



# COMUNE DI MAGREGLIO

Piazza Municipio n°. 2 C.A.P. 22030 - Magreglio (CO)  
Tel. +39.031.965119 - Fax +39.031.965544 - P. Iva 00571550136 - C.F. 82001830130

## LINEE GUIDA PER LA VALUTAZIONE DELLE ISTANZE PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO

### **MODALITA' DI RICHIESTA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:**

Il servizio viene attivato su richiesta dell'interessato o di un suo familiare, mediante la compilazione dell'apposito modulo predisposto dal Lariosoccorso di Erba.

La richiesta di assistenza viene esaminata dall'assistente sociale che:

- svolge un colloquio con chi ha segnalato il caso;
- effettua una visita domiciliare per raccogliere ulteriori informazioni, per verificare il bisogno e le risorse disponibili, per valutare il grado di autonomia e la qualità, se esiste, della rete familiare;
- valuta la richiesta, le possibili modalità di intervento e illustra e definisce l'eventuale compartecipazione della spesa;
- trasmette al Lariosoccorso le domande accettate;
- il Lariosoccorso, dopo aver verificato la conformità della documentazione, provvede all'installazione dell'apparato periferico ed all'attivazione del servizio, entro 7 giorni dalla ricezione della domanda;

Le modalità di attivazione del servizio potranno eventualmente variare a seconda della valutazione dell'assistente sociale.

### **SOGGETTI A CUI IL SERVIZIO È DESTINATO:**

Erogazione **completamente gratuita**:

1. Persone con 75 anni di età o più residenti in Magreglio, prive di una rete di parenti in supporto, con attestazione ISEE di cui al punto 1 della sotto elencata tabella;
2. Persone con 75 anni di età o più residenti in Magreglio, impossibilitati a compiere gli atti quotidiani propri dell'età, con attestazione ISEE di cui al punto 1 della sotto elencata tabella.

Per tutti gli altri soggetti che richiedono l'attivazione del servizio di telesoccorso, è prevista una **compartecipazione dell'intera spesa**. I parametri per prevedere la compartecipazione sono:

	<b>VALORE ISEE DI RIFERIMENTO</b>	<b>PERCENTUALE DI CONTRIBUZIONE</b>
1	Fino a 6.039,99 (corrispondente al trattamento minimo)	<b>ESENTE</b>
2	Da 6.040,00 a 8.332,07	<b>20%</b>
3	Da 8.332,08 a 11.238,33	<b>30%</b>
4	Da 11.238,34 a 14.144,29	<b>50%</b>
5	Da 14.144,30 a 19.040,38	<b>70%</b>
6	Oltre 19.040,39	<b>100%</b>

#### CESSAZIONE DEL SERVIZIO:

Mediante comunicazione scritta a cura della persona interessata o di un suo familiare, che dovrà essere recapitata presso gli uffici comunali. I Servizi Sociali, una volta ricevuta la comunicazione inoltreranno la stessa al Lariosoccorso il quale entro 14 giorni provvederà alla rimozione dell'apparato periferico ed alla cessazione del servizio.

#### **DETTAGLIO DEL SERVIZIO:**

Per l'installazione dell'apparato è necessaria la presenza nell'abitazione di una linea telefonica singola abilitata alle telefonate in uscita e di una presa di corrente elettrica 220V posizionata in prossimità di quella telefonica.

In pratica, il tecnico di Lariosoccorso contatta l'utente o i suoi famigliari per concordare un appuntamento (anche in orario serale e festivo) per procedere all'installazione dell'apparecchiatura e all'attivazione del servizio; l'apparecchiatura viene installata con semplici collegamenti e, dopo il collaudo, è subito attiva.

Il tecnico fornisce all'utente le necessarie istruzioni per l'utilizzo dell'apparecchiatura, compresa l'esecuzione di prove pratiche.

#### **Attività di centrale operativa e gestione degli allarmi**

La centrale operativa è presidiata 24 ore su 24 da personale qualificato.

In caso di allarme, l'operatore alla centrale applica le procedure per la ricezione e la verifica dell'emergenza, la richiesta dell'eventuale intervento di soccorso o il soddisfacimento di altre necessità rilevate.

In pratica l'operatore prova a contattare l'assistito, tramite un dispositivo viva voce installato nella sua abitazione, per verificarne le condizioni e le necessità; contemporaneamente attraverso un sistema informativo, consulta le informazioni utili (dati anagrafici e sanitari, caratteristiche e ubicazione all'abitazione, disponibilità di vicini e parenti, custodia delle chiavi, ...).

Se disponibile e reperibile in tempi brevi, l'operatore attiva anche la "rete" di assistenza (famigliari, vicini, medico curante, volontariato, ...), soprattutto nel caso in cui non sia possibile determinare le condizioni dell'utente.

In caso di “allarme sanitario”, reale o presunto, la richiesta viene trasmessa alla centrale operativa “112” che coordina e gestisce l’intervento necessario (per esempio: consulenza sanitaria, invio del medico, invio dell’autoambulanza, ...).

La stessa centrale viene attivata anche in caso di “allarme sicurezza”, per l’invio di forze dell’ordine (carabinieri, polizia) o dei Vigili del fuoco.

Se possibile, l’operatore continua a dialogare con l’assistito, nell’attesa che giungano i primi soccorsi.

In caso di “allarme sociale” l’operatore attiva i parenti e i vicini disponibili, oppure informa i servizi sociali pubblici e le associazioni di volontariato.

Durante l’intervento o al termine dello stesso, Lariosoccorso informa i parenti o le altre persone indicate dall’utente. La relazione dell’intervento sarà anche inviata al Comune.

### Attività di teleassistenza

La centrale operativa effettua le "telefonate di compagnia" per salutare e conversare con l’assistito, favorendo l’instaurarsi di una relazione di fiducia. Gli utenti sono chiamati periodicamente con frequenza concordata con l’assistito stesso e/o con il Comune comunque non più di 1 volta al mese) e in occasione di ricorrenze (compleanno, festività natalizie, periodo di ferie estive, ...). Durante le “telefonate di compagnia”, l’operatore può chiedere all’utente di inviare un allarme, per verificare il corretto funzionamento dell’apparecchiatura e rivedere con l’assistito le modalità di utilizzo.

La centrale operativa può effettuare anche le “telefonate di avviso”, per ricordare all’utente particolari attività (es. somministrazione farmaci, appuntamenti, ...), secondo un programma specifico e modalità concordate con l’assistito stesso (comunque non più di 20 volte all’anno).

### Visite a domicilio

Il rapporto con gli utenti viene inoltre consolidato con visite a domicilio, con cadenza annuale. Nell’occasione della visita l’incaricato di Lariosoccorso aggiorna i dati personali, controlla il corretto funzionamento dell’apparecchiatura e verifica la capacità di utilizzarla, provvedendo, se necessario, ad un intervento di assistenza tecnica o alle spiegazioni del caso.

### Assistenza tecnica

In caso di guasto dell’apparato periferico, Lariosoccorso provvede alla riparazione od alla sostituzione dell’apparato entro 3 giorni dal riscontro di malfunzionamento.

In caso di guasto o di scollegamento della linea telefoniche l’apparecchiatura periferica non è funzionante.

In caso di interruzione dell’erogazione di energia elettrica domestica l’apparecchiatura periferica funziona a batteria e, superata una soglia minima, invia automaticamente una comunicazione alla centrale. Il personale (eccetto casi di black out esteso) verifica con l’utente le cause

dell'interruzione (guasto all'impianto elettrico dell'abitazione, scollegamento temporaneo della spina dalla presa, ...), cercando di ripristinare il collegamento. Se necessario, viene inviato un tecnico al domicilio entro i tempi sopraindicati.