

Allegato Tecnico

Servizio per l'estensione e la gestione di una rete di servizi per anziani fragili e altre fasce deboli di popolazione denominata e-Care

Sommario

Nota di lettura	1
Descrizione del servizio	1

Nota di lettura

Lepida ScpA si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il servizio conforme alle eventuali 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 Progetto e-Care si inserisce all'interno del più ampio Progetto di sostegno alla fragilità e prevenzione della non autosufficienza avviato nel 2012 dall'Azienda AUSL di Bologna e dagli Enti Locali del suo territorio e ne costituisce un elemento di supporto tecnico-organizzativo, sulla base delle professionalità e delle esperienze maturate negli anni precedenti.

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

Il progetto si compone di un servizio di telemonitoraggio/telecompagnia per utenti fragili indicati dall'AUSL di Bologna e di una componente progettuale a supporto del progetto aziendale.

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 in relazione alla particolare e prolungata 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 dell'Azienda, attraverso un primo contatto telefonico sulla base di elenchi trasmessi al Servizio da parte del Dipartimento di Salute Pubblica 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 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 dei vincoli e dei limiti imposti dalla Pandemia ancora in corso.

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 il dossier sociosanitario. 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

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

quello sanitario, e conseguente approfondimento delle stesse tramite le istituzioni competenti (SST, PCAP, MMG), eventualmente in accordo con i servizi sociali e sanitari per monitoraggi personalizzati e interventi del Terzo Settore (CRI, Croce Italia, Auser, Anteas, 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, intensificazione del monitoraggio telefonico dell'anziano fragile e dei servizi a sostegno della domiciliarità, formazione e gestione dei volontari che collaborano 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 avviene 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 dall'azienda USL, dal Comune di Bologna e dai Distretti per una migliore presa in carico dei caregiver e dei loro bisogni;
- supporto ad azioni messe in campo dall'Azienda USL per la promozione della salute, la prevenzione di malattie varie (come ad es., le Campagne vaccinali, soprattutto in questo anno in cui è in campo la campagna per la vaccinazione anti-COVID), nonché le azioni per favorire l'adozione di corretti stili di vita;

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

- Gestione di contatti regolari con i Distretti, i Quartieri, gli Uffici Piano, ed in particolare con i Servizi Sociali del territorio e delle ASP-ASC e degli Uffici di Rete dei Quartieri, 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

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

sanitario, la funzione di interfaccia tra MMG e servizio e-Care è garantita dall'organizzazione delle Cure primarie - tramite le Case della salute, l'assistenza domiciliare e il Punto di Coordinamento Assistenza Primaria (PCAP).

- Supporto alla realizzazione del Concorso d'Idee, attraverso attività 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;
- Messa a punto, manutenzione e aggiornamento del portale www.bolognasolidale.it quale interfaccia fra operatori, cittadini e anziani per la valorizzazione dei progetti di sostegno alla fragilità e la promozione della partecipazione alle iniziative già presenti e organizzate;
- 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.

Il Servizio e-Care fornisce inoltre il supporto all'Azienda USL, al Comune di Bologna e ad altri eventuali EE.LL che ne facciano richiesta, per la **gestione delle emergenze climatiche ed 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 del Dipartimento di Sanità Pubblica 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 ...);
4. attiverà in caso di necessità i servizi diffusi a livello sovra-zonale (es. consegna farmaci);
5. attiverà e coordinerà sia la/le 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;

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

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.

Per poter erogare i servizi sopra elencati, Lepida ScpA, nell'ambito della designazione quale Responsabile del Trattamento dei dati personali ai sensi e per gli effetti dell'art. 28 del Regolamento U.E. 679/2016, come previsto dall'Art.12 comma 1 delle Condizioni Generali di Fornitura che costituiscono parte integrante del più generale Contratto /Convenzione tra Lepida e l'Azienda USL di Bologna, è autorizzata per l'anno in corso ad effettuare l'estrazione dalla Banca Dati del Centro Unificato di Prenotazione (di cui l'Azienda USL stessa è titolare) dei dati di contatto telefonico degli utenti (ed unicamente di quegli utenti) che il Comune di Bologna segnalerà a Lepida come soggetti fragili da inserire nel programma di monitoraggio sopra indicato.

Questo trattamento, che prevede che i dati di contatto telefonico vengano aggiunti al data base contenente l'elenco degli anziani fragili da contattare, che il Comune di Bologna (Con-Titolare con l'Azienda USL di questi ultimi dati) trasmette annualmente a Lepida ScpA, ha lo scopo di consentirle l'esecuzione dei contatti telefonici periodici necessari ad adempiere alle finalità degli Enti che promuovono il monitoraggio delle condizioni socio-sanitarie dei soggetti a cui le Ondate di Calore possono causare effetti nocivi alla salute.

Il Comune di Bologna, per espresso accordo con l'Azienda USL, provvederà ad informare con le modalità ritenute più opportune i soggetti contenuti nel medesimo elenco tramite una Informativa con la chiara indicazione delle finalità di questo trattamento, delle modalità con cui questo avviene, del soggetto Responsabile, nonché di tutte le indicazioni previste dal Regolamento U.E..

Per quanto riguarda la componente di servizio, per il 2021 si prevede una stima di 1980 utenti "standard", con condizioni socio-sanitarie non particolarmente gravi ed impegnative, con frequenza di chiamata pari a 10 giorni. Anche per questi utenti vengono comunque gestiti periodi eventuali di necessità di contatti più frequenti, in caso di supportare eventuali periodi di difficoltà temporanee (lutti, malattie e convalescenze, ecc.).

E' poi prevista la gestione di 270 utenti con condizioni particolarmente complesse, sia dal punto di vista della situazione socio-sanitaria, che da quello della complessità della gestione del contatto periodico, per i quali è pianificata una chiamata settimanale (o con frequenza maggiore in casi particolari segnalati dai servizi).

La previsione del numero totale di utenti in carico al Servizio per l'anno 2021 risulta essere di 2.250 anziani fragili, rispetto ai 2.114 in carico al 31/12/2020.

Tale previsione si può sintetizzare in un incremento su base annua di 136 utenti, pari al 6% degli utenti

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

attualmente in carico, rispetto all'incremento del 39% rilevato nel 2020.

Tipologia servizio		Frequenza chiamata
Contatto telefonico di monitoraggio periodico per utenti con condizioni socio-sanitarie non complesse (standard)	1.980	10 giorni
Monitoraggio telefonico a utenti con condizioni socio-sanitarie complesse che richiedono contatti frequenti e gestione di lunghe telefonate	250	7 giorni (o con maggiore frequenza, a seconda delle necessità individuali)
Monitoraggio telefonico ad alta complessità rivolto a utenti dimessi dal CSM	20	7 giorni (o con maggiore frequenza, a seconda delle necessità individuali)
N. Progetti seguiti in Concorso di Idee (Supporto alla progettualità del Volontariato)	20	
Monitoraggio telefonico e attivazione dei servizi previsti dal progetto di emergenza caldo per utenti a rischio durante le ondate di calore, segnalati da AUSL	2500	
Presenza in carico dei soggetti segnalati da AUSL, Comuni, Volontariato, primo contatto di presentazione del servizio e pre-attivazione (N. chiamate)]	1.500	

I dati contenuti nella tabella sopra riportata contiene una previsione di massima di massima riguardo alle tipologie di servizio per numero massimo di utenti o attività.

Il Contact Center verrà quindi dimensionato per gestire nell'anno 2021 il numero di utenti e di progetti indicati nella tabella sopra riportata.

La segnalazione di nuovi casi avverrà ad opera degli operatori sociali e sanitari.

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini

release: 101
data: 08/02/2021
redazione documento: Carla Fiori
verifica documento: Simona Rimondini
approvazione documento: Gianluca Mazzini

Gli utenti che risulteranno non più in grado di sostenere il colloquio telefonico a causa di condizioni di salute o cognitive, verranno 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 il Numero Verde 800.562110.

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.

Il medesimo orario ridotto verrà effettuato nelle giornate del 14 Agosto, 24 e 31 Dicembre, qualora non festivi.

release: 101

data: 08/02/2021

redazione documento: Carla Fiori

verifica documento: Simona Rimondini

approvazione documento: Gianluca Mazzini