

**Gruppo 3 – Come sviluppare la rete socio-sanitaria ottimizzando il ruolo degli informal caregiver?**

**Facilitatore: Daniela Carraro - Direttore servizi socio sanitari Ulss 6 euganea**

**PRESENTI:** Centri servizi anziani; Centri infanzia adolescenza famiglia; Informatici; centrale operativa territoriale (COT), rappresentanze sindacali

**PREMESSA**

Il tavolo si concentra sul ruolo degli informal caregiver (CGI) o assistenti informali che si differenziano dagli assistenti formali (CGF - istituzionali). Obiettivo è rispondere ad alcune domande: Cosa si aspetta l'istituzione dai caregiver informali?

Ci sono esperienze da presentare? Es. rapporti fra istituzioni.

Dal digitale c'è già velocità di comunicazione e di raggiungere obiettivi, ma abbiamo ottimizzato tutto?

Dalla Centrale Operativa Territoriale (COT) che sviluppi vedete per facilitare il vostro lavoro da CGI ma anche CGF?

In ambito digitale è molto usata la modalità di creazione di "avatar" – Second Life, in particolare da persone con disabilità come "passatempo intelligente" per immaginare un'altra vita o agire vissuti diversi dalla loro quotidianità e senza creare situazioni di deprivazione.

Anche da CGI si possono creare gruppi con persone con disabilità che gestiscono un programma Second Life che riduce l'esclusione (agevolando l'interazione a distanza che non sarebbe permessa fisicamente)?

**SPUNTI:**

**Il ruolo dei Caregiver informali**

- i CGI vengono identificati come supporti informali alla persona
- a fronte della presenza di esigenze sempre maggiori di assistenza socio-sanitaria pensare a modelli di "comunità che cura" e social street (es. comune di San Donà) in cui i CGI hanno un ruolo rilevante

**Un lavoro di "rete" e comunità**

- il digitale deve servire a tutti ma deve creare una rete anche con ass.ni volontariato e buon vicinato perché l'informazione sia chiara e venga divulgata in modo corretto, evitando incoerenze
- Community care (CareGiver di comunità): convenzione Usl con centri servizi volontariato utile per attivare tutte le reti formali e informali
- Attivazione di modelli di social street come antenna sociale collegata via web
- Il volontariato deve attivare Reti di vicinato in cui il CGI è presente all'interno
- Attivare un modello di Cittadinanza attiva ricostruendo un rapporto di fiducia nei territori.

- Attivazione di figure come animatori di strada o come l'operatore di quartiere (finanziato dal comune di San Donà) che può essere educatore/oss (figura sociale che garantisce presenza nel quartiere, conosce situazioni di marginalità per segnalare le problematiche più complesse) da integrare con la Usl
- costruire una rete tra persone che operano nel sociale che riescano ad avere i contatti con i centri di servizi (il percorso è spesso più sanitario che sociale per la persona posta in cura - più difficile avere informazioni sulla persona dal pv sociale, e le amm.ni locali non conoscono la situazione di tutte le persone)

### **Il digitale come strumento di informazione e innovazione nei servizi socio sanitari**

- creazione di una piattaforma a livello regionale per le COT - Centrale Operativa Territoriale di recente costituzione, non digitalizzate per dialogare sul territorio con altre COT con un supporto informatico e di raccogliere e trasmettere informazioni in modo sistematico
- Uno snodo da sviluppare è l'integrazione tra servizi sociali e sanitari di cui la COT è un altro elemento da coinvolgere
- recepire la conoscenza nell'uso di piattaforme come Amazon per acquistare online per attivare servizi in ambito socio-sanitario (es. con App Sanità a km0 far pervenire il farmaco a casa non in farmacia) e informare il cittadino (es. conoscere le dimissioni ospedaliere con mobile, geolocalizzazione per servizi, ecc)
- supporto digitale ai Piani di Zona anche dal pv della cultura digitale (sistema di risposta che si incrocia con strumenti formali e informali i cui processi devono essere condivisi e supportati dai soggetti es. Usl, cittadini, rete di volontariato) – analisi fabbisogni e interpretazione
- creazione di servizi interattivi per la partecipazione in cui chi collabora diventa a sua volta sviluppatore di rete (se non genera rapporti e condivisione non sviluppa l'elemento sostanziale)

### **Il digitale come strumento di inclusione nel rapporto istituzione-CGI**

- il Social web è un facilitatore perché aiuta a migliorare la presenza e renderla più efficace
- Che cosa serve all'istituzione nel dialogare con CGI:
  - o lavorare su processi di interazione fra loro (dialogo interno) per evitare sovrapposizione di interventi e incoerenze. Quando si digitalizzano i processi serve una rivisitazione dell'intero processo (dei documenti e dei soggetti che operano). Lo stesso soggetto viene preso in carico da più enti (un fascicolo sanitario ridurrebbe questo rischio) con sovrapposizione di obiettivi sulla persona e finanziamenti che non sempre si conciliano tra loro
  - o lo strumento digitale per migliorare i rapporti fra operatori professionali (CGF - migliori procedure e attrezzature, ridefinizione ruoli e apporti delle figure di supporto anche amm.ve) e avvalersi del successivo supporto dei CGI
    - usare la rete per efficaci collegamenti
- Il processo di digitalizzazione non deve ridurre le relazioni e le risorse assegnate: ogni miglioramento e semplificazione deve ricollocare e non ridurre gli impegni personali
  - aumentare le relazioni
  - non ridurre le risorse (anziché spostare le persone mi collego via web ma non riduco personale) perché il rischio di isolamento altrimenti diventa penalizzante (se ricavo tempo devo poter rispondere a bisogni a cui non avevo dato attenzione)

- Avatar - Second Life deve essere usato come strumento di inclusione (Es. Alzheimer caffè)
- Il ricorso alla *gamification* può essere utile per forme di addestramento anche specifico es. esercizi sia ginnastici/fisici che cognitivi (sul modello di Trento).
- il digitale può rispondere all'esigenza di dare trasparenza a ciò che succede nelle case di riposo creando occasioni innovative nel rapporto tra assistito e famiglia (es. Skype) – modello di attivazione su domanda

### **La formazione digitale**

- formazione al cittadino e al personale (anche ass.ni di volontariato) per accrescere il livello di acculturazione digitale (le famiglie non sono in grado di attingere alle informazioni)
- formazione da prevedere su base regionale alle badanti per introdurle all'uso degli strumenti digitali
- necessaria ridefinizione dei ruoli anche nelle istituzioni (da ruoli amm.vi) per sviluppare anche una cultura della parte amm.va e non solo per essere più smart (ottimizzazione).

### **BEST PRACTICE**

Gamification: FBK sviluppa un gioco per bambini a scuola applicandolo a anziani per stimolare a uscire, a essere parte di un gruppo; unirebbe digitale e sociale verso un obiettivo comune

Progetto VISIT – servizio per persone sorde nel Veneto Orientale (8.00-18.00)

Supporto digitale al bisogno per persone con disabilità e per CGI nel momento di bisogno (modello di attivazione su domanda)

- Avere un interprete nello smartphone durante visite mediche (anche durante visite domiciliari)
- Collabora con ADAPT per portarla nelle case dei sordomuti

Alzheimer Caffè

Social street: In ogni via una antenna sociale collegata via web (animatore di strada o operatore di quartiere)