazioni relative alle persone fruitrici del servizio, da qualsiasi fonte provengano, in applicazione della normativa sulla protezione dei dati personali;
- Assicurare, alla fine del rapporto convenzionale, in caso di interruzione, risoluzione o mancato rinnovo dello stesso, la continuazione della gestione e/o la collaborazione per il passaggio degli utenti all'eventuale nuovo soggetto gestore, per un tempo congruo (fino ad almeno 90 giorni) affinché ciò avvenga in modo adeguato;
- Impiegare personale stabile e in numero congruo, adeguatamente formato ed aggiornato;
- Mettere a disposizione tutte le proprie conoscenze e capacità tecnologiche e gestionali per favorire sperimentazioni graduali di forme innovative tendenti alla sempre maggiore qualificazione dei servizi;
- Mettere a disposizione le capacità informative e relazionali della Centrale Operativa, per comunicare agli utenti messaggi o informazioni di interesse del Comune e/o dell'Azienda Sanitaria di Firenze e più in generale per l'effettuazione di servizi di telefonia sociale;
- Informare i SIAST e i Distretti circa eventuali criticità relative alla condizione dei utenti dei servizi;
- Utilizzare con puntualità e secondo le modalità concordate con il Comune gli strumenti informativi predisposti dal Comune stesso, con particolare riferimento alle procedure informatiche collegate all'erogazione di servizi socioassistenziali;

#### ARTICOLO 22.: responsabilità

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi specie ed entità che dovesse derivare a persone, o a cose e causati dalla gestione dei servizi oggetto della presente convenzione dovrà intendersi, senza riserve ed eccezioni, interamente a carico di Montedomini, esonerando il Comune e l'Azienda Sanitaria di Firenze da ogni responsabilità al riguardo.

A tal scopo, Montedomini deve provvedere, entro la data di decorrenza della convenzione, a dotarsi di adeguate e apposite polizze assicurative per la copertura dei danni a persone o cose causati dalla gestione dei servizi, per un massimale pari ad almeno € 3.000.000,00.

#### ARTICOLO 23.: vigilanza e controlli

Al fine di esercitare la vigilanza ed il controllo sulla gestione dei servizi, il Comune può in qualsiasi momento accedere ai luoghi, alle attrezzature e alla documentazione relativi alla gestione dei servizi stessi.

#### ARTICOLO 24.: integrazione della convenzione

La presente convenzione può essere integrata in corso di esecuzione, dietro accordo tra le parti, con servizi aggiuntivi di ambito sociale e/o sanitario.

#### ARTICOLO 25.: divieto di cessione

Montedomini non può cedere a terzi la presente convenzione, pena la risoluzione della stessa.

#### ARTICOLO 26.: risoluzione della convenzione

Il Comune si riserva la possibilità di risolvere la convenzione, in qualsiasi momento, per i seguenti casi addebitabili a Montedomini:

- gravi o reiterate violazioni alle condizioni di cui alla presente convenzione;
- mancata effettuazione dei servizi;
- accertata inidoneità alla gestione del servizio;

- estinzione dell'ente o verificarsi di condizioni che impediscono il mantenimento della natura pubblica dell'ente stesso.

Alla risoluzione della convenzione si procederà previa contestazione scritta a Montedomini, con fissazione di un termine per le eventuali controdeduzioni.

Le parti si riservano, inoltre, la possibilità di recedere unilateralmente dalla convenzione con preavviso di almeno 6 mesi, da recapitare a mezzo raccomandata.

#### ARTICOLO 27.: tracciabilità dei flussi finanziari

L'ASP si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della legge n. 136/10 e si obbliga a dare immediata comunicazione al Comune e alla Prefettura-Ufficio del Governo della Provincia di Firenze della notizia dell'inadempimento della eventuale controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità.

#### ARTICOLO 28.: controversie

Per la risoluzione di eventuali controversie in merito alla presente convenzione è competente il Tribunale di Firenze.

#### ARTICOLO 29.: registrazione e spese

La presente convenzione viene registrata solo in caso d'uso e in tal caso le spese sono a carico del richiedente.

#### ARTICOLO 30.: rinvio a norme vigenti

Per quanto non espressamente contemplato nei precedenti articoli, si fa rinvio al codice civile, alle leggi, ai regolamenti e ai disciplinari in vigore.