

## A Ferrara gli anziani si assistono con un click

La domiciliarità dei servizi e la continuità assistenziale per i pazienti anziani a Ferrara prendono il nome di rete E-Care. L'Azienda USL del capoluogo estense, in collaborazione con i medici di medicina generale, le associazioni di volontariato, Università, farmacie, Comune di Ferrara, Azienda Ospedaliero-Universitaria e CUP 2000, sta infatti sperimentando con ottimi risultati il progetto E-Care, una nuova forma di assistenza socio – sanitaria domiciliare per gli anziani, che utilizza non solo semplicemente il telefono ma anche la rete internet attraverso call center, contact center e portali.

Già nel 2006, la Regione Emilia-Romagna, attraverso il fondo per la non autosufficienza, ha individuato la presa in cura attraverso i supporti informatici (E-Care appunto): un servizio fondamentale di sostegno alla domiciliarità: le istituzioni ferraresi hanno accolto queste indicazioni inserendo l'E-Care tra le priorità per il benessere e la salute della popolazione fragile residente in provincia di Ferrara.

Da allora, il progetto si è andato sviluppando sempre di più e nel prossimo futuro è previsto un notevole impulso alla telemedicina, alla telesorveglianza, ai servizi di home – care, domotica e in generale a diverse applicazioni tecnologiche finalizzate all'adattamento domestico per prevenire la non autosufficienza o per contenerne gli effetti sulla perdita di autonomia.

I servizi di E-Care a Ferrara si sono concretizzati attraverso un call center specializzato, disponibile 24 ore su 24 compresi la domenica e i giorni festivi, che risponde a un numero verde. Il call center è lo strumento operativo fondamentale per gestire le relazioni con gli anziani, i loro familiari e tutti i soggetti coinvolti nel progetto.

Il call center fornisce assistenza, compagnia e soccorso con personale specificamente formato e motivato, garantendo aiuto quotidiano e sostegno psicologico, attraverso l'impiego del volontariato e delle risorse presenti sul territorio. Sulla base di piani di attività individualizzati a seconda delle necessità, ciascun paziente è preso in carico attraverso minimo una chiamata settimanale da parte degli operatori. Essi si premurano che l'anziano stia bene: in caso contrario, dopo aver verificato il tipo di bisogno o problema decidono, in accordo con il paziente, se è il caso di contattare un familiare oppure il medico, l'assistente sociale, un volontario.

Al termine del colloquio, l'operatore E-Care inserisce le informazioni raccolte nell'applicativo per la gestione del paziente per verificare, nei contatti successivi, l'evoluzione del bisogno e se c'è stata una risposta adeguata. Attraverso software e database informatici, è stata quindi creata una "rete delle reti" che, aggiorna l'operatore in tempo reale sulle condizioni dell'anziano e sulle risorse che l'operatore può attivare per lui.

Il call center è stato la piattaforma che ha reso possibile l'attivazione di altri progetti come "Uffa che afa" per la gestione del servizio di emergenza caldo, la teleortogeriatría per la continuità assistenziale ospedale – territorio nei casi di frattura al femore, lo sportello sociale "T'informo" per la presa in carico e la gestione della popolazione vulnerabile, il tele monitoraggio per il contatto permanente tra familiari e personale (medici, infermieri e assistenti sociali) che assiste gli anziani affetti da demenza senile e, infine, il progetto "Giuseppina" per la consegna gratuita della spesa e dei farmaci e il servizio di trasporto verso luoghi di cura e socializzazione.

Di recente, si è costituito un coordinamento istituzionale, tra Provincia, Comuni, Cup 2000, Università, Aziende Sanitarie, Azienda Pubblica per la gestione delle farmacie comunali e Associazione delle farmacie private, finalizzato alla diffusione delle sperimentazioni E-CARE in

tutto il territorio della provincia e per caratterizzarle sui diversi bisogni. Esempio è la nuova richiesta di sperimentare punti territoriali ulteriori di presa in carico al domicilio per persone affette da demenze.

Il sistema E-Care sarà sempre di più una risorsa a disposizione della qualificazione della assistenza al domicilio. Gli orientamenti della Regione Emilia-Romagna nella indicazione degli ambiti di sviluppo degli interventi per la non autosufficienza, privilegiano la costruzione, in tutti i territori distrettuali, di un “repertorio” di tutti i soggetti fragili, ai quali finalizzare interventi di sostegno al domicilio, di accompagnamento nelle principali funzioni di autonomia, di inserimento sociale.

L’esperienza ferrarese è già pienamente coerente a questi nuovi orientamenti.

Alcuni dati del progetto E – Care:

- 33.212 le chiamate gestite dal call center tra 2007 e 2008
- 27.028 le chiamate per attività di tele monitoraggio, tele informazione e compagnia
- 6.184 le chiamate ricevute al numero verde
- 1.634 anziani ultra75enni coinvolti
- 350 pazienti seguiti dai servizi di telecompagnia e teleassistenza
- 1.190 anziani per il progetto “Giuseppina”
- 3.618 i servizi di accompagnamento effettuati da e per i luoghi di cura e socializzazione