COMUNE DI PIETRAMELARA

Provincia di Caserta

REGOLAMENTO DEL SERVIZIO DI TELESOCCORSO, TELECONTROLLO

Approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n. 5 del 22 marzo 2022

Sommario

Art. 1 - Oggetto e finalità 3
Art. 2 - Descrizione del servizio 3
Art. 3 - Attrezzature per lo svolgimento del servizio 6
Art. 4 - Destinatari del servizio 7
Art. 5 - Modalità di attivazione 7
Art. 6 - Costi del servizio 8
Art. 7 - Gestione del servizio 8
Art. 8 -Disattivazione del servizio 9
Art. 9 - Controlli 9
Art. 10 - Disposizioni finali 9
Allegato A) – Modello di istanza per l'accesso al servizio 10
Allegato B) – Griglia dei punteggi per la valutazione delle istanze 13

Art. 1 - Oggetto e finalità

1) Il presente Regolamento disciplina le modalità di svolgimento del servizio di teleassistenza e telesoccorso domiciliare, inteso come prestazione sociale, rivolto a persone in particolari condizioni psicofisiche e di vita familiare, comportanti potenziali situazioni di rischio che necessitano di un monitoraggio realizzabile anche mediante strumenti telematici.
2) Il servizio di telesoccorso ha lo scopo di favorire il mantenimento della persona nel proprio nucleo familiare o comunque nel proprio contesto sociale, assicurandogli interventi socio assistenziali diretti a prevenire o rimuovere situazioni di emergenza e di disagio, mediante un centro di presidio di ascolto che attiverà e coordinerà i servizi di pronto intervento e di supporto sul territorio e di prevenire lo stato di pericolo delle persone anziane e/o inabili ed il ricorso improprio di ricovero in istituto per mancanza o carenza di adeguati supporti familiari.
3) Le finalità implicite sono quelle di:
    a) migliorare la qualità della vita, intervenendo su bisogni di tipo sociale, sanitario, relazionale;
    b) promuovere l'autonomia delle famiglie a rischio di emarginazione e/o in situazioni problematiche;
    c) favorire l'integrazione e il collegamento fra i servizi socio-sanitari in grado di concorrere all'autonomia della persona;
    d) prevenire, attraverso una cintura di protezione sociale, l'attivazione di un intervento improprio della Centrale Operativa 118.

Art. 2 - Descrizione del servizio

Il **Telesoccorso,** attivo 24/24h per 365 giorni l'anno è un servizio che garantisce la gestione delle segnalazioni di emergenza da parte dell'utenza mediante un collegamento tempestivo con il personale della Centrale Operativa.

Il servizio di Telesoccorso garantisce supporto e sicurezza alle persone che vivono sole ed hanno una ridotta autonomia e/o bisognose di cure con un intervento tempestivo e mirato in caso di malore, infortunio o altra necessità.

L'Utente riceve presso la propria abitazione:

- uno specifico apparato di telecomunicazione, già programmato e collaudato, che viene allacciato alla linea telefonica e alla presa di corrente da tecnici specializzati;
- un piccolo dispositivo (**panic button**), inserito in un ciondolo appeso al collo, da tenere sempre a portata di mano.
- Una centralina Gsm nei casi di anziani sprovvisti di linea telefonica fissa o incompatibile con il corretto funzionamento del servizio.
- In caso di necessità l'Utente **è in grado di contattare, direttamente in viva voce, il personale della Centrale Operativa semplicemente premendo il pulsante del radiocomando, da qualsiasi punto dell'abitazione,** per chiedere assistenza medica, per ottenere informazioni di vario genere o semplicemente per ascoltare una voce amica. Ricevuta la chiamata e identificato l'Utente, il personale della Centrale Operativa valuta le caratteristiche del bisogno parlando con l'Utente e determina il tipo di intervento da attivare sulla base di precisi protocolli operativi. In funzione della necessità, chiede l'intervento dei seguenti soccorritori:
- i parenti, indicati nella scheda anagrafica dell'Utente, compilata all'atto dell'attivazione del servizio e poi costantemente aggiornata;
- il Medico curante (o la Guardia Medica o il 118);

- i Vigili del Fuoco e/o le Forze dell'Ordine (nel caso di allarme senza avere risposta ed in assenza di riferimento parentale, circostanza verificatesi con l'anziano assistito);
- il personale dei servizi assistenziali.

Teleassistenza: Il servizio garantisce sostanzialmente azioni di sorveglianza telematica e di Teleassistenza, mediante periodiche telefonate agli utenti, la cui frequenza è indicata dall'utente stesso, e durante le quali le operatrici della Centrale provvedono:

↳ ad istruire l'utenza al facile e sicuro utilizzo dell'apparecchio nel caso di bisogno richiedendo di inviare prova di funzionamento del terminale mensilmente;

↳ al monitoraggio delle condizioni psicofisiche dell'utente ed offrire contestualmente sostegno relazionale;

↳ a fare gli auguri in occasione delle festività e ricorrenze (compleanni utenti e coniugi).

Le telefonate creano cosicché una conoscenza che permette, da una parte agli utenti d'instaurare un legame con le operatrici che diventano così un riferimento comunicativo anche al di fuori della situazione critica sia per aspetti concreti che relazionali; dall'altra esse permettono alle operatrici di conoscere l'utenza, le caratteristiche individuali, elementi aggiuntivi o di novità rispetto alle notizie contenute nella scheda iniziale che viene costantemente aggiornata.

Il servizio di Teleassistenza è un servizio in cui la comunicazione non scaturisce soltanto da richieste di aiuto degli utenti, che ricevono settimanalmente dalle operatrici, che con competenze tecniche e capacità comunicative, seguono gli anziani assistiti, forniscono sostegno psicologico aiutandoli a contenere la solitudine, a placare le ansie permettendo una riduzione delle cosiddette "false emergenze" che nascono prevalentemente da fragilità psicologiche. Esso diventa, per chi ne fruisce, un valido punto di riferimento, la garanzia di ricevere sempre il conforto di una "Voce Amica" che li consola e li supporta in caso di assenza temporanea di persone significative per l'utente.

Inoltre ha la finalità di compagnia per l'anziano, mediante l'instaurarsi di un rapporto di fiducia. Descrive un canale di partecipazione con l'esterno, un valido strumento per monitorare le condizioni di salute, morali dell'anziano utente.

Tuttavia al fine di completare e migliorare i servizi di Telesoccorso e Teleassistenza per il monitoraggio delle condizioni fisiche ed ambientali, presso il domicilio dell'utente/anziano, può essere prevista l'attivazione di sensori di diversa tipologia, segnalati dagli uffici dei servizi Sociali territoriali ed individuati in maniera appropriata all'esigenza e contesto abitativo riscontrato.

In aggiunta al servizio di Teleassistenza, è previste il servizio Telefonia Sociale che rappresenta il punto di unione tra il cittadino e le Istituzioni mediante l'attivazione di un **numero verde** gratuito consentendo il collegamento con la Centrale Operativa, dove operatrici specializzate rispondono alle richieste dell'utente. Servizio di Telefonia istituito presso gli uffici del Comune soprattutto durante il periodo estivo per gestire eventuali richieste di intervento a tutela di persone anziane e socialmente fragili.

Art. 3 - Attrezzature per lo svolgimento del servizio

I terminali che possono essere installati sul territorio in considerazione di diversi fattori sono :

- Avviso

Il modello Avviso è allo stesso tempo un telefono ed un terminale di Telesoccorso.

Nella funzione di Unità di Telesoccorso, è dotato di un sistema di segnalazione di allarme via rete telefonica; Nella veste di telefono, ha funzionalità particolarmente interessanti, quali il viva voce regolabile, il tasto

ripetizione chiamata, il tasto di messa in comunicazione via centralino. Grazie alla sua capacità di essere alimentato da batterie facilmente reperibili in commercio, il modello AVVISO è particolarmente indicato in quelle abitazioni che dispongono di scarse prese di corrente o comunque lontane dal presa di telefono. L'apparecchio è dotato di un tasto rosso di attivazione allarme , un tasto verde di interruzione allarme, un led giallo che segnala la presenza della tensione di rete. AVVISO è dotato di un radiocomando con una collanina a cordoncino che consente di inviare l'allarme a distanza senza necessariamente avvicinarsi all'unità fissa, premendo semplicemente il tastino rosso, permettendo così massima libertà di movimento all'interno del luogo domestico .
AVVISO si connette alla linea telefonica domestica tramite apposita presa in dotazione, permette di inoltrare richieste di soccorso, allarmi tecnologici, allarmi batterie scariche unità fissa e radiocomando e sostituisce completamente il telefono preesistente.
La quasi totale attivazione del servizio di telesoccorso mediante avviso presenta una duplice motivazione:

> **tecnica**, per le sue caratteristiche di facile utilizzo in tutto simili ad un normale telefono;
> **emotiva**, per la diffidenza riscontrata di anziani nell'utilizzo di nuove tecnologie.

- Assist3
Laddove invece è stata rilevata una riluttanza da parte di alcuni anziani nella sostituzione dei propri telefoni, in particolar modo cordless, con gli apparecchi di telesoccorso, è stato superato tale vincolo attivando ugualmente il servizio di telesoccorso mediante l'installazione del modello ASSIST , illustrato nella figura.
Tale modello ha subito ultimamente delle modifiche nel design, mantenendo le caratteristiche ed i punti di forza di tale terminale, prime fra tutte la **semplicità di funzionamento** e **l'affidabilità tecnica**.
Per ricevere un aiuto l'utente non deve fare altro che premere il pulsante rosso ed in pochi secondi assist attiva il contatto viva voce bidirezionale con la Centrale di Soccorso che attraverso il software dedicato, individua automaticamente la provenienza, la tipologia della chiamata e naturalmente l'utente che l'ha generata. E' un apparecchio di telesoccorso evoluto riprendendo il colore **rosso** brillante dell'emergenza per il tasto di **allarme** per facilitarne l'individuazione e l'utilizzo in caso di necessità. Il tasto **verde** **di stop** è facoltativo in quanto la chiusura della conversazione può essere gestita direttamente dalla Centrale di Telesoccorso. Assist 3 consente l'autoapprendimento del codice del telecomando con innumerevoli possibilità di combinazioni e può essere azionato premendo il tasto rosso oppure con la modalità a strappo utilissima nei casi di malore improvviso.

Art. 4 - Destinatari del servizio.

1) Il servizio di telesoccorso potrà essere attivato ai cittadini, residenti nel Comune di Pietramelara, che ne facciano richiesta e che soddisfino uno o più dei seguenti requisiti:
   a) ultrasessantacinquenni autosufficienti, che vivono soli o in coppia unicamente con altro ultrasessantacinquenne ("soli in coppia");
   b) ultrasessantacinquenni non autosufficienti e/o disabili;
   c) adulti, non ultrasessantacinquenni, portatori di patologie conclamate ad alto rischio sanitario (cardiopatici, asmatici, diabetici, dializzati, disabilità motoria e/o sensoriale, inabilità permanente, ecc.), che vivono soli o, in caso di coniuge o familiare conviventi, che restano tuttavia soli, per inderogabili esigenze, almeno quattro ore consecutive nell'arco della giornata.
2) Sono di norma esclusi dal servizio i soggetti portatori di svantaggio psichico o di patologie mentali.
3) Gli utenti devono, in ogni caso, essere in possesso di idoneo impianto telefonico ed essere, comunque, in grado di utilizzare il dispositivo.

Art. 5 - Modalità di attivazione

L'accesso al servizio è subordinato alla presentazione apposita domanda da parte dell'interessato o dei familiari.

Per ogni nucleo familiare è possibile presentare un'unica istanza.

1) All'istanza deve essere allegata la dichiarazione ISEE ai fini della graduatoria di accesso al servizio.
2) L'Ufficio comunale competente, entro 30 giorni dalla data di scadenza del termine di presentazione delle domande procederà alla formazione della graduatoria sulla base dei punteggi attribuiti sulla base della griglia di punteggi di cui all'ALLEGATO B) al presente regolamento e del numero di dispositivi in dotazione.
3) La graduatoria ha validità di un anno.
4) I dati personali acquisiti con la documentazione presentata dai richiedenti saranno trattati per finalità istituzionali e comunque nel rispetto del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".

Art. 6 - Costi del servizio.

Il costo del servizio e a carico del Comune e sarà finanziato, anno per anno, preferibilmente con fondi esterni al bilancio Comunale.
In sede di prima applicazione, la graduatoria viene determinata secondo le fasce ISEE di cui all'allegato B del presente regolamento.

Art. 7 - Gestione del servizio

1) Il servizio può essere attivato e gestito mediante affidamento a ditte specializzate mediante il ricorso a procedure di gara o all'acquisto direttamente su Me.Pa.
2) Sulla gestione in appalto il Comune vigila e controlla attraverso i Servizi Sociali presenti sul territorio.
3) L'utente (e/o i suoi familiari) ammesso al servizio si impegna a:
   a) fornire i dati necessari alla predisposizione della mappa di soccorso individuale ed ogni eventuale modifica degli stessi;
   b) non manomettere, modificare o danneggiare le apparecchiature;
   c) custodire con cura l'apparecchiatura installata presso il proprio domicilio. In caso di danni all'apparecchiatura provocati per accertata responsabilità dell'utente per incuria o dolo, il Comune addebita all'utente l'ammontare degli stessi.

Art. 8 -Disattivazione del servizio

Il cittadino che intende disattivare il servizio deve darne comunicazione per iscritto al Comune di Pietramelara che a sua volta provvederà a trasmetterla alla Ditta incaricata per la conseguente disattivazione del servizio e sospensione dell'eventuale compartecipazione.

Non sono possibili sospensioni temporanee del servizio.

Art. 9 – Controlli

Sulle dichiarazioni sostitutive uniche presentate in ordine alla richiesta delle prestazioni inerentii

servizi disciplinati dal presente regolamento, vengono attivati i controlli secondo criteri e modalità disciplinati dalla legge.

Art. 10 - Disposizioni finali

Il presente regolamento entra in vigore al momento dell'avvenuta esecutività della deliberazione approvativa.
Per quanto non espressamente previsto si rimanda alla normativa vigente in materia.

Allegato A) – Modello di istanza per l'accesso al servizio

Al Comune di Pietramelara
Piazza Municipio n.1
81051 Pietramelara (CE)

Pec:

Oggetto: Richiesta servizio Telesoccorso – Teleassistenza - Telecontrollo

Il/la sottoscritto/a

Cognome		Nome			
Nato/a a		Prov.		il	
Residente a				Prov.	
Indirizzo				CAP	
C.F./					
☐ per se; ☐ per il tramite del familiare/tutore/ (*specificare)*					
Cognome		Nome			
Nato/a a		Prov.		il	
Residente a				Prov.	
Indirizzo				CAP	
Tel.		e-mail			

C H I E D E

L'attivazione del servizio di indicato in oggetto presso l'abitazione al suindicato indirizzo.

A tal fine, pienamente consapevole della responsabilità penale nella quale può incorrere in caso di dichiarazione falsa o comunque non corrispondente al vero, ai sensi dell'art. 76 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n.445, ed altresì a conoscenza della prevista comminatoria di decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato sulla base della dichiarazione non veritiera, ai sensi dell'art.75 del D.P.R. n. 445/2000;

DICHIARA

1) Di appartenere ad una, o più di una, delle categorie sotto elencate (*barrare le voci interessate*):

   □ ultrasessantacinquenne autosufficiente, che vive solo/a o in coppia unicamente con altro/a ultrasessantacinquenne;

- □ ultrasessantacinquenne non autosufficiente e/o disabile;
- □ adulto/a, non ultrasessantacinquenne, portatore/trice di patologie conclamate ad alto rischio sanitario (cardiopatici, asmatici, diabetici, dializzati, disabilità motoria e/o sensoriale, inabilità permanente, ecc.), che vive solo/a o, in caso di coniuge o familiare convivente, che resta tuttavia solo/a, per inderogabili esigenze, almeno quattro ore consecutive nell'arco della giornata.

2) Di essere in possesso di idoneo impianto telefonico;
3) Di aver preso conoscenza e di accettare tutte le condizioni previste dal Regolamento di accesso al Servizio;

In caso di necessità, si prega di contattare le seguenti persone:

Cognome e nome	**Grado di parentela**	**Recapito telefonico**

Allega:

1) Copia documento di riconoscimento in corso di validità;
2) ISEE Ordinario;
3) Ogni documento attestante la presenza di patologia e/o lo stato di disabiltà/inabilità/non autosufficienza ed utile ai fini della valutazione dell'istanza.

Luogo e data _____

FIRMA

_____

INFORMATIVA

(Informativa a norma dell'art.13 del D.L.vo n. 196/2003 per la protezione dei dati personali)

Si informa che, il trattamento, la raccolta ed il trattamento dei dati personali è finalizzata unicamente alla eventuale concessione di detto servizio. Pertanto, il conferimento dei dati è assolutamente necessario per la gestione del servizio di che trattasi e la loro mancata indicazione determinerebbe l'impossibilità a proseguire la procedura e l'inevitabile archiviazione dell'istanza.

Il trattamento dei dati personali avverrà presso l'Affari generali del Comune di Pietramelara, titolare del trattamento, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate, nei modi e nei limiti necessari per proseguire le predette finalità. I dati potranno essere comunicati al responsabile del procedimento. Detti dati dovranno essere conosciuti dai responsabili incaricati dell'Ente e da quanti coinvolti nel procedimento in argomento.

Agli interessati sono riconosciuti i diritti di cui all'art. 7 D.L.vo n. 196/2003 ed in particolare il diritto di accedere ai proprio dati personali, di chiederne la rettifica, l'aggiornamento o la cancellazione, se incompleti, errati o raccolti in violazione della legge, nonché di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi, rivolgendo le richiesta al Comune di Pietramelara, Piazza Municipio n.1 (CE).

Luogo e data_____

Firma

_____

Allegato B) – Griglia dei punteggi per la valutazione delle istanze

Requisiti		Punti
A.	Ultrasessantacinquenni autosufficienti	2 per ogni componente in possesso del requisito
B.	Ultrasessantacinquenni non autosufficienti	4 per ogni componente in possesso del requisito
C.	Adulti non ultrassessantacinquenni portatori di patologie conclamate ad alto rischio sanitario (cardiopatici, asmatici, diabetici, dializzati, disabilità motoria e/o sensoriale, inabilità permanente, etc.) che vivono soli o, in caso di coniuge o familiare convivente, che restano soli, per inderogabili esigenze, almeno quattro ore consecutive nell'arco della giornata	5 punti
D.	ISEE da € 0,00 fino a 7.500,00	7 punti
E.	ISEE da € 7.501,00 a € 10.000,00	5 punti
F.	ISEE da € 10.001,00 a € 15.000,00	4 punti
G.	ISEE da € 15.001,00 a € 20.000,00	3 punti
H.	ISEE da € 20.001.00 a € 25.000,00	2 punti
I.	ISEE da € 25.001.00 a € 30.000,00	1 punti
J.	ISEE oltre € 30.001,00	0 punti
In caso di parità di punteggio complessivo si terrà conto dell'ordine di presentazione della domanda al protocollo generale del Comune di Pietramelara		