

# U DIGITALIZE

## U-Digitalize Model

### Capitolul 5. Abilități necesare și competență pentru implementare cu succes

# Introducere

---

După cum a dezvăluit raportul U-Digitalize National privind experiențele de digitalizare ale organizațiilor de îngrijire din sectorul terț, competențele digitale ale profesioniștilor și îngrijitorilor sunt cele mai importante cerințe pentru organizațiile de îngrijire socială și de sănătate, împreună cu resursele și infrastructurile.

Pentru implementarea cu succes a digitalizării, este fundamental ca beneficiile digitalizării să fie evidente pentru toți cei implicați: trebuie să existe dorința de schimbare atât din partea personalului, cât și a instituțiilor, pentru a evita confuzia și dublarea volumului de muncă din cauza digitalizării. Măsurile ar trebui să fie întotdeauna orientate către beneficiile pentru beneficiari, deoarece digitalizarea oferă oportunități de a favoriza incluziunea persoanelor cu diversitate funcțională. Pentru a depăși o posibilă decalaj digitală și pentru a schimba atitudinea personalului și a beneficiarilor față de digitalizare, organizațiile trebuie să se concentreze pe competențele neobișnuite și pe abilitățile dure necesare și să ofere instrumente și măsuri pentru a le îmbunătăți.

Următoarele orientări și recomandări se bazează pe cadrul Digcomp (Vuorikari et al., 2022) și sunt adaptate la nevoile angajaților din sectorul terț, conform cercetării proiectului efectuate anterior.

# Abilități de bază și alfabetizare

---

Transformarea digitală necesită așa-numitele alfabetizări digitale atât din partea profesioniștilor, cât și a grupurilor țintă, ceea ce înseamnă cunoștințe și competențe la diferite niveluri care permit utilizarea și implicarea critică cu acestea (Klinger et al., 2022).

Competențele digitale de bază sunt în mare parte considerate în prezent, dar pentru a se asigura că aceste competențe de bază sunt îndeplinite, trebuie oferite oportunități de formare adecvate pentru a crea standarde pentru toți angajații (Becka et al., 2020).

Este necesar să se aloce resurse financiare și de timp și să se analizeze nevoile și echipamentele pentru cursurile de e-learning și formare.

Este o condiție prealabilă ca toți angajații de la toate nivelurile organizației să fie echipați cu hardware-ul adecvat în funcție de activitățile lor, pentru a putea folosi aplicațiile digitale în mod adecvat, precum și accesibilitate fără bariere pentru profesioniști și beneficiari (Klinger et al., 2022).

Pentru o implementare cu succes a digitalizării, este esențial să se îmbunătățească abilitățile digitale de bază ale tuturor părților interesate. Un prim pas ar putea fi identificarea nivelului de competență digitală al profesioniștilor. Acest lucru poate fi realizat folosind cadrele de competențe digitale existente, cum ar fi modelul DigComp, iar obiectivele de formare vizate pot fi stabilite pe baza rezultatelor (de exemplu, modelul DigComp pentru Austria:<https://www.fit4internet.at/view/verstehen-das-modell/&lang=EN>).

O atenție deosebită ar trebui acordată competențelor de bază, cum ar fi căutarea și evaluarea informațiilor digitale, stocarea și recuperarea informațiilor. Este important să se ocupe de date statistice și informații online pentru oportunități relevante de sprijin, de exemplu, găsirea de locuri de muncă sau oportunități de formare și finanțare, căutări digitale pentru nevoi speciale de sănătate, tehnologii sau metode de sprijin.

Pe lângă formarea în competențe digitale de bază (pachet Office, instrumente de documentare etc.), se recomandă suport permanent din partea departamentului IT. O platformă digitală (de exemplu, Wiki, Ilias, Intranet, MS Teams) este potrivită pentru suport, unde informațiile pot fi accesate permanent și sunt disponibile videoclipuri de instruire care prezintă instrucțiuni pentru aplicațiile digitale într-un limbaj simplu (Klinger et al., 2022).

Un alt sprijin pentru angajați este crearea unui punct central de informare și de contact cu prag scăzut pentru oportunități de învățare, de exemplu, prin utilizarea unor platforme precum Ilias, care sprijină auto-învățarea.

Un rol important îl joacă, de asemenea, așa-numiții utilizatori cheie, și anume, în special angajații cunoscători digitali, care sunt dispuși să-și susțină colegii în a face aplicații digitale utilizabile pentru practica lor zilnică de lucru, precum și în schimbul peer-to-peer între angajați. .

Întrucât digitizarea se bazează pe principiul standardizării, poate avea un impact negativ asupra nevoilor individuale ale beneficiarilor din diferite domenii (de exemplu, documentația digitalizată). De exemplu, abaterile de la standardul stabilit pot deveni un factor perturbator. În ceea ce privește proiectarea centrată pe persoană a relației de îngrijire, provocări speciale apar din utilizarea instrumentelor orientate spre standardizare. De exemplu, informațiile importante

obținute în contactul interpersonal pot fi pierdute din cauza traducabilității imposibil de realizat în sisteme digitale. Perspectiva centrată pe persoană, care percepe persoana ca întreg, este contrastată aici cu perspectiva economico-organizațională, care evaluează persoana pe baza factorilor de risc (Becka et al., 2020).

Este esențial ca profesioniștii să participe la dezvoltarea, implementarea și evaluarea instrumentelor digitale și a software-ului pentru a se asigura că noile aplicații îndeplinesc practicile lor zilnice de lucru (Klinger et al., 2022).

Formarea ulterioară ar trebui să fie legată de practica de lucru concretă a profesioniștilor și ar trebui puse la dispoziție resurse suplimentare de timp pentru a permite personalului să încerce și să învețe instrumente digitale în mod independent (Klinger et al., 2022).

Ca o bună practică, proiectul [Digibegleiter\\*innen für Senior\\*innen - nowa](#), în care urmează a fi predată utilizarea instrumentelor digitale în îngrijire, poate fi citată. În această serie de formare, îngrijitorii pot lua module pe diverse subiecte digitale, cum ar fi competența tehnologică și comunicarea. Scopul este de a crește competența îngrijitorului în subiecte digitale de zi cu zi, cum ar fi smartphone-uri, tablete etc.

## Abilități și atitudini personale

---

Dezvoltarea competențelor necesare pentru implementarea digitalizării nu poate fi redusă la capacitatea de a utiliza noile tehnologii. Acest lucru ar ignora posibilele pericole ale înstrăinării de grupul țintă și devalorizarea calificărilor și competențelor dobândite ale profesioniștilor. Prin urmare, este necesar să se

identifice și să antreneze competențe relevante pentru păstrarea identității, utilizarea competențelor relevante pentru profesie și experiența de autoeficacitate în contextul muncii digitalizate (Becka et al., 2020).

Cele mai importante aptitudini personale sunt probabil capacitatea de adaptare la schimbare, capacitatea de a lucra în echipă și disponibilitatea de a dezvolta abilități personale. Curiozitatea și motivația pentru dezvoltarea personală sunt esențiale pentru dobândirea de competențe digitale pentru partajarea și abilitarea beneficiarilor.

Pe lângă curiozitatea și dorința de a învăța despre tehnologiile digitale, este importantă și creativitatea profesioniștilor, de exemplu în adaptarea și crearea de documente digitalizate pentru exerciții cognitive pentru beneficiari, care ar trebui să fie ușoare, amuzante și motivante.

Angajații și beneficiarii trebuie să fie sensibilizați la interacțiunea dintre oameni și tehnologie și să dezvolte o conștientizare a importanței și beneficiilor digitalizării. Trebuie să fie clar ce nevoi ale beneficiarilor și ale personalului trebuie satisfăcute pentru a integra cu succes digitalizarea în interacțiunile lor zilnice.

Posibila rezistență la digitalizare poate fi contracarată prin comunicarea beneficiilor practice și arătând modul în care utilizarea instrumentelor digitale facilitează de fapt munca (Klinger et al., 2022).

Din partea angajaților, există adesea teama de a înlocui munca umană.

Din perspectiva profesioniștilor, introducerea instrumentelor digitale poate duce și la decalificare sau deprofesionalizare. Acesta ar fi cazul, de exemplu, dacă introducerea software-ului legat de procesul de lucru contribuie la standardizarea

muncii. Atunci când sunt prescrise procese de lucru și instrucțiuni detaliate și pași de lucru, există mai puține întrebări critice, dezvoltare profesională și schimbare (Becka et al., 2020).

Tehnologia digitală ar trebui să sprijine în sectorul sănătății și al îngrijirii, dar nu să înlocuiască profesioniștii și să conducă la o deteriorare a calității vieții beneficiarilor (Jannes & Woopen, 2019).

Prin urmare, potențialele digitalizării pot fi utilizate numai dacă lucrătorii calificați dobândesc nu numai competențe digitale, ci și competențe care sunt utile pentru evaluarea implicațiilor etice ale digitalizării asupra muncii lor profesionale. Aceste competențe ar trebui să contribuie la reflectarea și modelarea dezvoltării și introducerii instrumentelor digitale și a schimbării aferente în formele operaționale de muncă și organizare (Becka et al., 2020).

Utilizarea aplicațiilor digitale ridică, de asemenea, o serie de probleme etice, în special protecția demnității și a vieții private. O relație de interacțiune de încredere cu beneficiarii poate fi amenințată de utilizarea aplicațiilor digitale dacă, de exemplu, conținutul conversației este documentat în timpul conversației. Acest lucru poate înstrăina situația conversației și poate pune în pericol încrederea, făcându-l pe client să presupună că informațiile partajate vor fi puse la dispoziția altora (Becka et al., 2020).

Competențele etice în contextul digitalizării includ competențe de evaluare, competențe reflexive și competențe de proiectare, care sunt necesare pentru capacitatea angajaților de a acționa la toate nivelurile de calificare în sectorul de îngrijire și sănătate (Becka et al., 2020).

În special din punct de vedere etic, procesul de digitalizare necesită competențe suplimentare și măsuri de calificare. Digitalizarea reorganizează și subdivizează procesele de lucru și există pericolul ca „supracalificările” să se piardă prin concentrarea pe îndeplinirea sarcinilor. În contextul utilizării și testării instrumentelor digitale, competențele pentru proiectarea reflexivă a propriului mediu de lucru sau de a face față tehnostresului sunt cu greu abordate (Becka et al., 2020).

Manipularea sensibilă a instrumentelor digitale și documentarea atentă reprezintă baza unei relații de încredere între clienți și profesioniști.

O provocare fundamentală a digitalizării este protecția și securitatea datelor sensibile colectate și evaluate și întrebarea dacă autodeterminarea grupurilor țintă poate fi influențată pozitiv sau negativ (Jannes & Woopen, 2019).

O provocare etică specială aici este protecția vieții private prin colectarea și evaluarea unei cantități mari de date sensibile și monitorizare parțial continuă cu ajutorul AAL și sistemelor de monitorizare bazate pe algoritmi. Întrebarea aici este în ce măsură beneficiarii precum persoanele cu diversitate funcțională sunt conștienți de invazia vieții private sau pot fi conștienți de aceasta din cauza limitărilor cognitive, consimțământul sau refuzul sau pot opri singuri dispozitivele. Trebuie luate în considerare și riscurile de securitate prin accesul neautorizat. Prin urmare, profesioniștii trebuie să ia în considerare când beneficiile utilizării instrumentelor digitale depășesc impactul asupra riscurilor de confidențialitate și securitate (Jannes & Woopen, 2019).

Prin urmare, este crucial să se ofere oportunități de învățare privind documentarea și protecția datelor în contextul abordării centrate pe persoană.



Utilizarea aplicațiilor digitale oferă un potențial ridicat de întărire a autodeterminării beneficiarilor, dar poartă și riscul limitării acesteia prin monitorizare și control cuprinzător și de a crea un sentiment de heteronomie. Prin urmare, consimțământul informat este relevant pentru păstrarea autodeterminării, dar acesta include o înțelegere cuprinzătoare a efectelor utilizării datelor cu caracter personal de către grupurile țintă. Informațiile în acest sens trebuie să poată fi comunicate într-un mod clar și înțeles, ceea ce reprezintă o provocare enormă pentru profesioniști și necesită adesea implicarea rudelor sau a reprezentanților legali (Jannes & Woopen, 2019).

Prevenirea excluderii sau discriminării anumitor grupuri de persoane din și în utilizarea tehnologiilor digitale este, de asemenea, o chestiune de justiție socială. Pe de o parte, aplicațiile digitale, de exemplu, din domeniul telemedicinii sau al sistemelor AAL, sunt asociate cu costuri ridicate și, prin urmare, nu sunt la fel de accesibile tuturor. Pe de altă parte, accesul la noile tehnologii este, de asemenea, dificil din cauza lipsei de competențe, fricii și scepticismului, motiv pentru care este necesară educația și formarea adecvată a tuturor părților interesate (grupuri țintă, rude și profesioniști) (Jannes & Woopen, 2019).

Gândirea critică este, de asemenea, importantă pentru profesioniști. Aceștia ar trebui să fie capabili să evalueze atât beneficiile, cât și limitările aplicațiilor tehnice pentru beneficiari, precum și facilitarea muncii pentru ei înșiși.

Implementarea cu succes a tehnologiilor digitale depinde întotdeauna de acceptarea și dorința utilizatorilor de a le utiliza, motiv pentru care dezvoltarea de noi instrumente trebuie să se bazeze pe examinarea cerințelor specifice profesiei, astfel încât să fie oferite soluții care să răspundă efectiv nevoilor utilizatorii (Güsken et al., 2021).

# Abilități de comunicare și pedagogie

---

Formarea oferită profesioniștilor ar trebui să includă măsuri care să formeze abilitățile de comunicare și pedagogice de bază necesare pentru transferul de cunoștințe și formarea beneficiarilor pentru a le permite și sprijini în mod adecvat în problemele digitale.

Profesioniștii trebuie să fie capabili să lucreze cu canale de comunicare digitală și să știe care sunt potrivite pentru alții. Aceștia ar trebui să poată decide care canal de comunicare este adecvat pentru interacțiunea cu beneficiarii. De asemenea, trebuie să ia în considerare tensiunea dintre canalele de comunicare față în față și cele digitale.

Pentru utilizarea adecvată a instrumentelor de comunicare în domeniul sănătății și asistenței sociale, este recomandabil să urmăriți profesioniștii pe rețelele de socializare și să consultați reviste și site-uri digitale de specialitate (ex. [Rețeaua de competențe AAL | Partenerul dvs. cu privire la toate întrebările AAL \(aal-competence.com\)](#) sau <https://www.futurehealthlab.at>).

Pentru a promova crearea de rețele și dorința de a crea rețele, este, de asemenea, util să creați o rețea de sprijin și un sistem de colectare a datelor pentru împărtășirea experiențelor între departamentele din entitate prin intermediul platformelor comune de e-learning.

Centrul de consiliere LIFEtool ([Acasă - LIFEtool](#)) poate fi menționată ca cea mai bună practică pentru formarea abilităților de comunicare digitală. Centrul de consiliere oferă informații despre ajutoare electronice și neelectronice și software special pentru persoanele cu dizabilități în domeniul comunicării augmentative și alternative.

# Abilități tehnice avansate

---

Odată cu creșterea cantității de date în contextul îngrijirii și asistenței, importanța managementului cunoștințelor crește și ea. Deja în perioada premergătoare introducerii noilor tehnologii, trebuie să se întrebe importanța informațiilor colectate pentru munca practică. Trebuie clarificat modul în care organizația dorește și este capabilă să se ocupe de noile procese de lucru și de cantitatea mare de date cu caracter personal (Kollewe, 2018).

Acest lucru trebuie, de asemenea, comunicat în mod clar angajaților.

Este important să se educe personalul cu privire la beneficiile formării ulterioare în digitalizare și utilizarea tehnologiilor și instrumentelor profesionale de documentare pentru crearea de rețele. Este de la sine înțeles că este crucial să instruiți îngrijitorii și profesioniștii pentru a facilita utilizarea serviciilor AAL și pentru a promova utilizarea tehnologiilor de asistență și a realității virtuale. Sunt recomandate vizite la showroom-uri de tehnologie de asistență.

Tehnologiile Active Assisted Living (AAL) în special au un potențial mare de a oferi sprijin și companie, în special în îngrijire, deoarece pot ajuta oamenii să trăiască independent cât mai mult timp posibil (Kollewe, 2018).

Ca cea mai bună practică, poate fi menționat showroom-ul din jurul tehnologiilor de asistență SMART AGING Verein AAL-Zentrum Esther (<https://www.humantechnology.at/en/2022/06/13/altersassistive-technologien-zum-anfassen-und-ausprobieren/>). Acesta poate fi vizitat și tehnologiile practice pot fi încercate la fața locului, folosind studii de caz concrete.