



Pensionati



CENTRO STUDI DELLE
CAMERE DI COMMERCIO
GUGLIELMO TAGLIACARNE

OSSERVATORIO PERMANENTE SULLA SILVER ECONOMY

**Il futuro dei servizi sanitari
e della telemedicina:
il ruolo di CNA Pensionati**

Novembre 2022

Gruppo di lavoro

Il presente documento è stato realizzato da CNA Pensionati in collaborazione con il Centro Studi delle Camere di commercio G. Tagliacarne.

Per CNA Pensionati hanno coordinato e collaborato:

Filippo D'Andrea, Segretario Nazionale

Jacopo Basili, Coordinatore tecnico

Per il Centro Studi Tagliacarne hanno collaborato:

Gaetano Fausto Esposito, Direttore Generale

Elio Borgonovi, Presidente CERGAS, Professore Senior Dipartimento di Scienze Sociali e Politiche Università Bocconi

Paolo Cortese, Responsabile Osservatori sui fattori di sviluppo

Giulia Parisi, Ricercatrice

Giò Mary Zaky, Ricercatrice

Indice

Executive summary	4
Conclusioni: cosa serve per il futuro	7
Introduzione	11
1. L'analisi preliminare	12
1.1. I soggetti coinvolti	12
1.2. Utilità dei servizi sociosanitari	13
1.3. Criticità del servizio sanitario nei territori.....	14
1.4. Suggerimenti per il potenziamento dei servizi sociosanitari rivolti ai pensionati.....	15
1.5. Presenza di iniziative rivolte ai pensionati CNA	17
1.6. Supporto per iniziative di telemedicina.....	18
2. Risultati dell'indagine rivolta agli associati CNA Pensionati	20
2.1. Una mappa dei rispondenti	20
2.2. L'assistenza sanitaria	22
2.3. La telemedicina.....	29
2.4. Confidenza con il mondo digitale	31
3. Approfondimenti regionali	33
3.1. L'obiettivo della terza fase di indagine.....	33
3.2. Funzionamento dei servizi di assistenza.....	33
3.3. Provvedimenti regionali	34
3.4. Tavoli o gruppi regionali sull'assistenza	35
3.5. Collaborazione con ASL e Enti Locali	35
3.6. Convenzioni o accordi per servizi sanitari e sociosanitari	36
3.7. Contatti per bisogni assistenziali	37
3.8. Servizi di telemedicina/teleassistenza attivi sul territorio	37
4. La matrice di confronto regionale	39
Allegati	51
A.1. La survey agli associati CNA Pensionati	51
A.2. L'indagine preliminare alle Segreterie territoriali CNA Pensionati	61

Executive summary

L'Osservatorio permanente sulla silver economy di CNA Pensionati si è posto l'obiettivo di rilevare il tipo di utilizzo dei servizi sanitari e sociosanitari da parte degli over 65, il livello di soddisfazione, i bisogni e le aspettative emergenti circa l'assistenza sanitaria. L'attività si è articolata in tre fasi. Nella prima, dopo una presentazione ai responsabili regionali di CNA Pensionati, sono stati raccolti 67 questionari, compilati dalle Segreterie territoriali, utili per individuare i temi rilevanti per i pensionati sul piano dell'assistenza. La seconda fase, si è basata sull'invio estensivo agli associati di CNA Pensionati di un questionario riguardante la valutazione dei bisogni e delle aspettative rispetto ai servizi sanitari e sociosanitari del proprio territorio. Nella terza fase di ricerca è stata presa in considerazione, invece, la partecipazione di CNA Pensionati alla definizione delle politiche assistenziali da parte delle Regioni e degli Enti Locali, nonché la presenza di convenzioni con strutture pubbliche e private.

In generale, il servizio ritenuto più utile dagli over 65 è quello dell'ADI (Assistenza Domiciliare Integrata), almeno dove funziona, perché in molte realtà appare essere molto limitata. Ne deriva una forte richiesta di potenziamento dei servizi distrettuali, aspettativa coerente con la missione 6 componente 1 del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza).

Viene inoltre evidenziato il cronico problema delle lunghe liste d'attesa che penalizzano soprattutto i pensionati.

Per quanto riguarda il rapporto con il medico di medicina generale (MMG) emerge una contraddizione: da un lato viene considerato ancora un punto di riferimento, ma dall'altro viene segnalata la carenza che impedisce una assistenza capillare assistenza sul territorio.

La significativa frammentarietà dei servizi sul territorio lascia emergere l'esigenza di un orientamento particolare rispetto alla possibilità di accedere a diagnosi precoci. Viene segnalata anche la mancanza delle visite a domicilio e di un coordinamento nella rete territoriale, aspetti questi che dovranno essere affrontati con l'introduzione delle CdC (Case della Comunità) e delle COT (Centrali Operative Territoriali).

Il potenziamento dei servizi territoriali non riguarda solo l'aspetto clinico o di assistenza infermieristica ma anche l'assistenza per il disbrigo delle pratiche amministrative. In questo contesto, CNA Pensionati potrebbe svolgere un ruolo attivo promuovendo la costituzione di tavolo di confronto con associazioni sindacali che rappresentano i MMG e incontri periodici con direttori

di aziende sanitarie e direttori di distretto e Comune, associazioni del terzo settore e in generale con i cittadini. L'avvio di progetti pilota condivisi, da diffondere come buona pratica, potrebbe essere un interessante approccio per il futuro.

Le Segreterie territoriali hanno segnalato la presenza di pochi, anche se significativi, accordi con ambulatori privati, mentre non esistono accordi con strutture pubbliche.

Con riferimento all'indagine **tramite un questionario erogato ad oltre 3.000 associati**, si rileva che la maggior parte dei rispondenti vive in un nucleo familiare di 2 persone (56,5%), tra coloro che vivono soli la maggioranza è rappresentata da donne (62,3%) e ben il 13,9% vive in un nucleo familiare con un disabile.

Quasi il 7% ha dovuto abbandonare il lavoro per motivi di salute e il 6% ha lasciato il lavoro per assistere un proprio familiare.

Relativamente al consumo di farmaci, il 43,7% assume 4 pastiglie al giorno, ma il 67,8% ha dimenticato almeno una volta di assumere la terapia. Al riguardo, un adeguato sistema di telemedicina con *alert* potrebbe ridurre questo problema.

Quasi un quinto degli intervistati è stato ricoverato nell'ultimo anno e quasi un terzo si è dichiarato non soddisfatto (punteggio da 1 a 3 su una scala da 1 a 6), con punte del 38,6% per gli over 85.

Frequente è il ricorso al medico di medicina generale (MMG: quasi il 30% dei rispondenti va oltre le 5 volte annue). Una percentuale limitata non si reca mai dal medico.

Un quarto dei rispondenti si dichiara non soddisfatto dell'assistenza del MMG, con punte che sfiorano il 40% in Lombardia, Liguria, Puglia e Umbria. Tra i motivi dell'insoddisfazione sono elencati il fatto che il medico si limita a prescrivere farmaci senza visitare, soprattutto a domicilio, nonché l'affollamento degli ambulatori. Di conseguenza molti dei rispondenti manifestano l'esigenza di avere supporto professionale a domicilio con caregiver durante il giorno e di notte.

Oltre un terzo degli intervistati segnala l'importanza di avere un numero di telefono di servizio di assistenza da chiamare all'occorrenza h24. Il 63,7% dichiara di non conoscere un numero a cui rivolgersi anche per informazioni presso il Comune o la Regione.

Il 22,5% afferma di aver utilizzato servizi di telemedicina prevalentemente con il MMG, presumibilmente con chiamate e messaggi whatsapp. Solo il 13% ha usufruito di monitoraggio

ospedaliero. A questo proposito si evidenzia che l'effetto pandemico ha aumentato il ricorso alla telemedicina, con una buona soddisfazione per il 76% dei rispondenti.

I servizi richiesti a CNA Pensionati nell'ambito della telemedicina riguardano la promozione del teleconsulto con il proprio MMG e azioni di monitoraggio dei tempi di attesa in Pronto Soccorso.

Interessante è il dato che riguarda la dotazione tecnologica, in quanto il 76,4% dichiara di possedere uno smartphone e, di questi, quasi il 60% lo utilizza ogni giorno. In questo contesto, una buona percentuale di intervistati, il 52%, dichiara di avere una discreta confidenza con il mondo digitale.

La terza parte della ricerca, riguardante l'offerta di servizi sul territorio, evidenzia come, in generale, i servizi di assistenza ai pensionati siano non adatti, o presenti in numero non sufficiente, a prestare un'adequata assistenza alla popolazione richiedente. In tutte le regioni esistono dei provvedimenti che prevedono lo stanziamento di risorse da destinare alle persone anziane in difficoltà, anche se si rilevano delle criticità legate soprattutto al fatto che non tutte le categorie di anziani possono accedere alle risorse disponibili. Spesso i beneficiari dei sostegni sono disabili gravi o persone con grande fragilità e non i soggetti con autonomia ridotta, che rappresentano la maggioranza dei pensionati. Un ruolo importante per quanto riguarda le iniziative di assistenza e sostegno ai fragili viene attribuito al terzo settore, con cooperative e servizi speciali dedicati.

Nel complesso è possibile riscontrare una rete frammentata di strumenti di dialogo e confronto a livello regionale per affrontare concretamente il problema dell'assistenza agli over 65. Laddove vengano segnalati punti di forza rispetto alla collaborazione tra servizi delle ASL e i servizi degli Enti Locali, essi fanno riferimento al buon funzionamento del servizio di ADI e alla collaborazione con il medico di medicina generale. I punti di debolezza riguardano, invece, la carenza cronica di personale e la mancanza di risorse economiche per prestare assistenza a tutti.

Poco conosciute risultano essere le convenzioni stipulate da CNA Pensionati per l'assistenza sociosanitaria e la quota di adesione alle iniziative promosse. Su questa considerazione si suggerisce di rafforzare la comunicazione interna ed esterna agli associati delle iniziative di collaborazione e convenzione che CNA Pensionati pone in essere.

I riferimenti degli over 65 per problemi di salute appaiono chiari e omogenei in tutte le regioni. In mancanza di parenti o altre figure di riferimento, oltre ai servizi ospedalieri o di guardia medica per problemi di salute che richiedono un intervento di urgenza/emergenza, le associazioni di

volontariato sono percepite su tutto il territorio nazionale come un valido sostegno per l'anziano con bisogni assistenziali.

Infine, la pandemia da Covid-19 ha dato forte impulso all'implementazione di iniziative di telemedicina su tutto il territorio. Tuttavia, tali servizi non sono diffusamente riconosciuti: molti degli intervistati dichiarano, infatti, di non essere a conoscenza dell'esistenza di modelli di erogazione dei servizi di assistenza in forma digitale.

In generale, la telemedicina è considerata comunque di difficile fruibilità per la maggior parte degli anziani soli e con poca dimestichezza con i dispositivi digitali.

Conclusioni: cosa serve per il futuro

La riorganizzazione dei servizi dell'assistenza territoriale dovrà consistere anche nel fare in modo che i medici di medicina generale lavorino maggiormente nell'ambito delle case della comunità, in associazioni e, in generale, in forme associative e cooperative. Infatti, quando mancano le persone, il modo per reagire è quello di organizzarle meglio, ripensando alle modalità di lavoro e introducendo nuove forme di organizzazione.

Sulla base dei risultati emersi dall'indagine si riportano di seguito alcuni suggerimenti e considerazioni che potrebbero essere utili alle CNA Pensionati territoriali per assumere un ruolo propositivo di facilitatore tra tutti gli attori delegati all'implementazione degli investimenti del PNRR in ambito sanitario ed assistenziale.

- **1. Implementare e presidiare i servizi di telemedicina offerti**

Le azioni e le iniziative che CNA Pensionati può portare avanti per supportare il processo di riorganizzazione dei servizi di cura e rispondere alle esigenze del cittadino riguardano sicuramente l'implementazione delle sperimentazioni di telemedicina, prestando sempre attenzione anche ai rischi che derivano dal proliferare dei siti che trattano della salute delle persone. Al mondo, infatti, ci sono circa 100.000 siti o app che trattano il tema della salute, ma la maggior parte di questi non sono certificati e il loro obiettivo principale è quello di stimolare la vendita di vario genere di prodotti. Questo è il rischio che potrebbe figurarsi anche con la telemedicina: i grandi gruppi che si occupano di digitalizzazione vendono piattaforme o device al solo scopo commerciale, senza avere come obiettivo quello di creare un reale servizio per il miglioramento dell'assistenza. Tuttavia, la telemedicina è qualcosa di diverso dall'avere il device, delle piattaforme o semplicemente la telefonata o videochiamata con il medico.

La telemedicina deve essere concepita come un servizio dove si portano i dati del paziente a qualcuno che li sa analizzare e interpretare per poi restituire indicazioni utili per impostare la terapia necessaria. Rappresenta quindi un sistema integrato che deve essere presidiato affinché, nei vari territori, non vengano vendute o prestate alle aziende sanitarie prodotti che non sono realmente utili, a spese dei fondi pubblici.

Operativamente CNA Pensionati potrebbe mettere a disposizione delle strutture regionali e decentrate di un “vademecum” sugli investimenti e le riforme del PNRR che consentiranno la piena implementazione della telemedicina nel sistema sanitario (ed assistenziale) del Paese. Queste iniziative sono necessarie per monitorare l’attuazione di servizi di telemedicina nei diversi territori.

- **2. Costruire alleanze e sinergie con gli operatori sanitari**

Il tema più rilevante del momento è quello dell’introduzione delle case della comunità, degli ospedali di comunità e delle centrali operative territoriali. L’agenzia nazionale dei servizi sanitari ha identificato circa 1.430 case della comunità sul territorio nazionale e 434 ospedali di comunità per ricoveri post acuti e cure intermedie a bassa intensità che possono essere affrontate con la presenza di infermieri e di medici di medicina generale per una parte del loro tempo con un’applicazione innovativa dell’ACN firmata il 28 Aprile 2022. Da questo punto di vista lo sforzo consiste nel far comprendere, soprattutto ai medici di medicina generale giovani che si stanno formando nei corsi regionali, i vantaggi del lavorare in sinergia con altri colleghi e professionisti della salute nelle AFT (aggregazioni) e in equipe interdisciplinari e interprofessionali con psicologi, infermieri, terapisti della riabilitazione, assistenti sociali ecc.. Solo così sarà possibile creare nuove opportunità per gli MMG, superando l’annosa questione che li classifica come medici di serie B rispetto ai colleghi specialisti che lavorano in ospedale. Far passare questo messaggio non è facile in quanto, da quando è stato introdotto il Servizio Sanitario Nazionale, il loro contratto non li identifica come dipendenti, ma come liberi professionisti con un rapporto diretto che però fornisce sempre meno servizi.

Negli ultimi anni si è potuto osservare come anche nei medici che esercitano da diversi anni ci sia una componente che si sta evolvendo verso la direzione del lavoro in medicine di gruppo, sempre più in relazione con altri professionisti. Sarà però sempre più necessario lavorare per facilitare i rapporti personali, fare delle riunioni e momenti di confronto e condivisione per introdurre nuove modalità di lavoro. A questo proposito sarà importante stabilire un'alleanza con altre rappresentanze coinvolgendo direttamente anche i Direttori Generali delle ASL/ATS/ASST e i Direttori Sanitari i quali, trovandosi in una posizione a metà tra le richieste del sistema e le istanze

portate dai professionisti in ospedale e sul territorio, devono essere rafforzati e supportati. È quindi importante per CNA Pensionati favorire alleanze partecipando a tavoli di lavoro istituzionali e non. Operativamente CNA Pensionati potrebbe promuovere progetti pilota nei territori più sensibili con ASL, Comuni enti del terzo settore, con il supporto del Centro Studi Tagliacarne e del Cergas Bocconi. I risultati di questi progetti potrebbero poi essere estesi diffondendo le buone pratiche su altri territori.

- **3. Favorire i servizi di prossimità**

Tra i servizi di assistenza che più frequentemente risultano necessari a target di popolazione di età avanzata vi è quella della consegna dei farmaci al domicilio. A questo proposito è importante che le farmacie assumano il ruolo di presidio del Servizio Sanitario sul territorio in forma capillare. La normativa sulle farmacie e il coinvolgimento nella fase di Covid-19 le qualifica sempre più come presidio sanitario territoriale, favorendo così il recupero da parte dei farmacisti del loro ruolo professionale. È importante che nel prossimo futuro si diffonda l'utilizzo di ricette elettroniche con validità prolungata che dal medico passino direttamente in farmacia, la quale si organizza per recapitarle al domicilio del paziente fragile che non può ritirarle in autonomia. Si tratta di proposte che vanno nella direzione dell'auto-organizzazione della rete locale attraverso collaborazioni e alleanze. Un servizio di prossimità efficiente si ottiene organizzando tanti soggetti che insieme lavorano per un servizio comune. Oltre ai servizi che riguardano la salute è importante considerare anche servizi di tipo amministrativo che si occupano delle prenotazioni, degli spostamenti dei pazienti non autosufficienti ecc. Esistono molti tipi di associazioni e strutture che offrono servizi al cittadino ma che, lavorando in modo non coordinato con il Sistema, spesso non vengono riconosciuti e il cittadino o il medico stesso non ne è a conoscenza e quindi non li utilizza.

Operativamente le farmacie possono diventare punti capillari per la telemedicina da sperimentare con progetti pilota sostenuti da CNA Pensionati.

Più in generale, CNA Pensionati può svolgere un'azione proattiva nella realizzazione di quanto previsto dal PNRR per il potenziamento dell'assistenza territoriale. Una azione che deve basarsi su tre pilastri:

1. Garantire la continuità della presa in carico tra ospedale e strutture territoriali con una effettiva presa in carico dei pazienti
2. Ridurre gli accessi impropri all'ospedale e promuovere la rapida dimissione;
3. Mettere in condivisione e aggregare i servizi migliori che il territorio offre mettendo in collegamento diversi attori pubblici e privati.

- **4. Promuovere azioni di comunicazione rivolte ai cittadini**

Le case e gli ospedali di comunità saranno presenti in modo capillare su tutto il territorio. Affinché i servizi offerti vengano efficacemente utilizzati è però importante promuovere azioni di comunicazione rivolte alla cittadinanza sui nuovi luoghi di cura e sulle prestazioni erogate di cui i cittadini hanno diritto. Occorre suscitare interesse nelle persone verso i nuovi modelli assistenziali attraverso operazioni mirate di informazione. Il rischio è quello di creare nuovi servizi sul territorio che non sono conosciuti e riconosciuti come opportunità per il cittadino e per i professionisti stessi. Operativamente CNA Pensionati potrebbe predisporre materiale informativo per i propri associati e organizzare momenti di presentazione e sensibilizzazione capillarmente diffusi sul territorio.

- **5. Far emergere bisogni e criticità e facilitare soluzioni e miglioramenti**

Un'altra azione che CNA Pensionati potrebbe svolgere riguarda il far emergere criticità e portare nei tavoli istituzionali idee migliorative. Anche alla luce dell'ingente spesa per la realizzazione delle case e degli ospedali di comunità è interesse di tutti far funzionare al meglio i servizi in modo da non vanificare gli sforzi e la spesa pubblica. Con senso critico costruttivo è bene lasciar emergere le problematiche che potranno manifestarsi, raccogliendo il parere dei cittadini, e comunicarle ad esempio ai direttori di distretto affinché vengano adottate soluzioni efficaci e di qualità. Operativamente CNA Pensionati potrebbe assumere il fondamentale ruolo di ponte tra i servizi sanitari offerti sul territorio e i bisogni dei cittadini.

