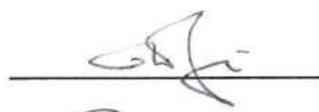


 REGIONE DEL VENETO ULSS7 PEDEMONTANA Centrale Operativa Territoriale	PROCEDURA	PR75101COT.000
	ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO	pag. 1/8

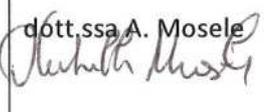
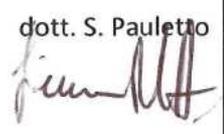
Approvato da: DSSS Data: 07/05/2018 Firma: 

Emesso da: DFT Data: 07/05/2018 Firma: 

LISTA DELLE REVISIONI

Rev. N.	Data	Descrizione delle modifiche
0	07/05/2018	Prima emissione del documento.

N.B. Questo documento è di esclusiva proprietà dell'Azienda Sanitaria ULSS 7 Pedemontana e non può essere riprodotto in alcun modo e/o divulgato a terzi senza autorizzazione scritta della Direzione. Il documento può subire modifiche e/o aggiornamenti; è pertanto importante che gli utenti dello stesso si accertino di essere in possesso dell'ultima edizione.

Preparato da	Verificato da	Data
dott.ssa A. Mosele 	dott. S. Pauletto 	07/05/2018
dr.ssa F. Busa 	dott.ssa A. Corò 	

<p>REGIONE DEL VENETO</p>  <p>ULSS7 PEDEMONTANA</p> <p>Centrale Operativa Territoriale</p>	<p>PROCEDURA</p>	<p>PR75101COT.000</p>
	<p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCCORSO-TELECONTROLLO</p>	<p>pag. 2/8</p>

INDICE

1	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
2	PREMESSA.....	3
3	RIFERIMENTI	3
4	DEFINIZIONI	4
5	SIGLE.....	4
6	IL SERVIZIO DI TELESOCCORSO-TELECONTROLLO.....	4
7	ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE TELESOCCORSO/TELECONTROLLO.....	7

GRUPPO DI LAVORO

Mosele Antonella	Responsabile Coordinamento Sanitario COT
Toniolo Katia	Responsabile Coordinamento Sociale COT
Pauletto Simone	Assistente Sociale Assistenza Primaria e Gestione dell'integrazione tra le Funzioni Sociali e dell'Azienda ULSS 7
Zanini Giuseppe	Direttore Direzione Amministrativa Territoriale
Mottin Christian	Infermiere Coordinatore Assistenza Domiciliare Infermieristica
Pernechele Cinzia	Infermiere Coordinatore Assistenza Domiciliare Infermieristica

<p>REGIONE DEL VENETO</p>  <p>ULSS7 PEDEMONTANA</p> <p>Centrale Operativa Territoriale</p>	<p>PROCEDURA</p>	<p>PR75101COT.000</p>
	<p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCOORSO-TELECONTROLLO</p>	<p>pag. 3/8</p>

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Descrivere le modalità operative di raccolta della domanda, attivazione del Servizio e disattivazione del Servizio di Telesoccorso e Telecontrollo da parte degli Enti Locali e Servizi Socio Sanitari dei distretti dell’Azienda ULSS 7 Pedemontana.

2 PREMESSA

Con la Deliberazione della Giunta Regionale n. 1996 del 6 dicembre 2017 “*Programmazione e attribuzione alle aziende ULSS delle risorse finanziarie regionali e statali per la Non Autosufficienza – anno 2017. Art. 5, co. 1 della L.R. 18/12/2009, n. 30. D.G.R. n. 110/CR del 7/11/2017*”, la Regione Veneto attribuisce alle Aziende ULSS l’erogazione del Servizio di Telesoccorso e Telecontrollo.

La gestione del servizio è prevista in capo ai Distretti delle Aziende ULSS, compreso il coordinamento e il monitoraggio delle attività e delle prestazioni del servizio.

In considerazione che il Telesoccorso e Telecontrollo rientrano tra i LEA aggiuntivi regionali in ambito socio-sanitario, compresa la loro copertura finanziaria, le Aziende ULSS garantiranno il servizio all’utenza senza richiedere partecipazione alla spesa, fornendo per tanto un servizio **gratuito**.

Dal 1 Aprile 2018, tutte le Aziende ULSS del Veneto gestiscono il servizio di Telesoccorso e Telecontrollo, organizzando autonomamente il nuovo processo che prevede:

- Raccolta della domanda
- Attivazione del Servizio tramite il portale Tesanweb
- Disattivazione in caso di decesso, trasferimento, cambio setting assistenziale etc.

3 RIFERIMENTI

- Legge Regionale n. 26 del 4 giugno 1987 "Provvidenze straordinarie a favore delle persone anziane"
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 3655 del 19 ottobre 1999 "L.R. 26/87.Servizio di Telesoccorso e Telecontrollo domiciliare. Integrazioni alla Circolare n.14 del 21/07/1997"
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 39 del 17 gennaio 2006 [BUR n. 21 del 28/02/2006] "Il sistema della domiciliarità. Disposizioni applicative"
- Deliberazione della Giunta Regionale n. 1996 del 06 dicembre 2017 [BUR N. 123 del 22/12/2017] “Nuove disposizioni relative al servizio di telesoccorso e telecontrollo “
- L. R. n. 22 del 16/08/2002 “Autorizzazione e Accreditamento delle strutture sanitarie, socio-sanitarie e sociali”

<p>REGIONE DEL VENETO</p>  <p>ULSS7 PEDEMONTANA</p> <p>Centrale Operativa Territoriale</p>	<p>PROCEDURA</p>	<p>PR75101COT.000</p>
<p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO</p>		<p>pag. 4/8</p>

4 DEFINIZIONI

- **Telesoccorso:** ha l'obiettivo di rilevare in tempo reale, 24 ore su 24, le situazioni di emergenza che si verificano presso il domicilio dell'utente. In caso di necessità l'utente, premendo il radiocomando si mette in comunicazione viva voce con l'operatore della centrale che può intervenire rapidamente attivando le forme più idonee di soccorso e/o assistenza.
- **Telecontrollo:** consiste in un ricorrente e programmato contatto telefonico con ciascun utente (n° 2 telefonate/settimana), fatto prevalentemente dallo stesso operatore per: monitorare la quotidianità dell'utente, monitorare i suoi bisogni etc).
- **Telemonitoraggio:** servizio di *supporto e integrativo* ai Servizi di Telesoccorso-Telecontrollo **attivato da personale sanitario**.
 - ♣ **Monitoraggio tipo A:** contatti telefonici con utenti ai quali vengono sottoposte domande o scale di valutazione definite dai sanitari che hanno l'utente in cura.
 - ♣ **Monitoraggio tipo B:** rilevazione telematica di situazioni di crisi, quali ad es. cadute, attraverso la fornitura e l'attivazione di idonei sistemi tecnologici (es. sistema di rilevazione automatico della caduta).
 - ♣ **Monitoraggio tipo C:** monitoraggio telematico di alcuni parametri vitali nonché la somministrazione di un elenco di domande preparate dai servizi distrettuali per valutare i bisogni dell'utente.

5 SIGLE

TCO: Telecontrollo
TMG: Telemonitoraggio
TSO: Telesoccorso

6 IL SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO

<p>DESTINATARI</p>	<p>Sono collegabili al Servizio di Telesoccorso-Telecontrollo le persone a rischio sociale e/o sanitario con particolare riferimento agli anziani (sopra i 60 anni) e a coloro che, pur non avendo compiuto 60 anni d'età si trovino in situazioni di rischio sociali e/o sanitario, debitamente documentato.</p> <p>Se le domande di Telesoccorso dovessero superare l'offerta, l'Azienda si riserva la facoltà di formulare una graduatoria sulla base di criteri già individuati.</p>
<p>ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO-MODALITA' E TEMPSTICA</p>	<p>L'utente e/o familiare compilano il modulo cartaceo che deve essere firmato dall'utente e rimanere presso il Comune/Distretto. Deve essere firmato dall'utente anche il modulo dell'informativa sulla privacy. Le informazioni scritte nel modulo cartaceo poi vanno inserite nel portale Tesanweb.</p> <p>La richiesta di attivazione, inserita in Portale assieme a tutte quelle caricate nel mese, formano una graduatoria mensile dei richiedenti il servizio. Ogni 13 di ogni mese la graduatoria viene chiusa e gli operatori della EBM s.p.a. provvedono a contattare nei giorni successivi i nominativi presenti in lista per concordare l'attivazione dell'apparato a casa dell'utente.</p>

<p>REGIONE DEL VENETO</p>  <p>ULSS7 PEDEMONTANA</p> <p>Centrale Operativa Territoriale</p>	<p>PROCEDURA</p> <p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO</p>	<p>PR75101COT.000</p> <p>pag. 5/8</p>
--	--	---------------------------------------

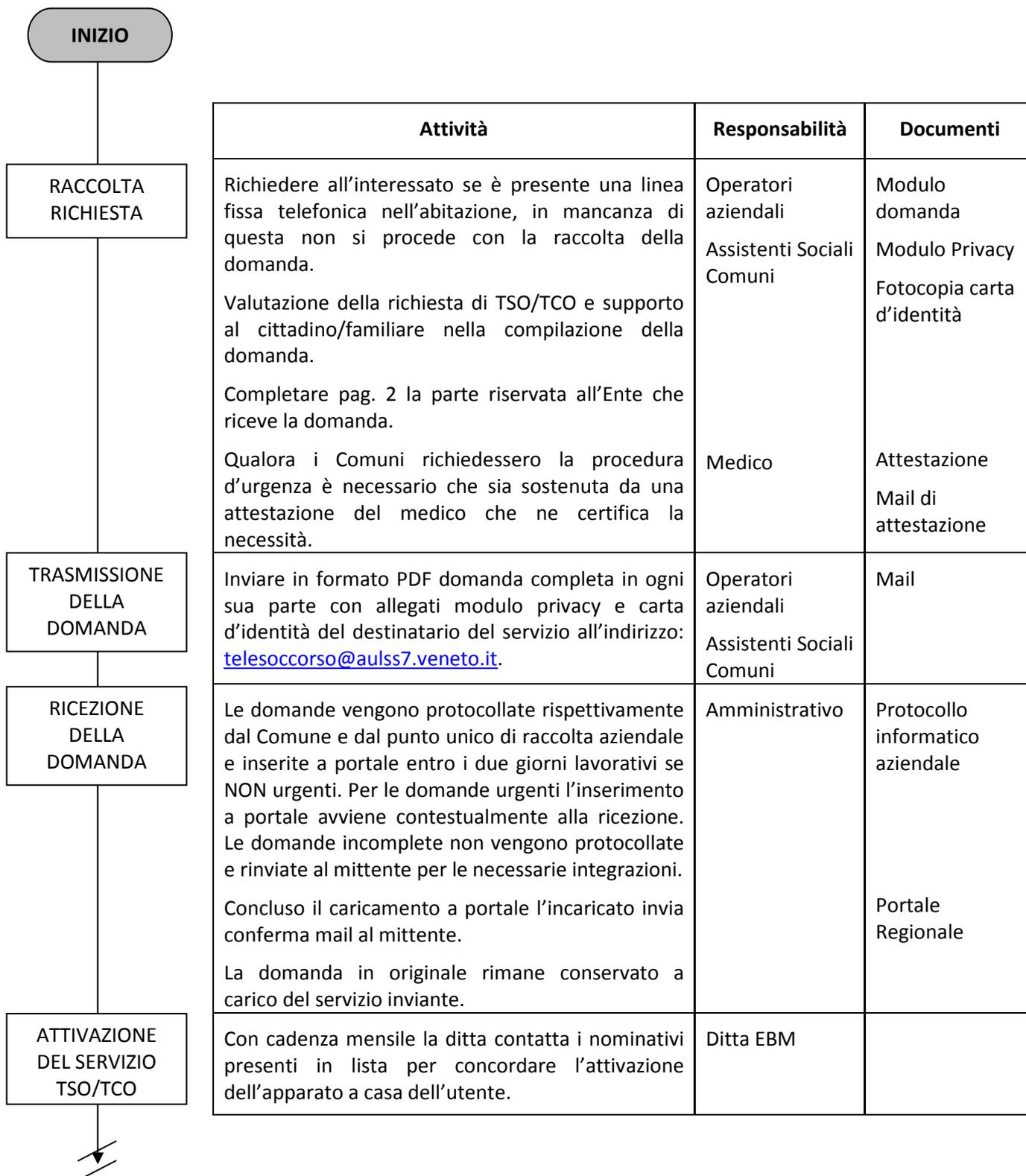
<p>DESCRIZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>Il Servizio ha il principale obiettivo di rilevare in tempo reale, 24 ore su 24, le situazioni di emergenza che si verificano presso il domicilio dell'utente. E' sufficiente, quindi, che chiunque in casa si trovi in difficoltà prema il pulsante del radiocomando (o dell'apparato) per attivare il collegamento con la Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24, di EBM S.p.A, ditta che eroga il Servizio per conto della Regione del Veneto.</p> <p>La Centrale Operativa immediatamente visualizza a monitor le informazioni della scheda personale del chiamante (opportunamente alimentata in fase di arruolamento) e, prima di tutto, si mette in contatto viva voce con l'utente per capire il motivo della chiamata. In base alla situazione manifestata, la Centrale provvede ad attivare le forme più idonee di soccorso e/o assistenza; in alcuni casi sarà sufficiente contattare e far intervenire il vicino, il familiare o chi è in possesso della chiave di casa, in altri sarà necessario coinvolgere i soccorritori istituzionali (118,112, 115, Guardia Medica, etc.) quando si riscontri un'emergenza di tipo sanitario o di sicurezza personale (es. furti o truffe).</p> <p>Il Servizio prevede inoltre un ricorrente e programmato contatto telefonico con ciascun utente (n° 2 telefonate di controllo/settimana), organizzato prevalentemente dallo stesso operatore della Centrale Operativa.</p>
<p>COME FUNZIONA IL SERVIZIO</p>	<p>L'apparato è composto da una parte fissa e una mobile (radiocomando) che ha un raggio di azione di 80-100 mt. Il servizio normalmente viene erogato all'interno delle mura domestiche.</p> <p>A casa dell'utente i tecnici di EBM installano l'apparato di Telesoccorso-Telecontrollo, collegato al telefono, e dotato di radiocomando; deve essere presente anche una presa elettrica vicino al telefono o comunque nella stessa parete del telefono. E' possibile attivare il servizio solo se l'utente ha in casa una rete telefonica fissa. Il Servizio di Telesoccorso e Telecontrollo è gratuito, l'unico costo a carico dell'utente è dato dalla chiamata di allarme (quando preme il pulsante del radiocomando e invia una chiamata verso la Centrale Operativa), che corrisponde allo scatto alla risposta applicato dal proprio gestore telefonico; tutto il restante traffico telefonico è a carico EBM.</p> <p>Qualora si verificasse il decesso della persona a cui è stato attivato il servizio si può mantenere l'attivazione per il coniuge, previa presentazione di nuovo modulo domanda con indicazione dell'apposita causale "dichiaro di essere convivente di persona già utente del servizio TSO_TCO...".</p>
<p>DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<p>La richiesta di disattivazione viene fatta dalla segreteria amministrativa che gestisce il portale TesanWeb su segnalazione dei Servizi Distrettuali/Comune.</p> <p>Le cause di disattivazione previste nel Portale sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cambio assistenza: presenza badante, utente non più in grado di utilizzare il servizio ecc. - decesso - motivi economici - ricovero in struttura: l'utente si trasferisce in una struttura di degenza o Ospedaliera - rinuncia al servizio - trasferimento dell'utente in via definitiva - linea telefonica problematica

<p>REGIONE DEL VENETO</p>  <p>ULSS7 PEDEMONTANA</p> <p>Centrale Operativa Territoriale</p>	<p>PROCEDURA</p>	<p>PR75101COT.000</p>
<p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCCORSO-TELECONTROLLO</p>		<p>pag. 6/8</p>

<p>DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO</p>	<ul style="list-style-type: none"> - morosità della linea - utente non soddisfatto del servizio - altro. <p>Non è prevista la “sospensione del servizio”; in caso di assenza temporanea dell’utente viene inserita in scheda il periodo di assenza.</p>
<p>SERVIZI AZIENDALI CHE POSSONO RACCOLGERE LA DOMANDA</p>	<p>I servizi distrettuali e ospedalieri aziendali possono proporre il servizio agli utenti in carico, supportandoli nella compilazione della domanda.</p> <p>Tutte le domande raccolte saranno inviate ad un punto unico di raccolta che le inserirà in uno specifico portale Web (telesoccorso@aulss7.veneto.it) previa protocollazione.</p>
<p>SPORTELLI DEDICATI AL CITTADINO PER PRESENTARE LA DOMANDA</p>	<p>Il cittadino può presentare la domanda presso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comune di Residenza • Sportello Non Autosufficienza per il Distretto 1 • Sportello ADI per il Distretto 2.

  Centrale Operativa Territoriale	PROCEDURA	PR75101COT.000
	ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCORSO-TELECONTROLLO	pag. 7/8

7 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE TELESOCORSO/TELECONTROLLO



 <p>REGIONE DEL VENETO ULSS7 PEDEMONTANA Centrale Operativa Territoriale</p>	PROCEDURA	PR75101COT.000
	<p>ATTIVAZIONE SERVIZIO DI TELESOCCORSO-TELECONTROLLO</p>	pag. 8/8



Attività	Responsabilità	Documenti
<p>La disattivazione avviene inviando l'apposito modulo che dovrà essere trasmesso a telesoccorso@aulss7.veneto.it.</p> <p><u>IMPORTANTE: INDICARE DOVE RITIRARE L'APPARECCHIO ES. PRESSO IL COMUNE O PRESSO RESIDENZA DEL RICHIEDENTE, ORARI E RECAPITO TELEFONICO.</u></p>	<p>Assistente Sociale del Comune</p> <p>Servizi Socio Sanitari Azienda ULSS 7</p>	<p>Modulo disattivazione</p> <p>Mail</p>