

TELECOM ITALIA. Una serie di servizi a disposizione delle categorie più deboli

Quando il telefono migliora la vita

TELECOM ITALIA è ormai impegnata da anni nel fornire possibili risposte alle esigenze di comunicazione delle categorie più deboli.

I settori che perseguono questo fine sono quelli che si occupano delle Telecomunicazioni per il Sociale e della Telemedicina e mentre il primo ha posto in essere - e proseguirà la sua opera con nuove realizzazioni - una serie di «progetti» a favore dei disabili, il secondo, utilizzando l'alta tecnologia oggi disponibile nel campo delle telecomunicazioni, ha dato vita ad una serie di servizi rivolti ad un largo target di clientela, composta non esclusivamente di anziani, ma di tutti coloro che per problemi di carattere sanitario hanno bisogno di controlli medici costanti e tempestivi.

La linea d'azione di TELECOM ITALIA si sviluppa in definitiva in un'articolata azione di sensibilizzazione, promozione ed interventi tali da dar vita ad un progetto complessivo di «telecomunicazioni per il sociale» che veda il libero sviluppo di iniziative pubbliche e private.

E a tal fine che è presente in TELECOM ITALIA un settore dedicato, promotore e coordinatore delle iniziative denominate «Insieme - Telecomunicazioni per il Sociale».

TELEFONIA PER GLI OSPEDALI

Tra queste, particolare rilevanza assume il «Progetto di telefonia pubblica per gli ospedali». L'area ospedaliera, infatti, è senza dubbio quella che presenta particolari necessità data la virtuale esclusione dei degenza dal loro ambiente di tutti i giorni, soprattutto se colpiti da patologie che ne limitano fortemente la possibilità di movimento.

È proprio partendo da questo innegabile presupposto che è stato avviato il progetto, che ha lo scopo di dotare le strutture ospedaliere di impianti telefonici pubblici trasportabili e di apparati facsimili, funzionanti con Carta Telefonica Prepagata o Carta di Credito Telefonica.

L'iniziativa ha coinvolto nella prima fase 25 ospedali sul territorio nazionale. Con queste apparecchiature, rese mobili dal carrello di cui sono dotate, si consente così ai degenza di poter telefonare direttamente dal letto.

Particolare attenzione è

stata inoltre dedicata ai reparti di pediatria proprio perché i bambini sono quelli che soffrono maggiormente le condizioni di isolamento derivanti dalla lontananza dai genitori, dagli amici, dal mondo della scuola. In questo caso sono stati impiegati telefoni sperimentali senza fili sempre montati su carrello e, soprattutto per facilitare i contatti con la scuola, questi stessi reparti sono stati datati anche di telefax.

Questa iniziativa coinvolge sette strutture ospedaliere italiane: il Sant'Orsola di Bologna, il Policlinico Gemelli, il Bambin Gesù e l'Umberto I a Roma, l'ospedale Meyer di Firenze, l'Istituto Gaslini di Genova e l'ospedale Microcitemico di Cagliari.

Va certamente sottolineato che la disponibilità di questi servizi telefonici è stata possibile anche grazie alla fattiva collaborazione del personale sanitario e non, di tutte le strutture interessate.

Lo sviluppo di questa realizzazione ha condotto, nel maggio scorso, a concepire un progetto - ideato come un vero e proprio proseguimento dell'opera svolta - negli ospedali - di «Teledidattica per bambini lungodegenti», provvedendo alla realizzazione ed installazione di apparecchiature multimediali appositamente predisposte per l'utilizzo di metodologie di teledidattica, che pongono in comunicazione la scuola Don

Morosini Val Favara (Roma) con i reparti pediatrici di alcuni ospedali: il Bambin Gesù di Palermo, il Policlinico Gemelli, il Policlinico Umberto I (Clinica Ematologica) e l'Istituto Dermopatico dell'Imma-colata.

Attraverso queste stazioni multimediali interattive - costituite da un videotelefono, una telecamera, un personal computer e da una tavoletta comandi per la trasmissione e la ricezione di voce, testi ed immagini - i bambini ricoverati possono collegarsi con la scuola e seguire in tempo reale lo svolgimento delle lezioni insieme ai propri compagni. Inoltre attraverso queste apparecchiature diviene possibile anche scrivere, disegnare e dialogare con i propri genitori, cosa particolarmente importante per i bambini non romani, che possono quindi avere l'opportunità di collegarsi con i propri familiari attraverso quelle sedi periferiche di TELECOM ITALIA dotate di analoghe stazioni multimediali.

Sono state inoltre considerate altre fasce di persone, in particolare i disabili nell'udito e nel linguaggio. Proprio per venire incontro e, in parte, risolvere i problemi relativi a questo tipo di handicap è stato avviato il «Progetto di Telefonia per persone disabili nell'udito e nel linguaggio», che ha portato all'installazione, presso l'aeroporto internazionale «Leonardo Da Vinci» e l'aeroporto di Ciampino, di alcune postazioni dotate di dispositivi telefonici speciali (DTS - Dispositivo Telefonico per Sordomuti).

IN CONTATTO CON IL «113»

A queste postazioni è dato libero accesso al pubblico che avrà a disposizione tutte le informazioni necessarie circa il funzionamento dell'apparecchiatura.

Questo nuovo servizio sperimentale, per la sua semplicità, può essere utilizzato da tutti indistintamente e prevedendo l'accoppiamento tra l'apparecchio telefonico pubblico ed il DTS (Dispositivo Telefonico per Sordomuti).

Sempre allo scopo di garantire a tutti l'accesso a servizi di emergenza o di pubblica utilità, la collaborazione tra TELECOM ITALIA, il Ministero dell'Interno e la Polizia di Stato ha permesso di dotare di DTS le centrali operative del 113 su tutto il territorio nazionale.

A Torino, tra l'altro, nell'intento di continuare ed ampliare l'opera svolta con il precedente progetto, si è dato avvio ad un'iniziativa - denominata «Progetto di interpretariato per persone disabili nell'udito e nel linguaggio» - che, realizzata in collaborazione con l'Assessorato Assistenza e Sanità della Provincia di Torino - ha riguardato la realizzazione a titolo sperimentale di un servizio pilota per audiolisti, il cui obiettivo è stato quello di permettere la comunicazione con il linguaggio dei segni tramite videotelefono e di poter consentire l'accesso ad un centro di interpretariato da cui ricevere informazioni di diversa natura e servizi di assistenza (richiesta di taxi, di un medico, di un intervento di riparazione casalingo, di prenotazione di una visita ambulatoriale, ecc.).

Il Centro, nella prima fase sperimentale, è stato collegato a 4 postazioni: Ente Nazionale Sordomuti, Cottolengo, Convitto dei Sordi ed una famiglia campione. Inizialmente la sperimentazione è stata effettuata con videotelefonati prototipi che utilizzavano la Rete Fonia Dati per passare poi all'utilizzo di videotelefonati che si collegano alla rete ISDN (Integrated Services Digital Network), a standard europeo.

La seconda fase, partita nel 1993, ha previsto l'installazione di numerosi terminali per la comunicazione tra sordi: DTS e terminali telematici che permettono l'accesso al Centro Servizi con modalità diverse dal videotelefono. Inoltre tramite i terminali telematici è possibile collegarsi direttamente alle Banche Dati disponibili su rete Itapac per ottenere le informazioni desiderate in modo automatico e collegarsi al servizio Videotel.

C'è un appuntamento importante, poi, che TELECOM ITALIA non ha perso, dimostrandosi sempre pronta a rinnovare il suo impegno verso le categorie più deboli. Parliamo della proclamazione, da parte della UE, del 1993 come l'Anno Europeo degli Anziani e della Solidarietà tra le generazioni. In questa occasione si è dato luogo al «Progetto Anziani» - con la collaborazione della Presidenza del Consiglio dei Ministri-Dipartimento degli Affari Sociali - si è concretizzato con l'installazione gratuita a casa dell'anziano di una presa telefonica vicino al letto e con la fornitura, anche questa gratuita, del relativo apparecchio telefonico senza nessun aumento del canone e delle spese di installazione. Unica condizione richiesta era che le persone interessate fossero già in possesso di un contratto stipulato con TELECOM ITALIA.

Il progetto prevedeva inoltre che fosse messa a loro disposizione la tessera «Anni d'argento» che garantisce all'anziano una assistenza domiciliare di pronto intervento 24 ore su 24 in grado di risolvere le emergenze più comuni (medico, idraulico, ecc.), oltre alla possibilità di usufruire di consulenze telefoniche e di condizioni di favore per attività da svolgersi nel tempo libero.

Questo importante lavoro di sensibilizzazione e promozione di interventi a favore delle persone in condizioni più disagiate ha avuto inizio nel 1990. La prima applicazione del progetto «Insieme» infatti, ha avuto luogo a Macerata - città scelta come campione in base alle sue caratteristiche demografiche, sociali ed economiche («Progetto Macerata»).

Qui TELECOM ITALIA, con la collaborazione di aziende costruttrici, del Comune e di tutti gli Enti e le Associazioni attive nel sociale, ha provveduto ad operare vari interventi di ristrutturazione dei servizi di telefonia. In particolare, è stato allestito un laboratorio sempre operante con libero accesso (sono state eliminate tutte le barriere architettoniche) a tutti i possibili utenti che vogliono sperimentare l'uso delle diverse apparecchiature; sono stati effettuati interventi a livello ospedaliero sia per quanto riguarda l'operatività del personale medico (che è stato dotato di teletrin e cellulari) che il monitoraggio a distanza dei pazienti (cardiotelefono, teleconsulto, teledialisi, ecc.); sono state adeguate le strutture di rete e realizzate due banche dati, una per i cittadini (contenente informazioni di carattere socio-sanitario ed assistenziale) ed una rivolta ai centri-servizio e agli altri operatori socio-sanitari (che si avvale di un sistema cartografico in grado di riprodurre visivamente la distribuzione dei servizi sociali e sanitari della città).

APPARECCHI SU CARRELLI MOBILI L'altra città dove si è concretizzata l'attività di intervento nella telefonia pubblica è stata Salerno («Progetto Salerno»). Anche in questo caso sono stati incrementati ed adeguati gli impianti esistenti con altri privi di barriere architettoniche e dislocati nelle aree dove maggiore è l'affluenza di pubblico con handicap e non.

I dispositivi utilizzati sono stati apparecchi «Rotor» su carrelli mobili, apparecchi telefonici ad altezza variabile, provvedendo inoltre alla trasformazione e modifica dell'altezza dei box esistenti per rendere fruibile il servizio anche a chi si muove con l'ausilio della sedia a rotelle.

In sostanza la città di Salerno, grazie a questa iniziativa, ha visto incrementato del 40% il numero degli impianti telefonici pubblici, percentuale che sale al 60% nella struttura ospedaliera ed al 70% nell'Università.

Si tratta di un apparecchio portatile delle dimensioni circa di un telefono cellulare che permette di registrare, memorizzare e trasmettere, per via telefonica, il segnale Ecg rilevato. La rilevazione avviene appoggiando l'apparecchio sul torace, mentre la trasmissione dei segnali si ottiene accostando l'apparato alla cornetta del telefono.

Ci sono poi dei casi che, per la loro risoluzione, hanno bisogno del giudizio e dell'ausilio di più specialisti: ecco allora il sistema di Teleconsulto. Usando le normali linee telefoniche, grazie a tecnologie innovative, questo sistema rende possibile collegare più specialisti che si trovano in centri distanti fra loro. Con questo collegamento si trasmettono, oltre alla voce, tutti i dati relativi alle cartelle cliniche dei pazienti, comprese le immagini radiologiche, in modo da ottenere, riducendo gli spostamenti dei medici e del paziente, un consulto specialistico completo e rapido.

Utilizzando sempre la rete telefonica, la Telemedicina mette poi a disposizione uno strumento in più per rispondere ai problemi di salute del cittadino, assicurando altresì la stessa qualità del servizio ovunque egli si trovi: in città



Postazione multimediale ISDN per il progetto di «teledidattica».

Con Videotel informazioni utili al cittadino

TELECOM ITALIA si è posta l'obiettivo di rendere disponibile un'ampia gamma di informazioni di interesse sociale a vaste fasce di cittadini, e non solo a quelle più disagiate.

È in quest'ottica che si è attivato il «Progetto Informazioni al cittadino».

Grazie all'integrazione realizzata tra le diverse funzioni operative di TELECOM ITALIA, Partner Tecnologici e Fornitori di Informazioni, le persone interessate hanno la possibilità di usufruire, con il solo costo base di un collegamento Videotel senza alcun onere aggiuntivo, di servizi informativi che hanno specifiche utilità sociali, curano in modo particolare le problematiche legate all'handicap e consentono di porre questi ottenendo le risposte da esperti. Un accordo tra TELECOM ITALIA e Fornitori di Informazioni garantisce l'assoluta gratuità delle informazioni disponibili. Attualmente il progetto si articola su un nucleo di fornitori costituito da:

- Adiconsum
- Age
- Anci
- Anlaids
- Arco
- Centro internazionale di genetica pediatrica - Luigi Gedda
- Centro nazionale per il volontariato
- Ente nazionale sordomuti
- Itaiuli
- Labos
- Informagiovani dal Ministero dell'Interno
- Movimento per la difesa del cittadino
- Servizio civile internazionale
- TELECOM ITALIA
- Telefono verde
- Wwf
- Anis-Associazione Nazionale Lavoratori Anziani
- Inca Cgil

«Linea» rivista di comunicazione sociale

Il progetto «Insieme» - Telecomunicazioni per il Sociale ha fra i suoi obiettivi quello di stimolare l'interesse e il contributo dei diversi attori sociali (utenti, industrie che producono le apparecchiature, istituzioni) per consentire lo sviluppo e la diffusione di servizi di comunicazione fruibili da tutti.

«Linea» vuole essere lo strumento editoriale con cui realizzare questo obiettivo. La rivista costituisce un punto di riferimento informativo e propositivo per tutti i soggetti coinvolti. L'impegno editoriale di «Linea» è rivolto, quindi, all'approfondimento di argomenti di carattere sociale e, in particolare, ai temi che ruotano intorno alla potenzialità delle telecomunicazioni come strumento per migliorare il rapporto tra i cittadini e le amministrazioni, le imprese, i servizi sociali pubblici e privati.

Un impegno che non si limita soltanto a registrare, attraverso la pubblicazione di articoli e servizi giornalistici, quello che avviene in questo campo. «Linea» si è infatti fatta promotrice di una serie di iniziative per suscitare il dibattito intorno a questi argomenti.

«Linea» ha una tiratura di quasi 50.000 copie e una periodicità trimestrale. Nel 1991, in occasione del suo primo numero, le è stato assegnato il Premio «Galileo». Viene inviata gratuitamente a tutti i Comuni italiani, alle scuole elementari, medie e medie superiori e ai Provveditorati agli Studi, alle Università, alle associazioni che si occupano di ambiente, volontariato, ricerca, alle associazioni dei consumatori e ai sindacati, alle Unità sanitarie locali, a diverse Commissioni parlamentari, a numerose aziende che operano nel campo dell'informatica, delle telecomunicazioni e dei servizi, ad organi di stampa specializzata e non.

I soggetti interessati alla rivista possono richiederla telefonando alla redazione di «Linea» - Stampa aziendale TELECOM ITALIA al numero 06/36881.

Telemedicina, e l'aiuto al malato arriva via cavo

Il presupposto sul quale la Telemedicina si fonda è che sono le informazioni a dover viaggiare e non le persone malate. Curarsi con il telefono è dunque la nuova strada della medicina moderna che usa le potenzialità della rete di TELECOM ITALIA per seguire a distanza e in qualunque situazione ambientale la salute dei pazienti, soprattutto quelli che non possono essere trasportati.

In particolare se il soggetto è potenzialmente a «rischio» per cui possono manifestarsi improvvise situazioni d'emergenza, il controllo a distanza può evitare lunghe ospedalizzazioni precauzionali consentendogli di rimanere nell'ambiente familiare e di svolgere tutte le sue attività. Con la Telemedicina inoltre il cittadino può avere a disposizione non solo il medico di base ma veri e propri centri diagnostici specializzati che garantiscono la formulazione di una diagnosi più completa e precisa senza doversi ricoverare in ospedale o recarsi presso specialisti. Anche per i medici, d'altra parte, la Telemedicina offre una possibilità in più: costituire un centro di servizi per controllare a distanza lo stato di salute di un numero elevato di potenziali pazienti per una teleorveglianza a scopo preventivo e un soccorso a seguito di un'emergenza.

Attualmente i campi di applicazione della telemedicina e i relativi prodotti/sistemi sono: per la Cardiologia il cardiotelefono, il cardiobip, il verter; per la Medicina Generale il teleconsulto; per la Nefrologia la teledialisi; per la Teleassistenza il telesoccorso; per i Mezzi mobili l'Hospital Car.

Vediamo ora in quali situazioni risulta particolarmente valido ed efficace l'utilizzo di tali prodotti o servizi. Prendendo, per esempio, in considerazione tutte quelle persone che vivono sole e versano in condizioni di disagio, momentaneo o permanente, il Telesoccorso si presenta come un sistema che fa sentire meno soli e sicuramente più protetti, potendo contare su una struttura presidiata 24 ore su 24 da persone in grado di rispondere immediatamente e efficacemente alla richiesta di aiuto.

Questo servizio, pur potendo abbracciare una vasta fascia sociale, a tutt'oggi è utilizzato prevalentemente da un'utenza anziana, permettendole di rimanere nel proprio ambiente quotidiano, assicurandole un rapido intervento in caso di bisogno e migliorando sensibilmente il modo di affrontare e di vivere il proprio disagio.

Per attivare l'opera di soccorso, basta una leggera pressione su un telecomando, che il paziente deve portare sempre con sé: il telefono si collegherà subito ed automaticamente alla centrale di assistenza, attiva permanentemente e, in questo modo, a prescindere dall'ubicazione del paziente e dal suo stato di salute, sarà sempre possibile predisporre celermente le operazioni di soccorso necessarie.

Inoltre, la centralina che riceve la chiamata è in grado di attivare il telefono posto nella casa del paziente con il «viva-voce» (se si tratta di un apparecchio predisposto), senza che questi debba intervenire sull'apparecchio, così da poter permettere all'operatore di prestare i primi aiuti in voce, aspettando l'arrivo della squadra di soccorso.

Nel caso invece si tratti di un paziente affetto da malattie renali, un valido supporto per tutti coloro che hanno bisogno di una terapia dialitica è la Teledialisi. Questo servizio apre soprattutto nuove prospettive per la dialisi domiciliare (utilizzabile nei casi non a rischio), in quanto il paziente può essere monitorizzato dal Centro ospedaliero pur effettuando il trattamento nella propria abitazione. La teledialisi permette infatti

la trasmissione dei dati rilevati durante una seduta dialitica grazie all'interazione con un personal computer connesso al rete artificiale. I dati, trasmessi con un modem sulla rete telefonica nazionale fino al centro ospedaliero, rendono possibile effettuare queste terapie a casa del paziente. È importante evidenziare che, qualora venissero riscontrate delle anomalie durante la seduta dialitica, si attiva immediatamente un segnale d'allarme che fa partire una chiamata telefonica al Centro servizi, assicurando l'intervento tempestivo di un nefrologo e di conseguenza il trattamento più idoneo cui sottoporre il paziente.

Altra categoria particolarmente «a rischio» è quella affetta da malattie cardiovascolari. Nella maggior parte dei casi queste malattie si manifestano clinicamente come emergenza ed hanno una spontanea e rapida evoluzione fatale: per questo motivo richiedono una diagnosi immediata e un trattamento specifico.

Un paziente che ha problemi di cuore, però, non può essere considerato - e non deve sentirsi - un invalido permanente, deve invece poter continuare a lavorare e vivere normalmente, con le dovute accortezze. Per rispondere a queste esi-

genze, la Telemedicina offre due strumenti che permettono di dare tranquillità a chi soffre di cuore.

Il primo è il Cardiotelefono. Si tratta di un apparecchio composto da un ricetrasmittente, contenuto in una valigetta 24 ore, e da un apparato ricevente. Permette la realizzazione di un elettrocardiogramma completo, di cui immagazzina i dati che vengono trasmessi per via telefonica a un centro specializzato, consentendo anche il colloquio in voce fra il centro specializzato e l'operatore del cardiotelefono, che non dovrà essere necessariamente un medico, ma anche un civile purché opportunamente addestrato. In questo modo lo specialista cardiologo che presidia il centro potrà dare immediatamente indicazioni diagnostiche e terapeutiche all'operatore che sarà al fianco del paziente.

L'altro strumento a disposizione è il Cardiobip. L'utilità di questo strumento, naturalmente, non si inquadra nel campo delle emergenze ischemiche o aritmiche, poiché è in grado di trasmettere informazioni limitate, tuttavia trova notevole spazio di applicazione nel monitoraggio a lunga scadenza delle aritmie in pazienti cardiopatici o «a rischio» in dimissione ospedaliera protetta.

Si tratta di un apparecchio portatile delle dimensioni circa di un telefono cellulare che permette di registrare, memorizzare e trasmettere, per via telefonica, il segnale Ecg rilevato. La rilevazione avviene appoggiando l'apparecchio sul torace, mentre la trasmissione dei segnali si ottiene accostando l'apparato alla cornetta del telefono.

Ci sono poi dei casi che, per la loro risoluzione, hanno bisogno del giudizio e dell'ausilio di più specialisti: ecco allora il sistema di Teleconsulto. Usando le normali linee telefoniche, grazie a tecnologie innovative, questo sistema rende possibile collegare più specialisti che si trovano in centri distanti fra loro. Con questo collegamento si trasmettono, oltre alla voce, tutti i dati relativi alle cartelle cliniche dei pazienti, comprese le immagini radiologiche, in modo da ottenere, riducendo gli spostamenti dei medici e del paziente, un consulto specialistico completo e rapido.

Utilizzando sempre la rete telefonica, la Telemedicina mette poi a disposizione uno strumento in più per rispondere ai problemi di salute del cittadino, assicurando altresì la stessa qualità del servizio ovunque egli si trovi: in città