

## Telesoccorso - Teleassistenza

|                          |   |
|--------------------------|---|
| NUMERO SCHEDA            | SOC.08.03   |
| TITOLO SCHEDA            | Telesoccorso - Teleassistenza   |
| NUMERO REVISIONE         | 04  |
| DATA REVISIONE           | 06.03.2026  |
| DESCRIZIONE PROCEDIMENTO | <p>Il Servizio di teleassistenza offre prestazioni di primo intervento per quelle persone che vivono sole, che sono in una situazione di rischio sanitario e che sono in possesso di un telefono fisso o mobile.</p> <p>Il servizio offre un'assistenza telefonica 24 su 24 e, in caso di emergenza, garantisce l'immediata e tempestiva segnalazione ai parenti e l'intervento urgente di un'ambulanza.</p> <p>Il servizio della teleassistenza offre anche un monitoraggio settimanale a tutti gli utenti al fine di controllare la loro situazione sanitaria e fisica, ma anche e soprattutto per offrire uno spazio di ascolto di relazione con persone spesso costrette ad una situazione di solitudine a causa delle loro patologie.</p> <p>Il servizio prevede l'installazione di un apparecchio al proprio telefono che consente la comunicazione con il centro di assistenza e la dotazione all'anziano di una pulsantiera con cui poter effettuare direttamente la chiamata, in caso di emergenza, senza dover procedere alla composizione del numero telefonico.</p> <p>Per la richiesta del servizio rivolgersi allo sportello sociale Quic - Sportello del cittadino che assegna un colloquio con l'assistente sociale dell'U.O. competente. L'assistente sociale farà una valutazione della situazione verificando inoltre le condizioni di ridotta autonomia personale, di isolamento sociale, di scarsa presenza della rete parentale che possono eventualmente essere supportate dalla valutazione di altri servizi specialistici.</p> |
| REQUISITI                | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Essere residente nel comune di Rho</li> <li>▪ Essere titolari di telefonia fissa o mobile</li> <li>▪ Aver compiuto i 70 anni di età, essere in condizioni di ridotta capacità dell'autonomia personale, di solitudine e/o con una rete di rapporti familiari insufficiente ai propri bisogni</li> <li>▪ Avere un'età inferiore agli anni 70 ed essere in possesso di un riconoscimento di invalidità pari o superiore al 75%, tale da comportare una limitazione dell'autonomia personale e dell'autosufficienza</li> </ul>  |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Essere soli, in condizione di fragilità rispetto all'autonomia personale e vivere in una situazione di isolamento sociale</li> <li>▪ Essere in possesso della certificazione ISEE uguale/inferiore ad € 7.500,00 per poter usufruire della gratuità del servizio</li> </ul>  |
| DOCUMENTAZIONE NECESSARIA                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Relazione comprovante la condizione di fragilità ed isolamento sociale redatta da un servizio specialistico per chi non ha il requisito dell'età e per chi non ha un'invalità pari o superiore al 75%</li> <li>▪ Verbale d'invalità, se presente</li> <li>▪ Attestazione ISEE</li> </ul>                                       |
| COSTO  | <p>Il servizio è a pagamento per coloro che hanno un ISEE familiare superiore a € 7.500.</p> <p>Il costo a carico degli utenti che usufruiscono del servizio tramite linea fissa è pari a € 0,29/die.</p> <p>Il costo a carico degli utenti che usufruiscono del servizio tramite rete mobile è pari a € 0,65/die.</p> <p>L'iva è esclusa e viene calcolata al 22%.</p> |
| NORMATIVA  | <p>Regolamento Comunale per l'erogazione degli interventi e delle misure nei confronti degli anziani e disabili, approvato con deliberazione di Consiglio comunale 28 gennaio 2021, n. 5.</p> <p>Disposizioni operative relative agli interventi e alle misure di carattere domiciliare approvate con deliberazione di Giunta Comunale 30 marzo 2021, n. 57.</p>        |
| TEMPISTICA   | <p>Il termine di risposta al cittadino è di 30 giorni. Il tempo di attivazione del servizio può essere maggiore se l'ente gestore non ha posti disponibili.</p>   |
| INDICATORE DI QUALITA'   | <p>Presenza di lettere di elogio;</p> <p>N. reclami contenuti: tra zero e 2.</p>  |
| UNITA' OPERATIVA RESPONSABILE DELL'ISTRUTTORIA                 | <p>U.O. Anziani per gli utenti sopra i 65 anni</p> <p>U.O. Disabili per gli utenti sotto i 65 anni</p>  |
| RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO                                  | <p>Funzionario Amministrativo U.O. Anziani e Disabili, dott.ssa Emilia Palumberi</p>  |
| CASELLA DI POSTA ELETTRONICA ISTITUZIONALE                     | <p><a href="mailto:unitaoperativa.anziani@comune.rho.mi.it">unitaoperativa.anziani@comune.rho.mi.it</a></p> <p><a href="mailto:unitaoperativa.disabili@comune.rho.mi.it">unitaoperativa.disabili@comune.rho.mi.it</a></p>   |
| SOSTITUTO DEL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO IN CASO DI INERZIA | <p>Responsabile Area 2 - Area Servizi alla Persona, dott. Francesco Reina in veste del Dirigente preposto al servizio</p>   |
| PER INFORMAZIONI   | <p>Quic - Sportello del Cittadino</p>   |

|           |  |
|-----------|--|
| INDIRIZZO | Via De Amicis, 1 ☎ 02.93.33.2.700  |
| MAIL      | <a href="mailto:quic@comune.rho.mi.it">quic@comune.rho.mi.it</a>   |
| ORARIO    | lunedì, mercoledì, venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.00; martedì e giovedì dalle ore 8.30 alle ore 18.30; sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 |