



**SOS Malnate**

***IL  
TELESOCCORSO  
&  
LA  
TELECOMPAGNIA***

***Sistema di qualità certificato  
UNI EN ISO 9001:2000***



## **INDICE**

- ✓ **LA STORIA**
- ✓ **OBIETTIVI**
- ✓ **LA CENTRALE OPERATIVA**
- ✓ **LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**
- ✓ **TELESOCCORSO & TELECOMPAGNIA**
- ✓ **CONDIZIONI CONTRATTUALI**
- ✓ **CONTATTATECI**

## LA STORIA

SOS Malnate Associazione Volontaria ONLUS – Malnate via I Maggio 10, ha istituito nel 1994, prima associazione ad occuparsene in Malnate, un servizio di Telesoccorso e Telecompagnia in funzione 24h su 24. Tale servizio è destinato a soggetti privati, Comuni ed Enti.

Dopo i primi anni non sempre facili perché si trattava ancora di far capire i vantaggi del servizio sia in termini di serenità per le persone fruitici, sia in termini di risparmio economico per gli Enti preposti all'assistenza dell'anziano, l'associazione ha conosciuto un continuo sviluppo ed un'affermazione che ben presto ha superato i confini comunali.

## OBIETTIVI

**SERVIZI di Telesoccorso e Telecompagnia:** è uno degli obiettivi di SOS Malnate, associazione che ormai vanta dodici anni d'esperienza in questo campo: dodici anni di particolare attenzione ad anziani, disabili e persone non autosufficienti.

SOS Malnate è un'associazione responsabile: non solo contribuisce a riqualificare il territorio in cui eroga con serietà un servizio di assistenza e di prevenzione ma diffonde una nuova cultura di valorizzazione della persona.

L'attività di SOS Malnate nell'ambito del Telesoccorso e della Telecompagnia sottolinea il valore etico e civile dell'operato, valore sotteso a tutti i servizi erogati e valore di riferimento per migliorarli sempre.

## **LA CENTRALE OPERATIVA**

SOS Malnate ha strutturato un'importante centrale operativa mediante la quale coordina un sistema d'intervento completo, tempestivo ed efficace organizzato secondo il sistema della rete, ponendo sempre al centro del proprio operato la Persona.

SOS Malnate si avvale di una specifica tecnologia avanzata, grazie alla collaborazione con la società URMET, leader in Italia nella costruzione di apparecchiature per offrire servizi sempre più evoluti.

L'impegno di coniugare tecnologia e risorse umane ha permesso a SOS Malnate di distinguersi per professionalità e serietà.

## **LA NOSTRA ORGANIZZAZIONE**

SOS Malnate è attenta ad erogare un servizio morale e civile obbligandosi ad un proprio codice deontologico così articolato:

- ✓ Mantenere alta la qualità del proprio operato;
- ✓ Garantire sempre un ottimo funzionamento dei terminali in dotazione;
- ✓ Apportare modifiche al software di gestione in funzione delle richieste del mercato e delle esigenze degli utenti;
- ✓ Curare la formazione permanente del personale per attuare un costante intervento di addestramento, formazione che prevede anche periodi di affiancamento operativo.

SOS Malnate opera su tutto il territorio provinciale; vanta una specifica esperienza di collaborazione con Enti pubblici, potendo citare tra i principali fruitori la Provincia di Varese, il Comune di Taino e il Comune di Casale Litta.

## TELESOCORSO & TELECOMPAGNIA

Il servizio di telesoccorso garantisce di vivere nella propria abitazione in sicurezza, certi di poter ricevere assistenza e aiuti tempestivi in caso di necessità.

Ma non basta; SOS Malnate ONLUS ha elaborato un principio di rispetto morale per la persona in difficoltà e ha messo a disposizione un servizio integrato di tecnologie e risorse umane che garantiscono sicurezza totale.

La persona è collegata ad una centrale operativa 24h su 24h attraverso un apposito terminale, con tutte le caratteristiche indispensabili per superare eventuali difficoltà croniche o transitorie: viva voce bidirezionale ad alta funzionalità, telecomando impermeabile con attivazione a pressione.

L'installazione è estremamente semplice, basta collegarlo alla presa di corrente e del telefono come una comune segreteria telefonica. La forma lo rende adatto ad essere alloggiato sotto l'apparecchio telefonico senza la necessità di trovare nuovi spazi.

Il terminale è affidabile, è facile da usare, ogni funzione è immediata ed intuitiva, espressione delle aspettative degli utenti; di ultima generazione tecnologica, è dotato di autodiagnosi, capace quindi di monitorare costantemente la propria efficienza.

La collaudata procedura operativa di SOS Malnate prevede, dopo un accurato controllo dell'abitazione, che consenta eventualmente di guidare i soccorsi in caso di necessità, l'installazione dell'apparecchio, la verifica del funzionamento con prove dimostrative e l'attivazione del sistema viva voce con la centrale: il tutto con un tecnico specializzato.

Il dialogo e la partecipazione emotiva ai problemi degli utenti, la richiesta di notizie sulla salute, la famiglia e gli amici dell'assistito, anche attraverso la compilazione di un questionario, consente di perfezionare l'erogazione del servizio adattandolo alle reali esigenze dell'utente.

Vediamo ora cosa succede, dal punto di vista pratico ed operativo **in caso di allarme**.

Quando scatta un allarme, l'operatore è preparato per garantirne la gestione. Per prima cosa legge a video la scheda dei dati e stabilisce un primo contatto con l'utente, rassicurandolo circa l'avvenuta ricezione della chiamata grazie al viva voce che si inserisce immediatamente alla risposta. Successivamente, l'operatore ricerca immediatamente parenti e/o amici, continuando il monitoraggio in viva voce; valuta la gravità della situazione e coordina gli aiuti.

Dalla centrale operativa vengono guidati i soccorsi, sia pubblici che privati, dando vita a un sistema di intervento integrato che va a creare intorno all'utente una rete personalizzata di aiuto.

Gli operatori di SOS Malnate sono abituati a gestire ogni tipo di emergenza, hanno la preparazione e la capacità umana che permette loro di fornire sostegno psicologico, di rasserenare le persone anche nei momenti più difficili, così da infondere nelle persone una crescente fiducia nella possibilità di essere aiutate.

SOS Malnate, a questo scopo, offre un altro importante servizio, la **telecompagnia**: consiste in un contatto telefonico settimanale per accertare lo stato fisico e psicologico dell'utente ed è anche utile per svolgere un'azione preventiva e quindi verificare l'insorgere di situazioni che possono rappresentare un pericolo latente per la persona.

Questa iniziativa di SOS Malnate, nasce infatti con il preciso scopo di migliorare la qualità della vita e di renderla, sotto tutti i profili, più sicura.

Va ricordato, inoltre, che il servizio di telesoccorso di SOS Malnate ha ottenuto la certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2000.

## CONDIZIONI CONTRATTUALI

Gli **apparecchi** sono forniti esclusivamente da SOS MALNATE e non è possibile pertanto collegarsi alla nostra centrale attraverso altri dispositivi.

Si precisa che per i servizi urgenti, in cui se ne riscontra la necessità, viene allertata ed interviene la Centrale Operativa 118 di competenza.

La **durata** del contratto è a tempo indeterminato e come requisiti richiede:

- Linea telefonica;
- Presa ENEL (in prossimità di quella telefonica).

La **fattura fiscale** intestata al soggetto privato è emessa in esenzione IVA ai sensi della legge n° 632/72 articolo 10 comma 27.

Per le **convenzioni** con aziende a struttura pubblica (Comuni, Provincia, Enti, etc.), la fattura fiscale è intestata all'azienda pubblica ed è assoggettata all'aliquota IVA normale (attualmente al 20%).

In caso di **mal funzionamento** dell'apparecchiatura rivolgersi tempestivamente alla SOS Malnate (tel. 0332/428555) che provvederà al ripristino nel più breve tempo possibile.

Per qualsiasi manovra impropria, la **responsabilità** è in capo all'utente che è tenuto a rispondere dei costi conseguenti ai danni causati.

Le parti possono **recedere** dal contratto con preavviso scritto di almeno 30 giorni dalla scadenza dell'ultimo canone pagato.

Al momento della **disdetta** gli utenti dovranno rendere il modem di telesoccorso con cavo telefonico e alimentazione unitamente al telecomando.

Le telefonate di **telecompagnia**, sono facoltative e gratuite, e sono da concordare all'atto di installazione e potranno essere sospese se l'Utente dovesse decidere in tal senso.

# CONTATTATECI

**SOS MALNATE  
VIA I MAGGIO, 10  
21046 MALNATE - VARESE**

**TEL. 0332/428555  
FAX 0332/861105**

**[www.sosmalnate.it](http://www.sosmalnate.it)  
[info@sosmalnate.it](mailto:info@sosmalnate.it)**

**Responsabile del servizio: Luca Croci**