

Progetto Telesoccorso, teleassistenza a favore degli anziani

FINALITA'

Il Telesoccorso è un servizio unico nel suo genere e di particolare efficacia. Implica una presa in carico leggera e discreta e agevola la permanenza presso la propria abitazione delle persone assistite, garantendo tranquillità e sicurezza anche in presenza di fragilità.

Le finalità del progetto, si possono riassumere in: autonomia, monitoraggio, prevenzione e sicurezza, tutte condizioni imprescindibili perché questa stagione della vita diventi una risorsa e un'opportunità e non sia percepita esclusivamente in termini di limitazioni.

Il Telesoccorso migliora la qualità della vita in casa e dona tranquillità ai familiari, grazie a una serie di prestazioni che garantiscono monitoraggio e assistenza costante:

La Gestione delle emergenze. Garantisce tranquillità e sicurezza. Basta premere il pulsante in dotazione per attivare gli operatori della Centrale, presenti tutti i giorni 24 H, che conoscono a fondo gli assistiti e, valutata la situazione, attivano le forme di soccorso più adeguate. Il sostegno immediato è garantito in molteplici situazioni di emergenza: cadute, malori, incidenti, aggressioni e disorientamento.

E' un sistema progettato e realizzato allo scopo di fornire a persone anziane o disabili un mezzo sicuro per poter chiedere soccorso, telefonicamente, in caso di emergenza, ossia in caso di malessere, di menomazione o di stato tale da non consentire loro di portarsi fisicamente in prossimità dell'apparecchio telefonico e di avviare manualmente la chiamata.

OBIETTIVI :

- migliorare la qualità di vita della popolazione a rischio, fornendo una risposta adeguata a specifiche necessità sociali e sanitarie;
- prevenire i danni derivanti dal rischio dell'emarginazione della solitudine per gli anziani privi di adeguato supporto familiare;
- limitare il più possibile il ricorso al ricovero ospedaliero o in casa di riposo, consentendo alla popolazione "a rischio" di continuare ad abitare presso il proprio domicilio, pur con la sicurezza di un costante monitoraggio;
- sostenere dal punto di vista psicologico non solo la popolazione a rischio, ma anche i rispettivi familiari, garantendo una tempestiva ed efficace assistenza in qualsiasi caso sia richiesto un intervento di soccorso.
- fornire all'utenza interessata un qualificato servizio di assistenza e di gestione dell'emergenza;
- fornire all'assistito informazioni sull'insieme dei beni e dei servizi offerti dal territorio, nonché regolarne l'accesso e rendere disponibili in tempo reale i dati riguardanti la gestione del servizio all'organizzazione pubblica con competenze socio-assistenziali e sanitarie;
- razionalizzare ed organizzare la raccolta dei dati delle categorie coinvolte per tramutarli in dati statistici e quindi di supporto critico per la evoluzione tecnica e funzionale del servizio.

DESTINATARI

15 soggetti che vivono da soli e senza adeguato supporto familiare nel Comune di Gravina di Catania.

DEFINIZIONE DELLE ATTIVITA'

Presso l'abitazione degli Assistiti verrà installato un terminale telefonico per il soccorso. A ciascun Assistito che sia in possesso di una linea telefonica, viene fornito un terminale con un piccolo telecomando di dimensioni tascabili da portare sempre con sé all'interno della propria abitazione. Il telecomando è dotato di un pulsante che, previa una leggera pressione, attiva l'invio di un segnale al proprio terminale. Il segnale viene trasmesso e, dopo essere stato captato dal terminale, avvia la selezione automatica del numero della centrale operativa, secondo le modalità di programmazione. Ricevuto l'allarme l'operatore della centrale verifica la veridicità della chiamata comunicando con l'utente, attraverso un dispositivo

VIVA VOCE installato nel terminale. Questi, pur non raggiungendo l'apparecchio telefonico, riesce a coordinare oculatamente l'intervento grazie alla mappa di soccorso, comprensiva di scheda sanitaria preventivamente compilata. Così dal Centro operativo

di competenza si individua l'utente, si visualizzano sul monitor i relativi dati anagrafici ed anamnestici necessari per il primo inquadramento dell'utente (nome, indirizzo, numero telefonico, eventuali patologie, recapito telefonico di familiari, vicini di casa, medici curanti, etc.). L'operatore del Centro ha, in questo modo, la possibilità in tempo reale di stabilire rapidamente un contatto con l'utente per accertare il motivo della chiamata ed avviare, se necessario, le procedure di soccorso richieste dal caso. Qualora l'assistito non dovesse essere in condizioni di rispondere al telefono il sistema di viva voce, prima accennato, consentirà all'operatore comunque di cogliere delle informazioni sulla natura dell'allarme. L'Operatore provvederà, a sua volta, ad avvertire i parenti, i vicini disponibili, il medico di fiducia o la guardia medica e, all'occorrenza, a fare intervenire un'ambulanza o i vigili del fuoco. Il servizio fa in modo che la richiesta di soccorso venga soddisfatta con i tempi di intervento di pochi minuti, assicurando il rispetto della privacy, in ogni istante del giorno e per tutti i giorni dell'anno.

IL TELECONTROLLO

Rappresenta un altro aspetto qualificante ed efficace del telesoccorso. Il telecontrollo riguarda le chiamate periodiche settimanali che dal centro vengono inviate ad ogni utente per verificarne le esigenze, lo stato di salute psicofisico, la funzionalità dei terminali, per trasmettere informazioni di carattere sociale aggiornate. In tal modo si stabilisce tra operatore ed assistito un contatto prezioso e benefico, se si tiene conto delle condizioni di solitudine nelle quali in genere versa questo tipo di popolazione; contatto che contribuisce inoltre a familiarizzare l'utente con il servizio, accrescendone la fiducia nelle prestazioni. Tale occasione serve, inoltre, a provvedere, se necessario, all'aggiornamento della scheda personale dell'utente, annotando le eventuali variazioni intervenute dall'ultima chiamata.

MODALITA' DI APPROCCIO E DI RILEVAMENTO DATI PER LA FORMULAZIONE DELLA SCHEDA PERSONALE.

Lo schema di intervento si articola nelle seguenti due fasi: fase 1: presa di conoscenza della personalità dell'anziano attraverso il colloquio diretto. Portarlo alla conoscenza del sistema di telecomando e teleassistenza, della sua attività e dei suoi limiti. Fase 2: conoscenza dei parenti, dei vicini o degli amici indicati dall'utente che potrebbero servire come supporto in caso di un primo intervento di aiuto. Raccolta accurata dei dati da riportare nella scheda che dovrà essere riempita in ogni sua parte. Nel caso non fosse possibile reperire qualche altro dato, di questo ne deve essere informata anche la centrale operativa.

RAPPORTI CON L'ANZIANO

Spiegare bene che il centro di ascolto effettuerà una o più telefonate alla settimana per controllare lo stato di salute. Se lo stato di salute è buono, sarà utile che l'anziano si alleni ad adoperare il pulsante del telesoccorso. Fissare la data e l'ora, con buona approssimazione, del successivo controllo telefonico, che potrà essere fatto direttamente anche dall'anziano. Nel caso l'anziano denunciasse uno stato di sofferenza fisica o psicologica concertare, attraverso il colloquio, se è necessaria una visita (sollecitata dalla Cooperativa) del parente, dell'amico, del vicino, oppure del medico personale o, se è necessario, del centro socio-sanitario del distretto. Il Centro, avvertiti i parenti, o gli amici, o i vicini, o il medico personale, o il centro socio-sanitario, richiamerà successivamente per completezza di informazione e per conoscere se gli aiuti sono andati a buon fine. Nel caso di un bisogno sociale, accertarsi della natura del bisogno e, tenendo sempre presente la scala di priorità, avvertire i parenti, gli amici, i vicini, le organizzazioni volontarie, i vigili del fuoco, i vigili urbani, il distretto sociale di appartenenza, le forze dell'ordine, etc. Per non creare falsi bisogni, è necessario convincere l'anziano a vivere la sua vita il più serenamente possibile entro le proprie mura domestiche, facendo buon uso dei propri mezzi, rassicurandolo che il Centro è sempre a suo fianco per intervenire in caso di necessità.

RAPPORTI CON I PARENTI, CON GLI AMICI, CON I VICINI.

I nomi dei parenti, degli amici, dei vicini saranno indicati dallo stesso anziano e gli stessi verranno contattati subito per completare la scheda. Queste persone devono sapere che, se il Centro si rivolgerà a loro, lo farà sempre in caso di vera necessità e sarà loro chiesto un controllo generale della situazione. Il parente, il vicino o l'amico giudicheranno lo stato di necessità dell'anziano ed anche di concerto con il Centro, cercheranno di aiutare, nei limiti del possibile, l'anziano a superare il momento di bisogno.

RILEVAMENTO DATI

Ogni telefonata in arrivo o in partenza dal Centro dovrà essere registrata e dovrà riportare il giorno, l'ora e il tipo di operazione effettuata. Per questo ci si avvarrà delle apposite sigle concordate con il centro elettronico di elaborazione dati.

ATTORI COINVOLTI - - IL CENTRO SERVIZI - GLI ASSISTITI O FRUITORI FINALI DEL SERVIZIO - LA RETE DI TELECOMUNICAZIONI I SERVIZI SOCIALI DEL COMUNE DI GRAVINA DI CATANIA.

Nell'organizzazione del sistema, i Servizi Sociali dovranno svolgere un ruolo di coordinamento e di supervisione dell'andamento del Progetto, costituendo un vero e proprio "Osservatorio Permanente"; tale funzione si esplica nello svolgimento delle seguenti attività:

- definizione del bacino d'utenza comunale afferente alle fasce di assistiti aventi diritto ai servizi del telesoccorso;
- programmazione e diffusione del servizio, particolarmente importante nella fase di avvio (informazione e sensibilizzazione delle strutture sanitarie eroganti il servizio sanitario di base e di emergenza, nonché delle strutture di volontariato e assistenziali);
- raccordo con il Centro Servizi (Centrale Operativa disponibile 24 ore su 24) per il monitoraggio dell'andamento dell'attività; • integrazione dell'attività di telesoccorso con i servizi a livello intercomunale (assistenza domiciliare, A.S.P., ecc.), al fine di rendere i servizi sinergici e coordinati.

IL CENTRO SERVIZI

La Centrale Operativa, attiva 24 ore su 24 ore tutti i giorni dell'anno e presidiata da personale in grado di allertare le strutture d'emergenza, rappresenta il punto nevralgico dell'intero sistema di soccorso. Composta da sistemi altamente tecnologici e computerizzati, consente agli Operatori di individuare in tempo reale il tipo d'emergenza verificatosi a domicilio dell'utente. I compiti di una Centrale operativa sono i seguenti:

- compilare la cartella anamnestica dell'utente, sulla base delle informazioni e dei nominativi forniti dall'Amministrazione Comunale e tenerla costantemente aggiornata dei dati indispensabili per un tempestivo e mirato soccorso;
- gestire il servizio di TELESOCORSO 24 ORE SU 24 per 365 giorni all'anno;
- fornire ed installare i terminali di telesoccorso e provvedere alla manutenzione degli stessi;
- fornire trimestralmente i dati statistici inerenti le chiamate di telesoccorso, raccolti in apposite schede allarmi e interventi, unitamente ad una relazione tecnico-illustrativa;
- organizzare assieme agli altri enti pubblici e privati che formano la rete territoriale dei servizi sociali incontri, dibattiti e manifestazioni tendenti a informare tutte le Comunità locali pertinenti al comprensorio, in modo da diffondere e migliorare il servizio;
- attuare in sinergia con gli attori della rete (strutture socio-assistenziali sia pubbliche che del privato, familiari, volontariato, vicinato, ecc.) le azioni previste nel progetto (soccorso sanitario, sociale, numero verde, interventi del volontariato, ecc.), per una maggiore tempestività ed efficacia sia degli interventi d'urgenza (pronto soccorso ospedaliero, ambulanze, medici di famiglia, etc.), che di quelli ordinari (interventi tecnici tempestivi per rimuovere ostacoli sugli impianti individuali, invio di personale socio-assistenziale a domicilio, etc.).

GLI ASSISTITI O FRUITORI FINALI DEL SERVIZIO Agli Utenti individuati nell'ambito degli Anziani del Comune di Gravina di Catania che usufruiscono di Servizio di Assistenza Domiciliare soli o con carente supporto familiare, forniti di normale linea Telefonica, opportunamente indicati dagli Uffici dei Servizi Sociali, verranno assicurati i servizi di telesoccorso, (tele-emergenze 24 ore su 24, Telecontrollo e teleassistenza tramite numero verde), tendenti ad assicurare una efficace sicurezza a chi vive solo e senza supporto familiare e sociale.

LA RETE DI TELECOMUNICAZIONI E LA TECNOLOGIA: REQUISITI FUNZIONALI DELLE APPARECCHIATURE.
TERMINALE DI UTENTE Il terminale fornito ed installato a domicilio dell'utente, consente il rilevamento degli allarmi provenienti da telecomando, oltre che da un apposito tasto posto sul terminale e la successiva trasmissione, utilizzando la rete telefonica commutata, alla centrale operativa. La conversazione telefonica, intrapresa dall'operatore del Centro, successivamente al segnale di allarme, avviene sia direttamente sia tramite un dispositivo viva voce (collocato sul terminale d'utente). Il terminale riceve, inoltre, i comandi dall'unità centralizzata remota, per la tele programmazione e la telediagnosi. Inoltre, il terminale può essere programmato localmente. Per quel che riguarda l'alimentazione il terminale, oltre ad essere equipaggiato con un alimentatore esterno a 220 V., è munito di una batteria ricaricabile che garantisce l'autonomia di alcune ore in assenza di corrente di rete.

APPARECCHIATURE DISPONIBILI PRESSO LA CENTRALE UNITA' CENTRALIZZATA L'unità centralizzata (un decodificatore computerizzato a tecnologia digitale) riceve gli allarmi attivati, sia dai tasti di soccorso dei terminali, sia dai telecomandi portatili; trasmette, viceversa, ai terminali i comandi per la tele programmazione e per la telediagnosi delle apparecchiature, presso il domicilio dell'utente. Anche in questo caso, oltre all'alimentazione diretta da rete è presente un accumulatore ricaricabile. Infine il PC connesso all'unità operativa è corredato di software per la gestione dell'archivio delle schede personali degli assistiti e dello "storico" chiamate.

RISORSE PROFESSIONALI IMPIEGATE

Il personale utilizzato deve essere conforme a quanto previsto dallo standard organizzativo approvato dal Decreto dell'Assessorato agli Enti Locali del 23 Novembre 1992, pubblicato sulla G.U.R.S. del 15 Maggio 1993 n.25. Gli Operatori nelle apposite postazioni di computer svolgono attività lavorativa nella centrale di Telesoccorso. Essi alternandosi nella copertura delle fasce orarie giornaliere; ricevono e gestiscono le chiamate d'emergenza degli Utenti; contattano telefonicamente gli Utenti a date prestabilite; inseriscono ed aggiornano i dati anamnestici degli utenti nelle schede elettroniche dei vari data base informatizzati in uso alla Centrale; monitorizzano e controllano periodicamente lo stato di funzionamento delle apparecchiature in uso; allertano le strutture pubbliche e private preposte alle emergenze (Guardia medica, 118, forze dell'ordine, vigili del fuoco, vicinato, parenti, ecc.) guidano con fornitura di dati specifici (riferiti all'Utente, alla sua abitazione, alla sua situazione sanitaria, alla sua condizione psicologica, ecc.) gli addetti sul territorio ad un intervento d'emergenza; applicano i protocolli d'intervento per le varie tipologie d'emergenza.

PIANO FINANZIARIO (per 15 utenti per 12 mesi)

Costo mensile Personale per utente = € 40,00

Costi di gestione 5%= € 2

Costo annuale servizio per utente :504,00 con iva al 5% **€ 529,20**

Attrezzature per utente (una tantum comprensivo di IVA) **€ 70,80**

TOTALE PER UTENTE **€ 600,00**

Totale annuo (Attrezzature, costi di gestione + costi per il personale) comprensivo di IVA (4%) servizio di telesoccorso (12 mesi per 15 utenti) € 9.000,00