

# Servizio di Teleassistenza

Settembre 2018

***Telbios***

All information contained in this document are property of Telbios S.r.l.. Such information are strictly related to the oral comments that were accompanied and could be used only from the people that attended the presentation. To copy, publish or distribute the material contained in this document is prohibited and it will be illegal. All rights reserved.

## **Telbios** .Presentazione della società

- Pioniere in Telemedicina dal 1996 ed attiva nella Teleassistenza dal 2003, con **migliaia di utenti gestiti**;
- Circa 10 anni di esperienza nel campo della progettazione e realizzazione di programmi e servizi per la gestione della principali malattie croniche, dell'assistenza domiciliare del paziente e della teleassistenza;
- Dotata di un'infrastruttura sicura ed affidabile per l'e-Health e la teleassistenza (basata su tecnologie di comunicazioni terrestri e mobili);
- Struttura Societaria
  - Il capitale sociale di Telbios Srl è detenuto al 100% da AB Medica
- Consulenza e partnership Sanitaria
  - Science Park Raf (Istituto Scientifico H San Raffaele - Milano)
- Certificazioni: UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 13485:2016 per il disegno e lo sviluppo di software medicale, UNI EN ISO 14001:2015 per la certificazione ambientale.

## **Telbios** .Teleassistenza: il servizio base

Il servizio base è costituito dall'apparato di teleassistenza e dalla possibilità di richiedere supporto al Centro Servizi di Telbios disponibile H24 365 giorni all'anno. Le modalità di erogazione del servizio sono semplicissime:

1. In qualunque momento, **è sufficiente premere il pulsante di SOS** – alla base del dispositivo o direttamente dal telecomando – per mettersi in contatto con il Centro Servizi e chiedere assistenza o soccorso;
2. grazie ad un sistema di **riconoscimento automatico degli utenti** in linea, gli operatori di Telbios conoscono l'età, l'ubicazione geografica del domicilio, eventuali patologie o terapie in corso, i nomi delle persone da contattare e tutte le informazioni rilevanti per un intervento rapido ed efficace nei confronti dell'utente;
3. gli operatori metteranno in contatto telefonico gli utenti con familiari, amici, vicini di casa rimanendo a disposizione per **gestire eventuali problematiche** fino a chiusura della telefonata;
4. se necessario, gli operatori allenteranno il **servizio 118, i vigili del fuoco o la forza pubblica**.

## Telbios .Teleassistenza: la procedura di allarme

Nel caso in cui si riesca a comunicare con l'utente, l'operatore di Telbios procede all'analisi preliminare del problema trovandosi di fronte alle seguenti possibilità:

- **Problema inesistente:** l'utente ha attivato l'allarme per sbaglio o per prova, in tal caso l'operatore procede alla chiusura dell'intervento;
- **Problema di solitudine:** l'utente ha la necessità di comunicare con un'altra persona; l'operatore allora offre un supporto di comunicazione. Anche in questo caso successivamente si procede alla chiusura dell'intervento;
- **Problema lieve:** si provvede a contattare in prima battuta i nominativi (parenti, vicini,...) indicati dall'utente alla sottoscrizione del servizio; nel caso costoro non fossero reperibili, l'operatore valuterà l'opportunità di far intervenire un servizio pubblico di emergenza o altri mezzi di soccorso dopo aver localizzato l'utente;
- **Problema grave:** l'operatore allerta per l'intervento i mezzi pubblici di emergenza e, in un secondo momento, contatta parenti/amici/altri contatti dell'utente.

Per qualsiasi telefonata in ingresso da parte di un abbonato al servizio che non presenti segnali di voce da parte dell'utente, l'operatore chiude la chiamata e prova a richiamare il numero dell'utente stesso. Nel caso ci sia ancora assenza di voce e segnali di riconoscimento, l'operatore chiuderà la chiamata e procederà alla gestione della stessa con priorità "problema grave".

## **Telbios** .Teleassistenza: l'integrazione con il 118 Lombardia

Con l'obiettivo di migliorare sempre di più la qualità del servizio, Telbios ha concordato un **protocollo di intesa con il 118 della Regione Lombardia:**

- Formazione:
  - Gli operatori del Centro Servizi di Telbios sono formati secondo le procedure di triage in essere presso il 118 di Regione Lombardia;
- Condivisione dati:
  - Il 118 fornisce a Telbios accesso al proprio portale dove saranno riportate le movimentazioni relative a tutti i pazienti assistiti da Telbios: in tal modo il Centro Servizi di Telbios può monitorare l'esito dell'intervento richiesto;
- Condivisione comunicazioni
  - tutte le comunicazioni tra paziente, Centro Servizi Telbios e 118 potranno essere gestite a 3 in modalità "conference call".

## **Telbios** .Gli elementi costitutivi del servizio

- **Operatori Specializzati e Supervisor** ricevono la telefonata dell'utente e guidano quest'ultimo nella fruizione del servizio attraverso vari passaggi: test e supporto, ricezione degli allarmi, gestione delle richieste e dei problemi. In particolare gli operatori:
  - Interagiscono con gli utenti e gli assistiti con tempi di risposta molto rapidi ( tre squilli al massimo );
  - Forniscono assistenza completa, sia sociale che sanitaria;
  - Ricevono le richieste di soccorso tramite pulsante di emergenza;
  - Verificano lo stato di salute psico-fisica dell'assistito;
  - Gestiscono le informazioni verso parenti, vicini e/o soccorsi in base al protocollo stabilito.
- **Dispositivo di telesoccorso** ed eventuali sensori opzionali installati a domicilio (sensore radio esistenza in vita, sensore di caduta, sensore allagamento, sensore intrusione, ecc.);
- **Centrale di ricezione** degli allarmi con piattaforma hardware e software **attiva 24 ore su 24, 365 giorni all'anno** presso il Centro Servizi di Telbios.

## Telbios . Il «Telecontrollo»

Il Telecontrollo consiste nella cosiddetta «chiamata di cortesia», un servizio opzionale offerto da Telbios che è articolato nel modo seguente:

- secondo la cadenza contrattualizzata, gli operatori specializzati del Centro Servizi di Telbios effettuano una telefonata di controllo per **verificare lo stato psico-fisico dell'utente** a domicilio.
- Se la telefonata di cortesia schedulata non va a buon fine (per motivi tecnici o a motivo dell'utente), l'operatore riprova a stabilire il contatto con l'utente secondo una procedura standard, fino all'attivazione di una procedura di allarme se ritenuto necessario.
- Le possibili cadenze del servizio di telecontrollo sono:
  - 1 telefonata al mese
  - 2 telefonate al mese
  - **1 telefonata alla settimana** (il servizio ad oggi più utilizzato)
  - 2 telefonate alla settimana.

# Telbios .Il dispositivo a casa dell'utente: Urmet Assist 4 o Assist 4 GSM

Da linea fissa o cellulare  
la sicurezza è sempre a portata di mano.

## Luce di emergenza

### Sicurezza

Verifica batteria interna, batterie dei telecomandi ed eventuali sensori, linea telefonica, rete elettrica e disturbi radio; possibilità di impostazione diagnosi automatica del terminale.

### Sensore di temperatura integrato

### Viva voce full duplex nitido, con ottima udibilità

### Tasto rosso di allarme

Più grande, per facilitarne il riconoscimento.  
È sufficiente la sola pressione e in pochi secondi l'utente entra in contatto viva voce con la Centrale Operativa e richiede soccorso. Un messaggio di cortesia tranquillizza l'utente sulla corretta modalità di invio.

## Portabilità all'interno dell'abitazione o tra abitazioni diverse

## Controllo del credito residuo



### Tasto di colore verde di stop

### Tasto neutro per eventuale chiamata diretta ad un numero predefinito



## **Telbios**.Caratteristiche di URMET Assist 4/GSM

- Nel terminale **URMET Assist 4** l'accessibilità alla funzione d'allarme è particolarmente curata grazie al disegno di tasti di dimensioni ottimali per un'agevole attivazione/disattivazione dell'allarme stesso;
- Il dispositivo **URMET Assist 4** è stato testato per operare in ambienti particolarmente umidi (cucina) o in condizioni di sbalzi di tensione o dispersione di corrente elettrica (dotazione di batteria tampone);
- Il terminale alloggia un **microfono** ed un **altoparlante**; potenza dell'altoparlante e sensibilità del microfono sono adeguate alle esigenze di comunicazione in un ambiente domestico di medie dimensioni. La nuova versione dell'Assist 4 è altresì compatibile con le linee telefoniche «**IP**» (**VoIP** di nuova generazione);
- Il terminale utilizza esclusivamente la **frequenza** riservata agli **allarmi sociali (869,20 MHz)**, essenziale per una comunicazione sicura tra i dispositivi/sensori domestici (telecomando SOS, sensore caduta, sensore gas, ecc.) senza il rischio di interferenze con altri dispositivi elettronici (condizionatori, radio sveglie, TV, ecc.) basati sulla classica frequenza a 433 MHz;
- Il terminale dispone di una diagnostica interna in grado di rilevare automaticamente eventuali anomalie sia all'accensione sia durante il funzionamento. Il terminale è infine dotato di un telecomando (con unico e ben visibile pulsante rosso) che può essere comodamente tenuto al collo dall'utente tramite ciondolo;
- La versione **GSM** è infine in grado di funzionare con una SIM cellulare laddove non fosse presente una linea telefonica tradizionale;

## **Telbios** .Sensori domestici ed accessori opzionali

Al terminale **Assist4** possono essere collegati ulteriori **sensori** ed **accessori**:

- Sensore allagamento;
- Sensore esistenza in vita;
- Sensore gas (monossido, GPL, metano: necessita idraulico qualificato per l'installazione);
- Sensore di caduta;
- Telecomandi aggiuntivi (in aggiunta al telecomando in dotazione);
- Telecomando orologio (in aggiunta al telecomando in dotazione).

## **Telbios**.riferimenti Telbios

### **Oreste Fasano**

Responsabile Centro Servizi Telbios S.r.l.

Tel. 02/2643.3603

Cell. 338/6395230

Email: [oreste.fasano@telbios.com](mailto:oreste.fasano@telbios.com)

### **Danilo Sulfaro**

Supervisore Centro Servizi Telbios S.r.l.

Tel. 02/2643.5410

Cell. 349/1961475

Email: [danilo.sulfaro@telbios.com](mailto:danilo.sulfaro@telbios.com)

Web: [www.telbios.com](http://www.telbios.com)