

Principi generali e definizioni

Ing. Fabio Pedrazzi

fabiopedrazzi@tiscali.it

Premessa

La tradizionale struttura del welfare, così come attuato dalle nostre Amministrazioni, è oggi soggetta alla necessità di affrontare grandi cambiamenti dovuti al mutare del tessuto sociale e del panorama finanziario. Grandi cambiamenti sociali caratterizzano la nostra epoca, per l'attuarsì di fenomeni quale l'aumento della vita media, l'aumento conseguente dell'incidenza percentuale della popolazione anziana ed un diverso rapporto fra anziani e persone in età lavorativa. A quanto sopra va aggiunto un panorama finanziario che tende a ridurre le risorse economiche indispensabili a Regioni, Province e Comuni per fronteggiare le necessità assistenziali. Di fronte a queste trasformazioni emerge la necessità di una diversa governance di tutto quanto attiene la salute degli individui e i servizi socio-assistenziali. E' in questo ambito che l'innovazione tecnologica può rivestire un ruolo cruciale, specialmente per quelle Amministrazioni che intendono migliorare, innovare, confermare e non eliminare a favore di soluzioni privatistiche, le esistenti strutture di welfare. La necessaria innovazione tecnologica si dimostra peraltro in grado di attuare i risparmi economici che per quanto sopra esposto possono definirsi inderogabili.

Si sono individuate risorse, competenze complementari e know-how specialistici che, se condivisi ed integrati nello sviluppo congiunto di servizi di e-care, presentano elevate potenzialità per accrescere la competitività dei due partner nel mercato, con benefici sia per le aziende stesse sia per i clienti finali.

Telesoccorso

Il servizio è finalizzato a fornire supporto da remoto ad una fascia di famiglie caratterizzate da situazioni di specifica difficoltà (anziani, disabili,..) che necessitano di un sistema di protezione in grado di intervenire al primo segnale di pericolo o malessere.

I destinatari finali sono per esempio famiglie con:

- anziani che vivono o che trascorrono parte della giornata da soli;
- disabili più o meno autosufficienti;
- persone affette da patologie croniche;
- persone con una ridotta autosufficienza per qualunque motivo.

Il servizio risponde all'obiettivo di indirizzare tempestivamente la richiesta di assistenza

verso il servizio sociale o sanitario più opportuno. Il servizio viene attivato dall'utente per mezzo di chiamata telefonica, effettuata tramite un dispositivo combinatore telefonico automatico e sistema viva-voce a seguito della quale un

operatore della centrale di gestione del soccorso, accertata la natura dell'emergenza, avvia le necessarie richieste di intervento, verificando costantemente il procedere dell'azione fino al normalizzarsi della situazione. L'apparato attraverso cui il Centro SOS Beghelli implementa il servizio di Telesoccorso è nel seguito descritto:

Centrale

- Alimentazione: 230 V - 50 Hz
- Collegamento alla rete telefonica con cavetti in dotazione
- Controllo radio dei dispositivi
- Dispositivo vivavoce
- LED di segnalazione malfunzionamento
- Dimensioni (mm): 170 x 210 x 44



Radiocomando

- Alimentazione: pila alcalina 12V
- Trasmissione radio
- Tastiera interna per la programmazione
- Portata della trasmissione in campo libero: 40 m
- Dimensioni (mm): 35 x 58 x 14

Segnalatore di gas metano e monossido di carbonio

- Alimentazione: 230V - 50 Hz
- Trasmissione radio
- Portata della trasmissione in campo libero: 100 m
- LED di segnalazione malfunzionamento
- Staffa a parete con aggancio rapido
- Dimensioni (mm): 80 x 200 x 40



Segnalatore Antiallagamento

- Alimentazione: pila al litio con 4 anni di autonomia
- Trasmissione radio
- Pulsante di test
- Portata della trasmissione in campo libero: 100 m
- Staffa a parete con aggancio rapido
- Dimensioni (mm): 38 x 185 x 27



Telecompagnia/Telecontrollo

E' un servizio di Teleassistenza per la protezione di una particolare fascia debole di famiglie con presenza di anziani, ammalati cronici e da tutte le persone non autosufficienti che vivono da sole o in condizioni precarie. Nello specifico possiamo identificare alcuni servizi come:

- Telecompagnia in senso stretto (erogata attraverso l'apparato Beghelli e , in alcuni casi, l'impiego di apparati per videochiamata)
- Monitoraggio delle terapie
- Emergenza Caldo
- Altre Emergenze

Generalmente il servizio di Telesoccorso viene associato al servizio di Telecompagnia/Telecontrollo nella Teleassistenza Domiciliare.

Il servizio consiste in un ricorrente e programmato contatto telefonico verso ciascun Utente, condotto a cura degli operatori della Centrale Operativa di competenza secondo modalità di approccio, durata e contenuti opportuni, eseguito in giorni ed ad orari prestabiliti.

Questo servizio ha l'obiettivo di creare una solida rete di aiuti, di monitorare con discrezione la situazione dell'utente, di fornire sostegno psicologico, di esercitare una funzione di rottura dall'isolamento e di stimolo alla socializzazione.

Il servizio di telesoccorso, telecompagnia e telecontrollo viene attualmente erogato dal Centro SOS Beghelli, che è un centro adibito al ricevimento degli allarmi provenienti da dispositivi collegati. Al Centro SOS Beghelli, che dovrà essere funzionalmente integrato alla Centrale dei Servizi, sono presenti operatori 24 ore su 24, 365 giorni all'anno che provvedono, quando ricevono un allarme, su richiesta del cliente, ad allertare un certo numero di referenti in precedenza definiti, oppure ad attivare il collegamento con i servizi pubblici preposti alla gestione dell'emergenza, nei casi di esplicita richiesta dell'intervento pubblico o nei casi di presumibile stato di necessità. In quest'ultimo caso l'operatore si mette a disposizione dei servizi pubblici di soccorso al solo scopo di fornire informazioni utili (indirizzo, nome sul campanello, età, patologie se presenti) che il cliente non sia in grado di esplicitare autonomamente, ivi comprese le informazioni relative ai possibili referenti (es. custodia chiavi, ecc.). Tutte le informazioni utili per la gestione dell'allarme vengono trasmesse al Centro SOS Beghelli attraverso la compilazione di una SCHEDA INFORMATIVA da parte dell'utente e inserite nel sistema informativo affinché si rendano disponibili all'operatore al ricevimento della chiamata.

Benefici socio – economici del Telesoccorso

Il telesoccorso rappresenta un importante sostegno alle politiche per la non autosufficienza:

- previene la non autosufficienza mantenendo il più possibile l'anziano attivo nel proprio contesto sociale-abitativo;
- assiste i non autosufficienti a domicilio attraverso la teleassistenza, la telemedicina e il telesoccorso.

Il telesoccorso migliora il servizio di assistenza domiciliare, integrandolo e permettendo inoltre una riduzione del costo di fornitura di servizi sostitutivi.

E' ad esempio un dato di fatto pensare che il servizio di chiamata permetta di evitare ricoveri ospedalieri superflui: a livello indicativo, si verifica che solo il 4.5%¹ delle chiamate si risolva in una chiamata al servizio di emergenza sanitaria (118) e quindi il valore dei ricoveri evitati costituisce un notevole beneficio economico per il sistema assistenziale-sanitario.

I risparmi conseguibili sono pertanto ascrivibili a due principali categorie:

- riduzione del numero di interventi da effettuarsi da parte dei servizi di emergenza: solo 4.5 interventi di emergenza su 100 chiamate
- riduzione dei costi dovuti ai ricoveri ospedalieri impropri: un giorno di degenza ha un costo di circa euro 650 a fronte di un costo di euro 372 per un servizio triennale di telesoccorso che comprende anche le tecnologie necessarie.

¹ fonte: Centro SOS Beghelli, dati statistici raccolti durante gli ultimi 5 anni

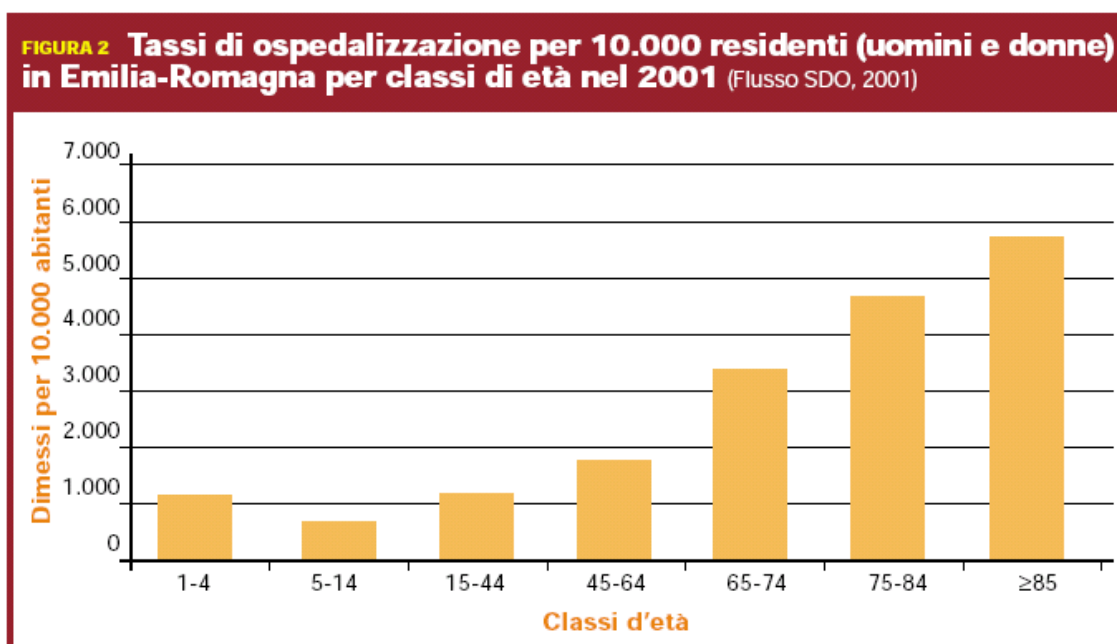
Costi associati ai ricoveri ospedalieri impropri

Secondo il Censis e il rapporto Monitor Biomedico 2004 su circa 70,4 mln giornate di degenza (dati 2003) il 25/30% è rappresentato da "ricoveri impropri".

I ricoveri sono chiamati impropri perché potrebbero essere evitati: gli anziani "parcheeggiati" in ospedale, la mancanza di prestazioni sul territorio, la percezione di poter essere curati solo se ricoverati costano all'Italia, ogni anno, circa 18 milioni di giornate di degenze. Comportamenti sbagliati di medici e pazienti, ma anche l'abitudine di avere l'ospedale vicino a casa producono aree di criticità e di spreco come evidenziate del Dipartimento economico dell'Osservatorio della Terza Età diretto da Andrea Monorchio.

Gli italiani hanno "paura" di perdere servizi diagnostici e specialistici oggi accentrati nell'ospedale, così come la carenza dei servizi assistenziali domiciliari produce la convinzione che solo l'ospedale è in grado di garantire le esigenze dell'ammalato. Non a caso il ruolo rassicurante dell'ospedale fa sì che, nell'immaginario collettivo, la struttura debba essere la più vicina possibile alla propria abitazione, sia perché garantisce sicurezza di salute, sia perché l'accesso è gratuito.

Nel periodo 1997-2001 nella Regione Emilia-Romagna sono stati effettuati ogni anno circa 3.500 ricoveri di senior ogni 10.000 nella fascia 65-74 anni. Quelli con più di 84 anni i valori salgono a quasi 6.600 ricoveri ogni 10.000.



Tab. 1: Principale motivo dell'eccessivo ed improprio ricorso all'ospedale in Italia.

	Nord-Ovest	Nord-Est	Centro	Sud e Isole	Italia
Perché l'ospedale, soprattutto negli anziani, suscita un maggior senso di sicurezza	29,6	28,2	30,0	27,5	28,7
Perché vi è una scarsa presenza di servizi territoriali, di servizi di assistenza domiciliare integrata e di riabilitazione	24,6	28,8	25,1	25,7	25,8
Perché il ricovero anche se non è necessario è funzionale nei casi in cui occorre sottoporsi ad una batteria di analisi cliniche	18,8	19,1	13,7	18,7	17,9
Perché vi è una scarsa attivazione di day-hospital	7,7	8,0	15,8	10,0	10,1
Perché vi è uno scarso ricorso ai servizi di emergenza	1,2	1,1	2,2	3,3	2,1
Altro	3,5	3,2	5,5	3,6	3,8
Non so	14,6	12,2	7,7	11,2	11,6
Totale	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0

Sempre lo stesso rapporto evidenzia che il 28,7% degli accessi impropri alla struttura deriva dalla "sicurezza" riposta nella stessa e per il 25,8% è causato da insufficienti servizi territoriali.

Anche gli interventi in presunta emergenza, come nel pronto soccorso, confermano che, a fronte di 4 accessi ogni 10 abitanti, solo il 19,2% attiene ricoveri pertinenti.

Nonostante gli sforzi, comunque, resta il fatto che la presenza dell'ospedale quale elemento rassicurante, pur con limiti e critiche, è ritenuta necessaria ed indispensabile dall'88,5% degli italiani e fra questi con punte oltre il 94% negli anziani. Tutto questo, però, si ripercuote pesantemente sui costi del sistema sanitario, producendo uno spreco notevole di risorse contro il quale si fa ancora poco.

Conclusioni

L'impiego delle tecnologie del telesoccorso rappresenta un utile strumento di riduzione della spesa sociale per la non autosufficienza, nonché un utile strumento di limitazione delle ospedalizzazioni improprie.