

Allegato Tecnico

Servizio e-Care: una rete di servizi per anziani fragili e altre fasce deboli di popolazione



Nota di lettura	4
Descrizione del Servizio	4
Principali obiettivi	4
Attività svolte	7
Gestione delle emergenze climatiche	8
Orari del servizio	9



release	103
data	31/08/2022
redazione documento	Carla Fiori
verifica documento	Simona Rimondini
approvazione documento	Gianluca Mazzini



Nota di lettura

LepidaScpA, di seguito Lepida, si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

1. Descrizione del Servizio

Il Servizio e-Care si inserisce all'interno delle azioni messe in campo da Aziende USL ed Enti Locali per il contrasto della non autosufficienza e a supporto dell'invecchiamento attivo. In questo contesto, il Servizio e-Care costituisce un elemento di supporto tecnico-organizzativo, sulla base delle professionalità e delle esperienze maturate negli anni precedenti.

Il progetto si compone di un servizio di telemonitoraggio/telecompagnia per utenti fragili indicati dalle Aziende USL o dai Comuni, e di una componente progettuale a supporto del progetto.

1.1. Principali obiettivi

Il Servizio, nel suo insieme, ha come principali obiettivi:

- Svolgere un ruolo proattivo di prevenzione e contrasto della non autosufficienza nei confronti delle persone fragili e di promozione dell'invecchiamento attivo
- Prendere in carico i soggetti a più elevato rischio di perdita dell'autosufficienza e conseguentemente predisporre azioni di prevenzione mirate ai bisogni della persona
- Monitorare le condizioni psico-fisiche dei soggetti fragili, soprattutto a seguito della situazione di maggiore isolamento creatasi a causa della Pandemia COVID-19
- Prevenire il rischio di ri-ospedalizzazione degli anziani fragili e soli dimessi dagli ospedali delle varie Aziende, attraverso un primo contatto telefonico sulla base di elenchi trasmessi al Servizio da parte dell'AUSL o dei Comuni ed una eventuale



presa in carico all'interno del Servizio stesso per coloro che intendono aderire all'iniziativa

- Supportare la progettazione e il monitoraggio delle iniziative condotte dal Terzo Settore rivolte agli anziani fragili ai fini di attuare un sistema di welfare di comunità
- Sostenere e orientare gli anziani attivi verso le associazioni del Terzo Settore perché possano partecipare ad iniziative di socializzazione e prevenzione della non autosufficienza, a favore delle persone fragili, anche attraverso eventi formativi
- Progettare e mettere in atto interventi atti al superamento del "digital divide" tra gli anziani, al fine di favorire sia la fruizione di servizi pubblici digitali, sia di socializzazione e di intrattenimento a distanza, a seguito della maggiore prudenza imposta dalla Pandemia o da eventuali altre situazioni che sconsigliano gli incontri in presenza.

Gli obiettivi sopra indicati si traducono nelle seguenti attività svolte dagli operatori specializzati del Contact Center:

- Monitoraggio delle condizioni di salute degli utenti in carico (anziani fragili) tramite un dossier sociosanitario e schede mirate per ogni tipologia di fragilità. Il servizio prevede un numero verde gratuito attivo tutto l'anno, a disposizione di tutta la popolazione (soprattutto anziani e loro familiari)
- Promozione e invito alle attività di socializzazione realizzate on line (o nel territorio di residenza, quando possibile) agli utenti in carico al servizio, compresa l'organizzazione dei trasporti, messi a disposizione delle associazioni del Terzo settore in pacchetti variabili nell'arco dell'anno, per coloro che non possono recarsi autonomamente
- Individuazione di segnali precoci di peggioramento delle condizioni psico-fisiche, per consentire l'emersione di situazioni a rischio, che potrebbero degenerare sia dal punto di vista sociale sia da quello sanitario, e conseguente approfondimento delle stesse tramite le istituzioni competenti (SST, PCAP, ASP, MMG), eventualmente in accordo con i servizi sociali e sanitari per monitoraggi personalizzati e interventi del Terzo Settore (CRI, Croce Italia, Auser, Anteias, ecc., in particolare durante il periodo delle Ondate di Calore)



- presa in carico di utenti che presentano specifiche fragilità, ad esempio persone con disturbi del sonno o difficoltà relazionali segnalate dai servizi, così da rispondere al bisogno di ascolto attivo e di riferimenti certi e continuativi
- assistenza e orientamento degli anziani fragili verso i servizi sociali e sanitari in base ai loro bisogni (tramite i consigli telefonici), facilitazione nell'accesso a tali servizi, nella prenotazione delle prestazioni sanitarie tramite CUP e nell'intermediazione con i Servizi Sociali e di ausilio alle fragilità
- nel caso di emergenze climatiche, soprattutto connesse alle ondate di calore estivo, intensificazione del monitoraggio telefonico dell'anziano fragile e dei servizi a sostegno della domiciliarità, formazione e gestione dei volontari che eventualmente si rendono disponibili per collaborare al progetto emergenza caldo nel corso delle ondate di calore, coordinamento dei soggetti che rientrano nei protocolli di intervento
- supporto al percorso di dimissione ospedaliera di anziani soli, sia nei casi ordinari, sia in quelli in cui viene attivato il percorso di dimissione protetta. In quest'ultimo caso, ciò può avvenire tramite la presa in carico della persona anziana sola dimessa a domicilio, la verifica frequente dello stato di salute psicofisica e la creazione di buone relazioni con gli operatori che intervengono a supportare la dimissione
- supporto ai progetti messi in campo dalle Aziende USL, dai Comuni e dai Distretti per una migliore presa in carico dei caregiver e dei loro bisogni
- supporto ad azioni messe in campo dalle Aziende USL per la promozione della salute, la prevenzione di malattie varie (come ad es., le Campagne vaccinali, soprattutto in questi anni in cui è ancora in campo la campagna per le vaccinazioni anti-COVID), nonché le azioni per favorire l'adozione di corretti stili di vita.

Il Servizio prevede la chiamata periodica proattiva degli utenti in carico, con una periodicità che viene di norma definita con la committenza (ogni 7-10 giorni), e che può essere adattata alle specifiche esigenze sia della fascia di popolazione (più o meno fragili), sia del singolo utente in determinate condizioni (post-ricovero ospedaliero, in caso di lutti, ecc.).



Inoltre, il Servizio è a disposizione di tutti gli utenti, tramite apposito Numero Verde, per chiamate in entrata ogni qualvolta il soggetto fragile o un suo familiare ne sentano la necessità.

1.2. Attività svolte

Nell'ambito del supporto progettuale, invece, le attività che possono essere svolte dalle risorse qualificate di Lepida, indicate come Referenti Distrettuali, sono di seguito così riassunte:

- Gestione di contatti regolari con i Distretti, i Quartieri, gli Uffici Piano, e in particolare con i Servizi Sociali del territorio e delle iniziative messe in campo da Quartieri, Circoscrizioni ecc.; ciò al fine di promuovere azioni coordinate nei confronti degli anziani fragili e di creare una "Rete" di soggetti e di interventi a favore dell'anzianità attiva e in salute
- Presa in carico dei casi problematici segnalati dal Contact Center per una segnalazione e una possibile soluzione in collaborazione con i servizi sociali del territorio. In caso di allerte di tipo sanitario, la funzione di interfaccia tra MMG e servizio e-Care è di norma gestita dal settore delle Cure primarie dell'AUSL - tramite le Case della salute (ora Case di Comunità), l'assistenza domiciliare e il Punto di Coordinamento Assistenza Primaria (PCAP)
- Supporto alla realizzazione di Concorsi d'Idee, finalizzate allo stimolo delle realtà di Volontariato e dell'Associazionismo a progettare e realizzare piccoli progetti di supporto alla socialità e allo sviluppo di abilità anche digitali nei confronti degli anziani fragili. L'attività del Servizio e-Care si concretizza in questi casi attraverso azioni di coordinamento delle Associazioni di Volontariato, promozione di reti di partenariato tra Associazioni ed eventuali Servizi pubblici territoriali, ed eventuale formazione dei volontari nella promozione della prevenzione della non autosufficienza e nella pianificazione delle iniziative di sostegno alla fragilità
- Supporto all'organizzazione di iniziative istituzionali finalizzate alla diffusione della conoscenza delle problematiche connesse alla presa in carico della fragilità come prevenzione della non autosufficienza.



Gestione delle emergenze climatiche

Il Servizio e-Care fornisce inoltre il supporto alle Aziende USL, ai Comuni e ad altri eventuali EE.LL che ne facciano richiesta, per la gestione delle emergenze climatiche e ambientali (Ondate di calore, Emergenza Gelo), al fine di prevenire gli effetti nocivi di tali condizioni nei confronti della popolazione fragile.

In tale contesto, e-Care garantirà i servizi sotto indicati:

1. Effettuerà un monitoraggio specifico, anche con il supporto delle Associazioni di Volontariato, delle fasce di utenza classificate da parte dell'AUSL come particolarmente soggette ai citati effetti nocivi
2. Erogherà informazioni meteo e consigli su come prevenire gli effetti sugli anziani delle ondate di calore o di freddo, sempre in base alle indicazioni del Dipartimento di Sanità Pubblica
3. Attiverà, in caso di necessità, i servizi di emergenza/urgenza per rispondere alle necessità cittadini anziani (118, Guardia medica, vigili urbani, vigili del fuoco, ecc.)
4. Attiverà in caso di necessità i servizi diffusi a livello sovra-zonale (es. consegna farmaci)
5. Attiverà e coordinerà sia la/le eventuali Cooperative Sociali che erogano servizi a domicilio (bagno, preparazione pasti, ecc.) nei periodi di emergenza caldo, sia le associazioni di volontariato facenti parte della rete (nelle realtà territoriali dove si saranno rese disponibili) per rispondere alle esigenze espresse dagli assistiti
6. Terrà traccia e riferirà tempestivamente al Coordinatore del progetto sulle azioni svolte e le chiamate ricevute
7. Fornirà tutte le rendicontazioni statistiche concordate con la Committenza in merito alle attività specifiche svolte nei periodi di emergenze climatiche.

La segnalazione di nuovi casi avviene solitamente ad opera degli operatori sociali e sanitari, come anche attraverso la segnalazione degli utenti dimessi dai Presidi Ospedalieri dell'AUSL di competenza.

Di norma, gli utenti che non risultano più in grado di sostenere il colloquio telefonico a causa di condizioni di salute o cognitive, vengono trasferiti dal servizio outbound (chiamata periodica da parte degli operatori del Contact Center) al servizio inbound (che prevede la possibilità di chiamare il N. Verde ogni volta che sia utile o necessario) a



disposizione di familiari dell'utente o eventuali assistenti familiari, attraverso un Numero Verde appositamente definito.

1.3. Orari del servizio

Il servizio del Contact Center e-Care è disponibile dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.00, il sabato dalle 8.30 alle 13.00.

