

Azienda Pubblica di servizi alla persona Montedomini – Sant’Ambrogio – Fuligno – Bigallo  
A.S.P. Firenze Montedomini

Via de' Malcontenti, 6

50122 FIRENZE

## **DETERMINAZIONE N. 280 DEL 19 DICEMBRE 2011**

***Oggetto: Progetto di interventi di supporto e sorveglianza attiva in favore degli anziani e Coordinamento del servizio Pasti a Domicilio Anno 2012 a favore dei cittadini del Comune di Firenze.-***

### **IL DIRETTORE**

**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;

**RICORDATO** come nel corso del 2011 le azioni e prestazioni a favore della domiciliarità raggruppate sotto la denominazione "Aiuto Anziani" sono state rimodulate in attesa di una nuova definizione delle prestazioni stesse, in particolare per gli anziani fragili;

**VISTA** la richiesta del Comune di Firenze di prorogare alle stesse condizioni per il periodo Gennaio-febbraio 2012 l'atto di impegno in vigore per il trimestre Ottobre-Dicembre 2011 che si allega al presente atto quale parte integrante e sostanziale;

**CONSIDERATO** ancora che per esigenze di autorizzazioni all'impegno di risorse il Comune di Firenze, come negli anni scorsi, provvede con provvedimenti ripetuti nel corso dell'anno ad assicurare la continuità della programmazione di questo tipo di interventi a favore della popolazione anziana;

**DATO ATTO** che i ricavi certi sono legati al servizio di Coordinamento dei pasti a domicilio quantificati in €. 2.000,00 mensili e che invece quelli derivanti dal servizio Sorveglianza Attiva saranno definiti via via in base alle attivazioni di nuovi utenti sulla base dei piani assistenziali predisposti dal servizio di assistenza sociale;

**CONSIDERATO** che l'attuale dimensionamento della struttura operativa della B.U. Servizi Domiciliari può gestire senza ulteriori costi il volume di lavoro derivante dal servizio di che trattasi;

**RITENUTO** di dare immediata attuazione a quanto sopra descritto, stante l'urgenza di garantire la continuità dei servizi e l'organizzazione a supporto della popolazione anziana;

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

**PRESO ATTO** della regolarità contabile della presente determinazione per la quale il Responsabile del Servizio Economico-Finanziario firma in calce;

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;
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 Sorveglianza Attiva e Coordinamento dei Pasti a Domicilio in favore degli anziani nel periodo Gennaio-Febbraio 2012, che sotto forma di "Allegato A" costituisce parte integrante e sostanziale del presente atto;
3. di dare atto che il ricavo del servizio risulta quantificato in €. 2.000,00 mensili per la voce Coordinamento pasti a Domicilio mentre i servizi di sorveglianza attiva sono quantificati solo nel canone unitario e il ricavo sarà da desumere a consuntivo sulla base della quantità di nuovi utenti inviati dai servizi sociali e che tutte le somme sono interamente coperte dal finanziamento del Comune di Firenze;
4. di imputare il ricavo come sopra quantificato al Bilancio di Previsione 2012, alla B.U. Servizi Domiciliari;

5. di dichiarare immediatamente eseguibile la presente determinazione stante l'urgenza di provvedere in merito.

\* \* \* \* \*

**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*

## **Allegato "A" alla Determinazione n° 280 del 19/12/2011**

ATTO D'IMPEGNO TRA IL COMUNE DI FIRENZE E MONTEDOMINI PER LA REALIZZAZIONE DI ATTIVITA' RELATIVE AL SERVIZIO DI SORVEGLIANZA ATTIVA E COORDINAMENTO PASTI A DOMICILIO NEL PERIODO OTTOBRE - DICEMBRE 2011

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

Il Comune di Firenze, nella persona di Raffaele Uccello, non in proprio, ma in qualità di Responsabile della PO Anziani e Disabili, delegato alla sottoscrizione degli atti d'impegno conseguenti agli atti adottati, ai sensi e per gli effetti della Determinazione Dirigenziale n. 08/5292

e

L'ASP Montedomini (di seguito anche 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 Montedomini per la realizzazione, nel periodo ottobre – dicembre 2011 del servizio di sorveglianza attiva, in un'ottica di allargamento al restante periodo dell'anno dell'analogha iniziativa predisposta per il periodo estivo. In aggiunta, l'atto d'impegno prevede anche la prosecuzione dell'attività di coordinamento del servizio comunale di consegna pasti a domicilio, a conferma dell'organizzazione già impostata al momento del passaggio della gestione del servizio di Teleassistenza dal Comune a Montedomini, avvenuto nel maggio 2005.

I servizi sono gestiti nell'ambito della Centrale Operativa del servizio Firenze Telecare.

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

#### **1. 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.

#### **2. COORDINAMENTO PASTI A DOMICILIO**

Il servizio consiste nell'attività di coordinamento del servizio comunale di consegna pasti a domicilio in favore di utenti dei servizi sociosanitari, secondo le modalità descritte al successivo articolo 4.

### **ART.3 – 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 dalla Giunta Esecutiva della Società della Salute con Delibera n. 22/2011 ed eventuali successive modifiche e integrazioni, anche in riferimento a quanto previsto al paragrafo 3 (Dopo l'Estate), ferma restando la possibilità che la Società della Salute stabilisca in seguito nuovi indirizzi, ai quali Montedomini dovrà conformarsi alle stesse condizioni stabilite dal presente atto, qualora non richiedano variazioni organizzative che implicano maggiori costi, con conseguente necessità di rideterminare i corrispettivi stabiliti al successivo articolo 5.

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.

Il Comune o la Società della Salute possono mettere a disposizione della Centrale Operativa ulteriori servizi e risorse finalizzate ad integrare gli interventi di sorveglianza attiva.

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.

L'organizzazione del servizio dovrà essere in grado di garantire report sulle attività realizzate.

#### 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 i seguenti corrispettivi, esenti IVA ex art. 10 D.P.R. 633/1972, dalle parti ritenuti congrui:

A. 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

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

#### ART. 6 - Durata

Il presente atto decorre dal mese di ottobre 2011 a tutto il mese di dicembre 2011, con possibilità di proroga fino all’avvio del progetto di sorveglianza e supporto per l’estate 2012.

#### ART. 7 - Verifiche e inadempienze

Il Comune 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, il Comune ha la facoltà di recedere dal presente atto d’impegno dandone comunicazione a Montedomini.

#### ART. 8 – 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. 9 – 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. 10 – 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. 11 – 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. 12 – Controversie

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

#### ART. 13 – Controversie

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

#### ART. 14 – Rinvio

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

Per il Comune di Firenze

Per Montedomini