



## Allegato descrizione prestazioni Telesoccorso Mobile della Croce Rossa

### 1 Prestazioni della Croce Rossa Svizzera dei Grigioni

La CRS GR fornisce ai richiedenti un'apparecchiatura per una chiamata d'emergenza (Telesoccorso), dotata di un orologio GPS con pulsante di allarme da utilizzare dentro e fuori casa. Il dispositivo base Telesoccorso con l'orologio GPS sono dotati di una scheda SIM.

Il costi mensili comprendono il dispositivo base di Telesoccorso dotato di orologio GPS, 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 dell'orologio GPS con pulsante di allarme) e gli interventi a domicilio dell'utente per risolvere eventuali disturbi tecnici.

L'utente può anche utilizzare un dispositivo di allarme proprio, nel qual caso però è pienamente responsabile della funzionalità delle apparecchiature.

#### 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 Localizzazione GPS

La localizzazione GPS da parte della centrale di allarme della Croce Rossa è completamente garantita con il tipo di allarme Premium. Con i tipi di allarme Basic e Relax, le persone di contatto ricevono le coordinate via SMS insieme ai dati inerenti. In questo caso è necessario avere uno smartphone.

La localizzazione GPS è possibile solo all'aperto e con dispositivi adeguati. La tolleranza della localizzazione può variare di pochi metri. Il GPS è un anello nella catena di soccorso, ma presenta anche dei limiti. In molti casi la localizzazione non è possibile o risulta essere molto imprecisa. Questo può dipendere dalla mancanza di connessione satellitare, come nei centri urbani, dove la visuale dei satelliti può essere fortemente limitata, oppure in spazi chiusi. Per questo servizio, il cliente deve acconsentire esplicitamente di essere localizzato tramite la centrale di allarme della Croce Rossa. La localizzazione viene effettuata solo in caso di allarme o in seguito a una richiesta di ricerca.

#### 1.3 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.

#### 1.4 Funzionamento

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

### **1.5 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**

### **1.6 Test**

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

### **1.7 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.

### **1.8 Informazioni generali**

L'utente s'impegna a gestire il dispositivo del Telesoccorso secondo le istruzioni e le direttive della CRS GR.

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

È responsabilità dell'utente il controllo regolare del funzionamento del dispositivo Telesoccorso e dell'orologio GPS (ad es. stato di carica delle batterie, ecc.).

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, l'orologio GPS e la carta SIM, devono essere restituiti alla CRS GR.