

**MODALITA' DI ACCESSO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA****Art. 1  
DESCRIZIONE E FINALITA'**

La Teleassistenza è un servizio che garantisce ai destinatari di cui al successivo art. 2 la sicurezza di poter reperire, in maniera rapida e semplice, un contatto con un operatore che si occuperà di attivare l'intervento assistenziale necessario ed appropriato al bisogno espresso dall'utente, offrendo anche opportunità di ascolto e di sostegno emotivo.

La Teleassistenza, attiva 24 ore su 24, è un servizio in cui la comunicazione non ha sempre e solo origine dalle richieste di aiuto dei beneficiari poiché, con cadenza settimanale, gli operatori contattano l'utenza per verificare il corretto funzionamento degli apparecchi, dare informazioni su iniziative, eventi o scadenze del Comune di residenza.

Spesso questa telefonata diventa anche una "telefonata di compagnia", che permette alla persona di trovare nell'operatore la soluzione, seppur momentanea, ad un problema meno evidente, ma altrettanto serio: la solitudine e la condizione di isolamento sociale.

Presso l'abitazione del beneficiario viene collegato al telefono un apparecchio vivavoce che, attraverso la linea telefonica fissa, permette il collegamento ad una Centrale Operativa 24 ore su 24.

La persona è dotata di un piccolo apparecchio da tenere sempre con sé, attraverso il quale può chiedere aiuto premendo un solo tasto.

Per la caratteristica della sua utilità, è possibile fornire il servizio di Teleassistenza anche per un periodo di tempo limitato, ad esempio, alle persone dimesse dall'ospedale e che hanno necessità di un sostegno temporaneo o che richiedono particolari monitoraggi sulle condizioni di salute.

**Art. 2  
DESTINATARI DELLA TELEASSISTENZA – CRITERI DI ACCESSO**

Destinatari del servizio di cui all'art. 1 sono i cittadini residenti nei Comuni di Arese, Lainate, Cornaredo, Pero, Pogliano, Pregnana, Rho, Settimo e Vanzago, **che si trovano in una delle seguenti condizioni soggettive:**

- 1) aver compiuto i 70 anni di età, essere in condizioni di ridotta capacità dell'autonomia personale, di solitudine e/o con una rete di rapporti familiari insufficiente ai propri bisogni;
- 2) avere un'età inferiore agli anni 70 ed essere in possesso di un riconoscimento di invalidità pari o superiore al 75%, tale da comportare una limitazione dell'autonomia personale e dell'autosufficienza;
- 3) essere soli, in condizione di fragilità rispetto all'autonomia personale e vivere in una situazione di isolamento sociale.

Le condizioni di ridotta autonomia personale, di isolamento sociale, di scarsa presenza della rete parentale devono essere verificate dal servizio sociale comunale ed eventualmente supportate dalla valutazione di altri servizi specialistici.

**Relativamente alla condizione reddituale:**

- 1) essere in possesso della certificazione ISEE uguale/inferiore ad € 7.500,00 per avere la gratuità del servizio.

2) essere in possesso della certificazione ISEE superiore ad € 7.500,00 per avere il servizio con costo a carico dell'utente.

### **Art. 3 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO**

Ai fini dell'accesso alla Teleassistenza il richiedente deve allegare alla domanda la seguente documentazione:

1. certificazione ISEE ai sensi di legge;
2. fotocopia del verbale d'invalidità;
3. eventuale relazione comprovante la condizione di fragilità ed isolamento sociale redatta da un servizio specialistico per i richiedenti di cui al precedente art. 2 - punto 3.

Il servizio provvederà d'ufficio all'acquisizione del certificato di residenza del richiedente. Le domande devono essere presentate nel Comune di residenza del richiedente.

### **Art. 4 VALORE ECONOMICO DEL SERVIZIO**

Il valore economico del servizio per l'anno 2014 è di circa € 185,00 IVA inclusa (salvo successivi adeguamenti tariffari) che potrà essere, a seconda dei casi, a carico dell'Ente o a carico dell'utente, in relazione ai criteri di cui all'art. 2

Il costo annuale comprende:

- l'installazione del dispositivo presso il domicilio dell'utente;
- l'uso del dispositivo;
- almeno n. 1 chiamata settimanale di Telecontrollo;
- la manutenzione e l'assistenza tecnica in caso di guasto (esclusa la manutenzione ordinaria quale per es. cambio batteria all'occorrenza);
- la disattivazione e il ritiro dell'apparecchio.

Per le persone con un ISEE inferiore a € 7.500,00 il costo del servizio è interamente a carico del Comune. Per le persone con un ISEE superiore a € 7.500,00 l'onere è interamente a carico dell'utente, salvo i casi per i quali il Comune, previa valutazione del Servizio Sociale, si faccia carico del costo del servizio.

Nel caso gli oneri siano a carico dell'utente, essi verranno corrisposti direttamente alla ditta affidataria del servizio, che provvederà alla riscossione mediante fatturazione diretta.

### **Art. 5 DECORRENZA ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO**

La domanda può essere presentata in qualsiasi periodo dell'anno.

La domanda ha validità annuale a decorrere dalla data di presentazione e deve essere rinnovata entro la stessa data dell'anno successivo con la presentazione di una dichiarazione che confermi il possesso dei requisiti di accesso richiesti.

In caso di decesso o di dismissione del servizio l'utente dovrà darne tempestiva comunicazione al Servizio Sociale comunale.

### **Art. 6 COMPETENZE E ATTIVITÀ DEI COMUNI**

I Comuni provvedono:

1. alla pubblicizzazione ed alla diffusione sul proprio territorio della Teleassistenza e alle modalità di erogazione del Servizio;
2. ad informare i beneficiari delle modalità di erogazione del servizio;

3. alla valutazione della richiesta al fine del riconoscimento del Servizio a titolo gratuito o con onere a carico dell'utente;
4. a comunicare a Sercop i dati anagrafici relativi agli utenti beneficiari del servizio e la data di attivazione per i casi in cui è l'Ente a sostenere l'onere in favore dell'utente;
5. a comunicare a Sercop la data dell'eventuale dismissione del servizio per disdetta, decesso, ricovero, rinuncia ecc.;
6. a trasmettere alla ditta affidataria del servizio le domande ammesse al servizio sia con onere a carico dell'utente, sia con onere a carico dell'Ente.

## **Art. 7 RISORSE COMUNALI**

Ciascun Comune determinerà in autonomia le risorse da destinare al servizio, individuando in tal modo un numero massimo di attivazioni finanziabili.

Le domande in esubero formeranno una lista di attesa redatta in base alla data di arrivo della domanda.

Tutte le domande che prevedono il costo del servizio a carico dell'utente saranno evase senza vincolo numerico.