



Comune di Firenze

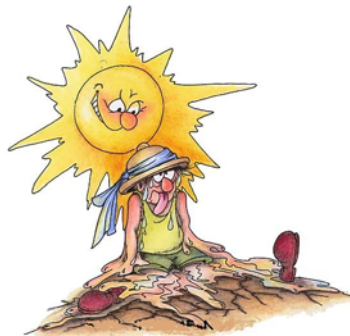


Società della Salute
di Firenze



Azienda Sanitaria 10

PROMOZIONE DI INTERVENTI
DI SALUTE NEI CONFRONTI
DEGLI ANZIANI
NEL PERIODO ESTIVO
ANNO 2010



1. Breve quadro di riferimento

Il processo di invecchiamento demografico, conseguenza di una sensibile diminuzione della propensione a fare figli e di un costante aumento della sopravvivenza in tutte le classi di età, sta incrementando nella popolazione il contingente di anziani, soprattutto donne, in termini assoluti e relativi. La percentuale di anziani sul totale dei residenti, è passata da 24,5% nel 1999 al quasi 26% nel 2009. Infatti, al 31.12.2009 a Firenze risultavano 94.867 anziani ultrasessantacinquenni residenti.

L'indice di vecchiaia che misura il numero di residenti anziani con età superiore o uguale a 65 anni ogni 100 residenti di età inferiore o uguale a 14 anni è pari a 221,08, valore significativamente più elevato rispetto alla media sia nazionale (144) che regionale (184).

Dal 1999 al 2009 gli anziani ultra 74enni sono passati da 45.171 a 50.655 (+12,1%) e gli anziani soli nella stessa fascia di età da 17.177 a 20.603 (+20%). In tutto, gli anziani ultrasessantacinquenni soli a Firenze sono 30.760, il che significa che circa un anziano su tre a Firenze è solo

Aumentano cioè proprio quegli anziani che essendo più sottoposti a malattie e processi di perdita di autonomia, più hanno bisogno, in termini sia di servizi sociali (anziani soli) che di prestazioni sanitarie. Inoltre l'atomizzazione della famiglia ha reso il tessuto familiare estremamente debole e dunque difficilmente adatto a supportare un problema come quello degli anziani, a maggior ragione in quanto questi ultimi sono molto anziani e in grande proporzione soli.

Il problema della solitudine è particolarmente forte tra le donne, in quanto più longeve e predisposte a condizioni più invalidanti degli uomini; è dunque prevedibile che peseranno di più sui servizi sociosanitari.

Gli anziani, specie alle età avanzate, si ritrovano spesso soli proprio quando entrano nel periodo della vita in cui insorgono patologie e invalidità tali da richiedere comunque l'ausilio di specifiche strutture e professionalità.

2. Il Piano per l'estate 2010

2.1. Aiuto Anziani - Estate 2010

Firenze attua ormai da diversi anni, come estensione del servizio di teleassistenza, interventi nel periodo estivo rivolti alla popolazione anziana, con l'intervento in passato denominato "Aiuto Estate Anziani".

Si tratta di un servizio di sorveglianza "passiva" e supporto, attivabile contattando un'apposita centrale operativa, in risposta all'emergenza sociale che si verifica nel periodo estivo, che intende rivolgersi prevalentemente agli anziani rimasti soli in città per:

- Assicurare un riferimento stabile per tutti coloro che in ragione dell'età, dello stato di solitudine e della limitata autonomia personale possono venire a trovarsi in un improvviso stato di bisogno a causa del "rallentamento" generale che si verifica nei servizi della città durante il periodo estivo e dell'assenza temporanea di parenti e amici;
- Assicurare interventi capaci di contenere e possibilmente rimuovere gli inconvenienti della solitudine delle persone anziane;

- Far fronte a situazioni impreviste con l'attivazione di interventi domiciliari, accompagnamenti, commissioni, pasti a domicilio, ..., relativamente alle situazioni di bisogno che vengono rilevate;
- Dare informazioni sulle attività organizzate in città, sui servizi in funzione, sui negozi aperti nel periodo estivo, ecc.;
- Garantire un sostegno telefonico per alleviare la solitudine e il senso di abbandono che viene avvertito più facilmente in questo periodo;
- Assicurare, quando necessario, un controllo telefonico giornaliero.

Il termine sorveglianza "passiva" è utilizzato per distinguerlo dal sistema di sorveglianza "attiva", laddove la prima è attivata dall'utente in caso di bisogno (ruolo passivo del servizio nella fase di contatto) mentre la seconda è attivata, in modo programmato, direttamente dal servizio in favore di anziani che ha individuato come fragili (ruolo attivo del servizio sia nella fase di reclutamento che di contatto).

Alla conclusione del servizio organizzato per l'estate 2005, la Società della Salute ha deciso, in considerazione degli ottimi risultati raggiunti, di proseguirne l'attività anche nel corso dei mesi non estivi, allo scopo di continuare a garantire un pronto riferimento attivabile con facilità e tempestività dai cittadini anziani che vengono a trovarsi in situazioni di difficoltà. E' nato così, il servizio ora denominato "Aiuto Anziani" (perdendo il termine "Estate"), esteso a tutto l'anno, che ha poi trovato conferma anche negli anni successivi ed è tuttora attivo fino al 30 giugno 2010, nell'attesa dell'avvio del progetto specifico per l'estate 2010.

Pertanto, in continuità con tale servizio, per l'estate 2010 si vuole riproporre la sua ormai tradizionale e affidabile specifica estiva, tramite un potenziamento dell'organizzazione e dei servizi collegati, in considerazione del maggior fabbisogno che emerge nel corso del periodo estivo, sicuramente il più critico per le caratteristiche dell'area fiorentina.

Il servizio è attivabile tramite il **numero verde 800 801616** e tramite i seguenti numeri telefonici **055 2339600 e 055 2339601** tutti i giorni dell'anno, compreso i festivi, dalle ore 9 alle ore 24. Il servizio è gestito tramite la Centrale Operativa del servizio Firenze Telecare, che provvederà ad analizzare i bisogni, stabilire un rapporto diretto con gli anziani, anche per eventuali approfondimenti, ed organizzare la risposta al bisogno espresso con interventi diretti e azioni informative.

Il servizio ha a disposizione una squadra dedicata di operatori domiciliari che si occuperà degli interventi diretti presso il domicilio dell'utente. Per la realizzazione di tali interventi, il servizio e la sua squadra di operatori operano in rete con le Reti di solidarietà, le Misericordie e le Pubbliche Assistenze e con altro volontariato cittadino interessato.

Il servizio si avvale di una squadra di operatori domiciliari e di una disponibilità aggiuntiva di pasti a domicilio messi a disposizione da parte del Comune tramite l'ampliamento del vigente appalto comunale per la gestione di servizi assistenziali di tipo domiciliare. La squadra di operatori domiciliari è dimensionata in 6 operatori nei giorni feriali e 3 nei giorni festivi nei mesi di luglio e agosto, fino alla prima domenica di settembre, e in 4 operatori nei giorni feriali e 2 nei giorni festivi nella successiva parte del mese di settembre. Il numero di pasti aggiuntivi è dimensionato in una media giornaliera di 25. Tali quantità possono essere modificate con appositi atti gestionali in base a considerazioni di ordine organizzativo e relative all'andamento del servizio, tenendo conto delle risorse a disposizione.

Sulla base dell'esperienza maturata in vari anni, vengono confermati alcuni criteri guida (di seguito esposti) per l'erogazione degli interventi in favore degli anziani che si rivolgono al servizio da parte della struttura operativa dell'Aiuto Anziani.

Gli interventi vengono erogati nei limiti delle risorse a disposizione. La durata degli interventi stessi, in considerazione del fatto che il servizio ha lo scopo di rispondere a

situazioni di emergenza o di bisogno occasionale, non può di norma essere superiore a 15 giorni, prorogabili in caso di necessità di altri 15, dovendosi pertanto e correttamente rimandare ai servizi sociosanitari professionali del territorio la presa in carico a regime di situazioni di bisogno continuativo. Una durata superiore del programma di interventi può configurarsi di norma (salvo situazioni eccezionali, che necessitano di continuità delle prestazioni nell'attesa dell'intervento dei servizi territoriali) soltanto in presenza di necessità che richiedono servizi di supporto leggero (spesa a domicilio, accompagnamenti, compagnia, ...) e con una frequenza rada (di norma non superiore a 1 volta la settimana). In ogni caso, al di là della durata possibile degli interventi, in presenza di situazioni particolarmente problematiche, le stesse sono anche segnalate ai servizi sociosanitari territoriali ai fini di una presa in carico più appropriata.

Inoltre, in presenza di richieste di interventi di accompagnamento presso presidi sanitari per un periodo continuativo (comunque, di norma non superiore a due settimane, salvo casi eccezionali che non hanno nessun'altra risorsa), anche se intervallato, (ad eccezione, quindi, delle richieste una-tantum o di carattere occasionale e non programmato), qualora gli stessi non siano ricompresi nel vigente sistema di trasporti sanitari coordinato da Esculapio, è necessario che l'anziano disponga di un'apposita richiesta del medico curante attestante l'impossibilità a provvedere autonomamente.

Di norma, qualora all'Aiuto Anziani si rivolgano utenti che il servizio rileva essere già in carico ai servizi territoriali, il servizio stesso non eroga interventi in loro favore già previsti nel loro piano assistenziale, se non in presenza di circostanze eccezionali e occasionali ovvero di accordi specifici in tal senso con i servizi.

2.2. La “sorveglianza attiva”

Si tratta, in coerenza con le relative linee guida regionali, di un servizio che garantisce un monitoraggio costante (tramite contatto telefonico e/o visita domiciliare), in favore di quegli anziani ultrasessantacinquenni la cui condizione di rischio viene segnalata dalla rete dei servizi, secondo le procedure e gli strumenti stabiliti nelle apposite linee guida regionali. L'intensità della sorveglianza è variabile in ragione delle effettive condizioni climatiche e dei livelli di allarme comunicati dalla Protezione Civile.

L'attivazione anche per il 2010, nel quadro complessivo degli interventi di sostegno alla popolazione anziana di Firenze nel periodo estivo, della sorveglianza attiva degli anziani fragili con particolare riferimento alla prevenzione dei rischi derivanti dalle ondate di calore, sarà basata sul modello organizzativo già sperimentato negli anni scorsi, in attesa della definizione, anche a livello regionale, delle modalità future di attuazione di tale servizio e di costituzione di un'anagrafe della fragilità. Si tratta, quindi, di un servizio che viene organizzato in continuità con il servizio di sorveglianza attiva avviato nel 2004 e dal 2006 esteso a tutto l'anno, con un'organizzazione più leggera nei mesi non estivi conseguente alla minore criticità nell'area fiorentina che si verifica nei mesi stessi.

Sperimentate le linee guida regionali e i progetti predisposti negli anni precedenti e sulla scorta dell'esperienza maturata nell'attuazione dei propri piani operativi predisposti per i periodi estivi degli stessi anni, la Società della Salute di Firenze ritiene che il sistema di sorveglianza debba configurarsi come un sistema integrato che unisce e mescola vari metodi di contatto, e conseguenti monitoraggio e supporto, con la cittadinanza anziana in condizioni di fragilità, sia di tipo “attivo” – *la persona anziana fragile viene individuata, tramite segnalatori professionali (MMG, Cure Primarie, Servizi Sociali) dai servizi territoriali* –, sia di tipo “passivo” – *la persona anziana fragile contatta il n.ro verde dell'Aiuto Anziani al momento del bisogno e così si fa conoscere dal servizio, il quale, se del caso, può attivare in suo favore il servizio di sorveglianza attiva.*

Il servizio di sorveglianza attiva viene confermato agli utenti che sono già seguiti (circa 100), ai quali potranno aggiungersi le nuove segnalazioni.

2.2.1. Sistema di segnalazione delle situazioni climatiche

Il programma di sorveglianza attiva si basa sulle segnalazioni che pervengono quotidianamente alla Protezione Civile comunale dal “**Sistema di allarme biometeorologico per la prevenzione degli effetti del caldo sulla popolazione**” istituito dalla Regione Toscana.

Il bollettino segnala condizioni di rischio per la salute per il giorno stesso e per i due giorni successivi, attraverso la definizione di livelli graduati di rischio quali:

- **Nessun allarme;**
- **Attenzione** se sono previste masse d’aria a rischio a 72 ore
- **Allarme** se sono previste masse d’aria a rischio ed un eccesso di eventi sanitari per 24-48 ore
- **Emergenza** se le condizioni di allarme permangono per più di 2 giorni consecutivi.

La città di Firenze, pertanto, è in grado di conoscere in anticipo e con un elevato grado di certezza, la situazione meteorologica prevista sul centro città, rendendo così possibile l’attivazione di interventi differenziati in relazione alla gravità dell’allarme previsto.

Il Centro Operativo della Protezione Civile quindi comunica al Servizio Firenze Telecare e ad un’ulteriore lista di indirizzi dei vari soggetti coinvolti vari riferimenti coinvolti nel progetto di sorveglianza i bollettini contenenti le segnalazioni di attenzione, allarme ed emergenza per l’attivazione della varie fasi di intervento previste.

2.2.2. Il Protocollo di intervento

I medici di medicina generale segnalano ai Distretti dell’Azienda USL gli anziani da sottoporre a sorveglianza attiva.

Potranno eventualmente essere individuate anche situazioni di anziani ultrasettantacinquenni non segnalate dai medici di medicina generale, ma conosciute ai servizi sociosanitari territoriali.

I nominativi sono trasmessi al servizio Firenze Telecare, il quale effettua un primo contatto che completa le informazioni pervenute dai medici o dai servizi e attiva il servizio.

Il sistema di sorveglianza attiva tarato sulla specificità e criticità del periodo estivo parte nel mese di luglio tramite l’adeguamento del protocollo d’intervento rispetto al servizio in corso dai mesi precedenti, che viene ulteriormente potenziato.

Tale protocollo si sostanzia in un contatto telefonico con gli anziani a rischio, tarato in base alle condizioni atmosferiche:

- **qualora il livello di rischio si attesti su “nessun allarme” o sullo stato di “attenzione”, il contatto telefonico è previsto per una volta alla settimana;**
- **qualora il livello di rischio si attesti sullo stato di “allarme” e/o “emergenza”, i contatti telefonici saranno quotidiani per tutta la durata temporale dei livelli di rischio.**

Nel caso i Medici di medicina Generale o i servizi territoriali segnalino situazioni con particolari esigenze, il relativo programma di sorveglianza attiva potrà essere conseguentemente personalizzato.

Durante il primo contatto telefonico l’operatore raccoglie le informazioni necessarie a completare quelle presenti nella scheda compilata dai medici di medicina generale, spiega al soggetto anziano le caratteristiche del servizio, gli illustra una serie di domande (sulla base di una **check-list**) che gli saranno sottoposte durante i contatti, volte a verificare la tenuta di corretti comportamenti in presenza di ondate di caldo ed a fornire informazioni utili per modificare quei comportamenti che risultassero non appropriati.

Inoltre l'operatore stabilisce insieme al soggetto anziano il programma e l'orario per i successivi contatti telefonici.

Il collegamento telefonico con i soggetti sottoposti a sorveglianza attiva è collegato e coordinato con il servizio Firenze Telecare, che gestisce anche il servizio di sorveglianza passiva (Aiuto Anziani), che si attiva qualora dalle informazioni ricevute dall'anziano emerga un bisogno sociale. In caso di rilevato rischio per la salute, verificato tramite la somministrazione della check-list, vanno allertati i competenti presidi sanitari. In ogni caso, le condizioni di bisogno sociale o di rischio per la salute sono prioritariamente segnalate al familiare di riferimento e, in caso di sua assenza o irrintracciabilità o di sua incapacità di intervento risolutivo, vengono attivati i presidi sopra individuati.

Laddove il contatto telefonico non sia possibile per **mancata risposta**, la telefonata viene ripetuta per altre 3 volte durante l'arco della giornata, ad orari diversi. In caso di persistenza nella mancata risposta, sono allertati i familiari.

Se l'anziano è **solo o con familiare non rintracciabile, nel corso della stessa giornata** viene verificata la situazione tramite un **sopralluogo domiciliare**. Se la verifica non dà notizie utili, la telefonata è effettuata per altri 3 giorni consecutivi e, in caso di esito negativo, viene effettuato nuovamente il sopralluogo domiciliare. A seguito dei sopralluoghi domiciliari, nei casi in cui si rendesse necessario, potrà essere allertata la forza pubblica.

Per sostenere e rafforzare i livelli di tutela, nei momenti di maggiore criticità determinati dalle giornate di allarme o emergenza potranno essere attivate anche forme di coordinamento e collaborazione con la Polizia Municipale, laddove si rendesse necessario per particolari situazioni di emergenza. In particolare in caso di non rintracciabilità dell'utente nel corso delle tre telefonate giornaliere programmate, viene effettuato il sopralluogo domiciliare ed in base all'esito potrà essere allertata, se opportuno, la forza pubblica.

Il servizio, coordinato operativamente da Montedomini, è collegato e coordinato con il servizio di sorveglianza passiva Aiuto Anziani e può avvalersi della squadra di operatori domiciliari messi a disposizione dello stesso servizio Aiuto Anziani, che di norma effettua interventi programmati, ma che diventa anche risorsa utile in caso di emergenza.

Agli anziani seguiti tramite la sorveglianza attiva vengono comunque assicurati, nei limiti delle risorse a disposizione, gli stessi interventi di supporto previsti per la generalità degli utenti dell'Aiuto Anziani, tramite la struttura operativa di tale servizio.

2.3. Comunicazione pubblica in caso di allarme

Nei giorni in cui il sistema di monitoraggio delle condizioni climatiche segnala una situazione di allarme o emergenza, vengono raccolti e divulgati, attraverso i vari organi d'informazione, i dati sull'andamento degli accessi ai vari servizi (compreso il pronto soccorso), gli opportuni consigli di comportamento, le informazioni sui servizi di supporto che gli anziani possono attivare in caso di difficoltà.

2.4. Interventi nelle RSA

La "Commissione tecnica di vigilanza e controllo sulle strutture di ospitalità per anziani e disabili", valuta le condizioni di vivibilità nelle strutture residenziali per soggetti anziani, promuovendo uno specifico intervento di controllo e vigilanza sui servizi di ospitalità per anziani e indicando, laddove necessario, gli interventi di adeguamento opportuni.

2.5. Disponibilità di posti per inserimenti temporanei in RSA e nei Centri Diurni

Rientrano nel pacchetto dei servizi estivi anche i ricoveri temporanei degli anziani nelle residenze sanitarie assistenziali (RSA) nel periodo estivo. Questo servizio vuole rispondere alla domanda, sempre crescente, di ricoveri temporanei da parte delle famiglie che accudiscono in casa un anziano e che, soprattutto in estate, hanno necessità di un periodo di sollievo dagli impegni quotidiani. I ricoveri temporanei possono durare da 15 giorni a due mesi. Gli anziani nel periodo di ricovero pagano la normale retta calcolata in base al reddito.

Per gli anziani che rientrano nei programmi di sorveglianza estiva potranno essere attivati, se necessario, alcuni posti nelle RSA e Centri Diurni per non autosufficienti della ASL e nei Centri Diurni per anziani fragili del Comune (parzialmente autosufficienti), da attivare in caso di necessità.

2.6. Le iniziative di socializzazione

Per gli anziani che restano in città, saranno promosse, insieme all'associazionismo e i volontari disponibili, iniziative di socializzazione e per la promozione di corretti stili di vita.

Le iniziative promosse saranno divulgate una volta definite.

2.7. Pubblicizzazione

Il programma di supporto e sorveglianza estiva in favore degli anziani verrà pubblicizzato attraverso i normali canali di informazione alla città e tramite manifesti murali e volantini che verranno distribuiti nei luoghi di aggregazione, uffici pubblici, farmacie, parrocchie, ecc. e tramite gonfaloni esposti sulle principali strade.

3. DOPO L'ESTATE

3.1. Consolidamento dell'esperienza di sorveglianza attiva

Conformemente agli obiettivi regionali e in prosecuzione e potenziamento dell'esperienza già avviata, il programma di sorveglianza, sia attiva che passiva (Aiuto Anziani), e i relativi servizi di supporto vanno costituire un'esperienza di buona prassi, da consolidare per l'intero arco dell'anno (fino all'estate 2011), compatibilmente con le risorse a disposizione, la cui valutazione è rimandata alla struttura gestionale della Direzione Servizi Sociali e Sport.

I servizi di cui al presente progetto sono garantiti fino al 30 settembre 2010. La prosecuzione di tali servizi oltre tale data si baserà su una struttura organizzativa più leggera, in considerazione della minore criticità, pur mantenendo modalità operative analoghe.

Più in particolare, il servizio di sorveglianza attiva nel periodo post-estivo si rivolgerà, almeno inizialmente, agli anziani già seguiti nel corso dell'estate 2010. In ogni caso, sia i medici di medicina generale che i servizi sociosanitari territoriali possono segnalare ulteriori nominativi di anziani fragili tramite le apposite schede di segnalazione. Tuttavia, segnalazioni ulteriori potranno essere accolte solo previa valutazione dei limiti della capacità organizzativa predisposta e in considerazione delle risorse disponibili per eventualmente potenziare l'organizzazione.

I nuovi nominativi devono essere trasmessi al servizio Aiuto Anziani, che insieme alla persona segnalata programma i successivi contatti telefonici di sorveglianza.

In considerazione della minore criticità rispetto al periodo estivo, la frequenza di contatto può essere ridotta (quindicinale anziché settimanale). In ogni caso, agli anziani in sorveglianza attiva vengono indicati i numeri telefonici del servizio Aiuto Anziani per i contatti che si rendessero necessari qualora subentrino situazioni di bisogno non rilevate nel corso dei contatti programmati.

4. COSTI

Il costo per la realizzazione da parte del Comune di Firenze degli interventi di sorveglianza e supporto nel periodo estivo, con copertura fino al 30 settembre è stimabile in circa € 160.000,00.

A questi vanno aggiunti i costi degli inserimenti temporanei in RSA che saranno realizzati.

La spesa effettiva dipenderà dall'effettivo volume di servizi che si renderà necessario, nei limiti dei finanziamenti disponibili.

A tali costi vanno aggiunti i costi per gli eventuali iniziative di socializzazione.

Il costo ulteriore per la prosecuzione del servizio oltre il periodo estivo sarà valutato e definito in successivi atti gestionali.