



# Osservatorio Nazionale

delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

Scheda per la rappresentazione dell'esperienza

## **LA TELEASSISTENZA AI TEMPI DEL COVID19: IL PUNTO DI VISTA DEI CITTADINI E DEI PROFESSIONISTI.LIVELLO**

- ASSR Regione Emilia Romagna
- AUSL della Romagna
- U.O. Qualità e Governo Clinico
- Presidi Ospedalieri Rimini, Cesena, Forlì, Ravenna
- UU.OO. Diabetologia, Neurologia, Oncologia, Pediatria

### MACROTEMA

- Comunicazione ai cittadini
- Soluzioni organizzative emergenziali per la gestione dei pazienti Covid e Non Covid dettate dall'emergenza COVID: teleassistenza

### Descrizione dell'esperienza di risposta all'emergenza covid -19 che si intende condividere

#### **“La teleassistenza ai tempi del Covid19: il punto di vista dei cittadini e dei professionisti”**

Con la DGR 648/2016 e successive determinazioni, la Regione Emilia Romagna ha proposto un progetto di “Implementazione dei servizi di Teleassistenza nelle località caratterizzate da eccezionali difficoltà di accesso”.

L'insorgenza dell'emergenza sanitaria da COVID19 ha generato una nuova richiesta che supera il concetto della distanza geografica dai servizi sanitari e richiede modalità diverse di gestione della presa in carico.

Nella situazione di emergenza Covid, le Unità Operative dell'AUSL della Romagna hanno fatto fronte alla pandemia adottando una serie di misure, sia a livello ospedaliero che territoriale, che hanno previsto una riorganizzazione del lavoro, compresa la sospensione delle prestazioni programmate ad eccezione di quelle urgenti; in tale contesto, alcuni Dipartimenti hanno implementato soluzioni alternative utilizzando la teleassistenza.

L' U.O. Qualità e Governo Clinico dell'AUSL della Romagna in collaborazione con l'ASSR dell'Emilia Romagna, ha implementato un progetto dal titolo “La teleassistenza ai tempi del Covid19: il punto di vista dei cittadini e dei professionisti” con l'obiettivo principale di monitorare e valutare l'esperienza da parte dei pazienti seguiti a livello domiciliare con prestazioni di teleassistenza, dal quale discendono, quali obiettivi secondari:

- ✓ Garantire la continuità assistenziale in caso di emergenza sanitaria e pandemie
- ✓ Adottare tale modalità clinico assistenziale al fine di garantire la continuità assistenziale ai pazienti cronici/fragili anche in situazioni ordinarie



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

- ✓ Valutare possibili ricadute organizzative e possibili sviluppi blended per la presa in carico di pazienti cronici/fragili (mix presenza e teleassistenza)
- ✓ Valutare il livello di gradimento e compliance del paziente e definire eventuali ambiti di miglioramento

Questo progetto concentra in particolare la propria attenzione nei confronti di *“Persone affette da patologie croniche, malattie rare e persone in condizioni di fragilità, oppure che richiedono trattamenti di lungo periodo o di particolare assistenza e/o supporto non ospedalieri, e che necessitano di mantenere la continuità dei servizi durante la quarantena, l’isolamento o nel periodo di applicazione delle norme di distanziamento sociale”*.

L’isolamento al proprio domicilio rende particolarmente desiderabile poter contare su un servizio facilmente fruibile a distanza, potendo accedere in modo veloce al colloquio con i sanitari, secondo necessità. A causa della limitazione degli spostamenti, la persona si aspetta di ricevere già attraverso il contatto telefonico la soluzione al suo problema, oppure la chiara indicazione di come risolverlo o quanto meno di percepire la concreta possibilità di essere comunque assistito in modo efficace e sicuro.

All’interno di questo target sono state individuate alcune tipologie di **pazienti cronici (pazienti pediatrici con patologia cronica, pazienti diabetici, pazienti neurologici, pazienti oncologici)** che hanno partecipato allo studio.

In una prima fase di test, il questionario è stato somministrato telefonicamente ai genitori dei pazienti pediatrici (65 pazienti).

Successivamente i pazienti oggetto dello studio (6087 utenti cronici diabetici, neurologici ed oncologici) o i loro familiari e care givers sono stati invitati a rispondere ad un questionario online dal titolo *“La teleassistenza ai tempi del Covid 19: il punto di vista dei cittadini”* a cui si accede tramite un link inviato sullo smartphone o all’indirizzo mail.

La partecipazione alla compilazione del questionario è volontaria ed è garantito l’anonimato e si può rispondere alle domande solo dopo aver espresso il proprio consenso.

Il questionario, oltre a rilevare alcune variabili socio anagrafiche di contesto, indaga alcuni items relativi agli aspetti tecnologici, sanitari e normativi:

- Condizioni riferite alle infrastrutture di telecomunicazione
- Connettività al domicilio
- Condizioni riferite all’organizzazione sanitaria: accessibilità del servizio. L’esperienza dimostra che la certezza di avere a disposizione in modo continuato il servizio necessario induce di solito le persone ad un uso dello stesso più razionale e meno emotivo.
- Condizioni riferite alla sicurezza dei dati personali e dei dispositivi digitali presenti al domicilio dell’utente: il personale sanitario che agisce in teleassistenza è tenuto a osservare le norme relative al corretto trattamento dei dati personali dei pazienti, nonché a evitare comportamenti che possano facilitare eventuali attacchi informatici
- Aderenza del sistema al GDPR
- Autonomia nell’uso dei sistemi digitali (del destinatario)
- Responsabilità sanitaria durante attività in teleassistenza: in termini generali, per i sanitari agire in teleassistenza significa assumersene la responsabilità professionale pienamente, anche della più piccola azione compiuta a distanza. In concreto, fa parte della suddetta responsabilità la corretta



# Osservatorio Nazionale

## delle Buone Pratiche sulla sicurezza nella Sanità

gestione delle limitazioni dovute alla distanza fisica in modo da garantire la sicurezza e l'efficacia delle procedure mediche e assistenziali, nonché il rispetto delle norme sul trattamento dei dati; ai fini della gestione del rischio clinico e della responsabilità sanitaria.

➤ Limiti di applicazione dei servizi in teleassistenza a domicilio: si sconsiglia, l'utilizzo dei servizi in teleassistenza, nelle seguenti situazioni:

- ✓ Paziente non noto al servizio prima dell'emergenza sanitaria
- ✓ Pazienti con patologie e/o fragilità/disabilità che rendano imprudente la permanenza al domicilio.

Terminata la prima fase, relativa alla raccolta dei questionari, i dati elaborati in forma aggregata, saranno presentati ed utilizzati come base di discussione, utilizzando la tecnica del focus group, con i professionisti che hanno erogato le prestazioni, tecnica che consente di approfondire specificamente i processi sociali e organizzativi che sottendono l'introduzione di un nuovo strumento di lavoro come la teleassistenza, arrivando a una costruzione condivisa dell'interpretazione dei dati raccolti da parte delle persone che hanno utilizzato la teleassistenza in prima persona.

Successivamente i risultati quantitativi (questionario) e qualitativi (focus group) emersi dallo studio, presentati alla Direzione Generale Aziendale, saranno utilizzati per elaborare eventuali progetti di miglioramento nella strutturazione ed erogazione delle prestazioni in teleassistenza.

|                                                                                            |                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| Dipartimenti/UU.OO. coinvolti:<br><b>Diabetologia, Neurologia, Oncologia<br/>Pediatria</b> | N° questionari inviati (mail, sms, telefonici) |
| Totale questionari proposti                                                                | 6152                                           |
| N° questionari compilati                                                                   | Ad oggi circa 1034                             |

Da una prima analisi complessiva è evidente il grado di soddisfazione degli utenti nei confronti del servizio ricevuto con spunti di riflessione per il miglioramento differenti in base al target di utenza intervistata.

Sarà interessante l'analisi finale delle riflessioni emerse dall'indagine rivolta ai cittadini ed ai professionisti in previsione di un'ulteriore implementazione del servizio di teleassistenza.

Riferimento email e telefonico di contatto

Dott.ssa Nunzia Boccaforno – Direttore U.O.C. Qualità e Governo Clinico

Email [nunzia.boccaforno@auslromagna.it](mailto:nunzia.boccaforno@auslromagna.it)

Tel. 0541 707871