

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 2. Benefici & vantaggi della digitalizzazione



Introduzione

La maggior parte delle organizzazioni pone ora l'accento sulla partecipazione attiva alla digitalizzazione (Schneider, 2019). In particolare, per quanto riguarda il settore sanitario, l'utilizzo della tecnologia ha portato a un sistema di erogazione dei servizi sanitari incentrato sull'uomo e sul cittadino. Siamo ora nell'era della creazione di una cartella clinica elettronica con lo scopo primario di raccogliere informazioni sanitarie a lungo termine per i pazienti. La cartella clinica elettronica presenta una serie di vantaggi che riguardano non solo il paziente ma anche la ricerca. Sono ora disponibili una serie di informazioni e registrazioni mediche che impediscono possibili errori medici e visite mediche non necessarie (risparmiando non solo tempo ma anche risorse). Queste informazioni sono disponibili anche per analisi statistiche utili alla ricerca. Inoltre, l'uso della digitalizzazione nella sanità offre una serie di opportunità nella terapia e nella prevenzione, nonché un collegamento tra i problemi sanitari e i servizi sociali disponibili.

È vero che questa trasformazione digitale in ambito socio-sanitario presenta una serie di problemi da risolvere, come quelli etici, legali e di privacy. Tuttavia, i benefici e i vantaggi di questa trasformazione sono molti e hanno rivoluzionato i servizi sanitari. Lo scopo di questo capitolo è di concentrarsi su tali benefici e vantaggi. Il capitolo è organizzato in tre parti che valutano i vantaggi della digitalizzazione in base a: accessibilità dei servizi, organizzazione del luogo di lavoro e dei servizi e infine comunicazione.



Accessibilità dei servizi

Per quanto riguarda l'accessibilità dei servizi, il vantaggio più potente della digitalizzazione è rendere questi servizi **accessibili a tutti**. Ciò include l'uguaglianza nella ricerca di informazioni mediche e sanitarie per le persone che non possono muoversi, vedere, sentire o che vivono in aree remote o che non hanno la possibilità di pagare un medico privato. Inoltre, i servizi forniti non sono di qualità inferiore. Al contrario, i servizi sono solitamente forniti in modo olistico, da un'équipe multidisciplinare ed esperta del problema che comprende medici, psicologi, assistenti sociali, infermieri e/o fisioterapisti. In questo modo, i pazienti non hanno solo accesso ai servizi sanitari, ma anche a un servizio difficile da trovare, poiché include la collaborazione di una serie di professionisti specializzati.

Un altro importante vantaggio dei servizi digitalizzati comprende la **riduzione dei rischi**. Questo aspetto riguarda gli anziani fragili che non possono muoversi per ridurre il rischio di cadute, i caregiver che non possono lasciare le persone assistite da sole per accedere alle strutture mediche per ridurre il rischio di oneri, ma anche le persone con diversità funzionale per trovare soluzioni senza spostarsi da casa, senza rischi di lesioni. È importante che le persone che hanno problemi di mobilità o che non hanno il tempo/le risorse necessarie per andare dal medico possano beneficiare di servizi di assistenza sanitaria "a domicilio", per ridurre anche il rischio che i problemi esistenti peggiorino ulteriormente a causa della negligenza. Utilizzando i servizi digitali, gli utenti potrebbero avere accesso ai servizi sanitari da casa propria con un semplice click, riducendo così tutti i rischi e trovando la migliore assistenza possibile.



Inoltre, di recente sono state create nuove soluzioni digitali per le persone con abilità e bisogni speciali. Queste nuove soluzioni includono **l'empowerment mentale, il teleconsulto e la tele-medicina, la tele-psicoterapia e i forum dei gruppi di pari, ma anche i gruppi di chat.** Il teleconsulto e la telemedicina sono stati un'esperienza salvavita durante la pandemia. I medici hanno potuto utilizzare una piattaforma per prescrivere farmaci in tempo reale senza che il paziente dovesse venire a ritirarli. Ciò ha creato una soluzione per i pazienti che avevano già una prescrizione fissa dei loro farmaci, che dovevano essere rinnovati solo ogni tre o sei mesi. Inoltre, si trattava di un'ottima pratica per i pazienti che avevano già una diagnosi e potevano fare riferimento al proprio medico per informarlo sul follow-up o su nuovi sintomi. Infine, in alcuni casi, i medici potevano vedere i pazienti per mezzo della telecamera e cercare di definire i sintomi per effettuare una diagnosi e prescrivere farmaci. Tuttavia, questa pratica deve essere molto attenta e deve essere inserita in un quadro specifico per evitare valutazioni errate.

La riabilitazione cognitiva a distanza è stata utilizzata e sperimentata anche durante la pandemia. Data l'urgenza della situazione, molti centri diurni, soprattutto per le persone affette da demenza, hanno creato e utilizzato questo metodo per mantenere attivi i loro pazienti. Anche se all'inizio molti operatori sanitari erano scettici sul successo di questa tecnica, soprattutto con la popolazione anziana, si è rivelata un successo e ha mantenuto i pazienti attivi e occupati durante la quarantena. Inoltre, i caregiver non sono stati abbandonati, in quanto nello stesso periodo erano disponibili anche la tele-psicoterapia e i forum dei gruppi di pari, per sostenerli nelle cure quotidiane in un periodo molto difficile causato dalla pandemia.



Infine, un importante vantaggio della digitalizzazione nel sistema sanitario è stato **l'inclusione di aree isolate**. L'accesso all'assistenza sanitaria non è più limitato dal tempo e dallo spazio, il che significa evitare viaggi, spese e fatiche inutili. La tecnologia ha portato l'assistenza sanitaria a un maggior numero di persone, soprattutto ai pazienti a rischio di esclusione, il che significa maggiori opportunità per tutti, con un follow-up e una prescrizione più semplici ed immediate. Ma l'inclusione delle aree isolate ha a che fare anche con gli assistenti e gli operatori sanitari che lavorano in queste aree. È ora disponibile un gran numero di seminari e informazioni per migliorare la qualità della vita, comprendere meglio il paziente ma anche le sue esigenze e, di conseguenza, migliorare il trattamento e ridurre i costi. Un vantaggio importante di questi seminari è anche l'accesso alle informazioni sui diritti del paziente e del caregiver, sulle indennità disponibili e sulle leggi che tutelano il benessere di pazienti e caregiver.

Organizzazione dei servizi

Oltre all'accessibilità dei servizi, la digitalizzazione presenta un importante vantaggio per quanto riguarda la riduzione delle distanze e dei costi dei servizi. In particolare, nella gestione della salute sono state create **soluzioni economicamente vantaggiose per** consentire agli operatori sanitari di fornire informazioni più concrete, di gestire domande più specifiche e di fornire risposte su misura a esigenze specifiche. Un altro vantaggio è stata la gestione efficiente del tempo e dello spazio degli operatori sanitari. La maggior parte delle unità sanitarie soffre di mancanza di spazio, può vedere solo alcuni pazienti al giorno e i professionisti consumano più tempo per persona. Utilizzando la tecnologia, i professionisti potrebbero lavorare in qualsiasi spazio (condividendo



uffici o da casa) e utilizzare meno tempo per paziente rispondendo ogni volta a domande specifiche. È stato osservato che durante il periodo della pandemia, gli operatori sanitari hanno organizzato il proprio lavoro in modo più efficiente, non riscontrando il problema dello spazio. Potevano lavorare in un unico ufficio con il loro computer, un telefono e una videocamera e non avevano bisogno di un ufficio speciale per ricevere i pazienti o i caregiver uno per uno. Ciò era visibile anche nelle liste d'attesa di molti servizi sanitari. Nella maggior parte dei casi le telefonate potevano essere trattate in tempo reale, poiché i professionisti potevano lavorare in parallelo e senza limiti di spazio.

Inoltre, il supporto era chiaro e olistico e aveva portato a una **riduzione degli esami non necessari e dell'uso improprio dei servizi** e, quindi, a una riduzione dei costi sanitari. È stato osservato che c'era una migliore collaborazione tra gli operatori e i servizi sanitari, poiché tutto era condiviso in tempo reale e le informazioni non andavano perse. C'è stata una richiesta diretta tra i servizi senza dover aspettare uno spazio o un orario libero. La condivisione delle informazioni si è rivelata più semplice, in quanto tutto era condiviso in un'unità comune, non era necessario un aggiornamento completo di un paziente e nulla andava perso in appunti carta e matita. Un paziente o un caregiver poteva ricevere tutte le informazioni necessarie con una sola telefonata, poiché il caso veniva trasferito di solito da un servizio all'altro senza la necessità di prenotare un appuntamento ad hoc con l'operatore.

Infine, un altro importante miglioramento della digitalizzazione è la **disponibilità di informazioni che consentono a qualsiasi responsabile di un servizio** di valutare se c'è margine per un miglioramento dei servizi. Questo porta a una migliore organizzazione e a una migliore offerta di servizi. Il lavoro degli operatori sanitari è ora online, può essere visibile, il loro sforzo può essere considerato e



lodato o, in caso di problemi, può essere riorganizzato per essere più produttivo e di successo. Inoltre, le **opportunità di ricerca** sono più evidenti e organizzate grazie alla digitalizzazione. I responsabili delle unità sanitarie potrebbero avere idee più chiare e organizzate sui protocolli di ricerca, che potrebbero essere organizzati in modo più efficiente dato che ora tutto è digitale e le informazioni sono disponibili a tutti.

Comunicazione

Il terzo paragrafo dedicato ai benefici della digitalizzazione riguarda la comunicazione all'interno dei servizi. Il beneficio più importante della digitalizzazione per quanto riguarda la comunicazione è, con certezza, la **facilitazione e la velocizzazione dell'apprendimento continuo e dell'efficienza del team.**

Gli strumenti digitali offrono workshop, seminari e aggiornamenti su temi legati alla salute anche ogni settimana. Gli operatori sanitari possono essere informati in tempo reale su nuove tecniche, metodi e servizi. La bibliografia di spicco e internazionale relativa all'assistenza sanitaria non è solo disponibile online, ma viene anche presentata attraverso le riunioni online dei team sanitari. Inoltre, i frequenti incontri su vari argomenti contribuiscono a rafforzare il lavoro di squadra e lo scambio di esperienze tra gli operatori sanitari. Attraverso questi incontri, gli operatori sanitari vengono informati sui vari servizi disponibili (il che porta anche a una migliore risposta alle esigenze dei pazienti), conoscono meglio i loro colleghi e il loro lavoro e si sentono parte di un team multidisciplinare. Inoltre, è possibile una frequente supervisione del team e un supporto attraverso la guida online per affrontare problemi come il burnout degli operatori sanitari o



le molestie sul lavoro. Infine, la risoluzione dei problemi e il miglioramento delle soluzioni sono più rapidi ed efficienti, poiché le riunioni online sono più facili da programmare e, per questo motivo, più frequenti.

