

# REGOLAMENTO PER L'ACCESSO AL SERVIZIO "FIRENZE TELECARE" PER I CITTADINI RESIDENTI NEL COMUNE DI FIRENZE

## ARTICOLO 1): FINALITA' E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio "Firenze Telecare" è rivolto prioritariamente a cittadini anziani e adulti disabili, con particolari patologie e/o in condizioni di solitudine o disagio sociale.

Il servizio, basato sulla gestione di collegamenti remoti tra terminali periferici installati presso il domicilio dell'utente e una o più centrali operative, ha la finalità, in stretta collaborazione con la rete dei servizi socio-sanitari pubblici, privati e di volontariato, di permettere alle persone in condizioni di età avanzata, di limitata autonomia fisica e/o sensoriale o di isolamento relazionale, di rimanere al proprio domicilio in condizioni di sicurezza e serenità, tramite:

- monitoraggio costante delle condizioni psico-fisiche e della situazione personale, sociale e ambientale dell'utente
- informazioni, orientamento e collegamento con la rete dei servizi;
- attivazione dei competenti presidi (ad esempio, il 118) per gli interventi in casi di emergenza/urgenza;
- stimolo alla socializzazione e alla rottura dell'isolamento, anche in termini di prevenzione e superamento delle solitudine quale causa comprimaria della graduale perdita di autosufficienza nella popolazione anziana,
- azioni di promozione di corretti stili di vita.

Il servizio di "Firenze Telecare" rappresenta quindi un importante completamento a tutti gli interventi di supporto alla domiciliarità. In particolare, il servizio offre le seguenti funzioni:

- **Teleassistenza/Teleconforto** – è l'attività di monitoraggio tramite contatto audio e video, anche in modo programmato e talvolta automatico, da una o più Centrali Operative remote nei confronti dell'utente, sulla base di un piano di lavoro concordato con l'utente stesso e, quando necessario, con i servizi sociosanitari territoriali. Il monitoraggio è rivolto a verificare lo stato di salute della persona, a supportare l'utente rispetto ad alcune necessità sorvegliabili (es.: necessità di ricordare l'assunzione delle terapie prescritte) e ad accertare l'insorgenza di eventuali altre necessità (es.: assenza temporanea di persone significative per l'utente, bisogni di ordine pratico, ...) relativamente alle quali il servizio può facilitare la ricerca di una soluzione sia tramite il contatto stesso con l'utente, sia svolgendo un'azione di orientamento e collegamento verso strutture e servizi operanti sul territorio, in un'ottica di gestione di rete;
- **Telesoccorso** – riguarda la gestione delle segnalazioni di emergenza inviate dall'utenza alla centrale operativa tramite appositi strumenti (nella dotazione base lo strumento è un piccolo telecomando a pulsante unico), con l'attivazione di procedure di controllo e l'attivazione, quando opportuna, dei presidi deputati alla gestione delle emergenze (118, forze dell'ordine, vigili del fuoco).

Inoltre, il servizio permette l'instaurazione di collegamenti in videoconferenza con altri utenti del servizio o con altri soggetti collegati o che potranno collegarsi al servizio (l'associazione di volontariato di riferimento, membri del nucleo parentale ed amicale di riferimento, il medico curante, ...), anche in dipendenza degli accordi di collaborazione che verranno definiti.

Tali funzioni base possono essere potenzialmente integrate da altri servizi – individuabili, in via meramente esemplificativa, nel collegamento con il servizio Prontofarmaco e con il Medico di Medicina Generale, nella possibilità di accedere a servizi speciali (consegna spesa a domicilio, spesa telematica, svolgimento di piccole commissioni personali: pagamento bollette, consegna/ritiro indumenti lavanderia, etc), nel collegamento con i sindacati pensionati/patronati, nella consultazione semplificata di canali informativi tematici (orari farmacie, studi medici, eventi cittadini, ultime notizie presenti in rete civica, etc) – e/o da altre strumentazioni, come ad esempio

vari tipi di sensori per la segnalazione di condizione di allarme in aggiunta al telecomando fornito come dotazione base.

In aggiunta a tali funzioni, può essere inoltre prefigurato uno sviluppo sperimentale del servizio che preveda anche funzioni di Telemedicina, riconducibili esemplificativamente a prestazioni diagnostiche e/o di monitoraggio (analisi cardiologiche e respiratorie, misurazione della pressione, ...), mediante l'installazione presso il domicilio dell'utente di apposite stazioni di controllo.

## **ARTICOLO 2): ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO**

La gestione del servizio "Firenze Telecare" è affidata con apposita convenzione al Centro Servizi di Montedomini e San Silvestro (di seguito denominato Montedomini), che cura direttamente l'organizzazione di ogni aspetto finalizzato alla gestione e al corretto funzionamento del servizio e conseguentemente è titolato a sottoscrivere i contratti e a gestire i rapporti con gli utenti per l'attivazione del servizio stesso.

Per la gestione del servizio, Montedomini potrà attivare anche collaborazioni con il volontariato o con altri soggetti.

Il servizio funziona tutti i giorni, 24 ore su 24. L'architettura funzionale del sistema si incentra su una o più centrali operative che funzionano da punto di snodo dei collegamenti fra il domicilio dell'utente ed i soggetti che si intendono mettere in rete.

Il servizio prevede potenzialmente un'organizzazione e un utilizzo modulare del sistema, nell'ambito della quale il modulo base garantisce i servizi di Teleassistenza/Teleconforto e di Telesoccorso descritti all'articolo 1.

A tale modulo base possono essere associati moduli aggiuntivi basati su ulteriori servizi e/o strumentazioni e indicativamente riconducibili alle possibilità di sviluppo prefigurate all'articolo 1.

## **ARTICOLO 3): CANONI DI ABBONAMENTO E LORO AGGIORNAMENTO**

Ai cittadini del Comune di Firenze, Montedomini può applicare il canone mensile massimo di € 40,00 per l'abbonamento al modulo base del servizio.

Eventuali moduli aggiuntivi possono essere oggetto di canoni integrativi di importo massimo da stabilire con apposito atto della Giunta del Consorzio Società della Salute di Firenze.

Tale massimali possono essere oggetto di aggiornamento con cadenza annuale, tramite apposito atto dell'Esecutivo del Consorzio Società della Salute di Firenze.

## **ARTICOLO 4): AGEVOLAZIONI AL PAGAMENTO DEL CANONE**

E' prevista la concessione di agevolazioni al pagamento del canone di abbonamento al servizio in considerazione della situazione economica dell'utente, definita tramite l'ISEE (Indicatore Situazione Economica Equivalente), con riferimento al nucleo ristretto costituito dal solo utente e dall'eventuale coniuge. L'ISEE viene determinato in applicazione delle modalità previste dal D.Lgs. 109/98, così come modificato dal D.Lgs. 130/2000, e dei relativi regolamenti attuativi. Eventuali successive modifiche, integrazioni o specificazioni alla normativa suddetta si intendono immediatamente richiamate dal presente regolamento, laddove applicabili senza necessità di modifiche al regolamento stesso.

Le agevolazioni consistono nella compartecipazione del Comune al pagamento del canone secondo le modalità di seguito descritte.

In caso di ISEE inferiore o uguale a € 7.000,00, l'utente è totalmente esonerato dal pagamento del canone, che viene posto a intero carico del Comune.

Per livelli di ISEE superiori rispetto alla soglia di esenzione su individuata, viene determinato un Valore Base di canone a carico dell'utente in proporzione diretta, in considerazione di un valore ISEE al di sopra del quale l'utente stesso non ha diritto ad alcuna agevolazione, stabilito pari a € 14.000,00. Tale Valore Base, in caso di ISEE superiore alla suddetta soglia di € 14.000,00, può anche eccedere l'importo massimo del canone e ha scopi di base di calcolo per la determinazione della quota di canone effettivamente a carico dell'utente, costituendo riferimento per il calcolo di eventuali abbattimenti, concessi qualora:

- l'importo di affitto per la casa di abitazione ecceda l'importo detraibile ai sensi della vigente normativa ISE;
- il valore della casa di abitazione ecceda la franchigia prevista dalla vigente normativa sull'ISE.

La quota di canone a carico dell'utente è calcolata detraendo dal Valore Base di canone un importo calcolato in termini di equivalenza alla quota parte dello stesso Valore Base determinata dall'incidenza nel calcolo dell'ISEE delle eccedenze suddette. La detrazione è pari a zero in caso di assenza di eccedenze.

L'importo effettivo dell'agevolazione, corrispondente alla quota di canone a carico del Comune, è calcolato arrotondando all'intero più vicino la differenza tra il canone stabilito (canone per modulo base più canone per eventuali moduli aggiuntivi) e la relativa quota parte a carico dell'utente.

Nel caso in cui l'importo del canone a carico dell'utente, determinato anche tenendo conto degli eventuali suddetti abbattimenti rispetto al Valore Base, sia uguale o superiore al canone stabilito, il richiedente stesso non ha diritto ad alcuna agevolazione.

In ogni caso, il Comune si riserva di non concedere immediatamente l'agevolazione, in dipendenza dei limiti e dei vincoli posti dal proprio Bilancio. In tal caso, l'utente richiedente viene posto in lista d'attesa per la concessione effettiva dell'agevolazione. L'eventuale lista d'attesa è determinata in base all'ordine cronologico di ricevimento della richiesta. Eventuali urgenze, adeguatamente motivate da parte dei servizi sociosanitari territoriali o del Medico curante, possono avere diritto di precedenza rispetto alla lista d'attesa. La lista di attesa è consultabile nei giorni e negli orari di apertura degli uffici.

L'utente la cui domanda è posta in lista d'attesa può richiedere comunque a Montedomini, direttamente o tramite il Comune, l'attivazione del servizio, fermo restando che, in tal caso, il Comune non può intervenire con la propria compartecipazione fino al momento della decorrenza effettiva dell'agevolazione secondo la lista d'attesa e pertanto Montedomini può nel frattempo richiedere all'utente il pagamento dell'intero canone. L'agevolazione decorre solo dal momento in cui viene effettivamente concessa e non può avere effetti retroattivi.

L'agevolazione concessa corrisponde alla quota di canone di cui si fa carico il Comune e viene erogata direttamente a Montedomini dal Comune stesso.

L'agevolazione è sottoposta a revisione con periodicità annuale, con le stesse modalità previste per la sua concessione.

#### **ARTICOLO 5): MODALITA' DI ACCESSO E CESSAZIONE**

L'attivazione del servizio può avvenire tramite richiesta diretta a Montedomini o tramite richiesta al competente Servizio Integrato di Assistenza Sociale (SIASST). Qualora si desideri usufruire delle agevolazioni al pagamento del canone previste dal precedente articolo 4, occorre produrre la seguente documentazione:

- Domanda di accesso al servizio con agevolazione al pagamento del canone;

- Dichiarazione Sostitutiva Unica, per l'autocertificazione della situazione economica del nucleo ristretto costituito dal solo utente e dall'eventuale coniuge, ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/00 e successive integrazioni e modificazioni.

La concessione o la revisione dell'agevolazione può essere richiesta in qualsiasi momento, anche a servizio già attivato.

Ricevuta la richiesta e la relativa documentazione completa in ogni sua parte, i competenti uffici dell'Amministrazione Comunale provvedono al calcolo dell'ISEE e alla determinazione del livello di agevolazione concedibile e valutano la possibilità di concedere immediatamente l'agevolazione stessa, inserendo il richiedente, in caso contrario, nell'apposita lista d'attesa di cui al precedente articolo 4.

Nel momento in cui l'agevolazione può avere decorrenza, il Comune comunica a Montedomini i dati relativi all'utente ammesso ad usufruire del servizio e l'eventuale quota di canone a proprio carico.

L'attivazione del servizio è comunque condizionata alla previa verifica da parte del gestore della sussistenza presso il domicilio del richiedente delle necessarie condizioni tecniche per il corretto funzionamento del servizio, nonché della sufficiente disponibilità di abbonamenti concedibili. Inoltre, al momento dell'attivazione del servizio Montedomini potrà richiedere la consegna di copia delle chiavi dell'abitazione dell'utente, al solo scopo di consentire l'accesso in caso di allarme. In caso di mancata disponibilità a consegnare copia delle chiavi, Montedomini potrà negare la concessione del servizio.

In presenza di domande – con o senza richiesta di agevolazione – in eccesso rispetto alla disponibilità di abbonamenti, Montedomini predispone una propria lista d'attesa in base all'ordine cronologico di ricevimento. Eventuali urgenze possono avere diritto di precedenza rispetto alla lista d'attesa. Le urgenze devono essere adeguatamente motivate da parte dei servizi sociosanitari territoriali o del Medico curante dell'utente.

Il servizio può essere cessato o non attivato nei seguenti casi:

- richiesta espressa da parte dell'utente;
- decesso dell'utente;
- ricovero definitivo in strutture residenziali assistite;
- trasferimento di residenza in altro Comune, se non convenzionato;
- morosità dell'utente per un periodo continuativo superiore a 1 mese, previo sollecito.

## **ARTICOLO 6): NORMA TRANSITORIA**

Il servizio Firenze Telecare sostituisce il servizio comunale di Teleassistenza, che cessa pertanto di funzionare al momento del completamento del passaggio al nuovo servizio degli utenti già in carico. Il passaggio di tali utenti al servizio Firenze Telecare è realizzato gradualmente a partire dal momento in cui inizia il suo effettivo funzionamento ed è comunque condizionato al consenso degli utenti stessi. Gli utenti che decidono di non passare al nuovo servizio possono rimanere allacciati al servizio comunale di Teleassistenza fino alla data di cessazione della sua gestione, coincidente con il completamento del passaggio di quegli utenti che invece acconsentono al passaggio al nuovo servizio.

Coloro, tra tali utenti, la cui quota di canone a loro carico è stata definita sulla base della precedente regolamentazione, mantengono gli importi a loro carico già stabiliti fino al momento della scadenza della relativa prestazione, a seguito della quale le eventuali agevolazioni dovranno essere definite con le modalità stabilite dal presente regolamento.

Allo scopo di consentire una più graduale applicazione del presente regolamento, le prestazioni in favore di tali utenti e i relativi importi di canone a loro carico vengono prorogate d'ufficio fino alla data del 31 ottobre 2005, qualora abbiano scadenza antecedente a tale data.