

Servizio Teleassistenza e-Care Ferrara: una nuova domiciliarità Socio-Sanitaria

Il progetto e-Care Ferrara è promosso da Comune e Provincia di Ferrara, da 7 municipalità del Distretto Sud Est e dall'Azienda UsI di Ferrara. E' realizzato da CUP 2000 in collaborazione con l'Azienda Ospedaliero Universitaria Sant'Anna e Azienda USL di Ferrara, AFM, Federfarma, Università di Ferrara, ASP Centro Servizi alla Persona.

Il progetto e-Care offre, in collaborazione con enti locali e aziende sanitarie, 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. Si fa riferimento di una nuova domiciliarità socio-sanitaria e di una nuova cultura dell'assistenza a domicilio.

La Rete punta a favorire al massimo la permanenza dell'anziano al proprio domicilio, prevenire l'insorgere di condizioni di non autosufficienza, migliorare la qualità di vita combattendo l'isolamento sociale, rendere più adeguata la fruizione dei servizi socio-sanitari e ridurre i ricoveri ospedalieri impropri. Al contempo, attraverso percorsi sperimentali collegati alla rete e-Care e alle tecnologie in essa sviluppate, si vogliono supportare i caregiver di anziani non autosufficienti, nel percorso di continuità assistenziale ospedale – territorio e di cura a domicilio di patologie cronico degenerative come, ad esempio, le demenze senili. Una rete comunicativa, relazionale e di supporto che intende migliorare la qualità della vita, semplificare l'accesso ai servizi e ridurre i ricoveri ospedalieri impropri.

Il sistema si avvale di un Contact Center specialistico che fornisce supporto agli anziani in collaborazione con comuni, aziende sanitarie, servizi sociali, medici e volontari. Attraverso il sostegno telefonico periodico e personalizzato, viene effettuato un monitoraggio costante delle fragilità, sia di tipo clinico che sociale, che promuove comportamenti tesi al miglioramento della condizione di salute e l'aderenza alle indicazioni terapeutiche. Il sistema di monitoraggio permette inoltre l'individuazione e la segnalazione tempestiva di situazioni critiche ai servizi socio-sanitari.

Il sistema gestisce un dossier socio-sanitario complesso che consente agli stakeholder di registrare, gestire e utilizzare (in base al ruolo che rivestono) le informazioni rilevanti per la cura e l'assistenza alla persona. Il sistema prevede anche servizi di telecompagnia e teleassistenza che consentono la comunicazione tra l'assistito e le risorse della rete no profit del territorio (quali, ad esempio, progetto Giuseppina del Comune di Ferrara).

I servizi offerti dalla rete e-Care, erogati attraverso le richieste che pervengono al Contact Center situato presso l'ASP Centro Servizi alla Persona di Ferrara, riguardano informazioni sui servizi socio-sanitari e assistenziali, accompagnamenti (in collaborazione con associazioni di volontariato e coop sociali), consegna spesa e farmaci, ginnastica a domicilio, messa in contatto con la rete dei servizi territoriali, somministrazione scale di valutazione sullo stato di salute e sulla qualità di vita dell'anziano.

Il Contact Center e-Care è l'hub del sistema poiché soggetto capace di generare relazioni positive tra cittadini e servizi, consentendo di leggere i bisogni emergenti della popolazione fragile ferrarese e dare supporto, attraverso esperienze create ad hoc con il Programma Anziani dell'Azienda USL di Ferrara, alla continuità assistenziale ospedale-territorio, in un'ottica di linearità di cura e più efficiente gestione domiciliare delle patologie croniche e fortemente invalidanti.

Di seguito si riporta la tabella che riassume le sotto-reti che compongono il sistema e-Care a Ferrara e il numero di assistiti dal 2007 ad oggi.

Evoluzione numero assistiti				
Sotto-reti	30/06/2007	31/12/2008	31/12/2009	30/11/2010
e-Care Ferrara	139	337	409	458
Progetto Giuseppina	728	1.146	1.463	1.671
e-Care Delta	-	-	215	312
e-Care Argenta – Portomaggiore	-	-	125	150
Telemonitoraggio Demenze Distr. Ovest	50	43	-	148
TOTALE	917	1.526	2.212	2.739