

BILANCIO SOCIALE DI MANDATO 2014-2019



MONTEDOMINI

ASP FIRENZE MONTEDOMINI

Azienda Pubblica Servizi alla Persona

Via de' Malcontenti, n. 6 – 50122 | Firenze

centralino: Tel. 055 23391 | Fax 055 7469468

e-mail: segreteria@montedomini.net

sito: www.montedomini.net



Il presente documento è scaricabile liberamente all'indirizzo www.montedomini.net,
visitando la sezione Chi siamo > Presentazione o tramite richiesta all'Ufficio Relazioni con il Pubblico.



INDICE

Saluti del Sindaco di Firenze Dario Nardella	3
Presentazione del Presidente Luigi Paccosi	4
Nota metodologica	5
Identità	
1. Storia	9
2. Identità giuridica	11
3. Mission e valori	12
4. Obiettivi aziendali e strategie	17
5. Eventi significativi	22
6. Governance	28
7. Relazioni	33
Attività	
1. Assistenza	50
2. Inclusione attiva	59
3. Formazione	63
4. Arte e cultura	68
Risorse	
1. Umane	73
2. Economico finanziarie	82
3. Patrimoniali	92
Appendice: Customer Relationship Management Montedomini	95
Sguardo al futuro: i progetti in corso	102
Dicono di noi:	
Prof. Niccolò Marchionni – Università degli Studi di Firenze	106
Dott. Gabriele Gori – Fondazione CR Firenze	108
Assessore Sara Funaro – Comune di Firenze	109

Saluti del Sindaco di Firenze Dario Nardella

Montedomini è un'istituzione cittadina che dal 1476 si dedica agli anziani e alle persone fragili. È una bella comunità fatta di uomini e donne, che nel corso degli anni ha saputo evolversi adattandosi alle esigenze di coloro che si trovano ad affrontare situazioni di salute e di vita difficili, riuscendo così a rispondere in maniera sempre più adeguata ai loro bisogni.

A Montedomini la persona è al centro di ogni azione e di ogni decisione. Lo spirito di servizio e di solidarietà verso i più fragili si percepisce in tutti coloro che lavorano e animano la struttura e si nota in tutto quello che viene fatto, a partire dalla dolcezza rivolta agli ospiti.

Svariati sono i servizi e le attività forniti dall'Asp Firenze Montedomini, divenuta negli anni un polo di riferimento per gli anziani autosufficienti e non autosufficienti, le persone fragili e le loro famiglie, ai quali vengono offerte prestazioni di assistenza sociale e sanitaria di qualità. Montedomini è un fiore all'occhiello di cui la città è fiera.

Il mandato che sta per concludersi è stato ricco di soddisfazioni. Sono stati cinque anni in cui l'Asp è cresciuta molto sia in termini di servizi che di prestazioni erogati e per questo non posso che ringraziare, anche a nome di tutti i fiorentini, il presidente Luigi Paccosi, il direttore Emanuele Pellicanò, il Consiglio di Amministrazione e tutti i dipendenti, che ogni giorno lavorano con immensa passione e grande professionalità per il benessere dei nostri anziani e delle persone più fragili, che hanno bisogno di tante attenzioni e di sentire la vicinanza di ognuno di noi.



*Il Sindaco
Dario Nardella*

Presentazione del Presidente Luigi Paccosi

Dar conto di ciò che si fa per la propria comunità è un'attività che attiene al proprio essere e non soltanto al dover essere. Ne sono profondamente convinto, dal primo giorno in cui ho accettato, con grande onore e spirito di servizio, questo incarico così prestigioso, per la cui fiducia ringrazio il Comune di Firenze. Ne siamo profondamente convinti tutti, nel Consiglio di Amministrazione, perché la scelta di "stare con Montedomini" è travolgente, è quotidiana e ti fa sentire partecipe del "cuore di Firenze".

Montedomini è talmente legata alle radici di questa città che occuparsene significa attualizzare il pensiero più lungimirante della nostra storia, quel rinascimento fiorentino che straordinariamente seppe anticipare il senso di un moderno "welfare comunitario"; occuparsene significa far parte di una grande famiglia dove non ci si prende solo cura degli altri, ma si scambia quotidianamente attenzione reciproca alle parti più fragili delle nostre esistenze.

Dar conto di ciò che si fa, quindi, diventa un racconto continuo e costante di come si affronta il senso della vita. Non resta un momento contingente, seppur importante, che con questo bilancio sociale di mandato vogliamo raccontare; è un approccio ad una comunità territoriale che vogliamo testimoniare.

Sono stati cinque anni ricchi di emozioni, di mani strette; non a caso abbiamo voluto mettere in primo piano proprio quelle, nelle immagini di questo bilancio.

Le mani trasmettono il calore, il senso del tempo che passa; ecco queste mani sono state il nostro valore, il nostro lavoro, la nostra eredità e sono allo stesso tempo il nostro futuro.

Far parte di questa comunità e raccontarne l'esperienza è un continuo divenire; del resto, come disse un giorno il grande John Lennon, "la vita è ciò che ti accade mentre stai facendo altri progetti"...

Buona lettura!

*Il presidente
Luigi Paccosi*

Nota metodologica

Questo documento rappresenta il Bilancio Sociale di fine mandato 2014-2019 dell'ASP Firenze Montedomini.

Obiettivi

Offrire uno strumento essenziale ma sufficientemente completo, leggibile e sobrio, in grado di evidenziare obiettivi e risultati raggiunti in riferimento ai servizi offerti, sottolineandone il miglioramento qualitativo e il valore aggiunto per la cittadinanza nel periodo di mandato del Consiglio di Amministrazione legato ai tempi dell'amministrazione comunale di Firenze.

Processo di rendicontazione

Il processo di rendicontazione sociale si è articolato nelle seguenti fasi, nel corso di un anno da maggio 2018:

- a. la definizione del *sistema di rendicontazione*, ovvero della sua struttura di base, in cui esplicita la visione e il programma dell'Azienda e le diverse aree di rendicontazione, definendo per ciascuna di esse gli elementi informativi e gli indicatori necessari.
Per definire la struttura di base sono state realizzate interviste ai responsabili, mirate anche ad evidenziare le azioni e i risultati raggiunti negli anni.
- b. *La raccolta* e la *elaborazione* delle informazioni e dei dati, che è stata necessariamente integrata con il sistema di programmazione e controllo di gestione dell'azienda.

I dati che sono stati elaborati all'interno del bilancio sociale provengono dalla banca dati del sistema gestionale dell'Azienda e sono relativi agli utenti, alla contabilità dell'ASP e al personale.

- c. La *redazione e approvazione*, ovvero la strutturazione delle informazioni qualitative e quantitative in un documento del Consiglio di Amministrazione;
- d. la *comunicazione*, ovvero la pianificazione e la realizzazione delle azioni di partecipazione e di diffusione del bilancio sociale ai vari interlocutori aziendali.
Il bilancio sociale viene presentato ai principali stakeholder attraverso incontri ad hoc e pubblicato sul sito istituzionale.

Può esserne richiesta copia scrivendo a marketing@montedomini.net e sarà disponibile online sul sito www.montedomini.net. Una copia del Bilancio è visualizzabile anche scansionando il QR Code qui a fianco:



Nella Direttiva del Ministro della Funzione Pubblica sulla rendicontazione sociale nelle amministrazioni pubbliche del 17 febbraio 2006 (c.d. 'Direttiva Baccini'), il bilancio sociale viene definito: "il documento, da realizzare con cadenza periodica, nel quale l'amministrazione riferisce, a beneficio di tutti i suoi interlocutori privati e pubblici, le scelte operate, le attività svolte e i servizi resi, dando conto delle risorse a tal fine utilizzate, descrivendo i suoi processi decisionali ed operativi".

Rispetto al bilancio economico, che riporta dati patrimoniali ed economico-finanziari difficilmente comprensibili al cittadino, il bilancio sociale rende trasparenti e comprensibili:

- *le priorità e gli obiettivi;*
- *le macro attività e gli interventi programmati e realizzati;*
- *i risultati attesi;*
- *i risultati raggiunti.*

Il Bilancio Sociale dell'ASP Firenze Montedomini intende essere in linea con le indicazioni contenute nella Direttiva e con le Linee Guida ad essa allegata.

Contenuti

- **Identità** | In questo primo capitolo l'azienda rende conto del modo in cui essa interpreta la propria missione istituzionale, esplicitando gli indirizzi fondamentali della sua azione.
- **Attività** | Nel secondo capitolo l'azienda illustra le macro attività e gli interventi, in modo da evidenziare i risultati raggiunti in relazione ai risultati attesi e agli obiettivi

dichiarati, con evidenziazione delle eccellenze raggiunte e delle innovazioni proposte.

- **Risorse** | Nel terzo capitolo l'azienda rendiconta le risorse di cui ha potuto complessivamente disporre per svolgere la propria attività e le modalità della loro gestione, in particolare rispetto a:
 - risorse umane;
 - risorse economico finanziarie;
 - risorse patrimoniali;
- **Sguardo al futuro** | Nel quarto capitolo sono riportati i nuovi progetti e le aspettative per il futuro.
- I saluti, la presentazione del Presidente iniziale e le testimonianze finali completano il Bilancio Sociale.

Periodo di riferimento

Questa edizione del Bilancio Sociale ha un orizzonte temporale che copre gli anni 2014-2019. Per tale ragione si è cercato di fare confronti tra i dati degli anni coinvolti, focalizzandosi in particolare sul 2018.

- **Gruppo di lavoro:**

Emanuele Pellicanò	Direttore Generale
Assunta Procopio	Segreteria di Direzione
Giulia Fabbrucci	Comunicazione e marketing

- **Consulenza**

Associazione Intesa – Servizi qualificati per il non-profit



formazione - ricerca - consulenza per organizzazioni non profit

- **Collaborazione contenuti e dati:**

Emanuele Pellicanò e staff	Resp.le Servizio Assistenza Disabili e Anziani; Segreteria di Direzione; Servizi Domiciliari
Alfio Angeli e staff	Resp.le Serv. Patrimonio
Elena Barbucci e staff	Resp.le Serv. Provveditorato
Nicola Paulesu e staff	Resp.le Progetto Sostegno Inclusione Attiva
Marco Uccello e staff	Resp.le Serv. Risorse Finanziarie
Elisabetta Vivoli e staff	Respl.le Serv. Relazioni Interne/Esterne; Centro Servizi e

- **Fotografie** di Leonardo Pasquinelli; Massimo D'Amato e archivio storico ASP Firenze Montedomini
- **Progetto grafico:** ASP Firenze Montedomini – Uff. Comunicazione
- **Stampa:** www.pixartprinting.com

IDENTITÀ



MONTEDOMINI

1 | Storia

L' ASP Firenze Montedomini rappresenta la sintesi di una lunga storia e conserva nel proprio patrimonio ideale tutte le finalità e gli scopi delle varie istituzioni ereditate.

- 1476

Nel 1476 la Signoria concesse allo Spedale di S. Maria Nuova un terreno in prossimità dell'Arno, appena fuori le mura, perché vi costruisse un lazzaretto per gli appestati, che venne intitolato a San Sebastiano.

- 1529

Nel 1529, in seguito all'assedio posto alla città dalle truppe imperiali, fu deciso di abbattere tutti gli edifici fuori delle mura per un raggio di tre miglia. Il terreno fu allora concesso a due comunità di monache francescane, quella di Santa Maria Annunziata di Monticelli e quella di Santa Maria Assunta di Montedomini (Monte del Signore), che avevano dovuto abbandonare le sedi primitive situate al di fuori delle mura cittadine; le comunità vi edificarono due monasteri contigui, prospicienti Via De' Malcontenti.

- Inizi '800

Agli inizi dell'Ottocento, a seguito delle vittorie napoleoniche, la Toscana passò direttamente sotto il dominio francese. Con una ordinanza del 29 aprile del 1808 Napoleone decise la soppressione di tutti i conventi, tranne quelli di utilità civile, e

tutto il patrimonio relativo venne affidato al Demanio. Fu allora che i due conventi vennero unificati e ridotti a "Deposito di Mendicità", destinato a reprimere la piaga dell'accattonaggio mediante l'accoglienza e l'aiuto dato ai poveri che dovevano sostenersi col frutto del loro stesso lavoro. Sorsero così a Montedomini filature di lana, canapa e lino, una bottega di calzolaio, una di fabbro e una di falegname.

- 1816

Col ritorno dei Lorena l'ospizio, che allora ospitava giovani rei di piccoli delitti, usciti dalle carceri e dal reclusorio, fu oggetto di profonde riforme che approdarono, nel 1816, alle nuove disposizioni che lo ridenominarono "Pia Casa del Lavoro" (detta di Montedomini) e ne stabilirono le attività secondo un triplice scopo:

- accogliere i poveri, invalidi e anziani nell'ospizio;
- servire da reclusorio per gli arrestati come questuanti;
- svolgere attività di casa di educazione per fanciulli e fanciulle povere.

- 1861

Con l'avvento del Regno d'Italia, per decreto regio, la Pia Casa fu riconosciuta come "Opera Pia". Proprio la presenza di competenze educative nei confronti di fanciulli e fanciulle povere, creò i presupposti, della riunione in unica

amministrazione della Pia Casa con l' "Orfanotrofio di S. Filippo Neri", già legatario anche di un fondo con affine destinazione, detto "Eredità De Poirot". L'amministrazione dell'Orfanotrofio San Filippo Neri e della Eredità De Poirot fu riunita a quella della Pia Casa di Lavoro sulla base di un regolamento per la gestione unificata. Il raggruppamento così costituito è rimasto in vigore fino alla fusione con Montedomini.

- **Metà '900**

Gravemente danneggiato dai bombardamenti durante la seconda Guerra mondiale, il complesso fu in seguito ristrutturato; nel 1952 arrivò ad ospitare circa mille individui oltre al personale. Dopo il 1966, a seguito dell'alluvione dell'Arno, gran parte dell'edificio venne abbandonata e da allora l'Istituto venne riservato all'accoglienza degli anziani.

- **2011**

Dopo un lungo periodo di fusioni tra le diverse Istituzioni fiorentine Pubbliche (IPAB) prima e ASP poi, dal 1° gennaio 2011 è diventata ASP Firenze Montedomini.

- **Montedomini oggi**

Grazie alla storica esperienza maturata in campo assistenziale l'ASP Firenze Montedomini è attualmente il polo pubblico dell'amministrazione comunale fiorentina nella rete dei servizi socio-assistenziali rivolti alle persone fragili.

2 | Identità giuridica

L'ASP Firenze Montedomini è una Azienda Pubblica di Servizi alla Persona, derivante dalla fusione per incorporazione nell'A.S.P. Firenze Montedomini delle AA.SS.P. Sant'Ambrogio – Educatorio della SS. Concezione detto di Fuligno e Il Bigallo, così da provvedere una razionalizzazione e ad un contenimento della spesa pubblica nonché al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi approvata dalla Giunta Regionale con Decreto del Presidente della Giunta Regionale n. 264 del 29/12/2010.

STATUTO
DELLA
A.S.P.
MONTEDOMINI
A SEGUITO DELL'INCORPORAZIONE
DELLE AA.SS.PP.
A.S.P. EDUCATORIO DELLA SS. CONCEZIONE DETTO DI FULIGNO
A.S.P. IL BIGALLO
A.S.P. SANT'AMBROGIO
EX ART. 28 L.R.T. N. 43/2004

Attraverso la legge quadro 328 del 2000 ha preso avvio un percorso di trasformazione delle ex IPAB - Istituzioni Pubbliche

Art. 1 - DENOMINAZIONE DELL'ENTE, SEDE LEGALE E NATURA GIURIDICA

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona MONTEDOMINI SANT'AMBROGIO – FULIGNO – BIGALLO,, in forma abbreviata "A.S.P. FIRENZE MONTEDOMINI", che si identifica con il logo approvato dal Consiglio di amministrazione, ha sede legale in Firenze, Via dei Malcontenti n. 6.

L'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona non ha fini di lucro, ha personalità giuridica di diritto pubblico, è dotata di autonomia patrimoniale, finanziaria, contabile, gestionale e tecnica e opera con criteri imprenditoriali, nell'ambito delle norme e dei principi stabiliti dalla L. R. Toscana 43/2004 e successive integrazioni e/o modificazioni, ed è inserita nel sistema regionale di interventi e servizi sociali.

di Assistenza e Beneficenza in ASP - Aziende pubbliche di Servizi alla Persona o in PG - Persone Giuridiche di diritto privato senza scopo di lucro. Questo percorso si è concluso in Toscana grazie alla L.R. n. 43/2004.

Le ASP fanno parte del sistema regionale integrato degli interventi e dei servizi sociali e partecipano alla programmazione zonale. In questo ambito svolgono un ruolo attivo considerato che le loro funzioni (come ad esempio l'assistenza agli anziani o il sostegno all'infanzia e all'adolescenza) sono strettamente collegate ai bisogni sociali e socio-sanitari del territorio di riferimento.

La legge regionale prevede che le ASP, nell'ambito della loro autonomia e con riguardo alle proprie finalità statutarie, possano fornire prestazioni e servizi e gestire servizi in favore dei comuni, e delle Società della salute là dove costituite. Questo in base a contratti di servizio e perseguendo il miglior rapporto tra qualità e costi.

Il Comune nel quale l'ASP ha la sua sede legale (art 14 c 2, l.r.t. 43/04):

- esercita la vigilanza ed il controllo sull'azienda;
- adotta atti di indirizzo, nel rispetto dell'autonomia gestionale, per il perseguimento degli scopi e degli obiettivi fissati dalla programmazione zonale nelle specifiche aree di intervento;
- approva il regolamento di organizzazione e contabilità dell'azienda;
- approva le modifiche statutarie non concernenti il mutamento delle finalità.

3 | Mission e valori

L'ASP Firenze Montedomini ha come finalità la gestione e l'organizzazione dell'erogazione di servizi socio assistenziali, in rapporto con i servizi sociali del Comune e con la Società della Salute di Firenze.

Il perseguimento di tale finalità viene raggiunto prendendo a riferimento i seguenti valori:

- **Solidarietà**

Montedomini è vicina a coloro che si trovano ad affrontare situazioni difficili o stanno semplicemente attraversando una fase dell'evoluzione della vita, accogliendoli, laddove è possibile, o sostenendoli indirettamente partecipando ad iniziative di solidarietà.

- **Integrazione interna e tra interno ed esterno**

Le strutture dell'ASP operano congiuntamente per giungere ad una mission unica che nel tempo, dopo la fusione, si è andata costituendo, integrandosi tra di loro.

Si pongono, inoltre, come articolazioni funzionali all'interno della rete dei servizi territoriali; gli operatori sono quindi collaboranti con il territorio, facilitano e favoriscono l'apporto dei molteplici e differenti soggetti: istituzioni, associazioni, aziende, ecc. Vengono programmate anche iniziative rivolte alla cittadinanza in quanto Montedomini è luogo di effettiva integrazione con il territorio.

La rete di relazione costruita nel tempo ne è la riprova.

- **Efficacia, efficienza ed economicità**

L'Azienda fa propri sia il principio di efficacia, verificando periodicamente se gli obiettivi di salute relativi all'ospite siano stati o meno raggiunti, sia quello di efficienza, verificando costantemente che si operi in base al miglior utilizzo delle risorse disponibili per il raggiungimento degli obiettivi di salute. Simultaneamente garantisce l'equilibrio di bilancio a partire dalla gestione ordinaria.

- **Qualità dei servizi**

Montedomini dal 2005 ha ottenuto la certificazione prima UNI EN ISO 9001:2008, poi UNI EN ISO 9001:2015 - Progettazione ed erogazione dei servizi socio-sanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno e l'Accreditamento delle strutture e dei servizi alla persona del sistema sociale integrato secondo quanto previsto dalla normativa regionale 82/09.

Ciò nonostante cerca di estendere l'attenzione alla qualità anche ad aspetti non considerati dalla procedura.

L'Azienda individua i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adotta standard di qualità e quantità di cui assicura il rispetto.

Per valutare la qualità del servizio reso, specie in relazione al raggiungimento degli obiettivi l'Azienda svolge apposite verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati.

Le aree dell'assistenza nelle quali si possono definire gli standard sono quelle direttamente valutabili dai cittadini e si riferiscono in genere ai seguenti campi di applicazione: la tempestività ed altri fattori legati al tempo (puntualità,

regolarità, ecc.), semplicità delle procedure di accesso, comprensibilità e chiarezza delle informazioni, accoglienza, comfort e pulizia delle strutture, aspetti legati alle relazioni umane. In particolare cerca di coinvolgere le persone ospitate (attraverso cene, eventi, iniziative ricreative) al fine di rendere la permanenza nelle strutture più piacevole possibile.

La qualità dei servizi viene monitorata attraverso la somministrazione di questionari ad utenti e residenti che analizzeremo nell'apposita appendice dedicato alla customer satisfaction.

La soddisfazione percepita dai propri utenti e dai loro familiari costituisce, insieme alla verifica del rispetto degli standard determinati per i singoli fattori di qualità del servizio individuati dall'Azienda, uno degli strumenti fondamentali di valutazione e verifica dell'attività svolta.

Pertanto l'Azienda procede alla periodica somministrazione dei questionari di gradimento (dal 2017 trimestralmente) a tutti gli utenti dei servizi residenziali e semiresidenziali, ai loro familiari, agli utenti del Telecare e agli utenti dell'Inclusione Attiva.

I dati raccolti vengono elaborati e successivamente analizzati dalla Direzione, in modo tale da definire le eventuali azioni correttive su quegli aspetti che l'utenza ha individuato come critici.

I risultati delle indagini di customer satisfaction vengono successivamente divulgati presso l'utenza, i loro familiari ed il personale delle Cooperative.

La customer satisfaction è rivolta anche al personale dell'Azienda.

- **Trasparenza e partecipazione**

Per Montedomini il continuo confronto costruttivo e positivo è il mezzo per il miglioramento continuo del servizio.

L'azienda, tramite l'URP e il sito, garantisce la trasparenza e la partecipazione, rendendo effettivo il diritto di accesso agli atti dell'Azienda alla cittadinanza ed informando sulle procedure ed i procedimenti, anche oltre quanto è obbligatorio.

Attraverso il sito (<http://www.montedomini.net/it/hp-amministrazione-trasparente/>) l'Azienda ha ottemperato a quanto disposto dall'art. 5 del D. Lgs. n. 33/2013 in materia di diritto di accesso civico creando un contatto diretto tra cittadini, stakeholders ed amministrazione nella sezione Amministrazione trasparente.

Ecco alcuni dati relativi al sito aziendale dell'anno 2018 raffrontati con quelli del 2014:

26.474 utenti nel 2018, 34 utenti nel 2014

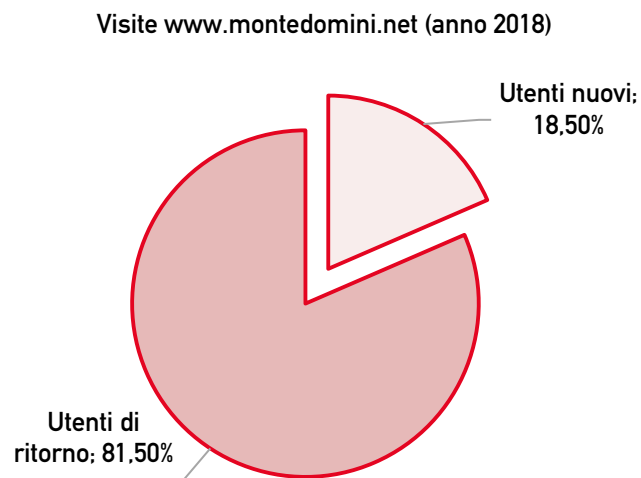
225.807 visualizzazioni di pagina nel 2018

204 visualizzazioni di pagina nel 2014

La pagina "Amministrazione trasparente" è la più visitata con 8,81% visualizzazioni nel 2018

3,78 pagine visitate in ogni sessione di navigazione 2018

00:02:59 la durata media di sessione di navigazione nel 2018



Nel 2014 gli utenti nuovi erano il 17,5%

Se analizziamo la presenza delle sezioni del sito previste dal D. Lgs. n. 33/2013 e la loro articolazione in base allo schema normativo, alla data del 4 aprile 2019 attraverso la [Bussola della Trasparenza](#) – tenendo conto che la Bussola si propone alle pubbliche amministrazioni unicamente come strumento di autovalutazione e di ausilio nella corretta realizzazione della struttura del proprio sito istituzionale – si rileva che sono presenti:

- 79 su 80 sezioni previste dell'allegato alla Delibera ANAC n. 1310/2016 riguardanti gli obblighi di Trasparenza: pur presente la sezione con i dati dell'Indicatore di tempestività dei pagamenti, essa è negativa perché il link non è rilevato dalla Bussola;
- tutte le sezioni previste dall'art. 41 del D. Lgs. n. 33/2013 relative alla trasparenza del Servizio Sanitario Nazionale;
- 3 delle 5 ulteriori sezioni previste dal D. Lgs. n. 33/2013 o da altre norme: le sezioni "Amministratori ed esperti" e "Amministratori ed esperti (anche ex art. 32 D.L. 90/2014)" sono negative in quanto non di competenza per l'ASP.

Il sito, la pagina Facebook Montedomini Firenze (unificata con quella della Fondazione e del Centro Servizi e Formazione), il canale YouTube aziendale e la newsletter (interna ed esterna) sono costantemente aggiornati, con foto e video relativi agli eventi e alle iniziative che coinvolgono Montedomini in tutte le sue articolazioni.

Viene redatto il Piano di Prevenzione della Corruzione, trasparenza e integrità ai sensi della L. 190/2012 e del D. Lgs n. 33/2013. Il Piano, insieme all'attuazione delle disposizioni sulla trasparenza, ha l'obiettivo di analizzare e valutare i rischi specifici di corruzione e conseguentemente indica gli interventi organizzativi possibili volti a prevenirli. È un documento dinamico di natura programmatica che ingloba tutte le misure di prevenzione obbligatorie per legge e quelle ulteriori coordinando gli interventi ed aggiornandoli in relazione alle misure via via adottate ed all'evoluzione normativa.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione (nella persona del Direttore) fornisce continuamente linee operative verso tutta la struttura, per una cultura aziendale della trasparenza, quale elemento fondante di lotta alla corruzione.

La trasparenza è, quindi, non da considerarsi come fine, ma come strumento per avere un'amministrazione eticamente corretta e che persegue obiettivi di efficacia, efficienza ed economicità dell'azione valorizzando la responsabilità dell'Azienda nei confronti del cittadino.

- **Attenzione all'ambiente e risparmio energetico**

L'insieme delle azioni messe in campo perseguono obiettivi che da una parte evidenziano l'attenzione dell'Azienda all'ambiente, ai costi energetici e al rispetto di alcune buone regole di "convivenza", dall'altra a raggiungere alcuni standard positivi in tema di risparmi sui consumi.

In tal senso Montedomini tende ad adottare un piano complessivo aziendale rivolto ai temi della ecologia e della efficienza energetica, insieme ad una particolare attenzione alla differenziazione dei rifiuti e all' utilizzo al meglio degli spazi verdi, compresa l'adozione di automezzi ecologici.

Nel dettaglio:

- c'è stata la sostituzione dell'illuminazione tradizionale con tecnologia a LED e l'installazione del comando con sensori di movimento nei percorsi comuni (coprendo l'80% degli spazi comuni);
- sono state installate valvole termostatiche ai radiatori per gestire in modo combinato l'utilizzo dell'impianto con i condizionatori e ridurre il consumo di entrambi ed ottimizzare il clima ambientale;
- è stata adeguata la raccolta dei rifiuti aziendali al regolamento comunale di differenziazione e allo stesso tempo promuovere la sostenibilità ambientale dell'attività incentivando la corretta gestione dei rifiuti per tutti i dipendenti e utenti;
- Si è passati alla sostituzione delle auto noleggio a lungo termine con due mezzi ecologici/ibridi dal febbraio 2018.

- **Rispetto della sicurezza sul lavoro**

Montedomini intende garantire la massima tutela del personale che opera nell'Azienda, ritiene, infatti, di primaria importanza la salvaguardia della sicurezza e della salute dei lavoratori, ponendosi come obiettivo non solo il rispetto di quanto richiesto dalle specifiche normative in materia (in primis il D. Lgs n.81 del 2008), ma anche un'azione costante volta al miglioramento continuo delle condizioni di lavoro, per questo motivo è impegnata a riorganizzare risorse umane e spazi, utilizzando anche l'analisi del benessere organizzativo.

- **Tutela e valorizzazione del patrimonio storico, culturale e immobiliare**

Montedomini considera il patrimonio istituzionale di alto pregio artistico e culturale un valore non solo per sé stessa, ma della cittadinanza tutta, anche al fine di mantenere una memoria storica.

A tal fine lo restaura e cerca, laddove possibile, di trarne rendimento da reinvestire nelle attività istituzionali.

4 | Obiettivi aziendali e strategie

Nell'ambito del periodo di mandato 2014-2019 il Consiglio di Amministrazione ha lavorato per obiettivi che sono stati perseguiti attraverso linee strategiche di intervento, mantenendo la mission e tenendo conto del contesto di riferimento.

Rafforzare l'identità aziendale

Risultati raggiunti

- 2014-2017**
 - Messa a regime della struttura organizzativa (approvazione di appositi atti di organizzazione della Direzione, per gli ambiti di rispettiva competenza).
- 2015**
 - Predisposto un piano coordinato di comunicazione dell'Azienda, al fine di dare una nuova immagine di Montedomini, contemplando il format della Carta dei Servizi, il format del bilancio sociale, la realizzazione della segnaletica delle strutture aziendali, la predisposizione di materiale illustrativo dei servizi aziendali.
 - Razionalizzati gli archivi liberando alcuni spazi impropriamente utilizzati
- 2016**
 - Adottato un nuovo funzionigramma (albero delle funzioni) e un nuovo organigramma (tipologia di risorse professionali impiegate), riorganizzati i servizi con

riallocazione delle risorse umane presenti e definito un piano assunzionale.

- Ottimizzati spazi per ambienti di lavoro ed uffici.

2017

- Effettuato il reporting sull'andamento aziendale, anche al fine di evitare duplicazioni delle procedure interne: semestrali/annuali, divisi per voci strategiche (almeno una per servizio).

Mantenere e sviluppare la qualità dei servizi

Risultati raggiunti

- 2014-2019**
 - Rispettati gli standard previsti dalle norme sull'accreditamento e dalle norme sull'autorizzazione al funzionamento e realizzate indagini di customer satisfaction per le strutture aziendali
- 2016**
 - Potenziato il rapporto fiduciario con i residenti, i familiari, gli AdS/Tutori finalizzato alla soluzione di eventuali problematiche per assicurare la permanenza degli utenti nelle residenze, aumentare la soddisfazione della qualità percepita ed inoltre promuovere la qualità dei servizi erogati nel territorio nella prospettiva della 'libera scelta' del cittadino

2017

- Resa visibile la qualità distintiva erogata alla cittadinanza mediante open day (almeno uno per ciascuna struttura);
- Studiati ed attivati indicatori di monitoraggio qualità con elaborazione di dati statistici e tempistiche con verifiche semestrali.
- Realizzati corsi di formazione per il personale al fine di renderlo più competente

2018

- Rinnovata la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità Uni En ISO 9001:2015. La certificazione ha validità fino al 02-07-2020.

Innovare e sviluppare nuovi servizi

Risultati raggiunti

2015

- Valutato il ruolo e lo sviluppo delle funzioni di Montedomini, nel contesto dei servizi socio assistenziali dell'area fiorentina anche alla luce della deliberazione del Comune di Firenze e della Società della Salute tenendo conto che l'Azienda deve intercettare le esigenze e i bisogni del welfare locale in chiave moderna e realmente "strumentale"

2016

- Attivato il progetto sperimentale BIA (per non autosufficienti a bassa intensità assistenziale) convertendo il servizio erogato nella Residenza Assistita
- Riorganizzato il servizio di accoglienza/relazione con il pubblico in grado di orientare, informare e accogliere osservazioni e segnalazioni da parte degli utenti, con il coinvolgimento dell'unità operativa portineria.
- Realizzato il progetto 'La Buona Cura' avente la finalità di rafforzare il rapporto fiduciario con i residenti e le famiglie dal momento dell'ammissione al periodo di accoglienza in RSA con interventi di riqualificazione dell'attività assistenziale e di proposte per il miglioramento del confort ambientale finalizzati al miglioramento della qualità di vita degli utenti.
- Valutate forme di sostegno all'abitare che comprendono progetti di concreto sostegno all'inclusione sociale ed al raggiungimento dell'autosufficienza di nuclei familiari o di persone sole in difficoltà, che trovano soluzione all'interno del patrimonio immobiliare dell'Azienda.
- Consolidata l'attività dell'Agenzia Formativa di Montedomini e ampliata

nell'ambito dell'alta formazione con la Scuola di Alta Formazione

Promuovere e diffondere l'immagine di Montedomini

Risultati raggiunti

- 2015**
 - Pianificata e redatto piano di promozione dell'ASP e di fundraising con collaborazione con la Fondazione al fine di sviluppare sinergie interne
- 2016**
 - Ottimizzati i rapporti con le associazioni di volontariato e tutela e organizzazioni similari con stesura e sottoscrizione di un protocollo d'intesa.
 - Implementata la trasparenza amministrativa nel rispetto di quanto previsto dal Piano triennale della Prevenzione della corruzione
- 2019**
 - Fatti conoscere i risultati economici e sociali realizzati attraverso la redazione di un bilancio sociale di fine mandato 2014-2019
 - Avviata la definizione del modello di organizzazione con riferimento al D. Lgs. 08/06/2001 n.231 (Responsabilità amministrativa estesa a tutti i tipi di reato):
 - sono state svolte interviste al fine di individuare i macro-processi, i processi e il ruolo «organizzativo» delle funzioni;

- è stato creato un database comprendente i processi aziendali, articolati per macro-processi e processi;
- per ciascun processo è stato valutato il livello di rischio associato, sia in termini di "rischio inerente" (rischio in assenza di qualsiasi intervento) che di "rischio residuo" (dopo aver attuato interventi per ridurlo);
- è stato condiviso il lavoro svolto con le varie funzioni e ricevuto i loro feedback e le loro osservazioni;
- è stata effettuata la stesura finale del risk assessment.

Rendere più efficiente la gestione aziendale

Risultati raggiunti

- 2016**
 - Definito un piano ricognitivo di implementazione ed efficientamento attività di recupero crediti con particolare riferimento al loro grado di esigibilità e revisione ed integrazione della procedura standard.
- 2017**
 - Avviata la conservazione digitale sostitutiva per protocollo e fatture/mandati
 - Utilizzati mandati informatizzati
 - Aggiornati i dati sull'Amministrazione Trasparente entro i tempi secondo protocollo di lavoro aziendale e normativa di riferimento

-
- Sostituite le auto noleggio lungo termine con mezzi ecologici
 - Steso ed attuato un piano comune di differenziazione e smaltimento per uffici e strutture
 - Realizzati percorsi di illuminazione con sensori di movimento (80% degli spazi comuni)
 - Razionalizzato il consumo del condizionamento
 - Dotazione di un sistema di monitoraggio, denominato "Reporting aziendale" che permette di fornire una mappatura importante dell'andamento di Montedomini. L'Azienda, in tal modo, ha avviato una vera e propria attività di controllo di gestione. La banca dati contiene informazioni riguardarti 10 aree trasversali a tutti settori di intervento dell'Azienda

2018

-
- Incrementato il recupero crediti (nella misura del +5%), con particolare interesse all'entrate frutto delle locazioni e di quello delle rette connesse ai Servizi socio assistenziali
 - Incrementato (richiesto nella misura del 25%) il patrimonio capace di creare reddito

Valorizzare il patrimonio immobiliare, storico, artistico e strumentale

Risultati raggiunti

2015

- Censito il patrimonio immobiliare dell'ASP in forma completa ed esaustiva, con relativo stato di fatto (occupato o libero), avvalendosi anche di professionisti esterni. Aggiornata la documentazione anche nella parte contrattualistica e negli adempimenti fiscali
- Trasferiti gli utenti di una residenza in appartamenti idonei e funzionali alle esigenze garantendo il sostegno psicologico e relazionale, tenendo stretti rapporti con gli assistenti sociali del territorio per mantenere la presa in carico dell'utente, coinvolgendo i familiari e gli amministratori di sostegno.
- Aggiornati gli inventari dei beni di interesse storico-artistico con collaborazione esterna e coordinamento con personale interno

2016

-
- Valutati gli spazi non utilizzati negli immobili strumentali (ed il loro adeguamento normativo) al fine di metterli a reddito o utilizzarli in maniera più aderente alla mission e alle esigenze di assistenza.
-

-
- Mappati gli immobili utili alla messa a reddito e/o ad utilizzo istituzionale (con contestuale valutazione della tipologia degli interventi necessari per un efficace e razionale utilizzo degli stessi) e adottato il nuovo regolamento per la concessione degli immobili
 - Promosso un locale per eventi culturali ed artistici quale punto focale di un percorso di visibilità museale
-

2018

- Incrementati gli immobili destinati a reddito
- Ceduto l'Istituto Demidoff, per un valore di vendita definitivo per 3.9 mln di euro. Ciò ha permesso di avviare una importante operazione di investimenti sul patrimonio immobiliare dell'Azienda.
- Organizzate visite culturali e percorsi d'arte guidati mediante il progetto "Tesori nascosti nel cuore di Firenze: il Fuligno e Montedomini". Ci sono state tre visite guidate: il 7 marzo su richiesta dell'Associazione Akropolis (10 persone), il 2 maggio (12 persone) con l'Associazione Città Nascosta, il 6 maggio con Associazione Insieme per San Lorenzo (10 persone). Per il 4 luglio non ci sono state richieste. Inoltre, è stata promossa una visita guidata degli ambienti di Montedomini per i partecipanti al Congresso internazionale

dell'Associazione Italiana Fisica Medica (4-6 ottobre).

- Iniziata la fase di progettazione del restauro della Loggia del Bigallo

5 | Eventi significativi

2014

- **31 luglio 2014**

Presentazione in conferenza stampa della nuova immagine istituzionale di Montedomini e in particolare del nuovo sito, realizzato da Sesamo Comunicazione Visiva.

Il portale riunisce tutte le anime di Montedomini, riservando un mini-sito ad ognuna di esse: il portale generale dell'Azienda, il sito dell'Agenzia Formativa, quello della Fondazione e infine le due aree dedicate ai beni culturali ed al patrimonio immobiliare. Il sito, con una veste grafica chiara ed ingaggiante, permette la correlazione orizzontale di più aree ed una navigazione intuitiva. Nel sito trovano posto l'elenco dei servizi erogati dall'Azienda, con tutte le informazioni per accedervi, i mini-siti dedicati alle residenze gestite dall'ASP (Montedomini, S. Silvestro, Principe Abamelek, S. Agnese, ecc.), l'elenco dei corsi promossi dall'Agenzia Formativa e i beni culturali situati all'interno degli immobili di proprietà di Montedomini.



- **8 ottobre 2014**

Insediamiento del nuovo Consiglio di Amministrazione dell'ASP Firenze Montedomini. Il Consiglio è composto dal Dott. Luigi Paccosi e dalla Dott.ssa Francesca Napoli, nominati dal Comune di Firenze con Decreto del Sindaco n. 19 del 19/09/2014, dall' Avv. Giulio Caselli, nominato dal Presidente della Provincia con Atto n. 23 del 24/07/2014 e dal Dott. Marco Galletti Consigliere nominato dal Cardinale di Firenze in rappresentanza della Curia. Il Consiglio ha eletto il Dott. Paccosi Presidente e la Dott.ssa Napoli Vice-Presidente.

2015

- **16 settembre 2015**

“Battesimo” della Scuola Alta Formazione Montedomini, come evoluzione dell'agenzia formativa. La Scuola intende costruire un luogo dove sviluppare conoscenza e pensiero sulle nuove competenze necessarie per gestire, in termini moderni ed innovativi, i servizi alla persona. La Scuola propone con continuità eventi formativi ad alto livello e contenuto per favorire il consolidarsi di un sapere diffuso nelle organizzazioni e negli Enti che programmano e realizzano le politiche ed i servizi del welfare regionale e territoriale. Si rivolge a chi nelle Organizzazioni, negli Enti Pubblici e

privati ha responsabilità direttive ed operative nei processi di programmazione, gestione, organizzazione, acquisto, monitoraggio e sviluppo dei servizi sociali e socio-sanitari.



- **29 maggio 2015**

Inaugurazione de "Il Ritrovo", una sala di 70 m² di appoggio per desk corsi e/o docenza al piano terra nella sede centrale di ASP Firenze Montedomini in Via de' Malcontenti n. 6.



- **10 dicembre 2015**

Celebrazione della nascita (110 anni fa) dell'Albergo Popolare la storica struttura, Polo accoglienze temporanee dell'Asp Montedomini. È stato organizzato, nell'occasione, un dibattito, inaugurata una mostra fotografica sulla storia della struttura d'accoglienza ed offerto a conclusione un buffet.



2016

- **28 maggio 2016**

L'ASP Firenze Montedomini ha festeggiato il suo 540esimo anniversario nel Salone de' Cinquecento in

Palazzo Vecchio con il convegno sul tema "Fragilità e grandezza della persona - Il valore di un servizio". Grande partecipazione da parte della comunità e delle autorità politiche.



- **31 maggio 2016**

Inaugurazione del Condominio delle Opportunità.

Il Condominio delle Opportunità è un innovativo progetto sperimentale di social housing pubblico/privato, oggetto di un protocollo di intesa fra Montedomini ed Auser Abitare Solidale, che fornisce - in collaborazione con i servizi sociali cittadini - un sostegno temporaneo a individui e famiglie in situazione di disagio abitativo, economico e sociale.



- **5 dicembre 2016**

Per ricordare i trent'anni dalla storica alluvione di Firenze, è stata organizzata una mostra nel Guardaroba storico di Montedomini Sede nella quale sono state esposte immagini storiche e i disegni di bambini per rievocarne la memoria.

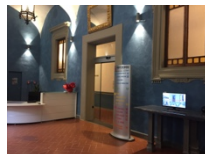


- **12 dicembre 2016**

Conferenza stampa in occasione dell'avvio del progetto "Soli mai: una rete contro la solitudine".

- **18 gennaio 2017**

Inaugurazione del Punto Accoglienza & Sorveglianza, con un design che concilia tradizione e modernità, ripristinando il blu Bardini, colore che l'antiquario Stefano Bardini era solito usare come sfondo per le sue collezioni.



- **14 marzo 2017**

Inaugurazione nel Guardaroba Storico di Montedomini ARTOUR-0 il Museo Temporaneo che festeggia a Firenze, dov'è nato nel 2005, il traguardo delle 25 edizioni.

- **19 maggio 2017**

L'Open Day "Scoprendo Montedomini" ha permesso alla cittadinanza di poter vedere anche internamente le strutture sociosanitarie, con visite apposite; è stata allestita una mostra nel prezioso "guardaroba storico", con quadri di autori che hanno avuto legami con Montedomini. Sono state realizzate due visite guidate per scoprire le parti nascoste ed artistiche dell'Azienda; è stato possibile pranzare alla mensa e visitare gli stand delle tante associazioni presenti. L'Open Day ha dato i risultati attesi: aprire Montedomini alla città, far conoscere e far visitare i propri servizi e la sua storia.

Dell'evento è stato redatto un apposito report finale che illustra nel dettaglio le modalità di comunicazione dello stesso, gli esiti e gli spunti per i prossimi Open Day.



- **25 ottobre 2017**

Un'intera giornata di incontri dedicata alla scoperta degli spazi del Fuligno e delle attività di Montedomini: circa 200 persone hanno partecipato alla giornata. L'Open Day è motivato dalla volontà di aprirsi alla cittadinanza come segno di rinnovamento.



È stato possibile, nello stesso giorno intercettare:

- nuovi possibili clienti per il CSF a cui farsi conoscere;
- vecchi clienti a cui mostrare l'Azienda sotto l'aspetto culturale ed artistico;
- addetti al settore dell'inclusione sociale per far conoscere le nostre attività e i risultati;
- le autorità cittadine a cui mostrare una realtà pubblica "funzionante";
- la cittadinanza a cui far fruire un luogo d'arte fiorentino poco conosciuto.

In questa occasione è stato riaperto, dopo tanto tempo, anche il famoso Cenacolo del Perugino,

attiguo alla struttura ed oggi di proprietà del Polo Museale Fiorentino (Soprintendenza).

- **6 novembre 2017**

La Società della Salute di Firenze ha affidato a Montedomini le attività funzionali dello sportello telefonico del Progetto Home Care Premium (HCP) 2017. Home Care Premium si rivolge ai dipendenti e ai pensionati pubblici, ai loro coniugi, parenti o affini di primo grado non autosufficienti.

- **29 gennaio 2018**

Presentazione della prima scuola di linguaggi dedicata alla cultura Fenysia, che si propone come un percorso di continua scoperta della tradizione (con il patrocinio di Montedomini, MiBact, Comune di Firenze e Gabinetto Vieusseux).

L'accordo con Montedomini prevede che a ogni corso possano avere accesso due persone over 65.

- **7 febbraio 2018**



Inizio dei “Tresori nascosti nel Cuore di Firenze: il Fuligno e Montedomini”: tre appuntamenti con visite culturali e percorsi d'arte guidati per gruppi e

singoli alla scoperta del patrimonio artistico culturale di Montedomini Sede e de “Il Fuligno”.

- **28 febbraio 2018**

Inaugurazione di due auto ibride aziendali.

Con questa azione l'Azienda ha puntato alla riduzione dell'impatto delle emissioni degli autoveicoli sull'ambiente, visto che aveva in dotazione soltanto mezzi a benzina. Con il passaggio ai mezzi “ibridi”, oltretutto, si è anche perseguito lo scopo di avere maggiore possibilità di movimento all'interno della ZTL fiorentine. I mezzi ibridi riducono anche i costi per l'acquisto di carburanti.



- **1 agosto 2018**

Nuova certificazione Dasa Rägister ottenuta da Montedomini UNI EN ISO 9001:2015

- **10 settembre 2018**

“Il cuore di Firenze”: una cena di beneficenza, per mille persone, in Piazza Duomo a Firenze. L'obiettivo è l'acquisto di 100 defibrillatori per le scuole fiorentine e promuovere corsi di formazione per abilitarne all'utilizzo. ASP e Fondazione Montedomini, insieme all'Istituto degli Innocenti, Misericordia di Firenze e Fondazione Santa Maria Nuova è stato uno degli ideatori e degli organizzatori dell'evento.



- **1 dicembre 2018**

Mostra nel Cortile del Michelozzo, in Palazzo Vecchio, dal titolo "Soli Mai: due anni di gratuità".

Vengono esposti 11 pannelli con fotografie di Leonardo Pasquinelli e didascalie (anche in inglese) di altrettante coppie di volontari/utenti partecipanti al progetto. Il 4 dicembre il Presidente della Repubblica Sergio Mattarella ha visitato la mostra in occasione della sua visita a Firenze.



- **17 gennaio 2019**

Il progetto "Il Ritrovo" – Caffè Alzheimer, finanziato dalla Regione Toscana, con il cofinanziamento della Società della Salute, Montedomini e Associazione AIMA, è nato dall'esigenza di rispondere ad un bisogno di supporto assistenziale e psicologico di cui necessitano i familiari e le persone affette dall'Alzheimer e contribuire a togliere lo stigma sulla malattia.

Le attività proposte coinvolgono pazienti e familiari, con l'intento di assicurare, sostenere il



malato e sviluppare fiducia nelle sue abilità e in chi lo accudisce nella vita quotidiana. Il Caffè è una palestra di relazione, centrata sul malato con i suoi bisogni e con le sue emozioni, un luogo di condivisione di preoccupazioni, speranze e problemi, dove i familiari possono trovare le competenze richieste per valorizzare le loro risorse e usare al meglio le opportunità offerte dai servizi del territorio.

- **25 gennaio 2019**

Open Day "Nuove armonie e forme di inclusione, arte e formazione" della struttura Il Fuligno. Una giornata di apertura ricca di momenti di dibattito, visite culturali e l'inaugurazione dei nuovi locali di Via Faenza, 48.



- **28 febbraio 2019**

Convegno internazionale "Long Term Care": discussioni plenarie, conferenze dedicate e tavole rotonde hanno riunito professionisti del mondo della medicina, della finanza, dell'assistenza, del lavoro sociale, della riabilitazione, della tecnologia e di altri fornitori di servizi che desideravano conoscere le molteplici sfaccettature della cura legata all'allungamento del periodo di assistenza.

- **21 marzo 2019**

Artour-0 il MUST torna a Montedomini nel Guardaroba Storico di Via de' Malcontenti dal 21 al 24 marzo 2019.

La mostra, come negli altri anni, ha coinvolto i residenti attraverso la consueta "caccia al tesoro" e un momento musicale a loro dedicato.

6 | Governance

Montedomini ha una struttura organizzativa centrale che opera per tutte le sedi ed i servizi sia a gestione diretta che indiretta.

È improntata sul principio della separazione tra potere di indirizzo e controllo (Organo di governo) e potere di attuazione e gestione (direzione e posizioni apicali) per il conseguimento degli obiettivi aziendali, stabiliti dagli organi di governo.

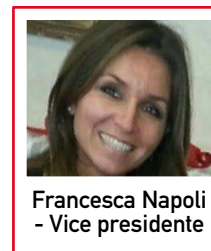
All'interno di detta struttura operano organi di indirizzo, di gestione e di controllo.

- **Organi di indirizzo**

Il Consiglio di Amministrazione (CdA) è l'organo di indirizzo e di verifica dell'azione amministrativa e gestionale dell'Azienda. Definisce gli obiettivi e i programmi di attività e di sviluppo e verifica la rispondenza dei risultati dell'attività amministrativa e della gestione agli indirizzi impartiti.

Il Consiglio di Amministrazione è composto da n. 5 membri, tre dei quali nominati dal Comune di Firenze, uno dalla Provincia di Firenze ed uno dalla Curia Arcivescovile di Firenze. Questa configurazione del CdA è frutto dell'unione delle varie tavole di fondazione delle varie Istituzioni fuse/raggruppate nel nuovo soggetto giuridico.

Composizione del Consiglio di Amministrazione:



Nominati dal Comune di Firenze

Nominato
dalla Provincia di Firenze



Nominato
dall'Arcivescovo di Firenze
Il consigliere Massimo D'Addario è stato nominato dalla Curia con Decreto Arcivescovile in data 19 giugno 2017. In precedenza il ruolo era ricoperto dal consigliere Marco Galletti, dimessosi in data 24 marzo 2017.



Non sono previste deleghe specifiche.

Il CdA resta in carica per 5 anni ovvero per una durata pari a quella del Consiglio Comunale e decade con la scadenza o con lo scioglimento del Consiglio Comunale.

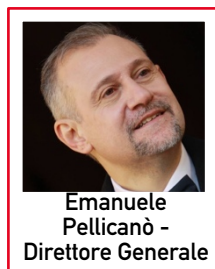
Nell'ambito dei Consiglieri nominati dal Comune viene eletto il Presidente.

Il Presidente è il legale rappresentante dell'Azienda e con la sua opera assicura la vigilanza sul buon andamento e l'unità di indirizzo dell'Amministrazione. Funge da figura di raccordo fra il Consiglio di Amministrazione ed il Direttore ed acquisisce le determinazioni ed i pareri degli organi di valutazione e controllo strategico.

Tutti i membri del Consiglio di Amministrazione uscente, hanno accettato l'incarico con la consapevolezza di non poter percepire i gettoni di presenza spettanti secondo quanto indicato dal D.L. 78/2011 (che introduce la spending review) che sembra prevedere il taglio di gettoni anche per le cariche di una ASP, fino a quando non sarà fatta chiarezza al riguardo.

- **Organi di gestione**

Il Direttore Generale è responsabile del raggiungimento degli obiettivi programmati dal Consiglio di Amministrazione e della realizzazione dei programmi e progetti attuativi e del loro risultato, nonché della gestione finanziaria, tecnica ed amministrativa



dell'azienda, incluse le decisioni organizzative e di gestione del personale, ivi compresi i rapporti con gli organismi sindacali, con autonomi poteri di spesa e capacità di impegnare l'ASP verso l'esterno. È nominato dal CdA attraverso un bando pubblico di selezione.

Il Comitato di Direzione è composto dal Direttore Generale e dai Responsabili di Area o in mancanza dai Responsabili dei Servizi. Se invitati possono partecipare alle riunioni del Comitato altre figure professionali.

L'attività del Comitato è finalizzata al migliore esercizio delle funzioni di direzione, alla conoscenza dei programmi globali dell'Azienda, ed all'approfondimento dei progetti e delle attività che presentano implicazioni generali.

Attraverso l'informazione, l'esame e l'assunzione di decisioni congiunte sulle questioni strategiche ed operative i componenti esercitano le funzioni direzionali che sono loro proprie e che si traducono nella gestione tecnica, economica e finanziaria dell'Azienda.

Spettano al Comitato di Direzione funzioni propositive, consultive, organizzative ed istruttorie relativamente ai programmi dell'Azienda.

- **Organo di controllo**

Il Collegio dei Revisori esercita la vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile della gestione dell'ASP ed attesta la corrispondenza del rendiconto alle risultanze della gestione.

redigendo apposita relazione che accompagna la proposta di delibera consiliare di approvazione del Conto Consuntivo.

Esso è composto da 3 membri, due dei quali di nomina comunale ed uno da parte del Consiglio di Amministrazione.

La composizione del Collegio dei Revisori dell'Azienda:



Presenze del Consiglio di Amministrazione (2014/2019)		
Anno	N° convocazioni	Presenza media
2014	6	79%

Principali argomenti trattati

- Nomina consiglieri e collegio dei revisori
- Impostazione bando e selezioni per direttore generale
- Chiusura Istituto Demidoff e conseguenziale definizione del processo di vendita
- Nomina del presidente e di due componenti del consiglio di indirizzo della Fondazione Montedomini
- Approvazione bilancio di previsione 2015 e preventivo 2015-201
- Valutazione obiettivi 2013 e declinazione obiettivi aziendali 2014

2015	11	85%	<ul style="list-style-type: none"> Attivazione Protocollo di Intesa con Fondazione Montedomini O.N.L.U.S. per la tutela, valorizzazione e promozione del patrimonio storico-artistico dell'Azienda Selezione pubblica per il conferimento dell'incarico di direttore generale dell'Azienda e nomina del vincitore (prima seduta con il Direttore: 4 maggio) Aste di vendita lotti Istituto Demidoff Nomina dei responsabili della trasparenza, dell'anticorruzione e del potere sostitutivo Revisione composizione comitato interno di valutazione delle Risorse Umane dell'Azienda Valutazione obiettivi 2014 e declinazione obiettivi aziendali 2015 Approvazione bilancio d'esercizio 2014 Attivazione studio denominato 'Il sistema di valutazione delle residenze per anziani non autoaufficienti' da parte del laboratorio di management della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa Revisione classificazione degli immobili e regolamento per la concessione in locazione degli stessi Organizzazione pranzo Enoteca Pinchiorri per anziani al Four Seasons Hotel Trasferimento ospiti Sant'Agnes e definitiva chiusura della struttura Definizione nuovo organigramma - funzionigramma aziendale
2016	11	74%	<ul style="list-style-type: none"> Richiesta prestito dalla Galleria degli Uffizi della scultura lignea denominata 'Maddalena Orante' dell'ASP Sant'Ambrogio Insiediamento Comitato Scientifico della Fondazione Montedomini Restauro Pala dell'Allori dell'Educatore del Fuligno Revisione 'Regolamento interno di Comunità' e Regolamento di funzionamento del Comitato Utenti' Attivazione progetto 'SoliMai' con il contributo della Fondazione CR di Firenze Iscrizione Fondazione Montedomini nell'elenco dei beneficiari del 5 per 1000 Convenzione con Amplifon Pet Therapy in collaborazione con la Scuola Cani Guida per Ciechi della Regione Toscana Riorganizzazione funzionale ed ambientale in attuazione del nuovo funzionigramma e organigramma aziendale Definizione procedure di co-progettazione per la realizzazione del Museo del Bigallo con il cofinanziamento dell'Ente Cassa di Risparmio di Firenze Valutazione obiettivi aziendali 2015 e declinazione obiettivi aziendali 2016 Provvedimento per la copertura dei posti vacanti in organico

2017	9	79%	<ul style="list-style-type: none"> • Valutazione obiettivi aziendali 2016 e definizione obiettivi 2017 • Bando per co-progettazione sistema di remote care • Dimissioni consigliere e nomina del nuovo • Sponsorizzazione tecnica per lavori di ristrutturazione complesso P.zza San Giovanni • 14^a asta per la vendita del complesso immobiliare Istituto Demidoff ed alienazione complesso immobiliare • Piano assunzione annuale/triennale 2017 - 2019 • Bilancio di esercizio 2016 • Nomina Comitato Unico di Garanzia • Revisione budget 2017 • Bilancio di previsione 2018 e bilancio triennale 2018-2020 • Regolamento sul procedimento amministrativo ed accesso agli atti • Piano biennale delle acquisizioni di beni e servizi (2018-2019) • Piano triennale degli investimenti (2018-2020)
2018	9	86%	<ul style="list-style-type: none"> • Donazione Hotel Savoy • Definizione Codice di Condotta • Valutazione obiettivi aziendali 2017 ed approvazione obiettivi aziendali 2018 • Fase attuativa del modello organizzativo 231 in riferimenti al decreto legislativo 231/2001 • Il Cuore di Firenze • Progetto fotografico 'Solimai' • Bilancio consuntivo 2017 • Linee di indirizzo per la redazione del Bilancio Sociale di Mandato 2014-2019 • Regolamento per l'istituzione e la gestione degli Albi Informatizzati degli operatori economici e delle procedure di gara telematiche • Progetto Caffè Alzheimer • Convegno Long Term Care 28 febbraio 2019 • Revisione budget 2018 • Regolamento di contabilità • Pranzo Enoteca Pinchiorri offerto agli anziani • Bilancio di Previsione 2019 e Bilancio Triennale
2019	3	76%	<ul style="list-style-type: none"> • Manifestazioni di interesse di Autismo Firenze e Cooperativa Matrix • Designazione componenti dell'Organismo paritetico per l'innovazione e costituzione del Comitato stesso ai sensi del CCNL del 21/05/2018, art. 7 • Individuazione degli obiettivi aziendali per l'anno 2019 • Aggiornamento della Carta dei Servizi, dei regolamenti e protocolli dei servizi socioassistenziali • Valutazione obiettivi aziendali 2018 ed approvazione obiettivi aziendali 2019 • Approvazione bilancio consuntivo 2018 • Adozione testo definitivo del bilancio sociale di mandato • Valutazione stato di attuazione del piano assunzionale 2018- 2020 • Presa d'atto individuazione RDP in adeguamento alla normativa sulla privacy, approvazione nomina Direttore Generale quale Responsabile Trattamento Dati e autorizzazione allo stesso circa l'adozione degli atti opportuni e conseguenti, approvazione elenco Responsabili Esterni del Trattamento Dati

RELAZIONI



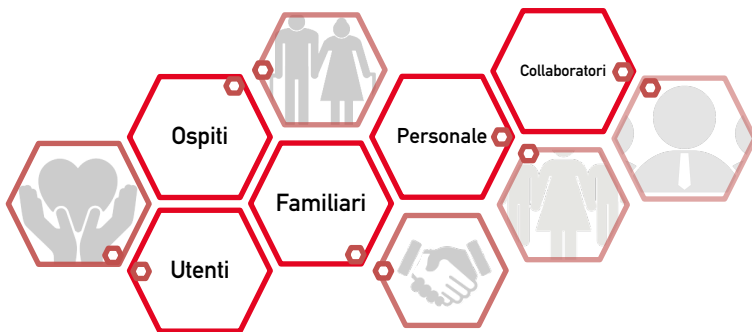
MONTEDOMINI

7 | Relazioni

Montedomini è inserita in un'ampia rete di relazioni, in molti casi regolate da specifici accordi formali. I soggetti che fanno parte di questo sistema sono definiti portatori di interessi o stakeholder e sono i destinatari ultimi dell'azione dell'Azienda, rappresentando la comunità di riferimento.

Montedomini collabora con le realtà e le istituzioni locali, mettendo in comune le risorse, valorizzando le competenze e condividendo gli obiettivi. Promuove connessioni e alleanze con altri organismi elaborando strategie, linee di intervento e proposte socio-culturali.

Tra gli stakeholder principali rientrano gli utenti e gli ospiti residenti, i loro familiari, il personale dipendente e tutti i collaboratori dell'Ente che attraverso il loro lavoro quotidiano e la loro professionalità contribuiscono al raggiungimento della mission.



Montedomini è una realtà che dialoga e si confronta con numerosi enti, istituzioni, soggetti pubblici e privati.

Ogni interlocutore è coinvolto in misura diversa, a seconda del suo ambito di interesse e di relazione con Montedomini, relativamente alla categoria di appartenenza.

Integrano il personale interno nella gestione dei servizi.

Vi rientrano le società che offrono opportunità di sponsorizzazione tecnica e le cooperative sociali che hanno in outsourcing la gestione della maggior parte delle singole strutture e delle attività assistenziali.

Il percorso di "esternalizzazione" della gestione di servizi socio assistenziali si è reso necessario per razionalizzare e contenere i costi. Montedomini indice gare 3+3 con i gestori di servizi per creare continuità e instaura relazioni tra responsabili interni e responsabili delle cooperative, sulla base di una matrice di confronto strutturata.



Gestori dei servizi

Le cooperative che offrono servizi a Montedomini sono:

- **Cir Food** (www.cirfood.com)

Nata nel 1992 a Reggio Emilia è una azienda di ristorazione tra le più importanti in Italia e in Europa. CIR sviluppa servizi per la ristorazione.



- **Co&So** (www.coeso.org)

Il Gruppo cooperativo Co&So è una rete di cooperative (sociali e non), consorzi, associazioni e imprese sociali attiva nel welfare in Toscana, e in particolare nelle province di Firenze, Prato, Pistoia, Grosseto e Lucca.



- **Cooperativa sociale Di Vittorio** (www.divittorio.it)

Nata nel 1995, a Massa, si caratterizza da una articolata e solida attività di progettazione ed erogazione di servizi socioassistenziali ed educativo- riabilitativi diretti ad un'ampia gamma di tipologie di utenza.



- **Cooperativa sociale Elleuno**
(www.cooperativasocialeelleuno.it)

Cooperativa Sociale di Casale Monferrato (AL) che opera nel settore socio-sanitario dal 1989, soggetta alla normativa prevista per le Società per Azioni, con certificazione annuale di Bilancio di Esercizio e Bilancio Sociale.



- **Cooperativa Il Cenacolo** (www.coopcenacolo.it)

Il Cenacolo è una cooperativa di tipo A attiva sul territorio di Firenze dal 1991. Progetta e gestisce servizi socio-educativi indirizzati a fasce deboli e finalizzati all'inclusione sociale.



- **Cooperativa Il Girasole** (www.coopilgirasole.it)

Il Girasole è una Cooperativa Sociale che dal 1999 offre servizi volti a migliorare la qualità della vita delle persone dando risposta ai nuovi bisogni, alle fragilità, alle esigenze legate alla residenzialità e le autonomie individuali, in particolare di persone anziane e diversamente abili.



- **Cooperativa sociale Quadrifoglio**
(www.cooperativaquadrifoglio.com)

La Cooperativa Sociale Quadrifoglio SC ONLUS, in seguito Quadrifoglio, nasce a Pinerolo nel 1981, grazie al supporto del Comune e a un finanziamento per lo sviluppo della cooperazione CEE, con lo scopo sociale d'integrazione lavorativa di soggetti disabili. Gestisce servizi socio sanitari, assistenziali ed educativi.



- **Cooperativa sociale Oltre Il Ponte**
(oltreilpontecoop.org)

Nasce nel gennaio 2017 come complemento operativo del gruppo di Cooperative Sociali che fanno capo al Consorzio Martin Luther King con sede a Firenze e Torre Pellice e operativo su più progetti in ambito nazionale, sia sulla disabilità che su progetti di accoglienza.



- **Consorzio KCS** (www.consorziokcs.it)

Nato nel 2017 il Consorzio Stabile KCS di Bergamo rappresenta l'approdo naturale di una realtà imprenditoriale composta, iniziata con il consolidamento attorno a KCS Caregiver di diverse realtà aziendali, ognuna di esse specializzata su un campo di intervento o una particolare funzione, alcune nate grazie a KCS stessa, altre che si sono avvicinate condividendone principi, modelli organizzativi, obiettivi ed etica.

Per un periodo riunite tra loro nella forma del Gruppo Cooperativo Paritetico, ora con la solidità della forma consortile.

Il Consorzio è costituito da 10 realtà.



Oggetto dell'affidamento	Affidatario	Data stipula contratto	Durata contratto	Eventuali proroghe	Valore dell'affidamento
Home Care Premium 2017	Consorzio CO&SO		25/09/2017 - 31/12/2018		€ 35.400,00
Proroga Home Care Premium 2017	Consorzio CO&SO	27/12/2018	01/01/2019 - 30/06/2019		€ 38.920,18.
Servizio di portierato 2018	Globo Vigilanza srl	15/06/2018	18/06/2018 - 4/12/2018	31/07/2019	€25.987,50 + € 36.098,68 (proroghe)
San Silvestro	L'Agorà d'Italia Onlus	08/10/2014	15/04/2014 - 15/04/2017	16/04/2017 - 15/10/2017 16/10/2017 - 15/04/2018 16/04/2018 - 30/09/2018	€ 3.673.124,67 + € 1.836.562,33 (proroghe)
Principe Abamelek RSA	Elleuno Coop.va sociale s.c.s. - Consorzio CO&SO Firenze	22/10/2014	15/04/2014 - 15/04/2017	16/04/2017 - 15/10/2017 16/10/2017 - 15/04/2018 16/04/2018 - 30/09/2018	€ 4.964.130,36 + € 2.482.065,18 (proroghe)
Montedomini RSA	Quadrifoglio Onlus/ CO&SO per conto di Girasole	10/07/2015	15/01/2015- 14/01/2018	Il 14/10/2018	€ 8.411.644,66 + € 1.433.916,00= (proroga)
Servizio cucina	Alisea soc cns srl - CIR Food sc	11/03/2015	1/08/2014 - 31/07/2017	31/01/2018 - 31/07/2018 01/08/2018 - 31/01/2019 - 01/02/2019 - 31/07/2019	€ 3.050.981,50 + € 2.084.000,00 (proroga)
Servizi di pulizie	G. S. A. spa	29/03/2016	1/12/2015 - 31/11/2018	01/12/2018 - in corso	€ 249.997,00
Servizi di pulizie	G. S. A. spa			01/12/2018- 30/06/2018	€ 45.652,74
Montedomini RSA 2017	KCS caregiver Coop.va soc Onlus	25/10/2018	12/10/2018 - 12/10/2021		€ 15.301.958,40
Principe Abamelek RSA 2017	G. Di Vittorio soc. Coop.va Onlus	12/09/2018	01/10/2018 - 30/09/2021		€ 10.317.283,20
San Silvestro RSA 2017	Elleuno Coop.va sociale s.c.s.	28/09/2018	01/10/2018 - 30/09/2021		€ 6.703.948,80

Gli affidamenti di Montedomini dal 2014 al 2019:

- **Real Media**

Nel novembre del 2017 è stato stipulato un contratto di sponsorizzazione tecnica con Real Media Srl che nel corso di tre anni porterà alla completa ristrutturazione dei tetti e delle facciate situati in Piazza S. Giovanni e della Loggia del Bigallo, in maniera concordata con la Soprintendenza delle Belle Arti.

realMedia

Parallelamente, sta procedendo la ristrutturazione anche dei locali interni del Bigallo, finalizzati ad una nuova risistemazione del Museo, che sarà completamente riprogettato.

Real Media appone messaggi promozionali sui ponteggi e sulle altre strutture provvisorie di cantiere e vende o concede spazi pubblicitari.

Real Media è una agenzia pubblicitaria specializzata nell'allestimento di Maxi Affissioni.

Sulle recinzioni del cantiere Real Media Srl ha anche ha esposto pannelli dedicati all'attività di Montedomini e nei primi mesi dell'anno affisso un maxi telo pubblicitario sulla raccolta del 5x1000 a favore della Fondazione Montedomini.



Organizzazioni non profit

La Fondazione Montedomini ONLUS è nata il 15 giugno del 2007 su iniziativa dell'ASP Firenze Montedomini e della Società della Salute di Firenze (conferendo alla stessa €10.000).



Ha ottenuto il riconoscimento della qualifica di O.N.L.U.S. con la conseguente iscrizione nel Registro Regionale delle Fondazioni.

La Fondazione è stata inoltre inserita dalla Direzione Regionale delle Entrate nell'elenco dei beneficiari del 5% con lo scopo di finanziare progetti specifici a sostegno dell'attività socio-sanitaria svolta nel campo degli anziani, dei disabili e della marginalità nonché di tutela del proprio importante patrimonio storico artistico.



L'attività di fundraising della Fondazione permette di sostenere i servizi delle strutture dell'Azienda di Servizi alla Persona di Montedomini rivolti alle persone fragili della provincia di Firenze (anziani in particolare, ma anche situazioni di vario bisogno) con progetti specifici.

Gli strumenti di fundraising maggiormente promossi, attraverso soprattutto il nuovo sito web, sono:

- Adotta un'opera
- Tesori nascosti nel cuore di Firenze: il Fuligno e Montedomini
- Eredità, legati e lasciti testamentari.

Rappresentanti di Fondazione Montedomini ONLUS

Consiglieri di gestione

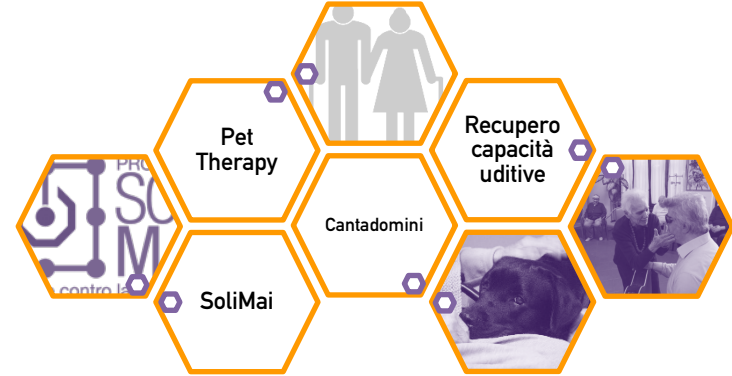
- Luigi Paccosi
- Elena Barbucci
- Elisabetta Vivoli

Consiglieri di indirizzo

- Giulio Caselli
- Sara Funaro
- Raffello Napoleone
- Francesca Napoli

Comitato scientifico

- Prof. Niccolò Marchionni, Professore ordinario di Geriatria dell'Università di Firenze e Direttore del Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare dell'A.O.U. di Careggi
- Prof. Valdo Ricca, Professore associato di Neuroscienze dell'Università di Firenze e Direttore dell'Equipe di Psichiatria dell'A.O.U. di Careggi
- Dott. Andrea Ungar, cardiologo e geriatra presso l'A.O.U. di Careggi e Responsabile del Centro di Riferimento Regionale per l'Iperensione Arteriosa dell'Anziano.



Progetti più rilevanti finanziati e gestiti dall'insediamento dell'ultimo CdA di Montedomini:

- **Soli Mai** (<http://www.solimai.com>)

La Fondazione Montedomini Onlus, in collaborazione con importanti istituzioni di carità e solidarietà della città di Firenze e con l'appoggio del Comune di Firenze, oltre che del contributo della Fondazione Cassa di Risparmio di Firenze, ha avviato il progetto denominato "Soli Mai – Una rete contro la solitudine". Il progetto, avviato nel 2016, mette in rete associazioni cittadine impegnate in attività sociali al fine di alleviare la solitudine degli anziani soli residenti nel Comune di Firenze, attraverso la presenza amica di volontari presso la loro abitazione. Un tavolo di coordinamento costituito da



rappresentanti delle Associazioni gestisce le domande di aiuto provenienti dal territorio.

Grazie al Progetto 78 persone hanno scelto di diventare volontari regalando tempo e compagnia ad altrettanti anziani, per un totale di circa 4.220 ore.

Il Progetto rappresenta una best practice.

A dicembre 2018 è stata realizzata una mostra fotografica a Palazzo Vecchio - a cura del fotografo Leonardo Pasquinelli - per raccontare le storie degli anziani aiutati dal Progetto, nel corso di due anni, con il sostegno del Comune di Firenze e della Fondazione CR Firenze.

- **CantaDomini**

Il Progetto, realizzato nel 2016 e nel 2017, aveva come obiettivo quello di usare la musica come attività terapeutica con gli anziani, prevedendo attività ricreative e riabilitative. I cantanti Riccardo Azzurri e Aleandro Baldi hanno dato avvio al Progetto.

- **Pet Therapy**

Il Progetto è stato realizzato a partire dal 2016 e continua tutt'oggi nelle varie strutture di Montedomini grazie alla convenzione stipulata con la Scuola di alta specializzazione "Scuola Nazionale Cani Guida per Ciechi" della Regione Toscana su indicazione e coordinamento della Fondazione Montedomini ONLUS. La Scuola Nazionale da anni svolge il servizio di pet therapy in varie strutture sanitarie di Firenze,

utilizzando a questo fine i cani che non riescono ad essere idonei come guide per i non vedenti.

- **Recupero capacità uditive**

Attraverso un accordo con Amplifon, la Fondazione ha offerto, nel 2016, a tutti gli ospiti di Montedomini la possibilità di effettuare screening uditivi gratuiti. La Fondazione è poi intervenuta laddove si è verificata la necessità ad acquistare apparecchi uditivi destinati a persone con problemi di udito assistite a Montedomini.

La Sede della Fondazione Montedomini è situata presso Montedomini: Via de' Malcontenti, 6 - 50122 Firenze

Sito web:

<http://fondazionemontedomini.com>

Per visitare il sito della Fondazione Montedomini scannerizza il QR Code a fianco.



Le associazioni del Protocollo d'Intesa Montedomini

Montedomini ha favorito e promosso la presenza e l'attività, all'interno delle sue strutture, delle associazioni di volontariato quali risorse il cui operato si affianca e si integra a quello istituzionalmente svolto dall'Ente, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita degli utenti di ogni servizio.

L'attenzione dell'Azienda verso la valorizzazione e la promozione del volontariato ha condotto alla firma, nel mese di giugno 2016, di un **Protocollo d'intesa** fra Montedomini e dodici associazioni di volontariato.

Il Protocollo si impegna a dare attuazione al principio di partecipazione, sancito come principio fondamentale dalla L. 833/78, dall'art.14 del D. Lgs 502/92, dal Piano Sanitario Regionale.

Le associazioni che lavorano attivamente con Montedomini:

- **AIP Firenze** (www.parkinson.it)

L'Associazione Italiana Parkinsoniani (AIP) è un ente morale che ha lo scopo di promuovere una informazione sistematica su tutti gli aspetti della malattia di Parkinson, rivolta ai pazienti, ai loro familiari ed ai sanitari coinvolti su tutto il territorio nazionale, nonché alle istituzioni preposte a decisioni di politica sanitaria.



- **A.L.I.Ce. Toscana** (www.aliceitalia.org)

A.L.I.C.E. è una Federazione di Associazioni Regionali a cui aderiscono tutte le regioni italiane. Il suo fine è quello di migliorare la qualità della vita delle persone colpite da ictus cerebrale, dei loro familiari e delle persone a rischio.



- **Auser Firenze Q1** (www.auserfirenze.com)

Auser è una associazione di volontariato e di promozione sociale, impegnata nel favorire l'invecchiamento attivo degli anziani e valorizzare il loro ruolo nella società.



- **AVO Firenze** (www.avofirenze.it)

Associazione presente nei maggiori ospedali e residenze sanitarie assistenziali della città. I volontari dedicano parte del loro tempo al servizio dei malati e degli anziani donando loro una presenza amica.



- **Io Sto con Montedomini**

Su iniziativa dei dipendenti dell'ASP è nata l'Associazione Io Sto con Montedomini, nel 1999, rivolta all'aiuto ed al sostegno agli anziani, in via prioritaria ai residenti di Montedomini anche in supporto ai progetti della Fondazione Montedomini ONLUS.



L'Associazione si è prefissata la realizzazione di tre progetti:

- sensibilizzazione alla cura ed igiene della bocca ed aiuto alle cure odontoiatriche attraverso il Servizio Sanitario Nazionale;
- erogazione di contributi per acquisto ausili, protesi, attrezzature sanitarie (esclusi i farmaci) non rimborsabili dal SSN;
- finanziamento di progetti non strettamente legati ai bisogni fisici, mirati alla realizzazione di un sogno o di un desiderio.

Per il raggiungimento ed il finanziamento degli obiettivi l'Associazione si è fatta promotrice di iniziative di raccolta fondi, organizzando svariate manifestazioni, come il classico mercatino di natale rappresentato da banchi dell'Associazione e da banchi presidiati dagli anziani di Montedomini con loro manufatti ed idee regalo. Alcuni prodotti possono essere acquistati direttamente on line durante tutto l'anno.

L'Associazione lo Sto con Montedomini fa parte anche del progetto Meeting Generation, progetto che prevede laboratori tecnologici intergenerazionali tra anziani e giovani.

Partecipano ai laboratori tecnologici intergenerazionali gli studenti dell'Istituto Professionale B. Buontalenti di Firenze con il progetto alternanza scuola-lavoro.

- **Comunità di Sant'Egidio** (www.santegidio.org)

La Comunità di Sant'Egidio nasce a Roma nel 1968 ed è un movimento di laici della Chiesa che pratica la solidarietà con i poveri, svolgendo volontariato gratuito.



Organizzazione di piccoli soggiorni vacanza per i residenti, programmazione di uscite ricreative e relativo accompagnamento, supporto spirituale sono le principali attività che la Comunità di Sant'Egidio svolge a Montedomini.

- **Pallium** (www.palliumonlus.org)

Pallium Onlus fondata a Firenze con l'obiettivo di fornire assistenza domiciliare gratuita attraverso un servizio specialistico ai malati e alle persone anziane.



- **Associazione Artemisia**
(www.artemisiacentroantiviolenza.it)

Il centro antiviolenza Artemisia è un'associazione di Promozione Sociale – Onlus che ha sede a Firenze e garantisce assistenza a donne, bambine e bambini che subiscono violenza e ad adulti/e che hanno subito violenza nell'infanzia.



Dal 1992 svolgono iniziative su tutto il territorio nazionale. Si prefiggono i seguenti obiettivi: informare sulle tematiche della violenza; sensibilizzare i più giovani a combatterla e formare

figure professionali nell'ambito della protezione dei diritti delle donne e dei minori.

- **Centro dell'età libera**
(<https://isolasantacroce.wixsite.com/firenze>)

Centro dell'età libera occupa dei locali nella struttura di Montedomini Sede in Via de' Malcontenti, 6 da circa venti anni. Organizza attività ricreative, culturali e legate al benessere degli over 60 attraverso collaborazioni con le istituzioni e le altre associazioni del territorio grazie a sovvenzioni pubbliche e donazioni private.



Con Montedomini il Centro collabora nell'ambito di una convenzione, organizzando spettacoli corali, teatrali presso i reparti e le strutture dell'ASP e partecipando ai progetti della Fondazione Montedomini.

- **LILA Toscana** (www.lila.toscana.it)

LILA – con la sua mission – si propone di accogliere e soprattutto sostenere le persone con patologie HIV derivate.



A Montedomini svolge attività di sensibilizzazione e informazione sulla prevenzione della malattia.

- **Misericordia del Galluzzo**
(www.misericordiagalluzzo.it)

La Misericordia del Galluzzo è un'associazione di volontariato operante in tutto il territorio fiorentino e si occupa di servizi quali soccorso, trasporto, raccolta sangue e assistenza.

Per Montedomini svolge attività di accompagnamento dei residenti e partecipa a momenti ricreativi delle strutture.



- **Telefono Voce Amica Firenze**
(www.voceamicafirenze.org)

Telefono Voce Amica Firenze, nata nel 1963 come centro di ascolto, è un'associazione di persone comuni che impegnano gratuitamente una parte del loro tempo perché a nessuno manchi la possibilità di comunicare, come occasione di incontro e informazione.



Il rapporto con Montedomini è reciproco e all'insegna dell'anonimato.

Ulteriori collaborazioni e sostenitori

Di seguito riportiamo ulteriori collaborazioni attivate al di fuori del Protocollo e alcuni tra i sostenitori di Montedomini:

- **Acisjf Firenze** (www.acisjf-firenze.it)

ACISJF Associazione cattolica internazionale al servizio della giovane, a Firenze opera da oltre 100 anni nella stazione Santa Maria Novella. L'impegno dell'Associazione è promuovere il sostegno alla persona mirato alla prevenzione e all'autorealizzazione, per un pieno inserimento nella realtà cittadina.



L'associazione gestisce Casa Serena (presso due appartamenti di proprietà di Montedomini), una realtà che accoglie mamme con bambini e donne sole che vivono una condizione di disagio.

- **AIMA Firenze** (www.aimafirenze.it)

AIMA è una rete di associazioni che operano a livello territoriale a sostegno dei malati di Alzheimer e dei loro familiari, con l'obiettivo di migliorare la qualità della vita.



Insieme a Montedomini gestisce un progetto finanziato dalla Regione Toscana sui malati di Alzheimer "Caffè Alzheimer Il Ritrovo".

- **Ellequadro** – ARTOUR-0 il MUST (www.ellequadro.com)

Associazione culturale che ha come scopo quello di "usare" l'arte come comunicazione e brand identity.

Uno dei progetti più importanti dell'associazione, ARTOUR-0 il MUST – il MUSeo Temporaneo, un evento internazionale di arte contemporanea e di design, ha attraversato Firenze facendo tappa a Montedomini e permettendo agli ospiti di parteciparvi per tre anni consecutivi, dal 2016 al 2019.



- **Auser Abitare Solidale** (www.abitaresolidaleauser.it)

Auser Abitare Solidale è una associazione di volontariato nata per gestire nel 2014 l'omonimo progetto, sviluppa forme innovative di social housing e di abitare collaborativo e condiviso fondate su reciprocità e solidarietà, al fine di ricomporre relazioni e rapporti interpersonali quali risposta attiva e di comunità alla crisi.



Con l'Associazione AUSER Abitare Solidale, l'ASP ha realizzato il Progetto sperimentale Condominio delle Opportunità (concluso il 31.12.2017). Si trattava di un condominio solidale, ovvero di uno spazio destinato all'accoglienza di persone singole e piccoli nuclei familiari, con basso reddito, in condizione di temporanea emergenza abitativa ed in carico ai Servizi Sociali territoriali.

I soggetti inseriti nel Condominio delle Opportunità sono stati 12.

- **Associazione Maria Cristina Ogier OLNUS**
(www.mariacristinaogier.it)

Nel 1976, a soli due anni dalla morte di Maria Cristina Ogier all'età di 18 anni, i suoi genitori attraverso l'originario Comitato Promotore Fondazione M. C. Ogier (Associazione dal 1998), apre una casa famiglia femminile in Viale Galilei a Firenze; nel 1983 invece è la volta della casa-famiglia maschile di Via Fortini, a qualche chilometro di distanza dall'altra. Per volontà di Maria Cristina gli ospiti sono pochi (massimo 10-12 persone) perché ciascuno fosse per nome e cognome e fosse circondato da cure e amore. Nel corso degli anni l'assistenza a queste persone è stata assicurata prima dalle Suore Minime del Sacro Cuore di Poggio a Caiano e, attualmente, dalle suore polacche della Divina Provvidenza. Inoltre prestano servizio in queste realtà, personale delle cooperative e tanti volontari.



Montedomini è proprietario della Villa di Viale Galilei, primo nucleo dell'Associazione Ogier.

- **La Ronda della Carità e Solidarietà Onlus**
(<http://marginalitactm.it/content/associazione-la-ronda-della-solidarieta-e-della-carita>)

La Ronda della Carità e Solidarietà Onlus è attiva sul territorio cittadino per offrire sostegno concreto alle persone che vivono in strada e agli utenti in carico ai servizi sociali cittadini.

Fino a dicembre 2011

l'Associazione, in convenzione con ASP Firenze Montedomini, ha gestito il Progetto Sperimentale "CasaPer", attraverso l'accoglienza organizzata in un appartamento autogestito, dando ospitalità ed un'opportunità di integrazione concreta a ventidue uomini.



Attualmente, attraverso il progetto "Noi ci siamo", in collaborazione con l'ASP, l'Associazione è impegnata nella selezione e raccolta di mobili ricevuti da donazioni che viene stoccata in e poi consegnata alle famiglie che vivono nelle strutture di accoglienza di seconda soglia oppure che devono arredare la casa loro assegnata attraverso le graduatorie ERP o della Fondazione Comitato Case degli Indigenti. Compreso nel progetto è l'impegno nella manutenzione e gestione del verde presso le strutture dell'ASP Firenze Montedomini, occupando soggetti fragili e impegnati nel reinserimento lavorativo.

- **Orchestra della Toscana**
(www.orchestradellatoscana.it)

La Fondazione Orchestra della Toscana si è formata a Firenze nel 1980 per iniziativa della Regione Toscana, della Provincia e del Comune di Firenze.

In diverse occasioni si è resa disponibile ad esibirsi a favore degli ospiti di Montedomini.

ORCHESTRA
DELLA
TOSCANA

- **La Compagnia dei Babbo Natale**
(www.compagniadibabbonatale.com)

La Compagnia di Babbo Natale nasce spontaneamente a Firenze nel 2007 con lo scopo di promuovere un'azione comune a sostegno di chi si trova in stato di sofferenza.

La Compagnia a Montedomini ha portato gioia e solidarietà con la sua allegra presenza durante le festività natalizie.

- **Lions Club Firenze Brunelleschi**
(www.lionsfirenzebrunelleschi.org)

Lions Club Firenze Brunelleschi nasce nel marzo 2013 a Firenze. Sono un gruppo di uomini e donne interessati al miglioramento delle loro comunità. Il Club getta le basi per favorire il rispetto reciproco ed il libero pensiero nello scenario fiorentino.



Per gli anziani di Montedomini Lions Brunelleschi ha donato una ricca e variegata serie di audiolibri.

- **Lions Clubs Bagno a Ripoli**
(www.lionsclubfibar.wordpress.com)

Lions Club Bagno a Ripoli, nato nel 1992/93, è un gruppo di uomini e donne interessato al miglioramento della comunità.



LIONS CLUB FIRENZE
BAGNO A RIPOLI
DISTRETTO 108 LA ITALY

Ha ideato il calendario 2018 per la Fondazione Montedomini ONLUS, selezionando dodici foto del fotografo Eugenio Bruschi che ritraggono volti di persone anziane di tutto il mondo.

I fondi raccolti con la vendita dei calendari sono stati destinati al sostegno del progetto "Soli Mai".

- **Rotary Club Firenze Michelangelo**
(www.rotary2071.org)

Nato nel 2010, il Rotary Club Firenze Michelangelo, svolge un'intensa attività sul territorio principalmente a favore dei giovani.



Per Montedomini ha organizzato una cena di beneficenza nel 2016, il cui ricavato è stato devoluto all'acquisto di ausili per il benessere degli anziani ospiti nelle strutture.

- **Associazione Gruppo degli Alpini di Firenze**
(www.anafirenze.it)

In occasione per le celebrazioni per il Centenario della Grande Guerra, l'Associazione Alpini di Firenze annovera tra le sue molteplici iniziative di beneficenza anche l'offerta di un pranzo per gli anziani ospiti di Montedomini, presso la nuova sede in città. Una piacevole giornata volta a



creare un clima familiare e di amicizia con il gruppo degli Alpini.

- **Il Cuore di Firenze** (www.ilcuoredifirenze.org)

Montedomini è stato uno degli ideatori de “Il Cuore di Firenze”: un progetto che si pone l’obiettivo di acquistare e installare 100 defibrillatori, da donare alle scuole fiorentine, erogando un servizio fondamentale di pubblico soccorso. Prevede anche lo svolgimento di formazione per l’uso dei defibrillatori affinché le persone abilitate possano intervenire in caso di bisogno, salvando la vita del prossimo.

Lo spirito di solidarietà e di partecipazione è un patrimonio di Firenze da valorizzare e coltivare. Il progetto vuole rafforzare il senso di comunità tra i fiorentini e renderli parte di un percorso sociale più ampio e di lungo respiro.



La rete istituzionale ideatrice del progetto è costituita dagli antichi enti caritatevoli di Firenze: Montedomini, l’Arciconfraternita della Misericordia di Firenze, La Compagnia del Bigallo, la Fondazione Santa Maria Nuova ONLUS e l’Istituto degli Innocenti.

Per raccogliere fondi sono state organizzate due charity dinner in Piazza Duomo e nel Monastero della Certosa.

La risposta della città è stata incoraggiante e positiva. Al di là dell’obiettivo iniziale c’è la volontà che “Il Cuore di Firenze” diventi un evento fisso, con sempre nuovi obiettivi da raggiungere”.

Il logo dell’iniziativa è stato realizzato internamente all’Ufficio Comunicazione di Montedomini.

Aziende e fondazioni bancarie

- **Enoteca Pinchiorri** (www.enotecapinchiorri.it)

La rinomata enoteca fiorentina offre da undici anni il pranzo degli Auguri di Natale e felice Anno nuovo a circa 100 ospiti delle strutture di Montedomini in prestigiose locations, quali il Four Season Hotel di Borgo Pinti e il Teatro della Pergola.



Nell’edizione del 2018 hanno partecipato circa 60 anziani delle Residenze (di Montedomini Sede, Principe Abamelek e San Silvestro), circa 30 ospiti delle strutture afferenti ai Progetti di Inclusionione Attiva e 10 utenti dei servizi domiciliari (Firenze Telec@re).

Il pranzo è stato realizzato in collaborazione con Guido Guidi Ricevimenti, che ha allestito il Salone de’ Cinquecento di Palazzo Vecchio per accogliere i commensali. Hanno

partecipato: il sindaco Dario Nardella, l'assessore al Welfare Sara Funaro, il presidente del Quartiere 1 Maurizio Sguanci.

- **Fondazione CR Firenze**
(www.fondazionecrfirenze.it)

Fondazione di origine bancaria con progetti sul proprio territorio di intervento: Firenze e Città Metropolitana, e province di Grosseto e Arezzo.



La Fondazione è intervenuta per venire incontro a disagi temporanei di singoli e famiglie, attivando un programma per il ripristino di alloggi definiti Servizio di accoglienza temporanea (accoglienza di secondo livello).

Progetto	Contributo (€)	Anno
SoliMai - Una rete contro la solitudine	120.000 €	2016
Co-progettazione Museo Bigallo: ristrutturazione delle sale al piano terra del Museo del Bigallo e ristrutturazione delle sale a piano ammezzato, ex Museo Leonardo Da Vinci	200.000 €	2016
Accoglienza Volano: nell'ambito del Contratto di Servizi con il Comune di Firenze: 8 appartamenti ristrutturati da ASP, per 24 mesi dedicati all'accoglienza di 2a soglia	300.000 €	2018

- **Hotel De La Ville – Firenze**
(www.hoteldelaville.it)

Il prestigioso Hotel ha donato, a più riprese circa 30 materassi, tutti ignifughi, che hanno rappresentato un ottimo contributo al miglioramento del comfort dei nostri residenti, principalmente della Residenza Assistita per autosufficienti di Montedomini Sede.



- **Hotel Savoy – Firenze**
(www.roccofortehotels.com/hotels-and-resorts/hotel-savoy)

In occasione della ristrutturazione dei propri locali, il noto Hotel del centro di Firenze ha avviato una bella e proficua collaborazione, nell'ottica anche di fornire alla nostra Azienda preziosi suggerimenti.



Savoy ha donato in più occasioni, circa 80 televisori di nuova generazione e molti arredi di pregio, entrambi utili per il miglioramento del comfort dei nostri residenti. I televisori sono stati distribuiti tra la struttura di Montedomini Sede in via dei Malcontenti e le altre strutture di San Silvestro e Principe Abamelek al Galluzzo. All'inaugurazione – nel marzo 2017 – ha partecipato anche il sindaco Dario Nardella.



- **Ippodromo del Visarno**
(www.visarno.it)

L'Ippodromo del Visarno di Firenze ospita da 4 anni gli ospiti di Montedomini per farli assistere alle corse al galoppo.



E inoltre:

- **Ristorante "Il Cibreo" e "Teatro del Sale"**
(www.cibreo.com | www.teatrodelsale.com)

Il rapporto tra Montedomini e lo storico ristorante fiorentino e il suo vulcanico fondatore, Fabio Picchi, si è stratificato negli anni; molti pranzi e cene sono stati organizzati in favore dei nostri anziani. Più di recente, il sodalizio col Teatro del Sale, e con la sua animatrice Maria Cassi, si è consolidato attraverso donazioni di prodotti di qualità che sono stati molto apprezzati dai nostri residenti.



- **Istituto Lorenzo de' Medici**
(www.ldminstitute.com)

L'Istituto Lorenzo de' Medici è stato fondato nel 1973 e con i suoi oltre quarant'anni di esperienza è una delle istituzioni di riferimento per la lingua, la cultura italiana, le arti applicate ed il design. Nel dettaglio, nella sua sede di Firenze, approfondisce i molteplici aspetti che



caratterizzano il patrimonio storico, culturale e artistico italiano con una rinomata scuola di restauro.

Nel corso del 2018, gli studenti della scuola di restauro LdM hanno prestato la loro opera gratuitamente restaurando l'Affresco del Tabernacolo (XVI secolo, autore anonimo) presso Montedomini Sede.

ATTIVITÀ



MONTEDOMINI

L'Azienda Montedomini, polo pubblico dell'amministrazione comunale fiorentina nella rete dei servizi socio-assistenziali rivolti alla cittadinanza fiorentina, opera nell'ambito dei seguenti servizi:

- assistenza
- progetti di sostegno per l'inclusione attiva
- formazione
- arte e cultura

Alcuni dati riassuntivi di Montedomini:



1 | Assistenza

Servizi sociali e socio-sanitari

Montedomini offre servizi sociali e socio-sanitari a favore di adulti anziani con pluripatologie, pazienti psichiatrici, utenti diversamente abili.

Montedomini prende in carico i nuovi, diversi e sempre maggiori bisogni della popolazione anziana in una logica di prevenzione, cura, riabilitazione in una società che invecchia progressivamente.

I servizi erogati si collocano all'interno dei percorsi della rete territoriale e sono tesi a sviluppare una circolarità ed una integrazione tali da permettere la continuità di cura al variare del bisogno.

L'organizzazione e la metodologia di lavoro dell'intervento socio sanitario e socio assistenziale perseguono la valorizzazione della persona che viene posta al centro dell'attenzione assistenziale.

L'obiettivo è garantire la migliore qualità di vita possibile e promuove la capacità di autodeterminazione della persona, rendendola protagonista attiva delle scelte del quotidiano.

L'assistenza è realizzata attraverso la definizione del PAI "Progetto di Assistenza Individuale" redatto dall'equipe multiprofessionale di Montedomini mirato a mantenere/recuperare la massima autonomia psicologica e

funzionale possibile. L'obiettivo è quello di garantire nel modo più appropriato l'assistenza, assicurando la personalizzazione dell'intervento connessa alla globalità e multidimensionalità della persona in termini di "salute".

Grande attenzione è posta al coinvolgimento della famiglia e delle persone di riferimento che rappresentano il nucleo principale delle relazioni e degli affetti dell'utente avvalendosi anche del supporto di associazioni e volontari per mantenere uno stretto contatto con il contesto sociale cittadino.

I servizi sono di tipo residenziale:

- Residenza Assistita (struttura residenziale a carattere socio assistenziale destinata ad anziani fragili e/o autosufficienti);
- Residenza Sanitaria Assistenziale (struttura a carattere socio sanitario che accoglie utenti non autosufficienti e/o in stato di grave disabilità non assistibili a domicilio con esiti di patologie ormai stabilizzate – modulo base- GRT 402/2004 - ed utenti con decadimento cognitivo medio-grave conseguente a sindrome demenziale con prevalenza di problemi attinenti ai disturbi del comportamento - moduli organizzativi specialistici – modulo 3- GRT 402/2004).

Gli adulti devono avere una età maggiore di 65 anni, essere in possesso della certificazione di autosufficienza/non autosufficienza e del P.A.P. (progetto personalizzato), deliberati

dall'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008.

All'interno delle Residenze vengono garantite le seguenti prestazioni:

- vitto, secondo tabelle dietetiche approvate dal Servizio Dietetico dell'A.S.L. 10 di Firenze, da consumarsi nei soggiorni di nucleo o presso il self-service interno;
- assistenza infermieristica;
- servizio di riabilitazione motoria estensiva, volto al recupero e/o mantenimento di funzionalità motorie;
- attività socio-educativa e di animazione, anche in collegamento con il territorio;
- assistenza tutelare;
- fornitura di presidi sanitari non dovuti da enti terzi;
- servizio di parrucchiere e pedicure;
- lavaggio biancheria comune e personale ed aiuto nella cura e nel lavaggio degli indumenti esterni di uso personale;
- servizio di lavanderia;

- assistenza religiosa, nel rispetto delle convinzioni e pratiche religiose individuali.



Montedomini Sede



San Silvestro

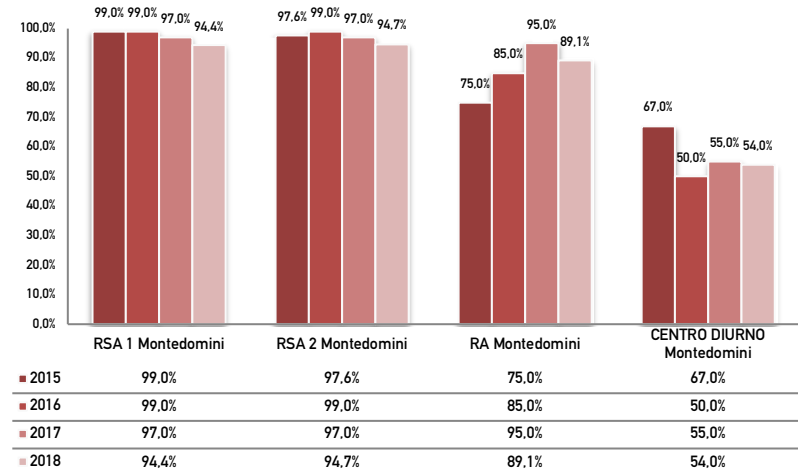


Principe Abamelek

Presso **Montedomini Sede** (in Via de' Malcontenti, 6) si trovano gli uffici amministrativi dell'azienda ed i seguenti servizi:

- n. 2 RSA con 80 posti letto
- n. 1 RA modulo base con 14 posti letto
- n. 1 Centro Diurno specialistico per persone con Alzheimer, disturbi cognitivi e del comportamento (C.D. "Athena") rivolto a 30 soggetti in possesso della certificazione di non autosufficienza e del P.A.P., deliberati dall'apposita U.V.M. ai sensi dell'art. 9 della L.R.T. n. 66 del 18/12/2008 e di certificazione di riconoscimento di patologia cognitiva e disturbi del comportamento
- La centrale di teleassistenza e telesoccorso (Firenze Telecare)
- La Centrale di coordinamento servizi domiciliari.

Percentuale occupazione RSA/RA/CD -
Struttura Montedomini Sede



Nella struttura di **San Silvestro** in Borgo Pinti n. 64 a Firenze hanno sede i seguenti servizi:

- n. 1 RSA con 40 posti letto
- n. 1 RA con 8 posti letto

Nella struttura **Principe Abamelek** in Via delle Bagnese, n. 4 a Firenze hanno sede i seguenti servizi:

- n. 1 RSA con 58 posti letto
- n. 1 Progetto Sperimentale BIA (Residenza Bassa Intensità Assistenziale) con 12 posti letto. Il Progetto BIA è rivolto a persone anziane non autosufficienti che, pur in presenza di minore gravità del profilo funzionale cognitivo e comportamentale e con bassa o media

complessità sanitaria, presentano una situazione ambientale e familiare che non consente la permanenza e l'assistenza a tempo pieno nel proprio domicilio.

Per l'ASP certamente una delle principali attività, se non la più centrale in assoluto, riguarda l'attività socio assistenziale di accoglienza di anziani presso i presidi RSA, Autosufficienti e Centro Diurno Alzheimer.

Al fine di garantire una offerta alla cittadinanza e al fine di massimizzarne i ricavi negli anni sono state individuate delle percentuali di occupazione dei reparti che ne garantiscano la sostenibilità economica.

Tali percentuali sono variabili da struttura a struttura per la diversa incidenza dei costi indiretti. Lo standard è individuato come >95% per i servizi RSA e RA e del 50% per il Centro Diurno Alzheimer.

A livello di indicatori raggiunti, nel caso di Montedomini per i due servizi di tipo residenziale, le percentuali si assestano intorno al 93% (2018) mentre per il servizio semi-residenziale rivolto a persone affette da Alzheimer, l'occupazione è al 54% nel 2018.

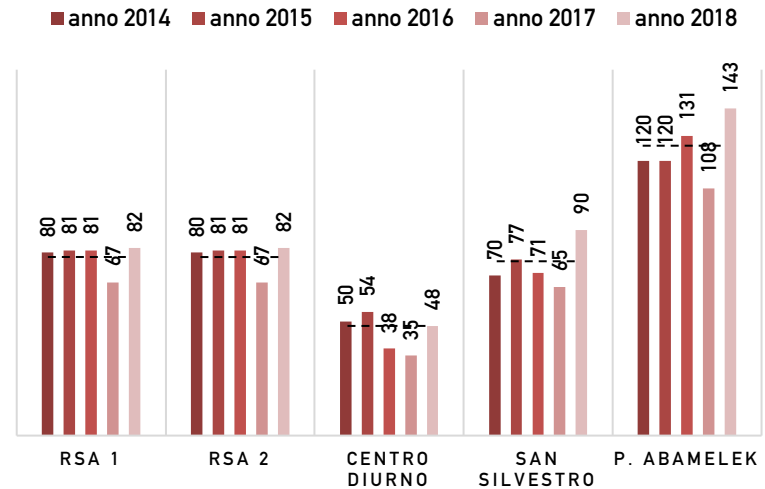
All'interno di ogni struttura dell'ASP Firenze Montedomini si provvede alla misurazione della qualità del servizio attraverso appositi indicatori (previsti anche da accreditamento della Regione Toscana) adatti a misurare e determinare la qualità del

servizio. La qualità del servizio viene misurata mensilmente su tutti gli indicatori.

Qui ne riportiamo due tra i più significativi richiesti dagli standard di qualità dell'accREDITAMENTO della Regione Toscana:

- numero di progetti personalizzati (PAI) effettuati;
- numero delle lesioni traumatiche (incidenti) all'interno delle strutture.

Numero PAI



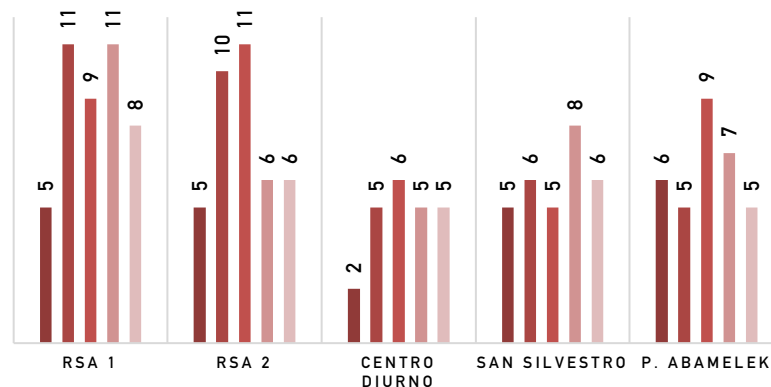
L'analisi della qualità del servizio viene effettuata con lo scopo di evidenziare:

- obiettivi del servizio;
- risultati del servizio.

Il PAI (Progetto assistenziale individualizzato) è un progetto elaborato per ogni utente dalle equipe multiprofessionale. Nei PAI – rinnovati semestralmente o al bisogno – vengono identificati gli obiettivi da raggiungere per il mantenimento o il miglioramento dello stato psico-fisico dell'utente. Tengono conto dei bisogni dell'utente e identificano le azioni, le risorse e gli strumenti per arrivare agli obiettivi fissati.

Nel periodo 2014-2018 il numero dei PAI è rimasto sostanzialmente costante. Nel 2017 vi è stato un leggero decremento, mentre nell'anno successivo la media è stata ampiamente raggiunta in tutti i servizi dell'assistenza di ASP Firenze Montedomini.

Utenti colpiti da lesioni traumatiche



Tra il 2014 e il 2018 il numero di utenti colpiti da lesioni traumatiche – per le quali è stato necessario un invio per accertamenti al Pronto Soccorso – si è notevolmente ridotto. Questo elemento, insieme a tutti gli altri indicatori dell'accreditamento regionale, è rappresentativo degli alti standard di qualità delle strutture residenziali e semi-residenziali dell'Azienda.

L'Azienda è in possesso della certificazione di qualità Dasa Rägister UNI EN ISO 9001:2015 per la "progettazione ed erogazione dei servizi socio sanitari ed assistenziali in regime residenziale e diurno" ed il personale del Servizio Socio Assistenziale effettua l'attività di verifica/monitoraggio dei servizi dell'area anziani. Gestisce, all'interno del sistema qualità, progetti di miglioramento continuo dei servizi.

- **Servizi domiciliari**

I servizi domiciliari offerti si stanno sviluppando cercando di privilegiare e sostenere la permanenza al proprio domicilio delle persone in stato di bisogno il più a lungo possibile.

- **Servizio Telecare**

Servizio di teleassistenza/telesoccorso operante in ambito provinciale e convenzionato con il Comune di Firenze ed i maggiori comuni dell'area fiorentina.

Si tratta di una forma di monitoraggio a distanza basato su contatti telefonici a cadenza giornaliera, settimanale o mensile a seconda del grado di autonomia della persona e della richiesta/valutazione fatta dai caregivers.

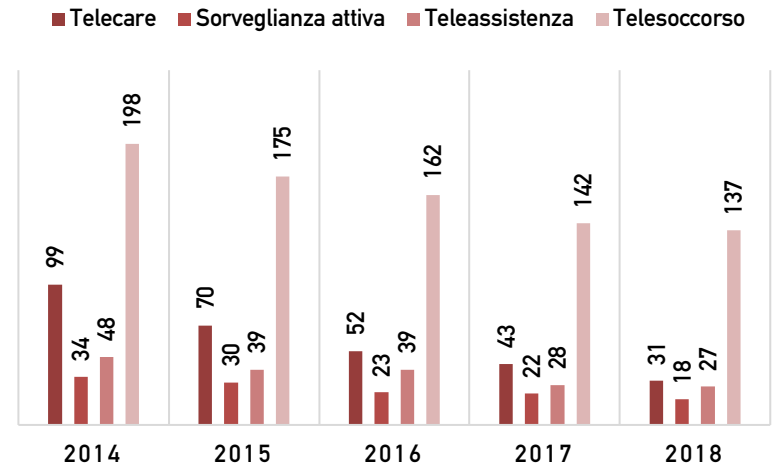
Copre le 24 ore e costituisce la struttura organizzativa a cui nel tempo si sono collegati anche gli altri servizi e attività a sostegno della domiciliarità.

La gestione del servizio è iniziata il 1 maggio 2005, subentrando alla precedente gestione diretta del Comune di Firenze del servizio di teleassistenza.

È un sistema socio assistenziale per la presa in carico della persona anziana o fragile al domicilio, tramite la gestione di allarmi, di attivazione dei servizi di emergenza, di chiamate "di supporto" da parte di un Centro Servizi. La Tele Assistenza ha un contenuto prevalentemente sociale, con confini sfumati

verso quello sanitario, con il quale dovrebbe connettersi al fine di garantire la continuità assistenziale.

I dati dal 2014 al 2018:



Nel 2018 è stato somministrato un questionario agli utenti dei servizi Telec@re (a cui hanno risposto 158 persone, che usufruiscono del servizio in media da più di 4 anni, che vivono principalmente da soli e che hanno conosciuto il servizio soprattutto tramite familiari o l'assistente sociale).

È un servizio che a tutti gli utenti ha dato sicurezza e soddisfazione, utilizzato per necessità di soccorso dalla metà degli stessi, ritenuto consigliabile ad amici e conoscenti.

Nel tempo si sono aggiunti altri servizi continuativi come il coordinamento dei Pasti a Domicilio.

- **Servizio pasti a domicilio**

ASP Firenze Montedomini ha gestito il coordinamento del servizio Pasti a Domicilio fino al 31 ottobre 2018.

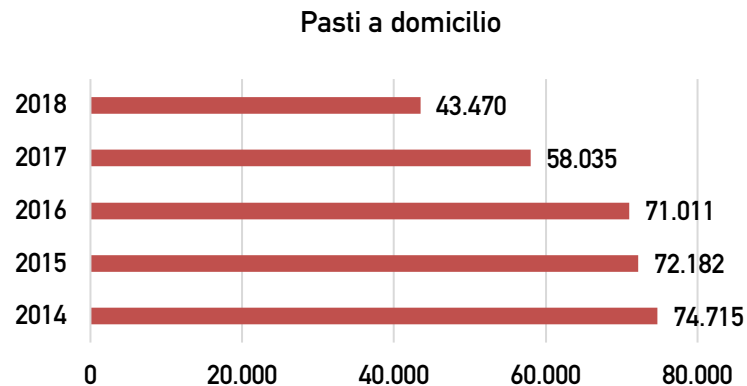
Il servizio Pasti a domicilio era rivolto a cittadini adulti e anziani, con limitata autonomia, residenti nel Comune di Firenze in base ad un progetto personalizzato (PAP) elaborato dai Servizi Sociali.

I contratti per il servizio di produzione dei pasti e per le consegne erano gestiti direttamente dal Comune di Firenze.

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

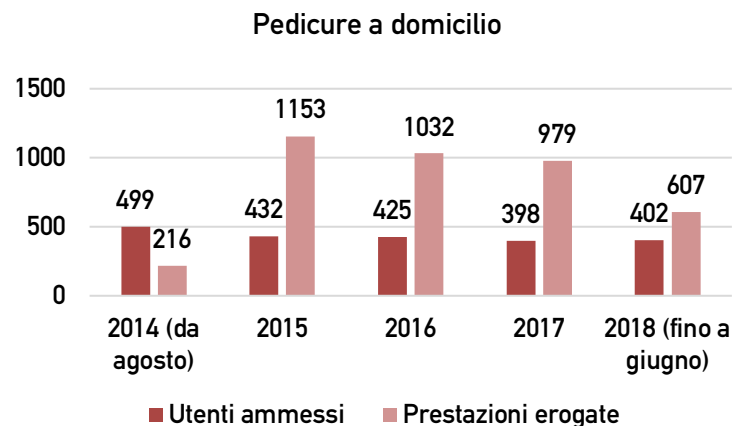
Il servizio consentiva, grazie al contatto, di norma quotidiano, con gli operatori addetti alla consegna, anche un'azione di sorveglianza costante delle condizioni degli utenti.

Questi i dati relativi all'erogazione dei pasti a domicilio dal 2014 al 2018:



Il servizio era disciplinato tramite un apposito Regolamento.

- **Pedicure a domicilio**



Montedomini ha gestito un servizio di prestazioni di pedicure a domicilio che garantivano la cura, con caratteristiche non sanitarie, del piede fino al 30 giugno 2018.

- **Attività fisica adattata (AFA)**

Servizio prenotazioni per attività motoria per la prevenzione del degrado delle capacità psicofisiche offerto fino al 30 giugno 2018.

Oppure servizi temporanei come:

- **Sorveglianza attiva**

Monitoraggio, secondo le linee guida regionali, nell'ambito di un più complessivo progetto di interventi nei casi di situazioni climatiche che possono influire sulle condizioni di vita e salute in particolare degli anziani.

- **Gestione domande di contributi per soggiorni-vacanza per persone con disabilità**

Montedomini raccoglie le domande, elaborati dati per la formazione della graduatoria, l'erogazione dei contributi e controllo della documentazione giustificativa delle spese sostenute, con eventuale recupero delle somme indebitamente percepite.

Il contributo viene calcolato sulla base di una serie di indicatori di gravità dell'handicap, della situazione familiare e del reddito.

I dati complessivi nel 2016 e 2018 sono i seguenti:

Anno	Utenti totali finali	Importo totale	Importo medio contribuito
2014	199	183.449 €	921 €
2015	151	157.058 €	921 €
2016	153	146.359 €	1.026 €
2017	170	174.676 €	1.050 €
2018	172	174.005 €	980 €

Servizi sperimentali come la gestione dell'erogazione di:

- **Contributi per assistenti e cure familiari**

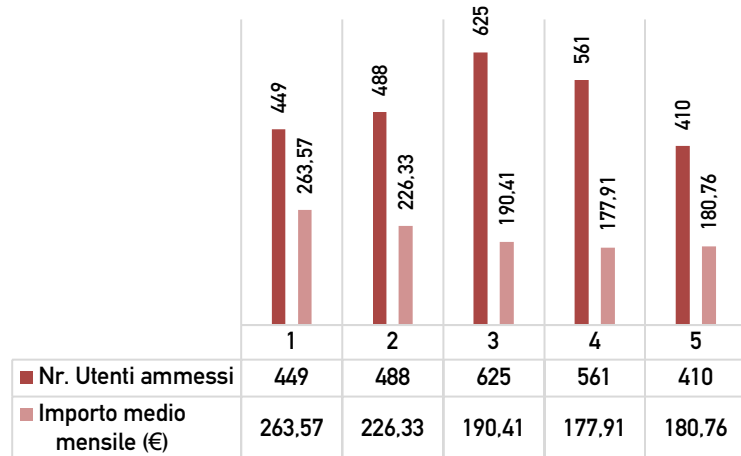
Concessione di contributi per l'instaurazione di un rapporto di lavoro con persone che svolgono funzioni di assistente familiare per sostegno alle famiglie che si fanno carico dell'assistenza di propri familiari anziani.

Le funzioni di controllo della regolarità dei rapporti di lavoro e degli adempimenti degli obblighi contributivi da parte dei beneficiari dei contributi è una parte rilevante dell'attività e si completa con le azioni di recupero delle somme eventualmente

ricevute in assenza della permanenza dei requisiti previsti dal regolamento comunale.

A questo fine, prevede il coinvolgimento degli Ambiti territoriali sociali che prendano in carico le persone non autosufficienti residenti sui territori di propria competenza.

Contributi per assistenti e cure familiari



I vari servizi nel complesso costituiscono una ottimizzazione della struttura organizzativa e consentono di avere a disposizione un punto di erogazione/gestione di prestazioni per la domiciliarità con un elevato know-how ed una rilevante infrastruttura tecnologica.

E inoltre, offre anche i seguenti servizi:

- **Home Care Premium**

Sportello telefonico che si rivolge ai dipendenti e ai pensionati pubblici, ai loro coniugi, parenti o affini di primo grado non autosufficienti per rafforzare il sistema del welfare integrando gli interventi pubblici destinati alle persone disabili.

2 | Inclusione attiva

Nel contesto dei servizi di competenza della Direzione dei Servizi Sociali del Comune di Firenze, in particolare in tema di contrasto alle povertà e di sostegno ai cittadini più vulnerabili, l'ASP è individuata quale parte integrante del Sistema delle Accoglienze Temporanee (S.A.T.).



Il S.A.T. è centrato su una filiera di servizi volti all'accoglienza ed è organizzato per livelli di accesso, in base ai bisogni dei cittadini e secondo gli obiettivi definiti in sede di elaborazione progettuale.

In sintesi, la filiera si articola in tre livelli di accesso al sistema delle accoglienze: una pronta accoglienza, una accoglienza di prima soglia ed una accoglienza di seconda soglia.

Un contratto di servizio tra ASP e Comune di Firenze (DD n. 1489/2016) definisce il mandato dell'ASP, che organizza gli interventi di propria competenza attraverso il Servizio PSIA (progetti di sostegno all'inclusione attiva), come evidenziato nel funzionigramma dell'Ente.

Valorizzando l'esperienza e le buone prassi maturate dall'ASP nel corso degli anni, un gruppo di lavoro multiprofessionale è impegnato, da una parte sotto il profilo dei progetti individuali in collaborazione con i servizi istituzionali e del privato sociale (servizi alla persona, oltre gli adempimenti amministrativi complementari e di supporto al raggiungimento degli obiettivi); dall'altra, sotto il profilo dei servizi per lo sviluppo di comunità (progettualità sperimentali, partecipazione ai tavoli di coordinamento e di programmazione delle risorse territoriali).

In particolare, il Servizio P.S.I.A. svolge sinteticamente le seguenti macro funzioni:

- a. coordinamento professionale delle strutture di proprietà ASP destinate alla realizzazione dei progetti personalizzati orientati ad un obiettivo di autodeterminazione e di emancipazione dal sistema dei servizi di accoglienza temporanea.

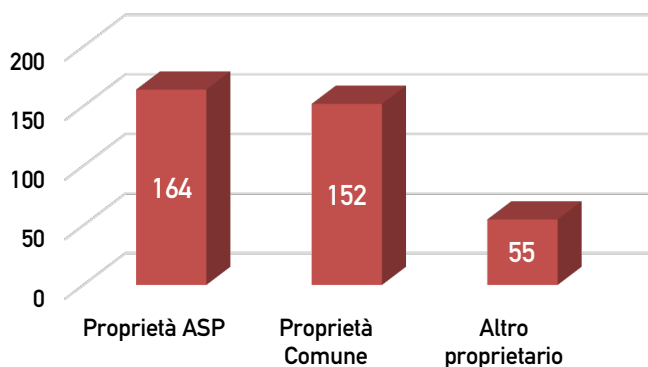
Le strutture di accoglienza, che rientrano tutte nelle tipologie definite dall'art. 22 della L.R. n. 41/05 ("Strutture di accoglienza diurna o notturna, tese a soddisfare bisogni primari di vita delle persone che versano in gravi condizioni di disagio economico,

familiare e sociale”), sono destinate a cittadini residenti nel comune di Firenze, italiani e stranieri, singoli e nuclei familiari, in carico al Servizio Sociale.

L’insieme dei posti letto (371 potenziali opportunità alloggiative) destinati alla realizzazione dei progetti di seconda soglia è così suddiviso:

- strutture di proprietà ASP Firenze Montedomini con 164 posti letto;
- strutture di proprietà del Comune di Firenze con 152 posti letto;
- strutture private con 55 posti letto.

Distribuzione posti letto per proprietà immobili

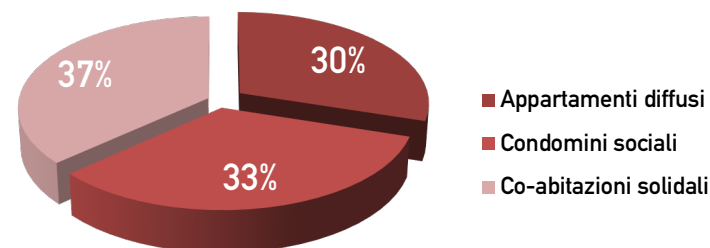


La seconda soglia si declina in:

- appartamenti volano, diffusi e indipendenti (n. 26 appartamenti di cui 12 di proprietà ASP);

- condomini sociali (alloggi indipendenti, con alcuni servizi di accompagnamento in comune n. 68 minialloggi di cui 13 di proprietà ASP);
- varie forme di co-housing solidale (co-abitazioni per complessivi 136 posti letto, n. 9 appartamenti e 10 camere multiple di proprietà ASP).

Progetti Professionali Personalizzati di Inclusionione Attiva
posti letto n. 371 (2° soglia)



L’ASP, in quanto ente di natura pubblica, coerentemente con il proprio Statuto, ha impegnato anche una parte del proprio patrimonio abitativo. Complessivamente n. 71 unità immobiliari, tra sedi destinate ad attività pubbliche (servizi), sedi destinate a attività del privato sociale (associazioni), unità

abitative (progetti di accoglienza), oltre le strutture dedicate ai servizi socio-assistenziali (RSA, RA, Centro Diurno, ecc.).

b. monitoraggio professionale dei progetti di inclusione attiva personalizzati (servizi alla persona) nel rapporto con i servizi sociali e sanitari della città.

Tutti gli utenti accolti hanno un progetto di accompagnamento all'abitare, elaborato dai Servizi Sociali a completamento del piano individuale di intervento.

Questo è redatto in collaborazione con le figure professionali sociali e sanitarie territoriali coinvolte sul caso, tenendo conto delle risorse istituzionali, personali, familiari e di rete.

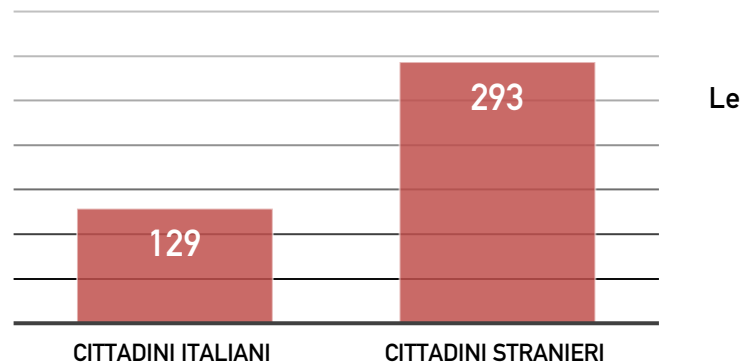
Nell'ambito dei progetti personalizzati, può essere definita una quota sociale a carico degli utenti, che sono responsabilizzati in relazione al corretto uso degli alloggi temporaneamente assegnati e riguardo il conseguimento degli obiettivi di autonomia personale.

Nel periodo di competenza del contratto di servizio tra ASP e Comune di Firenze (ovvero dal mese di agosto 2016 al mese di marzo 2019 – 20 mensilità), i progetti di accoglienza attivati presso le strutture di seconda soglia indicate hanno riguardato 422 persone.

Tra queste il 31 % sono italiani.

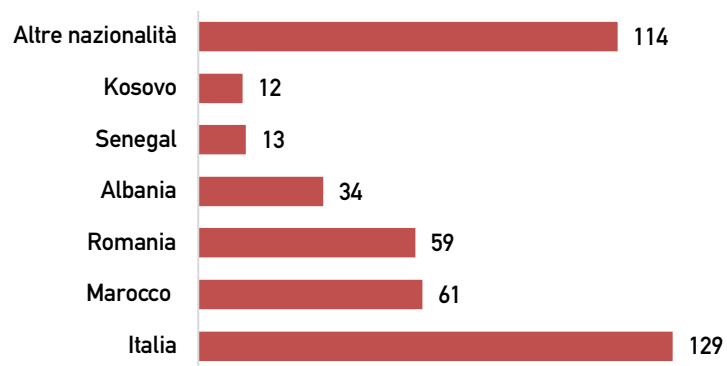
I grafici che seguono descrivono in sintesi le principali caratteristiche delle persone accolte.

Utenti accolti per provenienza (422 persone)



Le nazionalità di provenienza evidenziano una maggioranza relativa dei cittadini italiani; seguono cittadini, residenti a Firenze e provenienti dal Marocco e dalla Romania.

Nazionalità di provenienza

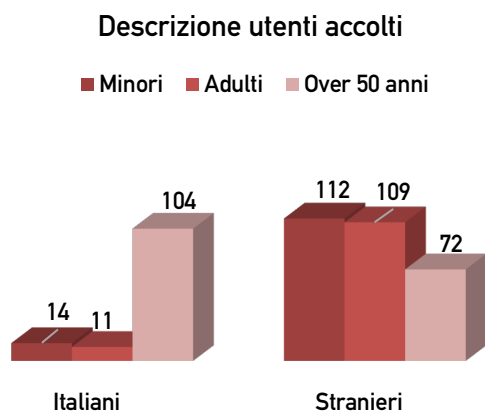


Tra i cittadini italiani si riscontra una prevalenza di persone anziane, prevalentemente sole, con una storia personale di

fragilità sociale, caratterizzata, nella maggioranza dei casi, da una presenza cronica all'interno dei servizi di accoglienza sociale cittadini che evidenzia una vita trascorsa nella precarietà, con le problematiche sanitarie conseguenti.

Queste persone hanno spesso maturato un reddito da pensione, seppur insufficiente per il mercato libero degli alloggi. Il 37 % sono persone singole, prevalentemente italiane e anziane.

I nuclei familiari, invece, sono in prevalenza costituiti da cittadini stranieri.



L'inserimento in un programma di seconda soglia segue, nella quasi totalità dei casi, l'evoluzione ed il completamento di un progetto di presa in carico dei servizi sociali territoriali (provengono da strutture di prima accoglienza).

Rilevante il numero dei minori accolti, il 30% dei progetti realizzati (appartenenti a nuclei familiari di cittadini stranieri nella maggioranza dei casi).

La variabilità dei progetti è ampia, l'analisi dei bisogni complessa, così come gli obiettivi sono personalizzati e comportano piani operativi diversi.

c. sviluppo delle competenze e delle risorse di individui e comunità.

Ad esempio, riguardo i cittadini anziani, il programma è orientato ad accompagnare la persona verso strutture di accoglienza assistenziali (RSA, RA, ecc.).

Per i nuclei familiari l'obiettivo è costruire le condizioni per una definitiva emancipazione dal sistema delle accoglienze sociali (affitti sul mercato libero della casa, assegnazioni ERP, emergenza abitativa in uso autorizzato, affitti sociali e calmierati, assegnazione case per gli indigenti, soluzioni di sostegno all'abitare, libero mercato, ecc.), anche attraverso l'integrazione con i servizi cittadini che lavorano sulle politiche attive del lavoro.

Per quanto riguarda i minori il piano di intervento è aperto verso l'insieme delle risorse che la comunità esprime, nei termini dei servizi di accoglienza e di inclusione sociale (associazioni, centri diurno, ecc.).

3 | Formazione

In continuità con il passato educativo degli istituti incorporati, ed a completamento della vocazione assistenziale, Montedomini ha attivato un'agenzia di formazione con prevalente riferimento all'area socio/assistenziale, sanitaria e manageriale.

Punto di forza è proprio la **CENTRO SERVIZI E FORMAZIONE** **MONTEDOMINI**  lunga esperienza nel settore.


Il Centro Servizi e Formazione è:

- certificato a norma UNI EN ISO 9001.2008 fin dal 2005 e successivamente a norma UNI EN ISO 9001.2015 dal 2018 per progettazione ed erogazione di corsi di formazione superiore e continua;
- accreditato presso la Regione Toscana - fino al 2018 - per formazione finanziata e riconosciuta ex art. 17 L.R.T. n.32/2002 fino al 2018.

Le maggiori attività sono:

- Progettare ed organizzare corsi e seminari per l'aggiornamento professionale in ambito socio sanitario, educativo, riabilitativo e sicurezza;
- organizzare corsi di qualificazione professionale, sia a livello aziendale che individuale. Eroga corsi in proprio o in partenariato ma anche su commissione da parte di aziende private, albi professionali, enti pubblici.

In questi casi, l'ufficio progettazione lavora su un'idea iniziale del committente, dalla quale sviluppa il percorso didattico ed il sistema di valutazione;

- promuovere ed organizzare circoli di studio nell'ambito dell'educazione permanente;
- attivare e gestire tirocini formativi per l'inserimento lavorativo;
- gestire locali attrezzati, dall'organizzazione all'accoglienza, presso le due sedi de "Il Fuligno" (in via Faenza, n. 48) e di "Montedomini" per eventi non solo formativi, ma anche di spettacoli e mostre, provvedendo alla sistemazione degli ambienti, all'assistenza tecnica, alla sorveglianza, alla segreteria, all'inserimento dell'evento nel portale web e sulla propria pagina Facebook, oltre alla diffusione nella rete di relazioni proprie;
- favorire la visibilità e la fruizione delle sedi anche per visite guidate alla scoperta di un patrimonio storico culturale di alto interesse sociale;
- dal 2016 ha avviato dei percorsi formativi specifici per il management aziendale con i cicli formativi della Scuola Alta Formazione. 

Gli allievi possono contare su:

- uno stretto collegamento fra formazione d'aula e tirocinio;
- un'ampia scelta per la sede di svolgimento di tirocini e stage in un ampio ventaglio di strutture assistenziali per

anziani e disabili, dotate di attrezzature assistenziali e di riabilitazione all'avanguardia, ove poter effettuare esperienze operative in diversi ambiti assistenziali ed osservare tutta la filiera dei servizi assistenziali offerti nell'area fiorentina.

Il CSF è gestito con personale alle dipendenze dirette per tutta la parte progettuale, promozionale ed amministrativa. Per quanto riguarda la docenza, si prevede la valorizzazione del personale interno se in possesso della professionalità necessaria altrimenti il ricorso a professionisti esterni con pluriennale esperienza nel campo della formazione.

All'interno del processo della formazione, svolge indagini finalizzate all'analisi dei fabbisogni e delle opportunità di apprendimento come attività strategica alla base della corretta redazione del Piano Triennale della Formazione.

L'attività di indagine si sviluppa in due direzioni:

- a. **Analisi interna:** si esplica mediante rilevazioni periodiche sui fabbisogni formativi espressi dal proprio personale dipendente e dal personale dipendente dei soggetti che collaborano nella gestione delle molteplici attività/servizi facenti capo all'Azienda.
- b. **Analisi Esterna:** si basa sull'analisi dei fabbisogni professionali e della domanda potenziale e viene effettuata tenendo conto degli indirizzi espressi dai diversi soggetti istituzionali e dalle parti sociali.

Negli ultimi anni, l'indagine si è rivolta alla figura dell'assistente familiare (il CSF Montedomini ne ha qualificate circa 150) coordinando la propria attività con il "Progetto per la permanenza a domicilio degli anziani non autosufficienti" del Comune di Firenze. Il Centro Servizi e Formazione, nell'ambito della sua ricerca, sta approfondendo l'aspetto della fattibilità giuridico-contrattuale della creazione di un Albo professionale specifico per il profilo in questione.

Altro obiettivo è il monitoraggio della figura dell'operatore Addetto all'Assistenza di Base, naturale evoluzione della figura dell'assistente familiare. I bisogni degli utenti non autosufficienti e disabili stanno mutando velocemente, il piano dell'offerta formativa di CSF Montedomini, viene redatto sulla base di dette esigenze modificando anche più volte nell'anno il piano didattico nella ricerca di una sempre maggiore professionalizzazione degli operatori del settore.

Il CSF Montedomini dispone di due sedi di diverse dimensioni e caratteristiche, che dispongono di un'attrezzatura multimediale aggiornata alle moderne esigenze di comunicazione.



Montedomini Sede



Il Fuligno

Gli ex conventi di Montedomini e del Fuligno, sono istituzioni plurisecolari custodi di un patrimonio artistico di grande suggestione, con sale affrescate e ambienti riportati allo splendore di un tempo. Per questo, è stata studiata la possibilità di abbinare al programma congressuale o didattico, un percorso di interesse storico e culturale all'interno di entrambi gli antichi complessi.

Le locations di Montedomini Sede in Via de' Malcontenti, 6:

Sala Ballerini



Guardaroba storico



Chiesa S. Ferdinando



"Il Ritrovo"



Sala Conferenze

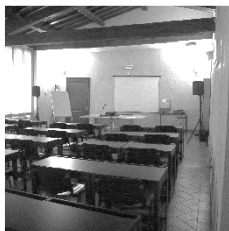


Le locations del CSF "Il Fuligno" in Via Faenza n. 48, a due passi dalla stazione di Firenze Santa Maria Novella:

Sala Blu



Sala Loggia



Sala Armonia



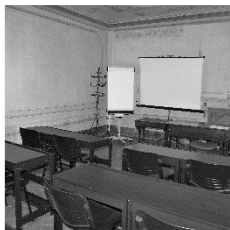
Sala Capitolo



Chiesa



Sala Vescovo



Sala Presidente



La sede del Fuligno è stata interessata da importanti interventi di ristrutturazione nel 2018, sia legati al miglioramento funzionale delle sedi che all'ampliamento delle stesse.

Relativamente all'occupazione delle sale, possiamo rilevare:

- Grado di fidelizzazione dei clienti: 55,75% (negli ultimi 4 anni più di 1 cliente su 2 è tornato almeno una volta negli anni seguenti con l'esclusione dei nuovi clienti dell'ultimo anno).
- Gradimento delle sale: 98,8 % di soddisfatti (tramite lo strumento della somministrazione di questionari di gradimento si evidenzia quale riscontro una percentuale di ben 72% di utenti molto soddisfatti)
- Grado di occupazione sale: 2,04 sale/giorno (media di occupazione nei giorni di apertura del Fuligno)

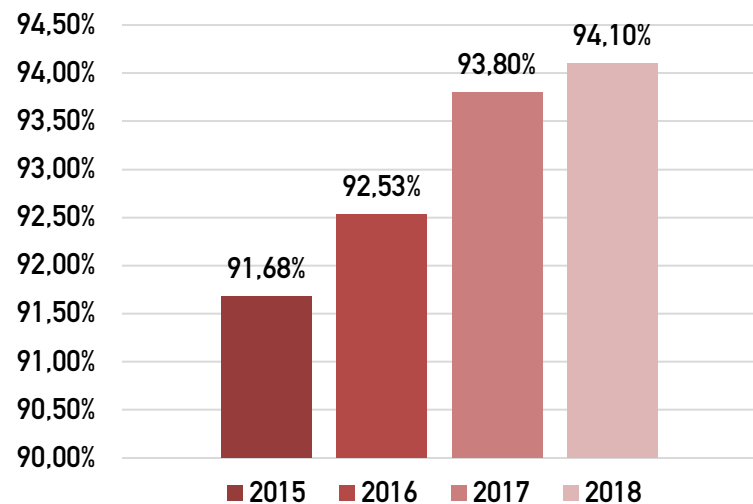
La formazione rappresenta la principale attività inquadrata come commerciale. La contabilità viene attentamente tenuta in modo analitico.

L'attività è svolta da un periodo relativamente recente con un progressivo miglioramento dei risultati economici. Al fine di verificarne regolarmente tale trend è stato costruito uno specifico indicatore che ne misura la capacità da parte delle entrate del centro di profitto di coprirne tutti i costi ad esso annessi.

Negli anni 2015-2018 i costi di gestione sono rimasti sostanzialmente costanti, le entrate per cessione locali hanno avuto un trend in costante aumento (giornate complessive

occupate nel 2017 sono state 1056) mentre per l'anno 2017 l'erogazione dei corsi di formazione ha avuto una flessione dovuta in parte alla generale crisi di mercato.

Percentuale copertura costi CSF



La percentuale di copertura dei costi è passata dal 92% nel 2015 a l 94% nel 2018.

4 | Arte e cultura

L'ASP Firenze Montedomini nasce dalla fusione e dalla trasformazione di molte istituzioni che nei secoli l'hanno preceduta e da cui ha ereditato non solo la missione primaria di accoglienza e supporto alla cittadinanza, ma anche un ricco patrimonio di beni mobili ed immobili di grande valore storico artistico.

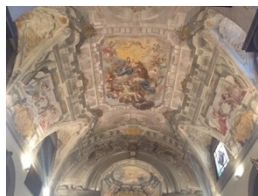
All'interno degli immobili si trovano numerosi affreschi e beni di interesse storico artistico e culturale: opere, arredi sacri e mobili archiviati.

Nel corso dell'attuale mandato l'ASP ha organizzato una serie di iniziative in grado di valorizzare il proprio patrimonio storico e artistico, con una attenzione particolare al Museo del Bigallo, la propria memoria archivistica e contribuire ad una sua più estesa conoscenza e fruibilità per i residenti ma anche per i turisti, essendo collocati in una città d'arte.

Immobili tutelati dalla Soprintendenza

- **Montedomini** – Via de' Malcontenti n. 6

Al piano terreno si trova l'affresco di Galileo Chini "Rimembranze garibaldine". Nella Chiesa di San Ferdinando la tela di Scuola fiorentina del sec. XVII "Madonna Assunta e Santi".



Montedomini possiede, inoltre, un Guardaroba Storico e un archivio storico.

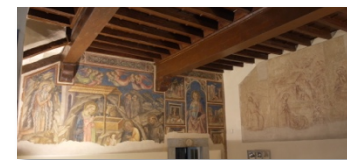
- **Istituto San Silvestro** – Borgo Pinti n. 62-64

L'Istituto San Silvestro fu aperto l'8 marzo 1868 dal Canonico Antonio Fossi ed ha operato nel campo dell'educazione e della formazione giovanile, rivolgendosi, in particolare a soggetti in condizioni disagiate.

Nell'anno 1993 l'Istituto San Silvestro ha integrato i propri fini statutari prevedendo di esercitare anche funzioni di sostegno alle esigenze familiari nel loro complesso, con particolare attenzione ai bisogni dei giovani e degli anziani.

- **Educatore della SS. Concezione detto "Il Fuligno"** – Via Faenza n. 48

La storia dell'Educatore è strettamente legata a quella del monastero poi convento di Sant'Onofrio, risalente a un insediamento agostiniano del 1316, quindi, dal 1419, a lungo retto dalle Terziarie francescane di Foligno (da cui la denominazione corrente di Fuligno). Soppresso il convento nel 1800, questo venne prima assegnato al Seminario Fiorentino e poco dopo (1802) individuato come sede dell'Educatore, inizialmente vero e proprio "reclusorio per ragazze pericolanti", quindi oggetto di un intervento di ristrutturazione su progetto dell'architetto Giuseppe Del Rosso.



Originariamente sottoposto alla Congregazione di San Giovanni Battista, dal 1807 acquistò l'autonomia ponendosi direttamente sotto la protezione regia. Tra il 1816 e il 1829 l'istituzione assunse le effettive caratteristiche di conservatorio "destinato alla educazione cristiana e civile di fanciulle povere di Firenze e specialmente orfane" (Prezzolini), tanto da assumere nello stesso 1829 la denominazione di Imperiale e Reale Educandato. Nel 1973, in ragione della non adeguatezza dell'immobile all'attività, l'educandato fu chiuso.

Presso il Cenacolo si trova il Crocifisso ligneo di Benedetto da Maiano. Nell'Educatario il dipinto su tavola di Alessandro Allori "Cristo crocifisso fra la Vergine e San Giovanni". Nella Sala della Beata Angiolina, come in altre sale della struttura, vi sono gli affreschi di Bicci di Lorenzo.

Nel 2010 l'istituzione confluì nell'Azienda Pubblica di Servizi alle Persone, aggregata a Montedomini.

Il Fuligno possiede, inoltre, un archivio storico.

- **Orfanotrofio del Bigallo** (con annessa Loggia e Museo)
– Piazza San Giovanni, ang. Via Calzaiuoli

Il nome del Bigallo ha una sua origine ben documentata che risale alla Compagnia Maggiore di Santa Maria del Bigallo, a cui era affidata la cura dell'Ospedale per pellegrini e



viandanti a Santa Maria a Fonteviva, detta appunto del Bigallo.

La Compagnia di Santa Maria della Misericordia, nel 1351, ricevè in dono una casa sull'angolo del Corso Adimari al posto della quale vi costruì fra il 1352 e il 1358 un palazzetto.

La loggia, con le case vicine annesse, ospitava al pian terreno un oratorio, mentre la parte superiore era destinata a ricovero per i trovatelli. Nel 1425 la Compagnia della Misericordia si fuse con la Compagnia del Bigallo e le due istituzioni - fondate da San Pietro Martire - rimasero unite fino al 1525, quando la Misericordia cambiò sede spostandosi sempre in Piazza del Duomo, prima nella chiesa di San Cristoforo degli Adimari (distrutta) poi nella sede attuale dirimpetto alla Loggia, che da allora divenne solo del Bigallo.

Dopo la fusione con l'Istituto Sant'Agnese, l'ASP Bigallo, oltre a gestire il museo omonimo, si è occupata – coerentemente con gli scopi istituzionali dell'originaria Confraternita – di dare assistenza a donne in precarie condizioni economiche e a forte disagio sociale, offrendo loro alloggio.

Il Bigallo possiede, inoltre, un archivio storico, conservato presso l'Archivio di Stato di Firenze.

Nel Museo del Bigallo è conservata la Madonna della Misericordia, affresco della scuola di Bernardo Daddi risalente al 1342, restaurato nel 2013 con il progetto del premio "Friends of Florence".

- **Istituto Sant’Ambrogio** - Via Carducci n. 8

La “Pia Casa di Rifugio di Sant’Ambrogio”, nacque dalla fusione del Convento di S. Elisabetta detto “Delle Convertite” col ricovero di Padre Idelfondo Bottazzi, già Priore dei Carmelitani Scalzi. Originariamente gli scopi della Pia Casa erano ricoverare nel rifugio, istruire e redimere donne e fanciulle traviate che avevano tenuto vita scorretta.

Nel 2006 avvenne la fusione con le Opere Pie Fondazione “Giovanni e Silvio Fusi” e “Casa di Rifugio Emilia Picone”.

Attualmente è affittato al Comune di Firenze come scuola primaria.

- **Istituto S. Agnese** – Via Guelfa n. 79

L’Istituto era gestito dall’antica Compagnia del Bigallo. Esso ha sede in un’antica struttura ospedaliera intitolata a Sant’Agnese e Sant’Onofrio. Qui ebbero sede le compagnie di San Paolo e San Giovanni Evangelista, soppresse nel 1785 dalle riforme del Granduca Pietro Leopoldo.



Dopo la soppressione delle compagnie i locali vennero adibiti a sede dell’ospizio di Sant’Onofrio, che era gestito dalla Compagnia del Bigallo.

Tra le altre istituzioni incamerate nel Bigallo che trovarono sede in via Guelfa, particolarmente importante è il ricovero di Santa Agnese, che ha dato il nome all’edificio.

Nel 1785, alla soppressione della confraternita di Santa Agnese, l’ospizio ebbe i propri beni ed obblighi trasferiti alle Scuole Leopoldine; chiuse anche queste, il patrimonio fu incamerato dal Bigallo. L’ospizio fu spostato in via Guelfa nella casa adiacente al dormitorio di Sant’Onofrio e lo Statuto organico del Bigallo incluse anche le norme disciplinari per Santa Agnese.

- **Oratorio di San Francesco**, detto dei **Vanchetoni** – Via Palazzuolo n. 17

L’oratorio di San Francesco, meglio noto dei Vanchetoni venne fatto costruire tra il 1602 e il 1604 dal tessitore Ippolito Galantini, fondatore della Congregazione della Dottrina Cristiana, i cui membri furono chiamati Vanchetoni, per il modo di camminare cheti e silenziosi, o bacchettoni, in riferimento alla bacchetta usata a scopo penitenziale.

Nel 1619 con la scomparsa di Galantini, i suoi confratelli, laici come lui, si dedicarono all’assistenza dei poveri e all’educazione evangelica dei bambini.

Le attività caritative diminuirono nel secondo dopoguerra, fino ad arrestarsi negli anni settanta. Ai confratelli, che nel frattempo avevano venduto una parte del patrimonio artistico, restò l’oratorio ed alcuni appartamenti.

La Confraternita è stata dichiarata estinta con Delibera della Regione Toscana n. 123 del 24 luglio 2002. Il patrimonio della Congregazione venne devoluto interamente all'Educatore del Fuligno nel 2003 e quindi all'ASP Montedomini dopo la fusione tra i due enti avvenuta nel 2010. Una sentenza del 2007 del TAR Toscana ha annullato l'estinzione dell'ente – dichiarata sull'errato presupposto che questo avesse natura pubblica – e il Consiglio di Stato con sentenza del 2008 ha confermato quanto deciso dal TAR.

Attualmente Montedomini ha in atto una transazione con la Congregazione per la restituzione del patrimonio inerente il Complesso dell'Oratorio.

L'Oratorio ha il soffitto affrescato con riquadri di Giovanni Martinelli, Domenico Pugliani, Cecco Bravo, Lorenzo Lippi e del Volterrano.

L'ASP Montedomini, attraverso la Fondazione Onlus che ha tra i suoi compiti statuari la valorizzazione del patrimonio storico artistico di Montedomini, ha ideato il progetto "Adotta un'opera d'arte".

Sono stati definiti quattro progetti mirati al restauro di altrettante opere d'arte presenti nelle strutture, da realizzare con il contributo volontario di sostenitori esterni. Di questi, due sono stati realizzati compiutamente e si tratta:

- del restauro dell'affresco del Tabernacolo del XV secolo di autore anonimo, collocato in un ambiente dei Montedomini via de' Malcontenti. Opera realizzata grazie al lavoro gratuito degli studenti della Istituto di Restauro Lorenzo de' Medici nel corso del 2018;
- della realizzazione di una teca in vetro per conservare ed esporre gli strumenti didattici dell'Educatore del Fuligno in Via Faenza, 48.

Attualmente i beni artistici che rimangono in attesa di restauro, di Montedomini e del Fuligno, sono i seguenti:

- Dipinto ad olio S. Ferdinando
- Scrivania S. Filippo

Dal 2017 la Fondazione Montedomini ONLUS ha attivato una raccolta fondi specifica per il restauro della scultura lignea raffigurante una "Maddalena Orante" del XVI secolo attribuita all'artista Francesco da San Gallo.

Inoltre un altro progetto che Montedomini mira di portare a termine è il completamento del restauro della Pala d'altare di Alessandro Allori, attualmente conservata presso l'Opificio delle Pietre Dure. L'opera è in fase di restauro dal 2010 e, successivamente, dovrebbe essere ricollocata nella Chiesa dell'Educatore del Fuligno.

RISORSE



MONTEDOMINI

1 | Umane

Struttura organizzativa ed operativa

L'organizzazione dell'ASP Firenze Montedomini è improntata sui seguenti principi informativi:

- separazione tra potere di indirizzo e controllo (Organo di governo) e potere di attuazione e gestione (direzione e posizioni apicali) per il conseguimento degli obiettivi aziendali, stabiliti dagli organi di governo;
- massima flessibilità delle forme organizzative e valorizzazione della collegialità come strumento di coordinamento tra gli Uffici dell'Azienda;
- decentramento delle attività secondo le esigenze funzionali di gestione delle stesse, in un quadro di rafforzamento delle strutture dell'Azienda nell'ambito di una chiara definizione di criteri direttivi e programmatici;
- individuazione delle responsabilità, posizioni apicali e livelli di autonomia, con una configurazione dei ruoli e delle strutture in modo da realizzare, nella maniera più efficace ed efficiente, l'obiettivo della soddisfazione della domanda espressa dagli utenti;
- valorizzazione delle risorse umane garantendo pari opportunità e crescita professionale attraverso adeguate politiche formative;
- ricorso diffuso e sistematico alla tecnologia ed alla formazione;

- messa in atto di un sistema di controlli interni nel rispetto della vigente normativa in materia.

Il documento ufficiale che descrive la struttura organizzativa e le relative funzioni aziendali è il "Regolamento di organizzazione" al quale sono allegati il Regolamento inerente ai requisiti e le modalità di accesso del personale ed il funzionigramma. Il Consiglio di Amministrazione poi decide l'articolazione, la dotazione organica, le risorse economiche e strutturali.

I documenti di rappresentazione della struttura sono: il funzionigramma che è il piano di sistematizzazione delle funzioni tra le diverse articolazioni organizzative dell'Azienda; l'organigramma che è la mappatura completa del personale in servizio sia dipendente che convenzionato con indicazione della posizione di lavoro di assegnazione. L'organigramma rileva anche le posizioni vacanti ed ogni altra indicazione utile per il monitoraggio della dotazione organica.



- Assistenza disabili e anziani**
- Ufficio Verifica e Monitoraggio servizi socio assistenziali in appalto
 - Ufficio Segretariato sociale e rapporto con caregiver
 - Ufficio Relazioni con il volontariato
 - Ufficio Progettazione e organizzazione progetti speciali sperimentali
 - Unità operativa servizi domiciliari



- Risorse Finanziarie**
- Ufficio Contabilità
 - Ufficio Programmazione e controllo budget esercizio
 - Ufficio Monitoraggio entrate
 - Ufficio Cassa



- Patrimonio**
- Ufficio Manutenzioni patrimonio immobiliare
 - Ufficio Tecnico patrimoniale
 - Ufficio Amministrazione patrimonio



- Provveditorato**
- Ufficio Gare e contratti appalto
 - Ufficio Acquisti
 - Ufficio Beni strumentali
 - Ufficio Utenze e autoparco



- Relazioni Interne/Esterne**
- Ufficio Pianificazione e controllo processi aziendali
 - Ufficio Risorse Umane
 - Ufficio Relazioni sindacali
 - Ufficio Comunicazione
 - Accoglienza/sorveglianza
 - Presidio d'ingresso Montedomini - Fuligno



- Formazione**
- Ufficio Programmazione e marketing
 - Ufficio Progettazione e coordinamento didattico
 - Ufficio Segreteria corsi/amministrazione
 - Accoglienza e segreteria desk Fuligno



- Sostegno e Inclusione Attiva**
- Accoglienza ed inclusione sociale
 - Direzione sistema foresterie Fuligno
 - Servizi sperimentali di accoglienza di seconda soglia

L'attuale configurazione del funzionigramma e del relativo organigramma risale al 2016 quando si è decisa una reimpostazione a nuovo dei servizi/degli uffici.

E' stato effettuato prioritariamente uno studio della mission aziendale procedendo ad una aggregazione per macro aree di gestione ed individuando i macro processi organizzativi. Lo studio ha evidenziato come nel tempo l'assetto dei servizi/degli uffici aveva seguito le singole necessità del momento giungendo ad aggregazioni organizzative che non rispondevano più né alle nuove esigenze gestionali né alla funzionalità dei singoli servizi.

Seguendo il dettato del Regolamento di Organizzazione al momento vigente, è stato elaborato un funzionigramma aziendale, che nel corso degli anni ha subito alcune modifiche, il quale ha individuato nell'ambito delle due aree organizzative di assistenza e giuridico amministrativa, i servizi, gli uffici relativi e il nuovo progetto di Sostegno ed Inclusione Attiva (PSIA). Le due aree sono a loro volta suddivise in servizi, ed ogni servizio dell'area giuridico amministrativa conta di un responsabile apicale.

Per ogni servizio sono stati individuati i settori di intervento (uffici) e la dotazione organica necessaria (prevedendo anche un piano triennale di assunzioni).

La riorganizzazione ha previsto vari spostamenti di personale utilizzando la mobilità interna che per convergenza di interessi (grazie anche ai colloqui individuali) è sempre stata

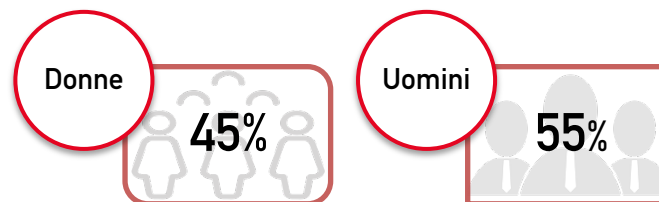
consenziente. La riorganizzazione ha interessato anche alcune figure apicali.

- **Caratteristiche del personale**

Le risorse umane rivestono un ruolo di rilevanza strategica per ASP che promuove la qualità dei servizi attraverso la competenza la professionalità del personale che vi opera.



Personale per genere (all'anno 2018):



	2014	2015	2016	2017	2018
Dipendenti	43	40	37	34	36
Tempo indeterminato	32	30	29	32	34
Tempo determinato	11	10	8	2	2
Somministrazione lavoro	3	2	2	3	2
Tirocini (Giovani Sì)		4	6	4	3
Collaborazione coordinata e continuativa			1	1	

Eventi particolari

Comandi in uscita	3	2	2	2	1
Comandi in ingresso				1	
Trasferimenti volontari in uscita	3	1			
Pensionamenti	1	1	1		3

• Età del personale

	2014	2018
tra 30 e 44 anni	31%	18%
tra 45 e 49 anni	6%	18%
tra 50 e 54 anni	30%	22%

tra 55 e 59 anni	27%	27%
tra 60 e 67	6%	15%

• Titolo di studio

	2014	2018
Laurea	31%	41%
Laurea breve	7%	6%
Licenza media superiore	31%	35%
Fino alla scuola dell'obbligo	31%	18%



Permessi

	2014	2018
per malattia	12 gg	6,5 gg
per altre motivazioni	5 gg	3,25 gg
ex legge 104/92	2 gg	0,41 gg

	19 gg	10,16 gg
	2015	2018
Indicatore presenza sul posto di lavoro	94,6%	92,7%

Per misurare la presenza vengono conteggiati i giorni di presenza di tutti i dipendenti (con un minimo di 3 ore lavorative effettuate) e rapportati al totale dei giorni lavorativi dovuti meno il dovuto di ferie annuale teorico.

Il dato del 2018 è dovuto a qualche caso di assenza per grave e prolungata malattia, che ne evidenzia la differenza in negativo con l'anno 2015, anche se comunque il dato resta molto alto.

- **Politiche di genere e prevenzione delle discriminazioni**

L'Azienda ha cercato di dare attuazione nei vari anni alle misure individuate con il Piano Triennale di Azioni Positive previsto dall'art. 48 del D.lgs. 11 aprile 2006 n. 198 "Codice delle pari opportunità tra uomo e donna, a norma dell'articolo 6 della legge 28 novembre 2005, n. 246", volte a favorire la conciliazione dei tempi lavorativi e di cura familiare, il sostegno del benessere organizzativo e motivazionale, la diffusione di una cultura della parità, delle pari opportunità e dell'assenza di discriminazioni.

Poiché nel Piano viene confermata l'attenzione dell'Azienda ai temi della conciliazione, del contrasto alle discriminazioni,

della promozione della cultura di genere e della valorizzazione delle differenze e del benessere lavorativo, anche attraverso strategie di sensibilizzazione e informazione sulle tematiche di pari opportunità, di contrasto alle discriminazioni e di benessere nei luoghi di lavoro, nel corso del 2017, fra le altre misure, si è nominato il CUG (Comitato Unico di Garanzia), con deliberazione n.28 del 21 dicembre.

È intenzione dell'Amministrazione collaborare strettamente con il CUG per dar vita ad un percorso di creazione e condivisione del Piano delle Azioni Positive stesso, in modo tale che la sua realizzazione possa beneficiare di proposte provenienti da più parti, nonché realizzare un percorso formativo e informativo sui temi del mobbing e dei comportamenti scorretti.

A tutela dei dipendenti è stato però redatto il Codice di Condotta, approvato nella versione definitiva con deliberazione consiliare n. 4 del 27/03/2018, attraverso il quale l'Azienda non solo definisce quali sono le caratteristiche dei comportamenti discriminanti e/o violenti, ma fornisce anche ai propri dipendenti un percorso di tutela per l'accertamento e l'eventuale sanzione dei comportamenti scorretti.

Montedomini, a norma dell'art. 54 del D. Lgs. n. 165/2001, ha anche adottato il codice di comportamento dei dipendenti delle pubbliche amministrazioni in attuazione del DPR n.62/2013, con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 6 del 20/1/2014.

Durante tutto l'anno l'Azienda ha inoltre garantito le pari opportunità in ogni procedimento istruito dalla stessa. In aggiunta è stato effettuato l'invio di materiale informativo in materia, attraverso la newsletter aziendale, a tutto il personale dipendente.

- **Benessere organizzativo**

Ogni anno l'Azienda effettua un'indagine sul benessere organizzativo del personale dipendente, così come previsto dall'art.14, co.5 del D. Lgs. 150/09, in attuazione della L.15/09. Nella stessa indagine si valuta anche il grado di condivisione del sistema di valutazione e la valutazione del proprio superiore gerarchico.

Questo perché la gestione delle risorse umane non può esaurirsi in una mera amministrazione del personale, ma implica una adeguata considerazione della persona del lavoratore proiettata nell'ambiente di lavoro.

L'ultima indagine del Benessere Organizzativo è stata effettuata su un sistema nuovo di misurazione, rispetto agli anni precedenti, che prevede una scala più ampia per quanto riguarda i voti, la soppressione di alcune domande ritenute meno significative e l'introduzione di domande volte a indagare con maggiore attenzione ambiti quali lo stress lavoro correlato, comportamenti scorretti e discriminazioni.

I risultati di quest'ultima indagine hanno confermato il buon livello di benessere emerso nelle precedenti rilevazioni, un

apprezzabile miglioramento generale ed un discreto miglioramento dei rapporti dei dipendenti con i propri responsabili.

I dipendenti riconoscono che la valutazione delle loro performance rispecchia le complessità e le quantità del lavoro da loro svolto.

Confermano di essere ben informati su cosa concorre alla loro valutazione e sul metodo applicato per la valutazione stessa. Inoltre viene apprezzato il coinvolgimento nella definizione degli obiettivi da raggiungere.

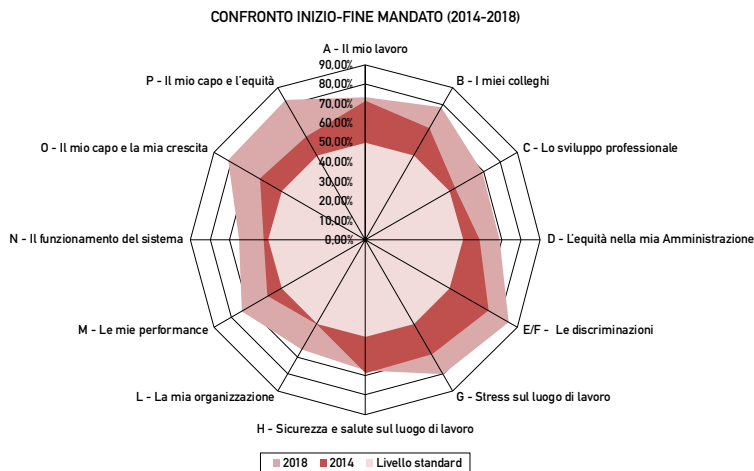
L'ASP Firenze Montedomini adotta un Sistema di Valutazione (SdV) della performance come previsto dall'attuale normativa, al fine di coniugare l'efficacia e l'efficienza produttiva con la valorizzazione dei comportamenti virtuosi (merito) dei dipendenti;

Il SdV analizza la performance del dipendente attraverso tre criteri che riflettono i tre momenti lavorativi attraverso i quali è possibile valutare i risultati ed i contributi personali dei singoli dipendenti al miglioramento della qualità dei servizi offerti dall'Azienda:

1. attività individuale in seno al Servizio di assegnazione, contribuendo alla performance dell'unità organizzativa e dell'amministrazione nel suo complesso, rispettando le mansioni assegnate raggiungendo gli standard quantitativi e qualitativi attesi per l'anno, secondo

anche le indicazioni strategiche aziendali (denominata performance collettiva);

2. partecipazione ai progetti legati agli obiettivi strategici aziendali. In questo caso la partecipazione può essere individuale o includere operatori di più settori di attività in modo trasversale rispetto ai servizi di appartenenza (es: costituzione di Unità di Progetto per la realizzazione di programmi o progetti a termine di particolare rilevanza strategica o caratterizzati da innovatività) – (denominata performance individuale a progetto);
3. apporto individuale in termini di competenze e comportamento messi in atto durante l'anno, nell'erogazione del servizio (denominata stile operativo o direttivo).



Il grafico che è stato scelto per una rappresentazione sinottica dei risultati delle analisi sul Benessere Organizzativo aziendale è il diagramma di Kiviat (detto anche a ragnatela o radar): questo infatti permette di visualizzare con immediatezza e semplicità un numero rilevante di situazioni complesse ed inoltre permette il facile confronto fra situazioni riferite a momenti diversi.

Su ogni raggio della ragnatela viene riportato il voto medio espresso da dipendenti intervistati in uno specifico ambito e per ciascun momento di rilevazione: in questo caso il questionario del 2014 di inizio mandato (in arancione) e quello relativo al 2018 (in verde).

Lungo il raggio, più ci si sposta verso l'esterno maggiore è il punteggio espresso dai dipendenti e quindi migliore è la situazione rilevata sotto un determinato aspetto. La linea di demarcazione di una situazione ritenuta sufficientemente adeguata è indicata dalla zona gialla.

Unendo i valori di uno stesso anno per ciascun ambito si circonda un'area che dà una idea visiva della situazione generale: più vasta è l'area di un determinato anno, migliore è la situazione globale. Quando si sovrappongono due aree è possibile identificare con immediatezza dove sono stati i miglioramenti (indicati dai vertici che si protendono oltre la situazione precedente) o i peggioramenti (vertici che si ritraggono verso il centro del diagramma): quando un grafico contiene completamente il grafico relativo ad una situazione

precedente è chiaro come il miglioramento sia considerevole e generalizzato.

Come si può notare dall'immagine sottostante, quest'ultima è la situazione in cui si trova l'ASP Firenze Montedomini dove l'area verde (2018) ingloba quasi completamente quella arancione (2014) ad indicare come il Benessere Organizzativo percepito dai dipendenti sia notevolmente cresciuto e su livelli ben oltre quello che viene considerato il livello minimo accettabile.

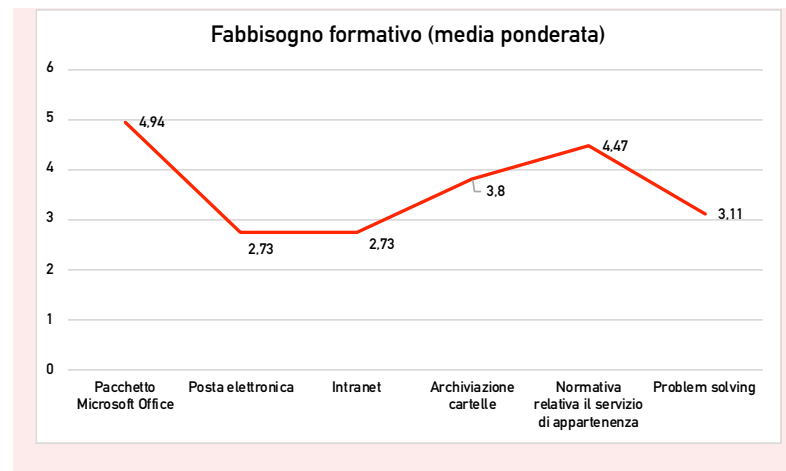
- **Formazione**

La Formazione professionale costituisce uno strumento strategico per la crescita professionale, lo sviluppo di nuove competenze, il rafforzamento di quelle esistenti e per il miglioramento dell'efficacia ed efficienza delle attività aziendali.

La formazione è un processo che parte dall'analisi delle esigenze aziendali e dei singoli individui, per giungere alla realizzazione di un efficace intervento formativo e alla valutazione dei risultati.

Analisi del fabbisogno formativo

Nell'ultima indagine condotta nel 2017, è emerso che il personale sente l'esigenza di essere formato sulle seguenti aree di interesse (ordinate per grado di urgenza):



Nell'ultima indagine condotta nel 2017, è emerso che il personale sente l'esigenza di essere formato sulle seguenti aree di interesse (ordinate per grado di urgenza):

L'Azienda pertanto, nell'ambito dei propri obiettivi di sviluppo e sulla base delle risorse economiche disponibili, per migliorare i propri livelli di produttività, efficienza, efficacia nell'erogazione dei servizi, utilizza la formazione come uno dei mezzi possibili.

Per la realizzazione delle iniziative di formazione/aggiornamento obbligatorio/facoltativo, di contenuto generale o mirato, l'Azienda utilizza in via preferenziale l'attività del CSF Montedomini affidando ad esso la programmazione, il progetto didattico e l'erogazione secondo quanto deciso nel piano della formazione annuale.

La formazione annualmente coinvolge tutto il personale dell'Azienda di ogni livello e qualifica.

Per il personale sanitario viene data preferenza a formazione con crediti ECM Ministeriali e/o Regionali.

Dal 2014 al 2019 i corsi frequentati sono stati 68 (mediamente 14 all'anno), per un totale di h 2.980 (mediamente h596 all'anno).

Riportiamo, a titolo di esempio, i seguenti:

- Corso di formazione "il fine vita in R.S.A.: problemi giuridici, etici e clinici"
- Corso di introduzione alla normativa in materia di anticorruzione, trasparenza, integrità e privacy
- Seminario di aggiornamento "La gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare per le aziende"

- Corso "parlare in pubblico"
- Corso di formazione emergenza "Addetti alle squadre di emergenza"
- Corso di formazione " la nuova ISO 9001:2015"



2 | Economico finanziarie

Valore creato

Il conto economico è il documento di bilancio che, confrontando i costi ed i ricavi, esprime il risultato economico (positivo o negativo) ottenuto nel corso dell'anno di riferimento.

Esso si compone delle seguenti parti:

- valore della produzione, che esprime i ricavi ottenuti nell'esercizio;
- costi della produzione, che esprime i costi ordinari sostenuti nell'esercizio;
- risultato dell'esercizio, che esprime la sintesi tra i valori positivi e negativi di reddito.

Se vogliamo rilevare in maniera sintetica dati e comportamenti dell'Azienda favorendo il superamento della contrapposizione costi/ricavi del conto economico, si riclassifica lo stesso per evidenziare la formazione del valore aggiunto, valore che rappresenta la ricchezza economica creata a vantaggio della collettività.

Se riclassificato il conto economico abbiamo, confrontando gli anni del mandato:

	2018	2017	2016	2015	2014
(+) Ricavi di vendita gestione caratteristica	13.385.112	15.029.408	15.646.765	15.443.289	15.619.631
(-) Acquisti materie prime	-40.568	- 41.886	- 41.160	- 43.237	- 42.177
(-) Costi per servizi e godimento beni terzi	10.584.393	12.001.197	12.592.718	12.592.049	12.871.968
VALORE AGGIUNTO	2.760.151	2.986.325	3.012.886	2.808.004	2.705.486
(-) Costo per il personale	1.588.575	- 1.597.901	- 1.698.486	- 1.742.646	- 1.778.664
MARGINE OPERATIVO LORDO	1.171.576	1.388.424	1.314.400	1.065.357	926.822
(-) Ammortamenti e svalutazioni	- 487.986	- 492.597	- 485.205	- 539.569	- 553.907
(-) Accantonamenti	- 133.127	- 337.577	- 165.168	-	- 106.461
	2018	2017	2016	2015	2014

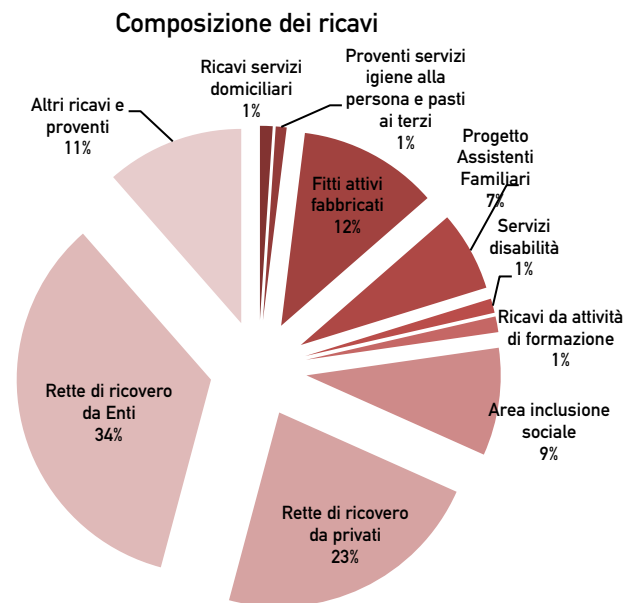
REDDITO OPERATIVO	550.463	558.250	664.026	525.788	266.454
(+) Altri ricavi e proventi	275	21.978	750	-	253.679
(-) Oneri diversi di gestione	- 471.586	- 541.219	- 568.962	- 505.577	- 525.508
(+/-) Gestione finanziaria	- 56.450	- 59.527	- 66.338	- 109.721	- 125.016
RISULTATO CORRENTE	22.692	- 20.518	29.476	- 89.509	- 130.391
(+/-) Gestione straordinaria	206.417	299.177	237.614	342.661	417.643
RISULTATO ANTE IMPOSTE (EBT)	229.109	278.659	267.090	253.152	287.251
(-) Imposte	- 213.746	- 258.412	- 258.127	- 242.683	- 277.518
RISULTATO D'ESERCIZIO	15.363	20.247	8.963	10.469	9.733

I Ricavi di vendita gestione caratteristica rappresentano la ricchezza conferita all'Azienda in cambio di servizi resi.

Se ad essa togliamo i costi derivanti dagli acquisti di materie prime, nonché dei servizi e dei beni di terzi, otteniamo il valore aggiunto: la ricchezza generata dall'Azienda distribuibile.

È stata adottata la modalità di calcolo del valore aggiunto globale lordo che comprende anche il valore degli

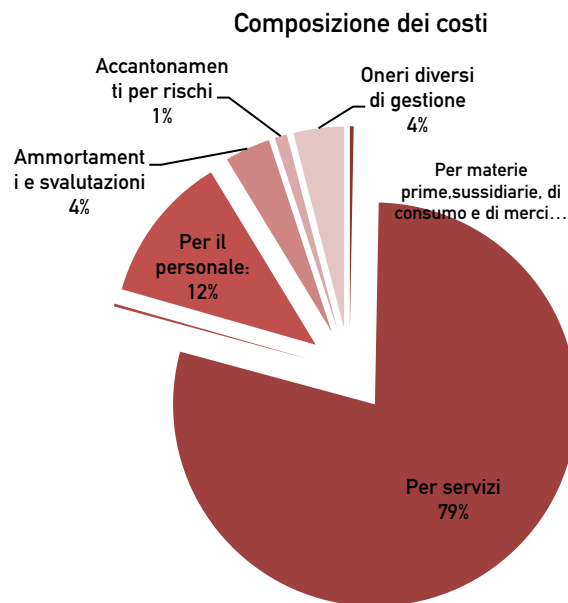
ammortamenti in quanto remunerazione del capitale strumentale impiegato e inscindibilmente legato ai servizi erogati.



Poiché l'attività tipica svolta dall'ASP ha natura di attività non commerciale e quindi non soggetta a imposizione fiscale, le imposte pagate sono prevalentemente legate ai redditi fondiari.

La gestione finanziaria è riconducibile ai rapporti con il sistema bancario.

La ricchezza economica distribuita rileva nei cinque anni un valore medio annuo pari a circa 2.850 mila euro.



La quota prevalente, pari circa a 2/3 della ricchezza generata, è stata distribuita, ovviamente, ai lavoratori.

Si ricorda che, a seguito della scelta di esternalizzazione dei principali servizi socio assistenziali il cui costo è rilevato in bilancio tra la spesa per servizi per un valore complessivo annuo pari a oltre 6 milioni di euro, tale valore è da considerarsi, anche se indirettamente un ulteriore valore

aggiunto distribuito a tutto il personale dei gestori di servizi dell'area socio assistenziale.

Inoltre, tenuto anche conto degli importanti investimenti pianificati nel prossimo triennio (quantificato in oltre 1 milione annuo) si stima un valore aggiunto complessivo di oltre 12 milioni nel triennio 2019-2021.

Si ravvisa, in ogni caso, la tendenza alla contrazione (confrontando il 2014 con il 2018) in tutte le spese.

Si prevede nel corso dei prossimi tre esercizi determinata una crescita del valore della produzione e una riduzione dei costi relativi alla gestione corrente in una ottica di maggiore efficienza. Parallelamente si assisterà all'annullamento dell'incidenza della gestione straordinaria al raggiungimento del pareggio di bilancio.

Da un punto di vista economico la storia dell'ASP è stata spesso contraddistinta da bilanci in perdita economica o in sostanziale pareggio grazie a specifiche partite straordinarie (principalmente alienazioni immobiliari). Tale approccio dovrà necessariamente essere superato con una maggiore attenzione alla sostenibilità economica con l'obiettivo nei prossimi esercizi di giungere ad un reale risultato di pareggio al netto di componenti straordinarie di reddito.

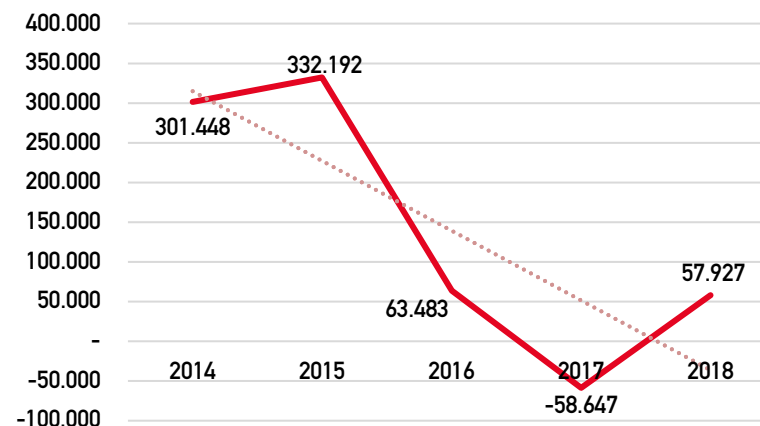
In tale direzione l'Azienda a fine 2018, ha approvato un nuovo Regolamento di Contabilità che pone maggiore attenzione al temo del controllo di gestione.

Le eventuali future vendite del patrimonio immobiliare dovranno avvenire con un'ottica di un conseguente re-investimento.

Già il 2018 presenta un importante miglioramento in tal senso rispetto ai valori del triennio precedente.

I proventi straordinari sono pari a €6.811.444 ai quali si contrappongono accantonamenti per € 6.680.036 finalizzati alla realizzazione di investimenti sul patrimonio istituzionale per la realizzazione di nuove attività socio-sanitarie (inclusione sociale, appartamenti assistiti, ampliamento Principe Abamelek) e proseguimento negli adeguamenti alle normative vigenti (antincendio, sismica, statica, impiantistica ecc.). Il bilancio prevede un margine operativo lordo pari a €659.709 ed un risultato ordinario, considerata l'area finanziaria e la componente relativa ad ammortamenti e accantonamenti comunque positiva, ovvero pari a €124.473, in crescita rispetto al precedente triennio.

Incidenza area straordinaria



La finalità di questo importante grafico è quella di monitorare l'incidenza dell'area straordinaria del conto economico del bilancio al raggiungimento del pareggio d'esercizio. Il dato più rilevante è quello riconducibile al 2017, quando dopo moltissimi anni e considerando il dato di partenza che nel 2014 era pari a circa 300 mila euro, si è attestato ad un dato negativo, pari a € -58.647. In ogni caso il dato del 2018 resta lo stesso molto confortante, attestandosi a €57.927. Questo numero è destinato a scendere tenuto conto del lavoro che si sta facendo sul patrimonio immobiliare (ristrutturazioni e messa a reddito), i cui risultati ancora non sono tangibili ma lo saranno certamente a partire dal medio periodo.

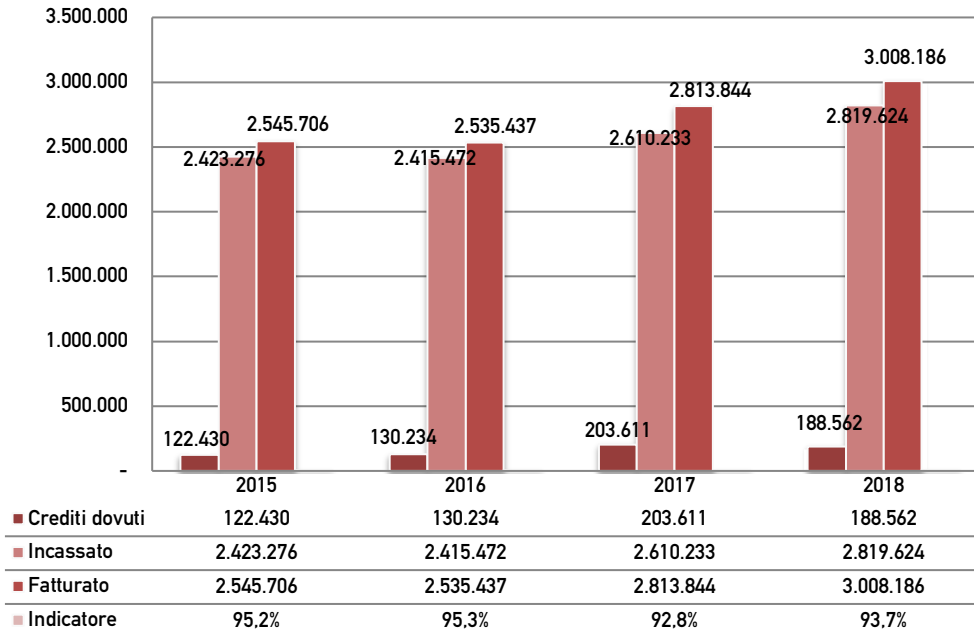
Indicatori

- **Rapporto fatturato/ incassato (crediti per rette)**

Lo standard di tale indicatore dovrebbe assestarsi su valori maggiori al 90%. Il 100% significherebbe aver incassato tutti i crediti esigibili.

Maggiore è l'indicatore e minore sono le perdite su crediti nel corso di ogni singolo anno.

Rapporto fatturato/incassato (crediti per rette)



Il monitoraggio dei crediti per rette evidenzia, da anni, una delle maggiori criticità dell'ASP vista la particolare tipologia di utenza che l'Azienda accoglie presso le proprie strutture. Nel corso degli ultimi anni la contribuzione degli assistiti è lievemente aumentato in confronto con quanto garantito dal servizio sanitario nazionale (sotto forma di quota sanitaria riconosciuta) e della contribuzione da parte di comuni (nel caso di Montedomini, quasi totalmente riferito il Comune di Firenze).

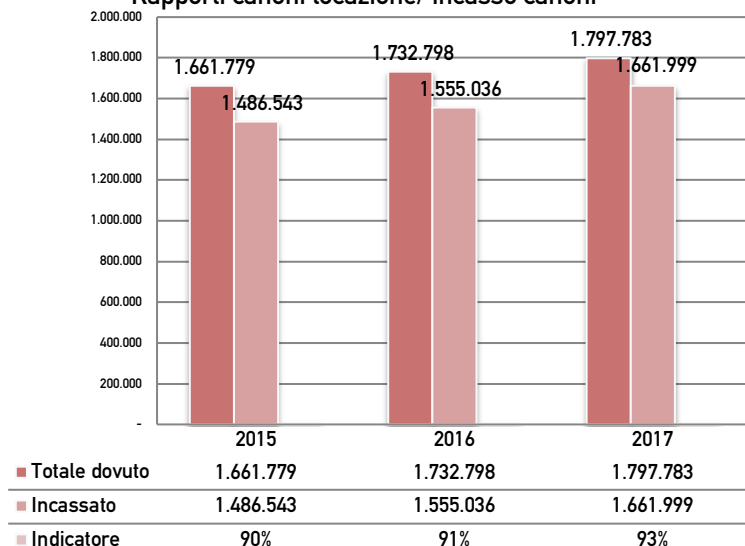
- **Rapporto canoni di locazione/ incasso canoni**

Il focus della valutazione è il monitoraggio dei crediti per affitti incassati in rapporto a quanto dovuto sia in termini di canoni di locazione che quota parte dell'imposta di registro a loro carico. Maggiore sarà l'indicatore e minore saranno state le perdite su crediti nel corso di ogni singolo anno: il 100% significherebbe aver incassato tutti i crediti esigibili.

Si evidenzia un trend in netto miglioramento passando dal 90% del 2015 al 97% del 2018. La motivazione è data da una situazione di diffusa morosità nel corso degli esercizi passati, drasticamente ridotta mediante procedure di sfratto che hanno interrotto tale fenomeno

legato alla morosità dei conduttori sia di abitazioni che di fondi locati a fini commerciali.

Rapporti canoni locazione/ incasso canoni



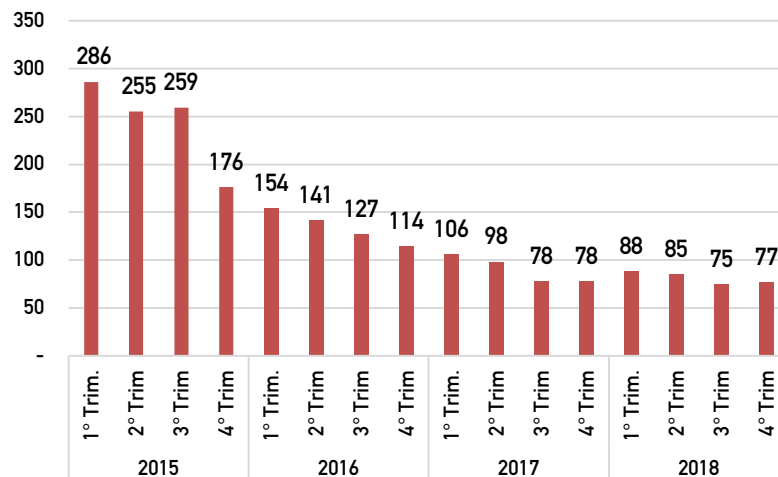
- Indice di pagamento ai fornitori

Monitoraggio dei tempi di pagamento dei debiti verso fornitori al fine di verificare eventuali sofferenze di cassa e/o maggior indebitamento.

L'importanza di tale indicatore è dato, tra l'altro, per scongiurare il rischio di eventuali oneri finanziari (dati da potenziali interessi di mora) che i vari fornitori potrebbero esigere per ritardati pagamenti rispetto ai tempi previsti dalla normativa e dai contratti con essi stipulati.

Il valore è espresso in giorni, ovvero del tempo che intercorre tra la data delle fatture passive e la data di emissione del mandato di pagamento.

Giorni di pagamento dei fornitori



La tendenza e la volontà dell'amministrazione è quella di avvicinarsi a quota 60 giorni.

Il valore medio ha subito una rilevante riduzione passando da tempi molto lunghi di pagamento a solo 77 giorni nel 4° trimestre 2018.

- **Indice di copertura dei debiti**

L'indice monitora l'equilibrio aziendale sotto il profilo patrimoniale e finanziario.

L'indicatore è espresso in % come rapporto tra l'attivo circolante (crediti al netto del fondo svalutazione crediti + disponibilità liquide) e il totale dei debiti.

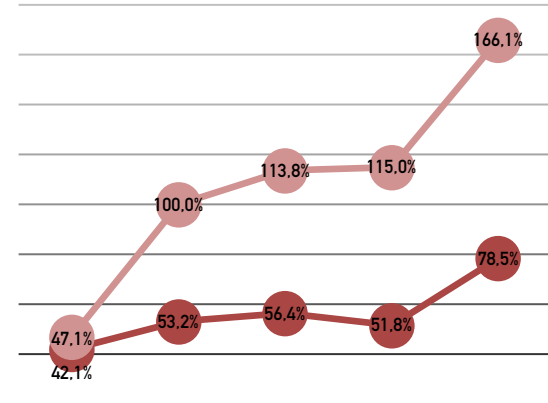
Maggiore è il valore dell'indicatore maggiore è la stabilità patrimoniale e finanziaria.

L'indice di copertura registra un importante e significativo miglioramento nel 2018. Il motivo è legato in gran parte dalla liquidità derivante dalla vendita dell'Istituto Demidoff.

Il raggiungimento di valori così elevati dell'indice di copertura a breve, rispetto a quello totale è dato dall'elevata incidenza dei debiti per mutui all'interno della voce complessiva dei debiti.

Il trend positivo rappresenta il dato più interessante perché indica la solidità raggiunta dall'Azienda, che riesce a coprire appunto i propri debiti "brevi" in misura maggiore di quelli a medio e lungo periodo.

Il seguente grafico indica il rapporto della componente debitoria dell'ASP in relazione all'attivo circolante. Il grafico evidenzia sia il rapporto tenuto in considerazione l'intero ammontare dei debiti che l'indice di copertura dei debiti al netto dei debiti per mutui.



	Anno 2014	Anno 2015	Anno 2016	Anno 2017	Anno 2018
Indice copertura debiti	42.1%	53.2%	56.4%	51.8%	78.5%
Indice copertura debiti a breve (escl. debiti per mutui)	47.1%	100.0%	113.8%	115.0%	166.1%

- **Il patrimonio netto**

Tra le immobilizzazioni materiali troviamo principalmente il valore legato al patrimonio immobiliare dell'Azienda, iscritto in bilancio al valore storico e pertanto notevolmente inferiore al valore reale di mercato.

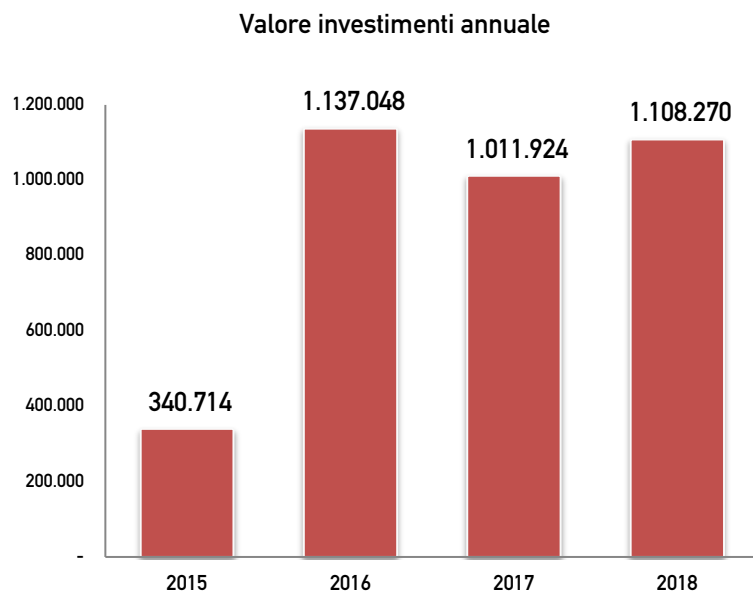
Tra le immobilizzazioni immateriali troviamo gli investimenti effettuati su beni di proprietà di terzi. Nello specifico troviamo investimenti svolti presso la residenza Principe Abamelek (ex Onig), di proprietà del Comune di Firenze, concessa all'ASP per effetto di un contratto di comodato gratuito ventennale che

si concluderà nel 2024, oggetto di un'ulteriore estensione in fase di definizione con il Comune di Firenze.

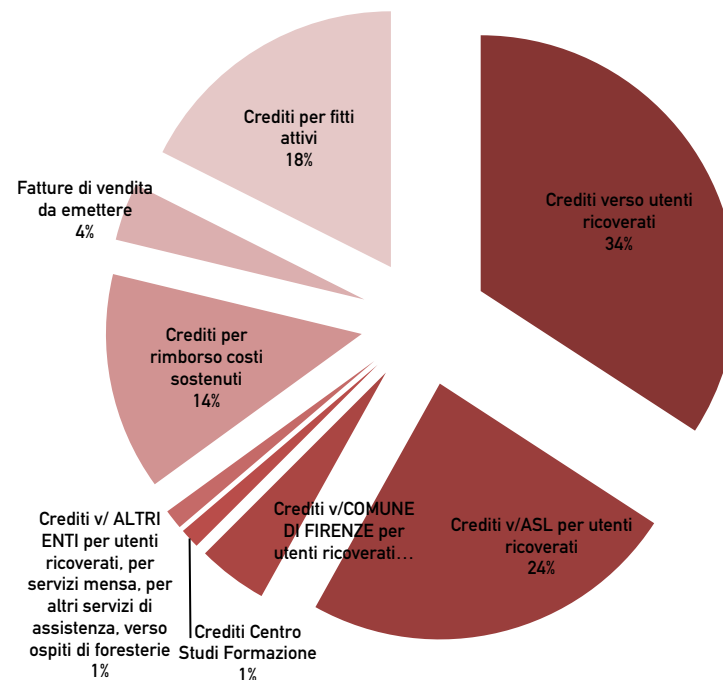
Le immobilizzazioni finanziarie si riferiscono al conferimento in Fondazione Montedomini.

	2018	2017	2016	2015	2014
IMMOBILIZZAZIONI:	60.160.229	65.301.173	65.963.513	66.926.552	67.593.106
Immateriali	665.272	782.008	939.469	1.113.922	1.161.682
Materiali	59.484.957	64.509.165	65.014.044	65.802.630	66.421.424
Finanziarie	10.000	10.000	10.000	10.000	10.000
ATTIVO CIRCOLANTE:	7.176.677	5.208.635	6.906.382	7.209.505	5.659.178
Rimanenze	520,02	484	564	437	345
Crediti	4.537.739	4.899.086	6.207.437	5.555.642	5.413.525
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni	17	17	17	17	17
Disponibilità liquide	2.638.400	309.048	698.363	1.653.409	245.291
RATEI E RISCONTI	59.517	148.019	174.734	181.252	63.813
TOTALE ATTIVO	67.396.422	70.657.827	73.044.629	74.317.309	73.316.097

Il valore dell'investimento è passato da un valore di € 340.714 nel 2015 a € 1.08.270,06 nel 2018. Nel prossimo triennio è confermato un ulteriore piano di investimenti pari a complessivi circa 5 milioni di euro valorizzato al lordo di contributi in conto impianti - sia di natura pubblica che privata - e ulteriori attività di fund raising. Dei suddetti investimenti oltre 3 milioni di euro sono a carico dell'Azienda. La parte più rilevante è costituita dalla ristrutturazione di immobili.



La composizione dei crediti vantati al 31 dicembre 2018 è la seguente:



I debiti di funzionamento relativi ai debiti verso fornitori presentano una importante progressiva variazione passando da circa 6,0 mln di euro nel 2015, 4,8 mln di euro nel 2016 fino a stabilizzarsi su valori pari a circa 3,0 – 3,5 mln di euro negli esercizi 2017 e 2018.

La riduzione del valore assoluto della voce debiti (in particolare quelli verso fornitori) ed il conseguente miglioramento dei tempi medi di pagamento è uno dei principali aspetti positivi legati al presente bilancio consuntivo, specialmente se confrontato con i seguenti dati storici:

Nel passivo la situazione debitoria risulta in netto miglioramento rispetto agli esercizi precedenti per effetto di una diversa composizione delle componenti debiti a breve termine e debiti a medio lungo termine come evidenziato meglio nel seguente grafico:

Rispetto ai giorni medi di pagamento ai fornitori si registra un miglioramento netto, passando da un valore di 286 giorni nel primo trimestre del 2014 a 77 nel quarto trimestre del 2018, che conferma per il secondo anno consecutivo un valore da considerare positivo. Il trend degli ultimi quattro anni è evidenziato dallo specifico grafico.

3 | Patrimoniali

• Patrimonio immobiliare

Parte del patrimonio dell'ASP Firenze Montedomini è utilizzato direttamente per lo svolgimento delle attività istituzionali e parte è destinato all'importante funzione di garantire un flusso di proventi per mantenere l'equilibrio economico e finanziario dell'Azienda e, quindi, per garantire la regolare erogazione dei servizi.

Il patrimonio ereditato è quindi una risorsa perché è stato donato nei secoli come strumento ulteriore per finanziare l'attività istituzionale. Il patrimonio, nella specie, ha una consistenza tale da ingenerare anche una attività e quindi una gestione apposita.

Nel corso del mandato la Direzione dell'ASP ha intrapreso un percorso finalizzato alla rivalutazione del patrimonio storico-artistico di proprietà dell'ente in chiave strategica sia in termini di valorizzazione che di attrazione di risorse economiche ad uso strumentale, attraverso la costituzione di un ufficio apposito per la gestione funzionale ed economica degli immobili di proprietà.

L'Ufficio gestisce le attività di promozione e di utilizzo degli spazi non destinati ad attività di accoglienza per attività congressuali, convegnistiche e formative, offrendo anche i servizi di supporto ed allestimento.

Il patrimonio immobiliare, regolarmente iscritto in bilancio, è suddiviso in due voci distinte: una che rileva il valore catastale pari ad € 54.181.707, l'altra che rileva le capitalizzazioni e gli incrementi di valore manifestati nel corso dei vari esercizi al netto dei relativi ammortamenti per un valore pari ad € 7.136.916.

A fronte di tali valori dello stato patrimoniale attivo, per quanto concerne i valori catastali, si riscontrano nel passivo i medesimi valori all'interno della voce "Altre riserve".

Rispetto agli importi iscritti a valore catastale in bilancio, il valore reale della situazione patrimoniale dell'Azienda può essere rappresentato, sulla base di una perizia anche questa prudenziale, come da tabella seguente:

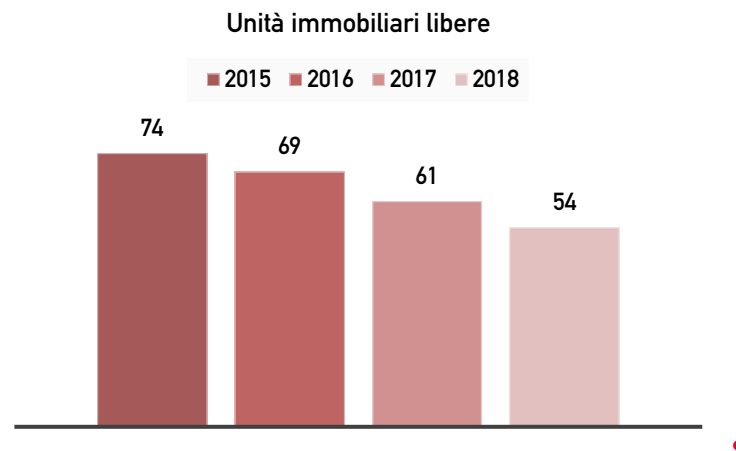
Patrimonio	Valore peritale
Immobili di tipo istituzionale	€ 180 mln
Immobili di tipo commerciale e residenziale	€ 120 mln
Terreni non edificabili	€50 mila
Totale	€300,05 mln

In dettaglio il **valore degli immobili** è il seguente:

Descrizione	Valore storico al 31/12/2018	Valore catastale
Montedomini registrazione valore catastale	24.984.932	44.279.258

S.Silvestro registrazione valore catastale	5.626.383	8.694.300
Fabbricati non strumentali valore catastale	8.138.396	28.979.474
Fabbricati ASP Bigallo - Fabbr. p.zza S. Giovanni valore catastale	628.070	3.349.544
Barellai registrazione valore catastale	858.504	1.045.757
ASP Fuligno valore catastale	8.950.640	7.357.670
Fabbricato ASP Bigallo - Ist. S. Agnese valore catastale	262.764	2.397.461
Terreni ex ASP S. Ambrogio valore catastale	1.497	35.710
Totale	54.093.136	102.765.547

Le unità catastali libere, non utilizzate per attività istituzionali o per la messa a reddito (inseriti nel piano di alienazione) sono nel 2018 54. Si evidenzia un decremento rispetto al 2015 (erano 74). Volontà dell'ASP è di ridurle di 5-10 unità all'anno.



• Locazioni

L'ASP segue con particolare attenzione la gestione del proprio patrimonio immobiliare mediante l'applicazione, in modo trasparente, di tutte le procedure necessarie all'assegnazione degli immobili in locazione previste dal regolamento interno introdotto per la prima volta nella storia dell'Ente dall'attuale Consiglio di Amministrazione il 24 novembre 2010.

Il patrimonio immobiliare, da destinare alle locazioni, è suddiviso in quattro tipologie di immobili:

- **immobili di pregio**, per i quali il criterio di determinazione del canone è la massimizzazione del ricavo rispetto alle quotazioni di mercato;

- **immobili non di pregio ad uso abitativo**, per i quali si applicano i canoni concordati definiti dagli Accordi Territoriali;
- **immobili non di pregio ad uso non abitativo**, per i quali il criterio di determinazione del canone è la massimizzazione del ricavo rispetto alle quotazioni di mercato;
- **immobili ad uso abitativo da destinare al sostegno sociale** per i quali, di concerto con il Comune di Firenze, vengono applicati canoni agevolati per situazioni di particolare disagio abitativo.

Va ricordato a tale riguardo che gli interventi a sostegno del disagio abitativo non rientrano, se non in maniera indiretta, tra gli scopi istituzionalmente attribuiti all'Azienda. Di qui la necessità di massimizzare i proventi provenienti dagli immobili non utilizzati direttamente.

La regolarizzazione e la 'messa a norma' da un punto di vista contrattuale del patrimonio comporta però, come evidenziato nella relazione al Bilancio, una criticità importante per l'Azienda poiché molti immobili sono locati da decenni a persone oggi anziane che vi hanno trascorso l'intera vita e che non sono in condizioni di rinnovare i loro contratti a canoni più congrui, altri sono locati a persone in situazioni di disagio, altri ancora sono locati a persone che non intendono regolarizzare la situazione poiché detengono contratti più favorevoli rispetto

a quanto proposto per i rinnovi. Per questi motivi molti inquilini, non accettando la rinegoziazione, obbligano l'Azienda ad intraprendere le procedure di legge che portano un incremento delle pratiche di sfratto, con tempi di contenzioso che richiedono mediamente 3.4 anni per la definizione della questione ed il rientro in possesso dell'immobile da parte dell'Azienda, oltre a tutte le spese ed i mancati guadagni.

Aspetto di criticità ulteriore riguarda lo stato manutentivo poiché i parametri di riferimento dei nuovi contratti obbligano l'Azienda a consegnare l'immobile con gli impianti a norma e in buono stato.

Parte del patrimonio immobiliare, a causa dei rilevanti riflessi finanziari, sconta invece decenni di mancati interventi di manutenzioni e di adeguamenti normativi.

Prima ancora della stipula dei nuovi contratti di locazione, l'ASP si trova dunque nella necessità di effettuare delle spese straordinarie di non irrilevante entità. La gestione del patrimonio sarà, quindi, una delle aree dove si dovrà registrare maggior impegno anche nell'individuare soluzioni innovative che consentano di superare le difficoltà che si prospettano per la sua necessaria valorizzazione.

Appendice Customer Relationship Management

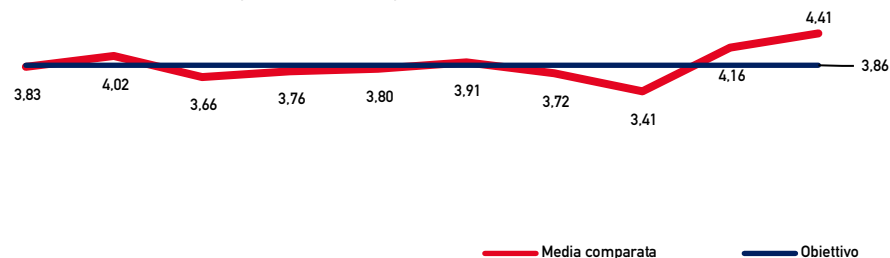
La Customer Relationship Management ha come focus la qualità percepita dagli utenti, dai loro familiari e dai dipendenti. Dà la possibilità di individuare le aree di soddisfazione e insoddisfazione che emergono dalla voce dei fruitori di un dato servizio, da coloro i quali hanno sperimentato il rapporto con gli operatori e i responsabili organizzativi e sono quindi titolati ad esprimere un giudizio sui frutti delle azioni messe in campo e sulle modalità di relazione.

Rispetto alle metodologie utilizzate per la rilevazione della qualità percepita, si è utilizzata una intervista per i dipendenti e questionari cartacei per gli utenti e i loro familiari.

- Focus Punto accoglienza e sorveglianza

A luglio 2018 è stato somministrato un questionario al punto di accoglienza e sorveglianza ai dipendenti, agli utenti delle RSA e ai loro familiari (a cui hanno risposto 72 persone) che ha dato i seguenti risultati:

Punto Accoglienza e Sorveglianza (Montedomini Sede)



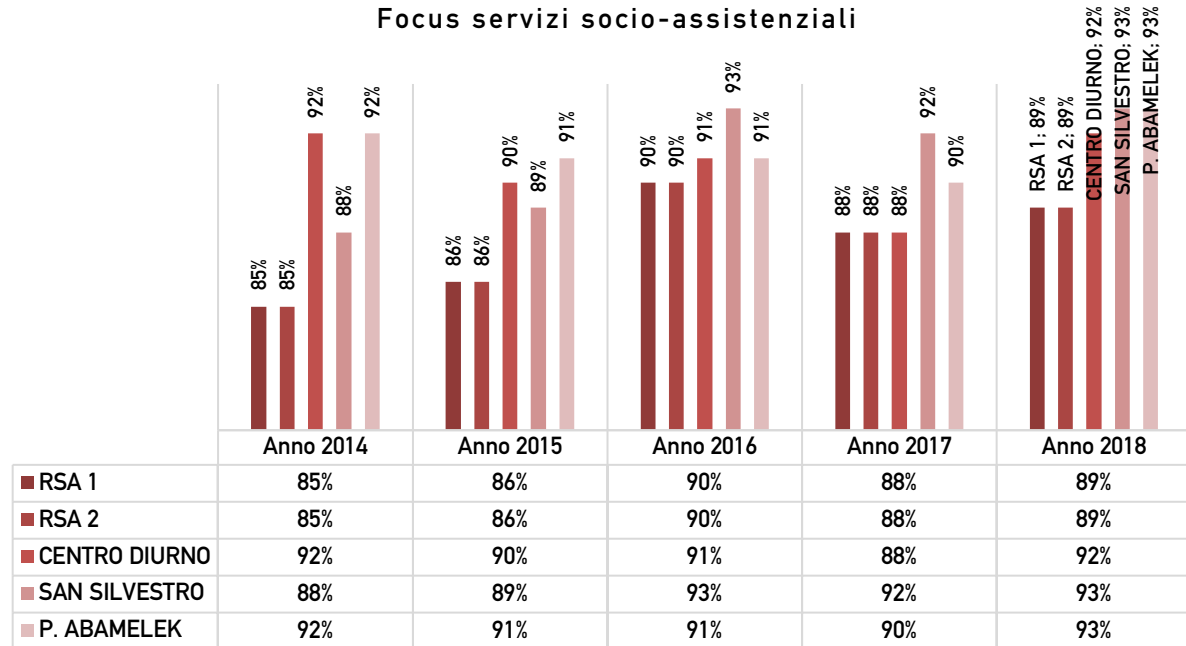
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Media comparata	3.83	4.02	3.66	3.76	3.80	3.91	3.72	3.41	4.16	4.41
Obiettivo	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86

- Focus servizi socio-assistenziali

All'interno di ogni struttura viene misurata la qualità del servizio attraverso appositi indicatori (previsti anche da accreditamento della Regione Toscana) adatti a misurare e determinare la qualità del servizio.

La qualità del servizio viene misurata mensilmente su tutti gli indicatori.

Focus servizi socio-assistenziali



- Focus Progetto Sostegno Inclusione Attiva

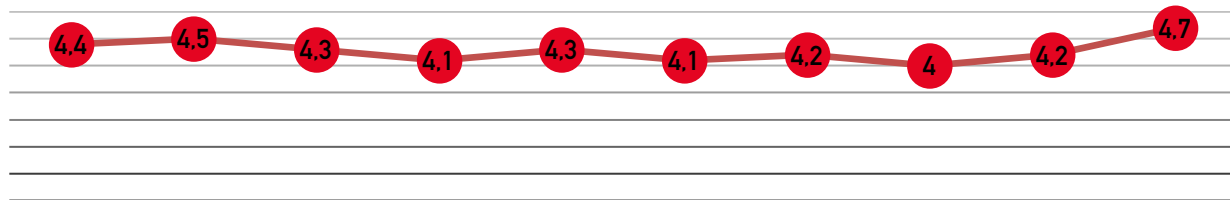
Nel 2018 è stato somministrato un questionario agli utenti del Progetto Sostegno ed Inclusione Attiva (PSIA) presso un condominio sociale ed alcuni appartamenti in co-abitazione.

Sono stati intervistati complessivamente 40 persone, di cui il 55% donne, di età prevalente intorno a 70anni.

Si fa riferimento alla media ponderata del totale delle risposte, con una scala da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo).

Segue il grafico illustrativo dei risultati.

Focus Progetto Sostegno Inclusione Attiva

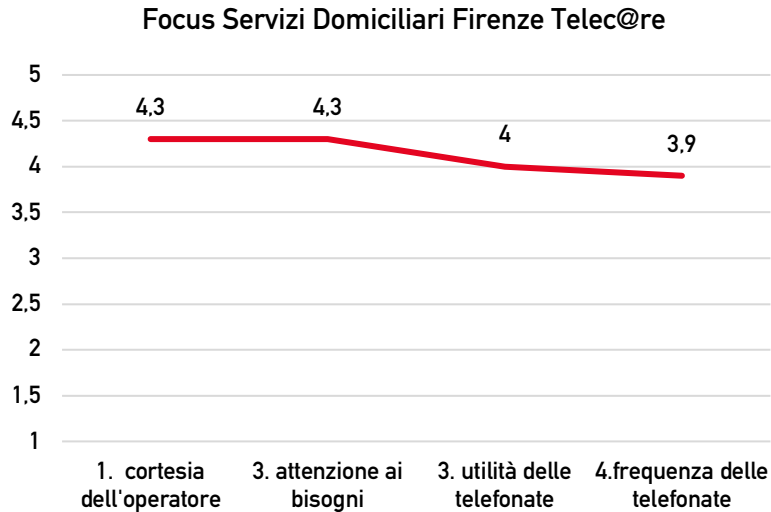


	1. progetto di accoglienza presso appartamento/alloggio/camera/...	2. facilità di accesso appartamento/alloggio/camera/struttura	3. presenza/vicinanza della struttura ai seguenti servizi: negozi,...	4. qualità dei rapporti di vicinato con gli altri ospiti/inquilini	5. chiarezza delle informazioni ricevute riguardo le caratteristiche del...	6. tempestività delle risposte dei servizi istituzionali	7. utilità degli incontri di verifica del progetto con i servizi istituzionali	8. operato dell'assistente sociale di riferimento	9. azioni di sostegno al progetto di autonomia	10. operato di Montedomini riguardo al progetto
Serie1	4,4	4,5	4,3	4,1	4,3	4,1	4,2	4	4,2	4,7

- Focus Servizi Domiciliari Firenze Telec@re

Nel 2018 è stato somministrato un questionario agli utenti dei servizi Telec@re (a cui hanno risposto 158 persone, che usufruiscono del servizio in media da più di 4 anni, che vivono principalmente da soli e che hanno conosciuto il servizio soprattutto tramite familiari o l'assistente sociale) che ha dato i seguenti risultati:

Si fa riferimento alla media ponderata delle risposte, con una scala da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo).

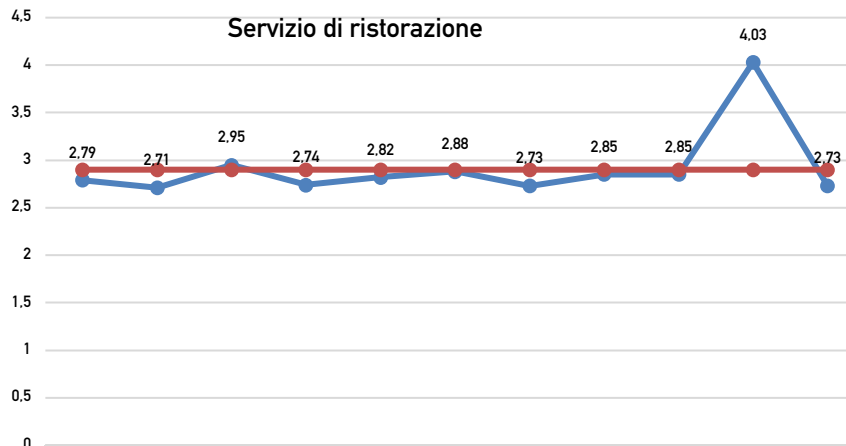


È un servizio che a tutti gli utenti ha dato sicurezza e soddisfazione, utilizzato per necessità di soccorso dalla metà degli stessi, ritenuto consigliabile ad amici e conoscenti.

- Focus Ristorazione

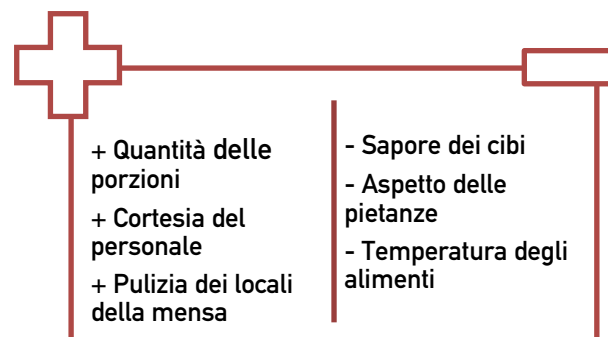
Nel 2018 è stato somministrato un questionario agli utenti delle strutture sul servizio di ristorazione (a cui hanno risposto 113 persone) che ha dato i seguenti risultati:

Si fa riferimento alla media ponderata delle risposte, con una scala da 1 (insufficiente) a 5 (ottimo).



	Sapore	Cottura	Quantità	Temperatura	Freschezza	Aspetto	Varietà	La modalità di prenotazione del pasto	Orari dei pasti	La pulizia dei locali della sala da pranzo	La varietà delle pietanze rispetto alla stagione
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Valori di Media comparata	2.79	2.71	2.95	2.74	2.82	2.88	2.73	2.85	2.85	4.03	2.73
Obiettivo	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9	2.9

Sempre nel 2018 è stato somministrato un questionario al personale, sul servizio di ristorazione, che ha evidenziato i seguenti punti di forza e di debolezza del servizio ristorazione:



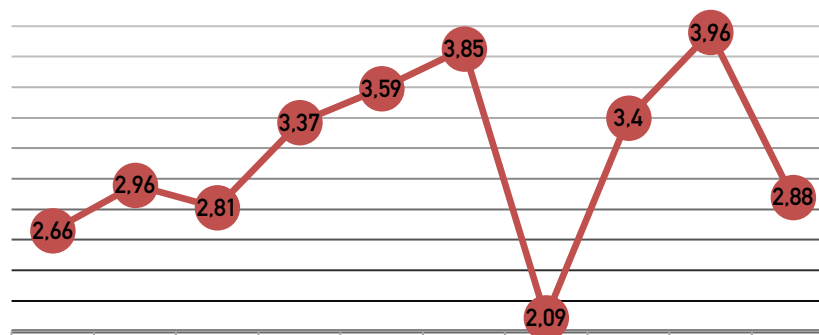
- Focus su decoro, ambienti interni, pulizia e spazi verdi

È stato somministrato un questionario ai dipendenti per valutare il decoro, gli ambienti interni, la pulizia e gli spazi verdi della sede centrale di Via de' Malcontenti.

Di seguito i risultati.

Il valore di 3.08 rappresenta l'obiettivo di soddisfazione prefissato

Focus decoro, ambienti interni, pulizia e spazi verdi



	1. Fruibilità delle aree verdi	2. Manutenzione delle aree verdi	3. Arredamento e attrezzature esterne	4. Pulizia e decoro degli uffici	5. Temperature interne (efficaci a valvole termostatiche)	6. Luminosità degli uffici	7. Comfort acustico open-space	8. Mantenimento e decoro ambienti interni	9. Introduzione raccolta differenziata	10. Chiarezza segnaletica presente
Serie1	2.66	2.96	2.81	3.37	3.59	3.85	2.09	3.4	3.96	2.88

SGUARDO AL FUTURO



MONTEDOMINI

Sguardo al futuro: i progetti in corso

Sono tanti ed importanti, i progetti in corso che l'Azienda vorrebbe portare a termine nei prossimi anni.

Molti riguardano le nostre strutture che sono interessate, dal 2014, da un processo di rinnovamento e "rigenerazione" degli spazi non utilizzati.

Intanto vorremmo cercare di sfruttare al meglio i locali presso la nostra sede centrale di Via Malcontenti, tornati disponibili, precedentemente utilizzati dalla Asl di Firenze per il Presidio di Cure intermedie. Si tratta di un intero reparto che potrebbe essere destinato nuovamente ad un nostro modulo di RSA, spostando quello che al momento si trova a piano terra. In tal modo potremmo ottenere un miglioramento organizzativo, collocando le due RSA allo stesso piano; in un secondo momento potremmo peraltro destinare i locali al piano terra per ulteriori nuovi progetti da concordare con la Società della Salute di Firenze, secondo i bisogni prevalenti della zona.

Per la nostra struttura di San Silvestro, posta in Borgo Pinti, abbiamo in corso due nuovi progetti interessanti.

Uno riguarda i locali da tempo non utilizzati, precedentemente destinati dalla Asl al "Centro prelievi"; rispetto a questo abbiamo ricevuto una manifestazione di interesse da parte di alcune associazioni per realizzare progetti legati al tema del "Durante" e "Dopo di noi". I progetti, che hanno ricevuto un importante finanziamento da parte della Fondazione Cassa di

Risparmio di Firenze sono stati sottoposti all'attenzione del Cda e ancora oggetto di valutazione da parte dell'Azienda rispetto ai passaggi successivi da fare.

In parallelo, sempre con riguardo a San Silvestro, abbiamo ricevuto dalla Società Toscana di Orticoltura un interessante progetto di rifacimento e riutilizzo del giardino interno, sia nell'ottica di una maggiore valorizzazione dello stesso, per il suo valore estetico, che nell'ottica di un utilizzo attivo da parte dei nostri residenti.

Per quanto riguarda la nostra struttura denominata Principe Abamelek (posta al Galluzzo), dopo aver fatto importanti interventi di ristrutturazione dei locali interni ed esterni, stiamo completando i lavori connessi alle nuove stanze (oggetto di apposito accordo anche con il Comune di Firenze) la cui destinazione va concordata con Asl e Società della Salute di Firenze.

Una particolare attenzione, poi, è da tempo posta sugli immobili da ristrutturare di grandi dimensioni, del patrimonio dell'ASP; nei prossimi mesi del 2019 e certamente anche per il 2020 sono già in programma diversi bandi di locazione che, in vario modo, permetteranno di mettere a reddito queste importanti fonti di finanziamento delle nostre attività ordinarie.

Infine, nel corso del 2018, si è giunti ad un completamento della pratica inerente il Residence Sant'Agnese, da tempo dismesso; con la stima e la valutazione fatte, unitamente all'avvio della sanatoria necessaria, sarà nel corso del 2019 possibile

progettare alcune prime ipotesi di riutilizzo di questo spazio davvero grande e situato in un zona di Firenze (San Lorenzo) particolarmente interessante e strategica.

Altri tre progetti importanti sono ancora in corso di attuazione.

- **Museo del Bigallo**

L'Azienda ha avviato da tempo una intensa attività di recupero di questo luogo magico, che possiamo considerare il "Cuore di Firenze". Il progetto, oggetto anche di un importante finanziamento da parte della Fondazione Cassa di Risparmio, è stato condiviso con il partner (Opera del Duomo), che si è aggiudicata la gara per la realizzazione del nuovo museo, è divenuto realtà. Dopo una serie di incontri e scambi con gli esperti coinvolti, il progetto esecutivo è stato presentato al Cda alla fine del 2018 e nel corso del 2019 sarà presentato anche alla cittadinanza. Si immagina che nel 2019 i lavori di recupero del primo piano della Loggia possano iniziare, per potersi concludere nel 2020. Si tratta di uno spazio "multimediale" che permetterà di fare un viaggio virtuale nella storia di Firenze e in particolare nelle sue istituzioni di carità che nel tempo hanno costellato la città. Lo spazio potrà essere utilizzato anche dalle scuole fiorentine per conoscere in modo innovativo questo importante pezzo di storia.

Peraltro nel novembre del 2017 è stato stipulato il contratto di sponsorizzazione tecnica che nel corso di tre anni porterà alla completa ristrutturazione dei tetti e delle facciate situati in P.za S. Giovanni e della Loggia del Bigallo. In sostanza la vendita di

spazi pubblicitari, posti sopra le impalcature, permetteranno un intervento dettagliato, attento e profondo, concordato con la Soprintendenza delle Belle Arti; nel corso del 2018 i lavori di restauro si sono avviati e nei prossimi anni dovrebbero concludersi.

Complessivamente, quindi, i lavori esterni di restauro e la nuova riprogettazione del Museo del Bigallo permetteranno, nei prossimi anni, di restituire la Loggia alla città di Firenze, in tutto il suo splendore.

- **Progetto Remote Care**

L'Azienda intende farsi promotrice di uno o più accordi di collaborazione istituzionale con gli enti pubblici di riferimento e con privati autorizzati o accreditati, per attuare un progetto di tele-monitoraggio definito Firenze RemoteC@are accompagnando le dimissioni protette dai presidi ospedalieri e dalle residenze sanitarie assistenziali della zona socio sanitaria, nonché per consentire agli anziani ed ai soggetti deboli non autosufficienti di evitare ricorrenti ospedalizzazioni. Montedomini vorrebbe erogare il servizio Firenze RemoteC@are una volta individuato il partner tecnico unitamente ai canali di finanziamento per l'avvio della progettazione. Nel capitolato speciale già pubblicato si prevede l'attivazione di n. 60 Stazioni di tele-monitoraggio presso il domicilio di altrettanti utenti, campione preso a riferimento come avvio della sperimentazione di questo nuovo servizio ideato.

- Long Term Care

Il 28 febbraio 2019, si è tenuta a Firenze prima Conferenza Internazionale sul Long Term Care. Montedomini si è fatto promotore di questa iniziativa importante che ha attirato molta attenzione in città: discussioni plenarie, conferenze dedicate e tavole rotonde hanno riunito professionisti del mondo della medicina, della finanza, dell'assistenza, del lavoro sociale, della riabilitazione, della tecnologia e di altri fornitori di servizi che desiderano conoscere le molteplici sfaccettature dell'invecchiamento digitale in atto.

I leader della comunità, i fornitori di servizi sociali e gli imprenditori nei settori della ristorazione ai bisogni di anziani che desiderano invecchiare dignitosamente, hanno avuto occasione, in questo incontro di confrontarsi e discutere per lanciare nuove iniziative e opportunità di cooperazione.

A seguito di questo e della discussione che si è avviata nella città sul tema della longevità, molte suggestioni sono state stimolate, fino ad arrivare ad immaginare la costruzione di un "Villaggio Montedomini", una cittadella dedicata al tema del "buon vivere e del ben invecchiare", che potrebbe trovare proprio nella nostra Azienda un luogo adatto.

Con un ulteriore sogno nel cassetto: la riapertura del Teatro di Montedomini, da tempo dismesso e necessitante di interventi importanti di ristrutturazione, che potrebbe diventare lo spazio simbolo della rinascita culturale e relazionale, di apertura verso nuovi progetti e incluso nel tessuto cittadino di Firenze.

DICONO DI NOI



MONTEDOMINI

Dicono di noi: la parola a Prof. Niccolò Marchionni

Attraverso la mia partecipazione alla vita di Montedomini, come Presidente del Comitato Scientifico della Fondazione Montedomini, in coerenza con l'idea portante, che l'ASP Montedomini appartenga all'intera città di Firenze e che alla intera città debba proiettarsi, ho contribuito a progettare una serie di iniziative di ricerca e assistenziali orientate a vari aspetti della tutela della salute dei cittadini anziani alcune attuate, alcune in via di attuazione.



Ciò, anche in relazione ai seguenti elementi demografici ed epidemiologici:

- Firenze è una delle città più anziane d'Italia, con percentuali di ultra65enni e ultra 75enni, in continua espansione
- La prevalenza di malnutrizione sia per difetto che per eccesso è elevata tra gli anziani, e contribuisce in misura rilevante allo scadimento delle condizioni generali di salute
- Gli ultra75enni hanno assai spesso malattie croniche multiple concomitanti, che possono rendere precarie le condizioni di salute e determinare frequenti ammissioni e ri-ammissioni ospedaliere, spesso più volte nello stesso anno

- I più anziani sono più frequentemente soli, e solitudine e isolamento sono fattori prognostici negativi per la salute fisica e psichica.

Su queste premesse, abbiamo progettato con Montedomini le seguenti iniziative:

- **Progetto "Carrello Argento":**
 - Diretto a sviluppare all'interno della grande distribuzione (es: UniCoop) percorsi alimentari virtuosi, illustrati da specifiche brochure, per una spesa alimentare a basso costo, equilibrata in macro- e micro-nutrienti, "tarata" per fasce di età. A tal fine, sono state messe a punto diete variate per ciascun giorno della settimana, con particolare attenzione alla stagionalità ed ai prodotti di costo più contenuto ed elevato valore nutrizionale
 - Offrire alla popolazione anziana, corsi di educazione alimentare tenuti da personale qualificato dell'Università degli Studi di Firenze
- **Progetto RemoteC@are:**
 - Diretto alla implementazione di sofisticate tecnologie di tele-monitoraggio e tele-assistenza di anziani fragili dimessi dagli ospedali dell'area metropolitana, allo scopo di rilevare "in tempo reale" problemi di salute che potrebbero condurre a un nuovo ricovero precoce. Si stima che le risorse tecnologiche adottate – la cui scelta è attualmente oggetto di

un bando ad hoc – potranno ridurre del 25-30% i ricoveri ricorrenti, con evidente risparmio di sofferenze individuali ma anche di risorse pubbliche

- Organizzazione della conferenza internazionale “Long-Term Care” (Firenze, Salone dei 500 e Istituto degli Innocenti, 28 Febbraio – 2 Marzo 2019):
 - Ha riunito esperti internazionali in medicina, scienze sociali, architettura, economia, tecno-assistenza, per la progettazione di nuovi modelli di assistenza a lungo termine della popolazione anziana fragile o a rischio di fragilità
- Organizzazione del convegno nazionale “Nemica Solitudine” (Firenze, 15-16 Novembre 2019)
 - La solitudine è un fattore aggiuntivo ad altri quali l’età, le patologie croniche e la disabilità, nell’accelerare il processo di “fragilizzazione” dell’anziano
 - Il convegno aggregnerà esperti in biologia, psicologia clinica, filosofia, storia, arti, sociologia, che presenteranno studi condotti nei vari luoghi della vita dell’anziano, orientati ad antagonizzare solitudine e isolamento.

Ritengo che la relazione fra Montedomini e l’Università di Firenze, e il Comitato Scientifico che io presiedo, sia stata virtuosa ed abbia prodotto innovazione e sviluppo nel campo dell’assistenza agli anziani. Per questo sono convinto che, attraverso ciò che Montedomini ha fatto in questi anni, Firenze sia la città ideale per essere considerata il laboratorio mondiale nel campo tematico della Long-Term Care.

Prof. Niccolò Marchionni

Professore ordinario di Geriatria
Direttore Dipartimento Cardio-Toraco-Vascolare
A.O.U. Careggi
Università degli Studi di Firenze

Dicono di noi: la parola a Dott. Gabriele Gori

Montedomini rappresenta per Firenze e per i fiorentini l'accoglienza e l'assistenza per l'autonomia e per la Fondazione CR Firenze una preziosa risorsa nello svolgimento del proprio compito di accompagnamento delle istituzioni per la promozione della qualità della vita cittadina.



Montedomini nel tempo si è fatta carico anche dei compiti che venivano svolti da altre importanti ex IPAB fiorentine in una strategia di razionalizzazione e messa a frutto di quel mondo di esperienze solidaristiche di cui Firenze è la culla.

Per la Fondazione la riunione in un unico soggetto delle funzioni di storiche istituzioni quali l'Orfanotrofio del Bigallo o l'Educatario del Fuligno ha rappresentato un'opportunità di miglior allocazione delle risorse.

La Fondazione CR Firenze svolge nei confronti della propria comunità una funzione di sussidiarietà e cioè di interventi in affiancamento e non sostitutivi dell'intervento pubblico. La natura e l'esperienza storica di Montedomini, la competenza e l'attenzione al prossimo del suo personale, hanno in tante situazioni aiutato la Fondazione a rivestire questo ruolo amplificando la portata delle risorse dedicate ai vari progetti.

In particolare, ci piace ricordare iniziative realizzate insieme come "Soli Mai", dedicata agli anziani e all'alleviamento della solitudine e della mancanza di aiuti, la riqualificazione e rifunzionalizzazione degli spazi dell'Orfanotrofio del Bigallo in

Piazza Duomo, per una migliore fruizione culturale di questo storico edificio con una particolare attenzione all'accoglienza dei bambini che visitano la città ed infine il supporto alla struttura dell'Istituto Ogier, Casa Accoglienza per Disabili, per la realizzazione delle strutture necessarie al miglior uso degli spazi.

Dott. Gabriele Gori

Direttore Generale
Fondazione CR Firenze

Dicono di noi: la parola all' Assessore Sara Funaro

L'ASP Firenze Montedomini è una delle grandi istituzioni della nostra città.

Il Bilancio Sociale di fine mandato 2014-2019 testimonia chiaramente l'importante evoluzione di questi ultimi anni, che ha portato l'ASP a ricoprire un ruolo di primo piano all'interno del sistema dei servizi alla persona, in particolare nei confronti dei cittadini più fragili della nostra comunità.

La persona, la lettura del suo contesto di vita, l'osservazione delle sue relazioni, l'ascolto e l'analisi dei bisogni sono il centro focale del lavoro che tutti insieme portiamo avanti.

Avendo chiare le proprie radici e consapevole dello spessore della propria storia, l'ASP si presenta oggi alla città con un'immagine rinnovata, sia sotto il profilo della valorizzazione delle sedi storiche di via de' Malcontenti, de Il Fuligno e del Bigallo, come anche delle strutture Principe Abamelek e San Silvestro, sia nei termini dell'offerta dei servizi, che sono



sempre più integrati con il sistema di welfare sociale e sanitario locale, connessi con le necessità emergenti nella nostra realtà e volti a dare risposte concrete e opportunità di accoglienza all'interno di un progetto professionale personalizzato.

L'ASP si è fatta sistema, è parte integrante del sistema dei servizi, corresponsabile della costruzione e dello sviluppo di una comunità competente; guardando alla promozione della salute, alla qualità della vita dei suoi cittadini, in particolare di quelli più fragili.

Il paradigma mette in primo piano le potenzialità dei contesti e, pur consapevole delle criticità, scommette sulle risorse, sull'incontro tra culture professionali diverse, sulle esperienze e le buone prassi, sulla ricerca continua, sulle competenze, sull'innovazione, sulle sinergie, sulle volontà condivise e, con l'impegno di tutti, sul futuro.

Assessore Sara Funaro

Assessore Welfare e Sanità,
Accoglienza e Integrazione,
Pari Opportunità, Casa
Comune di Firenze

Da sempre vicino alle persone fragili





www.montedomini.net