

**DETERMINAZIONE N. 89 DEL 29 APRILE 2011**

**Oggetto:** CONVENZIONE TRA L'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA "FIRENZE MONTEDOMINI" E LE 4 SOCIETA' DELLA SALUTE ZONA FIORENTINA PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER AI FINI DELL'ACCESSO AI CITTADINI ALL'ATTIVITA' FISICA ADATTATA (AFA) NEL TERRITORIO DELLA ASL DI FIRENZE.

**IL DIRETTORE**

**RICHIAMATI:**

- Il PSR 2008-2010 dove al punto 4.3.1 viene promossa l'Attività Fisica Adattata come programma di esercizio fisico, non sanitario, svolto per esclusivi fini igienici e ricreativi in gruppo, appositamente indicato per i cittadini con disabilità causate da sindromi algiche da ipomobilità o da sindromi croniche stabilizzate negli esiti della malattia, attuato in affiancamento dei percorsi di salute già presenti sul territorio;

- La deliberazione di GRT n.459/2009 avente ad oggetto "*Attività Fisica Adattata (AFA). Approvazione Documento di indirizzo e schema di Accordo tra Regione Toscana, Organizzazioni Sindacali confederali, sindacati dei pensionati del lavoro autonomo e Enti di promozione sportiva*", ed in particolare l'allegato di lettera "A";

- Il Regolamento dell'Azienda Sanitaria di Firenze di cui alla deliberazione n. 255 del 19.4.2010 in applicazione della sopracitata deliberazione di GRT n.. 459/2009;

- Il Piano Integrato di Salute della Società della Salute di Firenze nel quale sono inseriti i programmi AFA;

**VISTE** le richieste da parte della SdS di Firenze e delle altre tre SdS dell'area fiorentina con le quali si richiede a Montedomini la disponibilità a svolgere le funzioni call center mettendo a disposizione il proprio Numero Verde per i servizi area anziani e a realizzare un punto informativo di prima accoglienza e raccolta dati a sostegno dell'attività A.F.A. come delineata nei documenti di indirizzo sopra ricordati, regolando l'attività ed i rapporti con una apposita convenzione;

**RITENUTO** di poter svolgere tale attività che consente di ottimizzare l'uso della struttura già esistente che gestisce diversi servizi a sostegno della vita autonoma e della domiciliarità e di contenere i costi che l'attivazione del percorso previsto dalla normativa regionale comporta;

**RITENUTO** ancora di approvare uno schema di convenzione, allegato al presente atto con la lettera "A", che sarà adottato da tutte le SdS coinvolte e di quantificare nella somma di in Euro 8.000,00 annui una giusta valutazione della remunerazione dell'attività e risorse messe a disposizione da Montedomini, somma che sarà ripartita fra le 4 SdS secondo accordi fra le stesse;

**PRESO ATTO** regolarità tecnica della presente determinazione per la quale il Responsabile del Servizio Firenze Telecare firma in calce;

**PRESO ATTO** della regolarità contabile della presente determinazione per la quale il Responsabile del Servizio Economico-Finanziario firma in calce (*solo in caso di spesa*);

Ai sensi dell'art. 11 del vigente Statuto dell'Azienda;

## **D E T E R M I N A**

- 1) ;Di approvare quanto indicato in narrativa e di approvare lo schema di convenzione allegato al presente atto con la lettera "A";
- 2) Di procedere alla sottoscrizione delle convenzioni con le 4 SdS dell'area fiorentina per lo svolgimento dei compiti di call center a sostegno dell'attività AFA;
- 3) ;Di quantificare in Euro 8.000,00 annui la somma da richiedere alla 4 SdS per lo svolgimento dell'attività indicata in premessa;;
- 4) di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile stante l'urgenza di provvedere in merito.

\* \* \* \* \*

### **Allegati:**

- A) *Schema di convenzione per lo svolgimento del servizio di Call Center ai fini dell'accesso dei cittadini all'Attività Fisica Adattata nel territorio dell'ASL di Firenze.*

**IL DIRETTORE**  
**(Dr. Vincenzo Cavalleri)**

*VISTO DI REGOLARITA' TECNICA*  
*Responsabile Servizio Firenze Telecare*  
*Dott. Alfio Angeli*

*VISTO DI REGOLARITA' CONTABILE*  
*Responsabile Servizio Economico-Finanziario*  
*Rag. Paolo Sottani*



**CONVENZIONE TRA  
LA SOCIETÀ' DELLA SALUTE DI FIRENZE E L'AZIENDA DI SERVIZI ALLA PERSONA  
MONTEDOMINI PER AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER  
AI FINI DELL'ACCESSO DEI CITTADINI  
ALL'ATTIVITA' FISICA ADATTATA NEL TERRITORIO DI FIRENZE**

L'anno ....., il giorno ..... del mese di ..... a Firenze, presso gli uffici .....

TRA

la Società della Salute di Firenze, di seguito denominata SdS, con sede in Firenze Viale Giovine Italia n. 1/1, codice Fiscale 94117300486, nella persona del Presidente SdS, Avv. Stefania Saccardi nata a xxxx il xxxx, residente in xxxxxx, secondo quanto previsto dall'art. 11 dello Statuto

E

La ASP Montedomini, di seguito denominata "Azienda" C.F. xxxxxxxxx con sede legale in Via Malcontenti n. xxxx, rappresentata dal dr.xxxxxx nato a xxxxx il xxxxx residente in Firenze, via xxxxxxxxxxxxxx in qualità di legale rappresentante della ASP

RICHIAMATI

- Il PSR 2008-2010 dove al punto 4.3.1 viene promossa l'Attività Fisica Adattata come programma di esercizio fisico, non sanitario, svolto per esclusivi fini igienici e ricreativi in gruppo, appositamente indicato per i cittadini con disabilità causate da sindromi algiche da ipomobilità o da sindromi croniche stabilizzate negli esiti della malattia, attuato in affiancamento dei percorsi di salute già presenti sul territorio;
- La deliberazione di GRT n.459/2009 avente ad oggetto "*Attività Fisica Adattata (AFA). Approvazione Documento di indirizzo e schema di Accordo tra Regione Toscana, Organizzazioni Sindacali confederali, sindacati dei pensionati del lavoro autonomo e Enti di promozione sportiva*", ed in particolare l'allegato di lettera "A";
- Il Regolamento dell'Azienda Sanitaria di Firenze di cui alla deliberazione n. 255 del 19.4.2010 in applicazione della sopracitata deliberazione di GRT n.. 459/2009;
- Il Piano Integrato di Salute della Società della Salute di Firenze nel quale sono inseriti i programmi AFA;
- Le deliberazioni di Giunta Esecutiva SdS Firenze n. 30 del 29.9.2010 e n. 32 del 29.9.2010 per quanto attiene alla pubblicizzazione ed gli adempimenti organizzativi dell'AFA sul territorio di Firenze;

CONVENGONO E STIPULANO QUANTO SEGUE:

## Art. 1

### Oggetto

1. La presente convenzione regola i rapporti che intercorrono tra la Società della Salute e l'ASP Montedomini per l'affidamento del servizio di call center ai fini dell'accesso dei cittadini al percorso relativo all'Attività Fisica Adattata (AFA) nel territorio di Firenze e in quello delle altre 3 SdS che incidono sul territorio dell'ASL 10;
2. L'Azienda si impegna tramite i propri operatori del call center, sito presso i locali della suddetta ASP, ad organizzare il servizio in modo da garantirne il corretto funzionamento di cui al punto precedente secondo quanto previsto dagli atti regolamentari regionali, aziendali e della SdS Firenze in materia;

## Art. 2

### Soggetto gestore del servizio

1. L'Azienda sostiene lo sviluppo dell'AFA all'interno del sistema di promozione finalizzato alla modificazione dello stile di vita ed alla prevenzione secondaria e terziaria della disabilità;
2. La gestione del servizio di call center è dell'Azienda che svolge il suo ruolo curando direttamente la predisposizione della struttura operativa ad esso deputata nonché la sua organizzazione dedicata alla gestione del servizio richiesto dalla SdS;
- 3) L'Azienda mette a disposizione il call center per costituire punto di riferimento informativo, di primo accesso e raccolta dati dei cittadini richiedenti di partecipare ai corsi dell'Attività Fisica Adattata nel territorio di Firenze e in quello delle altre 3 SdS che incidono sul territorio dell'ASL 10;
- 4) L'Azienda autorizza la SdS Firenze a pubblicizzare il numero verde del proprio call center, 800-801616, per l'accesso all'AFA;
- 5) il servizio di call center dedicato allo svolgimento dell'Attività Fisica Adattata, verrà svolto congiuntamente per la Società della Salute di Firenze, la Società della Salute Nord Ovest, la Società della Salute Fiorentina Sud Est e la SdS Mugello, secondo le rispettive convenzioni,

## Art. 3

### Descrizione del servizio

1. La SdS Firenze per assicurare l'organizzazione dell'Attività Fisica Adattata adotta un sistema di prenotazione telefonica ai fini di l'accesso del cittadino ai corsi previsti nei 5 Quartieri di Firenze e
2. L'orario di apertura al pubblico, con ricevimento telefonico qualificato, è previsto dal lunedì al venerdì, dalle ore 14.00 alle ore 18.00;
3. Il call center riceverà le telefonate degli utenti e fornirà il primo livello informativo sull'accesso ai corsi AFA sia per
  - Attività Fisica Adattata (AFA "A") per persone con bassa disabilità per sindromi croniche che non limitano le capacità motorie di base o della cura del sé
  - Attività Fisica Adattata (AFA "B") per persone con alta disabilità per sindromi croniche stabilizzate con limitazione della capacità motoria e disabilità stabilizzata;
4. il call center provvederà alla registrazione dei dati anagrafici, di residenza, Quartiere o Comune per l'SdS FI Nord Ovest, SdS Firenze, SdS Sud Est, SdS Mugello, recapito telefonico, medico di famiglia e tipologia di attività AFA, secondo quanto richiesto dalla SdS e/o dal Coordinatore del Coordinamento Operativo AFA delle Società della Salute, tali da garantire comunque il rispetto della normativa vigente in materia di privacy;
5. il call center invierà di norma, 1 volta la settimana, un file con i dati di cui al precedente punto 4 al Coordinatore del Coordinamento Operativo AFA delle 4 Società della Salute suddivisi per SdS /Zona su supporto informatico concordato;

## Art. 4

### Obiettivi del servizio di call center

1. Gli obiettivi specifici del servizio sono:

Fornire una risposta immediata e gratuita agli utenti,

Implementare le sinergie tra enti diversi attraverso lo sviluppo di attività di rete sul territorio

Ottimizzazione delle risorse condividendo il servizio con le 4 Società della Salute dell'Area Fiorentina;

#### Articolo 5

##### Impegni ASP Montedomini

1. Garantire il servizio di call center per l'accesso dei cittadini all'AFA;
2. curare la formazione dei propri operatori rispetto all'organizzazione AFA prevista dell'Azienda Sanitaria di Firenze e dalla SdS rispetto a quanto previsto al p.4 dell'art. 3 della suddetta convenzione ;
3. adempiere alle clausole contrattuali riportate nella presente convenzione;
4. mantenere la riservatezza delle informazioni ricevute dai cittadini;
- 5- rispettare i tempi di trasmissione dati indicati al punto 6 dell'art. 3 soprarichiamato;
6. L'Azienda assume a proprio carico ogni obbligo derivante da copertura assicurativa per il personale impiegato nonchè per locali in cui è ubicato il call center e per la strumentazione ad esso dedicata, sollevando espressamente la Società della Salute di Firenze da qualsiasi responsabilità conseguente l'attività oggetto della convenzione.

#### Articolo 6

##### Impegni SdS Firenze

1. Fornire istruzioni agli operatori del call center rispetto all'organizzazione dell'AFA sul territorio di Firenze
2. mantenere la riservatezza delle informazioni ricevute;
3. la SdS di Firenze si riserva di potere effettuare indagini a campione sulla soddisfazione dell'utenza rispetto al servizio richiesto

#### Art. 7

##### Durata convenzione e recesso

1. La presente convenzione ha la durata di un (1) anno dal xxxxx al xxxxx, salvo rinnovo scritto;
2. Alla scadenza il rapporto s'intende risolto di diritto senza obbligo di preventiva disdetta;
3. La SdS si riserva in qualsiasi momento il diritto di recedere e/o di risolvere il rapporto oggetto del presente atto in caso di sopravvenuti prevalenti motivi di interesse pubblico, giusta causa o disposizioni di legge??. La presente convenzione potrà essere altresì risolta per inadempimento parziale o totale agli impegni assunti con il presente atto.
4. La SdS si riserva la possibilità di risolvere o ridefinire la presnente convenzione a seguito dei risultati di valutazione inerente l'attività svolta

#### Art. 8

##### Importo e modalità di pagamento

1. L'importo per la presente convenzione, a fronte dello svolgimento delle attività previste dal call center è pari a € 8.000,00 (ottomila/00) ripartito fra le 4 SdS.
2. La liquidazione di tale importo verrà corrisposta in due trance semestrali con le seguenti modalità:
  - a. 50% a seguito di valutazione del servizio da parte del Direttore SdS, a 6 mesi dall'inizio del servizio
  - b. 50% alla presentazione della relazione finale da parte del Direttore SdS

#### Art. 9

##### Obblighi dell'appaltatore relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

1. L'Azienda assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche.
2. L'Azienda si impegna a dare immediata comunicazione alla SdS ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Firenze della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Art. 10

Tutela della privacy

1. L'Azienda dichiara di operare nel rispetto della normativa sulla Privacy ed in particolare di essere adempiente in riferimento agli obblighi imposti dal D.Lgs. 196/2003 e s.m.
2. Contestualmente alla stipulazione del presente atto il legale rappresentante dell'Azienda provvederà a comunicare formalmente il nominativo del Responsabile del Trattamento dei dati personali. In mancanza dell'indicazione di tale nominativo all'atto della stipula si intende fin da ora Responsabile del trattamento dei dati il legale rappresentante dell'Azienda.
3. L'Azienda è responsabile della correttezza e della riservatezza del proprio personale che è tenuto a non divulgare informazioni o notizie relative agli utenti.

Art. 11

Controversie e disposizioni finali

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

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

Letto, approvato e sottoscritto.

per ASP Montedomini  
il Presidente  
dr. ....

per la Società della Salute di .....  
il Presidente  
dr. ....