



Il servizio di Teleassistenza per gli utenti dei Comuni della Provincia di Milano



SOMMARIO

1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELECONTROLLO	3
1.1	Procedure per l'attivazione e la disattivazione del servizio	3
1.2	Elementi fondamentali del servizio di Telesoccorso	4
1.3	Elementi fondamentali del servizio di Telecontrollo	4
1.4	Il dispositivo lato utente	5
1.5	Il servizio di Assistenza Tecnica	5
2	COSTO DEL SERVIZIO	6

1 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELECONTROLLO

Il servizio di Telesoccorso è disegnato per **rilevare in tempo reale, H24, 7/7, 365 giorni/anno, le situazioni di emergenza** che si verificano presso il domicilio dell'assistito, al fine di consentirne la gestione da remoto attraverso l'**attivazione tempestiva** delle forme più idonee di soccorso e/o di assistenza.

Il servizio di Telecontrollo consiste in un **ricorrente e programmato contatto telefonico con ciascun utente**, fatto prevalentemente dallo stesso operatore per monitorare la quotidianità dell'utente, i suoi bisogni e la funzionalità dell'apparecchiatura, condotto in giorni e ad orari prestabiliti, a cura del personale operativo delle centrali di Tesan, secondo opportuni modalità di approccio, durata e contenuti.

1.1 Procedure per l'attivazione e la disattivazione del servizio

Tesan riceverà via fax o posta elettronica da parte del Comune, ciascun nominativo di utente da attivare; precisamente i dati da fornire sono: nome e cognome, data di nascita, indirizzo e recapito telefonico del destinatario del servizio, indicazione della persona di riferimento da contattare per l'attivazione, del carattere di urgenza, di eventuali familiari conviventi.

Alla ricezione delle richieste di **attivazione** seguono altre due fasi.

Nella **prima fase** preliminare l'operatore di Centrale contatta telefonicamente l'utente per informarlo sulle caratteristiche del servizio, familiarizzare con la persona e completare la scheda anagrafica necessaria poi per l'erogazione del servizio. Inoltre, compatibilmente con la disponibilità dell'utente o di un parente, l'operatore fissa l'appuntamento con il tecnico per l'installazione, collaudo e collegamento alla centrale dell'apparato.

Nella **seconda fase**, operativa, di attivazione, il tecnico si reca al domicilio dell'utente e provvede all'installazione dell'apparato, al collaudo e alla formazione dell'utente.

L'attivazione degli utenti è garantita **entro 10 giorni lavorativi** dalla comunicazione da parte del Comune a Tesan dei dati del richiedente. Inoltre, se la richiesta di attivazione è segnalata "urgente", Tesan assicura l'attivazione del servizio entro n° 2 giorni lavorativi.

La richiesta di **disattivazione** del servizio è fatta dall'utente o dai parenti al Comune che provvederà ad inoltrare la richiesta attraverso fax o posta elettronica a Tesan per l'effettiva disattivazione del servizio e il ritiro dell'apparato. Affinché la disattivazione dell'utente diventi effettiva il nominativo dell'utente viene inserito nella lista delle attività tecniche da effettuare. Fino al giorno di effettiva disattivazione, l'utente rimane attivo e riceve regolarmente le telefonate di controllo. Dal giorno di effettiva disattivazione, l'utente è eliminato dal piano delle telefonate di controllo. **Rimane comunque la possibilità di inviare allarmi fino a che l'apparato non è definitivamente rimosso dall'abitazione.** Il ritiro dell'apparato avviene ad opera dei tecnici di Tesan, su appuntamento, concordato tra l'operatore di Tesan e l'utente o le persone di riferimento.

1.2 Elementi fondamentali del servizio di Telesoccorso

Come detto in precedenza, il servizio di Telesoccorso garantisce da parte della Centrale Operativa la **Ricezione** in **tempo reale, H24, 365 giorni/anno**, degli allarmi inviati dagli utenti mediante gli apparati di Telesoccorso installati presso il loro domicilio. Per l'utente l'invio del segnale di allarme **non comporterà alcuna spesa**. L'invio dell'allarme attiva la comunicazione telefonica tra l'utente e il personale della Centrale Operativa per la gestione dell'allarme che prevede le seguenti fasi:

- ✓ **accertamento della natura della situazione di allarme e attivazione tempestiva delle forme di soccorso più idonee** (ad esempio emergenza sanitaria, sociale, psicologica, ecc);
- ✓ **follow up degli interventi**: cura all'evoluzione dell'evento;
- ✓ **verifica degli esiti: verifica dell'efficacia degli interventi invocati** fino alla conclusione dello stato di allarme;
- ✓ **diffusione delle informazioni relative all'evento gestito**: a valle della chiusura dell'allarme, segnalazione dell'evento a tutte le persone coinvolte.

1.3 Elementi fondamentali del servizio di Telecontrollo

Il sistema di Telecontrollo ha la finalità di:

- ✓ *migliorare progressivamente la **familiarità dell'utente con l'apparato di Telesoccorso**, in modo che all'occorrenza gli risulti naturale ricorrere allo strumento per richiedere soccorso;*
- ✓ ***monitorare**, con adeguata discrezione, la **situazione ambientale e personale** dell'utente, i suoi problemi di salute psico-fisica, le eventuali condizioni latenti di rischio e, se necessario, fornire **sostegno psicologico**, confrontandosi con i familiari ed, eventualmente, segnalando il caso al Referente del Comune;*
- ✓ *esercitare una **funzione di rottura dell'isolamento e risveglio degli interessi** dell'utente, fornendo uno stimolo alla comunicazione e rinforzando il rapporto di amicizia e di fiducia che si instaura con l'operatore di Centrale, proponendo in alcuni casi, la partecipazione ad attività ricreative e iniziative di carattere sociale;*
- ✓ *svolgere funzioni di "**segretariato sociale**" per la ricerca e la comunicazione di informazioni, accertandosi che l'utente sia in collegamento con le diverse strutture socio-sanitarie sul territorio (Uffici, Enti, Associazioni) per la ricerca e la comunicazione di informazioni;*
- ✓ *permettere l'**aggiornamento costante** della scheda utente;*
- ✓ *effettuare **programmi di contatti con contenuti specifici** e predeterminati, personalizzati su esigenze specifiche del Comune.*

Programmazione delle telefonate di Telecontrollo: il piano delle telefonate di Tesan garantisce **almeno 1 chiamata settimanale**. Il servizio di Telecontrollo è, comunque, **flessibile ed adattabile** al verificarsi di impreviste situazioni di malattia, di ansia o di temporaneo disagio che richiedono un controllo più frequente. A meno di casi particolari, lo schema organizzativo del Telecontrollo

erogato da Tesan associa sempre ad ogni operatore gli stessi assistiti in modo da creare, tra operatore ed utente, un rapporto continuativo e confidenziale, che aumenta notevolmente l'efficacia del servizio. Si precisa che nel caso in cui l'utente non risponda alla chiamata programmata e non abbia segnalato in precedenza un'assenza, l'operatore di Centrale metterà in atto la procedura di Telesoccorso.

1.4 Il dispositivo lato utente

Il dispositivo per l'erogazione del servizio scelto da Tesan è il modello Assist 3 prodotto da Urmet (si veda la figura a lato). Tale dispositivo è conforme alla normativa europea sugli allarmi sociali (Normativa EN 50134-3).



Tale dispositivo funziona tramite collegamento alla **linea telefonica fissa** e vicino alla presa telefonica è necessario ci sia una presa di corrente (il dispositivo è dotato di batteria tampone necessaria in caso di mancanza della linea elettrica permettendogli di avere un'autonomia di almeno 5 giorni).

Oltre all'apparato, dotato di sistema viva-voce, viene fornito un radiocomando che l'utente è invitato ad indossare in modo gli sia facile mandare un allarme da tutti i punti della casa al verificarsi di situazioni di bisogno.

1.5 Il servizio di Assistenza Tecnica

Il servizio di Assistenza Tecnica (manutenzione ordinaria dei dispositivi e risoluzione dei guasti) è garantito da Tesan compreso nel canone complessivo del servizio.

Il personale tecnico procederà alla manutenzione delle apparecchiature in caso di guasto, mancato o difettoso funzionamento **entro 2 giorni lavorativi per guasti bloccanti**, ovvero malfunzionamenti dell'apparato o del radiocomando che impediscano all'utente di inviare l'allarme. La mancata disponibilità dell'utente ad un intervento entro i 2 giorni, sarà comunque tracciata dall'operatore che rileva il guasto a giustificazione del ritardato appuntamento per l'intervento. Si precisa che **il personale tecnico di Tesan non può intervenire se non autorizzato dall'utente** e, quindi, deve adeguarsi a **rispettare le esigenze dell'utente stesso**. Spesso gli operatori della centrale, al fine di ridurre il disagio per utenti in situazioni particolarmente critiche, concordano l'appuntamento anche con un figlio o un vicino dell'assistito.

2 COSTO DEL SERVIZIO

In riferimento alle specifiche del servizio presentato nei paragrafi precedenti, a seguire è presentata l'analisi dettagliata dei costi.

Descrizione	Totale canone die/utente
Tale offerta comprende: <ul style="list-style-type: none"> ➤ l'installazione del dispositivo presso il domicilio dell'utente; ➤ l'uso del dispositivo; ➤ n° 1 chiamata/settimana di Telecontrollo; ➤ la manutenzione e l'assistenza tecnica in caso di guasto; ➤ la disattivazione e il ritiro dell'apparato. 	€ 0,41 (IVA esclusa) (euro zerovirgolaquarantuno)

Modalità di pagamento: fatturazione trimestrale con pagamento 30gg. data fattura.