

## **SERVIZIO DI TELEASSISTENZA**

### **PROTOCOLLO OPERATIVO 2012 - 2013**

#### **1- OGGETTO**

Il presente protocollo tra l'Azienda Speciale RETESALUTE e il COMUNE definisce le rispettive competenze, impegni e transazioni relative al Servizio di Teleassistenza, la cui gestione è stata conferita all'Azienda per gli anni 2009-2013.

#### **2- IL SERVIZIO**

##### **2.1. FINALITA'**

Il servizio di teleassistenza ha come finalità la sicurezza ed il benessere della persona che vive sola, che vuole continuare a vivere nella propria abitazione anche con problemi di età, di salute o di limitata autonomia personale.

##### **2.2. ATTIVITA'**

Il servizio di teleassistenza, attivo 24 ore su 24, garantisce la gestione delle segnalazioni di emergenza, inviate dall'utenza alla centrale operativa, dall'insorgere del bisogno alla conclusione di tale condizione, assicurando tempestivamente gli aiuti necessari.

Prevede la fornitura, al domicilio dell'interessato, di un apparecchiatura, collegata alla centrale operativa attraverso la linea telefonica, in grado di trasmettere il segnale di allarme e consentire la comunicazione tra gli operatori addetti e l'utente. La segnalazione dell'allarme avviene schiacciando il pulsante di un piccolo telecomando, in dotazione dell'utente, di facile e pratico utilizzo. Attraverso un sistema audio, la voce dell'operatore si diffonde nell'abitazione consentendo all'utente di ascoltarla e di esprimere la propria difficoltà.

Oltre ai problemi di emergenza sanitaria o di sicurezza il servizio di teleassistenza offre una risposta ad un problema meno evidente, ma altrettanto serio: la solitudine. Accanto alla gestione dell'allarme sociale, la centrale operativa effettua settimanalmente una "telefonata amichevole" per conversare con la persona, favorendo l'instaurarsi di una relazione di fiducia.

### **3. ORGANIZZAZIONE, RESPONSABILITÀ E COMPITI DEL COMUNE E DI RETESALUTE**

#### **3.1. IL COMUNE**

##### **Responsabilità e compiti**

Il Comune è il referente e l'interlocutore unitario del cittadino e della sua famiglia che fruisce del Servizio di teleassistenza. In relazione al bisogno ed alla domanda valuta ed attiva l'intervento in collaborazione con RETESALUTE.

Più precisamente l'Assistente Sociale comunale:

- accoglie e valuta le domande degli utenti e/o familiari;
- invia, su apposito modulo allegato al presente protocollo, la richiesta di attivazione del servizio a RETESALUTE;
- effettua la visita domiciliare presso l'abitazione dell'utente con un referente tecnico dell'ente gestore del servizio.

#### **3.2. RETESALUTE**

##### **Responsabilità e compiti**

Per la gestione del Servizio di teleassistenza, RETESALUTE si avvale di un ente gestore specializzato individuato mediante procedura di evidenza pubblica così come definito dal regolamento per l'acquisto di beni e forniture servizi in economia, approvato dall'Azienda in data 13.01.2011.

RETESALUTE è responsabile di fronte al Comune della gestione del Servizio di teleassistenza.

Più precisamente il Coordinatore dei servizi per gli anziani:

- inoltra la richiesta di attivazione del servizio di teleassistenza all'ente gestore individuato dall'azienda;
- monitora l'andamento delle installazioni dei terminali;
- verifica la qualità del servizio erogato;
- rendiconta al Comune ogni quadrimestre i nominativi degli utenti ed i rispettivi giorni di utilizzo del servizio.

### **4- RAPPORTI ECONOMICI**

#### **4.1. SPESA PREVISTA**

RETESALUTE comunica al Comune il costo del canone annuale per terminale e l'onere complessivo a carico del singolo Comune riportato nella tabella annuale.

La tabella annuale di preventivo tiene conto del numero degli allacciamenti al 30 settembre dell'anno precedente a quello di riferimento, mentre le quote richieste saranno calcolate in base ai giorni di effettivo utilizzo del servizio da parte degli utenti residenti.

#### **4.2. MODALITA' DI TRASFERIMENTO E TEMPI**

Ogni Comune effettua i versamenti, previa comunicazione da parte dell'Azienda della quota calcolata in base ai giorni di effettivo utilizzo del servizio, con le seguenti tempistiche:

- 1° versamento – relativo al primo semestre, entro il 31 luglio.
- 2° versamento – relativo al secondo semestre, entro il mese di gennaio dell'anno successivo.

I versamenti dovranno essere effettuati a favore dell'Azienda Speciale Consortile Retesalute, previo ricevimento di fattura.

## **5- VERIFICA E MONITORAGGIO**

Al fine di verificare periodicamente quanto convenuto col presente protocollo, di attuare in modo convergente la progettualità complessiva nonché il controllo continuativo sia dal punto di vista tecnico che gestionale, Retesalute incontra i Comuni una volta l'anno al fine di valutare l'andamento del servizio, gli equilibri di budget, gli adeguamenti e le modifiche organizzative e metodologiche nonché il rispetto del presente Protocollo operativo.

***PER IL COMUNE  
IL RESPONSABILE DI SERVIZIO***

.....

***PER RETESALUTE  
IL DIRETTORE***

.....

Merate, dicembre 2011