

# La rete e-Care Ferrara

Il servizio e-Care Ferrara offre una rete assistenziale, tecnologica e organizzativa a supporto dell'anziano fragile come parte integrante dell'azione avviata con il Fondo Regionale per la non Autosufficienza.

Il servizio è promosso dal Comune, dalla Provincia e dall'Azienda UsI di Ferrara, è realizzato da CUP 2000 S.p.A., in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Sant'Anna, AFM, FederFarma, l'Università di Ferrara, ASP Centro Servizi alla Persona.

## Obiettivi

- Favorire una nuova domiciliarità
- Creare una Rete di supporto per ritardare il passaggio a condizioni di non autosufficienza
- Fornire strumenti per migliorare l'integrazione tra sociale e sanitario
- Valorizzare il ruolo delle risorse sociali del territorio
- Produrre informazioni condivise, in un'ottica di prevenzione

## Servizi offerti

- Call Center inbound: 6 giorni la settimana (**Numero Verde gratuito 800 072110**)
- Compilazione Dossier socio sanitario personale
- Telefonate settimanali in outbound (contatti dal CC verso gli assistiti)
- Telemonitoraggio delle condizioni di salute e dei fattori di fragilità
- Servizi di trasporti, accompagnamenti, spesa e farmaci a domicilio, ecc. (attraverso rapporto con Terzo settore)
- Attività motoria presso il domicilio dell'anziano
- Indagini sulle condizioni e i bisogni della popolazione di riferimento
- Prenotazioni CUP personalizzate
- Contatto con i MMG di riferimento (al bisogno)
- Contatto costante e personalizzato con i Servizi Sociali territoriali

## Progetto Giuseppina

Il Comune di Ferrara ha promosso, in collaborazione con gli stakeholders territoriali, un sostegno concreto per il mantenimento a domicilio della popolazione anziana fragile. I servizi offerti dal progetto, erogati attraverso le richieste che pervengono al Contact Center e-Care, riguardano accompagnamenti, consegna spesa e farmaci, ginnastica a domicilio.

## Teleassistenza

La teleassistenza è un servizio totalmente gratuito (finanziato dal FRNA dell'Emilia-Romagna) ed offre contatti telefonici settimanali da parte di un operatori di CUP 2000 per garantire:

- compagnia, sostegno, ascolto e controllo telefonico delle condizioni generali di vita
- informazioni su servizi sociali, sanitari e volontariato
- prenotazioni delle visite mediche (tramite il CUP)
- informazioni di prevenzione (emergenza caldo, vaccinazione antinfluenzale, ecc.)

- somministrazione schede valutazione (in collaborazione con il Programma Anziani e ADI dell'Azienda USL di Ferrara).
- servizi in collaborazione con il volontariato (Progetto Giuseppina)

### **Campagne e-Care**

In corrispondenza del periodo “caldo estivo” l'e-Care mette a disposizione il servizio ‘Uffa che afa’. Si tratta di un numero verde **800.072.110** al quale chiedere e ricevere informazioni, e aiuto per situazioni di disagio. Durante il periodo autunnale il numero verde offre informazioni in merito ai temi delle vaccinazioni antinfluenzali.

In corrispondenza del periodo invernale, l'e-Care diviene parte integrante del “Piano neve” predisposto dal Comune di Ferrara. Il call center fornisce informazioni e istruzioni in caso di neve e gelo, supportando la popolazione anziana fragile nel gestire eventuali problemi e bisogni legati alle avverse condizioni climatiche.

### **Per maggiori informazioni**

**numero verde 800.072.110** dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 18:30 ed il sabato dalle 8:30 alle 13:30.