



## Allegato descrizione prestazioni Telesoccorso Casa della Croce Rossa

### 1 Prestazioni della Croce Rossa Svizzera dei Grigioni

La CRS GR fornisce a chi lo richiede un dispositivo fisso per una chiamata d'emergenza (Telesoccorso) e un braccialetto con pulsante di allarme da utilizzare dentro casa. Il dispositivo Telesoccorso è dotato di una scheda SIM.

I costi mensili comprendono il dispositivo di Telesoccorso, la connessione alla centrale di allarme della Croce Rossa, il monitoraggio tecnico del dispositivo stesso, la ricezione degli allarmi di prova, la ricezione delle chiamate d'emergenza e i costi di telecomunicazione. Sono compresi anche la manutenzione del dispositivo di Telesoccorso (ad es. la sostituzione delle batterie o del braccialetto con pulsante di allarme) e gli interventi a domicilio dell'utente per risolvere disturbi tecnici.

#### 1.1 Tipo di allarme

L'utente può scegliere una fra le varianti di allarme proposte qui sotto:

- **Basic.** Le chiamate di emergenza vengono inviate alle persone di contatto scelte dall'utente.
- **Relax.** Le chiamate di emergenza vengono inviate alle persone di contatto scelte dall'utente prima di essere inoltrate al centro di allarme della Croce Rossa.
- **Premium.** Le chiamate di emergenza vengono inviate direttamente alla centrale di allarme della Croce Rossa, che organizza l'assistenza adeguata secondo l'ordine indicato dall'utente.

Nel caso di una emergenza attivata da un utente Premium, la centrale di allarme della Croce Rossa organizza un'assistenza secondo l'ordine indicato dall'utente stesso. Per i tipi di allarme Basic e Relax, la persona in emergenza si accorda con il contatto prescelto per l'assistenza necessaria.

#### 1.2 Messa in servizio

Una volta ricevuto il modulo di registrazione compilato, viene fissato con l'utente un appuntamento per l'installazione del Telesoccorso, che sarà effettuata dalla CRS GR. L'utente riceverà quindi tutte le istruzioni necessarie. Si procede poi con un test di funzionalità del Telesoccorso e a seconda del servizio scelto si provano i collegamenti con le persone di riferimento oppure con la centrale di allarme della Croce Rossa. Per gli utenti Premium, a conclusione dell'installazione, è previsto un saluto di benvenuto da parte della centrale di allarme della Croce Rossa.

#### 1.3 Funzionamento

La prontezza operativa è monitorata quotidianamente dalla centrale di allarme della Croce Rossa.

#### 1.4 Malfunzionamento

Eventuali malfunzionamenti sono rilevati automaticamente dalla centrale di allarme della Croce Rossa. In questo caso, la CRS GR contatterà l'utente.

Eventuali disturbi vengono eliminati generalmente durante i giorni lavorativi, a seconda degli orari d'ufficio.

### 2 Servizi dell'utente

#### 1.5 Test

All'utente Premium, si raccomanda di attivare un allarme di prova una volta al mese.

#### 1.6 Malfunzionamento

Se l'utente stesso nota un malfunzionamento, deve informare subito la CRS GR così anche eventuali danni al dispositivo Telesoccorso o la perdita del braccialetto con pulsante di allarme.

### **1.7 Informazioni generali**

L'utente noleggia il dispositivo Telesoccorso presso la CRS GR e lo utilizza secondo le istruzioni ricevute dalla CRS GR. Il dispositivo Telesoccorso non può essere aperto o modificato in alcun modo.

L'utente è responsabile di qualsiasi uso improprio della carta SIM.

L'utente è responsabile della perdita sia del dispositivo Telesoccorso noleggiato che del braccialetto con pulsante di chiamata d'allarme.

Al termine del contratto, il dispositivo Telesoccorso, compresa la scheda SIM e il braccialetto con pulsante di allarme, devono essere restituiti alla CRS GR.