



CIVICVM
CITTADINI E ISTITUZIONI INSIEME
PER UNO STATO PIU' EFFICIENTE



**POLITECNICO
DI MILANO**



Milano: servizi agli anziani

Cruscotto di indicatori

A cura di:
Giovanni Azzone, Politecnico di Milano
Tommaso Palermo, Politecnico di Milano

Milano



Comune
di Milano



- Cruscotto di sintesi pag. 3
- Trend demografici e servizi offerti pag. 4
- Indicatori di efficienza pag. 11
- Indicatori di efficacia pag. 13
- Fonti pag. 24



Milano: cruscotto di sintesi



Milano	Efficienza	Efficacia			Equità
	Costi	Estensione	Estensione	Estensione	
Indicatore	Costo unitario assistenza domiciliare	Assistiti (domiciliare + teleassistenza)/pop. over 60	Anziani in teleassistenza /pop. over 60	Residenzialità (n. assistiti)/pop. over 85	Residenti/Anziani assistiti economicamente
Valore	1.809	2,8%	1,4%	15,7%	346
Benchmark	1.809	2,8%	1,4%	15,7%	346
Scostamento	0	0,0%	0,0%	0,0%	0



- ✓ Trend popolazione “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Trend popolazione “anziana” (fonte demo-istat, dati al 31/12)



MILANO	over 60	Pop. totale	% su pop. totale	over 70	% su pop. totale	over 85	% su pop. totale
2003	386.938	1.271.898	30,42%	211.545	16,63%	32.541	2,56%
2004	389.177	1.299.439	29,95%	215.814	16,61%	32.398	2,49%
2005	386.264	1.308.735	29,51%	218.967	16,73%	34.756	2,66%
2006	390.128	1.303.437	29,93%	221.812	17,02%	37.128	2,85%

NAPOLI	over 60	Pop. totale	% su pop. totale	over 70	% su pop. totale	over 85	% su pop. totale
2003	211.431	1.000.449	24,36%	115.249	11,52%	14.077	1,41%
2004	211.968	995.171	23,49%	117.177	11,77%	14.425	1,45%
2005	214.644	984.242	23,83%	118.832	12,07%	15.913	1,62%
2006	218.219	975.139	24,23%	120.773	12,39%	17.515	1,80%



Trend popolazione “anziana” (fonte demo-istat, dati al 31/12)



ROMA	over 60	Pop. totale	% su pop. totale	over 70	% su pop. totale	over 85	% su pop. totale
2003	665.703	2.542.003	26,19%	349.353	13,74%	46.773	1,84%
2004	667.327	2.553.873	26,13%	355.381	13,92%	46.535	1,82%
2005	672.071	2.547.677	26,38%	364.026	14,29%	50.577	1,99%
2006	723.979	2.705.603	26,76%	394.783	14,59%	58.286	2,15%

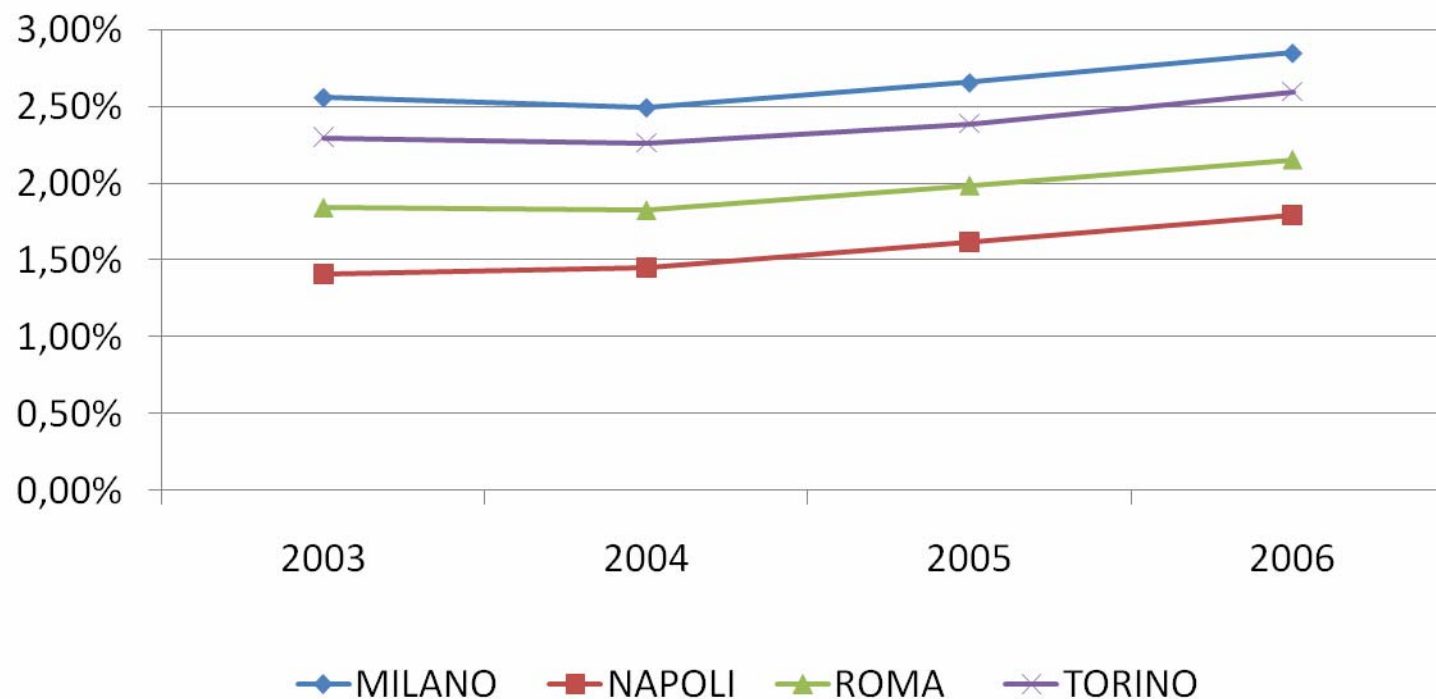
TORINO	over 60	Pop. totale	% su pop. totale	over 70	% su pop. totale	over 85	% su pop. totale
2003	262.396	867.857	30,23%	142.875	16,46%	19.950	2,30%
2004	271.827	902.255	30,13%	150.337	16,66%	20.425	2,26%
2005	266.193	900.608	29,56%	150.339	16,69%	21.520	2,39%
2006	269.809	900.569	29,96%	153.350	17,03%	23.389	2,60%



Trend popolazione "anziana" (fonte demo-istat, dati al 31/12)



% popolazione over 85 nei quattro comuni (dati al 31/12; fonte ISTAT)





- ✓ Trend popolazione “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



I servizi per gli anziani sono suddivisi in quattro macro aree sulla base delle loro caratteristiche :

- ✓ Assistenza: prestazioni socio-sanitarie a favore di soggetti anziani
 - ✓ Questa area è ulteriormente suddivisa in:
 - ✓ residenzialità: ricoveri in strutture residenziali (socio-sanitarie o assistenziali);
 - ✓ domiciliarietà: assistenza a domicilio e assistenza a distanza (tele-assistenza/monitoraggio)
- ✓ Tutela: prestazioni volte a tutelare i soggetti anziani da eventuali truffe
- ✓ Svago: offerta di servizi ricreativi sia in città sia fuori città, tra cui periodi di soggiorno/vacanza organizzati
 - ✓ Nota per Torino: il servizio “soggiorni” viene gestito a livello circoscrizionale
- ✓ Equità: possibilità di sostegno economico per accedere a determinati servizi



Un quadro d'insieme dei servizi offerti (2)



	Milano	Napoli	Roma	Torino
Assistenza	<ul style="list-style-type: none"> • RSA • Teleassistenza • Assistenza domiciliare • Pasti a domicilio • Intervento estivo • Centri multi-servizio • Centri diurni integrati • Affidamento anziani • Portierato sociale • Elenco badanti 	<ul style="list-style-type: none"> • Residenze e case di riposo • Teleassistenza • Assistenza domiciliare • Servizio assistenza estiva 	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture residenziali • Assistenza domiciliare • Teleassistenza • Tele-monitoraggio • Centri diurni • Centri di sollievo malati (Alzheimer/Parkinson) • Servizio trasporto • Assistenza (generica) 	<ul style="list-style-type: none"> • Strutture residenziali • Telesoccorso • Assistenza domiciliare • Pasti a domicilio • Affidamento anziani • Assegni di cura • Centri diurni • Servizio aiuto anziani
Tutela	<ul style="list-style-type: none"> • Pronto intervento anziani • Ufficio tutele anziani 	/	<ul style="list-style-type: none"> • Campagne informative • Sportello tutela 	<ul style="list-style-type: none"> • Tutela normativa
Svago	<ul style="list-style-type: none"> • Soggiorni di vacanza • Laboratori occupazionali • Centri socio-ricreativi 	<ul style="list-style-type: none"> • Soggiorni di vacanza • Centri polifunzionali • Volontariato 	<ul style="list-style-type: none"> • Volontariato • Soggiorni per anziani • Centri anziani 	<ul style="list-style-type: none"> • Pass ricreativo • Eventi sportivi • Convenzioni per ristoro • Soggiorni di vacanza (nota)
Equità	<ul style="list-style-type: none"> • Buono socio-assistenziale 	<ul style="list-style-type: none"> • Contributi per anziani in famiglia 	<ul style="list-style-type: none"> • Tariffe d'accesso ai servizi ridotte • Assistenza economica (anziano/famiglie) 	<ul style="list-style-type: none"> • Interventi di assistenza economica



- ✓ Trend popolazione italiana “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Efficienza: spesa per servizio (domiciliarità)

Indicatori 2006 (euro per persona assistita)	Milano	Napoli	Roma ¹	Torino
Costo unitario domiciliarità (ass. domiciliare+teleassistenza)	964	2.011	1.553 ²	1.091
Costo unitario assistenza domiciliare	1.809	3.068	3.701	nc ³
Costo servizio "teleassistenza"	162	508	nd	279 ⁴
Costo unitario pasti a domicilio	1.482	nd	nd	2.109

- 1) I dati di spesa per Roma sono tratti dalla relazione al rendiconto 2006
- 2) Dato stimato per difetto in mancanza del dato relativo al costo specifico del servizio di teleassistenza
- 3) Costo non calcolabile dato che il dato di spesa per domiciliarità è aggregato; usando una stima (vedi nota 4) si può ipotizzare un costo unitario di 1.865 euro/assistito.
- 4) Il costo complessivo del servizio tele-soccorso al 2006 è stimato. E' disponibile il dato solamente del primo trimestre 2006 (da marzo 2006 entra in vigore la delibera di riordino degli interventi in domiciliarità). Pertanto il dato annuale è ottenuto moltiplicando la spesa trimestrale per quattro.



- ✓ Trend popolazione “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Estensione (valori assoluti)¹

Indicatori 2006 (N. persone assistite)	Milano	Napoli	Roma ²	Torino ³
Assistenza domiciliare	5.303	925	3.918	1.808
Teleassistenza ⁴	5.582 (1,4%)	650 (0,3%)	5.420 (0,7%)	1.721 (0,6%)
Totale (assistenza domiciliare e teleassistenza)⁵	10.885 (2,8%)	1.575 (0,7%)	9.338 (1,3%)	3.529 (1,3%)
Pasti a domicilio	1.821	nd	nd	978
Assegni di cura	1.509	nd	nd	1.313
Affidamenti familiari	22	nd	nd	1.196
Totale (servizi domiciliari)	14.237	1.575	9.338	7.016

(1) N. di anziani assistiti; nota: la stessa persona può usufruire di servizi diversi

(2) Dati di Roma tratti dal Bilancio sociale 2006

(3) Fonte: 'Divisione Servizi Sociali e rapporti con le Aziende Sanitarie

(4) In parentesi la % di assistiti sul totale residenti over 60

(5) In parentesi la % di assistiti sul totale dei residenti over 60



Indicatori 2006 (N. persone assistite)	Estensione (valori assoluti) ¹			
	Milano	Napoli	Roma ²	Torino
Residenzialità (anziani a cui è offerto il servizio) ³	4.525 (15,7%)	454 (3,4%)	1.350 (3,1%)	1.764 (9,7%)
Svago: soggiorni organizzati	3.140 ⁴	nd	9.836	nd ⁵
Equità: n. assistiti economicamente	3.767	nd	3.228	2.065

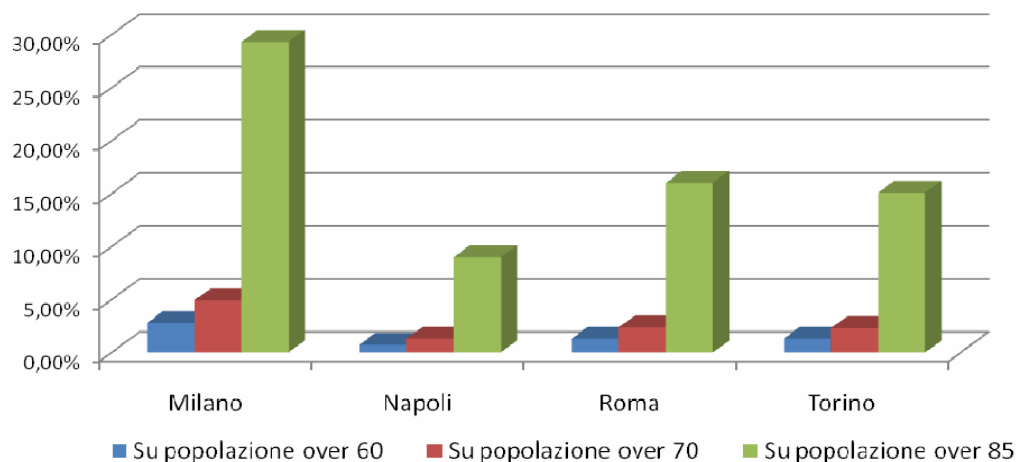
- (1) N. di anziani assistiti; nota: la stessa persona può usufruire di servizi diversi
- (2) Dati di Roma tratti dal Bilancio sociale 2006
- (3) In parentesi la % di assistiti sul totale residenti over 85
- (4) 1.372 utenti hanno beneficiato di un contributo a carico dell'Amministrazione (Relazione al Rendiconto 2006)
- (5) N. utenti non disponibile dato che viene gestito a livello circoscrizionale



Efficacia: estensione del servizio (3)



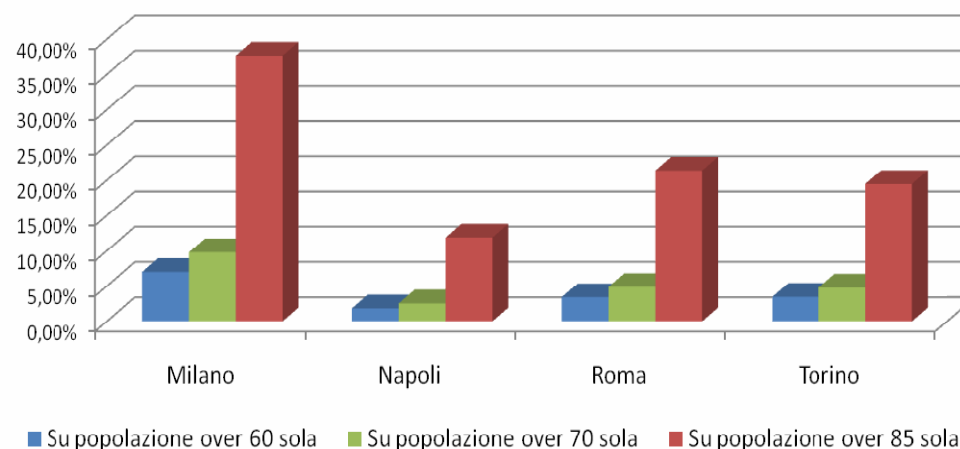
Estensione assistenza domiciliare+teleassistenza



Rapporto fra numero di persone assistite e popolazione anziana suddivisa in tre fasce di età

Nota: si cerca di identificare gli anziani soli per approssimazione a partire dal numero di anziani non coniugati (fonte: www.demo.istat.it)

Estensione assistenza domiciliare+teleassistenza- 'popolazione sola'





Paese	Anno	% anziani assistiti a domicilio
Danimarca	2000	24,6
Islanda	2000	18,9
Norvegia	2000	15,7
Olanda	1996	12
Svizzera	1992	12
Finlandia	2000	10,7
Germania	1996	9,6
Svezia	2000	8,2
Francia	1998	7,9
Regno Unito	1999	7,1
Belgio	1996	4,5
Irlanda	1996	3,5

Fonte: <http://digilander.libero.it/newsfornurse/pesaresi.pdf>

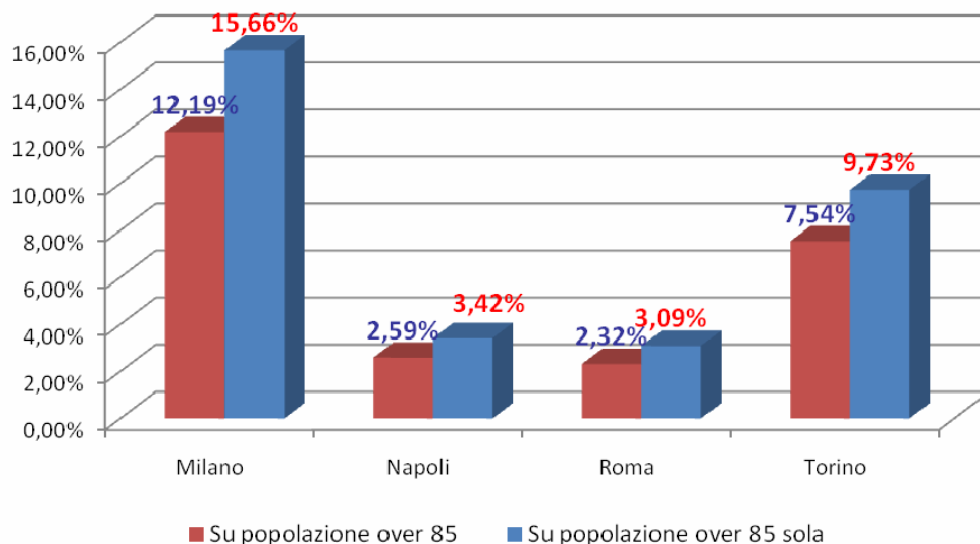
Anziani: persone oltre i 65 anni di età



Efficacia: estensione del servizio (4)



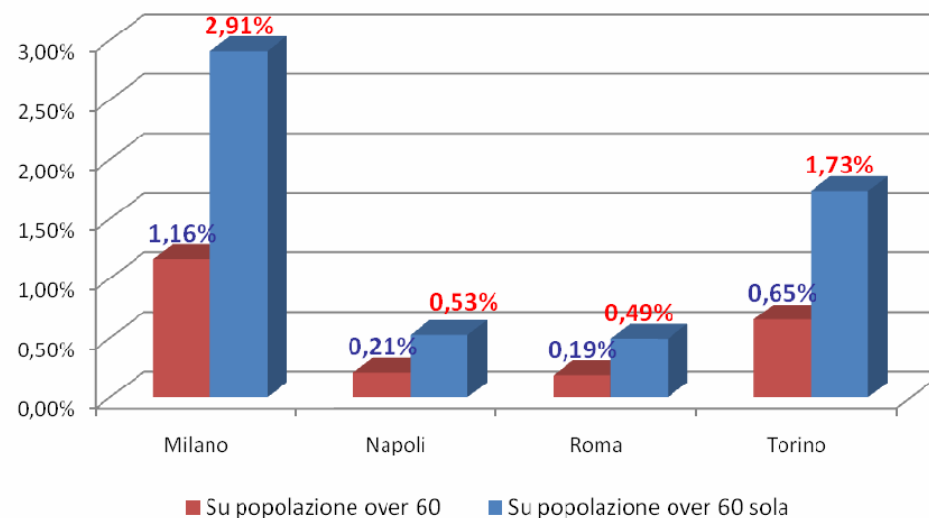
Estensione 'residenzialità' (popolazione over 85)



Rapporto fra numero di persone assistite e popolazione anziana suddivisa in tre fasce di età

Nota: si cerca di identificare gli anziani soli per approssimazione a partire dal numero di anziani non coniugati (fonte: www.demo.istat.it)

Estensione 'residenzialità' (popolazione over 60)





All'estero (2)



Paese	Anno	% anziani assistiti nelle strutture residenziali
Islanda	2000	9,4
Olanda	1998	7,9
Belgio	1997	7,7
Svezia	1998	7,7
Svizzera	1998	7,2
Lussemburgo	1995	6,8
Finlandia	1995	6,2
Francia	1996	6,1
Norvegia	1999	6,1
Austria	1997	5,5
Germania	1996	5,2
Regno Unito	1998	5,4
Irlanda	1996	4,7
Danimarca	2001	3,9
Spagna	1999	3,2

Fonte: <http://digilander.libero.it/newsfornurse/pesaresi.pdf>

Anziani: persone oltre i 65 anni di età



- ✓ Trend popolazione “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Indicatori di qualità dei servizi



Indicatore	Milano	Napoli	Roma	Torino
Presenza servizi mesi estivi	Sì (potenziamento del servizio telefonico)	Sì	n.d.	Sì (rete servizi "Emergenza caldo")
Presenza servizi per categorie di malati	No	No	Sì (Parkinson e Alzheimer)	Le persone con patologie specifiche sono ricomprese sotto gli interventi rivolte ai soggetti non autosufficienti)
Copertura settimanale centri diurni	5 gg alla settimana (Lu-Ve); tutto l'anno	61,5 ore/settimana	48 ore/settimana (LU-VE: 8.30-17; SA: 8.30-14)	32,5 ore/settimana (NB: media campione di 5 centri)
Presenza e copertura servizio teleassistenza	24/24; 7/7	n.d.	24/24; 7/7	24/24; 7/7
Accessibilità al servizio teleassistenza	5 fasce di reddito (0,30,50, 70, 100% tariffa); Oltre 10.500 euro/anno: 13,64 euro/mese	Fasce di reddito (non precisate)	15 euro/mese Redditi superiori agli 11.000 euro/anno	25 euro/mese Redditi superiori a 13.200 euro/anno; solo costi allacciamento tra 10.200 e 13.200 euro/anno.



- ✓ Trend popolazione italiana “anziana”
- ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
- ✓ Indicatori di efficienza
- ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Equità: estensione popolazione assistita economicamente

Indicatori 2006	Milano	Napoli	Roma	Torino
Popolazione residente/n. anziani assistiti economicamente	346	n.d.	838	436
Su popolazione over 60	0,97%	n.d.	0,45%	0,77%
Su popolazione over 60 sola	2,42%	n.d.	1,18%	2,03%
Su popolazione over 70	1,70%	n.d.	0,82%	1,35%
Su popolazione over 70 sola	3,38%	n.d.	1,69%	2,79%
Su popolazione over 85	10,15%	n.d.	5,54%	8,83%
Su popolazione over 85 sola	13,04%	n.d.	7,39%	11,39%

Nota: si cerca di identificare gli anziani soli per approssimazione a partire dal numero di anziani non coniugati (fonte: www.demo.istat.it)



- ✓ Trend popolazione “anziana”
 - ✓ Un quadro d’insieme dei servizi offerti
 - ✓ Indicatori di efficienza
 - ✓ Indicatori di efficacia
 - ✓ Estensione dei servizi
 - ✓ Qualità dei servizi
 - ✓ Equità
- ✓ Fonti



Ministero dell'Interno

- ✓ Dati certificato conto del bilancio dei comuni italiani, 2005

ISTAT

- ✓ www.demo.istat.it

Milano

- ✓ Relazione al rendiconto della gestione 2005; 2006
- ✓ Indicazioni e chiarimenti dal “settore servizi per anziani”, Direzione Centrale Famiglia, Scuola e Politiche Sociali
- ✓ <http://www.comune.milano.it/>

Napoli

- ✓ Relazione al rendiconto della gestione 2006
- ✓ Indicazioni e chiarimenti dal Servizio Politiche di Inclusione Sociale
- ✓ <http://www.comune.napoli.it/>



Roma

- ✓ Bilancio sociale 2006
- ✓ Relazione al rendiconto 2006
- ✓ <http://www.comune.roma.it>

Torino

- ✓ Bilancio sociale 2004
- ✓ Bilancio di mandato 2001-2005
- ✓ Delibera di riordino interventi di domiciliarità approvata il 26.9.2005 ed entrata in vigore a partire da maggio 2006
- ✓ Relazione al rendiconto della gestione 2006
- ✓ Indicazioni e chiarimenti dalla Divisione Servizi Sociali e rapporti con le Aziende Sanitarie
- ✓ www.comune.torino.it/assistenzaesanita/