

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 5. Competenze necessarie per un'implementazione e di successo



Introduzione

Come ha rivelato il report condiviso del progetto U-Digitalize sulle esperienze di digitalizzazione delle organizzazioni socio-sanitarie del terzo settore, le competenze digitali di professionisti e operatori sono i requisiti più importanti per tali organizzazioni, insieme alle risorse e alle infrastrutture.

Per un'implementazione di successo della digitalizzazione, è fondamentale che i benefici della digitalizzazione siano evidenti a tutti i soggetti coinvolti: deve esserci una disponibilità al cambiamento sia da parte del personale che delle istituzioni, al fine di evitare confusione e aumento del carico di lavoro a causa della digitalizzazione. Le misure devono sempre essere orientate ai vantaggi per i beneficiari, poiché la digitalizzazione offre l'opportunità di promuovere l'inclusione di persone con diversità funzionale. Per superare un eventuale divario digitale e cambiare l'atteggiamento del personale e dei beneficiari nei confronti della digitalizzazione, le organizzazioni devono concentrarsi sulle soft skills e sulle hard skills necessarie e fornire strumenti e misure per migliorarle.

Le seguenti linee guida e raccomandazioni si basano sul quadro Digcomp (Vuorikari et al., 2022) e sono state adattate alle esigenze dei dipendenti del terzo settore, in base alla ricerca progettuale precedentemente condotta.



Competenze di base & alfabetizzazione

La trasformazione digitale richiede la cosiddetta alfabetizzazione digitale sia da parte dei professionisti che dei gruppi target, ovvero conoscenze e competenze a diversi livelli che ne consentano l'uso e l'impegno critico (Klinger et al., 2022).

Le competenze digitali di base sono oggi per lo più date per scontate, ma per garantire che queste competenze fondamentali siano soddisfatte, è necessario fornire adeguate opportunità di formazione per creare standard per tutti i dipendenti (Becka et al., 2020).

È necessario allocare risorse finanziarie e di tempo e analizzare le esigenze e le attrezzature per l'e-learning e i corsi di formazione.

È un prerequisito necessario che tutti i dipendenti, a tutti i livelli dell'organizzazione, siano dotati dell'hardware appropriato in base alle loro attività, per poter utilizzare adeguatamente le applicazioni digitali, così come l'accessibilità senza barriere per i professionisti e i beneficiari (Klinger et al., 2022).

Per un'implementazione di successo della digitalizzazione, è fondamentale migliorare le competenze digitali di base di tutte le parti interessate. Un primo passo potrebbe essere quello di identificare il livello di competenza digitale dei professionisti. Questo può essere fatto utilizzando i quadri di riferimento delle competenze digitali esistenti, come il modello DigComp, e sulla base dei risultati si possono stabilire obiettivi formativi mirati (ad esempio, il modello DigComp per l'Austria: <https://www.fit4internet.at/view/verstehen-das-modell/&lang=EN>).



Particolare attenzione deve essere rivolta alle competenze di base, come la ricerca e la valutazione delle informazioni digitali, l'archiviazione e il recupero delle informazioni. È importante trattare i dati statistici e le informazioni online per le opportunità di supporto pertinenti, ad esempio per trovare lavoro o opportunità di formazione e finanziamento, ricerche digitali per esigenze sanitarie speciali, tecnologie o metodi di supporto.

Oltre alla formazione sulle competenze digitali di base (pacchetto Office, strumenti di documentazione, ecc.), si raccomanda un supporto permanente da parte del reparto IT. Una piattaforma digitale (ad esempio, Wiki, Ilias, Intranet, MS Teams) è adatta per il supporto, dove è possibile accedere in modo permanente alle informazioni e sono disponibili video formativi che mostrano le istruzioni per le applicazioni digitali in un linguaggio semplice (Klinger et al., 2022).

Un ulteriore supporto per i dipendenti è la creazione di un punto di informazione e contatto centrale e a bassa soglia per le opportunità di apprendimento, ad esempio attraverso l'uso di piattaforme come Ilias, che supportano l'autoapprendimento.

Un ruolo importante è svolto anche dai cosiddetti utenti chiave, ossia i dipendenti particolarmente esperti che sono disposti a sostenere i loro colleghi nel rendere le nuove applicazioni digitali utilizzabili per la loro pratica lavorativa quotidiana, nonché nello scambio peer-to-peer tra i dipendenti.

Poiché la digitalizzazione si basa sul principio della standardizzazione, può avere un impatto negativo sulle esigenze individuali dei beneficiari in diverse aree (ad esempio, la documentazione digitalizzata). Ad esempio, le deviazioni dallo standard stabilito possono diventare un fattore di disturbo. Per quanto riguarda



la progettazione centrata sulla persona della relazione di cura, l'uso di strumenti orientati alla standardizzazione pone sfide particolari. Ad esempio, le informazioni importanti acquisite nel contatto interpersonale possono andare perse a causa della non fattibile traducibilità in sistemi digitali. La prospettiva centrata sulla persona, che la percepisce nella sua interezza, si contrappone alla prospettiva economico-organizzativa, che la valuta sulla base di fattori di rischio (Becka et al., 2020).

È fondamentale che i professionisti partecipino allo sviluppo, all'implementazione e alla valutazione di strumenti e software digitali per garantire che le nuove applicazioni soddisfino le loro pratiche di lavoro quotidiane (Klinger et al., 2022). L'ulteriore formazione dovrebbe essere collegata alla pratica lavorativa concreta dei professionisti e dovrebbero essere messe a disposizione ulteriori risorse di tempo per consentire al personale di provare e imparare gli strumenti digitali in modo indipendente (Klinger et al., 2022).

Come best practice si può citare il progetto [Digibegleiter*innen für Senior*innen - nowa](#), in cui si insegna l'uso di strumenti digitali in ambito socio-sanitario. In questa serie di corsi di formazione, i caregiver possono seguire moduli su vari argomenti digitali, come la competenza tecnologica e la comunicazione. L'obiettivo è quello di aumentare le competenze dei caregiver su strumenti digitali di uso quotidiano come smartphone, tablet, ecc.



Capacità & attitudini personali

Lo sviluppo delle competenze necessarie per l'attuazione della digitalizzazione non può essere ridotto alla capacità di utilizzare le nuove tecnologie. In questo modo si ignorerebbero i possibili pericoli di alienazione dal gruppo target e di svalutazione delle qualifiche e delle competenze acquisite dai professionisti. Pertanto, è necessario identificare e formare competenze rilevanti per il mantenimento dell'identità, per la professione e l'esperienza di autoefficacia nel contesto lavorativo digitalizzato (Becka et al., 2020).

Le competenze personali più importanti sono probabilmente la capacità di adattarsi al cambiamento, la capacità di lavorare in gruppo e la volontà di sviluppare le proprie capacità. La curiosità e la motivazione per lo sviluppo personale sono fondamentali per l'acquisizione di competenze digitali da condividere con i beneficiari e per il loro empowerment.

Oltre alla curiosità e alla disponibilità a imparare ad usare le tecnologie digitali, è importante anche la creatività dei professionisti, ad esempio nell'adattamento e nella creazione di documenti digitalizzati per esercizi cognitivi per i beneficiari, che devono essere facili, divertenti e motivanti.

I dipendenti e i beneficiari devono essere sensibilizzati all'interazione tra persone e tecnologia e sviluppare una consapevolezza dell'importanza e dei vantaggi della digitalizzazione. Deve essere chiaro quali esigenze dei beneficiari e del personale devono essere soddisfatte per integrare con successo la digitalizzazione nelle loro interazioni quotidiane.



La possibile resistenza alla digitalizzazione può essere contrastata comunicando i vantaggi pratici e mostrando come l'uso degli strumenti digitali faciliti effettivamente il lavoro (Klinger et al., 2022).

I dipendenti spesso temono che tali tecnologie vadano a sostituire il lavoro umano.

Dal punto di vista dei professionisti, l'introduzione di strumenti digitali può anche portare alla dequalificazione o alla de-professionalizzazione. Ciò accade, ad esempio, se l'introduzione di software legati ai processi di lavoro contribuisce alla standardizzazione del lavoro. Quando i processi di lavoro e le istruzioni sono dettagliate e le fasi di lavoro sono prescritte, si riducono le domande critiche, lo sviluppo professionale e il cambiamento (Becka et al., 2020).

La tecnologia digitale dovrebbe supportare il settore sanitario e assistenziale, ma non sostituire i professionisti e non portare a un deterioramento della qualità della vita dei beneficiari (Jannes & Woopen, 2019).

Le potenzialità della digitalizzazione possono quindi essere sfruttate solo se i lavoratori qualificati acquisiscono non solo competenze digitali, ma anche competenze utili per valutare le implicazioni etiche della digitalizzazione sul loro lavoro professionale. Queste competenze dovrebbero aiutare a riflettere e a dare forma allo sviluppo e all'introduzione degli strumenti digitali e al conseguente cambiamento delle forme operative del lavoro e dell'organizzazione (Becka et al., 2020).

L'uso di applicazioni digitali solleva anche una serie di questioni etiche, in particolare la tutela della privacy. Il rapporto di fiducia con i beneficiari può essere



minacciato dall'uso di applicazioni digitali se, ad esempio, i contenuti della conversazione vengono registrati durante la conversazione stessa. Ciò può mettere a dura prova la fiducia, facendo supporre all'utente che le informazioni condivise saranno condivise con altri (Becka et al., 2020).

Le competenze etiche nel contesto della digitalizzazione comprendono capacità di valutazione, competenze riflessive e competenze progettuali, necessarie per la capacità degli operatori di agire a tutti i livelli di qualificazione nel settore socio-sanitario (Becka et al., 2020).

Soprattutto in termini etici, il processo di digitalizzazione richiede ulteriori competenze e misure di qualificazione. La digitalizzazione riorganizza e suddivide i processi di lavoro e c'è il rischio che le "sovraqualificazioni" vadano perse concentrandosi sull'esecuzione dei compiti. Nell'ambito dell'utilizzo e della sperimentazione di strumenti digitali, le competenze per la progettazione riflessiva del proprio ambiente di lavoro o per la gestione del tecnostress sono poco considerate (Becka et al., 2020).

Una gestione sensibile degli strumenti digitali e un'attenta documentazione sono alla base di un rapporto di fiducia tra clienti e professionisti.

Una sfida fondamentale della digitalizzazione è la protezione e la sicurezza dei dati sensibili raccolti e valutati e la questione se l'autodeterminazione dei gruppi target possa essere influenzata positivamente o negativamente (Jannes & Woopen, 2019).

Una particolare sfida etica è rappresentata dalla tutela della privacy attraverso la raccolta e la valutazione di una grande quantità di dati sensibili e il monitoraggio



in parte continuo con l'aiuto di sistemi AAL e di monitoraggio basati su algoritmi. Si tratta di capire fino a che punto i beneficiari, come le persone con diversità funzionale, sono consapevoli dell'invasione della privacy o possono esserlo a causa di limitazioni cognitive, acconsentono o rifiutano, o possono spegnere i dispositivi stessi. Occorre inoltre considerare i rischi per la sicurezza derivanti da accessi non autorizzati. Pertanto, i professionisti devono valutare quando i benefici dell'uso degli strumenti digitali superano l'impatto sulla privacy e i rischi per la sicurezza (Jannes & Woopen, 2019).

È quindi fondamentale fornire opportunità di apprendimento sulla documentazione e sulla protezione dei dati nel contesto dell'approccio centrato sulla persona.

L'uso delle applicazioni digitali offre un elevato potenziale di rafforzamento dell'autodeterminazione dei beneficiari, ma comporta anche il rischio di limitarla attraverso un monitoraggio e un controllo completi e di creare un sentimento di eteronomia. Il consenso informato è quindi importante per preservare l'autodeterminazione, ma questo include una comprensione completa degli effetti dell'uso dei dati personali da parte dei gruppi target. Le informazioni a questo proposito devono poter essere comunicate in modo chiaro e comprensibile, il che rappresenta un'enorme sfida per i professionisti e spesso richiede il coinvolgimento di parenti o rappresentanti legali (Jannes & Woopen, 2019).

Prevenire l'esclusione o la discriminazione di alcuni gruppi di persone da e nell'uso delle tecnologie digitali è anche una questione di giustizia sociale. Da un lato, le applicazioni digitali, ad esempio nel campo della telemedicina o dei sistemi AAL, sono associate a costi elevati e quindi non sono ugualmente accessibili a tutti. Dall'altro lato, l'accesso alle nuove tecnologie è difficile anche a causa della



mancanza di competenze, della paura e dello scetticismo, motivo per cui è necessaria un'istruzione e una formazione adeguata di tutte le parti interessate (gruppi target, familiari e professionisti) (Jannes & Woopen, 2019).

Anche il pensiero critico è importante per i professionisti. Devono essere in grado di valutare sia i benefici che i limiti delle applicazioni tecniche per i beneficiari e la facilitazione del lavoro per se stessi.

Il successo dell'implementazione delle tecnologie digitali dipende sempre dall'accettazione e dalla volontà degli utenti di utilizzarle, per questo lo sviluppo di nuovi strumenti deve basarsi sull'esame dei requisiti specifici della professione, in modo da offrire soluzioni che soddisfino effettivamente le esigenze degli utenti (Güsken et al., 2021).

Competenze comunicative & pedagogiche

La formazione offerta ai professionisti dovrebbe includere misure che formino le competenze comunicative e pedagogiche di base necessarie per il trasferimento delle conoscenze e la formazione dei beneficiari per consentire loro di essere adeguatamente supportati nelle questioni digitali.

I professionisti devono essere in grado di lavorare con i canali di comunicazione digitali e sapere quali sono appropriati per gli altri. Devono essere in grado di decidere quale canale di comunicazione è appropriato per interagire con i



beneficiari. Devono inoltre considerare le differenze tra i canali di comunicazione faccia a faccia e quelli digitali.

Per un uso appropriato degli strumenti di comunicazione nell'assistenza socio-sanitaria, si consiglia di seguire i professionisti sui social network e di consultare riviste digitali e siti web specializzati (ad esempio [AAL Competence Network | Your Partner regarding all AAL questions \(aal-competence.com\)](https://www.aal-competence.com) o <https://www.futurehealthlab.at>).

Per promuovere la creazione di reti e la disponibilità a farlo, è utile creare una rete di supporto e un sistema di raccolta dati per condividere le esperienze tra i dipartimenti dell'ente tramite piattaforme di e-learning comuni.

Il centro di consulenza LIFEtool ([Home - LIFEtool](#)) può essere citato come una buona pratica per la formazione delle abilità di comunicazione digitale. Il centro di consulenza fornisce informazioni sugli ausili elettronici e non elettronici e sui software speciali per le persone con disabilità nel campo della comunicazione aumentativa e alternativa.

Competenze tecniche avanzate

Con la crescente quantità di dati nel contesto dell'assistenza e della cura, cresce anche l'importanza della gestione della conoscenza. Già nel periodo precedente all'introduzione delle nuove tecnologie, ci si doveva interrogare sull'importanza delle informazioni raccolte per il lavoro. Occorre chiarire come l'organizzazione voglia e sia in grado di gestire i nuovi processi di lavoro e la grande quantità di dati personali (Kollewe, 2018).



Questo deve essere comunicato chiaramente anche ai dipendenti.

È importante educare il personale sui vantaggi di un'ulteriore formazione sulla digitalizzazione e sull'uso di tecnologie di documentazione professionale e di strumenti per il collegamento in rete. È ovvio che è fondamentale formare assistenti e professionisti per facilitare l'uso dei servizi AAL e promuovere l'uso delle tecnologie assistive e della realtà virtuale.

Le tecnologie di Active Assisted Living (AAL), in particolare, hanno un grande potenziale per fornire supporto e compagnia, soprattutto nell'assistenza, in quanto possono aiutare le persone a vivere in modo indipendente il più a lungo possibile (Kollewe, 2018).

Come best practice, si può citare la mostra sulle tecnologie assistive SMART AGEING Verein AAL-Zentrum Esther (<https://www.humantechnology.at/en/2022/06/13/altersassistive-technologien-zum-anfassen-und-ausprobieren/>). È possibile visitarlo e provare le tecnologie in loco utilizzando casi di studio concreti.

