

SERVIZIO DI TELEASSISTENZA, TELESOCORSO E TELESORVEGLIANZA **REGOLAMENTO DI GESTIONE – CONTRATTO ASSISTENZIALE**

Art. 1

Finalità e descrizione del servizio

La Teleassistenza (telesoccorso e telecontrollo) e Telesorveglianza, così come previsto dalla D.G.R. 1206/07, è un servizio inserito nella rete dei servizi territoriali destinato ai cittadini anziani e adulti disabili con particolari patologie e/o in condizioni di solitudine o disagio sociale.

Il servizio è progettato e gestito dall'Azienda di Servizio alla Persona del Distretto Cesena Valle Savio (di seguito denominata ASP), che cura direttamente l'organizzazione di ogni aspetto finalizzato alla gestione e al corretto funzionamento del servizio e, conseguentemente, è titolato a sottoscrivere i contratti e a gestire i rapporti con gli utenti per l'attivazione del servizio stesso. Il servizio si pone all'interno delle attività previste nel progetto Affetti Speciali finanziato dall'Azienda USL e dai Comuni del comprensorio.

E' un servizio che, in caso di necessità, permette di comunicare in viva voce con l'operatore che può intervenire telefonicamente e attivare e coordinare gli aiuti. A casa dell'utente viene installato un piccolo apparecchio, collegato al telefono, e dotato di telecomando. Chiunque in casa si trova in difficoltà basta che preme il pulsante sul radiocomando e si collegherà alla Centrale Operativa.

Il servizio ha la finalità, in stretta collaborazione con la rete dei servizi sociali, sanitari, territoriali pubblici, privati e di volontariato, di permettere alle persone in condizioni di età avanzata, di limitata autonomia fisica e/o sensoriale o di isolamento relazionale, di rimanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza e serenità, tramite:

- ◆ monitoraggio costante delle condizioni psico-fisiche e della situazione personale, sociale e ambientale dell'utente;
- ◆ emergenze climatiche;
- ◆ informazioni, orientamento e collegamento con la rete dei servizi;
- ◆ attivazione dei competenti presidi (ad esempio 118) per gli interventi in casi di emergenza/urgenza;
- ◆ stimolo alla socializzazione e alla rottura dell'isolamento, anche in termini di prevenzione e superamento delle solitudine quale causa comprimaria della graduale perdita di autosufficienza nella popolazione anziana;
- ◆ azioni di promozione di corretti stili di vita;
- ◆ attivazione delle reti formali ed informali in relazione al tipo di bisogno;
- ◆ attivazione di interventi di prossimità tramite le reti del volontariato;



Il servizio di Teleassistenza e telesorveglianza rappresenta quindi un importante completamento a tutti gli interventi di supporto alla domiciliarità. In particolare, il servizio offre le seguenti funzioni:

- ◆ **Teleassistenza** - è l'attività di monitoraggio e supporto dell'utente tramite contatto telefonico in modo programmato dalla Centrale Operativa di Cesena.
Il monitoraggio è rivolto a verificare lo stato di salute della persona, a supportare l'utente rispetto ad alcune necessità sorvegliabili (es.: necessità di ricordare l'assunzione delle terapie prescritte) e ad accertare l'insorgenza di eventuali altre necessità (es.: assenza temporanea di persone significative per l'utente, bisogni di ordine pratico ...), emergenze climatiche relativamente alle quali il servizio può facilitare la ricerca di una soluzione sia tramite il contatto stesso con l'utente, sia svolgendo un'azione di orientamento e collegamento verso strutture e servizi operanti sul territorio, in un'ottica di gestione di rete, sia attivando direttamente propri collaboratori.

Nello specifico il servizio può garantire, in via prioritaria, i seguenti interventi di prossimità ritenuti urgenti:

- consegna farmaci salvavita;
- ritiro ricette dal Medico di Medicina Generale (sempre per farmaci urgenti);
- accompagnamento per effettuazione di esami di laboratorio o visite specialistiche, che il Medico di Medicina Generale consideri urgenti;
- eventuale spesa se l'anziano è completamente sprovvisto di alimenti presso il proprio domicilio.

Altri interventi che possono essere garantiti che non hanno carattere di urgenza sono:

- Ritiro ricette dal Medico di Base;
- consegna farmaci;
- Prenotazioni Cup per esami o visite specialistiche;
- ritiro e consegna referti di visite specialistiche e/o esami;
- prenotazione trasporti sanitari con accompagnamento;
- accompagnamento in uffici per pratiche burocratiche;
- accompagnamento per acquisto generi alimentari;
- visite di cortesia.

Gli interventi di prossimità (sia con carattere d'urgenza che non) sono garantiti prioritariamente agli anziani che vivono soli senza familiari di riferimento, segnalati dalle Assistenti Sociali del Comune.



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DISTRETTO CESENA - VALLE SAVIO

Cesena, lì 15/05/2011
Prot. n° 3506/8

- ♦ **Telesoccorso** – Il telesoccorso consente all'utente, tramite un telecomando, di lanciare un segnale di soccorso verso una Centrale Operativa. l'operatore, in viva voce, entrerà in contatto con la persona e attiverà in modo tempestivo i presidi deputati alla gestione delle emergenze (118, forze dell'ordine, vigili del fuoco). Il servizio provvede alla fornitura dell'apparecchio (di proprietà dell'Azienda), all'installazione e alla manutenzione. Il servizio di telesoccorso è organizzato nell'ambito delle 24 ore e per tutto l'anno.

- ♦ **Telesorveglianza** – Nelle situazioni di maggiore criticità dove è necessario un maggiore monitoraggio dell'ambiente domiciliare, possono essere inseriti, su apposita richiesta delle Assistenti Sociali, sensori in grado di segnalare alla centrale operativa specifiche situazioni di pericolo quali:
 - fughe di gas e monossido di carbonio;
 - cadute e assenza movimento per periodi prolungati.

Art. 2

Organizzazione del Servizio e prestazioni offerte

L'organizzazione del servizio prevede:

- la presenza di un Operatore Socio Assistenziale presso la Centrale Operativa **Diurna di Cesena** in p.zza Pasolini 84, con **orario 8.00/14.00 dal Lunedì al Sabato** (festivi infrasettimanali esclusi). L'operatore garantirà tutti i servizi previsti sia per la Teleassistenza che per il Telesoccorso e la Telesorveglianza;
- l'attivazione e il collegamento alla Centrale Operativa di Vicenza (Centro 24 ore), dalle ore **14.00** alle ore **8.00** del giorno successivo e nei **giorni festivi** per garantire la risposta telefonica, l'eventuale intervento d'emergenza (Telesoccorso) e la Telesorveglianza.

Si precisa che tutti gli interventi previsti sotto la voce Teleassistenza (Art. 1 e punti h) e i) sotto indicati) verranno coordinati e programmati dalla Centrale Operativa di Cesena, durante l'orario mattutino, essendo di competenza del personale ASP.

L'installazione, la manutenzione, la sostituzione in caso di rottura dei terminali, e il ritiro presso il domicilio, avverrà tramite il personale ASP.



Servizio di Teleassistenza, Telesoccorso e Telesorveglianza - P.zza P. Pasolini, 84 - 47521 Cesena (FC)
Tel 0547 600640 - fax 0547/603024 -N° Verde **800 301 771** - Email : teleassistenza@aspcesenavallesavio.eu

Il Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso offrirà le seguenti prestazioni:

- a) predisposizione della scheda personale informatizzata con i dati forniti dall'utente e/o dalla sua famiglia e relativo aggiornamento periodico. La scheda, in particolare, dovrà contenere oltre ai dati anagrafici, sanitari e sociali dell'utente, anche i dati riferiti alle persone (parenti, vicini, amici) da avvisare in caso di necessità e chi di loro ha la disponibilità delle chiavi di scorta del domicilio dell'utente. Nella scheda verranno registrate tutte le informazioni relative alle chiamate (data, ora, motivo, interventi attivati, servizi o struttura interessati, esiti dell'intervento);
- b) assicurare un presidio di ascolto permanente, negli orari e con le modalità sopra indicate, presso la Centrale Operativa di Cesena e di Vicenza, a copertura delle 24 ore, in grado di ricevere i segnali di allarme, attivare un tempestivo contatto telefonico in "Viva Voce" anche se l'utente non è in grado di rispondere, attivare i soccorritori sulla base dell'emergenza rilevata (parente, vicino, Medico di Base, 118, Vigili del Fuoco, Forze dell'Ordine);
- c) reperire i familiari e i conoscenti in caso di necessità e mantenerli informati;
- d) mantenere un contatto con i soccorritori intervenuti per tenere monitorata la situazione fino alla conclusione dell'Emergenza;
- e) informare il medico di Base sugli interventi effettuati;
- f) informare i competenti servizi sociali territoriali sulle variazioni e i cambiamenti nelle condizioni psicofisiche, sociali, e sanitarie che possono inficiare la qualità di vita dell'utente;
- g) monitorare la situazione dell'utente, in caso di ricovero presso una struttura sanitaria;
- h) effettuare di norma (tenendo comunque conto del gradimento espresso dall'utente) di due chiamate di controllo ogni settimana per verificare il buon funzionamento dei dispositivi e del sistema, per verificare lo stato di salute psico-fisica dell'utente e per offrire un sostegno psico-relazionale. La frequenza e le modalità potranno essere variate e incrementate a seconda di quanto definito nel Progetto Individualizzato di Cura;
- i) attivare i servizi socio-sanitari e del volontariato per programmare e garantire i servizi di prossimità di cui all'Art. 1 del presente regolamento;
- j) attivare, quando espressamente indicato dalle Assistenti Sociali del Comune, il servizio di Telesorveglianza attraverso l'installazione e il collegamento dei sensori di rilevazione (cadute, movimento, gas e monossido);
- k) fornitura in comodato d'uso, installazione e manutenzione ordinaria delle apparecchiature necessarie per l'espletamento del servizio.

Art. 3

Destinatari

Il servizio è prioritariamente destinato a:

- ◆ persone ultrasessantacinquenni in condizioni di solitudine, che vivono sole o “sole in coppia”;
- ◆ persone ultrasessantacinquenni che presentano situazioni di disagio sociale;
- ◆ persone sole che per gravità dell’handicap o per la particolarità dell’invalidità o della malattia si trovano in situazione a rischio accertata dalla Unità di Valutazione Geriatrica Territoriale.

Sono di norma esclusi dal servizio i soggetti portatori di svantaggio psichico o di patologie mentali. Gli utenti devono, in ogni caso, essere in possesso di idoneo impianto telefonico ed essere comunque in grado di utilizzare il dispositivo.

Art.4

Modalità di presentazione della domanda

Al servizio si accede tramite la presentazione di una domanda presso i Servizi Sociali del Comune di residenza dell’anziano.

L’Assistente Sociale competente per territorio, dopo una prima valutazione:

a) definirà il Piano Assistenziale che dovrà comprendere, qualora lo ritenga opportuno, l’indicazione di attivazione di interventi collaterali ed integrativi quali:

- Servizi di prossimità (spesa a domicilio, accompagnamento e trasporto per visite sanitarie e/o pratiche burocratiche, segretariato sociale e sanitario, visite di cortesia al domicilio, attivazione compagnia a domicilio attraverso il coinvolgimento delle associazioni di volontariato firmatarie dell’accordo di collaborazione)
- Installazione di sensori ambientali specifici per la Telesorveglianza;

b) attiverà, se lo ritiene necessario, la commissione di Unità di Valutazione Geriatrica (U.V.G.) del distretto di residenza dell’assistito per la valutazione domiciliare;

c) valuterà l’eventuale partecipazione alla spesa da parte del Comune;

d) comunicherà all’ASP tutte le informazioni necessarie per l’attivazione del servizio compresa l’eventuale quota di contribuzione all’onere da parte del Comune.



Art. 5

Graduatoria

In presenza di richieste di ammissioni da parte del Comune, con o senza richiesta di agevolazione, in eccesso rispetto alla disponibilità di abbonamenti, si procederà all'attivazione del servizio in base all'ordine cronologico di segnalazione all'ASP, salvo i casi d'urgenza che possono avere la precedenza sulla base di segnalazioni, adeguatamente motivate, dei servizi sociosanitari territoriali.

Art. 6

Modalità di attivazione

L'Ammissione può essere fatta a tempo indeterminato o per periodi definiti, sulla base di quanto definito dal Progetto Individualizzato di vita e di cure (D.G.R. 1206/07).

Una volta conclusa la valutazione da parte dell'Assistente Sociale del Comune di cui all'Art. 3 del presente regolamento, la stessa invierà la documentazione necessaria al Servizio di Teleassistenza e Telesoccorso.

Il Servizio, sulla base della disponibilità di abbonamenti, effettuerà, in accordo con l'utente e/o i suoi familiari e l'Assistente Sociale, una visita domiciliare di conoscenza per:

- 1) dare tutte le informazioni necessarie sul servizio anche attraverso la presentazione del presente regolamento;
- 2) raccogliere tutte le informazioni e le autorizzazioni necessarie (autorizzazione all'utilizzo dei dati sensibili, delega al ritiro di documentazione sanitaria, contratto, ecc..) per fornire un adeguato servizio;
- 3) installare l'attrezzatura necessaria all'erogazione del servizio e informare l'utente all'utilizzo.

Al momento della visita domiciliare l'Utente o chi per lui deve consegnare al personale dell'ASP fotocopia dei seguenti documenti personali necessari per l'espletamento dei servizi richiesti:

- ◆ Documento d'identità in corso di validità;
- ◆ Tessera Sanitaria;
- ◆ Esenzione ticket;
- ◆ Eventuale verbale della commissione per l'accertamento dell'invalidità;

L'Ammissione avviene solo a conclusione dell'iter procedurale ed in concomitanza con la sottoscrizione, da parte dell'utente e/o del Garante (familiare, parente, tutore, curatore,

amministratore di sostegno e similari), del presente regolamento, degli oneri economici attribuiti, nonché della informativa sul trattamento dei dati personali.

Al momento dell'attivazione del servizio ASP potrà richiedere la consegna di copia delle chiavi dell'abitazione dell'utente, al solo scopo di consentire l'accesso in caso di allarme. In caso di mancata disponibilità a consegnare copia delle chiavi, l'ASP potrà negare la concessione del servizio.

Art. 7

Modalità di cessazione

Il servizio può essere cessato o non attivato nei seguenti casi:

- ◆ richiesta espressa da parte dell'utente mediante atto scritto indirizzato al Servizio;
- ◆ decesso dell'utente;
- ◆ ricovero definitivo in strutture residenziali assistite;
- ◆ trasferimento di residenza in altro Comune, se non convenzionato;
- ◆ morosità dell'utente per un periodo continuativo superiore a 3 mesi, previo sollecito.

La data di cessazione dovrà essere concordata in modo da permettere al Servizio di ritirare presso il domicilio dell'utente l'attrezzatura data in comodato d'uso. Contestualmente la Direzione dell'istituzione avvertirà i servizi territoriali di competenza.

Art. 8

Canone di abbonamento

Il canone mensile massimo a carico dell'utente viene fissato in € 40 per l'abbonamento al modulo base del servizio (Teleassistenza e Telesoccorso) comprensivo delle spese di installazione.

Eventuali moduli aggiuntivi (rilevatori di gas, di caduta, di movimento) possono essere oggetto di canoni integrativi di importo massimo di € 40.

Tale massimali possono essere oggetto di aggiornamento con cadenza annuale, tramite apposito atto.

I costi così definiti sono al netto del contributo previsto a carico del Fondo Regionale della Non Autosufficienza ai sensi dell'Allegato 2 della D.G.R. n.1206/07.

Il canone viene calcolato dal primo giorno di attivazione, fino al giorno di cessazione concordato che non viene incluso nel pagamento.

L'importo del canone determinato annualmente dal Consiglio di Amministrazione, viene comunicato per iscritto all'Utente e/o Garante, e avrà valenza a decorrere dal 01 gennaio dell'anno di competenza.

Il suddetto importo è **comprensivo**:

- delle prestazioni di cui all'Art. 6 fatto salvo i punti i) e j) per i quali la gratuità dovrà essere definita ed identificata da parte dei competenti Servizi Sociali Territoriali;
- dei costi di installazione, manutenzione e sostituzione nel caso di guasti dipendenti da anomalie tecniche.

Sono esclusi dal canone a carico dell'utente:

- le spese per la sostituzione di apparecchiature smarrite e/o danneggiate per cause dipendenti da un uso errato e/o da incuria;
- rimborsi per servizi di prossimità qualora le attività non rientrino tra quelle identificate dai competenti Servizi Sociali.

Non è contemplata la sospensione del servizio per assenze programmate (periodi di vacanza, ricoveri in Struttura Sanitaria ecc..). Le assenze, e/o la mancata fruizione per qualsivoglia motivo dei servizi oggetto del presente regolamento, non danno origine a rimborsi o diminuzioni del canone di abbonamento in quanto lo stesso continua a decorrere per il mantenimento del servizio e dell'attrezzatura.

Per facilitare il pagamento e ridurre i costi bancari l'ASP si impegna a fatturare con cadenza bimestrale l'importo dovuto. Il pagamento da parte dell'utente dovrà avvenire entro 15 gg dalla data di emissione della fattura a mezzo bonifico bancario, specificando il nome dell'utente e il bimestre di competenza, presso:

Cassa di Risparmio di Cesena S.p.A. intestandolo a ASP Distretto Cesena Valle Savio

CODICE IBAN : IT 16Z0612023933T20330033000

Art. 9

Agevolazioni al pagamento del canone

E' prevista la concessione di agevolazioni al pagamento del canone di abbonamento al servizio in considerazione della situazione economica dell'utente. Le agevolazioni consistono nella compartecipazione del Comune al pagamento del canone. Pertanto eventuali domande d'integrazione vanno presentate presso i Servizi Sociali del Comune di residenza dell'anziano.



L'agevolazione concessa, che corrisponde alla quota di canone di cui si fa carico il Comune, viene erogata direttamente all'ASP dal Comune stesso.

Art.10

Controlli amministrativi

L'Ufficio Amministrativo dell'ASP è tenuto a verificare l'effettivo versamento delle quote di abbonamento, impegnandosi a dare comunicazione di eventuali mancanze o divergenze di somme.

Per inadempienze dell'utente si farà ricorso al recupero forzato delle somme dovute, nei modi e nei termini di Legge e di contratto.

Art. 11

Impegni e Responsabilità dell'utente

L'utente è tenuto a fornire tutte le informazioni richieste e ad osservare le norme e le indicazioni che verranno fornite dall'Ente Gestore del servizio per un corretto svolgimento dello stesso.

Onde evitare l'attivazione impropria degli interventi di soccorso, l'utente e/o il familiare si impegnano ad informare il Servizio qualora prevedano o programmino periodi di allontanamento dal domicilio (vacanze, ricoveri in struttura sanitaria, visite a parenti ecc..) superiori a 2 giorni.

L'utente, è responsabile dell'apparecchiatura affidatagli.

Interventi tecnici per riparazioni guasti o sostituzioni dell'apparecchio, dovuti a incuria, dolo (taglio fili, rottura presa) o smarrimento, sono a carico dell'utente.

Art. 12

Reclami e ricorsi

L'utente, i familiari, che intendono segnalare inadempienze e non rispetto delle norme e comunque dei diritti inalienabili di ciascuna persona, possono compilare il modulo Reclami disponibile presso la sede della Centrale Operativa. L'ASP si impegna a risponderà per iscritto entro 30 giorni.

Art. 13

Tutela della riservatezza

Ai sensi dell'art 13 del Decreto Legislativo n.196/2003, i dati sanitari e personali e le informazioni forniteci per la gestione amministrativa contabile e fiscale del servizio richiestoci/offerto, saranno trattati ai sensi del Decreto Legislativo n.196/2003, con modalità cartacee ed informatizzate



AZIENDA PUBBLICA DI SERVIZI ALLA PERSONA
DISTRETTO CESENA - VALLE SAVIO

Cesena, lì 15/05/2011
Prot. n° 3506/8

I dati non saranno oggetto di diffusione e, solo per gli aspetti organizzativi inerenti all'espletamento del servizio, eventualmente di comunicazione ad altri soggetti bene identificati.

Art. 14

Sottoscrizione

Ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341,1342, e 1469-bis del Codice Civile, l'Utente e / o Garante dichiara di aver letto attentamente e di aver espressamente approvato il presente regolamento/contratto.

Il presente regolamento/contratto viene sottoscritto per accettazione:

dall'Utente sig./a _____

IL DIRETTORE
Dr.Massimo Comandini

dal Garante sig./a _____

in qualità di _____

Cesena, lì _____

