

# Tecnologie per una comunità che si prende cura

Caregiver Day - Carpi, 11 maggio 2019

Sergio Duretti - Direttore Welfare Digitale

# Lepida ScpA

---

LepidaScpA è una società in house a **totale capitale pubblico** strumentale a Regione Emilia-Romagna, che ne è Socio di maggioranza, e agli Enti Soci.

Con una compagine societaria di oltre **441 Enti**, costituisce un **polo aggregatore** a supporto dei piani nello sviluppo dell'ICT (Informazione Comunicazione Tecnologia) regionale in termini di progettazione, ricerca, sviluppo, sperimentazione e gestione di servizi e prodotti di ICT, nonché attività di realizzazione, manutenzione, attivazione ed esercizio di infrastrutture e della gestione e dello sviluppo dei servizi per l'accesso e servizi a favore di cittadini, imprese e pubblica amministrazione, con una linea di alta specializzazione nei settori della sanità, dell'assistenza sociale, dei servizi degli enti locali alla persona e dei servizi socio-sanitari.

# Le infrastrutture disponibili

---

**Infrastrutture di rete:** oltre 70mila KM di fibra ottica e 3.133 punti della PA dell'Emilia - Romagna, 7.236 Punti Wi-Fi, 1.164 scuole collegate, 67 aree produttive collegate

**Infrastrutture di computing:** 3 Datacenter (Ferrara, Parma, Ravenna)

**Infrastrutture di servizio:** 6 piattaforme abilitanti attive (SPID/Federa, PagoPA/Payer, Accesso Unitario, DocER, AdriER, ACI)

**Servizi applicativi:** 680mila Fascicoli sanitari elettronici attivati

**Servizi di accesso:** oltre 12 milioni e mezzo di prenotazioni sanitarie (sportelli e call center)

# Da dove partiamo

---

Queste infrastrutture materiali e immateriali e  
queste competenze tecnologiche, culturali e organizzative  
come possono essere al servizio delle persone e delle comunità  
che si prendono cura di sé e degli altri?

Da qui nasce con il Piano industriale 2019 - 2021 di Lepida ScpA approvato dai soci  
l'idea di dar vita a una nuova divisione della società che si occupi direttamente di

**WELFARE DIGITALE**

# I punti fermi

---

**guidano i bisogni** a cui si piega la tecnologia

si progettano e si sperimentano **insieme** (con le comunità e con le persone)  
**soluzioni nuove**

senza **accesso (digitale)** non c'è inclusione e coesione

i **dati di persone e di cose sono fondamentali** e vanno usati (per il) bene

**tecnologie innovative** (machine learning, artificial intelligence, Internet della cose, ecc.)  
possono ampliare la gamma di soluzioni da provare

e intanto ...

# Il servizio e-Care

---

Il Servizio e-Care Bologna, attivato nel 2005 per volontà del Comune, della Conferenza Socio-Sanitaria e dell'Asl di Bologna, si è sviluppato negli anni come una rete di cittadini, associazioni, istituzioni, professionisti, in grado di offrire una rete relazionale e di supporto all'anziano fragile

## Obiettivi

- ritardare il passaggio delle persone "fragili" a condizioni di non autosufficienza, favorendo l'integrazione tra sociale e sanitario, valorizzando il ruolo delle risorse sociali del territorio e creando una "rete sociale e sanitaria" a sostegno della fragilità;
- prevenire l'insorgere di condizioni di non autosufficienza e contrastare le situazioni di solitudine involontaria fornendo un sostegno alle fragilità presentate dalla persona anziana in un'ottica di domiciliarizzazione della cura

## A chi è rivolto

principalmente alle persone anziane con più di 75 anni, che vivono in condizione di solitudine e soggetti al rischio di aumentare la loro fragilità con possibile perdita dell'autosufficienza

# Il servizio e-Care: strumenti

---

- numero verde dedicato 800 56.21.10
- telefonate periodiche
- telemonitoraggio delle condizioni di salute
- trasporto e spesa a domicilio
- contatti con i medici di medicina generale
- interventi relativi alle ondate di calore

Il concorso di idee "e-Care": al fine di valorizzare il ruolo del Terzo settore e delle Organizzazioni del territorio, in relazione al ruolo e alla missione specifica di ciascuno nel contrasto alla fragilità, dal 2012 viene bandito un concorso di idee che offre un finanziamento a progetti innovativi ed originali - realizzati in rete in modo integrato tra associazionismo e settore pubblico - volti a favorire l'invecchiamento attivo e a sostenere la popolazione fragile

## Il servizio e-Care: funzionamento e numeri

---

Il servizio svolge un tele monitoraggio in genere **ogni 10 giorni**, ma che si intensifica in presenza di criticità da parte dell'anziano, utilizzando una scheda personalizzata che si aggiorna automaticamente e in modo dinamico tramite la registrazione di alcuni dati, emersi durante il colloquio telefonico con l'anziano, sul Dossier Socio Sanitario dell'assistito.

I dati registrati riguardano le fragilità presentate da parte dell'utente, le condizioni di solitudine, le patologie, i farmaci assunti ecc. In questo modo il sistema garantisce un monitoraggio dell'evoluzione della situazione clinica sociale e funzionale dell'anziano in modo da intercettare per tempo eventuali sintomi sentinella che potrebbero portare a situazioni molto critiche tali da destare un'allerta di tipo sanitario o sociale.

Le chiamate gestite nel corso del 2018 sono state oltre **43.000** mentre dal 15 giugno al 15 settembre i contatti effettuati complessivamente dal Call Center sono stati **11.690** quelli ricevuti sono stati **1.035**, principalmente per l'attivazione di servizi (la maggior parte hanno riguardato, accompagnamenti presso i luoghi di cura e di socializzazione, il servizio del bagno, informazioni meteo e socio sanitarie e il monitoraggio delle condizioni di salute degli assistiti).

Dall'inizio del 2018 vi è stato un **incremento di oltre il 44%** rispetto al numero degli utenti in teleassistenza passando da 996 di inizio 2018 a 1.442 assistiti a fine aprile 2019



## Il servizio e-Care: la rete sociale

---

Accanto al servizio di tele monitoraggio, è stata creata una “rete sociale e sanitaria” a sostegno della fragilità, cercando di coinvolgere tutti i soggetti, pubblici e privati, che sui territori erogano servizi o interventi a favore degli anziani fragili.

Tramite il supporto fornito dal **Referente Distrettuale** per il Concorso d'Idee, è stata rafforzata una rete del volontariato e dell'associazionismo, e curata la collaborazione e interazione con gli Uffici di Piano, i Distretti, i Comuni/Quartieri e la realizzazione di progetti sul territorio di carattere innovativo.

Nel 2019 sono stati attivati **39 progetti** a sostegno delle fragilità degli anziani e di prevenzione alla non autosufficienza di cui 26 prevedono azioni sui caregiver con azioni quali sostegno psicologico (individuale e di gruppo anche a domicilio), sollievo, informativo rispetto ai servizi presenti sul territorio, formativo rispetto alla gestione dell'assistito.

Ad esempio il Progetto presentato da A.R.A.D. Onlus “Mi ritorni in mente, progetto di stimolazione cognitiva - dall'intervento individualizzato al condominio solidale”, oppure il Progetto Condominio Solidale Diffuso 99.0 presentato dall'associazione Senza il Banco.

## Il servizio e-Care: verso i caregiver

---

Di fatto il servizio e-Care è già in parte rivolto ai caregiver: tra gli assistiti, vi sono all'incirca un centinaio di anziani che sono caregiver di un'altra persona anziana, e il servizio si fa carico di monitorare le condizioni di entrambi e di fornire informazioni e consigli.

Inoltre dal 2019 il servizio intende evolvere sempre più verso un sostegno specifico ai caregiver.

Informazioni sui servizi e sui percorsi, ma non solo: presa in carico della situazione del caregiver e accompagnamento dell'utente e del suo assistito fino a fornire una risposta all'esigenza espressa, risolvendo internamente alla Pubblica Amministrazione l'esigenza di fornire una risposta puntuale ed esaustiva.

# I servizi per i caregiver su **spod**

## # Fascicolo Sanitario Elettronico

- La tua storia clinica online condivisibile con il tuo medico
- Funzione “delega” per la gestione dell’assistito
- Analisi e referti disponibili subito e senza ritiro cartaceo
- Scelta/revoca online del medico di medicina generale
- Ricette elettroniche e prenotazioni sanitarie in un click

## # Servizi INPS e L. 104/92

- Accesso online a tutte le prestazioni INPS
- Richieste e gestione permessi L. 104/92
- Domanda ISEE e strumenti di supporto al reddito
- Indennità di disoccupazione

## # APE social “caregiver”

- Lavoratori con almeno 63 anni di età che assistano da minimo 6 mesi un parente di primo grado convivente, in situazione di handicap grave (L. 104, art.3, c.3)

# Come avere SPID

---

SPID è il sistema di **identità digitale** che permette ai cittadini di accedere a tutti i servizi online delle pubbliche amministrazioni, senza recarsi agli sportelli.

Può essere particolarmente utile per i **caregiver**, che vivono con la necessità quotidiana di conciliare la propria vita con i ritmi del “*prendersi cura*”.

Lepida offre **gratuitamente** le credenziali SPID a tutti i cittadini che le richiedano sul territorio nazionale, con diversi punti già attivi in Emilia-Romagna.

L'attivazione è possibile partendo da: [id.lepida.it](https://id.lepida.it)

Le credenziali SPID che consentono di accedere ai servizi welfare sono:

- **semplici:** solo una password da ricordare.
- **veloci:** niente più file agli sportelli. Accesso ovunque da PC, cellulare e tablet.
- **sicure:** protezione da furti e truffe, con *l'autenticazione forte*.



Grazie per l'attenzione

**Sergio Duretti** [sergio.duretti@lepida.it](mailto:sergio.duretti@lepida.it)