



## LA SALUTE A DOMICILIO

Dalla continuità della cura  
all'assistenza socio-sanitaria integrata

### Indice

- l'assistenza domiciliare integrata
- l'offerta Finsiel
- il Centro Servizi socio-sanitari domiciliari e residenziali
- i benefici

Finsiel lavora da venti anni nel mondo della sanità pubblica. Dal 1984 è partner del Ministero della Salute per il quale ha realizzato le soluzioni che compongono il suo complesso sistema informativo.

In tutti questi anni Finsiel ha acquisito competenze di alto profilo e, affiancando il Ministero con un **approccio consulenziale**, non solo strettamente tecnologico, è penetrata all'interno dei processi e dell'organizzazione stessa del mondo sanità. Tanto da averne accompagnato e favorito l'**evoluzione** degli ultimi anni: dall'aziendalizzazione delle strutture sanitarie e degli ospedali, al processo di devolution alle regioni, ai progetti di e-government in sanità, fino alla sanità elettronica.

Non solo. L'attenzione e la sensibilità a un tema così importante per il paese e per tutti i cittadini, hanno fatto sì che Finsiel anticipasse gli sviluppi futuri, prefigurando trend e obiettivi. Come oggi.

Mentre ancora sono in via di realizzazione progetti di e-government e si sviluppa la sanità elettronica, Finsiel propone modelli e strumenti per un **cambiamento indispensabile**, di grande complessità e di grande impatto: **la sanità che dagli ospedali si diffonde sul territorio**, coinvolge strutture che erogano servizi sociali, fino ad arrivare all'assistenza domiciliare integrata. Che vuol dire una sanità pubblica che non è più solo cura della malattia, ma coinvolge il benessere fisico e psichico delle persone ed è, allo stesso tempo, una risposta alla pressante esigenza di ottimizzare il rapporto costi/benefici e di razionalizzare la spesa.

L'assistenza domiciliare è infatti solo l'ultimo nodo di un complesso **ripensamento della rete dei servizi sanitari**, che passa attraverso una diversificazione delle strutture ospedaliere che tenga conto dei **diversi livelli di cura**: ospedali specializzati per interventi chirurgici e cura di patologie acute, strutture di lunga degenza riabilitativa, residenze sanitarie assistenziali, centri diurni, assistenza domiciliare. Per creare **una rete integrata, economicamente sostenibile e rispettosa della dignità della persona**, governata da un Centro Servizi centrale che prende in carico l'assistito e lo segue in tutto il percorso di cura.

## L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

È una visione che scardina la sanità tradizionale, chiusa tra le mura degli ospedali e prefigura l'integrazione tra l'assistenza sanitaria e le prestazioni sociali a domicilio o presso strutture residenziali a bassa intensità di cura (Residenze Sanitarie Assistite - RSA pubbliche o private, Hospice, Istituti per la riabilitazione, Centri diurni, alloggi protetti, ...) per

- persone con patologie croniche
- persone con patologie acute (in regime di dimissione protetta o di follow-up)
- malati oncologici terminali
- malati di AIDS
- disabili anche temporanei.

Un'assistenza particolarmente adatta a categorie di persone che, aumentando l'aspettativa di vita, diventano sempre più numerose e sempre più bisognose di cure assidue e di lunga durata. Persone, soprattutto **anziani** non autosufficienti, che vivono meglio nelle loro abitazioni e nel contesto della famiglia, non più costretti a continui, troppo lunghi ricoveri nelle strutture ospedaliere.

Un'assistenza **fortemente delocalizzata**, che oggi può contare su ambienti e tecnologie sperimentate, come i servizi via web, utilizzabili da pc, da palmare, da telefono cellulare.

Come la telemedicina, il telecontrollo e la telediagnosi. Come il digitale terrestre.

Un'assistenza che comporta una forte componente organizzativa e una forte capacità di progettare soluzioni nuove e di ampio respiro, in linea con l'evoluzione delle esigenze e dei cambiamenti della società.

## L'OFFERTA FINSEL

*“Non vi è dubbio che il Servizio Sanitario Nazionale debba prepararsi a soddisfare una domanda crescente di assistenza di natura diversa da quella tradizionale e caratterizzata da nuove modalità di erogazione, basate sui principi della continuità delle cure per periodi di lunga durata e dell'integrazione tra prestazioni sanitarie e sociali erogate in ambiti di cura molto diversificati tra loro (assistenza continuativa integrata).”*

L'offerta Finsel, elaborata in collaborazione con KPMG, coglie le indicazioni degli ultimi **Piani Sanitari Nazionali** e si basa su una visione integrata del mondo sanitario, in un'ottica di **continuità della cura**, focalizzata sulla persona e i suoi bisogni e fondata sulla condivisione e integrazione dei processi e delle informazioni.

Tra Regioni, aziende sanitarie e Comuni, che possono integrare le loro basi informative.

Tra la molteplicità degli utenti, degli operatori e delle strutture: cittadini, medici di base, medici ospedalieri e specialisti ambulatoriali, aziende sanitarie, aziende ospedaliere, servizi sociali, strutture private, associazioni di volontariato.

Tra i diversi sistemi informativi, che devono poter cooperare, scambiare informazioni tra loro e con altri sistemi pubblici.

All'interno dei singoli sistemi, con l'interoperabilità delle applicazioni.

Tra i sistemi amministrativi, clinici e territoriali, per coniugare l'efficienza gestionale e la qualità dei servizi.

Tra le strutture di erogazione, per ampliare la disponibilità dei servizi offerti attraverso la creazione di organizzazioni virtuali.

L'elemento centrale di questo mondo complesso è la **persona**, molto spesso una persona anziana con problemi di autosufficienza, con i suoi dati e la sua storia sanitaria, che devono essere univoci e disponibili in qualunque punto della rete e in qualsiasi momento.

Una persona per di più molto fragile dal punto di vista fisico, ma spesso anche dal punto di vista socio-economico. Con esigenze particolari, che non trovano risposta nell'ospedalizzazione indiscriminata. Una persona che deve poter conservare intatta la sua **dignità**, il suo vissuto affettivo, la sua valenza sociale, il suo benessere psicologico.

Esigenze che per essere soddisfatte necessitano di una stretta interazione tra chi eroga servizi sanitari e le istituzioni, in particolare i Comuni, deputati ai servizi sociali.

## FOCUS ON

### Il popolo degli anziani in Italia

- ▶ gli **over 65** anni sono oltre **10 milioni**, pari al **19%** della popolazione totale
- ▶ nel **2015** saranno circa **13 milioni**, pari al **22%** della popolazione totale (stima)
- ▶ oltre il **75%** ha una patologia cronica
- ▶ circa il **25%** non è autosufficiente
- ▶ gli **over 75** anni sono oltre **5 milioni**, pari all'**8,7%** della popolazione totale
- ▶ nel **2015** saranno circa **6,5 milioni**, pari all'**11%** della popolazione totale (stima)

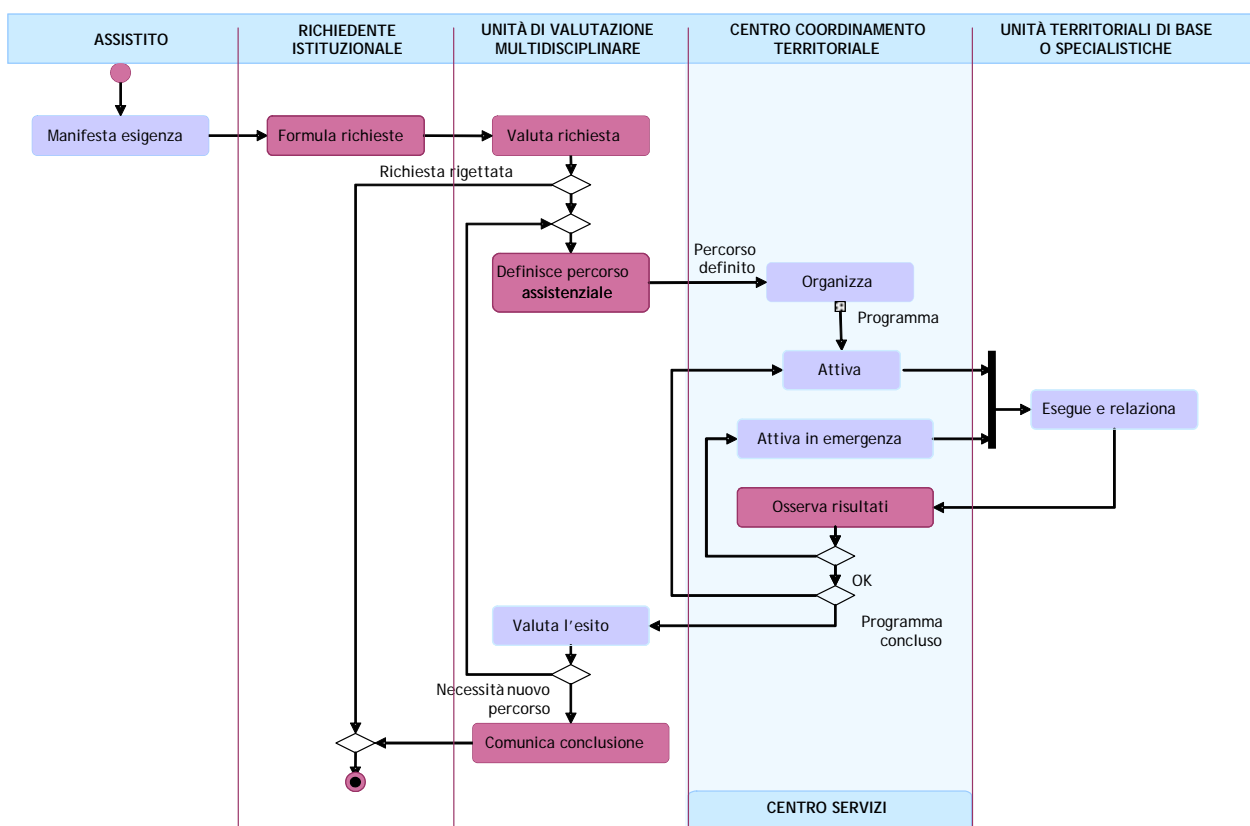
L'offerta di Finsiel è quella di un **modello organizzativo a rete**, che colleghi tutti gli attori coinvolti, utilizzando tecnologie ormai diffuse e sperimentate. Un modello di **riferimento**, esportabile in realtà diverse, scalabile e implementabile, da proporre, potenzialmente, a livello nazionale.

Un modello capace di cogliere e valorizzare le peculiarità di ogni contesto locale e, al tempo stesso, di attenuare quella disomogeneità di fondo tra le diverse regioni nell'erogazione di servizi socio-sanitari. Per rispondere agli obiettivi posti dal Piano sanitario nazionale che impegnano le Regioni e, di conseguenza, le ASL e le AO ad intervenire anche con **cambiamenti strutturali**, riqualificando le strutture di degenza per **livelli di assistenza** e avviando un serio programma per l'assistenza domiciliare.

Fondamentale il ruolo dei Comuni per ottimizzare costi e qualità degli interventi.

Il modello si basa su un attento equilibrio di know-how, organizzazione, gestione e soluzioni informatiche integrate, per garantire al paziente la **continuità della cura** nel passaggio tra un nodo e l'altro della rete di assistenza, assicurando che la permanenza nei singoli nodi sia in funzione dell'effettivo stato di salute.

### Il Processo dell'assistenza socio- sanitaria integrata



- ▶ **Richiedenti:** Medico di Medicina Generale del paziente, struttura residenziale in cui il paziente è inserito, ospedali, famiglia, rete di volontariato, paziente, altri servizi territoriali della ASL, del Comune o di altre istituzioni.
- ▶ **Unità di valutazione multidisciplinare:** équipe professionale, con competenze multidisciplinari, in grado di valutare le esigenze di pazienti con bisogni sanitari e sociali complessi, con il compito di rilevare e classificare l'entità del bisogno per disegnare il percorso ideale di trattamento del paziente. Composta da medici, infermieri, assistenti sociali appartenenti ad ASL e al Comune, a conclusione del percorso di cura, ne valuta i risultati.
- ▶ **Centri di coordinamento territoriale:** unità preposte alla valutazione del servizio, al coordinamento delle risorse umane e tecnologiche di alto profilo condivise in un ambito territoriale interdistrettuale.
- ▶ **Unità territoriali di base o specialistiche:** unità preposte alla gestione del percorso di cura di un paziente con l'attivazione degli operatori territoriali. Gli operatori territoriali hanno competenze di impatto sanitario e sociale.

## IL CENTRO SERVIZI SOCIO-SANITARI DOMICILIARI E RESIDENZIALI

Il cuore organizzativo del modello è il **Centro Servizi**, punto di accesso unitario e riferimento unico della rete di assistenza: per integrare e completare l'offerta dei servizi degli operatori pubblici e del volontariato, per assicurare la qualità del servizio complessivo, per garantire la continuità dell'assistenza secondo due principali direttrici di attività:

### Sanitaria

Il Centro Servizi opera in stretta collaborazione con il Medico di Medicina Generale. Recepisce i piani definiti dall'Unità di Valutazione Multidisciplinare, attiva gli operatori "accreditati" nelle diverse aree territoriali, li coordina, verifica l'erogazione e la qualità dei servizi. Varie le prestazioni disponibili quali: prestazioni mediche da parte dei medici di medicina generale, prestazioni infermieristiche, prestazioni di medicina specialistica, prestazioni riabilitative e di recupero psico-fisico, supporto psicologico per il recupero socio-sanitario. Questi servizi possono essere anche richiesti, a carico dell'assistito, ad operatori sanitari privati o in regime di convenzione.

### Sociale

Nel caso di richiesta di prestazioni di tipo sociale, il Centro Servizi attiva gli operatori di riferimento (ad esempio per igiene e cura della persona, aiuto domestico e preparazione dei pasti, disbrigo di pratiche burocratiche e altre commissioni, aiuto alla socializzazione, accompagnamento, aiuto economico).

Ulteriori servizi, se non assicurati dal Comune perché non previsti nel piano di assistenza, possono essere richiesti ad operatori privati o in regime di convenzione e sono a carico dell'assistito.

Il cittadino può ricorrere **telefonticamente**, in ogni momento, al Centro Servizi per porre quesiti, segnalare esigenze e richiedere interventi. A garanzia del servizio, in relazione al profilo dell'assistito, verranno impegnate le tecnologie di telecomunicazione e teleassistenza più opportune per monitorare, diagnosticare o anche soltanto rassicurare il paziente e i suoi familiari.

Il modello sarà completato da:

- un sistema per l'organizzazione e il coordinamento delle attività e la valutazione dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati
- un sistema per le unità di valutazione multidisciplinari, specializzato per la valutazione, la gestione e il controllo di percorsi di cura
- un sistema di accesso al patrimonio informativo, che garantisca la sicurezza della trasmissione di dati sensibili, accessibile dal domicilio del paziente con: PC, PDA collegati via PSTN o GSM, telefoni cellulari con funzionalità WAP GPRS e, in via sperimentale, UMTS
- integrazione con i sistemi di telemonitoraggio di parametri vitali specifici per patologia, e sperimentazione di tecnologie wireless per la trasmissione dei dati rilevati verso la centrale
- progettazione di moduli "aperti" per la gestione, l'organizzazione e l'integrazione delle risorse sanitarie del territorio, per far colloquiare il sistema con altri sistemi, quali sistemi di prenotazione CUP, sistemi ospedalieri, sistemi di gestione del servizio di Guardia Medica e centrali 118.

## I BENEFICI

### Per i cittadini:

- servizio di assistenza socio-sanitario integrato e multiprofessionale più efficiente, con riflessi sia sul singolo caso che in termini di maggiore diffusione del servizio
- tempestività della risposta ai bisogni
- riferimento unico in grado di seguire il percorso della persona nella rete dei servizi socio-sanitari, soprattutto a domicilio
- maggiore possibilità per gli assistiti di mantenere il proprio ambiente di vita e, quindi, conservare le proprie relazioni affettive e sociali, alleviando contemporaneamente il carico assistenziale dei familiari
- automatismi nell'attivazione delle procedure di emergenza.

### Per le strutture sanitarie:

- raggiungimento degli obiettivi qualitativi fissati dal Piano Sanitario Nazionale (Livelli uniformi ed Essenziali di Assistenza) e dai Piani Sanitari Regionali sul tema dell'assistenza sanitaria domiciliare
- riduzione del numero dei ricoveri impropri
- riduzione delle liste di attesa per l'accesso agli ospedali (primo tra gli obiettivi fissati nel PSN)
- contenimento della durata e, quindi, dei costi aziendali per singola degenza
- miglioramento degli aspetti organizzativi grazie all'unitarietà nella gestione delle segnalazioni, dell'accoglienza e dell'assistenza
- miglioramento dell'efficienza organizzativa ovvero della produttività
- migliore utilizzo delle risorse professionali disponibili in ambito pubblico
- maggiore consapevolezza delle esigenze di assistenza (sia a livello regionale che aziendale) e, quindi, interventi più puntuali nei processi di adeguamento delle strutture sanitarie.

### Per i Comuni:

- più efficiente erogazione dei servizi sociali con conseguente riduzione dei costi per singolo caso
- consapevolezza dell'alto valore sociale e quindi politico del progetto.

### Per gli operatori socio-sanitari:

- informazioni maggiori e più veloci per i nuclei di valutazione e i medici per definire percorsi assistenziali più appropriati ed efficaci
- struttura di riferimento e maggiore sicurezza operativa.



Per maggiori informazioni  
[www.finsiel.it](http://www.finsiel.it)

Via Luigi Rizzo, 20 00136 Roma  
Tel. +39 06 39931

ottobre 2005