
	<p align="center"> <b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b> </p>	<p>DATA: 12/01/2009</p>	<p align="right"> D 00.01  REV 0   PAG. 1 DI 10 </p>
---	---	-----------------------------	--

APPALTO PER IL SERVIZIO DI TELESOCORSO INERENTE PROGETTO DI  
PROTEZIONE CIVILE FINALIZZATO ALL'ASSISTENZA DI PERSONE  
PARTICOLARMENTE A RISCHIO APPARTENENTI ALL'UNIONE DEI COMUNI",  
trasmettiamo la relazione semestrale sull'andamento dei servizi di telesoccorso ed annessi erogati  
da Beghelli Servizi s.r.l., con dati da GENNAIO 2008 (inizio installazioni dispositivi) a  
DICEMBRE 2008.


**RELAZIONE ANNUALE  
SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO  
DI TELESOCORSO E TELECONTROLLO**

2008

	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 3 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

## INDICE

<b>AVVIO DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELECONTROLLO</b>	<b>.4</b>
<b>1.SERVIZIO DI TELESOCORSO: MOVIMENTI DELL'ANNO</b>	<b>.....5</b>
<b>1.1 ATTIVAZIONI E DISATTIVAZIONI</b>	<b>.....5</b>
<b>1.2 TOTALE ALLARMI PERVENUTI</b>	<b>.....6</b>
1.2.1 CHIAMATE DI ALLARME (emergenza)	.....7
1.2.2 CHIAMATE NON DI ALLARME	.....8
<b>2. SERVIZIO DI TELECONTROLLO</b>	<b>.....9</b>
<b>5. CONCLUSIONI</b>	<b>.....9</b>
<b>6. ELENCO NOMINATIVO DEGLI UTENTI UNIONE COMUNI          "PLATANI - QUISQUINA- MAGAZZOLO" ...Errore. Il segnalibro non è          definito.</b>	

	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 4 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

## **AVVIO DEL SERVIZIO DI TELESOCORSO E TELECONTROLLO**


L'anno 2008 è stato caratterizzato dall'avvio del servizio di Telesoccorso e Telecontrollo con BEGHELLI SERVIZI Srl.

Beghelli Servizi ha adottato tutti gli accorgimenti necessari e la massima sensibilità per avviare buone relazioni con gli anziani in questa fase: a tutti gli utenti usufruenti del servizio è stata effettuata una prima chiamata di cortesia, per presentare il servizio e gli operatori interlocutori e per fornire le istruzioni d'uso dell'apparecchio di telesoccorso.

Nell'organizzazione dell'agenda appuntamenti per le chiamate di telecontrollo Beghelli Servizi ha cercato di mantenere giorni e orari richiesti e ha ascoltato con sensibilità le richieste individuali per venire incontro a tutte le esigenze degli utenti.

Dopo un primo periodo di rodaggio, riteniamo che la maggioranza degli utenti che avevano necessità od interesse nei servizi proposti e le possibilità economiche, abbia accettato di buon grado il servizio di telecontrollo; inoltre dopo un primo periodo in cui venivano generati parecchi falsi allarmi, è avvenuta una diminuzione, come previsto, per la maggiore esperienza e dimestichezza degli utenti nell'utilizzo dell'apparecchio, acquisito anche attraverso le chiamate di prova funzionamento richieste periodicamente agli utenti stessi nel corso delle chiamate di telecontrollo.

Laddove risultavano mancanti informazioni sulle schede sanitarie o altro, indispensabili per una corretta erogazione del servizio, sono stati presi contatti con la persona incaricata dall'Unione dei comuni al fine di effettuare un aggiornamento dell'archivio e dei dati.

	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 5 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

Il clima di collaborazione instaurato tra i nostri collaboratori e la persona incaricata di riferimento nel territorio, contraddistinto da disponibilità e cortesia, ha consentito una efficiente individuazione e gestione di tutte le situazioni particolari con l'obiettivo comune di fornire un servizio di qualità. Le attivazioni o le sostituzioni degli apparecchi o di componenti sono sempre avvenute regolarmente e con le accordate modalità.

Trimestralmente sono stati elaborati ed inviati reports riepilogativi del flusso allarmi ricevuti, come richiesto con le descrizioni specifiche del motivo di allarme.

## **1.SERVIZIO DI TELESOCORSO: MOVIMENTI DELL'ANNO**

### **1.1 ATTIVAZIONI E DISATTIVAZIONI**

Nel corso dell'anno 2008, dall'avvio del servizio di Telesoccorso e Telecontrollo il totale delle attivazioni di apparecchi di telesoccorso è stato **149** mentre le richieste di disattivazione del servizio sono state **43**.

Indagando sui motivi delle 43 disattivazioni, si rileva quanto segue:

**7** disattivazioni sono dovute a decesso dell'utente

**4** disattivazioni sono dovute a mancata necessità o interesse per il servizio

e per **32** disattivazione non si conosce il motivo.

Il numero totale di utenti, i cui dati sono stati trasmessi a BEGHELLI SERVIZI Srl, che risultano quindi collegati alla Centrale Operativa "CENTRO SOS BEGHELLI" al 31.12.2008 e che usufruiscono del servizio di telesoccorso è:

Gli utenti risultano così suddivisi nei vari comuni:

LOCALITA'	ATTIVAZIONI	DISATTIVAZIONI
ALESSANDRIA DELLA ROCCA	40	10
BIVONA	7	1
CIANCIANA	36	9
SAN BIAGIO PLATANI	40	20
SANTO STEFANO QUISQUINA	26	3

## 1.2 TOTALE ALLARMI PERVENUTI


Da gennaio al 31 dicembre 2008 sono pervenute al CENTRO SOS BEGHELLI

**3217**

*Chiamate di allarme in totale,*

originate dagli apparecchi di telesoccorso degli utenti suddivisi come da tabella sotto riportata.

CAUSE ALLARME	SPECIFICHE DI ALLARME	TOTALE
ALLARME MUTO NON CONFERMATO (CAUSA SCONOSCIUTA)	Chiamati i Referenti	8
<b>Totale ALLARME MUTO NON CONFERMATO (CAUSA SCONOSCIUTA)</b>		<b>8</b>
EMERGENZA SANITARIA	Altro	1
	Richiesta generica di aiuto	2
	Utente caduto	2
<b>Totale EMERGENZA SANITARIA</b>		<b>5</b>
RICHIESTI REFERENTI, GESTITA SENZA SOCCORSI	Altro	2
	Malore/svenimento	1
	Richiesta generica di aiuto	6
<b>Totale RICHIESTI REFERENTI, GESTITA SENZA SOCCORSI</b>		<b>9</b>
RICHIESTA GUARDIA MEDICA	Dolori allo stomaco/pancia	1
<b>Totale RICHIESTA GUARDIA MEDICA</b>		<b>1</b>
CHIAMATA DI ALTRO TIPO	Chiamata di prova	15
	Chiamata dopo Telecontrollo	2725
	Collaudo dispositivi	120
<b>Totale CHIAMATA DI ALTRO TIPO</b>		<b>2860</b>
FALSO ALLARME	Falso allarme confermato	291
	Falso allarme evidente	2
	Richiamato assistito confermato falso allarme	39
<b>Totale FALSO ALLARME</b>		<b>332</b>
RICHIESTA DI INFORMAZIONI	Chiamati i Referenti	1
	Fornite Informazioni	1
<b>Totale RICHIESTA DI INFORMAZIONI</b>		<b>2</b>
<b>Totale complessivo</b>		<b>3217</b>

	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 7 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

Gli *allarmi reali con richiesta di un intervento* da parte di soccorsi, famigliari o per consultazione

medica, inclusi gli allarmi in cui nessuno ha risposto in vivavoce, sono stati **23**

ovvero **il 0,72% del totale allarmi**

Le *chiamate di altro tipo* ( chiamata di prova da utente, collaudo dispositivo, chiamata di prova dopo telecontrollo) sono state **2860**

ovvero **il 88,90% del totale allarmi**

I *falsi allarmi* sono stati **332**

cioè il **il 10,32% del totale allarmi**

Le *richieste di informazioni* sono state **2**

cioè il **0,06% del totale allarmi**


### **1.2.1 CHIAMATE DI ALLARME (emergenza)**

Analizzando i **23** allarmi, con richiesta di un intervento di soccorso da parte di soccorsi pubblici o parenti si evidenzia che sono pervenute:

- ✓ **5** chiamate con necessità di intervento dei servizi pubblici di soccorso **21,74%**
- ✓ **9** chiamate con necessità di intervento di referenti (parenti o altro) **39,13%**
- ✓ **8** chiamate di allarmi muti che hanno comportato l'avviso di qualcuno (vicini o parenti) **34,78%**
- ✓ **1** chiamate con richiesta guardia medica **4,35%**

E' stato richiesto l'intervento dei servizi pubblici di soccorso per le seguenti motivazioni:

- ✓ **2** utente caduto, **2** richieste generiche di aiuto, **1** altro

	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 8 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

Sono stati richiesti genericamente i referenti per aiuto dall'utente in **6** casi , richiesti i referenti per altri motivi in **2** casi e richiesti referenti per malore/svenimento in **1** caso.

In **8** casi l'utente non ha risposto in vivavoce dopo aver premuto il pulsante per cui sono stati chiamati vicini o parenti per un intervento.

### **1.2.2 CHIAMATE NON DI ALLARME**

Le chiamate *NON DI ALLARME*, ovvero

-*falsi allarmi*, che includono i falsi allarmi evidenti, i falsi allarmi subito confermati dall'utente in vivavoce e i falsi allarmi confermati dall'utente richiamato in seguito a una chiamata muta,


-*chiamate "di altro tipo"* che includono le chiamate di prova, la prima chiamata di collaudo dell'apparecchio di telesoccorso e le chiamate di prova funzionamento dopo telecontrollo

-*chiamate per informazioni*

sono state in totale **3194**, suddivise come segue:

- <i>falso allarme</i>	<b>332</b>
- <i>chiamate di altro tipo</i>	<b>2860</b>
- <i>chiamate per informazioni</i>	<b>2</b>



	<b>Relazione annuale monitoraggio          Servizi di telesoccorso e telecontrollo          inerenti progetto di protezione civile          finalizzato all'assistenza di persone          particolarmente a rischio appartenenti          all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -          QUISQUINA- MAGAZZOLO"          ANNO 2008</b>	DATA: 12/01/2009	D 00.01 REV 0  PAG. 9 DI 10
---	---	---------------------	--------------------------------------

## 2. SERVIZIO DI TELECONTROLLO

Il numero totale di utenti che usufruiscono anche del servizio di telecontrollo effettuato dalla Centrale Operativa CENTRO SOS BEGHELLI al 31.12.2008 è:

**76 ovvero il 71,70% del totale utenti con servizio di telesoccorso**

Gli utenti risultano così suddivisi nei vari comuni:

LOCALITA'	CON TELECOMPAGNIA
ALESSANDRIA DELLA ROCCA	17
BIVONA	3
CIANCIANA	22
SAN BIAGIO PLATANI	16
SANTO STEFANO QUISQUINA	18

Almeno una volta alla settimana viene effettuata la prova di funzionamento dell'apparecchio nel corso della chiamata di telecontrollo, salvo rinuncia da parte dell'utente ad effettuarla.

Dall'inizio del servizio sono state effettuate circa 3418 chiamate di telecontrollo in totale agli utenti.

## 5. CONCLUSIONI

Visto il buon funzionamento del servizio, non sono al momento riscontrabili interventi correttivi da effettuare.



**Relazione annuale monitoraggio  
Servizi di telesoccorso e telecontrollo  
inerenti progetto di protezione civile  
finalizzato all'assistenza di persone  
particolarmente a rischio appartenenti  
all'UNIONE DEI COMUNI "PLATANI -  
QUISQUINA- MAGAZZOLO"  
ANNO 2008**

DATA:  
12/01/2009

D 00.01  
REV 0

PAG. 10 DI 10