



Comune di Sepino
Provincia di Campobasso



Avviso Pubblico

Attivazione servizio di teleassistenza in favore di anziani soli o privi di adeguato supporto familiare ovvero di persone in situazione di disabilità residenti nella Regione Molise

La Regione Molise con determinazione dirigenziale n. 5064 del 29/09/2020 ha aggiudicato il servizio di “teleassistenza in favore di anziani soli o privi di adeguato supporto familiare ovvero di persone in situazione di disabilità residenti nella Regione Molise nel periodo di emergenza collegata alla diffusione epidemiologica da Covid-19”.

Il servizio ha l'obiettivo di assicurare compagnia, conforto, sostegno, orientamento ed ascolto alle persone anziane che vivono sole o prive di supporto familiare, soprattutto in questo particolare momento di emergenza sanitaria, dove le persone sono tenute a limitare il più possibile i contatti sociali.

Questo servizio prevede contatti telefonici di compagnia con l'intenzione di creare un momento dedicato all'anziano, fatto di racconti, ricordi e condivisione di frammenti e momenti di vita. Un'occasione di ascolto, di dialogo e di attenzione utile anche ad accertare i bisogni.

La teleassistenza diventa oltre che un momento importante di rapporto confidenziale, fiducia e di contrasto alla solitudine, anche di aiuto e di supporto psicologico utile a fronteggiare l'emergenza epidemiologica da Covid – 19.

Questo tipo di servizio è diretto a 500 persone residenti in tutto il territorio Molisano.

Il servizio in oggetto è stato aggiudicato alla società RED GROUP ITALIA S.R.L. con sede in Termoli (CB) ed è gestito secondo quanto descritto nella Carta Servizi allegata alla presente e sarà attivo fino a luglio 2021.

La domanda di attivazione del servizio potrà essere scaricata dal sito internet del comune al seguente indirizzo: www.comune.sepino.cb.it, compilata in ogni sua parte e, per chi ne avesse la possibilità, vista l'emergenza epidemiologica da Covid-19 in atto, rispedita al seguente indirizzo e-mail: info@comune.sepino.cb.it.

Per chi, invece, non avesse tale possibilità, può ritirare il modulo di domanda presso gli uffici comunali durante gli orari di apertura, compilarlo a casa, evitando così di fare assembramenti e, riportarlo presso la Sede Comunale, nel rispetto di tutte le normative anticovid-19 vigenti.

I posti sono limitati, quindi, invito i cittadini che desiderano attivare il servizio a presentare domanda con immediatezza in quanto lo stesso verrà attivato secondo l'ordine di arrivo cronologico delle domande.

IL SINDACO
Dott. Paolo D'Anello







Alla Regione Molise
Dipartimento 1 – Presidenza della Giunta Regionale

DOMANDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO DI TELEASSISTENZA

Il/la sottoscritto/a

Cognome e Nome			
Data di Nascita		Luogo di Nascita	
Indirizzo di residenza			
Luogo di residenza		Codice fiscale	
Tel		Cellulare	

Premesso che

La Regione Molise ha avviato il servizio di Teleassistenza finalizzato a migliorare l'assistenza sanitaria a favore di persone sole o prive di adeguato supporto familiare ovvero di persone in situazione di disabilità residenti nella regione Molise o costretti nello stesso per le esigenze legate all'emergenza Coronavirus.

In particolare, il servizio, senza alcun costo per l'utente, prevede un supporto telefonico che mira a stabilire un rapporto umano e al tempo stesso professionale in grado di rompere l'isolamento e/o la solitudine

CHIEDE

L'attivazione del servizio di Teleassistenza.

DICHIARA

- di essere solo, in condizione di fragilità rispetto all'autonomia personale e vivere in una condizione di isolamento sociale.

COMUNICA

Persona da contattare per esigenze connesse alla gestione del servizio

Cognome e Nome	
rapporto con richiedente	
Recapito telefonico	

Luogo e data:

Firma del richiedente

Allega: Informativa e consenso al trattamento dei dati personali e sensibili



INFORMATIVA SULLA PRIVACY

RESA AI SENSI DEGLI ART. 13-14 DEL GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679

La Regione Molise Servizio di supporto all'autorità di gestione del POR FESR FSE in materia di aiuti con sede in Via Genova, 11 Campobasso (CB), C.F./P.IVA 00169440708 (in seguito, "Titolare"), in qualità di titolare del trattamento, la informa ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE n. 2016/679 (in seguito, "GDPR") che i suoi dati saranno trattati con le modalità e per le finalità seguenti:

1. Oggetto del trattamento

Il Titolare tratta i dati personali, cioè le informazioni che identificano o rendono identificabile una persona fisica e che possono fornire dettagli sulle sue caratteristiche, le sue abitudini, il suo stile di vita, le sue relazioni personali, il suo stato di salute, da Lei comunicati in occasione della compilazione della richiesta di accesso al servizio di teleassistenza (in seguito, "Servizio"), sia in forma cartacea che telefonica.

2. Finalità del trattamento

I Suoi dati personali sono trattati:

1. senza il Suo consenso espresso (art. 6 lett. b), e) GDPR), per le seguenti Finalità di Servizio:

- 1.1. Permetterle di fruire dei Servizi previsti e /o eventualmente da lei richiesti;
- 1.2. Trasmetterle informazioni relative al Servizio;
- 1.3. Processare una richiesta di contatto;
- 1.4. Adempiere agli obblighi previsti dalla legge, da un regolamento, dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità;
- 1.5. Erogare il Servizio richiesto;
- 1.6. Adempiere obblighi connessi alla gestione del Servizio;
- 1.7. Prevenire o scoprire attività fraudolente o abusi dannosi per la Regione Molise;
- 1.8. Esercitare i diritti del Titolare, ad esempio il diritto di esercizio di un diritto in sede giudiziaria;

2. Solo previo suo specifico e distinto consenso (art. 7 GDPR), per le seguenti Altre Finalità:

- 2.1. inviarle via e-mail sondaggi di opinione e di gradimento, newsletter e/o inviti ad eventi di cui è parte o che organizza il Titolare.

3. Modalità del trattamento

Il trattamento dei Vostri dati personali è realizzato per mezzo delle operazioni indicate all'art. 4 n. 2. GDPR e precisamente: raccolta, registrazione, organizzazione, conservazione, consultazione, elaborazione, modificazione, selezione, estrazione, raffronto, utilizzo, interconnessione, blocco, comunicazione, cancellazione e distruzione dei dati. I Vostri dati personali sono sottoposti a trattamento sia cartaceo che elettronico e/o automatizzato. Il Titolare tratterà i dati personali per il tempo necessario per adempiere alle finalità di cui sopra e comunque per non oltre 5 anni dalla cessazione del rapporto per le Finalità di Servizio e per non oltre 2 anni dalla raccolta dei dati per le Altre Finalità.

4. Sicurezza

Il Titolare ha adottato diverse misure di sicurezza per proteggere i Vostri dati contro il rischio di perdita, abuso o alterazione con riferimento a quanto previsto dall'art. 32 GDPR.

5. Accesso ai dati

I Suoi dati potranno essere resi accessibili per le finalità di cui ai punti 2.A e 2.B:

- A dipendenti e collaboratori del Titolare, nella loro qualità di incaricati e/o responsabili interni del



trattamento e/o amministratori di sistema;

- A società terze o altri soggetti incaricati dell'attuazione del servizio e/o della gestione dei dati per conto della Regione Molise. Relativamente al **SERVIZIO DI TELEASSISTENZA** i dati saranno resi accessibili a:
 - Red Group Italia s.r.l. (Responsabile del trattamento);
 - Sub-responsabili autorizzati.

6. Comunicazione dei dati

Senza il Vostro espresso consenso (art. 6 lett. b) e c) GDPR), il Titolare potrà comunicare i Suoi dati per le finalità di cui all'art. 2.A) a Organismi di vigilanza, Autorità giudiziarie nonché a tutti gli altri soggetti ai quali la comunicazione sia obbligatoria per legge per l'espletamento delle finalità dette (per esempio: comunicazioni relative alla trasparenza ai sensi del D.Lgs 33/2013, comunicazione ai VVFF, alle competenti autorità sanitarie: ASST, ATS, ecc.). I Suoi dati potranno essere pubblicati, in forma limitata a quelli anagrafici, qualora la natura del servizio richieda la definizione di graduatorie e/o stabilisca coloro che possono e/o non possono accedere allo stesso.

7. Trasferimento dati

La gestione e la conservazione dei dati personali avverranno in Italia, sia presso gli uffici regionali, sia presso server ubicati in Italia del Titolare e/o di società terze incaricate e debitamente nominate quali Responsabili del trattamento.

8. Natura del conferimento dei dati e conseguenze del rifiuto di rispondere

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2.A è obbligatorio. In loro assenza, non potremo garantirle i Servizi del punto 2.A.

Il conferimento dei dati per le finalità di cui al punto 2.B è invece facoltativo. Potete quindi decidere di non conferire alcun dato o di negare successivamente la possibilità di trattare dati già forniti: in tal caso, non potrete ricevere via e-mail inviti ad eventi, newsletter e sondaggi di opinione e di gradimento. In ogni caso continuerete ad avere diritto ai Servizi di cui al punto 2.A.

9. Diritti dell'interessato

Nella sua qualità di interessato, ha i diritti di cui all'art. 15 GDPR e precisamente i diritti di:

- a. Ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che la riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile;
- b. Ottenere l'indicazione: a) dell'origine dei dati personali; b) delle finalità e modalità del trattamento; c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici; d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'art. 3, comma 1, GDPR; e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venirne a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati;
- c. Ottenere: a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi avete interesse, l'integrazione dei dati; b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati; c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o



comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato;

- d. Opporsi, in tutto o in parte: a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che la riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- e. Ove applicabili, avete altresì i diritti di cui agli artt. 16-21 GDPR (Diritto di rettifica, diritto all'oblio, diritto di limitazione di trattamento, diritto alla portabilità dei dati, diritto di opposizione), nonché il diritto di reclamo all'Autorità Garante.

10. Modalità di esercizio dei diritti

Potrete in qualsiasi momento esercitare i diritti inviando:

- una pec al seguente indirizzo: regionemolise@cert.regione.molise.it

11. Titolare, responsabile e incaricati

Il Titolare del trattamento è: Regione Molise Via Genova, 11 Campobasso (CB), C.F. 00169440708 e P.IVA 00169440708.

Il Responsabile del Trattamento è: RED GROUP ITALIA S.R.L. Sede Legale in Corso Trieste, 140, 00198 Roma, Sede Operativa in Via Dei Palissandri, 8 86039 Termoli (CB), C.F. 01605400702 e P. IVA 01605400702 email redgroupitalia@gmail.com

Il/la sottoscritto/a:

Cognome e Nome			
Data di Nascita		Luogo di Nascita	
Indirizzo di residenza			
Luogo di residenza		Codice fiscale	

Preso visione della Informativa di cui al GDPR (General Data Protection Regulation) 2016/679 di cui sopra:

autorizza (obbligatorio)

La Regione Molise al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 2.A dell'informativa;

autorizza

non autorizza

La Regione Molise al trattamento dei dati personali per le finalità di cui al punto 2.B dell'informativa;

Luogo e data,

firma

Servizio di Teleassistenza

CARTA DEI SERVIZI





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.

 **REDGROUP** ITALIA

SEDE LEGALE
C.so Trieste, 140 - Roma

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

Tel. 0875 752650

NUMERO VERDE
800 27 28 28



