

UDIGITALIZE

U-Digitalize Model

U-Digitalize Modello per la digitalizzazione dei servizi di assistenza alle persone con diversità funzionale



**Co-funded by
the European Union**

Il progetto "U-Digitalize" è cofinanziato dal Programma Erasmus+ dell'Unione Europea. Il contenuto di questa pubblicazione è di esclusiva responsabilità dei partner del progetto, in quanto autori, e né la Commissione europea né il Servizio spagnolo per l'internazionalizzazione dell'istruzione (SEPIE) sono responsabili dell'uso che può essere fatto delle informazioni qui contenute.

Indice

| | |
|--|-----------|
| Prefazione | 4 |
| Progetto U-digitalize | 5 |
| Obiettivo & Partner..... | 5 |
| Target di riferimento & Risultati | 7 |
| Introduzione | 8 |
| Metodologia del Modello..... | 9 |
| Capitolo 1. Implicazioni del processo di digitalizzazione | 12 |
| Introduzione | 13 |
| La Digitalizzazione nel settore socio-sanitario | 14 |
| Visite & Consulti Online | 17 |
| Terapia Online | 19 |
| Attività Educative Online | 21 |
| Eventi Online | 24 |
| Capitolo 2. Benefici & vantaggi della digitalizzazione | 27 |
| Introduzione | 28 |
| Accessibilità dei servizi..... | 29 |
| Organizzazione dei servizi | 31 |
| Comunicazione..... | 33 |
| Capitolo 3. Ostacoli/barriere della digitalizzazione | 35 |
| Introduzione | 36 |
| Ostacoli & barriere..... | 37 |
| Affrontare le sfide | 40 |
| Capitolo 4. Raccomandazioni per una trasformazione digitale di successo.. | 42 |
| Introduzione | 43 |
| Investimento finanziario | 44 |
| Tecnici della trasformazione digitale | 44 |
| Postazioni di lavoro ergonomiche | 45 |
| Rete aziendale | 46 |
| Formazione su competenze & software..... | 47 |
| Campagne su benefici e rischi | 48 |



| | |
|---|-----------|
| Capitolo 5. Competenze necessarie per un'implementazione di successo.... | 49 |
| Introduzione | 50 |
| Competenze di base & alfabetizzazione | 51 |
| Capacità & attitudini personali | 54 |
| Competenze comunicative & pedagogiche | 58 |
| Competenze tecniche avanzate..... | 59 |
| Capitolo 6 Strumenti & procedure per la valutazione | 61 |
| Introduzione | 62 |
| Soluzioni di archiviazione dati su Cloud | 62 |
| Social Media..... | 65 |
| Strumenti per l'organizzazione digitale | 68 |
| Piattaforma di gestione dei dati | 70 |
| Piattaforme per teleconferenze | 73 |
| Altri strumenti utili..... | 77 |
| Bibliografia | 79 |



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Prefazione



Progetto U-digitalize

U-Digitalize - Empowerment of third sector care professionals for digital transformation è un progetto di partenariato strategico nel campo dell'istruzione e della formazione professionale, approvato nell'ambito del Programma Erasmus+. Il progetto è iniziato nel novembre 2021 e si concluderà nell'ottobre 2023.

La pandemia da coronavirus ha colpito il settore socio-sanitario in tutti i Paesi. La resilienza dei sistemi di assistenza di fronte a questa crisi si è basata sulla loro capacità di digitalizzare il tradizionale modello di assistenza professionale faccia a faccia tra paziente e operatore. Poiché la digitalizzazione sta assumendo un'importanza sempre maggiore e diventa uno dei principali motori del cambiamento nel periodo post-pandemico, lo sviluppo di un modello di riferimento potrebbe rappresentare una risorsa preziosa per le organizzazioni del terzo settore che si occupano di assistenza socio-sanitaria.

Il modello U-Digitalize per la digitalizzazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità cerca di innovare fornendo risorse e linee guida per la trasformazione digitale nell'assistenza a questo gruppo vulnerabile.

Obiettivo & Partner

L'obiettivo principale del programma U-Digitalize è quello di potenziare i professionisti del terzo settore affinché siano in grado di virtualizzare l'assistenza



alle persone con diversità funzionale, fornendo loro la motivazione e le risorse necessarie per svolgere il proprio lavoro attraverso le tecnologie digitali. U-Digitalize mira a offrire modelli e riferimenti collaudati per l'adozione di servizi digitali e per sfruttare in modo ottimale il potenziale della tecnologia. Alcuni degli obiettivi specifici sono:

- Promuovere una nuova cultura organizzativa incentrata sull'empowerment dei professionisti che operano nelle organizzazioni del settore assistenziale.
- Incorporare nuovi modelli di lavoro che aumentino la capacità e la resilienza delle organizzazioni.
- Sensibilizzare i professionisti sull'importanza di adattarsi ai nuovi schemi di lavoro in ambiente digitale al fine di offrire servizi di qualità agli utenti.
- Creare un modello di digitalizzazione dei servizi di cura per le persone con disabilità rivolto a organizzazioni e istituzioni che offrono servizi di sostegno fisico ed emotivo e supporto alla partecipazione comunitaria, sia nel settore privato che non profit.

Il progetto è guidato dalla Federaci3n PREDIF Illes Balears de Persones con Discapacitat F3sica PREDIF-IB (Spagna) ed 3 implementato da un team composto da altri 5 partner provenienti da 5 Paesi europei: Etairia Nosou Alzheimer Kai Sinafon Diataraxon Athinon Somateio: AAADRS (Alzheimer Athens, Grecia), Centro Orientamento Ausili Tecnologici Onlus: COAT (Italia), Lebenshilfen Soziale Dienste GMBH: LSD (Austria), Institutul National de Cercetare Stiinfica in Domeniul Muncii si Protectiei Sociale: INCSMPS (Romania), Media Creativa (Spagna).



Target di riferimento & Risultati

I gruppi target del nostro progetto sono principalmente:

- Professionisti e volontari nell'ambito dell'assistenza sanitaria e sociale.
- Organizzazioni socio-sanitarie del terzo settore.
- Formatori di operatori socio-sanitari.
- Persone impiegate nel settore.
- Decision-maker nel settore sanitario e assistenziale pubblico e governativo.

I risultati attesi del progetto sono due:

R1. Creare il Modello U-Digitalize per la digitalizzazione dei servizi di assistenza alle persone con disabilità, con l'obiettivo specifico di fornire parametri di riferimento direttamente applicabili per la trasformazione digitale nell'assistenza a gruppi vulnerabili, promuovendo la modernizzazione e la trasformazione digitale delle organizzazioni del terzo settore.

R2. Sviluppare il programma formativo U-Digitalize basato sul DigComp come riferimento, con l'obiettivo specifico di creare contenuti specifici per le 5 aree di competenza di base, applicate allo sviluppo di servizi di orientamento e supporto per le persone con disabilità.

Il presente documento risponde al primo risultato e ha lo scopo di presentare il Modello U-Digitalize.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Introduzione



Metodologia del Modello

Per comprendere i bisogni e presentare un modello di digitalizzazione basato su un gruppo target specifico, abbiamo iniziato a costruire questo modello basandoci sul lavoro sul campo e sul supporto basato sulle evidenze. Per questo motivo, abbiamo condotto una **ricerca sulle esperienze di digitalizzazione delle organizzazioni socio-sanitarie del terzo settore in cinque contesti nazionali**: Spagna, Grecia, Italia, Austria e Romania. Lo scopo era quello di racchiudere i risultati in un report di ricerca che fornisse informazioni sulle pratiche specifiche, le sfide, le possibili soluzioni e le risorse relative alla digitalizzazione dei servizi socio-sanitari rivolti alle persone con disabilità. L'obiettivo era identificare le esigenze, i punti in comune e le aree chiave per la digitalizzazione, prendendo spunto dalle esperienze delle organizzazioni e dei professionisti dei paesi partecipanti.

L'approccio metodologico si è basato su diversi principi:

- Raccogliere Raccogliere informazioni che integrassero prospettive, esigenze e punti di vista diversi, compresi dirigenti delle organizzazioni target, professionisti e operatori dell'assistenza.
- Fornire dati a livello nazionale per consentire al progetto di sviluppare un modello di risorse che tenesse conto della variabilità e delle specificità di ciascun Paese.
- Consentire la raccolta di dati che considerassero la diversità dei servizi di assistenza e dei sottogruppi di beneficiari.



La raccolta dei dati è stata effettuata nella lingua locale. Per questo rapporto, la traduzione in inglese è stata effettuata dalle organizzazioni partner. L'approccio metodologico prevedeva due componenti di raccolta dati:

- Interviste a dirigenti e rappresentanti delle organizzazioni target, tra cui manager, responsabili decisionali e personale chiave responsabile delle attività legate alla digitalizzazione. Sono state condotte 27 interviste (almeno 5 interviste per Paese).
- Focus group con professionisti del settore socio-sanitario che forniscono servizi alle persone con disabilità. Sono stati realizzati 5 focus group (uno per Paese) con la partecipazione di 5-10 persone per Paese.

La raccolta dei dati è avvenuta nel novembre 2022, sia tramite incontri tradizionali faccia a faccia che online. Ogni organizzazione partner si è occupata della raccolta dei dati nel proprio Paese, seguendo le linee guida e i modelli comuni (domande per le interviste, guida per i focus group e modello per i rapporti nazionali) forniti nelle Linee guida per la ricerca sulle esperienze di digitalizzazione delle organizzazioni socio-sanitarie del terzo settore.

I dati sono stati raccolti da vari tipi di organizzazioni socio-sanitarie, tra cui:

- Unità di cura per persone con disabilità o problemi fisici.
- Centri diurni.
- Ospedali pubblici.
- Fornitori di terapia e consulenza fisica, inclusi programmi di coaching per i giovani.
- Unità di assistenza agli anziani.



Una volta completata la raccolta dei dati e redatti i report nazionali da parte di ciascun partner, tutti i partner hanno individuato i punti fondamentali che il modello U-Digitalize avrebbe dovuto includere in base alle esigenze del terzo settore in ambito socio-sanitario, definite dal lavoro sul campo.

La struttura finale del modello è stata definita in 6 capitoli:

1. Implicazioni del processo di digitalizzazione.
2. Vantaggi e benefici della digitalizzazione.
3. Ostacoli/barriere della digitalizzazione e come superarli.
4. Raccomandazioni per una trasformazione digitale di successo.
5. Capacità e competenze necessarie per un'implementazione di successo.
6. Strumenti e procedure di valutazione.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 1. Implicazioni del processo di digitalizzazione



Introduzione

Le tecnologie digitali sono ormai parte integrante della vita quotidiana e mettono in collegamento le persone in tutto il mondo come mai prima d'ora. Tuttavia, l'uso di queste tecnologie per migliorare la salute della popolazione è in gran parte non sfruttato, nonostante il vasto potenziale delle soluzioni sanitarie digitali.

La pandemia COVID-19 ha evidenziato l'importanza delle innovazioni digitali nell'assistenza sanitaria, come l'uso di app per smartphone per tracciare il virus e l'intelligenza artificiale per aiutare la diagnosi. In futuro, si prevede che la digitalizzazione dell'assistenza sanitaria migliorerà i risultati nella prevenzione delle malattie, nel trattamento e nell'assistenza infermieristica. Sfruttando i big data, l'intelligenza artificiale e altre tecnologie, l'assistenza sanitaria può diventare più inclusiva ed efficiente, adattandosi alle esigenze e alle preferenze individuali.

La sanità digitale, o eHealth, comprende una serie di innovazioni in settori quali la comunicazione medico-paziente e la gestione ospedaliera. La telemedicina, che utilizza le tecnologie di telecomunicazione e di informazione elettronica per fornire servizi sanitari, ha aumentato l'accesso a un'assistenza sanitaria di alta qualità e migliorato l'esperienza dei pazienti, consentendo consultazioni a distanza e riducendo i tempi di attesa. Nel complesso, le tecnologie digitali hanno il potenziale per rivoluzionare l'assistenza sanitaria e migliorare il benessere delle popolazioni di tutto il mondo.



La Digitalizzazione nel settore socio-sanitario

La digitalizzazione ha avuto implicazioni significative nel settore sanitario, rivoluzionando vari aspetti dell'assistenza sanitaria e, da un certo punto di vista, lo stesso significato di "assistenza sanitaria". Ecco alcune implicazioni chiave:

- *Maggiore efficienza:* la digitalizzazione snellisce i processi amministrativi, come le cartelle cliniche elettroniche (EHR), la programmazione degli appuntamenti e la fatturazione, riducendo la documentazione cartacea, gli errori e migliorando l'efficienza operativa complessiva.
- *Migliore accesso alle informazioni:* la digitalizzazione consente l'archiviazione sicura e centralizzata dei dati dei pazienti, rendendoli facilmente accessibili agli operatori sanitari. Ciò favorisce diagnosi e decisioni terapeutiche più rapide e accurate e un'assistenza coordinata.
- *Telemedicina e visite a distanza:* le tecnologie digitali consentono consultazioni a distanza, servizi di telemedicina e monitoraggio a distanza dei pazienti. Ciò migliora l'accesso all'assistenza sanitaria, soprattutto per le persone che vivono in aree remote o con mobilità limitata, e riduce la necessità di visite di persona.
- *Approfondimenti basati sui dati:* la digitalizzazione consente di raccogliere e analizzare grandi quantità di dati sanitari. Questi dati possono essere sfruttati per ottenere informazioni sulle tendenze della salute della popolazione, sui modelli di malattia e sui risultati delle terapie, supportando il processo decisionale basato sull'evidenza e l'assistenza personalizzata.
- *Empowerment del paziente:* gli strumenti digitali come le app, i dispositivi indossabili e i portali per i pazienti consentono alle persone di partecipare

attivamente alla propria assistenza sanitaria. I pazienti possono accedere alle proprie cartelle cliniche, monitorare i propri parametri e impegnarsi nell'autogestione, ottenendo risultati migliori.

- *Interoperabilità e coordinamento delle cure*: la digitalizzazione promuove l'interoperabilità tra i diversi sistemi sanitari, facilitando la condivisione dei dati dei pazienti e migliorando il coordinamento delle cure tra gli operatori sanitari. In questo modo si riducono gli errori medici, gli esami ridondanti e si migliora la continuità delle cure.
- *Monitoraggio della salute e assistenza preventiva*: le soluzioni sanitarie digitali facilitano il monitoraggio continuo della salute e le strategie di assistenza preventiva. I dispositivi indossabili e le app per la salute possono tracciare i parametri vitali, l'attività fisica, i ritmi di sonno e fornire promemoria tempestivi per i farmaci o gli interventi sanitari.

La digitalizzazione nel campo della salute implica l'utilizzo di nuove tecnologie che hanno portato diversi vantaggi al settore sanitario. Alcune delle soluzioni più diffuse sono:

- ❖ **Le applicazioni** dedicate alla salute trasformano gli smartphone in personal trainer, monitor del sonno, dispositivi diagnostici e altro ancora.
- ❖ **I serious game** vengono utilizzati come risorse di apprendimento per gli operatori sanitari e per le persone che desiderano saperne di più su patologie specifiche.
- ❖ **La tecnologia indossabile**, come gli indumenti e gli accessori intelligenti, può monitorare e raccogliere informazioni sulla nostra salute e sulle nostre condizioni fisiche.
- ❖ **La realtà aumentata** può aiutare gli operatori sanitari a visualizzare gli organi in 3D e a controllare la cartella clinica di un paziente in tempo reale.

- ❖ **La cartella clinica elettronica** consente di archiviare le informazioni in un unico luogo, rendendole disponibili ovunque e permettendo al personale sanitario di accedervi in qualsiasi momento.
- ❖ **L'Internet of Things (IoT)** contribuisce a personalizzare l'assistenza sanitaria, a risparmiare sui costi, a ridurre la probabilità di diagnosi errate e i tempi di attesa. La connessione tra il mondo fisico e quello digitale sarà fondamentale per apparecchiature come inalatori e audiometri.
- ❖ **I big data** consentono trattamenti personalizzati e aiutano a individuare i fattori di rischio e i potenziali effetti collaterali dei farmaci grazie all'analisi dei macrodati. Gli approfondimenti ottenuti grazie ai big data si sono rivelati fondamentali per comprendere e contenere la diffusione della pandemia da COVID-19.
- ❖ **IA e Machine Learning:** la digitalizzazione consente l'applicazione dell'intelligenza artificiale (IA) e degli algoritmi di machine learning nel settore socio-sanitario. Queste tecnologie possono aiutare nella diagnosi precoce delle malattie, nella valutazione del rischio, nell'analisi delle immagini mediche e nella raccomandazione di trattamenti personalizzati.
- ❖ **La blockchain** consente un accesso sicuro alla cartella clinica del paziente, rendendo più efficiente l'amministrazione. Inoltre, consente ai laboratori farmaceutici di tenere registrazioni più precise nel processo di produzione dei farmaci.
- ❖ **La stampa 3D e 4D** offre nuove possibilità nella tecnologia medica. Ad esempio, la stampa 4D nelle ecografie ci permette di conoscere con maggiore precisione lo sviluppo strutturale e funzionale del sistema nervoso di un feto. Inoltre, la stampa 3D può essere utilizzata per produrre articoli medici come attrezzature di sicurezza in caso di crisi, come nel caso della crisi del coronavirus, e soluzioni personalizzate che si adattano meglio all'antropometria dei pazienti.



- ❖ **Le chatbot** forniscono uno strumento per una comunicazione più rapida e diretta tra medico e paziente. L'OMS-Organizzazione Mondiale della Sanità ha istituito uno di questi canali durante la pandemia da COVID-19.
- ❖ **La tecnologia della realtà virtuale** può aiutare la riabilitazione dei pazienti e il trattamento dei disturbi psicologici, apportando un contributo significativo all'assistenza sanitaria.

Visite & Consulti Online

La consulenza medica online si riferisce alla fornitura di servizi sanitari a distanza attraverso piattaforme digitali. Consente alle persone di consultarsi con professionisti del settore sanitario, di chiedere consigli medici e di ricevere diagnosi e raccomandazioni terapeutiche senza recarsi fisicamente in una struttura sanitaria.

Ecco alcuni punti chiave sulla consulenza medica online:

- *Convenienza e accessibilità*: le visite mediche online consentono di accedere comodamente ai servizi sanitari, soprattutto per le persone che possono avere una mobilità limitata, vivere in aree remote o avere un'agenda fitta di impegni. Eliminano la necessità di viaggiare e riducono i tempi di attesa, rendendo l'assistenza sanitaria più accessibile.
- *Canali di comunicazione virtuali*: le consultazioni online sono in genere condotte attraverso videochiamate, chiamate o chat, che consentono ai pazienti e agli operatori sanitari di comunicare in tempo reale. Ciò consente una comunicazione e un'interazione efficaci, simulando l'esperienza di visita di persona.



- *Cure primarie e servizi specialistici*: le consultazioni online possono coprire un'ampia gamma di esigenze sanitarie, compresi i servizi di cure primarie come diagnosi, trattamenti e prescrizioni. Possono anche estendersi a servizi specialistici come la dermatologia, la consulenza sulla salute mentale, la consulenza nutrizionale e altro ancora.
- *Situazioni di non emergenza*: le consultazioni online sono generalmente adatte a situazioni di non emergenza, in cui l'esame fisico può essere sostituito da un'anamnesi dettagliata, dalla descrizione dei sintomi e dall'ispezione visiva attraverso le videochiamate. Nei casi di emergenza, è comunque necessaria un'assistenza medica immediata di persona.
- *Consulenze mediche e seconde opinioni*: le consultazioni online offrono la possibilità di richiedere consulenze mediche e seconde opinioni. I pazienti possono consultare più operatori sanitari a distanza, ottenendo diverse prospettive e prendendo decisioni consapevoli sulla propria salute.
- *Prescrizioni elettroniche e rinvii*: in molti casi, le consultazioni online possono portare a prescrizioni elettroniche o rinvii a fornitori di assistenza sanitaria o specialisti appropriati. I pazienti possono ricevere i farmaci prescritti direttamente dalle farmacie o ricevere indicazioni su ulteriori esami diagnostici o trattamenti.
- *Privacy e sicurezza*: le piattaforme mediche online danno priorità alla privacy dei pazienti e adottano misure di sicurezza per proteggere le informazioni sanitarie personali. È importante scegliere piattaforme affidabili e sicure, conformi alle normative sanitarie vigenti e agli standard di protezione dei dati.
- *Limitazioni e considerazioni*: le visite online presentano alcune limitazioni. Potrebbero non essere adatte a tutte le condizioni mediche, poiché alcuni casi possono richiedere esami fisici, test diagnostici o procedure di



persona. Inoltre, problemi tecnici, mancanza di accesso a connessioni Internet affidabili e barriere linguistiche possono costituire una sfida.

È importante notare che i consulti e le visite mediche online devono integrare i tradizionali servizi sanitari di persona e non sostituirli completamente. È consigliabile consultare un professionista del settore sanitario per determinare l'adeguatezza dei consulti online in base alle esigenze e alle circostanze sanitarie individuali.

Terapia Online

La terapia online, nota anche come e-therapy o teleterapia, si riferisce alla fornitura di servizi di consulenza e terapia per la salute mentale attraverso piattaforme digitali. Consente alle persone di accedere a sessioni di terapia a distanza, collegandosi con terapeuti e consulenti autorizzati tramite videochiamate, chiamate o comunicazioni testuali. Ecco alcuni punti chiave della terapia online:

- *Accessibilità e convenienza:* la terapia online elimina le barriere geografiche e consente alle persone di ricevere la terapia comodamente da casa o da qualsiasi luogo dotato di connessione a Internet. Migliora l'accesso ai servizi di salute mentale, soprattutto per chi si trova in aree remote o con mobilità limitata.
- *Varietà di formati terapeutici:* La terapia online può comprendere diversi formati terapeutici, tra cui la terapia individuale, la terapia di coppia, la terapia familiare e la terapia di gruppo. Possono essere fornite online



anche approcci diversi, come la terapia cognitivo-comportamentale (CBT), la terapia psicodinamica e la terapia basata sulla mindfulness.

- *Flessibilità di orario:* la terapia online offre una certa flessibilità nella programmazione degli appuntamenti, rendendo più facile per le persone con un'agenda fitta di impegni trovare fasce orarie adatte alle sessioni di terapia. Può essere adatta a persone che hanno impegni di lavoro, di cura dei figli o di altro tipo che limitano la loro disponibilità durante gli orari di terapia tradizionali.
- *Privacy e riservatezza:* le piattaforme di terapia online danno priorità alla privacy dei clienti e utilizzano la crittografia e canali di comunicazione sicuri per proteggere le informazioni personali. È importante scegliere piattaforme affidabili che aderiscono alle norme sulla privacy e mantengono una stretta riservatezza.
- *Spunti visivi e non verbali:* la terapia online basata su video consente di cogliere spunti visivi ed espressioni facciali, che possono migliorare la comunicazione e la comprensione tra terapeuta e paziente. Gli indizi non verbali, come il linguaggio del corpo, possono ancora essere osservati in una certa misura, favorendo il processo terapeutico.
- *Efficace per molti problemi di salute mentale:* la terapia online è risultata efficace per un'ampia gamma di problemi di salute mentale, tra cui ansia, depressione, traumi, problemi relazionali, gestione dello stress e altro ancora. Le ricerche suggeriscono che la terapia online può produrre risultati paragonabili a quelli della terapia tradizionale in presenza.
- *Flessibilità nella comunicazione:* le piattaforme terapeutiche online offrono diverse opzioni di comunicazione, tra cui videochiamate, chiamate e messaggi di testo. Ciò consente ai clienti di scegliere il metodo di comunicazione più comodo e adatto alle loro preferenze ed esigenze.



- *Standard etici e professionali:* i terapeuti online aderiscono agli stessi standard etici e professionali dei terapeuti tradizionali, garantendo la fornitura di un'assistenza etica e di qualità. È importante cercare terapeuti che siano autorizzati e adeguatamente formati per fornire servizi di terapia online.

Sebbene la terapia online presenti molti vantaggi, potrebbe non essere adatta a tutti o a tutti i problemi di salute mentale. Alcuni individui possono richiedere una terapia di persona a causa della natura della loro condizione o della necessità di interventi terapeutici specifici. Si consiglia di consultare un professionista della salute mentale per determinare se la terapia online è adatta alle circostanze e alle esigenze individuali, assumendosi poi la responsabilità di supervisionare i progressi e l'adeguatezza della terapia durante il trattamento.

Attività Educative Online

Le attività formative e informative online sono diventate sempre più diffuse nel settore sanitario, offrendo numerosi vantaggi e opportunità sia agli operatori sanitari che al pubblico in generale. Ecco alcuni aspetti chiave ed esempi di attività formative e informative online nel settore sanitario:

1. Webinar e corsi online: organizzazioni sanitarie, associazioni professionali e università offrono webinar e corsi online su vari argomenti medici. Queste piattaforme offrono esperienze di apprendimento interattive, consentendo ai partecipanti di acquisire nuove conoscenze, di rimanere aggiornati sulle ultime ricerche e sui progressi e di ottenere crediti di formazione continua. I



professionisti del settore sanitario possono migliorare le proprie capacità e competenze, conciliando al tempo stesso i propri impegni. Esistono diversi tipi di corsi online:

- I corsi online asincroni non si svolgono in tempo reale. Agli studenti vengono forniti contenuti e compiti e viene dato loro un lasso di tempo per completare il lavoro del corso e gli esami. Di conseguenza, non c'è un orario di riunione della classe. Sono efficaci per coloro che hanno vincoli di tempo o orari molto impegnativi.
- I corsi online sincroni richiedono che il formatore e gli studenti iscritti interagiscano online simultaneamente. Per certi versi simili a un webinar, i partecipanti interagiscono tramite chat testuale, video o audio. Questi corsi consentono agli studenti di partecipare a un corso a distanza e in tempo reale.
- I corsi ibridi, noti anche come corsi misti, sono ambienti di apprendimento che consentono l'interazione sia di persona che online.

2. Educazione medica continua (ECM): le piattaforme online offrono corsi e programmi ECM per i professionisti della sanità per soddisfare i loro requisiti di formazione continua. Questi corsi coprono un'ampia gamma di specialità mediche, fornendo conoscenze aggiornate, pratiche basate sull'evidenza e opportunità di sviluppo professionale. Le attività ECM online includono valutazioni o quiz per convalidare l'apprendimento e fornire la certificazione.

3. Piattaforme e-learning: le piattaforme online dedicate alla formazione sanitaria, come i portali di e-learning medico, offrono un'ampia gamma di corsi, lezioni, casi di studio e quiz. Queste piattaforme spesso forniscono risorse didattiche complete e personalizzate per date specialità mediche, consentendo agli operatori sanitari di accedere ai contenuti formativi comodamente da



qualsiasi luogo. Offrono flessibilità in termini di ritmo, accesso alle risorse e possibilità di apprendere da qualsiasi luogo con una connessione a Internet. È importante ricercare e selezionare piattaforme e corsi di e-learning affidabili che siano in linea con le vostre specifiche esigenze di formazione, il vostro stile di apprendimento e i vostri obiettivi.

4. Riviste e pubblicazioni mediche online: numerose riviste e pubblicazioni mediche sono migrate su piattaforme online, offrendo accesso gratuito o in abbonamento ai loro articoli, documenti di ricerca e linee guida cliniche. L'accesso online consente agli operatori sanitari di rimanere informati sulle ultime ricerche mediche, sulle pratiche basate sull'evidenza e sulle linee guida di trattamento, supportandoli nell'erogazione di cure di alta qualità ai pazienti.

5. Siti web e app di informazione sulla salute: i siti web ufficiali di assistenza sanitaria, i portali di informazione sulla salute e le app per la salute forniscono informazioni preziose su varie condizioni di salute, misure preventive, opzioni di trattamento e pratiche di stile di vita sano. Queste piattaforme consentono alle persone di accedere a informazioni sanitarie affidabili, di riconoscere i propri sintomi e di prendere decisioni informate sulla propria assistenza sanitaria.

Le attività formative e informative online nel settore sanitario hanno rivoluzionato il modo in cui gli operatori sanitari apprendono, collaborano e forniscono assistenza. Esse aumentano l'accessibilità, la flessibilità e l'efficacia dei costi, a tutto vantaggio dei pazienti che migliorano la qualità e i risultati dell'assistenza sanitaria.



Eventi Online

Eventi, conferenze, workshop e webinar online sono diventati sempre più diffusi nel settore sanitario, offrendo una serie di vantaggi e opportunità per la condivisione delle conoscenze, lo sviluppo professionale e il networking. Ecco una panoramica di questi formati online nel settore sanitario:

1. Eventi e conferenze online: gli eventi e le conferenze online nel settore sanitario riuniscono professionisti della sanità, ricercatori, esperti del settore e stakeholder per discutere e scambiare opinioni su vari argomenti. Questi eventi sono caratterizzati da discorsi programmatici, tavole rotonde, presentazioni e sessioni interattive. I partecipanti possono prenderne parte virtualmente da qualsiasi luogo, eliminando la necessità di viaggiare e consentendo un più ampio accesso alle conoscenze e alle competenze. Questi eventi facilitano la condivisione delle conoscenze, il networking e la collaborazione tra gli operatori sanitari, indipendentemente dalla loro posizione geografica.

2. Workshop: i workshop online offrono agli operatori sanitari opportunità di sviluppo delle competenze e di formazione continua. Queste sessioni si concentrano su argomenti o competenze specifiche, come tecniche cliniche, metodologie di ricerca, gestione dell'assistenza sanitaria e nuove tecnologie. I partecipanti possono impegnarsi nell'apprendimento pratico, in discussioni interattive e ricevere indicazioni da facilitatori esperti.

3. Webinar: i webinar sono seminari online che consentono agli operatori sanitari di partecipare a presentazioni e discussioni educative a distanza. Coprono un'ampia gamma di argomenti, tra cui i progressi della ricerca medica, le linee guida di trattamento, le tecnologie emergenti e le migliori pratiche. I webinar



spesso includono sessioni di domande e risposte, che consentono ai partecipanti di interagire con i relatori e di ottenere ulteriori approfondimenti.

4. Convegni ed esposizioni virtuali: i convegni e le esposizioni virtuali replicano l'esperienza dei tradizionali eventi in presenza in un formato digitale. Questi eventi presentano prodotti, servizi, innovazioni e ricerche in campo sanitario. I partecipanti possono esplorare gli stand virtuali, partecipare a dimostrazioni dal vivo, assistere a presentazioni e fare rete con espositori e partecipanti.

Questi tipi di eventi digitali offrono ai partecipanti alcuni vantaggi quali:

- *Networking e collaborazione:* eventi, conferenze e webinar online offrono opportunità di networking, consentendo agli operatori sanitari di entrare in contatto con colleghi, esperti e potenziali collaboratori. Le piattaforme digitali facilitano il networking grazie a funzioni quali sale riunioni virtuali, chat e forum. I partecipanti possono scambiare idee, condividere esperienze e stabilire relazioni professionali.
- *Portata globale e accessibilità:* gli eventi e i webinar online offrono una portata globale, consentendo agli operatori sanitari di diverse parti del mondo di partecipare e fornire il proprio contributo. Il formato digitale garantisce l'accessibilità a persone che possono avere limitazioni, come vincoli geografici, restrizioni di tempo o problemi di mobilità.
- *Sessioni registrate e accesso on-demand:* molti eventi e webinar online prevedono sessioni registrate, che consentono ai partecipanti di accedere ai contenuti on-demand. Questa funzione consente di rivedere le presentazioni, recuperare le sessioni perse e apprendere con il proprio ritmo.



- *Efficienza in termini di costi e tempo*: gli eventi online hanno spesso costi di registrazione inferiori rispetto agli eventi in presenza, riducendo i costi associati a viaggio, alloggio e pasti. Inoltre, la partecipazione a eventi online consente di risparmiare tempo, in quanto non è necessario un lungo viaggio, e permette ai professionisti di partecipare senza interrompere i propri impegni quotidiani.

Con la continua evoluzione degli eventi online, le organizzazioni esplorano continuamente modi innovativi per migliorare il coinvolgimento, l'interattività e le opportunità di networking nello spazio virtuale. Questi formati digitali offrono flessibilità, condivisione di conoscenze e opportunità di crescita professionale nel settore sanitario, integrando i tradizionali eventi in presenza e promuovendo la collaborazione su scala globale.



UDIGITALIZE

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.



UDIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 3. Ostacoli/barriere della digitalizzazione

Introduzione

L'innovazione aiuta l'Europa a rafforzare la sua leadership tecnologica e a generare soluzioni alle sfide sociali. Tali innovazioni comportano trasformazioni digitali che stanno diventando essenziali per il successo delle persone nei luoghi di lavoro contemporanei. Il passaggio strategico alla trasformazione digitale consente alle organizzazioni di migliorare le relazioni con i clienti, aumentare le vendite e la crescita aziendale e rafforzare la propria posizione competitiva (Agrawal et al., 2020). Per questo motivo, la maggior parte delle organizzazioni pone l'accento sulla partecipazione attiva alla digitalizzazione (Schneider, 2019).

La trasformazione digitale comporta cambiamenti significativi nel modello di business dell'organizzazione che, in molti casi, influiscono su procedure, risorse, metodi operativi o cultura. Di conseguenza, decidere come attuare la trasformazione digitale ha implicazioni a lungo termine per l'organizzazione e richiede un approccio strategico (Henriette et al., 2016).

La carenza di infrastrutture necessarie per la digitalizzazione è una barriera significativa che le organizzazioni socio-sanitarie di tutti i Paesi devono superare. A causa di questo ostacolo, le organizzazioni devono affrontare un aumento dei costi per le nuove apparecchiature, la connessione a Internet, il software, le tariffe per l'utilizzo di piattaforme online senza limiti di tempo o di utenti e altri strumenti correlati.

Molti beneficiari devono migliorare le proprie competenze digitali per raggiungere almeno il livello base. La mancanza di comprensione e di fiducia nell'uso delle TIC, particolarmente diffusa tra gli anziani, impone difficoltà alle organizzazioni che forniscono assistenza a questa fascia della popolazione.



Un'altra barriera significativa è la disponibilità di supporto tecnico, poiché molte organizzazioni non hanno un reparto IT interno e non possono ottenere un supporto tecnico permanente.

Un'ulteriore sfida che le organizzazioni socio-sanitarie incontrano nella digitalizzazione è legata al processo di trasformazione dei contenuti cartacei esistenti in forma digitale.

Ostacoli & barriere

❖ Mancanza di risorse finanziarie

Sono necessari finanziamenti significativi per la tecnologia e il know-how per la trasformazione digitale. Gli investimenti in nuove tecnologie digitali comportano rischi elevati e ritorni poco chiari. Alcune organizzazioni socio-sanitarie avranno bisogno di aiuto per raccogliere fondi o per avere accesso a maggiori risorse finanziarie. Una delle principali barriere alla digitalizzazione è l'insufficienza di fonti di finanziamento adeguate per i relativi costi (Sumrit, 2021).

Inoltre, sono necessari importanti investimenti affinché le organizzazioni abbiano accesso alla tecnologia digitale, alle risorse, a una forza lavoro qualificata e a nuove capacità organizzative. Le organizzazioni devono formare il proprio personale a lavorare con le tecnologie digitali per rendere proficui i propri sforzi di trasformazione digitale. Tali processi e investimenti richiedono finanziamenti (Agrawal et al., 2019).

❖ Mancanza di fiducia nella tecnologia e nella mentalità

Un altro ostacolo alla digitalizzazione è la mancanza di fiducia nella tecnologia sia tra gli operatori sanitari che tra i beneficiari.



I dipendenti hanno spesso bisogno di familiarizzare con gli strumenti digitali e con il nuovo ambiente di lavoro. A volte resistono ai cambiamenti per la paura di imparare qualcosa di nuovo o per la convinzione di dover aumentare i requisiti del lavoro. Inoltre, alcuni lavoratori potrebbero pensare che la transizione digitale possa minacciare la loro posizione e portare alla perdita del lavoro (Sumrit, 2021).

La resistenza alla digitalizzazione è alimentata dalla mancanza di creatività e di strategia, dalla paura dell'imprevedibilità, dalla mancanza di adattabilità e dal supporto inadeguato all'innovazione, dalle scarse competenze in materia e dall'insufficiente cultura dell'innovazione (Vey et al., 2017).

Le difficoltà tipiche delle organizzazioni che si trovano ad affrontare transizioni e cambiamenti di solito includono (Vey et al., 2017, apud. Oertig & Kels, 2014):

- I dirigenti e il personale non sono sicuri di cosa comporti l'innovazione per la loro organizzazione.
- Mancanza di obiettivi/traguardi chiari e stimolanti.
- La mancanza di assunzione di rischi e la percezione errata di non vedere il fallimento come un'opportunità di apprendimento.
- Inadeguata condivisione delle conoscenze tra dipendenti e beneficiari.
- Inoltre, le persone disabili e gli anziani, i principali beneficiari dei servizi socio-sanitari, tendono a essere più riluttanti degli altri al cambiamento e a non accettare soluzioni digitali che affrontino i loro problemi, in quanto ciò non è comune per loro e suscita incertezza.

❖ Assistenza tecnica

Esigenze molto importanti per le organizzazioni socio-sanitarie sono legate alla necessità che i professionisti e gli operatori sanitari possiedano le competenze digitali richieste e che siano disponibili risorse e infrastrutture digitali efficaci.

Secondo Agrawal et al. (2020), la transizione digitale sarà rallentata o ritardata dalla mancanza di competenze digitali. Le implicazioni della nuova tecnologia digitale per le organizzazioni socio-sanitarie sono significative, ma senza risorse umane adeguate non si possono raggiungere i vantaggi della digitalizzazione (Agrawal et al., 2020).

Molti operatori sanitari e professionisti non dispongono di un'assistenza tecnica in loco che li aiuti nella configurazione e nell'uso quotidiano delle apparecchiature e delle applicazioni aggiuntive, nell'elaborazione e nella condivisione dei dati o nel fornire supporto digitale ai beneficiari. Da questo punto di vista, le organizzazioni socio-sanitarie hanno bisogno di un dipartimento informatico per affrontare i problemi, aiutare gli utenti, organizzare i protocolli e gestire le misure di sicurezza dei dati. Pertanto, ogni organizzazione sanitaria dovrebbe disporre di fondi per almeno un dipendente IT.

❖ Rischi per la sicurezza e considerazioni etiche

La crescente complessità delle reti informatiche che supportano le organizzazioni socio-sanitarie odierne e il grande volume di dati che vi transitano hanno reso la garanzia della sicurezza della rete e dei dati una sfida (Haggerty, 2017). Secondo uno studio condotto da Vaidya et al. (2018), molte organizzazioni hanno inizialmente rifiutato le tecnologie digitali perché preoccupate dai rischi per la sicurezza e perché non avevano fiducia nella digitalizzazione. Alcune organizzazioni socio-sanitarie possono avere problemi di sicurezza, come la sicurezza dei pagamenti, gli attacchi informatici, la privacy e la riservatezza dei dati (Colicchia et al., 2019).



Queste preoccupazioni sono giustificate perché, in generale, i fornitori di servizi possono subire cancellazioni di transazioni, ritardi o perdite di dati personali a causa di violazioni della sicurezza informatica. Tuttavia, gli effetti e le perdite nel settore sanitario potrebbero essere molto più gravi (Haggerty, 2017). Questa situazione è legata alle scarse competenze digitali e alle conoscenze limitate in materia di TIC, alle crescenti sfide in materia di sicurezza, ecc.

Gli specialisti dell'informatica sanitaria dovrebbero attribuire un'alta priorità alla sicurezza e al monitoraggio delle reti. Tuttavia, questo compito è impegnativo data l'introduzione di tecnologie di nuova generazione e il frequente e continuo aggiornamento dei sistemi legacy per aumentare l'efficienza, la velocità e la sicurezza della rete (Haggerty, 2017).

Un altro problema legato alla trasformazione digitale è l'incomprensione del diritto d'autore. È opinione comune che chiunque possa utilizzare i contenuti di Internet senza il permesso dell'autore originale. Tuttavia, questi contenuti sono protetti dalla legge sul diritto d'autore indipendentemente dal fatto che siano pubblicati su carta o su Internet (Mahesh & Mittal, 2009).

Affrontare le sfide

Come abbiamo visto nella parte precedente, ci sono molti ostacoli e sfide per la transizione digitale nelle organizzazioni socio-sanitarie. Pertanto, i manager, gli operatori sanitari e i lavoratori devono essere ben informati mentre si impegnano in questa transizione.



In primo luogo, è necessario costruire una strategia su come la transizione possa diventare possibile. Questa fase potrebbe essere alimentata da diverse risorse che guidano i centri sanitari a navigare nella transizione digitale.

In secondo luogo, è necessario che i professionisti e gli operatori sanitari comprendano le implicazioni della transizione digitale, quali sono i vantaggi e gli svantaggi, e che abbraccino questa transizione con positività e senza dubbi. Inoltre, i beneficiari della sanità devono essere preparati alla digitalizzazione e al modo in cui questa transizione li aiuterà ad affrontare le loro difficoltà e i loro problemi. Pertanto, questo processo sarà sostenuto soprattutto dagli operatori sanitari e dai fornitori di assistenza che lavorano direttamente con loro. Ciò significa che i beneficiari della sanità hanno una certa fiducia nei loro fornitori di assistenza sanitaria e accetteranno più facilmente la digitalizzazione.

Complessivamente, per superare gli ostacoli alla transizione digitale è necessaria una profonda comprensione di questo processo, la capacità di adattamento e la fiducia che questa sia la soluzione migliore al passo con la realtà odierna.



UDIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 4. Raccomandazioni per una trasformazione digitale di successo



Introduzione

La trasformazione digitale è una delle sfide principali che le imprese devono affrontare al giorno d'oggi e uno degli aspetti salienti è che l'accesso alla tecnologia stessa è raramente un problema (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

La trasformazione digitale consiste nell'adottare tecnologie dirompenti per aumentare la produttività e il benessere sociale (Ebert & Duarte, 2018). Nel processo verso la trasformazione digitale, ci sono alcuni passi importanti che dobbiamo tenere a mente. Innanzitutto è necessario prestare attenzione agli investimenti finanziari, perché tutti i cambiamenti necessari avranno un costo economico, legato anche alle postazioni di lavoro ben attrezzate ed ergonomiche e alla rete aziendale.

L'investimento finanziario è importante quanto le risorse umane. Sarà necessario avere un dipartimento IT che si occupi del supporto tecnico, delle conoscenze per la digitalizzazione di tutti i dati, della formazione sulle competenze e sui software dei professionisti, ecc. Gran parte dell'onere del lavoro in questa trasformazione digitale sarà nelle mani del Dipartimento IT.

Una volta che l'intero processo è stato completato, o è in procinto di esserlo, dobbiamo iniziare a lavorare su campagne incentrate sui vantaggi della trasformazione digitale e su come aumentarne la consapevolezza.



Investimento finanziario

Investire in una struttura operativa deve essere un prerequisito per il successo nell'economia digitale (Sebastian et al., 2017). Come commentano gli stessi autori, senza questa base, un'azienda non avrà le capacità fondamentali necessarie per consentire alla sua piattaforma di servizi digitali di fornire trasparenza alle transazioni e di supportare processi aziendali standardizzati.

Il primo passo di questa trasformazione deve essere quello di ottenere risorse finanziarie da sovvenzioni e progetti per investire in infrastrutture digitali di alta qualità, necessarie per poter svolgere un lavoro corretto. A tal fine, dovremo lavorare per sensibilizzare i finanziatori sulle risorse finanziarie di cui le organizzazioni socio-sanitarie hanno bisogno per la transizione digitale.

Un modo per mantenere questo finanziamento è ottenere buoni risultati, in modo che l'azienda finanziatrice possa verificare che le sue risorse sono state utilizzate in modo efficace ed efficiente (Gunawan & Serlyna, 2018).

Tecnici della trasformazione digitale

Il ruolo dei tecnici della trasformazione digitale (DTT) nelle organizzazioni è cambiato nel tempo da "funzione di supporto" a "motore dell'innovazione aziendale" (Nissen, Lezina & Saltan, 2018). Sarà il reparto più importante all'inizio della trasformazione.



I leader del DTT possono iniziare a definire l'architettura di una piattaforma di servizi digitali concentrandosi su un piccolo insieme di innovazioni digitali che ritengono fondamentali per il successo aziendale e, una volta che l'azienda ha stabilito i requisiti dei dati per un piccolo insieme di componenti aziendali critici e ha creato le API per l'accesso ai dati necessari, può quindi costruire l'infrastruttura necessaria per proteggere, collegare, analizzare e supportare i servizi digitali innovativi (Sebastian et al., 2017).

Il reparto DTT deve essere in grado di fornire un supporto tecnico permanente e di creare e garantire interfacce tra il personale e il supporto tecnico. Un'altra opzione, se non è possibile creare un reparto DTT in quel momento, è quella di assumere una collaborazione esterna di facile accesso.

Un'altra delle sue funzioni sarà quella di organizzare le soluzioni tecniche e le conoscenze per la digitalizzazione dei dati dell'assistenza sanitaria e sociale, oltre a sviluppare direttive e linee guida chiare e dedicate sulle procedure da seguire nell'erogazione dei servizi di assistenza digitale.

Postazioni di lavoro ergonomiche

L'organizzazione dovrà creare strumenti accessibili, facilmente utilizzabili e integrati, oltre a interfacce utente semplici. La creazione di uno spazio di lavoro ben attrezzato con buoni computer, software e microfoni in grado di supportare la comunicazione remota sarà fondamentale per svolgere un buon lavoro. Un'altra questione importante sarà la fornitura di una connessione Internet di alta qualità (fibra ottica e un buon provider Internet). La tecnologia intelligente, come



lavagne intelligenti, smart TV, tablet, occhiali VR e altri, sarà il nuovo kit di strumenti che i professionisti dovranno imparare a usare.

Inoltre, non possiamo dimenticare l'importanza delle sedie. Uno studio di Wojcikiewicz ha stabilito che una buona sedia può aumentare l'efficacia dei dipendenti, ridurre al minimo la fatica e lo stress durante lo svolgimento delle loro mansioni (Mas'udah Asmui, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

Rete aziendale

Sarà necessario creare un sistema di documentazione che dovrà essere omogeneo, accessibile e facile da usare.

Il reparto IT si occuperà di costruire una rete aziendale (come un cloud condiviso o un server) in cui tutti i professionisti possano trovare tutti i protocolli necessari per ogni strumento digitale, nonché tutte le spiegazioni necessarie su come utilizzarli e come risolvere un problema quando si presenta.

Sarà inoltre opportuno fornire una biblioteca online con materiale didattico e di apprendimento per tutte le tecnologie digitali esistenti nei servizi di assistenza sanitaria e sociale, che serva da conoscenza per tutti i professionisti del settore e da aggiornamento per i nuovi programmi esistenti.

Un altro strumento interessante potrebbe essere l'uso di occhiali VR (che possono essere utilizzati per il trattamento della depressione, dell'ansia, della riabilitazione, ecc.) insieme alla fornitura di video didattici e all'accesso a tutti gli strumenti online esistenti.



Formazione su competenze & software

Molti professionisti sono ancora diffidenti nei confronti delle nuove tecnologie, quindi sarà necessario fare formazione e aggiornamento per tutto il personale. Tale percorso formativo dovrebbe basarsi su un'analisi approfondita delle competenze e delle esigenze e dovrebbe riguardare sia le competenze digitali di base che le conoscenze più avanzate su software specifici.

Dovrebbe migliorare la conoscenza delle tecnologie assistive. Con il termine "tecnologia assistiva" si intende qualsiasi oggetto, apparecchiatura o sistema di prodotti utilizzati per aumentare, mantenere o migliorare le capacità funzionali (Alper & Raharinirina, 2006). Le tecnologie assistive sono strumenti essenziali perché consentono alle persone con difficoltà funzionali di vivere una vita sana, produttiva, indipendente e dignitosa (Organizzazione Mondiale della Sanità, 2017).

Come affermano Alper e Raharinirina (2006), è indispensabile che i professionisti che lavorano direttamente con le persone con disabilità e i loro familiari siano adeguatamente formati per fornire il supporto e gli adattamenti necessari, in modo che costoro possano godere di tutti i vantaggi offerti dalla tecnologia assistiva.

Inoltre, come già spiegato nel capitolo 3, non possiamo dimenticare la barriera digitale che gli utenti possono avere. Ecco perché potrebbe essere interessante fare formazione con loro per far sì che imparino a usare i dispositivi e le piattaforme.



Campagne su benefici e rischi

La trasformazione digitale è un processo complesso che deve essere valutato con un approccio olistico (Yucel, 2018). Come indicato dallo stesso autore, per misurare i benefici è necessario identificare le dinamiche rilevanti (che comprendono le caratteristiche della digital disruption nell'azienda, gli obiettivi della trasformazione digitale, i benefici attesi e i rischi).

Inoltre, non possiamo dimenticare che i professionisti e i loro strumenti di lavoro sono molto importanti se vogliamo che tutto vada per il meglio, quindi, ad esempio, potrebbe essere opportuno identificare e potenziare le risorse dei lavoratori tra i professionisti dell'assistenza che aiutano la transizione digitale, così come promuovere la creazione di reti e lo scambio di pratiche tra gli operatori e i professionisti dell'assistenza per imparare gli uni dagli altri.



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.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Capitolo 6 Strumenti & procedure per la valutazione



Introduzione

La digitalizzazione del modello di assistenza socio-sanitaria rappresenta una grande spinta al cambiamento. Grazie ai progressi tecnologici, agli strumenti innovativi e alle procedure di valutazione semplificate, questo cambiamento di paradigma ha il potenziale di rivoluzionare il modo in cui forniamo e riceviamo i servizi sanitari. Questo capitolo esplora gli strumenti essenziali e le procedure di valutazione che svolgono un ruolo fondamentale in questo processo di trasformazione digitale.

Soluzioni di archiviazione dati su Cloud

Nell'era digitale, soluzioni di archiviazione efficienti e sicure sono fondamentali per la digitalizzazione del modello di assistenza socio-sanitaria. Il sistema di archiviazione dati su cloud, come Dropbox, è diventato un fattore di svolta nel settore sanitario, offrendo numerosi vantaggi rispetto ai metodi di archiviazione tradizionali. Consente una capacità scalabile per far fronte al crescente volume di dati sanitari, garantendo un'elevata disponibilità, affidabilità e accessibilità. Offre inoltre solide misure di sicurezza dei dati, tra cui la crittografia e i controlli di accesso, per proteggere i dati sanitari sensibili. Inoltre, facilita l'integrazione con altri sistemi sanitari digitali, migliorando l'efficienza del flusso di lavoro ed eliminando i silos di dati.



Nel complesso, svolge un ruolo fondamentale nel modello di assistenza sanitaria digitale, consentendo una collaborazione continua, la condivisione dei dati e l'accesso alle informazioni, garantendo al contempo la sicurezza dei dati, la conformità e l'efficienza delle operazioni.

I servizi di archiviazione su cloud possono essere visti come soluzioni per migliorare la gestione, la collaborazione e l'accessibilità dei dati.

Dropbox è un servizio di cloud storage che offre un'archiviazione sicura e un facile accesso ai file, consentendo agli utenti di archiviare, condividere e collaborare su documenti, foto e video.

Dropbox offre un'interfaccia facile da usare e funzioni solide per l'archiviazione sicura e l'accesso facile ai dati sanitari. Facilita la gestione efficiente di cartelle cliniche, immagini mediche e documenti, garantendo la sincronizzazione dei dati tra i vari dispositivi.

La funzione di controllo delle versioni di Dropbox consente di tracciare e gestire le revisioni dei documenti, garantendo precisione e conformità. L'integrazione con le applicazioni e le piattaforme sanitarie più diffuse migliora i flussi di lavoro e l'interoperabilità dei dati.

OneDrive è un servizio di cloud storage di Microsoft che consente agli utenti di archiviare, sincronizzare e condividere file, fornendo un facile accesso a documenti, foto e altri dati da diversi dispositivi.

Offre una sincronizzazione dei dati, garantendo le informazioni aggiornate e coerenti tra i vari dispositivi.



Il controllo delle versioni di OneDrive consente di tracciare e gestire le revisioni dei documenti, mantenendo l'accuratezza e la conformità. L'integrazione con applicazioni sanitarie, sistemi EHR, piattaforme di teleassistenza e strumenti di comunicazione snellisce i flussi di lavoro e migliora l'efficienza.

iCloud è un servizio di cloud storage e computing di Apple che consente agli utenti di archiviare e accedere a file, foto, documenti e altri dati su più dispositivi, fornendo funzioni di backup, sincronizzazione e integrazione perfetta con l'ecosistema Apple. Garantisce la sincronizzazione dei dati tra i dispositivi Apple, consentendo un facile accesso alle cartelle cliniche e alle informazioni mediche dei pazienti.

Le funzioni di collaborazione di iCloud consentono agli operatori sanitari di condividere e collaborare su documenti e file in modo sicuro. L'integrazione con l'ecosistema Apple garantisce una perfetta integrazione con le app sanitarie, migliorando la gestione e l'accessibilità dei dati.

Amazon Drive è un servizio di archiviazione cloud fornito da Amazon che consente agli utenti di archiviare e accedere ai propri file, foto, video e altri dati in modo sicuro nel cloud, con opzioni per una facile condivisione e backup.

Offre opzioni di archiviazione flessibili, in grado di soddisfare il crescente volume di dati digitali nel settore sanitario. Le solide misure di sicurezza di Amazon Drive, tra cui la crittografia e i controlli di accesso, garantiscono la privacy e la conformità dei dati.

L'integrazione con altri strumenti e servizi di Amazon Web Services (AWS) consente l'analisi e l'elaborazione avanzata dei dati per le applicazioni sanitarie.



Social Media

Facebook è una piattaforma di social media che consente a individui e organizzazioni di creare profili, condividere contenuti e connettersi con gli altri. Nell'ambito delle organizzazioni sanitarie e socio-assistenziali, Facebook offre un'opportunità per coinvolgere i pazienti, condividere informazioni sulla salute e creare una comunità attorno a una particolare causa o organizzazione sanitaria.

Alcuni suggerimenti su come utilizzare il profilo di Facebook:

- Condividete contenuti informativi come consigli sulla salute, aggiornamenti sulle notizie e articoli relativi alle specialità della vostra organizzazione.
- Incoraggiate il coinvolgimento della comunità rispondendo ai commenti, ai messaggi e alle richieste dei pazienti e dei follower.
- Utilizzate Facebook Live per ospitare sessioni di domande e risposte, webinar educativi o discussioni con gli operatori sanitari.
- Condividete storie di successo di pazienti o testimonianze per umanizzare la vostra organizzazione e creare fiducia.

Instagram è una piattaforma di social media incentrata sulle immagini che consente agli utenti di condividere foto e video. È ampiamente utilizzato per l'espressione creativa, la promozione del marchio e il coinvolgimento di un pubblico orientato alla visione. Nel settore dell'assistenza sanitaria e sociale, Instagram può essere utilizzato per educare, ispirare e connettersi con i pazienti e la comunità in generale.

Queste sono alcune proposte su come utilizzare Instagram:

- Condividete contenuti visivamente accattivanti e informativi, come consigli sulla salute, citazioni motivazionali e storie di pazienti.



- Utilizzate le Instagram Stories per fornire scorci dietro le quinte, condurre sondaggi o condividere informazioni.
- Coinvolgete il vostro pubblico rispondendo ai commenti, apprezzando e condividendo i contenuti generati dagli utenti e seguendo gli account rilevanti.
- Utilizzate hashtag pertinenti per aumentare la visibilità dei vostri contenuti e raggiungere un pubblico più ampio.
- Collaborate con gli influencer o con altre organizzazioni per ampliare la vostra portata e la vostra credibilità.

Twitter è una piattaforma di microblogging in cui gli utenti possono pubblicare brevi messaggi, noti come tweet, di massimo 280 caratteri. È una piattaforma veloce che facilita le conversazioni in tempo reale, la condivisione di notizie e il networking. Nelle organizzazioni socio-sanitarie, Twitter può essere utilizzato per condividere informazioni tempestive, partecipare a discussioni e connettersi con professionisti e pazienti.

Alcuni dei vantaggi che si possono ottenere da Twitter:

- Ottimizzate il vostro profilo con una biografia concisa e informativa.
- Condividete articoli di notizie rilevanti, risultati di ricerche e aggiornamenti relativi al settore della vostra organizzazione.
- Partecipate alle conversazioni utilizzando hashtag pertinenti, rispondendo ai tweet e partecipando alle chat o alle discussioni su Twitter.
- Retwittate e condividete contenuti provenienti da fonti attendibili per fornire informazioni preziose ai vostri follower.
- Utilizzate immagini o infografiche per aumentare il coinvolgimento e l'impatto dei vostri tweet.



- Monitorate le citazioni e i messaggi della vostra organizzazione per rispondere prontamente alle richieste o ai feedback.

LinkedIn è una piattaforma di networking professionale progettata per mettere in contatto i professionisti, condividere le conoscenze del settore e favorire le relazioni commerciali. Nel contesto delle organizzazioni sanitarie e sociali, LinkedIn può essere utilizzato per connettersi con i colleghi del settore, reclutare professionisti, condividere contenuti di leadership e promuovere i risultati dell'organizzazione.

Raccomandazioni per ottenere il massimo dal vostro account LinkedIn:

- Fornite una panoramica completa dei vostri servizi, della vostra missione e dei vostri valori.
- Condividete articoli specifici del settore, documenti di ricerca e contenuti redatti dalla vostra organizzazione o da membri chiave del personale.
- Iscrivetevi ai gruppi LinkedIn pertinenti per partecipare alle discussioni con i colleghi, condividere le conoscenze e ampliare la vostra rete professionale.
- Pubblicate le offerte di lavoro e sfruttate le funzioni di reclutamento della piattaforma per attirare professionisti di spicco.
- Coinvolgete i vostri follower rispondendo ai commenti, sostenendo le competenze dei vostri colleghi e condividendo aggiornamenti sui traguardi o sui risultati dell'organizzazione.
- Sfruttate le funzionalità pubblicitarie di LinkedIn per raggiungere un pubblico mirato, come i professionisti del settore sanitario o i potenziali partner.



È importante notare che, sebbene questi canali possano essere strumenti efficaci per le organizzazioni socio-sanitarie, è fondamentale attenersi alle linee guida etiche, alle norme sulla privacy dei pazienti e alla condotta professionale quando li si utilizza.

La condivisione di informazioni e notizie relative all'assistenza sanitaria comporta alcuni rischi che devono essere sempre tenuti presenti durante la condivisione delle informazioni. La diffusione di informazioni errate sulle piattaforme dei social media può generare confusione e azioni dannose, poiché gli individui si affidano a informazioni sanitarie imprecise o inaffidabili. Il sensazionalismo su queste piattaforme può amplificare l'ansia e la confusione degli utenti presentando le notizie sulla salute in modo esagerato o allarmante. Affidarsi ai social media per l'autodiagnosi o il trattamento può essere rischioso, in quanto può impedire agli individui di chiedere un parere medico adeguato. Inoltre, l'enorme quantità di contenuti sulla salute presenti sui social media rende difficile identificare informazioni affidabili, richiedendo agli utenti di investire tempo e sforzi significativi per discernere le fonti accurate e affidabili.

Strumenti per l'organizzazione digitale

Trello è uno strumento di gestione dei progetti basato sul web che utilizza lavagne, elenchi e schede per aiutare i singoli e i team a organizzare e dare priorità alle attività. Offre un modo visivo per tenere traccia dei progressi, assegnare le responsabilità e collaborare ai progetti.



Trello è uno strumento versatile per le organizzazioni socio-sanitarie, che consente di coordinare le cure, gestire le attività e collaborare con i membri del team multidisciplinare. Aiuta a tenere traccia dei progressi dei pazienti, a dare priorità alle attività e a facilitare la comunicazione in tempo reale tra i membri del team per una gestione efficiente del flusso di lavoro.

Asana è un'applicazione web e mobile che aiuta i team a gestire progetti e attività. Offre funzioni come l'assegnazione di compiti, le scadenze, il monitoraggio dei progressi e la comunicazione di gruppo per migliorare la collaborazione e la produttività.

Asana è uno strumento molto utile per le organizzazioni socio-sanitarie, poiché consente di pianificare in modo efficiente l'assistenza, la gestione delle attività e i progetti di miglioramento della qualità. Centralizza la comunicazione, tiene traccia dei progressi e favorisce la collaborazione, migliorando i risultati dei pazienti e le prestazioni dell'organizzazione.

Un **calendario digitale comune** si riferisce a un calendario online condiviso che consente a più persone o team di visualizzare e gestire orari, appuntamenti ed eventi in tempo reale. Esempi di calendari digitali comuni sono Google Calendar, Microsoft Outlook Calendar o altre applicazioni di calendario con funzionalità condivise.

Un calendario digitale comune è uno strumento prezioso per le organizzazioni socio-sanitarie, in quanto facilita la programmazione degli appuntamenti per i pazienti, il coordinamento delle riunioni tra i membri del team e la gestione delle risorse condivise. Ottimizza l'allocazione delle risorse, riduce al minimo i conflitti di programmazione e migliora la comunicazione e la collaborazione all'interno dell'organizzazione.



Un community manager nel settore socio-sanitario è responsabile della costruzione e del mantenimento delle relazioni con i membri del team multidisciplinare, i pazienti, i caregiver e le parti interessate. Supervisiona le piattaforme dei social media, i forum online e altri canali di comunicazione per coinvolgere e sostenere la comunità, promuovere l'educazione sanitaria, affrontare le preoccupazioni e facilitare la collaborazione tra i diversi gruppi. Il community manager svolge inoltre un ruolo cruciale nella raccolta di feedback, nel monitoraggio delle tendenze e nella tutela dei bisogni e degli interessi di tutte le parti coinvolte all'interno dell'organizzazione.

Piattaforma di gestione dei dati

Le organizzazioni sanitarie si affidano sempre più alle tecnologie digitali per semplificare le operazioni, migliorare l'assistenza ai pazienti e aumentare la propria efficienza. Per raggiungere questo obiettivo, devono analizzare le loro attuali tecnologie digitali effettuando un inventario e valutando funzionalità, punti di forza, debolezze e allineamento con gli obiettivi organizzativi. Un'analisi delle lacune aiuta a identificare i limiti e a esplorare le tecnologie emergenti che possono colmarli. È fondamentale stabilire le priorità dei requisiti e sviluppare una tabella di marcia per l'implementazione o gli aggiornamenti.

L'organizzazione, l'utilizzo, la sicurezza e l'integrazione dei dati sono fondamentali per una gestione efficiente degli stessi, per la privacy dei pazienti e per una perfetta integrazione tra i sistemi. È importante valutare l'organizzazione dei dati, migliorarne l'utilizzo e l'acquisizione per ricavare informazioni significative per il processo decisionale. È necessario valutare le misure di sicurezza dei dati e



implementare solide pratiche di cyber-security per proteggere i dati dei pazienti. Le preoccupazioni relative alla privacy devono essere affrontate attraverso la conformità a normative come il GDPR.

Le esigenze di integrazione dei dati devono essere esaminate e le soluzioni di interoperabilità devono essere studiate per consentire un agevole scambio di dati e il coordinamento delle cure. Occorre promuovere la collaborazione e la condivisione dei dati tra gli operatori sanitari e i ricercatori. Sono essenziali il monitoraggio e il miglioramento continui, che comportano la creazione di un quadro di governance, il monitoraggio della qualità e l'informazione sulle tendenze emergenti per migliorare le pratiche di gestione dei dati e promuovere l'innovazione nell'erogazione dell'assistenza sanitaria.

Concentrandosi sulla valutazione delle capacità, sull'esame delle esigenze dei dati e sull'ottimizzazione del proprio ecosistema digitale, le organizzazioni sanitarie possono supportare flussi di lavoro efficienti, migliorare l'assistenza ai pazienti e prendere decisioni basate sui dati, garantendo al contempo l'allineamento con gli obiettivi organizzativi, migliorando la sicurezza e la privacy e promuovendo la collaborazione e l'interoperabilità.

Esistono alcune **piattaforme di gestione dei dati** progettate specificamente per le organizzazioni socio-sanitarie.

Orion Health fornisce una serie di soluzioni di gestione dei dati per le organizzazioni sanitarie, tra cui piattaforme di gestione sanitaria della popolazione, interoperabilità e analisi. Le loro soluzioni si concentrano sull'aggregazione e l'analisi sicura dei dati sanitari per supportare il coordinamento delle cure e migliorare i risultati.



Cerner offre piattaforme di gestione dei dati ampiamente utilizzate nei sistemi sanitari europei. Le sue soluzioni comprendono cartelle cliniche elettroniche (EHR), strumenti di gestione sanitaria della popolazione e piattaforme di interoperabilità, che consentono uno scambio di dati continuo e una gestione completa delle cure.

Il Gruppo **Dedalus** fornisce una serie di soluzioni per la gestione dei dati alle organizzazioni sanitarie in tutta Europa. Le loro piattaforme includono sistemi EHR, strumenti di coordinamento delle cure e soluzioni di analisi, con l'obiettivo di ottimizzare i flussi di lavoro, migliorare la condivisione dei dati e migliorare la cura dei pazienti.

Agfa HealthCare offre una gamma di soluzioni di gestione dei dati per i fornitori di servizi sanitari nell'Unione Europea. Le loro piattaforme comprendono sistemi EHR, sistemi informativi di radiologia (RIS) e soluzioni di imaging aziendale, che consentono l'acquisizione, l'archiviazione e il recupero efficiente dei dati in diversi ambiti sanitari.

Le organizzazioni spesso scelgono le piattaforme di gestione dei dati in base alle loro esigenze specifiche, ai requisiti normativi e alla compatibilità con i sistemi esistenti.

Alcune delle piattaforme disponibili offrono agli utenti finali la possibilità di accedere ai propri dati sanitari, come il "Catalogo nazionale eHealth", che fornisce informazioni sui servizi eHealth disponibili in Spagna, e "My Health Folder", che consente ai cittadini di accedere alle proprie cartelle cliniche online. La piattaforma "ELGA" (Elektronische Gesundheitsakte) è un sistema nazionale di cartelle cliniche elettroniche che consente ai pazienti e agli operatori sanitari di



accedere e condividere le informazioni sanitarie in modo sicuro, la piattaforma "eHealth Romania" consente ai cittadini di accedere alle proprie cartelle cliniche e alle informazioni sulle prescrizioni mediche, il "Portale nazionale della salute" è una piattaforma che consente ai cittadini di accedere a informazioni e servizi relativi alla salute.

Piattaforme per teleconferenze

Le piattaforme di videoconferenza sono diventate sempre più rilevanti e importanti nei servizi socio-sanitari, facilitando la comunicazione a distanza, la collaborazione e l'erogazione delle cure. Esse consentono interazioni audio e video in tempo reale tra operatori sanitari, pazienti, caregiver e altri soggetti interessati, indipendentemente dalla loro ubicazione fisica.

Zoom è una piattaforma di videoconferenza basata su cloud che consente a singoli e gruppi di connettersi e collaborare attraverso comunicazioni audio e video di alta qualità.

Zoom è una piattaforma versatile per i professionisti della sanità, che offre consultazioni a distanza con i pazienti, favorisce la collaborazione tra gli specialisti e facilita la formazione e le conferenze virtuali. Promuove un'assistenza sanitaria accessibile, migliora il lavoro di squadra interdisciplinare e sostiene l'apprendimento continuo nel settore.



Microsoft Teams è una piattaforma collaborativa che integra chat, riunioni video, archiviazione di file e integrazione di applicazioni in un hub di comunicazione unificato.

Microsoft Teams è una piattaforma completa che consente di comunicare e collaborare senza interruzioni tra il team di professionisti, supportando la messaggistica in tempo reale, le videochiamate e la condivisione di file. Facilita le sessioni di formazione a distanza, le riunioni virtuali e si integra con altre applicazioni di Microsoft Office per una collaborazione sicura sui documenti nelle organizzazioni sanitarie, promuovendo un coordinamento efficiente delle cure e la condivisione delle conoscenze.

Cisco Webex è una piattaforma di videoconferenza e collaborazione che offre funzionalità di riunione audio e video, messaggistica di gruppo, condivisione dello schermo e condivisione di file.

Cisco Webex è una piattaforma versatile che supporta i servizi di telemedicina, consentendo agli operatori sanitari di fornire consulenze virtuali e monitorare i pazienti da remoto, migliorando l'accesso alle cure. Facilita le riunioni di equipe multidisciplinari, promuovendo la collaborazione e il processo decisionale condiviso per i casi complessi. Webex offre anche funzioni per ospitare webinar e conferenze virtuali, consentendo alle organizzazioni sanitarie di offrire programmi di formazione e condividere le conoscenze con un pubblico più ampio.

Skype è una piattaforma di comunicazione molto utilizzata che offre funzionalità di chiamata audio e video, messaggistica e condivisione di file su Internet.



Skype è una piattaforma versatile che consente agli operatori sanitari di condurre consultazioni a distanza, migliorando l'accesso alle cure e facilitando le valutazioni visive. È anche uno strumento prezioso per mettere in contatto i caregiver con gli operatori sanitari, migliorando la loro capacità di fornire assistenza e di chiedere consigli. Inoltre, Skype può essere utilizzato per i servizi di interpretazione linguistica, assicurando una comunicazione efficace con i pazienti che hanno una conoscenza limitata della lingua.

FaceTime è un servizio di chiamata video e audio esclusivo dei dispositivi Apple, che consente agli utenti di conversare in tempo reale con altri utenti Apple.

FaceTime, disponibile sui dispositivi Apple, consente la comunicazione video diretta tra operatori sanitari e pazienti, migliorando l'accessibilità e la comodità delle cure. Può essere utilizzato per il monitoraggio a distanza, consentendo agli operatori di valutare le condizioni e offrire indicazioni. FaceTime facilita anche i collegamenti tra paziente e famiglia, riducendo l'isolamento sociale e fornendo supporto emotivo in situazioni di assistenza a lungo termine o di visite limitate.

Messenger è una piattaforma di messaggistica di proprietà di Facebook che consente agli utenti di inviare messaggi di testo, effettuare chiamate vocali e video e condividere file multimediali.

Messenger funge da strumento di comunicazione per gli operatori sanitari e i pazienti, consentendo conversazioni testuali, vocali e video per discutere di problemi di salute e condividere aggiornamenti. Può essere utilizzato per inviare promemoria e notifiche di appuntamenti, migliorando il coinvolgimento dei pazienti e riducendo le mancate visite senza disdetta. Messenger supporta anche la diffusione di materiali di educazione sanitaria e articoli informativi, assicurando la distribuzione capillare di informazioni sanitarie accurate e tempestive.



Google Meet è una piattaforma di videoconferenza sviluppata da Google. Consente agli utenti di ospitare e partecipare a riunioni virtuali, effettuare videochiamate e collaborare in remoto. Offre funzioni come la condivisione dello schermo, la chat e la sottotitolazione in tempo reale.

Google Meet è diventato uno strumento essenziale per gli operatori sanitari, gli assistenti sociali e i fornitori di cure per fornire servizi di teleassistenza e facilitare le consultazioni a distanza. Consente interazioni virtuali medico-paziente, appuntamenti di telemedicina e sessioni di terapia, garantendo la continuità delle cure e riducendo la necessità di visite in presenza. Google Meet supporta anche le riunioni di equipe multidisciplinari, consentendo agli operatori sanitari con diverse specializzazioni di collaborare, discutere i casi dei pazienti e coordinare i piani di cura in modo efficiente.

Jitsi è una piattaforma di videoconferenza open-source che fornisce canali di comunicazione sicuri e criptati per riunioni e videochiamate online. Offre funzioni come la condivisione dello schermo, la crittografia end-to-end e la possibilità di ospitare conferenze senza richiedere account utente.

Jitsi ha acquisito rilevanza nei servizi socio-sanitari grazie alla sua attenzione alla privacy e alla sicurezza. Viene utilizzata dalle organizzazioni sanitarie e dai fornitori di assistenza sociale per condurre discussioni riservate, condividere informazioni sensibili e garantire la conformità alle normative sulla protezione dei dati. La natura open-source di Jitsi consente la personalizzazione e l'integrazione con i sistemi sanitari esistenti, rendendolo una soluzione flessibile ed economica per le sessioni di teleassistenza, le riunioni virtuali e la collaborazione a distanza.



Altri strumenti utili

La firma elettronica è una rappresentazione digitale della firma di una persona. Consente agli utenti di firmare i documenti elettronicamente, eliminando la necessità di documenti cartacei e consentendo una gestione sicura ed efficiente dei documenti.

La tecnologia di firma elettronica offre alle organizzazioni socio-sanitarie i vantaggi di processi di consenso semplificati, condivisione sicura dei documenti, maggiore efficienza del flusso di lavoro e conformità ai requisiti normativi. Consente di firmare e inviare elettronicamente i moduli di consenso dei pazienti, facilita la collaborazione a distanza e garantisce l'integrità e la riservatezza dei documenti sensibili.

Le piattaforme di scambio di informazioni sanitarie (HIE) facilitano lo scambio sicuro di informazioni sanitarie sui pazienti tra i fornitori di servizi sanitari, garantendo una continuità di cura e riducendo la duplicazione di esami o procedure.

I portali per i pazienti sono piattaforme online sicure che consentono ai pazienti di accedere alle cartelle cliniche, ai risultati degli esami, agli orari degli appuntamenti e di comunicare con gli operatori sanitari.

I sistemi di gestione delle prescrizioni digitali consentono agli operatori sanitari di prescrivere elettronicamente i farmaci ai pazienti e di trasmettere le prescrizioni alle farmacie.

I dispositivi di monitoraggio a distanza, come i misuratori di pressione, i glucometri o i sensori indossabili, possono raccogliere i dati dei pazienti al di fuori delle strutture sanitarie tradizionali.

Soluzioni per la privacy e la sicurezza dei dati: Con la crescente digitalizzazione dei dati sanitari, sono essenziali solide soluzioni per la privacy e la sicurezza dei dati.

Applicazioni sanitarie e terapie digitali: È disponibile un'ampia gamma di app sanitarie e di terapie digitali che offrono interventi personalizzati, supporto comportamentale e strumenti di autogestione per varie condizioni di salute.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Bibliografia



1. Agrawal, P., Narain, R., & Ullah, I. (2020). Analysis of barriers in the implementation of digital transformation of supply chain using interpretive structural modelling approach. *Journal of Modelling in Management*, 15(1), 297-317.
2. Alper, S., & Raharinirina, S. (2006). Assistive technology for individuals with disabilities: A review and synthesis of the literature. *Journal of Special Education Technology*, 21(2), 47-64.
3. Assessing the impact of digital transformation of health services, Report of the Expert Panel on effective ways of investing in Health (EXPH), Luxembourg: Publications Office of the European Union, 2019, available from: https://health.ec.europa.eu/system/files/2019-11/022_digitaltransformation_en_0.pdf
4. Becka, D., Bräutigam, Ch., Evans, M. (2020): "Digitale Kompetenz" in der Pflege. Ergebnisse eines internationalen Literaturreviews und Herausforderungen beruflicher Bildung. FORSCHUNG AKTUELL 08 / 2020. Forschung aktuell 2020-08 (iat.eu)
5. Colicchia, C., Creazza, A., & Menachof, D. A. (2019). Managing cyber and information risks in supply chains: insights from an exploratory analysis. *Supply Chain Management: An International Journal*, 24(2), 215-240.
6. Cwikel, J., & Friedmann, E. (2020). E-therapy and social work practice: Benefits, barriers, and training. *International Social Work*, 63(6), 730-745.
7. da Silveira, F., Neto, I. R., Machado, F. M., da Silva, M. P., & Amaral, F. G. (2019). Analysis of industry 4.0 technologies applied to the health sector: Systematic literature review. *Occupational and environmental safety and health*, 701-709.
8. Ebert, C., & Duarte, C. H. C. (2018). *Digital transformation*. *IEEE Softw.*, 35(4), 16-21.
9. Getachew, E., Adebeta, T., Muzazu, S. G., Charlie, L., Said, B., Tesfahunei, H. A., ... & Manyazewal, T. (2023). Digital health in the era of COVID-19: Reshaping



- the next generation of healthcare. *Frontiers in Public Health*, 11, 942703.
10. Gunawan, H., & Serlyna, S. (2018). Impact of information technology investment to financial performance on banking sector. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 2(1), 41-46.
 11. Güsken, S.R., Frings, K., Zafar, F. et al. (2021): Einflussfaktoren auf die Nutzungsintention von Pflegekräften zur Verwendung digitaler Technologien in der ambulanten Pflege- Fallstudie zur Einführung eines Sensortextils. *Z. Arb. Wiss.* 75, 470-490.
 12. Haggerty, E. (2017). Healthcare and digital transformation. *Network Security*, 2017(8), 7-11.
 13. Haleem, A., Javaid, M., Singh, R. P., & Suman, R. (2021). Telemedicine for healthcare: Capabilities, features, barriers, and applications. *Sensors international*, 2, 100117.
 14. Henriette, E., Feki, M., & Boughzala, I. (2016). *Digital transformation challenges*.
 15. Jannes, M, Woopen, Ch. (2019): Ethische Herausforderungen der digitalen Technik in der Pflege. In: Zentrum für Qualität in der Pflege (Hg.): ZQP-Report. *Pflege und Digitale Technik*. 76-83.
 16. Klinger, S., Mayr, A. et al. (2022): digi@social work. Digitalisierung der Sozialen Arbeit. Handlungsempfehlungen für die Arbeitspraxis. Toolbox und Handlungsempfehlungen - Soziale Dienstleistung im Zeitalter der Digitalisierung - Digitale Transformationsprozesse aktiv mitgestalten (uni-graz.at)
 17. Kollwe, C. (2018): TechnoCare – die Rolle assistiver Technologien in der Organisation von Care. *GGP - Geriatrische du Gerontologische Pflege* 2018; 2: 29-33.
 18. Lino, M. M., Bizarro, J. C. M. D. S., Zuanazzi, E. C., Castro, L. S. E. P. W., Amadigi, F. R., Torres, T., & Rangel, S. D. F. (2022). Just in Time Education: Educational Technology for Professional's Health. *Open Journal of Nursing*, 12(5), 349-362.



19. Mahesh, G., & Mittal, R. (2009). *Digital content creation and copyright issues*. The Electronic Library.
20. Mas'udah Asmui, N. D. M., Saat, M. Z. M., Mohamad, M., & Wahid, S. N. S. (2021). Working During Pandemic: The Factors of Workstation Ergonomics and Complaints for Concerning the Body. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 11(10), 572-582.
21. Nissen, V., Lezina, T., & Saltan, A. (2018). The role of IT-management in the digital transformation of Russian companies. *Форсайт*, 12(3 (eng)), 53-61.
22. Parimi, S., & Chakraborty, S. (2020). Application of big data & iot on personalized healthcare services. *Int. J. Sci. Technol. Res*, 9(3), 1107-1111.
23. Paul, M., Maglaras, L., Ferrag, M. A., & AlMomani, I. (2023). Digitization of healthcare sector: A study on privacy and security concerns. *ICT Express*.
24. Saarikko, T., Westergren, U. H., & Blomquist, T. (2020). Digital transformation: Five recommendations for the digitally conscious firm. *Business Horizons*, 63(6), 825-839.
25. Schemmer, T., Reinhard, J., Brauner, P., & Ziefle, M. (2022). Advantages and challenges of extracting process knowledge through serious games. In Proceedings GamiFIN Conference.
26. Schneider, S. (2019). The impacts of digital technologies on innovating for sustainability. *Innovation for Sustainability: Business Transformations Towards a Better World*, 415-433.
27. Sebastian, I., Ross, J., Beath, C., Mocker, M., Moloney, K., & Fonstad, N. (2017). How big old companies navigate digital transformation. *MIS quarterly executive*, 16(3), 197-213.
28. Singh, A. P., Joshi, H. S., Singh, A., Agarwal, M., & Kaur, P. (2018). Online medical consultation: A review. *International Journal of Community Medicine and Public Health*, 5(4), 1230-1232.
29. Sumrit, D. (2021). What obstacles hinder digital transformation for small and



- medium enterprise freight logistics service providers? An interpretive structural modeling approach. *Uncertain Supply Chain Management*, 9(3), 719-730.
30. Vaidya, S., Ambad, P., & Bhosle, S. (2018). Industry 4.0-A Glimpse. *Procedia Manufacturing*, 20, 233-238.
31. Vey, K., Fandel-Meyer, T., Zipp, J. S., & Schneider, C. (2017). Learning & Development in Times of Digital Transformation: Facilitating a Culture of Change and Innovation. *International Journal of Advanced Corporate Learning*, 10(1).
32. Vuorikari, R., Kluzer, S. and Punie, Y. (2022): DigComp 2.2: The Digital Competence Framework for Citizens. EUR 31006 EN, Publications Office of the European Union. DigComp 2.2, *The Digital Competence framework for citizens - Publications Office of the EU* (europa.eu)
33. Walsh, K. (2014). The future of e-learning in healthcare professional education: some possible directions. *Annali dell'Istituto superiore di sanita*, 50, 309-310.
34. Walsh, K., Bhagavatheeswaran, L., & Roma, E. (2019). E-learning in healthcare professional education: an analysis of political, economic, social, technological, legal and environmental (PESTLE) factors. *MedEdPublish*, 8(97), 97.
35. Wentzel, J., van der Vaart, R., Bohlmeijer, E. T., & van Gemert-Pijnen, J. E. (2016). Mixing online and face-to-face therapy: how to benefit from blended care in mental health care. *JMIR mental health*, 3(1), e4534.
36. World Health Organization, (2017). Global priority research agenda for improving access to high-quality affordable assistive technology.
37. Yucel, S. (2018, December). Estimating the benefits, drawbacks and risk of digital transformation strategy. In 2018 International Conference on Computational Science and Computational Intelligence (CSCI) (pp. 233-238).



Weblinks:

AAL Competence Network | Your Partner regarding all AAL questions (aal-competence.com) [15.05.2023]

Digitales Kompetenzmodell für Österreich (fit4internet.at) [15.05.2023]

Digibegleiter*innen für Senior*innen - nowa [15.05.2023]

<https://www.futurehealthlab.at> [15.05.2023]

Home - LIFEtool [15.05.2023]

Der Leichter Leben Raum || Vielfältige Chancen im AAL-Bereich - Smart-Ageing.at [15.05.2023]

