

## **DETERMINAZIONE N. 152 DEL 29 GIUGNO 2011**

**Oggetto: Progetto di interventi di supporto e sorveglianza attiva in favore degli anziani Anno 2011 e nel periodo estivo 2011, approvazione della bozza di atto di impegno con il Comune di Firenze.-**

### **IL DIRETTORE**

Ai sensi dell'Art. 11 del vigente Statuto dell'Ente;

Premesso che:

- Montedomini è stata individuata dall'Amministrazione comunale come l'Ente di riferimento del Comune di Firenze nell'area anziani;
- in virtù del suddetto ruolo l'Istituto partecipa e affianca lo stesso Comune svolgendo un ruolo attivo e propositivo nella programmazione e nell'attuazione di iniziative rivolte alla terza età fiorentina e a sostegno della domiciliarità;
- Montedomini gestisce il servizio di Teleassistenza, Telesoccorso, Telecare denominato Firenze Telecare in forza della Convenzione fra Montedomini medesima, Comune di Firenze ed Azienda Sanitaria di Firenze e che la struttura del call center è lo snodo operativo attorno a cui ruotano i vari servizi a sostegno della domiciliarità;

Ricordato come nella convenzione per la Gestione Telecare siano richiamati espressamente tutta una serie di servizi a sostegno della domiciliarità quali ( a solo titolo esemplificativo e non esaustivo) spesa a domicilio, servizi di accompagnamento e piccole commissioni e che fra i compiti di Montedomini vi fosse il mantenimento e lo sviluppo dei rapporti con la rete delle realtà del Volontariato e del terzo settore operanti nel territorio cittadino con vari servizi di prossimità;

Ricordato ancora come il collegamento con la rete del volontariato e del terzo settore, già operante durante la precedente fase della gestione diretta da parte del Comune, si è sviluppato e formalizzato con la stipula di apposita convenzione che abbraccia i vari servizi di pubblica utilità a sostegno degli anziani soli e che, a partire dall'estate 2005, sono stati assicurati durante tutto l'anno con un potenziamento nei periodi estivi sotto la forma Aiuto Estate Anziani;

Dato atto che in forza degli accordi esistenti Montedomini organizza gestisce i servizi di supporto alla popolazione anziana per tutto l'anno con il progetto Aiuto Anziani e nel periodo estivo si connota come "Aiuto Estate Anziani" (A.E.A.), con una maggiore disponibilità di risorse messe a disposizione in funzione dell'incremento del bisogno di sostegno alle persone anziane nel periodo in cui diminuisce la capacità autonoma delle famiglie ed anche il sistema della rete territoriale dei servizi riduce la propria operatività;

Vista la Deliberazione della Giunta esecutiva SdS di Firenze nr. 22 del 27/06/2011 la richiesta del Comune di Firenze-SdS e la Bozza dell'Atto di Impegno predisposta dal Responsabile PO Anziani

e Disabili del Comune di Firenze, che sotto forma di allegato di lettera "A" forma parte integrante e sostanziale del presente atto, in cui sono indicati i servizi e le funzioni affidate a Montedomini;

Verificato che fra le funzioni di Montedomini vi è anche la promozione del servizio, con modalità e grafica analoghe a quelle utilizzate negli anni passati, quindi tramite l'affissione di gonfaloni e manifesti, la distribuzione di volantini e l'acquisto di spazio pubblicitario su giornali di adeguata diffusione e verificato il budget messo a disposizione per questa specifica attività e ritenuto di

1. rinnovare l'affissione di gonfaloni su nr. 200 spazi in varie zone della città offerta gratuitamente dalla ditta Target per un periodo di 60 giorni a partire dalla metà del mese di luglio c.ca;
2. acquistare spazi promozionali sulle testate a maggiore diffusione che hanno la cronaca cittadina fino alla concorrenza del budget messo a disposizione;

Verificato ancora che 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 e che già è attiva la Convenzione citata con il COS - Coordinamento Operativo di Soccorso – che è operativa tutto l'anno, e che quindi, nei limiti del budget assegnato, saranno accoglibili eventuali altre proposte di collaborazione da parte dell'associazionismo del territorio per l'ampliamento dei servizi erogabili a favore della popolazione anziana;

Ritenuto di dare immediata attuazione a quanto sopra descritto, stante l'urgenza di avviare i servizi e l'organizzazione a supporto della popolazione anziana con il rafforzamento delle risorse nel periodo estivo;

Dato atto che i costi complessivi per il periodo estivo 2011, comprensivi dei costi diretti e oneri di gestione di Montedomini, ammontano a € 58.000,00=, e sono interamente ricoperti dal finanziamento comunale distinto fra Aiuto Anziani pari ad €. 52.000,00 e €. 6.000,00 per il coordinamento dei pasti a domicilio;

Ricordato ancora che la gestione del servizio Aiuto Anziani nei restanti mesi dell'anno, all'interno della Convenzione iniziale del servizio Telecare, viene definita periodicamente nella quantificazione del budget secondo la programmazione della SdS e Comune di Firenze sempre comprendendo i costi diretti, indiretti e oneri di gestione di Montedomini;

Preso atto:

- della regolarità tecnica del presente provvedimento per la quale il Responsabile del Servizio Firenze Telecare firma in calce;
- della regolarità contabile del presente provvedimento per la quale il Responsabile del Servizio Economico-Finanziario firma in calce;

## D E T E R M I N A

1. di approvare quanto indicato in narrativa;
2. di approvare la bozza dell'atto di impegno tra il Comune di Firenze e Montedomini per la realizzazione di attività relative al progetto di interventi di supporto e sorveglianza in favore degli anziani nel periodo estivo luglio-settembre 2011, che sottoforma di "Allegato A" costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;

3. di dare attuazione alla campagna di promozione dei servizi come descritti in narrativa;
4. di dare atto che il costo complessivo del servizio quantificato in €. 58.000,00 è interamente coperto dal finanziamento del Comune di Firenze;
5. di imputare la spesa come sopra quantificata al Bilancio di Previsione 2010, alla B.U. Servizi Domiciliari che offre la necessaria copertura economica;
6. di dichiarare immediatamente eseguibile la presente determinazione stante l'urgenza di provvedere in merito.

\*\*\*\*\*

**IL DIRETTORE**

Dott. Vincenzo Cavalleri

*VISTO DI REGOLARITA' TECNICA*  
*Responsabile Servizio Firenze Telecarei*  
*(Alfio Angeli)*

*VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE*  
*Responsabile Servizio Economico-Finanziario*  
*(Paolo Sottani)*

## ***Allegato "A"***

### ***ATTO D'IMPEGNO TRA IL COMUNE DI FIRENZE E L'ASP FIRENZE MONTEDOMINI PER LA REALIZZAZIONE DI ATTIVITA' RELATIVE AL PROGETTO DI INTERVENTI DI SUPPORTO E SORVEGLIANZA IN FAVORE DEGLI ANZIANI NEL PERIODO ESTIVO 2011***

L'anno duemilaundici il giorno \_\_\_\_ del mese di \_\_\_\_\_

Il Comune di Firenze, nella persona di \_\_\_\_\_, non in proprio, ma in qualità di \_\_\_\_\_;

e

l'ASP Firenze Montedomini, nella persona di \_\_\_\_\_,  
non in proprio ma in qualità di \_\_\_\_\_

convengono e stipulano quanto segue:

#### **ART. 1 - Oggetto**

Il presente atto regola i rapporti che si instaurano tra il Comune di Firenze e l'ASP Firenze Montedomini (di seguito indicata anche con i termini ASP o Montedomini) per la realizzazione dei seguenti servizi di supporto e sorveglianza in favore della popolazione anziana:

1. Aiuto Anziani – Estate 2011;
2. Sorveglianza attiva in favore degli anziani fragili.

Entrambi i suddetti servizi andranno assicurati nel rispetto degli indirizzi e dei criteri di erogazione stabiliti dalla Società della Salute di Firenze con la delibera n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ ed eventuali successive modifiche e integrazioni.

#### **ART. 2 – Descrizione dei servizi**

##### **1. AIUTO ANZIANI – ESTATE 2011**

Si tratta di un servizio supporto, attivabile contattando un'apposita 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 del "rallentamento" generale che si verifica nei servizi della 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.

## 2. SORVEGLIANZA ATTIVA

Si tratta, in coerenza con le relative linee guida regionali, di un servizio che garantisce un monitoraggio costante (tramite contatto telefonico e/o visita domiciliare), in favore di quegli anziani ultrasettantacinquenni in condizione di fragilità (determinata dalle condizioni di salute e/o di isolamento sociale) segnalate dai Medici di medicina generale e dai servizi sociali e sanitari territoriali tramite le schede appositamente predisposte. In presenza di particolari situazioni di fragilità possono essere segnalate anche persone di età compresa tra i 65 e i 75 anni.

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 gestito tramite l'attivazione in favore dell'utente del servizio di telesoccorso e teleassistenza, che utilizza protocolli analoghi, da adattare alla specificità dell'intervento in questione. Tuttavia, l'utente inserito nel programma di sorveglianza attiva può rifiutare l'attivazione del servizio di telesoccorso e teleassistenza, richiedendo solo il monitoraggio telefonico.

### ART.3 – Attività e risorse assicurate

#### 1. AIUTO ANZIANI – ESTATE 2011

Montedomini realizza il servizio presso la sede del servizio Firenze Telecare, in continuità con il servizio Aiuto Anziani, con un potenziamento reso opportuno dalla maggiore criticità del periodo estivo. Il servizio termina il 3 settembre 2011

Il servizio è attivabile da parte dei cittadini tramite un congruo numero di linee telefoniche, compresa almeno una su numero verde gratuito. Il servizio funziona tutti i giorni, 24 ore su 24, nel rispetto delle finalità e delle modalità operative previste dal progetto di promozione di interventi di salute nei confronti degli anziani nel periodo estivo approvato dall'Esecutivo della Società della Salute con Delibera n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ ed eventuali successive modifiche e integrazioni.

Il servizio è gestito nell'ambito della Centrale Operativa del servizio Firenze Telecare, se necessario opportunamente potenziata, che provvederà 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.

Il servizio ha a disposizione una squadra dedicata di operatori domiciliari, fornita dall'Amministrazione Comunale tramite apposito ampliamento dell'appalto dei servizi di assistenza domiciliare, che si occuperà, con il supporto di eventuali volontari reperiti da Montedomini, degli interventi diretti presso il domicilio dell'utente, erogati sulla base di un apposita programmazione curata dalla centrale operativa, presso la cui sede la squadra dovrà prendere servizio. Tramite lo stesso atto di ampliamento d'appalto, l'Amministrazione Comunale mette a disposizione del servizio una quantità ulteriore di pasti e relative consegne a domicilio.

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, con modalità e grafica analoghe a quelle utilizzate negli anni passati, quindi tramite l'affissione di gonfaloni e manifesti, la distribuzione di volantini e l'acquisto di spazio pubblicitario su giornali di adeguata diffusione, secondo modalità da concordare.

#### 2. SORVEGLIANZA ATTIVA

Montedomini assicura la realizzazione degli interventi di sorveglianza attiva nel rispetto delle finalità e delle modalità operative previste dal progetto di promozione di interventi di salute nei confronti degli anziani nel periodo estivo approvato dall'Esecutivo della Società della Salute con Delibera n. \_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ ed eventuali successive modifiche e integrazioni.

In particolare, per garantire una maggiore efficacia dell'azione di sorveglianza e di gestione

delle eventuali emergenze, l'intervento di sorveglianza attiva viene gestito tramite l'attivazione in favore dell'utente del servizio di telesoccorso e teleassistenza, che utilizza protocolli analoghi, da adattare alla specificità dell'intervento in questione. Tuttavia, l'utente inserito nel programma di sorveglianza attiva può rifiutare l'attivazione del servizio di telesoccorso e teleassistenza, richiedendo solo il monitoraggio telefonico.

Le informazioni sulle persone da inserire nel programma di sorveglianza attiva vengono trasmesse all'ASP tramite le apposite schede di segnalazione. L'ammissione al servizio avviene in raccordo con il Comune e previa verifica da parte della Centrale operativa con l'utente circa la disponibilità dello stesso.

L'ASP, potendo avvalersi 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 (settimanale o giornaliera) sopra stabilita in dipendenza dei livelli di rischio. Qualora il soggetto non sia contattabile tramite telefono, l'effettuazione degli interventi di controllo, sempre con somministrazione della check-list, deve avvenire tramite visita domiciliare.

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 al servizio di sorveglianza passiva (Aiuto Anziani) gestito presso la centrale operativa di Firenze Telecare e al quale dovranno essere segnalate situazioni di bisogno non risolvibili direttamente dalla struttura organizzativa predisposta per la sorveglianza attiva.

### 3. ASPETTI COMUNI

Montedomini predispone una funzione di facilitazione del 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 della squadra di operatori domiciliari messa a disposizione dal Comune, nel caso la stessa non abbia sufficienti spazi d'intervento.

Per lo svolgimento delle attività di cui al presente atto, Montedomini mette a disposizione, beni immobili, attrezzature e risorse in regola con la normativa vigente in materia di sicurezza.

Montedomini invia al Comune report periodici sintetici sulle attività svolte e, al termine del progetto, un report finale sugli esiti dello stesso.

### ART. 4 – Coordinamento Pasti a Domicilio

Montedomini, tramite la propria struttura operativa addetta al servizio Firenze Telecare/Aiuto Anziani, assicura la gestione dell'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio (gestito al momento in appalto dall'ATI Consorzio Zenit – Cooperativa Sociale Di Vittorio, con fornitura pasti in subappalto dalla Ditta CAMST).

L'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio 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 al responsabile Consorzio Zenit 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 con i responsabili del Consorzio Zenit, 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 i SAD competenti al fine di individuare l'utente in lista d'attesa in favore del quale attivare il servizio, sulla base delle valutazioni del SAD stesso;
  - Inserimento nel tabellone mensile, nell'elenco giornaliero e nell'archivio informatico;
  - Comunicazione dell'attivazione, tramite fax, al responsabile SAD del SIAST competente, al responsabile del Consorzio Zenit e alla cucina;
  - Comunicazione telefonica all'utente del giorno di inizio erogazione;
  - Invio lettera all'utente con indicazioni di comportamento in caso di assenza.
- Invio e comunicazione 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 del Consorzio Zenit. Tale conteggio deve essere preciso ai fini dell'emissione corretta di fatture da parte del Consorzio;
- *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 alle Assistenti Sociali e in caso di mancanza di risposte, sollecitazioni telefoniche ai singoli Assistenti Sociali;*
- Rendicontazione mensile articolata per SIAST degli utenti che hanno fruito dei pasti a domicilio nel mese precedente e delle quantità erogate per utente (con indicazione degli utenti che hanno ticket a carico), nonché degli utenti in lista d'attesa, da inviare alla Direzione Sicurezza Sociale e ai SAD;
- Attestazione mensile della regolarità della quantità di pasti fatturata dall'ATI, da inviare alla Direzione Sicurezza Sociale 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.

## ART. 5 – Corrispettivo

Per lo svolgimento delle attività oggetto del presente atto il Comune di Firenze si impegna a corrispondere a Montedomini un corrispettivo, esente IVA ex art. 10 D.P.R. 633/1972, quantificato secondo i seguenti importi, dalle parti ritenuti congrui:

- A. Per le attività relative al servizio Aiuto Anziani e al coordinamento generale dei servizi e degli interventi previsti dal presente atto: € 52.000,00, derivanti dall'analisi congiunta dei costi riportata in allegato;
- B. Per la realizzazione del servizio di sorveglianza attiva:
  - € 28,00 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

C. Budget rimborso interventi di trasporto e/o domiciliari attivati tramite associazioni: € 6.000,00

D. Per la gestione dell'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio: € 6.000,00, sulla base di € 2.000,00 mensili.

I suddetti importi sono esenti IVA ex art. 10 D.P.R. 633/1972.

#### ART. 6 - Verifiche e inadempienze

L'Amministrazione Comunale si riserva la facoltà di verificare le attività in svolgimento anche sotto il profilo della qualità e della rispondenza a quanto stabilito dal presente atto.

Eventuali osservazioni e/o contestazioni di inadempienze sono comunicate per iscritto con fissazione del termine entro il quale devono essere adottati i necessari provvedimenti. Trascorso tale termine, per il perdurare di situazioni difformi dal presente atto comunque incompatibili con l'ordinamento vigente, l'Amministrazione Comunale ha la facoltà di recedere dal presente atto d'impegno dandone comunicazione a Montedomini.

#### ART. 7 – Diritti degli utenti

Montedomini assicura di emanare disposizioni atte a garantire il rispetto da parte del personale impegnato della normativa vigente in materia di tutela dei diritti e della privacy degli utenti, ed il rispetto di tutte le norme nazionali e regionali in materie di interesse del presente atto.

#### ART. 8 – Responsabilità

Ogni responsabilità per danni di qualsiasi specie ed entità che dovesse derivare a persone, o a cose e causati dalla gestione delle attività direttamente svolte da Montedomini nell'ambito di quanto previsto dal presente atto dovrà intendersi, senza riserve ed eccezioni, interamente a carico dello stesso Montedomini, esonerando il Comune da ogni responsabilità al riguardo.

#### ART.9 - Modifiche

*Nel caso di sopravvenuti nuovi indirizzi d'intervento sulla base di nuove linee guida regionali e/o della Società della Salute di Firenze, nonché nel caso di eventuali interventi di emergenza imputabili ad avvenimenti eccezionali e imprevedibili che richiedono intervento immediato, il presente atto, previo accordo breve fra le parti, può essere modificato nei tempi e con le modalità stabilite dalla legge.*

#### ART. 10 - Pagamenti

La liquidazione del corrispettivo dovuto avviene in tre tranches: la prima per i servizi forniti nel mese di luglio, la seconda per i servizi forniti nel mese di agosto, la terza a saldo per i servizi forniti nel mese di settembre. Il pagamento è effettuato entro 60 giorni dal ricevimento delle relative fatture riepilogative corredate da una completa rendicontazione delle attività e degli interventi realizzati.

La quota parte del corrispettivo per le attività relative al servizio Aiuto Anziani e al coordinamento generale derivante dalle spese per la promozione dei servizi è da considerarsi come budget e da corrispondere dietro rendicontazione delle spese effettivamente sostenute allo scopo, previamente concordate.

L'ASP si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3, L. n. 136/2010 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.

*ART. 11 - Controversie*

Il giudizio su eventuali controversie in merito all'applicazione del presente atto d'impegno è di competenza del Tribunale di Firenze.

*ART. 12 – Durata ed efficacia dell'atto*

Il presente atto ha validità per il periodo luglio – settembre 2011.

*ART. 13 - Rinvio*

Per quanto non previsto dal presente atto, si fa riferimento alle leggi generali e speciali in materia.

Per il Comune di Firenze

Per l'ASP Montedomini