

SCHEMA DI ATTO D'IMPEGNO TRA IL COMUNE DI FIRENZE E L'ASP MONTEDOMINI PER LA REALIZZAZIONE DI ATTIVITA' RELATIVE AL PROGETTO DI INTERVENTI DI SUPPORTO E SORVEGLIANZA IN FAVORE DEGLI ANZIANI NEL PERIODO ESTIVO 2008

L'anno duemilaotto il giorno ____ del mese di _____

Il Comune di Firenze, nella persona di _____, non in proprio, ma in qualità di _____

e

l'ASP 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 dei seguenti servizi di supporto e sorveglianza in favore della popolazione anziana:

1. Aiuto Anziani – Estate 2008;
2. Pranzi e Cene in Amicizia
3. Sorveglianza attiva in favore degli anziani a maggiore rischio.

ART. 2 – Descrizione dei servizi

1. AIUTO ANZIANI – ESTATE 2008

E' un servizio di "sorveglianza passiva" in risposta all'emergenza sociale che si verifica nel periodo estivo, rivolto 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.

Come già consolidatosi nei mesi passati, al termine del periodo estivo il servizio continua contando su una struttura organizzativa più ridotta, in considerazione della minore emergenza di bisogni derivante dall'assenza della criticità climatica estiva.

2. PRANZI E CENE IN AMICIZIA

Si tratta di un programma di offerta di pasti alla popolazione anziana, con particolare riferimento alle persone che vivono sole. Gli anziani che lo desiderano possono recarsi a Montedomini per consumare il pasto presso il self-service di Montedomini.

Il servizio vuole essere di supporto a quegli anziani che non sono in condizione di dover richiedere pasti a domicilio, ma per i quali, in queste condizioni di disagio, anche la preparazione del pasto può costituire una difficoltà. Costituisce inoltre un supporto all'aspetto della corretta alimentazione in relazione alle condizioni meteorologiche.

Gli anziani partecipano al costo del pasto (stabilito in €6,00 inclusa IVA), con la quota di € 1,00.

Entrambi i suddetti servizi andranno assicurati nel rispetto degli indirizzi e dei criteri di erogazione stabiliti dalla Società della Salute di Firenze.

3. SORVEGLIANZA ATTIVA

Il servizio consiste in un'attività di "sorveglianza attiva" (tramite contatto telefonico e/o visita domiciliare) in favore di quegli anziani ultrasessantacinquenni la cui condizione di rischio viene segnalata dai Medici di Medicina Generale o dai servizi pubblici sociali e sanitari. Si tratta di un servizio che viene organizzato in continuità con il servizio di sorveglianza attiva mantenuto in funzione dopo l'estate 2006, che è stato nei mesi passati gestito con un'organizzazione più leggera conseguente alla minore criticità nell'area fiorentina che si verifica nei mesi non estivi

Il servizio è basato sul progetto approvato dall'Esecutivo della Società della Salute con Delibera n. ___ del _____ e predisposto secondo le linee guida regionali.

Il servizio parte rivolgendosi inizialmente agli anziani già in carico ed è aperto a nuove segnalazioni.

In via sperimentale, in favore degli utenti già in carico all'avvio del servizio, viene attivato, previa verifica delle loro disponibilità, un servizio integrativo di teleassistenza, allo scopo di sperimentare opportunità e modalità di organizzazione della sorveglianza attiva nell'ambito più complessivo di interventi di teleassistenza.

ART.3 – Attività e risorse assicurate

1. AIUTO ANZIANI – ESTATE 2008

Montedomini realizza il servizio presso la sede del servizio Firenze Telecare nel periodo 1.7.2008 – 30.9.2008, in continuità con il servizio Aiuto Anziani attivo fino a quel momento, con un potenziamento reso opportuno dalla maggiore criticità del periodo estivo.

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, almeno nella fascia oraria 9,00 – 24,00.

Il servizio è gestito dal personale del servizio Firenze Telecare, opportunamente potenziato, 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 (di dimensioni diverse a seconda del periodo, con relativo coordinatore per il periodo estivo e dotata di auto e motorini), 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 dal servizio Firenze Telecare, 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 (Reti di Solidarietà, pubbliche Assistenze, Misericordie, altre associazioni), 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 circa 200 gonfaloni e 200 manifesti, la distribuzione di circa 6.000 volantini e l'acquisto di spazio pubblicitario su almeno 3 giornali di adeguata diffusione.

2. PRANZI E CENE IN AMICIZIA

Montedomini organizza il servizio presso il proprio self-service situato in via Malcontenti. In prospettiva, il servizio può essere distribuito anche facendo riferimento alle altre strutture gestite da Montedomini sul territorio cittadino.

Gli anziani possono accedere alla mensa di Montedomini sia a pranzo che a cena, previa prenotazione ai numeri telefonici dedicati del servizio Aiuto Anziani.

Il servizio è dimensionato su un numero medio di 65 pasti al giorno, per complessivi 5.980 pasti nel periodo che va dal 1.7.2008 al 30.9.2008. Eventuali variazioni in aumento di tale numero devono essere previamente concordate.

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 dall'Esecutivo della Società della Salute con Delibera n. ____ del _____.

Le informazioni sulle persone da inserire nel programma di sorveglianza attiva vengono trasmesse dal Comune e dall'Azienda Sanitaria al servizio Firenze Telecare di Montedomini, il quale, anche avvalendosi 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.

In aggiunta alle attività svolte nell'ambito del programma di sorveglianza attiva, Montedomini predispone una funzione di facilitazione del collegamento tra il servizio Aiuto Anziani (sorveglianza passiva e servizi di supporto estivo) 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.

La dimensione iniziale di riferimento dell'attività di sorveglianza attiva ai fini del presente atto è individuata in 120 soggetti.

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

3. ASPETTI COMUNI

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.

Inoltre, integra di almeno 6 unità la dotazione di personale assegnata al servizio Firenze Telecare, allo scopo di garantire l'adeguata ed efficace copertura delle attività previste dal presente atto.

Infine, Montedomini invia al Comune con cadenza quindicinale un report sintetico sulle attività svolte (sia di sorveglianza passiva che attiva, con distinzione tra i due servizi) in termini almeno di utenti, richieste pervenute, tipologia e quantità degli interventi effettuati, soggetto erogatore dell'intervento (squadra domiciliare, volontari, interventi attivati tramite il volontariato, ...), telefonate di sorveglianza attiva effettuate, problematiche principali riscontrate. Al termine del progetto, Montedomini invia al Comune un rapporto dettagliato 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 modello SISA M1), attivazione delle stesse 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 fine 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.

ART. 4 – 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:

- Per le attività relative al servizio Aiuto Anziani e al coordinamento generale dei servizi e degli interventi previsti dal presente atto: €91.000,00;
- Per il servizio "Pranzi e cene in amicizia": €5,00 inclusa IVA 10% per ciascun pasto erogato nel periodo, quale quota integrativa dell'importo di €1,00 a carico degli anziani (a concorrenza del prezzo complessivo del pasto stabilito in €6,00 inclusa IVA 10%), per un massimo di 5.980 pasti nel periodo (media di 65 al giorno) e pertanto per un corrispettivo massimo pari a € 29.900,00 inclusa IVA10%;
- Per la realizzazione del servizio di sorveglianza attiva:
 1. €25 al mese per ogni utente seguito, per una previsione nel periodo di €9.000,00 (120 utenti x €25 x 3 mesi);
 2. quota variabile per interventi domiciliari di sorveglianza e/o di supporto, anche se attivati a seguito di richiesta da parte del servizio Aiuto Anziani: €16,08 per intervento, per un massimo di 550 interventi nel periodo.
- Per la gestione dell'attività di coordinamento del servizio Pasti a Domicilio: €6.000,00 esenti IVA. ex art. 10 D.P.R. 633/1972, sulla base di €2.000,00 mensili.

ART. 5 - 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. 6 – 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. 7 – 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.8 - 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. 9 - 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.

ART. 10 - Controversie

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

ART. 11 – Durata ed efficacia dell'atto

Il presente atto ha validità per il periodo luglio – settembre 2008

ART. 12 - 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
