




Num.	Scheda
	TELEASSISTENZA E ALTRE FORME DI ASSISTENZA TELEFONICA – AREA VASTA <u>AMBITO N. 12- AMBITO N.14 – AMBITO N. 15</u> LIVEAS – gestione associata dei Servizi e degli Interventi per una continuità in base ad una programmazione comune sovrambito - integrazione socio sanitaria condivisa

TITOLO AZIONE	TELEASSISTENZA E TELEASSISTENZA ANZIANI
OBIETTIVI	<p>Il servizio è finalizzato ad assicurare una tutela a distanza e a favorire l'autonomia possibile, sia con la pronta disponibilità a ricevere le segnalazioni degli utenti in caso di emergenza, sia con contatti programmati con gli assistiti. Si realizza attraverso l'attivazione di un servizio di assistenza telematica e/o telefonica a domicilio e si raccorda con i servizi di pronto intervento e sociale e di pronto soccorso, anche con l'eventuale apporto del servizio di <i>contact center</i> regionale.</p> <p>Consentire agli anziani parzialmente o totalmente non autosufficienti la permanenza nell'abituale contesto di vita quotidiana.</p> <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Consentire la permanenza a domicilio di anziani soli e a rischio, riducendo il ricorso all'istituzionalizzazione<input type="checkbox"/> Garantire l'attivazione di cure tempestive ed adeguate in caso di necessità legate al cambiamento delle condizioni di salute<input type="checkbox"/> Mantenere un periodico contatto con l'utente per verificarne sistematicamente le necessità<input type="checkbox"/> Contribuire a dare maggiore tranquillità e sicurezza alle persone anziane che vivono sole o che sono a rischio di isolamento <p>POPOLAZIONE TARGET: Persone anziane sole, o in coppia in condizioni di isolamento, di norma di età non inferiore ai 60 anni; persone disabili anche di età inferiore ai 60 anni.</p>
STRATEGIA	L'azione mira al consolidamento del Servizio di Telesoccorso e telecontrollo e sarà strettamente collegato con i medici di medicina generale che vengono contattati al momento dell'attivazione del servizio dal soggetto privato che gestirà il servizio e vengono chiamati ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità. Inoltre, il servizio è strettamente collegato con il 118 la Guardia medica ecc.
ATTIVITA' PREVISTE	Il servizio di Telesoccorso è in grado di affrontare le situazioni di emergenza degli utenti collegati ad esso tramite un terminale, fornito all'utente, dotato di dispositivo (viva voce) attivabile anche a distanza mediante apposito telecomando. In caso di bisogno, l'unità domiciliare collega automaticamente l'utente alla Centrale di Ascolto dove uno staff di operatori è pronto a ricevere le richieste di aiuto ed ad attivare con la massima tempestività le forme di aiuto più adeguate alle necessità del caso. <p>L'operatore della centrale, inoltre, svolge anche l'attività di Telecontrollo. Egli contatta periodicamente l'utente per informarsi sulle sue condizioni e su eventuali necessità, ed allo stesso tempo per instaurare un rapporto di socializzazione con l'utente, contribuendo a prevenire situazioni di solitudine, isolamento e marginalità. Il servizio sarà assicurato per continuità e funzionalità 24 ore su 24.</p>
TEMPISTICA	Il servizio è attivo per tutto l'arco di vigenza del Piano
STRUTTURE ORGANIZZA	Responsabile dell'azione : Resp. Servizio Sociale



TIVE ED OPERATIVE PREVISTE	<ul style="list-style-type: none">• Operatori telefonici messi a disposizione dal gestore. Rete delle risorse La realizzazione del servizio è resa possibile dalla collaborazione con i medici di medicina generali dei singoli utenti, con il servizio 118, con la guardia medica, l'ospedale civile.
STRUMENTI DI PARTECIPAZIONE ATTIVA, COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE	La Comunicazione esterna sarà promossa mediante: diffusione informazioni e modulistica via telematica, diffusione della carta della cittadinanza sociale, predisposizione modulistica per l'accesso al servizio, di segnalazione e reclami, predisposizione e diffusione della Carta dei Servizi, PUA, incontri informativi con i servizi del territorio- incontri formativi/informativi con l'utenza, pubblicazione sul sito web. La Comunicazione interna verrà garantita da: Riunioni organizzative tra gli operatori coinvolti nel progetto; riunioni di verifica e controllo tra gli operatori sull'andamento delle prestazioni effettuate; questionari (annuali) sulla soddisfazione dell'utenza; esame documenti (mensile) (documentazione amministrativa)
AZIONI SUSSIDIARIE	Sul seguente intervento non si rilevano azioni sussidiarie erogate da altre istituzioni pubbliche o private.
METODOLOGIE DI VALUTAZIONE	Per quanto riguarda il controllo e la valutazione si rimanda al Piano Sociale Gli indicatori, gli strumenti e le responsabilità verranno definiti in fase di realizzazione dell'azione stessa.
RISCHI E CRITICITA'	Rischi: <ul style="list-style-type: none">- Inadeguatezza qualitativa o quantitativa degli interventi svolti rispetto agli obiettivi individuati;- Dipendenza dal servizio;- Mancato coordinamento delle azioni svolte dai diversi servizi;
MODALITA' DI GESTIONE DELL'AZIONE	La gestione è indiretta e viene affidata attraverso procedure ad evidenza pubblica.
COSTO ORARIO DEL SERVIZIO (in caso di esternalizzazione)	Il costo orario medio sostenuto per il personale coinvolto nel servizio è quello previsto dai Contratti collettivi nazionali di lavoro.

