



# Servizio di Teleassistenza

CARTA DEI SERVIZI

Comune di Castelverrino 0001831 del 02-11-2020 arrivo





Gentile Amico/a,

La ringraziamo per avere aderito al servizio di Teleassistenza, un servizio di assistenza sociale finanziato dalla Regione Molise che ha l'obiettivo di assicurare compagnia, conforto, sostegno, orientamento ed ascolto alle persone anziane che vivono sole e che in questo particolare momento di emergenza sanitaria sono tenute a limitare il più possibile i contatti sociali.

Il servizio prevede contatti telefonici di compagnia con l'intenzione di creare un momento dedicato all'anziano, fatto di racconti, di ricordi e di condivisione di frammenti di vita. Un'occasione di ascolto, di dialogo e di attenzione utile anche ad accertare i bisogni, le esigenze, lo stato di salute dell'assistito e di dare risposte a richieste di informazioni che favoriscono la continuità delle relazioni sociali e la comunicazione con i servizi territoriali. Il servizio di Teleassistenza diventa così oltre che un momento importante di rapporto confidenziale, di fiducia e di contrasto alla solitudine, anche di aiuto e di supporto psicologico utile a fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid-19.

La presente Carta dei Servizi definisce in maniera chiara e trasparente le informazioni utili relative al Servizio di Teleassistenza e costituisce il punto di riferimento e di comunicazione tra l'azienda erogatrice del servizio, la Red Group Italia e gli utenti/cittadini, beneficiari del servizio.

In essa sono descritti gli obiettivi, i destinatari, le attività, la modalità di gestione, i criteri di accesso e la qualità del servizio, in un'ottica di progettualità condivisa con l'utente. La Carta dei Servizi è un documento che impegna la Red Group Italia a perseguire il continuo e costante miglioramento degli standard qualitativi nel rispetto delle aspettative e delle esigenze dell'utenza e di verificare e monitorare periodicamente lo studio dei benefici e della soddisfazione del servizio rivolto agli assistiti. I Servizi di Teleassistenza erogati dalla Reg Group Italia sono attuati secondo i principi di: *eguaglianza, imparzialità, rispetto, partecipazione, efficacia e qualità*.

## Descrizione del servizio

Il Servizio di Teleassistenza è un servizio di assistenza sociale offerto gratuitamente dalla Regione Molise, rivolto principalmente ad anziani e persone sole o fragili, residenti nel territorio molisano o costretti nello stesso per esigenze legate all'emergenza sanitaria da Covid-19.

Il servizio ha lo scopo di instaurare un rapporto di ascolto, conoscenza, sostegno e fiducia, attraverso "telefonate di compagnia" tra l'utente e l'operatore del Centro Servizi, al fine di limitare la condizione di solitudine e di isolamento, salvaguardare l'equilibrio psicologico e di salute, prevenire situazioni a rischio, fornire informazioni di carattere socio/sanitario e favorire così la continuità delle relazioni sociali e la comunicazione con il sistema dei servizi territoriali in questo particolare momento di emergenza sanitaria.

## Obiettivi

Il Servizio di Teleassistenza, in sintonia con le finalità perseguite dalla Regione Molise, pone i seguenti obiettivi generali:

- **contrastare e limitare** la condizione di isolamento e solitudine nella quale possono trovarsi le persone anziane e fragili prive di un adeguato supporto familiare;
- **evitare l'emarginazione**, l'isolamento, favorendo la socializzazione e la salvaguardia della vita affettiva e di relazione della persona assistita;
- **favorire la permanenza della persona** nella propria abitazione e nel proprio contesto ambientale, familiare, affettivo e amicale;
- **orientare la persona in eventuale difficoltà**, fornendogli informazioni che favoriscano la comunicazione con i servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali, nonché con il proprio contesto socio-culturale;
- **salvaguardare l'equilibrio psicologico**, la salute e la sicurezza della persona assistita.

Ed intende raggiungere i seguenti obiettivi specifici prioritari:

- **assicurare l'ascolto**, il dialogo e il sostegno relazionale e personale degli utenti, con la costanza e la frequenza necessaria;
- **assicurare il costante monitoraggio** delle condizioni personali, ambientali e psicofisiche degli utenti in uno spirito di accompagnamento e sostegno emotivo, relazionale e sociale;
- **rispondere in tempo reale**, in modo efficace e tempestivo, alle situazioni ed ai bisogni di potenziale emergenza o criticità;
- **attivare**, quando necessario, una valutazione specialistica di tipo psicologico per la definizione del percorso di confronto e supporto più opportuno;
- **segnalare ai servizi sociali** del Comune di riferimento le condizioni di fragilità specifiche eventualmente rilevate ed attivare i servizi territoriali di soccorso rapido in situazioni di emergenza.

### Destinatari del servizio

Il servizio è rivolto principalmente ad anziani e persone sole, che vivono una condizione di solitudine e di isolamento, residenti nei comuni del Molise o che vi si trovino nel periodo di emergenza collegata alla diffusione epidemiologica da Covid 19.

Il servizio è destinato a n. 500 utenti.

### Descrizione attività

Il Servizio di **Teleassistenza personalizzata** assicura agli utenti individuati dal Servizio regionale "Programmazione politiche sociali" con il supporto degli ATS e degli assistenti sociali del comune le seguenti prestazioni:

- **interlocuzione** programmata e costante che potrà avvenire a qualsiasi orario e in qualsiasi giorno della settimana con operatori qualificati, esperti di comunicazione ed assistenza sociale o su richiesta dell'utente in qualsiasi momento a lui gradito tramite un numero verde attivo h24 7 giorni su 7;
- **informazione** volta a favorire la continuità delle relazioni sociali e la comunicazione con il sistema dei servizi socio-assistenziali e socio-sanitari territoriali;
- **illustrazione** delle disposizioni sulla mobilità e le prescrizioni da seguire, già attive o che saranno emanate dal Governo o dagli organi territoriali competenti per contrastare l'emergenza sanitaria;
- **verifica** sistematica del rispetto di terapie farmacologiche e di altre eventuali prescrizioni **mediche**.

Il servizio garantisce quindi tutti gli strumenti necessari affinché il contatto con la persona da assistere si traduca in un'approfondita e paziente analisi del bisogno, e

indirizzi verso una valida soluzione delle problematiche riscontrate, rendendo ancora più qualificata la presa in carico e garantendo all'utente una risorsa in termini di relazione, superamento di imbarazzi e vergogna, continuità di rapporto, vicinanza sul territorio, sicurezza ed autonomia.

## Gestione del servizio

La gestione del Servizio di Teleassistenza si articola secondo le seguenti fasi:

Individuazione dei beneficiari del servizio tramite gli assistenti sociali del comune di appartenenza e/o ATS;

Incontro dei beneficiari con l'assistente sociale del comune di appartenenza per la presentazione del servizio, l'adesione e consegna della Carta Servizi;

Attivazione del servizio attraverso il primo contatto telefonico ed acquisizione di tutte le informazioni necessarie per la gestione del servizio.

## Funzionamento del servizio

Il funzionamento del Servizio di Teleassistenza prevede:

- Contatti telefonici settimanali programmati e concordati con l'utente secondo le proprie esigenze. In caso di mancata risposta da parte dell'utente nell'orario e giorno concordato, l'operatore provvederà ad attivare le procedure di verifica atte a rilevarne la motivazione;
- Servizio numero verde 800 27 28 28 attivo tutti i giorni 24 ore su 24 (festivi e prefestivi compresi) che consente all'utente di chiamare l'operatore ed avviare una conversazione quando lo ritiene opportuno o ne senta la necessità per ricevere compagnia;
- Contatti telefonici da parte dell'operatore in occasione di ricorrenze particolari per l'utente come compleanni, festività ecc.. a dimostrazione di vicinanza, affetto ed amicizia;
- Il servizio di Teleassistenza è attivo tutti i giorni h-24 secondo le necessità dell'utente.

**NUMERO VERDE**  
**800 27 28 28**

## Modalità di accesso al servizio

Per accedere al Servizio di Teleassistenza è necessario presentare istanza agli Uffici dei Servizi Sociali del proprio comune di appartenenza.

## Disattivazione del servizio

Il Servizio di Teleassistenza si può sospendere qualora l'utente ritenga di non averne più necessità, comunicandolo direttamente all'operatore che provvederà poi a riferirlo ai referenti comunali.

## Diritti dell'utente e doveri dell'operatore

La partecipazione dell'utente al Servizio di Teleassistenza comporta:

- Il diritto alla riservatezza dell'utente;
- Il diritto dell'utente di essere accolto con educazione, cortesia, disponibilità ed attenzione;
- Il diritto di ricevere informazioni sulle modalità di erogazione del servizio;
- Il diritto ad ottenere fiducia e riservatezza quando fornisce informazioni sulla propria condizione e sui propri bisogni e di conservare la propria sfera di decisione e responsabilità;
- Il diritto a presentare reclamo per eventuali disservizi.

## Partecipazione dell'utente

La partecipazione dell'utente al servizio di Teleassistenza comporta:

- Il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR 2016/679;
- La conoscenza del numero verde di supporto h24 da poter utilizzare all'occorrenza;
- L'accordo con l'operatore del giorno e dell'orario per il contatto successivo.

## Standard qualitativi

L'elemento chiave della qualità del servizio e della gestione dello stesso risiede nelle risorse umane impiegate.

La qualità del servizio è garantita da:

- Personale altamente qualificato per assicurare il benessere emotivo e per perseguire gli obiettivi generali del servizio;
- Garanzia degli standard operativi;
- Continuità e regolarità del servizio;
- Efficienza organizzativa;
- Tutela della privacy degli utenti.

## Costo del servizio

Il servizio è completamente gratuito per l'utente, ed è finanziato dalla Regione Molise con risorse a valere del POR FSE 2014/2020, Asse 7 - Inclusione sociale e lotta alla povertà. Misure per l'inclusione sociale e accesso ai Servizi di Assistenza.



SEDE LEGALE  
C.so Trieste, 140 - Roma

SEDE OPERATIVA  
Via dei Palissandri, 8 - Termoli (CB)

Tel. 0875 752650

NUMERO VERDE  
**800 27 28 28**

