



Associazione
Volontari DI PRONTO SOCCORSO E
PUBBLICA ASSISTENZA
DI VIMERCATE

GUIDA AL SERVIZIO DI **Teleassistenza**

GUIDA AL SERVIZIO DI
Teleassistenza



OFFERTASOCIALE

Azienda speciale consortile per i servizi alla persona.

Costituita nel gennaio 2003, Offertasociale asc è l'azienda speciale consortile costituita dai 29 comuni dell'area del vimercatese-trezzese, che conta un bacino di utenza di circa 220.000 abitanti.

L'azienda ha lo scopo di gestire i servizi socio-assistenziali del territorio per conto delle amministrazioni consorziate: i servizi e gli interventi realizzati dall'azienda mirano a recuperare, mantenere e promuovere il benessere dei cittadini e lo sviluppo delle persone nell'ambito dei rapporti familiari e sociali, con particolare riferimento alle persone in stato di maggior bisogno e di

fragilità. Da anni, contribuisce a finanziare il costo del servizio di Teleassistenza quando rivolto ai cittadini residenti nei 29 comuni.

Oltre a gestire in forma associata numerosi servizi, Offertasociale:

- pianifica ed eroga le risorse economiche del Piano di Zona e quelle derivanti da altri finanziamenti di natura statale e regionale, promuovendone un utilizzo solidale
- Programma interventi sociali insieme ai diversi enti che erogano servizi, al Terzo settore e alle associazioni di volontariato
- Promuove l'integrazione delle politiche sociali con quelle sanitarie e socio-sanitarie, in accordo con le ATS e l'ASST.
- Promuove la collaborazione tra i servizi sociali e quelli dell'istruzione, del lavoro e dell'abitare, promuovendo un utilizzo ottimale delle risorse.



AVPS Associazione volontari Pubblica assistenza Vimercate.

Da più di 40 anni, AVPS, l'associazione di volontari di pronto soccorso e pubblica assistenza di Vimercate, si impegna a fornire supporto alla popolazione in caso di bisogno.

Dal sogno di cinque persone, è nato quello che oggi viene considerato il punto di riferimento per moltissime persone in difficoltà e che hanno bisogno di essere aiutate.

L'associazione, ad oggi, conta fra le sue attività **8 servizi** (trasporto di non emergenza, continuità assistenziale, prelievi, pronto farmacie, teleassistenza, protezione civile, supporto durante manifestazioni ed eventi ed emergenza 112) e **2 progetti formativi** (il progetto scuola che prevede l'erogazione di corsi, per studenti di tutte le età, volti a far conoscere e rendere comprensibile il funzionamento del sistema Emergenza/Urgenza in Lombardia e i principi del primo soccorso e l'offerta formativa di AVPS: corsi per diventare volontari e corsi per la popolazione).



I volontari di
Teleassistenza svolgono
un servizio dedicato alle
persone anziane, sole o
con gravi problemi di salute

IL SERVIZIO DI **Teleassistenza**

COS'É

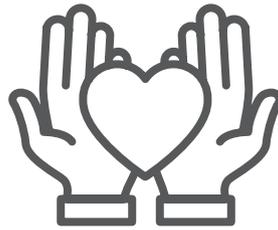
La Teleassistenza è un moderno sistema di assistenza domiciliare per le persone anziane, sole o con gravi problemi di salute

L'assistito, tramite un telecomando collegato ad un particolare terminale (SOS) installato presso il proprio domicilio, può, in **qualsiasi momento**, mettersi in contatto con gli Operatori Volontari di Teleassistenza, presso la sede di AVPS.

Il servizio, infatti, è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno.

Alcune attività dei Volontari di Teleassistenza:

- Confortano e stimolano l'anziano attraverso la chiamata amichevole, che avviene settimanalmente con ogni Assistito ad un orario prestabilito.
- Coordinano il soccorso in caso d'incidenti domestici, malori, cadute accidentali ecc. Il tutto in collaborazione con il NUE 112 (Numero Unico Emergenza).



Come avere o disdire il servizio?

Il servizio di Teleassistenza va richiesto all'ufficio Servizi Sociali del **proprio comune di residenza**. Dopo aver presentato la richiesta in Comune, l'Assistente Sociale visita il domicilio della persona, verifica la presenza dei **requisiti necessari** e predispone l'attivazione del Servizio. Entro una ventina di giorni, un tecnico AVPS installerà il terminale presso il domicilio dell'assistito.

In caso di disdetta, è sufficiente contattare AVPS (teleassistenza): un addetto prenderà nota e si attiverà per far ritirare il materiale installato.

Sarà cura di AVPS informare i servizi sociali interessati.

I comuni che usufruiscono del servizio di Teleassistenza, e di tutti quelli dell'azienda Offertasociale, sono: Agrate, Aicurzio, Arcore, Bellusco, Bernareggio, Burago Molgora, Busnago, Camarada, Caponago, Carnate, Cavenago Brianza, Concorezzo, Cornate d'Adda, Correzzana, Grezzago, Lesmo, Mezzago, Ornago, Pozzo d'Adda, Roncello, Ronco Briantino, Sulbiate, Trezzano Rosa, Trezzo sull'Adda, Unione Basiano / Masate, Usmate, Vaprio d'Adda, Vimercate.



Quanto costa questo servizio?

Il costo del servizio di Teleassistenza è composta da varie voci:

- **Collegamento di una linea telefonica su rete tradizionale.**
- **Costo delle chiamate ad un nostro numero della rete telefonica fissa:** a) il controllo automatico prevede una telefonata settimanale della durata di pochi secondi. b) la chiamata di prova effettuata dopo la telefonata amichevole settimanale di circa un minuto.
- **Chiamata di soccorso:** La chiamata non potrà protrarsi per più di 37 minuti (limite proprio al terminale ed indipendente dalla Centrale Operativa)
- **Canone di abbonamento mensile:** il canone è stabilito dai servizi sociali del comune di residenza dell'assistito. Pertanto è necessario rivolgersi a quest'ultimo per conoscere il dettaglio sui costi.



ASSISTIT

EMERGENCY



Associazione
Volontari di
Pronto Soccorso e
Pubblica Assistenza
di Vimercate
039/862112

- Servizio di Teleassistenza -
ROSSO: EMERGENZA
VERDE: STOP CHIAMATA



IL SERVIZIO DI **Teleassistenza**

COME FUNZIONA

Il sistema di Teleassistenza si basa sull'utilizzo di un terminale, installato presso il domicilio dell'Assistito, fornito di un apposito telecomando, in grado di far partire la chiamata di soccorso, dall'interno dell'abitazione verso la Centrale Operativa che gestirà la chiamata.

Per poter installare il terminale è necessario avere: **una linea telefonica tradizionale** e **una presa di alimentazione elettrica** a breve distanza da quella telefonica.

In caso di bisogno basta premere il **tasto del telecomando**, accluso ad ogni terminale ed attendere.

Dopo **30-40 secondi** l'Operatore Volontario di turno parlerà con l'Assistito (in modalità vivavoce) e valutata la situazione attiverà il soccorso più appropriato alla situazione.

Nel caso in cui la situazione dovesse presentare un livello di gravità e urgenza elevato, la chiamata verrà trasferita al 112.

Nel caso in cui, invece, la situazione non dovesse presentare un quadro di emergenza, verrà allertato il soccorritore (una persona nominata dall'assistito ad esso vicina: un familiare, un amico o un vicino di casa in possesso delle chiavi dell'abitazione) che si occuperà di intervenire prontamente.

I tasti



Quello **ROSSO** serve per attivare la chiamata di soccorso (come con il telecomando).

Quello **BIANCO** è privo di configurazioni.

Il tasto **VERDE** interrompe la chiamata se attivata per errore e solo durante un segnale acustico di circa 10 secondi.

I controlli

Settimanalmente, il terminale è stato programmato per collegarsi alla Centrale Operativa, tale chiamata contiene alcune importanti informazioni sullo stato e su eventuali malfunzionamenti del terminale stesso; in questo modo è possibile individuare eventuali problemi tecnici che necessitano di un intervento da parte di un tecnico specializzato AVPS.

Sempre settimanalmente, durante la Chiamata Amichevole, l'Operatore Volontario di Teleassistenza chiederà all'Assistito di fare una **chiamata di prova con il telecomando**; anche in questo caso vengono svolti importanti controlli al fine di evitare periodi di non copertura del Servizio a causa di malfunzionamenti. In modo particolare, viene controllato lo stato di carica della batteria del telecomando.

Il retro del terminale

Nella parte posteriore del terminale vi sono i collegamenti elettrici (2) e telefonici (1), l'interruttore ON-OFF (4) e la regolazione del volume dell'altoparlante (3).

I collegamenti eseguiti dal tecnico installatore AVPS, **non devono essere modificati**; in caso di manomissioni le funzionalità del terminale potrebbero essere compromesse, rendendo impossibile l'invio della chiamata.

Il terminale è provvisto di una batteria di alimentazione di sicurezza che garantisce il mantenimento del servizio per alcuni giorni anche in assenza di alimentazione elettrica; è comunque sempre consigliato l'utilizzo del trasformatore di alimentazione (in dotazione) che provvede a mantenere carica la batteria.

Lo stato di carica viene costantemente controllato dal terminale.



Il volume dell'altoparlante può essere regolato a piacere; consigliamo di tenere il volume **il più alto possibile** in modo tale da poter sentire la voce dell'Operatore Volontario anche dai locali attigui.

I segnali luminosi

Il terminale è provvisto di una serie di luci che ne segnalano lo stato in qualsiasi momento, ogni luce è associata ad un tasto.

La luce **VERDE** accanto al tasto verde indica l'accensione dell'apparecchio in modalità attesa, si spegne nel caso di mancata erogazione della corrente. La luce del tasto **ROSSO** rimane normalmente spenta, si attiva solo durante la chiamata, passando da rosso lampeggiante, ad arancione e poi a verde fisso quando è attiva la connessione con la Centrale Operativa. Una veloce successione dei vari colori indica la mancanza di linea telefonica.

In caso di malfunzionamento è possibile spegnere il terminale, inserendo, per esempio, la punta di un fiammifero nel foro (4) finché non sentite il tipico “click” degli interruttori elettrici.

A questo punto è necessario contattare la sede AVPS per l'assistenza tecnica al numero **039 66.12.112**



ASSISTENZA TECNICA

039 66.12.112

IL SERVIZIO
di Teleassistenza

I NUMERI

15MILA

**Chiamate
amichevoli**

24

24 ore su 24

332

Assistiti

77

Volontari

GUIDA AL SERVIZIO DI
Teleassistenza



Guida redatta dal Servizio di Teleassistenza di AVPS
in collaborazione con Offertasociale

via Cadorna, 28 - 20871 Vimercate (MB) | Tel.: +39 039.66.12.112 | www.avps.it - info@avps.it