

Vi ringraziamo per il vostro tempo e la vostra partecipazione alle sessioni cittadine sull'assistenza gestita. Circa 1.000 persone hanno partecipato a una sessione. Di seguito riportiamo una panoramica delle sessioni e il feedback ricevuto dai partecipanti.

### **Feedback del municipio e del focus group**

Guidehouse sta valutando il sistema di erogazione dei servizi dell'Office for People With Developmental Disabilities (OPWDD) dello Stato di New York per fornire raccomandazioni in merito a un potenziale passaggio all'assistenza gestita o a un altro sistema di erogazione dei servizi che potrebbe aiutare l'OPWDD a sostenere meglio le persone con disabilità dello sviluppo. Per capire come le persone vengono assistite attualmente, Guidehouse ha organizzato discussioni con i fornitori e le organizzazioni di coordinamento dell'assistenza (CCO) e con le persone con disabilità, i loro familiari e altri supporti naturali. La tabella 1 evidenzia le sessioni completate per i fornitori e le CCO e il numero di partecipanti che hanno preso parte a ciascuna sessione.

**Tabella 1: Due sessioni con fornitori e CCO**

| <b>Sessioni</b>     | <b># dei partecipanti</b> |
|---------------------|---------------------------|
| <b>26 settembre</b> | 139                       |
| <b>28 settembre</b> | 137                       |
| <b>Totale</b>       | <b>276</b>                |

La tabella 2 fornisce una panoramica del feedback comune ricevuto dai partecipanti durante le sei sessioni con fornitori e CCO.

**Tabella 2: Feedback dei fornitori e dei CCO**

| <b>Current Supports and Services</b>  |   |
|---|---|
| Accesso ai Servizi  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Domande su se un sistema di assistenza gestita migliorerà l'accesso ai servizi per le persone con disabilità dello sviluppo</li> <li>• Necessità di stabilire un modo conveniente per accedere ai servizi OPWDD e guidare le persone attraverso il processo di idoneità</li> </ul> |
| Autodirezione   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ritardi nell'approvazione dei servizi autogestiti</li> </ul>   |
| Cure odontoiatriche   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preoccupazioni per l'accesso alle cure odontoiatriche, lunghi tempi di attesa e tempi di viaggio per le persone con bisogni complessi.</li> </ul>  |
| Accesso in aree remote  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso limitato ai servizi nelle regioni remote</li> </ul>  |
| Servizi di navigazione  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I fornitori hanno difficoltà a navigare tra i servizi.</li> </ul>  |
| Duals Advantage completamente integrato per individui con disabilità intellettive e dello sviluppo (FIDA-IDD) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• C'è una carenza di fornitori perché i sistemi di fornitura non partecipano al programma pilota.</li> </ul>   |
| <b>Forza lavoro</b>   |   |
| Trovare e trattenere il personale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preoccupazioni per la difficoltà di reperire e trattenere il personale</li> </ul>  |
| Formazione tra il personale   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessità che gli operatori siano adeguatamente formati e disposti a fornire servizi alle persone con disabilità dello sviluppo</li> <li>• Richieste che la formazione del personale sia trasferibile ad altre agenzie.</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| Tassi di pagamento del personale                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tassi di pagamento dei professionisti del supporto diretto (DSP) insufficienti</li> <li>• Le esigenze complesse non sono supportate come parte delle tariffe del fornitore.</li> <li>• Le preoccupazioni su come limitare i tassi in un sistema di assistenza gestita non aiuteranno la crisi del personale</li> </ul>  |
| <b>Modello di erogazione delle cure</b>           |  |
| Cura gestita                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Opinioni divergenti sull'implementazione dell'assistenza gestita</li> <li>• Aperti a prendere in considerazione l'assistenza gestita per colmare le lacune del sistema</li> <li>• Preoccupazioni sui costi amministrativi delle organizzazioni di assistenza gestita che incidono sui pagamenti dei fornitori</li> <li>• Preoccupazioni su come le organizzazioni di assistenza gestita potrebbero non concentrarsi sui bisogni delle persone in termini di servizi.</li> <li>• Le agenzie e le persone con disabilità dello sviluppo devono essere preparate per un altro sistema di fornitura di servizi perché hanno già difficoltà con il sistema attuale.</li> <li>• È importante che tutte le parti interessate siano disposte a passare a un sistema di assistenza gestita.</li> </ul> |
| Modelli guidati dai fornitori                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• È necessario considerare un modello guidato dal fornitore poiché questi modelli consentono la comunicazione tra i gestori dell'assistenza.</li> </ul>   |
| Sistema flessibile                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessità di un sistema più flessibile, basato sui risultati e che faciliti la circolazione all'interno del sistema</li> </ul>  |
| <b>Trasparenza dei dati e delle comunicazioni</b> |  |
| Dati e conformità                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'OPWDD deve essere più guidato dai dati.</li> <li>• Le organizzazioni di assistenza gestita dovrebbero essere più orientate ai dati e alla conformità.</li> <li>• È importante comprendere parametri e dati per migliorare la capacità e la qualità del lavoro</li> </ul>  |
| Dati sui livelli di acutezza                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I livelli di acutezza non sempre riflettono i reali bisogni delle persone con disabilità dello sviluppo.</li> </ul>   |
| Misurare il progresso dell'assistenza             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• I risultati positivi sulla salute sono importanti e devono esserci modi per misurare i progressi verso questi risultati.</li> </ul>   |
| Comunicazione e trasparenza                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preoccupazioni per cambiamenti normativi senza una buona comunicazione</li> </ul>   |
| Il coinvolgimento della comunità                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mancanza di opportunità di coinvolgimento della comunità per le persone con disabilità dello sviluppo.</li> <li>• Includere le persone con disabilità dello sviluppo nelle conversazioni sui dati e sui processi decisionali delle politiche.</li> </ul>  |
| <b>Onere amministrativo</b>                       |  |
| Burocrazia  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preoccupazioni sulla burocrazia e sulle regole amministrative dell'OPWDD</li> </ul>   |
| Processo amministrativo                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Feedback contrastanti sulla possibilità che l'assistenza gestita migliorerà o ridurrà gli attuali processi amministrativi <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alcuni hanno affermato che l'assistenza gestita può accelerare l'elaborazione e l'approvazione di determinati servizi.</li> <li>• Altri ritengono che l'assistenza gestita peggiorerà i già noiosi processi amministrativi.</li> </ul> </li> </ul>   |

## **Appendice A – Domande sui focus group del fornitore e del CCO**

Di seguito sono riportate le domande del focus group utilizzate per guidare le conversazioni con fornitori e CCO.

1. Quali ostacoli incontra la tua organizzazione nel servire le persone con IDD?
2. Quali di questi elementi del programma sono più importanti/meno importanti per te?
  - a. Capacità di prendersi cura delle persone di cui si prende cura la tua organizzazione
  - b. Quanto vengono pagati i fornitori per i servizi che forniscono.
  - c. Quanto è facile per i fornitori fare affari (oneri amministrativi)
  - d. Disponibilità di supporto ai fornitori per aiutare a coordinare l'assistenza per le persone di cui si prende cura la loro organizzazione
3. Cosa pensi dell'assistenza gestita?
  - a. Quali opportunità pensi che l'assistenza gestita possa offrire che l'attuale sistema di erogazione dei servizi non offre?
  - b. Hai qualche preoccupazione?
4. Pensi che l'assistenza gestita abbia il potenziale di avere un impatto (positivo o negativo) su quanto segue?
  - a. LTSS gestito
  - b. Assistenza centrata sulla persona e gestione integrata dei casi
  - c. Servizi sociali medici
  - d. Programmi di prevenzione e benessere
  - e. Educazione e sensibilizzazione
  - f. Standard e programmi di qualità
  - g. Rimborso
  - h. Accesso migliorato
  - i. Fidelizzazione di fornitori qualificati
5. C'è qualcos'altro che si vuole dire sulla sua esperienza come fornitore/CCO e sulle persone di cui la sua organizzazione si prende cura?