

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

U-Digitalize Model for digitalizing care services for people with functional diversity



**Co-funded by
the European Union**

The "U-Digitalize" project is co-financed by the Erasmus+ Program of the European Union. The content of this publication is the exclusive responsibility of the project partners, as its authors, and neither the European Commission nor the Spanish Service for the Internationalization of Education (SEPIE) are responsible for the use that may be made of the information contained herein.

Περιεχόμενα

| | |
|---|-----------|
| ΠΡΟΛΟΓΟΣ | 5 |
| ΠΡΟΛΟΓΟΣ | 5 |
| Το πρόγραμμα U-digitalize | 6 |
| Στόχος & Συνεργάτες | 7 |
| Κοινό-στόχος & αποτελέσματα..... | 8 |
| ΕΙΣΑΓΩΓΗ | 10 |
| Μεθοδολογία του μοντέλου | 11 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. ΕΠΙΠΤΩΣΕΙΣ ΤΗΣ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ | 14 |
| Εισαγωγή | 15 |
| Η Ψηφιοποίηση στην υγειονομική περίθαλψη | 16 |
| Διαδικτυακές διαβουλεύσεις & συμβουλές | 20 |
| Διαδικτυακή θεραπεία | 22 |
| Διαδικτυακές εκπαιδευτικές δραστηριότητες | 25 |
| Διαδικτυακές εκδηλώσεις..... | 28 |
| ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. ΟΦΈΛΗ & ΠΛΕΟΝΕΚΤΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗΣ | 32 |
| Εισαγωγή | 33 |
| Προσβασιμότητα των υπηρεσιών | 34 |
| Οργάνωση των υπηρεσιών..... | 37 |



| | |
|---|-----------|
| Επικοινωνία | 39 |
| ΚΕΦΆΛΑΙΟ 3. ΕΜΠΌΔΙΑ/ΦΡΑΓΜΟΪ ΤΗΣ ΨΗΦΙΟΠΌΤΗΣΗΣ | 41 |
| Εισαγωγή | 42 |
| Εμπόδια & φραγμοί | 43 |
| Αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις | 47 |
| ΚΕΦΆΛΑΙΟ 4. ΣΥΣΤΆΣΕΙΣ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΉ ΨΗΦΙΑΚΌ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΌ | 49 |
| Εισαγωγή | 50 |
| Οικονομική επένδυση | 51 |
| Τεχνικοί ψηφιακού μετασχηματισμού | 52 |
| Εργονομικοί σταθμοί εργασίας | 53 |
| Εταιρικό δίκτυο | 53 |
| Εκπαίδευση σε δεξιότητες & λογισμικό | 54 |
| Εκστρατείες για τα οφέλη και τους κινδύνους | 55 |
| ΚΕΦΆΛΑΙΟ 5. ΑΠΑΡΆΙΤΗΤΕΣ ΔΕΞΙΌΤΗΤΕΣ & ΙΚΑΝΌΤΗΤΑ ΓΙΑ ΕΠΙΤΥΧΉ ΕΦΑΡΜΟΓΉ..... | 57 |
| Εισαγωγή | 58 |
| Βασικές δεξιότητες & αλφαριθμητισμός | 59 |
| Προσωπικές δεξιότητες & συμπεριφορές | 62 |
| Επικοινωνιακές & παιδαγωγικές δεξιότητες | 67 |
| Προηγμένες τεχνικές δεξιότητες | 68 |



| | |
|--|-----------|
| ΚΕΦΆΛΑΙΟ 6. ΕΡΓΑΛΕΪΑ & ΔΙΑΔΙΚΑΣΪΕΣ ΑΞΙΟΛΌΓΗΣΗΣ..... | 70 |
| Εισαγωγή | 71 |
| Λύσεις Αποθήκευσης..... | 71 |
| Social Media | 74 |
| Εργαλεία ψηφιακής οργάνωσης | 78 |
| Πλατφόρμες Διαχείρισης Δεδομένων | 80 |
| Πλατφόρμες Τηλεδιάσκεψης..... | 83 |
| Άλλα χρήσιμα εργαλεία | 88 |
| ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΪΑ | 90 |



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Πρόλογος



Το πρόγραμμα U-digitalize

Το U-Digitalize - Ενδυνάμωση των επαγγελματιών του τρίτου τομέα της φροντίδας για τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι ένα σχέδιο εταιρικής συνεργασίας στον τομέα της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης, το οποίο εγκρίθηκε στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus+. Το έργο ξεκίνησε τον Νοέμβριο του 2021 και προβλέπεται να ολοκληρωθεί τον Οκτώβριο του 2023.

Η πανδημία του κορονοϊού έχει επηρεάσει τον τομέα της κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης σε όλες τις χώρες. Η ανθεκτικότητα των συστημάτων περίθαλψης μπροστά σε αυτή την κρίση βασίστηκε στην ικανότητά τους να ψηφιοποιήσουν το παραδοσιακό πρόσωπο με πρόσωπο μοντέλο επαγγελματικής περίθαλψης ασθενών/χρηστών. Καθώς η ψηφιοποίηση αυξάνει τη σημασία της και καθίσταται ένας από τους κύριους μοχλούς αλλαγής στη μετά Covid-19 εποχή, η ανάπτυξη ενός μοντέλου αναφοράς θα μπορούσε να αποτελέσει πολύτιμο εργαλείο για τους οργανισμούς κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης στον τρίτο τομέα.

Το μοντέλο U-Digitalize για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών φροντίδας για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία, επιδιώκει να καινοτομήσει παρέχοντας πόρους και κατευθυντήριες γραμμές για τον ψηφιακό μετασχηματισμό της φροντίδας αυτής της ευάλωτης ομάδας.



Στόχος & Συνεργάτες

Ο κύριος στόχος του προγράμματος U-Digitalize είναι να ενδυναμώσει τους επαγγελματίες του 3ου τομέα, ώστε να είναι σε θέση να ψηφιοποιήσουν τη φροντίδα των ατόμων με λειτουργική ποικιλομορφία, παρέχοντάς τους κίνητρα και πόρους για να είναι σε θέση να εκτελούν το έργο τους μέσω ψηφιακών τεχνολογιών. Το U-Digitalize θέλει να προσφέρει μοντέλα και αποδεδειγμένες αναφορές για την υιοθέτηση ψηφιακών υπηρεσιών, καθώς και για την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της τεχνολογίας με βέλτιστο τρόπο. Μερικοί από τους συγκεκριμένους στόχους είναι οι εξής:

- Να προωθήσει μια νέα οργανωτική κουλτούρα με επίκεντρο την ενδυνάμωση των επαγγελματιών που εργάζονται σε οργανισμούς του τομέα της περίθαλψης.
- Να ενσωματώσει νέα μοντέλα εργασίας που αυξάνουν την ικανότητα και την ανθεκτικότητα των οργανισμών.
- Να συνειδητοποιήσουν οι επαγγελματίες τη σημασία της προσαρμογής σε νέα σχήματα εργασίας σε ψηφιακό περιβάλλον, προκειμένου να προσφέρουν ποιοτικές υπηρεσίες στους χρήστες.
- Να δημιουργήσουν ένα μοντέλο υπηρεσιών φροντίδας ψηφιοποίησης για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία που απευθύνεται σε οργανισμούς και ιδρύματα, από τον ιδιωτικό και μη κερδοσκοπικό τομέα, που προσφέρουν υπηρεσίες σωματικής και ψυχολογικής υποστήριξης και συμμετοχής στην κοινότητα.



Το έργο διευθύνεται από την Federaci3n PREDIF Illes Balears de Personas con Discapacidad F3sica PREDIF-IB (Ισπανία) και υλοποιείται από μια ομάδα 5 ακόμη εταιρών από 5 ευρωπαϊκές χώρες: Εταιρεία Νόσου Alzheimer και Συναφών Διαταραχών Αθηνών: AAADR (Alzheimer Athens, Ελλάδα), Centro Orientamento Ausili Tecnologici Onlus: COAT (Ιταλία), Lebenshilfen Soziale Dienste GMBH: LSD (Αυστρία), Institutul National de Cercetare Stiinfica in Domeniul Muncii si Protectiei Sociale: INCSMPS (Ρουμανία), Media Creativa (Ισπανία).

Κοινό-στόχος & αποτελέσματα

Οι ομάδες-στόχοι του έργου μας είναι κυρίως:

- Επαγγελματίες υγείας/κοινωνικής φροντίδας και εθελοντές.
- Υγειονομικές και κοινωνικές οργανώσεις του τρίτου τομέα.
- Εκπαιδευτές επαγγελματιών υγείας και κοινωνικής φροντίδας.
- Εξαρτημένα άτομα.
- Υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων στον τομέα της δημόσιας υγείας και της περίθαλψης και κυβερνητικοί φορείς.

Τα αναμενόμενα αποτελέσματα του έργου είναι δύο:

R1. Δημιουργία ενός μοντέλου U-Digitalize για την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών φροντίδας για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία, με ειδικό στόχο την παροχή άμεσα μεταβιβάσιμων σημείων αναφοράς για τον ψηφιακό μετασχηματισμό στη φροντίδα εύαλτων ομάδων, προωθώντας τον εκσυγχρονισμό και τον ψηφιακό μετασχηματισμό των οργανώσεων του τρίτου τομέα.



R2. Δημιουργία του προγράμματος κατάρτισης U-Digitalize με βάση το DigComp ως σημείο αναφοράς, με ειδικό στόχο την ανάπτυξη συγκεκριμένου περιεχομένου για τους 5 βασικούς τομείς ικανοτήτων, που εφαρμόζονται στην ανάπτυξη υπηρεσιών καθοδήγησης και υποστήριξης για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία. Η παρούσα έκθεση απαντά στο πρώτο αποτέλεσμα και στοχεύει στην παρουσίαση του μοντέλου U-Digitalize.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Εισαγωγή



Μεθοδολογία του μοντέλου

Προκειμένου να κατανοήσουμε τις ανάγκες και να παρουσιάσουμε ένα μοντέλο ψηφιοποίησης με βάση τη συγκεκριμένη ομάδα-στόχο, ξεκινήσαμε την κατασκευή αυτού του μοντέλου με βάση την επιτόπια έρευνα και την τεκμηριωμένη υποστήριξη. Για το λόγο αυτό, ξεκινήσαμε **κάνοντας έρευνα σχετικά με τις εμπειρίες ψηφιοποίησης των οργανώσεων φροντίδας του τρίτου τομέα, σε πέντε εθνικά πλαίσια** - Ισπανία, Ελλάδα, Ιταλία, Αυστρία, Ρουμανία και για να μπορέσουμε να συγκεντρώσουμε τα αποτελέσματα σε μια ενοποιημένη ερευνητική έκθεση, η οποία παρείχε πληροφορίες σχετικά με συγκεκριμένες πρακτικές, προκλήσεις, πιθανές λύσεις και πόρους που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών φροντίδας για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία. Σκοπός της ήταν να βρεθούν ανάγκες, κοινότητες και βασικοί τομείς για την ψηφιοποίηση, εμπνευσμένοι από τις εμπειρίες οργανώσεων και.

επαγγελματιών στις συμμετέχουσες χώρες.

Η μεθοδολογική προσέγγιση βασίστηκε σε διάφορες αρχές:

- Συλλογή πληροφοριών που ενσωματώνουν διαφορετικές προοπτικές, ανάγκες και απόψεις: στελέχη των οργανισμών-στόχων, καθώς και επαγγελματίες και εργαζόμενοι στον τομέα της φροντίδας.
- Παροχή δεδομένων σε επίπεδο χώρας, ώστε να μπορέσει το έργο να διαμορφώσει ένα μοντέλο πόρων που θα λαμβάνει υπόψη τις μεταβλητότητες και τις ιδιαιτερότητες της χώρας.

- Συλλογή δεδομένων που λαμβάνουν υπόψη την ποικιλομορφία των υπηρεσιών περίθαλψης και των υποομάδων των δικαιούχων. Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε στην τοπική γλώσσα. Για τους σκοπούς της παρούσας έκθεσης, η μετάφραση στα αγγλικά έγινε από τις διάφορες οργανώσεις - εταίρους.

Η μεθοδολογική προσέγγιση περιλάμβανε δύο συνιστώσες συλλογής δεδομένων:

- Συνεντεύξεις με διευθυντές και εκπροσώπους οργανισμών-στόχων (συμπεριλαμβανομένων διευθυντών, υπευθύνων λήψης αποφάσεων, βασικών προσώπων που είναι υπεύθυνα για δραστηριότητες που σχετίζονται με την ψηφιοποίηση κ.λπ.) - 27 συνεντεύξεις (τουλάχιστον 5 συνεντεύξεις ανά χώρα)
- Ομάδες εστίασης με επαγγελματίες από τον τομέα της κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης που παρέχουν υπηρεσίες για άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία - 5 ομάδες εστίασης / 1 ανά χώρα (5-10 συμμετέχοντες ανά χώρα).

Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε τον Νοέμβριο του 2022. Η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε τόσο με τον παραδοσιακό τρόπο πρόσωπο με πρόσωπο, όσο και διαδικτυακά. Κάθε οργάνωση-εταίρος ήταν υπεύθυνη για τη συλλογή δεδομένων από τη δική της χώρα, σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές και τα κοινά πρότυπα (ερωτήσεις συνέντευξης, οδηγός ομάδας εστίασης και πρότυπο για εθνικές εκθέσεις) που παρέχονται στις κατευθυντήριες γραμμές για την έρευνα σχετικά με τις εμπειρίες ψηφιοποίησης από οργανώσεις περίθαλψης του 3ου τομέα.



Έχουν συλλεχθεί δεδομένα από τους διάφορους τύπους οργανισμών περίθαλψης:

- Μονάδες φροντίδας για άτομα με αναπηρίες ή σωματικές προκλήσεις
- Κέντρα ημερήσιας φροντίδας
- Δημόσια νοσοκομεία
- Παροχές ψυχοθεραπείας και συμβουλευτικής, συμπεριλαμβανομένου του youth coaching
- Μονάδες φροντίδας ηλικιωμένων

Αφού ολοκληρώθηκε η συλλογή δεδομένων και συντάχθηκαν οι εθνικές εκθέσεις από κάθε εταίρο, όλοι οι εταίροι αποφάσισαν τα βασικά σημεία που θα πρέπει να περιλαμβάνει το μοντέλο U-Digitalize με βάση τις ανάγκες του τρίτου τομέα, όπως αυτές καθορίστηκαν από τα δεδομένα. Η τελική δομή του μοντέλου καθορίστηκε σε 6 κεφάλαια:

- Επιπτώσεις της διαδικασίας ψηφιοποίησης
- Οφέλη & πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης
- Εμπόδια/φραγμοί της ψηφιοποίησης & πώς να τα ξεπεράσετε
- Συστάσεις για επιτυχή ψηφιακό μετασχηματισμό
- Απαραίτητες δεξιότητες & ικανότητες για την επιτυχή εφαρμογή
- Εργαλεία & διαδικασίες αξιολόγησης



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 1. Επιπτώσεις της διαδικασίας ψηφιοποίησης



Εισαγωγή

Οι ψηφιακές τεχνολογίες αποτελούν πλέον αναπόσπαστο μέρος της καθημερινής ζωής, συνδέοντας τους ανθρώπους σε όλο τον κόσμο όπως ποτέ άλλοτε. Ωστόσο, η χρήση αυτών των τεχνολογιών για τη βελτίωση της υγείας του πληθυσμού είναι σε μεγάλο βαθμό ανεκμετάλλευτη, παρά τις τεράστιες δυνατότητες για ψηφιακές λύσεις υγείας. Η πανδημία COVID-19 ανέδειξε τη σημασία των ψηφιακών καινοτομιών στην υγειονομική περίθαλψη, όπως η χρήση εφαρμογών smartphone για την παρακολούθηση ιών και η τεχνητή νοημοσύνη για τη βοήθεια στη διάγνωση. Στο μέλλον, η ψηφιοποίηση στην υγειονομική περίθαλψη αναμένεται να βελτιώσει τα αποτελέσματα στην πρόληψη, τη θεραπεία και τη νοσηλευτική φροντίδα των ασθενειών.

Με την αξιοποίηση των μεγάλων δεδομένων, της τεχνητής νοημοσύνης και άλλων τεχνολογιών, η υγειονομική περίθαλψη μπορεί να γίνει πιο περιεκτική και αποτελεσματική, προσαρμοσμένη στις ατομικές ανάγκες και προτιμήσεις. Η ψηφιακή ή ηλεκτρονική υγεία, περιλαμβάνει μια σειρά από καινοτομίες σε τομείς όπως η επικοινωνία μεταξύ γιατρού και ασθενούς και η διαχείριση των νοσοκομείων. Η τηλεϊατρική, η οποία χρησιμοποιεί τεχνολογίες τηλεπικοινωνιών και ηλεκτρονικών πληροφοριών για την παροχή υπηρεσιών που σχετίζονται με την υγεία, έχει αυξήσει την πρόσβαση σε υψηλής ποιότητας υγειονομική περίθαλψη και έχει βελτιώσει τις εμπειρίες των ασθενών, επιτρέποντας εξ αποστάσεως διαβουλεύσεις και μειώνοντας τους χρόνους αναμονής. Συνολικά, οι ψηφιακές τεχνολογίες έχουν τη δυνατότητα να φέρουν επανάσταση στην υγειονομική περίθαλψη και να βελτιώσουν την ευημερία των πληθυσμών παγκοσμίως.



Η Ψηφιοποίηση στην υγειονομική περίθαλψη

Η ψηφιοποίηση είχε σημαντικές επιπτώσεις στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, φέρνοντας επανάσταση σε διάφορες πτυχές της παροχής υγειονομικής περίθαλψης και, σε ορισμένες περιπτώσεις, στην ίδια την έννοια της "υγειονομικής περίθαλψης". Ακολουθούν ορισμένες βασικές επιπτώσεις:

- *Ενισχυμένη αποδοτικότητα:* η ψηφιοποίηση εξορθολογίζει τις διοικητικές διαδικασίες, όπως οι ηλεκτρονικοί φάκελοι υγείας (EHR), ο προγραμματισμός ραντεβού και η τιμολόγηση, μειώνοντας τη γραφειοκρατία, μειώνοντας τα λάθη και βελτιώνοντας τη συνολική λειτουργική αποδοτικότητα.
- *Βελτιωμένη πρόσβαση στις πληροφορίες:* η ψηφιοποίηση επιτρέπει την ασφαλή και κεντρική αποθήκευση των δεδομένων των ασθενών, καθιστώντας τα εύκολα προσβάσιμα στους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης. Αυτό διευκολύνει ταχύτερες και ακριβέστερες διαγνώσεις, αποφάσεις θεραπείας και συντονισμένη φροντίδα.
- *Τηλεϊατρική και εξ αποστάσεως περίθαλψη:* οι ψηφιακές τεχνολογίες επιτρέπουν εξ αποστάσεως διαβουλεύσεις, υπηρεσίες τηλεϊατρικής και εξ αποστάσεως παρακολούθηση των ασθενών. Αυτό βελτιώνει την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, ιδίως για άτομα σε απομακρυσμένες περιοχές ή με περιορισμένη κινητικότητα, και μειώνει την ανάγκη για προσωπικές επισκέψεις.
- *Διαπιστώσεις βάσει δεδομένων:* η ψηφιοποίηση επιτρέπει τη συλλογή και ανάλυση τεράστιων ποσοτήτων δεδομένων υγειονομικής περίθαλψης. Τα δεδομένα αυτά μπορούν να αξιοποιηθούν για την απόκτηση πληροφοριών

σχετικά με τις τάσεις της υγείας του πληθυσμού, τα πρότυπα ασθενειών και τα αποτελέσματα της θεραπείας, υποστηρίζοντας τη λήψη αποφάσεων βάσει στοιχείων και την εξατομικευμένη φροντίδα.

- *Ενδυνάμωση των ασθενών*: ψηφιακά εργαλεία όπως εφαρμογές υγείας για κινητά, φορητές συσκευές και πύλες ασθενών δίνουν τη δυνατότητα στα άτομα να συμμετέχουν ενεργά στην υγειονομική τους περίθαλψη. Οι ασθενείς μπορούν να έχουν πρόσβαση στα αρχεία υγείας τους, να παρακολουθούν τις μετρήσεις της υγείας τους και να συμμετέχουν στην αυτοδιαχείριση, οδηγώντας σε καλύτερα αποτελέσματα για την υγεία.
- *Διαλειτουργικότητα και συντονισμός της περίθαλψης*: η ψηφιοποίηση προωθεί τη διαλειτουργικότητα μεταξύ διαφορετικών συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης, διευκολύνοντας την απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων ασθενών και βελτιώνοντας το συντονισμό της περίθαλψης μεταξύ των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης. Αυτό μειώνει τα ιατρικά σφάλματα, τις περιττές εξετάσεις και ενισχύει τη συνέχεια της περίθαλψης.
- *Παρακολούθηση της υγείας και προληπτική φροντίδα*: οι ψηφιακές λύσεις υγείας διευκολύνουν τη συνεχή παρακολούθηση της υγείας και τις στρατηγικές προληπτικής φροντίδας. Οι φορητές συσκευές και οι εφαρμογές υγείας μπορούν να παρακολουθούν τα ζωτικά σημεία, τη σωματική δραστηριότητα, τις συνήθειες ύπνου και να παρέχουν έγκαιρες υπενθυμίσεις για φαρμακευτική αγωγή ή παρεμβάσεις υγείας.

Η ψηφιοποίηση της υγείας περιλαμβάνει τη χρήση νέων τεχνολογιών που έχουν αποφέρει πολλά οφέλη στον τομέα της υγείας. Ορισμένες από τις πιο διαδεδομένες λύσεις περιλαμβάνουν:



- **Εφαρμογές κινητών τηλεφώνων** που είναι αφιερωμένες στην υγεία μετατρέπουν τα smartphones σε προσωπικούς γυμναστές, μόνιτορ ύπνου, διαγνωστικές συσκευές και πολλά άλλα.
- **Τα σοβαρά παιχνίδια** χρησιμοποιούνται ως μαθησιακοί πόροι για επαγγελματίες υγείας και άτομα που επιθυμούν να μάθουν περισσότερα για συγκεκριμένες παθολογίες.
- **Η φορητή τεχνολογία**, όπως τα έξυπνα ρούχα και αξεσουάρ, μπορεί να παρακολουθεί και να συλλέγει πληροφορίες σχετικά με την υγεία και τη φυσική μας κατάσταση.
- **Η επαυξημένη πραγματικότητα** μπορεί να βοηθήσει τους επαγγελματίες υγείας να απεικονίσουν τα όργανα σε 3D και να ελέγξουν τον φάκελο ενός ασθενούς σε πραγματικό χρόνο.
- **Ο ηλεκτρονικός φάκελος υγείας** σημαίνει ότι οι πληροφορίες μπορούν να αποθηκεύονται σε ένα μέρος, καθιστώντας τις διαθέσιμες οπουδήποτε και επιτρέποντας στο προσωπικό υγείας να έχει πρόσβαση σε αυτές ανά πάσα στιγμή.
- **Το Διαδίκτυο των πραγμάτων (IoT)** βοηθά στην προσαρμογή της υγειονομικής περίθαλψης, στην εξοικονόμηση κόστους, στη μείωση της πιθανότητας εσφαλμένης διάγνωσης και στη μείωση του χρόνου αναμονής. Η σύνδεση μεταξύ του φυσικού και του ψηφιακού κόσμου θα είναι ζωτικής σημασίας σε εξοπλισμό όπως οι εισπνευστήρες και τα ακοόμετρα.
- **Οι μεγάλες βάσεις δεδομένων** επιτρέπουν εξατομικευμένες θεραπείες και βοηθούν στον εντοπισμό των παραγόντων κινδύνου και των πιθανών παρενεργειών των φαρμάκων, πραγματοποιώντας μακροσκοπική ανάλυση δεδομένων. Οι γνώσεις που αποκτήθηκαν από τις μεγάλες βάσεις δεδομένων αποδείχθηκαν κρίσιμες για την κατανόηση και τον περιορισμό της εξάπλωσης του COVID-19.

- **Τεχνητή νοημοσύνη και μηχανική μάθηση:** η ψηφιοποίηση επιτρέπει την εφαρμογή αλγορίθμων τεχνητής νοημοσύνης (TN) και μηχανικής μάθησης στην υγειονομική περίθαλψη. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να βοηθήσουν στην έγκαιρη ανίχνευση ασθενειών, στην αξιολόγηση κινδύνων, στην ανάλυση ιατρικών απεικονίσεων και στις εξατομικευμένες συστάσεις θεραπείας.
- **Η αλυσίδα μπλοκ παρέχει ασφαλή** πρόσβαση στον φάκελο υγείας ενός ασθενούς, καθιστώντας τη διαχείριση πιο αποτελεσματική. Επιτρέπει επίσης στα φαρμακευτικά εργαστήρια να τηρούν ακριβέστερα αρχεία κατά τη διαδικασία παραγωγής φαρμάκων.
- **Η τρισδιάστατη και η 4D εκτύπωση** προσφέρουν νέες δυνατότητες στην ιατρική τεχνολογία. Για παράδειγμα, η 4D εκτύπωση σε υπερηχογραφήματα μας δίνει ακριβέστερη εικόνα της δομικής και λειτουργικής ανάπτυξης του νευρικού συστήματος ενός εμβρύου. Επιπλέον, η τρισδιάστατη εκτύπωση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την παραγωγή ιατρικών ειδών, όπως ο εξοπλισμός ασφαλείας κατά τη διάρκεια ελλείψεων, όπως η κρίση του κορονοϊού, και εξατομικευμένων λύσεων που ταιριάζουν καλύτερα με τα ανθρωπομετρικά χαρακτηριστικά των ασθενών.
- **Τα chatbots** παρέχουν ένα εργαλείο για ταχύτερη και αμεσότερη επικοινωνία μεταξύ γιατρού και ασθενούς. Ο ΠΟΥ-Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας δημιούργησε ένα από αυτά τα κανάλια κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19.
- **Η τεχνολογία εικονικής πραγματικότητας** μπορεί να βοηθήσει στην αποκατάσταση των ασθενών και στη θεραπεία ψυχολογικών διαταραχών, συμβάλλοντας σημαντικά στην υγειονομική περίθαλψη.

Διαδικτυακές διαβουλεύσεις & συμβουλές

Η διαδικτυακή ιατρική διαβούλευση και παροχή συμβουλών αναφέρεται στην παροχή υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης εξ αποστάσεως μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Επιτρέπει στα άτομα να συμβουλευονται επαγγελματίες υγείας, να ζητούν ιατρικές συμβουλές και να λαμβάνουν συστάσεις διάγνωσης και θεραπείας χωρίς να επισκέπτονται φυσικά μια εγκατάσταση υγειονομικής περίθαλψης.

Ακολουθούν ορισμένα βασικά σημεία σχετικά με τις ηλεκτρονικές ιατρικές διαβουλεύσεις και συμβουλές:

- *Ευκολία και προσβασιμότητα:* οι ηλεκτρονικές ιατρικές διαβουλεύσεις παρέχουν εύκολη πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης, ιδίως για άτομα που μπορεί να έχουν περιορισμένη κινητικότητα, ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές ή έχουν πολυάσχολο πρόγραμμα. Εξαλείφεται η ανάγκη για ταξίδια και μειώνονται οι χρόνοι αναμονής, καθιστώντας την υγειονομική περίθαλψη πιο προσιτή.
- *Εικονικά κανάλια επικοινωνίας:* οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις διεξάγονται συνήθως μέσω βιντεοκλήσεων, ακουστικών κλήσεων ή πλατφορμών συνομιλίας, επιτρέποντας στους ασθενείς και τους επαγγελματίες υγείας να επικοινωνούν σε πραγματικό χρόνο. Αυτό επιτρέπει την αποτελεσματική επικοινωνία και αλληλεπίδραση, προσομοιάζοντας μια προσωπική εμπειρία διαβούλευσης.

- *Πρωτοβάθμια περίθαλψη και εξειδικευμένες υπηρεσίες:* Οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις μπορούν να καλύψουν ένα ευρύ φάσμα αναγκών υγειονομικής περίθαλψης, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών πρωτοβάθμιας περίθαλψης, όπως διάγνωση, θεραπεία και αναπλήρωση συνταγών. Μπορεί επίσης να επεκταθεί σε εξειδικευμένες υπηρεσίες όπως δερματολογία, συμβουλευτική ψυχικής υγείας, συμβουλευτική διατροφής και άλλα.
- *Μη επείγουσες καταστάσεις:* Οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις είναι γενικά κατάλληλες για μη επείγουσες καταστάσεις, όπου η φυσική εξέταση μπορεί να αντικατασταθεί από λεπτομερές ιατρικό ιστορικό, περιγραφή συμπτωμάτων και οπτική επιθεώρηση μέσω βιντεοκλήσεων. Σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, εξακολουθεί να είναι απαραίτητη η άμεση προσωπική ιατρική φροντίδα.
- *Ιατρικές συμβουλές και δεύτερες γνώμες:* οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις παρέχουν τη δυνατότητα αναζήτησης ιατρικών συμβουλών και δεύτερων γνώμων. Οι ασθενείς μπορούν να συμβουλευτούν πολλούς επαγγελματίες υγείας εξ αποστάσεως, να αποκτούν διαφορετικές απόψεις και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για την υγεία τους.
- *Ηλεκτρονικές συνταγές και παραπομπές:* σε πολλές περιπτώσεις, οι ηλεκτρονικές διαβουλεύσεις μπορούν να οδηγήσουν σε ηλεκτρονικές συνταγές ή παραπομπές σε κατάλληλους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης ή ειδικούς. Οι ασθενείς μπορούν να λαμβάνουν τα συνταγογραφούμενα φάρμακά τους απευθείας από τα φαρμακεία ή να λαμβάνουν καθοδήγηση για περαιτέρω διαγνωστικές εξετάσεις ή θεραπείες.



- *Απόρρητο και ασφάλεια:* οι διαδικτυακές ιατρικές πλατφόρμες θέτουν ως προτεραιότητα το απόρρητο των ασθενών και εφαρμόζουν μέτρα ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών πληροφοριών υγείας. Είναι σημαντικό να επιλέγετε αξιόπιστες και ασφαλείς πλατφόρμες που συμμορφώνονται με τους ισχύοντες κανονισμούς υγειονομικής περίθαλψης και τα πρότυπα προστασίας δεδομένων.
- *Περιορισμοί και προβληματισμοί:* Οι διαδικτυακές διαβουλεύσεις έχουν ορισμένους περιορισμούς. Μπορεί να μην είναι κατάλληλες για όλες τις ιατρικές καταστάσεις, καθώς ορισμένες περιπτώσεις μπορεί να απαιτούν φυσική εξέταση, διαγνωστικές εξετάσεις ή προσωπικές διαδικασίες. Επιπλέον, τα τεχνικά ζητήματα, η έλλειψη πρόσβασης σε αξιόπιστες συνδέσεις στο διαδίκτυο και τα γλωσσικά εμπόδια μπορεί να αποτελούν προκλήσεις.

Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι οι διαδικτυακές ιατρικές διαβουλεύσεις και συμβουλές θα πρέπει να συμπληρώνουν τις παραδοσιακές προσωπικές υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης και να μην τις αντικαθιστούν πλήρως. Συνιστάται να συμβουλευτείτε έναν επαγγελματία υγείας για να καθορίσετε την καταλληλότητα των διαδικτυακών διαβουλεύσεων με βάση τις ατομικές ανάγκες και περιστάσεις υγειονομικής περίθαλψης.

Διαδικτυακή Θεραπεία

Η διαδικτυακή θεραπεία, επίσης γνωστή ως e-therapy ή teletherapy, αναφέρεται στην παροχή συμβουλευτικών και θεραπευτικών υπηρεσιών ψυχικής υγείας μέσω ψηφιακών πλατφορμών. Επιτρέπει στα άτομα να έχουν πρόσβαση σε



συνεδρίες θεραπείας εξ αποστάσεως, συνδεδεμένοι με αδειούχους θεραπευτές και συμβούλους μέσω βιντεοκλήσεων, ακουστικών κλήσεων ή επικοινωνίας μέσω κειμένου. Ακολουθούν ορισμένα βασικά σημεία σχετικά με τη διαδικτυακή θεραπεία:

- *Προσβασιμότητα και ευκολία:* η διαδικτυακή θεραπεία εξαλείφει τα γεωγραφικά εμπόδια και επιτρέπει στα άτομα να λαμβάνουν θεραπεία από την άνεση του σπιτιού τους ή από οποιαδήποτε τοποθεσία με σύνδεση στο διαδίκτυο. Βελτιώνει την πρόσβαση σε υπηρεσίες ψυχικής υγείας, ιδίως για άτομα σε απομακρυσμένες περιοχές ή με περιορισμένη κινητικότητα.
- *Ποικιλία μορφών θεραπειών:* συμπεριλαμβανομένης της ατομικής θεραπείας, της θεραπείας ζευγαριών, της οικογενειακής θεραπείας και της ομαδικής θεραπείας. Διαφορετικές μέθοδοι, όπως η γνωσιακή-συμπεριφορική θεραπεία (CBT), η ψυχοδυναμική θεραπεία και η θεραπεία που βασίζεται στην ενσυνειδητότητα, μπορούν επίσης να παρέχονται διαδικτυακά.
- *Ευέλικτος προγραμματισμός:* η διαδικτυακή θεραπεία προσφέρει ευελιξία στον προγραμματισμό των ραντεβού, διευκολύνοντας τα άτομα με πολυάσχολο πρόγραμμα να βρουν κατάλληλες ώρες για συνεδρίες θεραπειών. Μπορεί να εξυπηρετήσει άτομα που μπορεί να έχουν εργασία, φροντίδα παιδιών ή άλλες υποχρεώσεις που περιορίζουν τη διαθεσιμότητά τους κατά τις παραδοσιακές ώρες θεραπειών.
- *Απόρρητο και εμπιστευτικότητα:* οι διαδικτυακές πλατφόρμες θεραπειών θέτουν ως προτεραιότητα το απόρρητο των πελατών και χρησιμοποιούν κρυπτογράφηση και ασφαλή κανάλια επικοινωνίας για την προστασία των προσωπικών πληροφοριών. Είναι σημαντικό να επιλέγετε αξιόπιστες πλατφόρμες που τηρούν τους κανονισμούς προστασίας της ιδιωτικής ζωής και τηρούν αυστηρή εμπιστευτικότητα.



- *Οπτικές και μη λεκτικές ενδείξεις:* η διαδικτυακή θεραπεία μέσω βίντεο επιτρέπει οπτικές ενδείξεις και εκφράσεις του προσώπου, οι οποίες μπορούν να ενισχύσουν την επικοινωνία και την κατανόηση μεταξύ θεραπευτή και πελάτη. Οι μη λεκτικές ενδείξεις, όπως η γλώσσα του σώματος, μπορούν ακόμα να παρατηρηθούν σε κάποιο βαθμό, βοηθώντας τη θεραπευτική διαδικασία.
- *Αποτελεσματική για πολλές ασθένειες ψυχικής υγείας:* η διαδικτυακή θεραπεία έχει αποδειχθεί αποτελεσματική για ένα ευρύ φάσμα ασθενειών ψυχικής υγείας, όπως άγχος, κατάθλιψη, τραύμα, θέματα σχέσεων, διαχείριση του άγχους και πολλά άλλα. Οι έρευνες δείχνουν ότι η διαδικτυακή θεραπεία μπορεί να παράγει αποτελέσματα συγκρίσιμα με την παραδοσιακή θεραπεία δια ζώσης.
- *Ευελιξία στην επικοινωνία:* οι διαδικτυακές πλατφόρμες θεραπείας προσφέρουν διάφορες επιλογές επικοινωνίας, όπως βιντεοκλήσεις, ηχητικές κλήσεις και μηνύματα μέσω κειμένου. Αυτό επιτρέπει στους πελάτες να επιλέξουν τη μέθοδο επικοινωνίας που αισθάνονται πιο άνετα και ταιριάζει στις προτιμήσεις και τις ανάγκες τους.
- *Δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπα:* Οι επαγγελματίες της διαδικτυακής θεραπείας τηρούν τα ίδια δεοντολογικά και επαγγελματικά πρότυπα με τους παραδοσιακούς θεραπευτές, διασφαλίζοντας την παροχή ποιοτικής και δεοντολογικής φροντίδας. Είναι σημαντικό να αναζητάτε θεραπευτές που διαθέτουν άδεια και είναι κατάλληλα εκπαιδευμένοι για την παροχή υπηρεσιών διαδικτυακής θεραπείας.

Παρόλο που η διαδικτυακή θεραπεία έχει πολλά οφέλη, μπορεί να μην είναι κατάλληλη για όλους ή για όλα τα προβλήματα ψυχικής υγείας. Ορισμένα άτομα μπορεί να χρειάζονται προσωπική θεραπεία λόγω της φύσης της κατάστασής



τους ή της ανάγκης για συγκεκριμένες θεραπευτικές παρεμβάσεις. Συνιστάται να συμβουλευτείτε έναν επαγγελματία ψυχικής υγείας για να καθορίσετε αν η διαδικτυακή θεραπεία είναι κατάλληλη για τις ατομικές συνθήκες και ανάγκες, αναλαμβάνοντας στη συνέχεια την ευθύνη να επιβλέπετε την πρόοδο και την καταλληλότητα της θεραπείας κατά τη διάρκεια της θεραπείας.

Διαδικτυακές εκπαιδευτικές δραστηριότητες

Οι διαδικτυακές εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δραστηριότητες έχουν επικρατήσει ολοένα και περισσότερο στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, προσφέροντας πολλά οφέλη και ευκαιρίες τόσο για τους επαγγελματίες της υγείας όσο και για το ευρύ κοινό. Ακολουθούν ορισμένες βασικές πτυχές και παραδείγματα εκπαιδευτικών και ενημερωτικών δραστηριοτήτων στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης:

1. Διαδικτυακά σεμινάρια και διαδικτυακά μαθήματα: οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης, επαγγελματικές ενώσεις και πανεπιστήμια προσφέρουν διαδικτυακά σεμινάρια και διαδικτυακά μαθήματα που καλύπτουν διάφορα ιατρικά θέματα. Αυτές οι πλατφόρμες παρέχουν διαδραστικές μαθησιακές εμπειρίες, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να αποκτήσουν νέες γνώσεις, να παραμείνουν ενημερωμένοι σχετικά με τις τελευταίες έρευνες και εξελίξεις και να κερδίσουν μόρια συνεχιζόμενης εκπαίδευσης.

Οι επαγγελματίες του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να ενισχύσουν τις δεξιότητες και την τεχνογνωσία τους, ενώ παράλληλα μπορούν να εξισορροπήσουν το πολυάσχολο πρόγραμμά τους. Υπάρχουν διάφοροι τύποι διαδικτυακών μαθημάτων:

- Τα ασύγχρονα διαδικτυακά μαθήματα δεν πραγματοποιούνται σε πραγματικό χρόνο. Στους φοιτητές παρέχεται περιεχόμενο και εργασίες και τους δίνεται ένα χρονικό πλαίσιο για να ολοκληρώσουν τις εργασίες και τις εξετάσεις του μαθήματος. Ως αποτέλεσμα, δεν υπάρχει χρόνος συνάντησης της τάξης. Είναι αποτελεσματικά για όσους έχουν χρονικούς περιορισμούς ή πολυάσχολα προγράμματα.
- Τα συγχρονικά διαδικτυακά μαθήματα απαιτούν από τον εκπαιδευτή και τους εγγεγραμμένους φοιτητές να αλληλεπιδρούν ταυτόχρονα στο διαδίκτυο. Παρόμοια κατά κάποιο τρόπο με ένα διαδικτυακό σεμινάριο, οι συμμετέχοντες αλληλεπιδρούν μέσω συνομιλίας κειμένου, βίντεο ή ήχου. Επιτρέπουν στους σπουδαστές να συμμετέχουν σε ένα μάθημα από απόσταση σε πραγματικό χρόνο.
- Τα υβριδικά μαθήματα, γνωστά και ως μικτά μαθήματα, είναι μαθησιακά περιβάλλοντα που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση τόσο δια ζώσης όσο και μέσω διαδικτύου.

2. Συνεχιζόμενη ιατρική εκπαίδευση (CME): οι διαδικτυακές πλατφόρμες προσφέρουν μαθήματα και προγράμματα CME για τους επαγγελματίες του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης για να εκπληρώσουν τις απαιτήσεις τους για συνεχιζόμενη εκπαίδευση. Τα μαθήματα αυτά καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα ιατρικών ειδικοτήτων, παρέχοντας επικαιροποιημένες γνώσεις, τεκμηριωμένες πρακτικές και ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης. Οι

διαδικτυακές δραστηριότητες CME συχνά περιλαμβάνουν αξιολογήσεις ή κουίζ για την επικύρωση της μάθησης και την παροχή πιστοποίησης.

3. Πλατφόρμες ηλεκτρονικής μάθησης: οι διαδικτυακές πλατφόρμες που είναι αφιερωμένες στην εκπαίδευση στον τομέα της υγείας, όπως οι ιατρικές πύλες ηλεκτρονικής μάθησης, προσφέρουν ένα ευρύ φάσμα μαθημάτων, διαλέξεων, μελετών περιπτώσεων και κουίζ. Αυτές οι πλατφόρμες παρέχουν συχνά ολοκληρωμένους εκπαιδευτικούς πόρους προσαρμοσμένους σε συγκεκριμένες ιατρικές ειδικότητες, επιτρέποντας στους επαγγελματίες υγείας να έχουν πρόσβαση σε εκπαιδευτικό περιεχόμενο με ευκολία από οπουδήποτε. Προσφέρουν ευελιξία όσον αφορά τον ρυθμό, την πρόσβαση σε πόρους και τη δυνατότητα μάθησης από οπουδήποτε υπάρχει σύνδεση στο διαδίκτυο. Είναι σημαντικό να ερευνάτε και να επιλέγετε αξιόπιστες πλατφόρμες και μαθήματα ηλεκτρονικής μάθησης που ευθυγραμμίζονται με τις συγκεκριμένες εκπαιδευτικές σας ανάγκες, το στυλ μάθησης και τους στόχους σας.

4. Διαδικτυακά ιατρικά περιοδικά και δημοσιεύσεις: πολλά ιατρικά περιοδικά και δημοσιεύσεις έχουν μεταφερθεί σε διαδικτυακές πλατφόρμες, προσφέροντας δωρεάν ή συνδρομητική πρόσβαση στα άρθρα, τις ερευνητικές εργασίες και τις κλινικές κατευθυντήριες γραμμές τους. Η διαδικτυακή πρόσβαση επιτρέπει στους επαγγελματίες υγείας να ενημερώνονται για την τελευταία ιατρική έρευνα, τις τεκμηριωμένες πρακτικές και τις θεραπευτικές οδηγίες, υποστηρίζοντάς τους στην παροχή υψηλής ποιότητας φροντίδας των ασθενών.

5. Ιστοσελίδες και εφαρμογές πληροφοριών για την υγεία: οι επίσημες ιστοσελίδες υγειονομικής περίθαλψης, οι πύλες πληροφοριών για την υγεία και οι εφαρμογές υγείας για κινητά, παρέχουν πολύτιμες πληροφορίες σχετικά με διάφορες καταστάσεις υγείας, προληπτικά μέτρα, επιλογές θεραπείας και πρακτικές υγιεινού τρόπου ζωής. Αυτές οι πλατφόρμες δίνουν τη δυνατότητα στα άτομα να έχουν πρόσβαση σε αξιόπιστες πληροφορίες για την υγεία, να αυτό-αξιολογούν τα συμπτώματά τους και να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με την υγειονομική τους περίθαλψη.

Οι διαδικτυακές εκπαιδευτικές και ενημερωτικές δραστηριότητες στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης έχουν φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο οι επαγγελματίες της υγειονομικής περίθαλψης μαθαίνουν, συνεργάζονται και παρέχουν φροντίδα. Ενισχύουν την προσβασιμότητα, την ευελιξία και τη σχέση κόστους- αποτελεσματικότητας, ωφελώντας τελικά τους ασθενείς με τη βελτίωση της ποιότητας και των αποτελεσμάτων της υγειονομικής περίθαλψης.

Διαδικτυακές εκδηλώσεις

Οι διαδικτυακές εκδηλώσεις, τα συνέδρια, τα εργαστήρια και τα διαδικτυακά σεμινάρια έχουν επικρατήσει όλο και περισσότερο στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, προσφέροντας μια σειρά από οφέλη και ευκαιρίες για ανταλλαγή γνώσεων, επαγγελματική ανάπτυξη και δικτύωση. Ακολουθεί μια επισκόπηση αυτών των διαδικτυακών μορφών στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης:

- 1. Διαδικτυακές εκδηλώσεις και συνέδρια:** Οι διαδικτυακές εκδηλώσεις και τα συνέδρια στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης φέρνουν σε επαφή επαγγελματίες της υγειονομικής περίθαλψης, ερευνητές, εμπειρογνώμονες του κλάδου και ενδιαφερόμενους φορείς για να συζητήσουν και να ανταλλάξουν απόψεις για διάφορα θέματα. Οι εκδηλώσεις αυτές περιλαμβάνουν κεντρικές ομιλίες, συζητήσεις σε πάνελ, παρουσιάσεις και διαδραστικές συνεδρίες. Οι συμμετέχοντες μπορούν να παρακολουθήσουν εικονικά από οπουδήποτε, εξαλείφοντας την ανάγκη για ταξίδια και επιτρέποντας ευρύτερη πρόσβαση στη γνώση και την εμπειρογνωμοσύνη. Οι εκδηλώσεις αυτές διευκολύνουν την ανταλλαγή γνώσεων, τη δικτύωση και τη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, ανεξάρτητα από τη γεωγραφική τους θέση.
- 2. Εργαστήρια:** τα διαδικτυακά εργαστήρια παρέχουν στους επαγγελματίες υγείας ευκαιρίες για ανάπτυξη δεξιοτήτων και συνεχή εκπαίδευση. Αυτές οι συνεδρίες επικεντρώνονται σε συγκεκριμένα θέματα ή δεξιότητες, όπως κλινικές τεχνικές, ερευνητικές μεθοδολογίες, διαχείριση της υγειονομικής περίθαλψης και νέες τεχνολογίες. Οι συμμετέχοντες μπορούν να συμμετάσχουν σε πρακτική μάθηση, διαδραστικές συζητήσεις και να λάβουν καθοδήγηση από έμπειρους συντονιστές.
- 3. Διαδικτυακά σεμινάρια:** Τα διαδικτυακά σεμινάρια είναι διαδικτυακά σεμινάρια που επιτρέπουν στους επαγγελματίες υγείας να παρακολουθούν εκπαιδευτικές παρουσιάσεις και συζητήσεις εξ αποστάσεως. Καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων υγειονομικής περίθαλψης, συμπεριλαμβανομένων των εξελίξεων στην ιατρική έρευνα, των κατευθυντήριων γραμμών θεραπείας, των αναδυόμενων τεχνολογιών και των βέλτιστων πρακτικών. Τα

διαδικτυακά σεμινάρια συχνά περιλαμβάνουν συνεδρίες ερωτήσεων και απαντήσεων, επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να αλληλοεπιδρούν με τους εισηγητές και να αποκτούν πρόσθετες γνώσεις.

- 4. Εικονικά συνέδρια και εκθέσεις:** τα εικονικά συνέδρια και εκθέσεις αναπαράγουν την εμπειρία των παραδοσιακών εκδηλώσεων με φυσική παρουσία σε ψηφιακή μορφή. Οι εκδηλώσεις αυτές παρουσιάζουν προϊόντα, υπηρεσίες, καινοτομίες και έρευνα στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης. Οι συμμετέχοντες μπορούν να εξερευνήσουν εικονικά περίπτερα, να συμμετάσχουν σε ζωντανές επιδείξεις, να παρακολουθήσουν παρουσιάσεις και να δικτυωθούν με εκθέτες και συμμετέχοντες.

Αυτοί οι τύποι ψηφιακών εκδηλώσεων παρέχουν στους συμμετέχοντες ορισμένα οφέλη, όπως:

- *Δικτύωση και συνεργασία:* οι διαδικτυακές εκδηλώσεις, τα συνέδρια και τα διαδικτυακά σεμινάρια παρέχουν ευκαιρίες δικτύωσης, επιτρέποντας στους επαγγελματίες του τομέα της υγείας να συνδεθούν με συναδέλφους, εμπειρογνώμονες και δυνητικούς συνεργάτες. Οι ψηφιακές πλατφόρμες διευκολύνουν τη δικτύωση μέσω χαρακτηριστικών όπως εικονικές αίθουσες διαλόγου, λειτουργίες συνομιλίας και πίνακες συζητήσεων. Οι συμμετέχοντες μπορούν να ανταλλάσσουν ιδέες, να μοιράζονται εμπειρίες και να δημιουργούν επαγγελματικές σχέσεις.
- *Παγκόσμια εμβέλεια και προσβασιμότητα:* οι διαδικτυακές εκδηλώσεις και τα διαδικτυακά σεμινάρια προσφέρουν παγκόσμια εμβέλεια, επιτρέποντας στους επαγγελματίες υγείας από διάφορα μέρη του κόσμου να συμμετέχουν και να συνεισφέρουν. Η ψηφιακή μορφή διασφαλίζει την προσβασιμότητα για άτομα που μπορεί να έχουν περιορισμούς, όπως

γεωγραφικούς περιορισμούς, χρονικούς περιορισμούς ή προβλήματα κινητικότητας.

- *Ηχογραφημένες συνεδρίες και πρόσβαση κατά παραγγελία:* πολλές διαδικτυακές εκδηλώσεις και διαδικτυακά σεμινάρια παρέχουν ηχογραφημένες συνεδρίες επιτρέποντας στους συμμετέχοντες να έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενο κατά παραγγελία. Αυτό το χαρακτηριστικό επιτρέπει στα άτομα να επανεξετάζουν παρουσιάσεις, να προλαβαίνουν τις συνεδρίες που έχασαν και να μαθαίνουν με τον δικό τους ρυθμό.
- *Αποδοτικότητα κόστους και χρόνου:* οι διαδικτυακές εκδηλώσεις έχουν συχνά χαμηλότερα τέλη εγγραφής σε σύγκριση με τις αυτοπρόσωπες εκδηλώσεις, μειώνοντας το κόστος που συνδέεται με τα ταξίδια, τη διαμονή και τα γεύματα. Επιπλέον, η παρακολούθηση διαδικτυακών εκδηλώσεων εξοικονομεί χρόνο, καθώς δεν υπάρχει ανάγκη για εκτεταμένα ταξίδια και επιτρέπει στους επαγγελματίες να συμμετέχουν χωρίς να διακόπτουν τις καθημερινές τους υποχρεώσεις.

Καθώς οι διαδικτυακές εκδηλώσεις συνεχίζουν να εξελίσσονται, οι οργανισμοί διερευνούν συνεχώς καινοτόμους τρόπους για να ενισχύσουν τη δέσμευση, τη διαδραστικότητα και τις ευκαιρίες δικτύωσης στον εικονικό χώρο. Αυτές οι ψηφιακές μορφές προσφέρουν ευελιξία, ανταλλαγή γνώσεων και ευκαιρίες επαγγελματικής ανάπτυξης στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, συμπληρώνοντας τις παραδοσιακές προσωπικές εκδηλώσεις και προωθώντας τη συνεργασία σε παγκόσμια κλίμακα.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 2. Οφέλη & πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης



Εισαγωγή

Οι περισσότεροι οργανισμοί δίνουν πλέον έμφαση στην ενεργό συμμετοχή στην ψηφιοποίηση (Schneider, 2019). Πιο συγκεκριμένα και όσον αφορά τον τομέα της υγείας, η αξιοποίηση της τεχνολογίας έχει οδηγήσει σε ένα ανθρωποκεντρικό σύστημα παροχής υπηρεσιών υγείας με επίκεντρο τον πολίτη. Βρισκόμαστε πλέον στην εποχή της δημιουργίας ενός ηλεκτρονικού φακέλου ασθενούς με πρωταρχικό σκοπό τη συλλογή μακροπρόθεσμων πληροφοριών για την υγεία των ασθενών. Αυτός ο ηλεκτρονικός φάκελος ασθενούς έχει μια σειρά από οφέλη που αφορούν όχι μόνο τον ασθενή αλλά και την έρευνα. Μια σειρά από ιατρικές πληροφορίες και αρχεία είναι πλέον διαθέσιμα αποτρέποντας πιθανά ιατρικά λάθη και περιττές ιατρικές εξετάσεις (εξοικονομώντας όχι μόνο χρόνο αλλά και ιατρικό κόστος). Οι πληροφορίες αυτές είναι επίσης διαθέσιμες για στατιστικές αναλύσεις ώστε να είναι χρήσιμες στην έρευνα. Επιπλέον, η χρήση της ψηφιοποίησης στην υγεία παρέχει μια σειρά από ευκαιρίες στη θεραπεία και την πρόληψη καθώς και μια σύνδεση μεταξύ των προβλημάτων υγείας και των διαθέσιμων κοινωνικών υπηρεσιών.

Είναι αλήθεια ότι αυτός ο ψηφιακός μετασχηματισμός της υγείας έχει ορισμένα προβλήματα που πρέπει να επιλυθούν, όπως ηθικά, νομικά και ζητήματα προστασίας της ιδιωτικής ζωής. Ωστόσο, τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα αυτού του μετασχηματισμού είναι πολλά και έχουν φέρει επανάσταση στις υπηρεσίες υγείας.

Σκοπός του παρόντος κεφαλαίου είναι να επικεντρωθεί σε αυτά τα οφέλη και τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης της υγείας. Το κεφάλαιο οργανώνεται σε τρία



μέρη αξιολογώντας τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης με βάση: την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, την οργάνωση του χώρου εργασίας και των υπηρεσιών και τέλος την επικοινωνία.

Προσβασιμότητα των υπηρεσιών

Όσον αφορά την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, το ισχυρότερο πλεονέκτημα της ψηφιοποίησης είναι ότι καθιστά τις υπηρεσίες αυτές **προσβάσιμες για όλους**. Αυτό περιλαμβάνει την ισότητα στην εξεύρεση ιατρικών και σχετικών με την υγεία πληροφοριών για άτομα που δεν μπορούν να κινηθούν, να δουν, να ακούσουν ή άτομα που ζουν σε απομακρυσμένες περιοχές ή άτομα που δεν έχουν τη δυνατότητα να πληρώσουν έναν ιδιώτη γιατρό. Επιπλέον, οι παρεχόμενες υπηρεσίες δεν είναι της ελάχιστης δυνατής ποιότητας. Αντιθέτως, οι υπηρεσίες παρέχονται συνήθως ολιστικά, από μια διεπιστημονική και εξειδικευμένη στο πρόβλημα ομάδα που περιλαμβάνει γιατρούς, ψυχολόγους, κοινωνικούς λειτουργούς, νοσηλευτές ή/και φυσιοθεραπευτές.

Με αυτόν τον τρόπο, οι ασθενείς δεν έχουν μόνο πρόσβαση σε υπηρεσίες υγείας αλλά και πρόσβαση που είναι δύσκολο να βρεθεί, καθώς περιλαμβάνει τη συνεργασία μιας σειράς εξειδικευμένων επαγγελματιών.

Ένα άλλο σημαντικό πλεονέκτημα των ψηφιοποιημένων υπηρεσιών αφορά τη **μείωση των κινδύνων**. Η πτυχή αυτή αφορά τους εύθραυστους ηλικιωμένους που δεν μπορούν να μετακινηθούν προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος πτώσης,

τους φροντιστές που δεν μπορούν να αφήσουν τους ανθρώπους που φροντίζουν μόνους τους προκειμένου να έχουν πρόσβαση σε ιατρικές εγκαταστάσεις προκειμένου να μειωθεί ο κίνδυνος επιβάρυνσης αλλά και τα άτομα με ειδικές ικανότητες προκειμένου να βρουν λύσεις χωρίς να μετακινηθούν από το σπίτι, χωρίς κινδύνους τραυματισμών. Είναι σημαντικό ότι τα άτομα που είτε αντιμετωπίζουν προβλήματα μετακίνησης είτε δεν έχουν τον απαραίτητο χρόνο/πόρους για να πάνε στον γιατρό θα μπορούσαν να επωφεληθούν από τις υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης "στο σπίτι" προκειμένου να μειωθεί επίσης ο κίνδυνος τα υπάρχοντα προβλήματα να γίνουν ακόμη χειρότερα λόγω αμέλειας. Με τη χρήση ψηφιακών υπηρεσιών, οι χρήστες θα μπορούσαν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης από το σπίτι τους με ένα μόνο κλικ, μειώνοντας, με αυτόν τον τρόπο, όλους τους κινδύνους και βρίσκοντας την καλύτερη δυνατή περίθαλψη.

Επιπλέον, πρόσφατα δημιουργήθηκαν νέες ψηφιακές λύσεις για άτομα με ειδικές ικανότητες και ανάγκες. Αυτές οι νέες λύσεις περιλαμβάνουν **την ψυχική ενδυνάμωση, την τηλε-συμβουλευτική και τηλε-ιατρική, την τηλε-ψυχοθεραπεία και τα φόρουμ ομάδων ομοτίμων αλλά και τις ομάδες συνομιλίας**. Η τηλε-συμβουλευτική και η τηλε-ιατρική αποτέλεσαν σωτήρια εμπειρία κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Οι γιατροί μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν μια πλατφόρμα προκειμένου να συνταγογραφήσουν φάρμακα σε πραγματικό χρόνο χωρίς να χρειάζεται ο ασθενής να έρθει να τα παραλάβει. Αυτό δημιούργησε μια λύση για τους ασθενείς που είχαν ήδη μια σταθερή συνταγή των φαρμάκων τους που χρειαζόταν μόνο ανανέωση κάθε τρεις ή έξι μήνες. Επιπλέον, ήταν μια πολύ καλή πρακτική για τους ασθενείς που είχαν ήδη μια διάγνωση και μπορούσαν να παραπέμψουν στο γιατρό τους προκειμένου να τον ενημερώσουν για την παρακολούθηση ή τα νέα τους συμπτώματα. Τέλος, σε



ορισμένες περιπτώσεις, οι γιατροί μπορούσαν να δουν μέσα από τις κάμερες τους ασθενείς και να προσπαθήσουν να προσδιορίσουν τα συμπτώματα προκειμένου να επιχειρήσουν μια διάγνωση και να συνταγογραφήσουν φάρμακα. Ωστόσο, η πρακτική αυτή θα πρέπει να είναι πολύ προσεκτική και να εντάσσεται σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο προκειμένου να αποφευχθεί η εσφαλμένη εκτίμηση.

Η εξ αποστάσεως ψυχική ενδυνάμωση χρησιμοποιήθηκε και δοκιμάστηκε επίσης κατά τη διάρκεια της πανδημίας. Λόγω του επείγοντος χαρακτήρα της κατάστασης, πολλά κέντρα ημερήσιας φροντίδας ειδικά για άτομα με άνοια είχαν δημιουργήσει και χρησιμοποιούσαν αυτόν τον τρόπο προκειμένου να κρατήσουν τους ασθενείς τους ενεργούς. Παρόλο που στην αρχή πολλοί επαγγελματίες υγείας ήταν επιφυλακτικοί ως προς την επιτυχία αυτής της τεχνικής, ιδίως με τον ηλικιωμένο πληθυσμό, αποδείχθηκε επιτυχής και κράτησε τους ασθενείς ενεργούς και απασχολημένους κατά τη διάρκεια της καραντίνας της πανδημίας. Επιπλέον, οι φροντιστές δεν εγκαταλείφθηκαν, καθώς την ίδια περίοδο ήταν διαθέσιμη και γι' αυτούς η τηλεψυχοθεραπεία και τα φόρουμ ομάδων ομοτίμων, προκειμένου να τους υποστηρίξουν στην καθημερινή τους φροντίδα και στο βάρος της φροντίδας σε μια πολύ δύσκολη περίοδο λόγω της πανδημίας.

Τέλος, ένα σημαντικό πλεονέκτημα της ψηφιοποίησης στο σύστημα υγειονομικής περίθαλψης ήταν η **ένταξη απομακρυσμένων περιοχών**. Η πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη δεν περιορίζεται πλέον από το χρόνο και το χώρο, πράγμα που σημαίνει ότι αποφεύγονται τα περιττά ταξίδια, τα έξοδα και η κούραση. Η τεχνολογία είχε φέρει την υγειονομική περίθαλψη σε περισσότερους ανθρώπους, ιδίως σε ασθενείς που βρίσκονται σε κίνδυνο



αποκλεισμού, πράγμα που σημαίνει περισσότερες ίσες ευκαιρίες για όλους με εύκολη παρακολούθηση και συνταγογράφηση. Όμως η ένταξη των απομονωμένων περιοχών έχει να κάνει και με τους φροντιστές και τους επαγγελματίες υγείας που εργάζονται σε αυτές τις περιοχές. Ένας τεράστιος αριθμός σεμιναρίων και πληροφοριών είναι πλέον διαθέσιμος προκειμένου να υπάρχει καλύτερη ποιότητα ζωής, καλύτερη κατανόηση του ασθενούς αλλά και των δικών του αναγκών και, εξαιτίας αυτού, καλύτερη θεραπεία και λιγότερη επιβάρυνση. Σημαντικό πλεονέκτημα αυτών των σεμιναρίων είναι επίσης η προσβάσιμη πληροφόρηση σχετικά με τα δικαιώματα του ασθενούς και του φροντιστή, τα διαθέσιμα επιδόματα που μπορεί να υπάρχουν καθώς και οι νόμοι που αφορούν την προστασία της ευημερίας των ασθενών και των φροντιστών.

Οργάνωση των υπηρεσιών

Εκτός από την προσβασιμότητα των υπηρεσιών, η ψηφιοποίηση έχει ένα σημαντικό πλεονέκτημα όσον αφορά τη μείωση της απόστασης και του κόστους των υπηρεσιών. Συγκεκριμένα, έχουν δημιουργηθεί **οικονομικά αποδοτικές λύσεις** στη διαχείριση της υγείας, προκειμένου οι επαγγελματίες υγείας να παρέχουν πιο συγκεκριμένες πληροφορίες, να μπορούν να χειρίζονται πιο συγκεκριμένες ερωτήσεις και να παρέχουν επίσης εξατομικευμένες απαντήσεις σε συγκεκριμένες ανάγκες. Ένα άλλο πλεονέκτημα ήταν η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου και του χώρου των επαγγελματιών υγείας. Οι περισσότερες μονάδες υγειονομικής περίθαλψης υποφέρουν από έλλειψη χώρου, μπορούν να βλέπουν μόνο μερικούς ασθενείς την ημέρα και οι επαγγελματίες θα καταναλώνουν περισσότερο χρόνο ανά άτομο. Με τη χρήση της τεχνολογίας, οι επαγγελματίες θα μπορούσαν να εργάζονται σε



οποιονδήποτε χώρο (μοιράζοντας γραφεία ή από το σπίτι) και να καταναλώνουν λιγότερο χρόνο ανά ασθενή απαντώντας σε συγκεκριμένες ερωτήσεις κάθε φορά. Παρατηρήθηκε ότι κατά την περίοδο της πανδημίας, οι επαγγελματίες υγείας είχαν οργανώσει τον προγραμματισμό τους με τον πιο αποτελεσματικό τρόπο, καθώς δεν αντιμετώπισαν το πρόβλημα του χώρου. Μπορούσαν να εργάζονται σε ένα γραφείο με τον υπολογιστή τους, ένα τηλέφωνο και μια φωτογραφική μηχανή και δεν χρειάζονταν ειδικό γραφείο για να υποδέχονται έναν προς έναν τους ασθενείς ή τους φροντιστές. Αυτό ήταν επίσης ορατό στις λίστες αναμονής πολλών υπηρεσιών υγειονομικής περίθαλψης. Οι τηλεφωνικές κλήσεις μπορούσαν να αντιμετωπίζονται σε πραγματικό χρόνο στις περισσότερες περιπτώσεις, καθώς οι επαγγελματίες μπορούσαν να εργάζονται παράλληλα και χωρίς κανένα εμπόδιο χώρου.

Επιπλέον, η υποστήριξη ήταν σαφής και ολιστική και οδήγησε σε **μείωση των περιπτώσεων εξετάσεων και της κατάχρησης των υπηρεσιών** και, ως εκ τούτου, σε μείωση του κόστους της υγειονομικής περίθαλψης. Παρατηρήθηκε ότι υπήρχε καλύτερη συνεργασία μεταξύ των επαγγελματιών υγείας και των υπηρεσιών, καθώς τα πάντα μοιράζονταν σε πραγματικό χρόνο μέσω υπολογιστή και οι πληροφορίες δεν χάνονταν ή δεν ήταν λάθος τοποθετημένες μεταξύ τους. Υπήρχε άμεση ζήτηση μεταξύ των υπηρεσιών, χωρίς να περιμένουν κενό χώρο ή χρονοδιάγραμμα. Η ανταλλαγή πληροφοριών είχε αποδειχθεί ευκολότερη καθώς όλα μοιράζονταν σε έναν κοινό δίσκο, δεν υπήρχε ανάγκη για πλήρη ενημέρωση σχετικά με έναν ασθενή και τίποτα δεν χανόταν σε σημειώσεις με χαρτί μολύβι. Ένας ασθενής ή ένας φροντιστής μπορούσε να λάβει όλες τις απαραίτητες πληροφορίες με ένα μόνο τηλεφώνημα, καθώς η υπόθεση μεταφερόταν συνήθως από τη μία υπηρεσία στην άλλη χωρίς να χρειάζεται να κλείσει ειδικό ραντεβού με τον επαγγελματία υγείας.



Τέλος, μια άλλη σημαντική βελτίωση της ψηφιοποίησης είναι ότι **οι πληροφορίες που είναι διαθέσιμες για κάθε υπεύθυνο μιας υπηρεσίας είναι** διαθέσιμες για να κρίνει αν υπάρχουν περιθώρια βελτίωσης των υπηρεσιών. Αυτό οδηγεί σε καλύτερη οργάνωση και καλύτερη προσφορά υπηρεσιών. Το έργο των επαγγελματιών υγείας είναι πλέον διαδικτυακό, μπορεί να είναι ορατό, η προσπάθειά τους μπορεί να εξεταστεί και να επαινεθεί ή, σε περίπτωση προβλήματος, να αναδιοργανωθεί ώστε να είναι πιο παραγωγικό και επιτυχημένο. Επιπλέον, οι **ευκαιρίες για έρευνα** είναι πιο εμφανείς και οργανωμένες μέσω της ψηφιοποίησης. Οι υπεύθυνοι των μονάδων υγειονομικής περίθαλψης θα μπορούσαν να έχουν σαφέστερες και πιο οργανωμένες ιδέες σχετικά με τα ερευνητικά πρωτόκολλα που θα μπορούσαν να οργανωθούν πιο αποτελεσματικά, καθώς τα πάντα είναι πλέον ψηφιακά και οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε όλους.

Επικοινωνία

Η τρίτη παράγραφος που είναι αφιερωμένη στα οφέλη της ψηφιοποίησης αφορά την επικοινωνία των υπηρεσιών. Το σημαντικότερο όφελος της ψηφιοποίησης όσον αφορά την επικοινωνία είναι, με βεβαιότητα, **η διευκόλυνση και η επιτάχυνση της δια βίου μάθησης και της αποτελεσματικότητας της ομάδας**. Τα ψηφιακά εργαλεία προσφέρουν εργαστήρια, σεμινάρια και ενημερώσεις για θέματα που σχετίζονται με την υγεία ακόμη και κάθε εβδομάδα. Οι επαγγελματίες υγείας θα μπορούσαν να ενημερώνονται για νέες τεχνικές, μεθόδους και υπηρεσίες σε πραγματικό χρόνο. Σημαντική και διεθνής βιβλιογραφία που αφορά την υγειονομική περίθαλψη δεν είναι μόνο διαθέσιμη



στο διαδίκτυο, αλλά παρουσιάζεται και μέσω διαδικτυακών συναντήσεων ομάδων υγειονομικής περίθαλψης. Επιπλέον, οι συχνές συναντήσεις σχετικά με διάφορα θέματα οδηγούν σε ομαδικό δέσιμο και ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των επαγγελματιών υγείας. Μέσω αυτών των συναντήσεων οι επαγγελματίες υγείας ενημερώνονται για τις διάφορες διαθέσιμες υπηρεσίες (που οδηγούν επίσης σε καλύτερη ανταπόκριση στις ανάγκες των ασθενών), γνωρίζουν καλύτερα τους συναδέλφους τους και τη δουλειά τους και επίσης, αισθάνονται μέρος μιας διεπιστημονικής ομάδας. Επιπλέον, είναι δυνατή η συχνή εποπτεία και υποστήριξη της ομάδας μέσω διαδικτυακής καθοδήγησης για την αντιμετώπιση προβλημάτων όπως η επαγγελματική εξουθένωση των επαγγελματιών υγείας ή η παρενόχληση στην εργασία. Τέλος, η επίλυση προβλημάτων και η βελτίωση των λύσεων είναι ταχύτερη και αποτελεσματικότερη, καθώς οι διαδικτυακές συναντήσεις προγραμματίζονται ευκολότερα και, για το λόγο αυτό, είναι συχνότερες.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 3. Εμπόδια/φραγμοί της ψηφιοποίησης

Εισαγωγή

Η καινοτομία βοηθά την Ευρώπη να ενισχύσει την τεχνολογική της πρωτοπορία και να παράγει λύσεις στις κοινωνικές προκλήσεις. Οι καινοτομίες αυτές επιφέρουν ψηφιακούς μετασχηματισμούς που καθίστανται απαραίτητοι για την επιτυχία των ανθρώπων στους σύγχρονους χώρους εργασίας. Η στρατηγική κίνηση προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό επιτρέπει στους οργανισμούς να βελτιώσουν τις σχέσεις τους με τους πελάτες, να αυξήσουν τις πωλήσεις και την ανάπτυξη της εταιρείας και να ενισχύσουν την ανταγωνιστική τους θέση (Agrawal et al., 2020). Ως εκ τούτου, οι περισσότεροι οργανισμοί δίνουν πλέον έμφαση στην ενεργό συμμετοχή στην ψηφιοποίηση (Schneider, 2019).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνεπάγεται σημαντικές αλλαγές στο επιχειρηματικό μοντέλο του οργανισμού, οι οποίες, σε πολλές περιπτώσεις, επηρεάζουν τις διαδικασίες, τους πόρους, τις επιχειρησιακές μεθόδους ή την κουλτούρα. Κατά συνέπεια, η απόφαση για τον τρόπο εφαρμογής του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει μακροπρόθεσμες επιπτώσεις για τον οργανισμό και απαιτεί στρατηγική προσέγγιση (Henriette et al., 2016).

Η ανεπαρκής υποδομή που απαιτείται για την ψηφιοποίηση αποτελεί σημαντικό εμπόδιο που πρέπει να ξεπεράσουν οι κοινωνικο-υγειονομικοί οργανισμοί σε όλες τις χώρες. Λόγω αυτού του εμποδίου, οι οργανισμοί πρέπει να αντιμετωπίσουν αυξημένο κόστος με νέο εξοπλισμό, σύνδεση στο διαδίκτυο, λογισμικό, τέλη για τη χρήση διαδικτυακών πλατφορμών χωρίς περιορισμούς χρόνου ή περιορισμούς χρηστών και άλλα συναφή εργαλεία.



Πολλοί δικαιούχοι πρέπει να βελτιώσουν τις ψηφιακές τους δεξιότητες για να φτάσουν τουλάχιστον στο βασικό επίπεδο. Η έλλειψη κατανόησης και εμπιστοσύνης στη χρήση των ΤΠΕ, η οποία είναι ιδιαίτερα διαδεδομένη μεταξύ των ηλικιωμένων, δημιουργεί δυσκολίες στους οργανισμούς που παρέχουν φροντίδα για την ομάδα αυτή. Ένα άλλο σημαντικό εμπόδιο είναι η διαθεσιμότητα τεχνικής υποστήριξης, καθώς πολλοί οργανισμοί δεν διαθέτουν εσωτερικό τμήμα πληροφορικής και δεν μπορούν να λάβουν μόνιμη τεχνική υποστήριξη.

Μια πρόσθετη πρόκληση που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης κατά την ψηφιοποίηση σχετίζεται με τη διαδικασία μετατροπής του υπάρχοντος περιεχομένου σε χαρτί σε ψηφιακή μορφή.

Εμπόδια & φραγμοί

❖ Έλλειψη οικονομικών πόρων

Απαιτείται σημαντική χρηματοδότηση για την τεχνολογία και την τεχνογνωσία για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Οι επενδύσεις σε νέα ψηφιακή τεχνολογία συνεπάγονται υψηλό κίνδυνο και ασαφή απόδοση. Ορισμένοι οργανισμοί κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης θα χρειαστούν βοήθεια για να συγκεντρώσουν χρήματα ή να έχουν πρόσβαση σε περισσότερους οικονομικούς πόρους. Ένα από τα κύρια εμπόδια για την ψηφιοποίηση είναι η ανεπάρκεια κατάλληλων πηγών χρηματοδότησης για το σχετικό κόστος (Sumrit, 2021).

Επιπλέον, απαιτούνται σημαντικές επενδύσεις ώστε οι οργανισμοί να έχουν πρόσβαση σε ψηφιακή τεχνολογία, πόρους, εξειδικευμένο εργατικό δυναμικό και νέες οργανωτικές ικανότητες. Οι οργανισμοί πρέπει να εκπαιδεύσουν το προσωπικό τους στην εργασία με τις ψηφιακές τεχνολογίες, προκειμένου να καταστήσουν τις προσπάθειές τους για ψηφιακό μετασχηματισμό κερδοφόρες. Τέτοιες διαδικασίες και επενδύσεις απαιτούν χρηματοδότηση (Agrawal et al., 2019).

❖ Έλλειψη εμπιστοσύνης στην τεχνολογία και τη νοοτροπία

Ένα άλλο εμπόδιο στην ψηφιοποίηση είναι η έλλειψη εμπιστοσύνης στην τεχνολογία τόσο μεταξύ των επαγγελματιών υγείας όσο και μεταξύ των δικαιούχων.

Οι εργαζόμενοι πρέπει συχνά να εξοικειωθούν περισσότερο με τα ψηφιακά εργαλεία και το νέο εργασιακό περιβάλλον. Μερικές φορές, αντιστέκονται στις αλλαγές λόγω του φόβου να μάθουν κάτι νέο ή λόγω της πεποίθησης ότι οι απαιτήσεις της εργασίας τους θα αυξηθούν. Επίσης, ορισμένοι εργαζόμενοι μπορεί να πιστεύουν ότι η ψηφιακή μετάβαση μπορεί να απειλήσει τη θέση τους και να οδηγήσει σε απώλεια της εργασίας τους (Sumrit, 2021).

Η αντίσταση απέναντι στην ψηφιοποίηση τροφοδοτείται από την έλλειψη δημιουργικότητας και στρατηγικής, το φόβο του απρόβλεπτου, την έλλειψη προσαρμοστικότητας και την ανεπαρκή υποστήριξη της καινοτομίας, τις ανεπαρκείς σχετικές ικανότητες και την ανεπαρκή κουλτούρα καινοτομίας (Vey et al., 2017).



Οι τυπικές δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί που βρίσκονται αντιμέτωποι με μεταβάσεις και αλλαγές συνήθως περιλαμβάνουν (Vey et al., 2017, apud. Oertig & Kels, 2014):

- Οι διευθυντές και το προσωπικό δεν είναι σίγουροι για το τι συνεπάγεται η καινοτομία για τον οργανισμό τους.
- Έλλειψη σαφών και εμπνευσμένων στόχων/στόχων.
- Έλλειψη ανάληψης κινδύνου και λανθασμένη αντίληψη να μην βλέπεις την αποτυχία ως ευκαιρία μάθησης.
- Ανεπαρκής ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των εργαζομένων και των δικαιούχων.
- Επίσης, τα άτομα με ειδικές ανάγκες και οι ηλικιωμένοι, οι κύριοι αποδέκτες των υπηρεσιών κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης, τείνουν να είναι πιο απρόθυμοι να αλλάξουν σε σχέση με τους άλλους και να μην αποδέχονται ψηφιακές λύσεις που αντιμετωπίζουν τα προβλήματά τους, καθώς αυτό είναι ασυνήθιστο γι' αυτούς και δημιουργεί αβεβαιότητα.

❖ Τεχνική υποστήριξη

Οι πολύ σημαντικές ανάγκες των οργανισμών κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης σχετίζονται με την ανάγκη οι επαγγελματίες και οι εργαζόμενοι στη φροντίδα να διαθέτουν τις απαιτούμενες ψηφιακές δεξιότητες, καθώς και με τους διαθέσιμους και αποτελεσματικούς ψηφιακούς πόρους και υποδομές.

Σύμφωνα με τους Agrawal et al. (2020), η ψηφιακή μετάβαση θα επιβραδυνθεί ή θα καθυστερήσει λόγω της έλλειψης ψηφιακών ικανοτήτων. Οι επιπτώσεις της νέας ψηφιακής τεχνολογίας για τους οργανισμούς κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης είναι σημαντικές, αλλά χωρίς επαρκείς ανθρώπινους πόρους, τα πλεονεκτήματα της ψηφιοποίησης δεν μπορούν να επιτευχθούν (Agrawal et al., 2020).

Πολλοί εργαζόμενοι και επαγγελματίες στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης δεν έχουν επιτόπια τεχνική βοήθεια για να τους βοηθήσει στη ρύθμιση και την καθημερινή χρήση του εξοπλισμού και των πρόσθετων εφαρμογών, την επεξεργασία και την ανταλλαγή δεδομένων ή την παροχή ψηφιακής υποστήριξης στους δικαιούχους. Από αυτή την άποψη, οι οργανισμοί κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης χρειάζονται ένα τμήμα πληροφορικής για την αντιμετώπιση των προβλημάτων, τη βοήθεια των χρηστών, την οργάνωση των πρωτοκόλλων και τη διαχείριση των μέτρων ασφαλείας των δεδομένων. Ως εκ τούτου, κάθε οργανισμός υγειονομικής περίθαλψης θα πρέπει να διαθέτει κονδύλια για τουλάχιστον έναν υπάλληλο πληροφορικής.

❖ Κίνδυνοι ασφάλειας και ηθικές εκτιμήσεις

Η αυξανόμενη πολυπλοκότητα των δικτύων ΤΠ που υποστηρίζουν τους σημερινούς οργανισμούς κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης και ο μεγάλος όγκος δεδομένων που διακινούνται μέσω αυτών έχει καταστήσει την εγγύηση της ασφάλειας των δικτύων και των δεδομένων πρόκληση (Haggerty, 2017). Σύμφωνα με μελέτη που διεξήγαγαν οι Vaidya et al. (2018), πολλοί οργανισμοί απέρριψαν αρχικά τις ψηφιακές τεχνολογίες επειδή ανησυχούσαν για τους κινδύνους ασφαλείας και δεν είχαν εμπιστοσύνη στην ψηφιοποίηση. Ορισμένοι οργανισμοί κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης ενδέχεται να αντιμετωπίσουν προβλήματα ασφαλείας, όπως η ασφάλεια πληρωμών, οι κυβερνοεπιθέσεις, η προστασία της ιδιωτικής ζωής και η εμπιστευτικότητα των δεδομένων (Colicchia et al., 2019).

Οι ανησυχίες αυτές είναι δικαιολογημένες διότι, γενικά, οι πάροχοι υπηρεσιών ενδέχεται να αντιμετωπίσουν ακυρώσεις συναλλαγών, καθυστερήσεις ή απώλεια προσωπικών δεδομένων λόγω παραβιάσεων της κυβερνοασφάλειας. Ωστόσο, οι επιπτώσεις και οι απώλειες στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης θα



μπορούσαν να είναι πολύ πιο σοβαρές (Haggerty, 2017). Η κατάσταση αυτή συνδέεται με της χαμηλές ψηφιακές δεξιότητες και της περιορισμένες γνώσεις σχετικά με της ΤΠΕ, της αυξανόμενες προκλήσεις στον τομέα της ασφάλειας κ.λπ.

Οι ειδικοί πληροφορικής της υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να δίνουν μεγάλη προτεραιότητα στην ασφάλεια και την παρακολούθηση των δικτύων. Ωστόσο, το έργο αυτό αποτελεί πρόκληση δεδομένης της εισαγωγής τεχνολογιών νέας γενιάς και της συχνής, συνεχούς ενημέρωσης των παλαιών συστημάτων για την αύξηση της αποδοτικότητας, της ταχύτητας και της ασφάλειας του δικτύου (Haggerty, 2017).

Ένα άλλο πρόβλημα που σχετίζεται με τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι η παρανόηση των πνευματικών δικαιωμάτων. Υπάρχει μια κοινή εσφαλμένη αντίληψη ότι ο καθένας μπορεί να χρησιμοποιήσει το περιεχόμενο του διαδικτύου χωρίς την άδεια του αρχικού δημιουργού. Ωστόσο, τα περιεχόμενα αυτά προστατεύονται από το νόμο περί πνευματικών δικαιωμάτων, ανεξάρτητα από το αν δημοσιεύονται σε χαρτί ή στο διαδίκτυο (Mahesh & Mittal, 2009).

Αντιμετωπίζοντας τις προκλήσεις

Όπως είδαμε στο προηγούμενο μέρος, υπάρχουν πολλά εμπόδια και προκλήσεις για την ψηφιακή μετάβαση στους οργανισμούς κοινωνικο-υγειονομικής περίθαλψης. Συνεπώς, οι διευθυντές, οι επαγγελματίες υγείας και οι εργαζόμενοι πρέπει να είναι καλά ενημερωμένοι κατά την εμπλοκή τους στην εν λόγω μετάβαση.



Πρώτον, είναι απαραίτητο να οικοδομηθεί μια στρατηγική για το πώς μπορεί να καταστεί δυνατή η μετάβαση. Αυτό το βήμα θα μπορούσε να τροφοδοτηθεί από διάφορους πόρους που καθοδηγούν τα κέντρα υγειονομικής περίθαλψης για την πλοήγηση στην ψηφιακή μετάβαση.

Δεύτερον, θα πρέπει οι επαγγελματίες υγείας και οι εργαζόμενοι στον τομέα της περίθαλψης να κατανοήσουν τις επιπτώσεις της ψηφιακής μετάβασης, ποια είναι τα πλεονεκτήματα και ποια τα μειονεκτήματά της, και να αγκαλιάσουν αυτή τη μετάβαση με θετικότητα και να μην έχουν αμφιβολίες γι' αυτήν. Επίσης, οι δικαιούχοι υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να είναι προετοιμασμένοι σε σχέση με την ψηφιοποίηση και πώς αυτή η μετάβαση θα τους βοηθήσει στην αντιμετώπιση των δυσκολιών και των προβλημάτων τους. Έτσι, η διαδικασία αυτή θα υποστηριχθεί κυρίως από τους επαγγελματίες υγείας και τους παρόχους φροντίδας που εργάζονται άμεσα μαζί τους. Αυτό σημαίνει ότι οι δικαιούχοι υγειονομικής περίθαλψης έχουν μια ορισμένη εμπιστοσύνη στους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης και θα αποδεχτούν την ψηφιοποίηση πιο εύκολα.

Συνολικά, η βαθιά κατανόηση αυτής της διαδικασίας, η προσαρμοστικότητα και η εμπιστοσύνη ότι αυτή είναι η καλύτερη λύση που συμβαδίζει με τη σημερινή πραγματικότητα είναι άκρως απαραίτητες για να ξεπεραστούν τα εμπόδια στην ψηφιακή μετάβαση.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 4. Συστάσεις για επιτυχή ψηφιακό μετασχηματισμό



Εισαγωγή

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μία από τις βασικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι επιχειρήσεις σήμερα και μία από τις εξέχουσες πτυχές του είναι ότι η πρόσβαση στην ίδια την τεχνολογία σπάνια αποτελεί πρόβλημα (Saarikko, Westergren & Blomquist, 2020).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά την υιοθέτηση ανατρεπτικών τεχνολογιών για την αύξηση της παραγωγικότητας και της κοινωνικής ευημερίας (Ebert & Duarte, 2018). Στη διαδικασία προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, υπάρχουν ορισμένα σημαντικά βήματα που πρέπει να έχουμε κατά νου. Πρώτα απ' όλα είναι απαραίτητο να δώσουμε προσοχή στις οικονομικές επενδύσεις, διότι όλες οι αλλαγές που απαιτούνται θα έχουν οικονομικό κόστος, το οποίο σχετίζεται επίσης με τους καλά εξοπλισμένους και εργονομικούς σταθμούς εργασίας και το εταιρικό δίκτυο.

Εξίσου σημαντική με την οικονομική επένδυση θα είναι και το ανθρώπινο δυναμικό. Θα είναι απαραίτητο να υπάρχει ένα τμήμα πληροφορικής που θα φροντίζει για την τεχνική υποστήριξη, τις γνώσεις για την ψηφιοποίηση των αρχείων όλων των δεδομένων, την εκπαίδευση των επαγγελματιών σε θέματα δεξιοτήτων και λογισμικού κ.λπ. Μεγάλο μέρος του φόρτου εργασίας σε αυτόν τον ψηφιακό μετασχηματισμό θα βρίσκεται στα χέρια του τμήματος πληροφορικής.

Μόλις ολοκληρωθεί ή πρόκειται να ολοκληρωθεί όλη η διαδικασία, θα πρέπει να αρχίσουμε να εργαζόμαστε σε εκστρατείες που θα επικεντρώνονται στα οφέλη του ψηφιακού μετασχηματισμού και στον τρόπο με τον οποίο θα αυξηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με αυτό.



Οικονομική επένδυση

Η επένδυση σε μια λειτουργική ραχοκοκαλιά πρέπει να αποτελεί προϋπόθεση για την επιτυχία στην ψηφιακή οικονομία (Sebastian et al., 2017). Όπως σχολιάζουν οι ίδιοι συγγραφείς, χωρίς μια τέτοια βάση, μια εταιρεία δεν θα έχει τις θεμελιώδεις ικανότητες που απαιτούνται για να μπορέσει η πλατφόρμα ψηφιακών υπηρεσιών της να παρέχει διαφάνεια στις συναλλαγές και να υποστηρίζει τυποποιημένες επιχειρηματικές διαδικασίες.

Το πρώτο βήμα σε όλο αυτό το μετασχηματισμό πρέπει να είναι η εξεύρεση οικονομικών πόρων από επιχορηγήσεις και έργα για την επένδυση σε ψηφιακές υποδομές υψηλής ποιότητας, που είναι απαραίτητες για να μπορεί να γίνει σωστή δουλειά. Για το σκοπό αυτό, θα πρέπει να εργαστούμε για την αύξηση της ευαισθητοποίησης των χρηματοδοτών όσον αφορά τους οικονομικούς πόρους που χρειάζονται οι κοινωνικοί οργανισμοί και οι οργανισμοί υγείας για την ψηφιακή μετάβαση.

Ένας τρόπος για να διατηρηθεί αυτή η χρηματοδότηση είναι η επίτευξη καλών αποτελεσμάτων, ώστε η χρηματοδοτούσα εταιρεία να είναι σε θέση να επαληθεύσει ότι οι πόροι της χρησιμοποιήθηκαν αποτελεσματικά και αποδοτικά (Gunawan & Serlyna, 2018).



Τεχνικοί ψηφιακού μετασχηματισμού

Ο ρόλος των Τεχνικών Ψηφιακού Μετασχηματισμού (ΤΨΜ) στους οργανισμούς έχει αλλάξει με την πάροδο του χρόνου από «υποστηρικτική λειτουργία» σε «κινητήριο μοχλό της επιχειρηματικής καινοτομίας» (Nissen, Lezina & Saltan, 2018). Θα είναι το πιο σημαντικό τμήμα στην αρχή του μετασχηματισμού.

Οι ηγέτες των ΤΨΜ μπορούν να αρχίσουν να καθορίζουν την αρχιτεκτονική για μια πλατφόρμα ψηφιακών υπηρεσιών εστιάζοντας σε ένα μικρό σύνολο ψηφιακών καινοτομιών που πιστεύουν ότι θα είναι κρίσιμες για την επιχειρηματική επιτυχία και, μόλις η εταιρεία καθορίσει τις απαιτήσεις δεδομένων για ένα μικρό σύνολο κρίσιμων επιχειρηματικών στοιχείων και δημιουργήσει API για την πρόσβαση στα απαραίτητα δεδομένα, μπορεί στη συνέχεια να δημιουργήσει την υποδομή που απαιτείται για την προστασία, τη σύνδεση, την ανάλυση και την υποστήριξη καινοτόμων ψηφιακών υπηρεσιών (Sebastian et al., 2017).

Το τμήμα ΤΨΜ πρέπει να είναι σε θέση να παρέχει μόνιμη τεχνική υποστήριξη, καθώς και να δημιουργεί και να εγγυάται επαφές μεταξύ του προσωπικού και της τεχνικής υποστήριξης. Μια άλλη επιλογή εάν δεν είναι δυνατή η δημιουργία Τμήματος ΤΨΜ εκείνη τη στιγμή είναι η πρόσληψη μιας εύκολα προσβάσιμης εξωτερικής συνεργασίας.

Ένα άλλο από τα καθήκοντά της θα είναι να οργανώνει τεχνικές λύσεις και να διαθέτει τις γνώσεις για την ψηφιοποίηση των αρχείων των δεδομένων υγείας-κοινωνικής φροντίδας, εκτός από την ανάπτυξη σαφών και εξειδικευμένων οδηγιών και κατευθυντήριων γραμμών σχετικά με τις διαδικασίες που πρέπει να ακολουθούνται κατά την παροχή ψηφιακών υπηρεσιών φροντίδας.

Εργονομικοί σταθμοί εργασίας

Ο οργανισμός θα πρέπει να δημιουργήσει προσβάσιμα, εύχρηστα και ολοκληρωμένα εργαλεία εκτός από απλές επαφές χρήστη. Η δημιουργία ενός καλά εξοπλισμένου χώρου εργασίας με καλούς υπολογιστές, λογισμικό και μικρόφωνα που μπορούν να υποστηρίξουν την εξ αποστάσεως επικοινωνία θα είναι πρωταρχικής σημασίας για να γίνει καλή δουλειά. Ένα άλλο σημαντικό ζήτημα θα είναι να δοθεί προσοχή στην παροχή υψηλής ποιότητας σύνδεσης στο διαδίκτυο (οπτική ίνα και καλή εταιρεία παροχής υπηρεσιών διαδικτύου). Η έξυπνη τεχνολογία, όπως οι έξυπνοι πίνακες, οι έξυπνες τηλεοράσεις, οι ταμπλέτες, τα γυαλιά VR μεταξύ άλλων, θα είναι τα νέα εργαλεία που οι επαγγελματίες θα πρέπει να μάθουν να χρησιμοποιούν.

Εξάλλου, δεν μπορούμε να ξεχάσουμε τη σημασία των καρεκλών. Μια μελέτη του Wojcikiewicz διαπίστωσε ότι μια καλή καρέκλα μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα των εργαζομένων, να ελαχιστοποιήσει την κούραση και το άγχος κατά την εκτέλεση των καθηκόντων τους (Mas'udah Asmuis, Saat, Mohamad, & Wahid, 2021).

Εταιρικό δίκτυο

Θα πρέπει να δημιουργηθεί ένα σύστημα τεκμηρίωσης το οποίο θα πρέπει να είναι ομοιογενές, προσβάσιμο και εύχρηστο.

Το τμήμα πληροφορικής θα είναι υπεύθυνο για τη δημιουργία ενός εταιρικού δικτύου (όπως ένα κοινόχρηστο cloud ή ένας διακομιστής) όπου όλοι οι επαγγελματίες θα μπορούν να βρουν όλα τα απαραίτητα πρωτόκολλα για κάθε ψηφιακό εργαλείο, καθώς και κάθε απαραίτητη εξήγηση για τον τρόπο χρήσης τους και την επίλυση ενός προβλήματος όταν αυτό προκύψει.

Θα είναι επίσης κατάλληλο να παρέχει μια ηλεκτρονική βιβλιοθήκη με υλικό διδασκαλίας και μάθησης για όλες τις υπάρχουσες ψηφιακές τεχνολογίες στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, η οποία χρησιμεύει ως γνώση για όλους τους επαγγελματίες του τομέα και επίσης να ενημερώνεται σε νέα υπάρχοντα προγράμματα. Ένα άλλο ενδιαφέρον εργαλείο θα μπορούσε να είναι η χρήση γυαλιών VR (μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη θεραπεία της κατάθλιψης, του άγχους, της αποκατάστασης κ.λπ.) μαζί με την παροχή βίντεο εκμάθησης και πρόσβασης σε όλα τα υπάρχοντα διαδικτυακά εργαλεία που χρησιμοποιούνται.

Εκπαίδευση σε δεξιότητες & λογισμικό

Πολλοί επαγγελματίες εξακολουθούν να μην εμπιστεύονται τις νέες τεχνολογίες, οπότε θα είναι απαραίτητο να υπάρξει κατάρτιση και περαιτέρω εκπαίδευση για όλο το προσωπικό. Θα πρέπει να βασίζεται σε μια διαμπερή διάγνωση των δεξιοτήτων και των αναγκών και θα πρέπει να αφορά τόσο τις βασικές ψηφιακές δεξιότητες όσο και τις πιο προχωρημένες γνώσεις σε συγκεκριμένο λογισμικό.

Θα πρέπει να βελτιώσει τις γνώσεις σχετικά με τις υποστηρικτικές τεχνολογίες. Με τον όρο "συσκευή υποστηρικτικής τεχνολογίας" νοείται κάθε αντικείμενο,



κομμάτι εξοπλισμού ή σύστημα προϊόντων που χρησιμοποιείται για την αύξηση, τη διατήρηση ή τη βελτίωση των λειτουργικών ικανοτήτων (Alper & Rahariniirina, 2006). Τα βοηθητικά προϊόντα είναι απαραίτητα εργαλεία, διότι επιτρέπουν στα άτομα με δυσκολίες στη λειτουργία να ζουν υγιείς, παραγωγικές, ανεξάρτητες και αξιοπρεπείς ζωές (Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας, 2017).

Όπως λένε οι Alper & Rahariniirina (2006), είναι επιτακτική ανάγκη οι επαγγελματίες που εργάζονται άμεσα με αυτά τα άτομα και τα μέλη των οικογενειών τους να είναι επαρκώς εκπαιδευμένοι για να παρέχουν την υποστήριξη και τις προσαρμογές που είναι απαραίτητες για τα άτομα με αναπηρία, ώστε να μπορούν να απολαμβάνουν όλα τα οφέλη που προσφέρει η Υποστηρικτική Τεχνολογία.

Και, όπως εξηγήθηκε ήδη στο κεφάλαιο 3, δεν μπορούμε να ξεχάσουμε το ψηφιακό εμπόδιο που μπορεί να έχουν οι χρήστες. Γι' αυτό θα μπορούσε να είναι ενδιαφέρον να κάνουμε εκπαίδευση μαζί τους μαθαίνοντας να χρησιμοποιούν τις συσκευές και τις πλατφόρμες.

Εκστρατείες για τα οφέλη και τους κινδύνους

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι μια σύνθετη διαδικασία που πρέπει να αξιολογηθεί με μια ολιστική προσέγγιση (Yucel, 2018). Όπως αναφέρει ο ίδιος συγγραφέας, για τη μέτρηση των οφελών θα πρέπει να προσδιοριστούν οι σχετικές δυναμικές (που περιλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά της ψηφιακής

αναστάτωσης στην επιχείρηση, τους στόχους με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τα αναμενόμενα οφέλη και τους κινδύνους μεταξύ άλλων).

Επίσης, δεν μπορούμε να ξεχνάμε ότι οι επαγγελματίες μας και τα εργαλεία εργασίας τους είναι πολύ σημαντικά αν θέλουμε να πάνε όλα καλά, οπότε, για παράδειγμα, θα ήταν σκόπιμο να εντοπιστούν και να ενισχυθούν οι πόροι των εργαζομένων μεταξύ των επαγγελματιών της φροντίδας που βοηθούν την ψηφιακή μετάβαση, καθώς και να προωθηθεί η δικτύωση και η ανταλλαγή πρακτικών μεταξύ των εργαζομένων και των επαγγελματιών της φροντίδας για να μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 5. Απαραίτητες δεξιότητες & ικανότητα για επιτυχή εφαρμογή



Εισαγωγή

Όπως αποκάλυψε η εθνική έκθεση U-Digitalize σχετικά με τις εμπειρίες ψηφιοποίησης των οργανώσεων περίθαλψης του τρίτου τομέα, οι ψηφιακές δεξιότητες των επαγγελματιών και των φροντιστών αποτελούν τις σημαντικότερες απαιτήσεις για τις οργανώσεις κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης, μαζί με τους πόρους και τις υποδομές.

Για την επιτυχή εφαρμογή της ψηφιοποίησης, είναι θεμελιώδους σημασίας τα οφέλη της ψηφιοποίησης να είναι προφανή σε όλους τους εμπλεκόμενους: πρέπει να υπάρχει προθυμία αλλαγής τόσο από την πλευρά του προσωπικού όσο και από την πλευρά των θεσμικών οργάνων, προκειμένου να αποφευχθεί η σύγχυση και η επανάληψη του φόρτου εργασίας λόγω της ψηφιοποίησης. Τα μέτρα θα πρέπει πάντα να προσανατολίζονται στα οφέλη για τους δικαιούχους, καθώς η ψηφιοποίηση παρέχει ευκαιρίες για την προώθηση της ένταξης των ατόμων με λειτουργική ποικιλομορφία. Για να ξεπεραστεί ένα πιθανό ψηφιακό χάσμα και να αλλάξει η στάση του προσωπικού Κεφάλαιο 5. Απαραίτητες δεξιότητες & ικανότητα για επιτυχή εφαρμογή και των δικαιούχων απέναντι στην ψηφιοποίηση, οι οργανισμοί πρέπει να εστιάσουν στις απαιτούμενες κοινωνικές και σκληρές δεξιότητες και να παρέχουν εργαλεία και μέτρα για τη βελτίωσή τους.

Οι ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές και συστάσεις βασίζονται στο πλαίσιο Digcomp (Vuorikari et al., 2022) και προσαρμόζονται στις ανάγκες των εργαζομένων του τρίτου τομέα, σύμφωνα με την έρευνα του έργου που διεξήχθη προηγουμένως.



Βασικές δεξιότητες & αλφαριθμητισμός

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός απαιτεί τους λεγόμενους ψηφιακούς γραμματισμούς τόσο από την πλευρά των επαγγελματιών όσο και από την πλευρά των ομάδων-στόχων, δηλαδή γνώσεις και ικανότητες σε διάφορα επίπεδα που επιτρέπουν τη χρήση και την κριτική ενασχόληση με αυτούς (Klinger et al., 2022).

Οι βασικές ψηφιακές δεξιότητες θεωρούνται ως επί το πλείστον δεδομένες σήμερα, αλλά για να διασφαλιστεί η ικανοποίηση αυτών των βασικών ικανοτήτων, πρέπει να παρέχονται επαρκείς ευκαιρίες κατάρτισης για τη δημιουργία προτύπων για όλους τους εργαζόμενους (Becka et al., 2020).

Είναι απαραίτητο να διατεθούν οικονομικοί και χρονικοί πόροι και να αναλυθούν οι ανάγκες και ο εξοπλισμός για την ηλεκτρονική μάθηση και τα μαθήματα κατάρτισης. Απαραίτητη προϋπόθεση είναι όλοι οι εργαζόμενοι σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού να είναι εξοπλισμένοι με το κατάλληλο υλικό ανάλογα με τις δραστηριότητές τους, ώστε να μπορούν να χρησιμοποιούν επαρκώς τις ψηφιακές εφαρμογές, καθώς και η προσβασιμότητα χωρίς εμπόδια για τους επαγγελματίες και τους δικαιούχους (Klinger et al., 2022).

Για την επιτυχή εφαρμογή της ψηφιοποίησης, είναι ζωτικής σημασίας η βελτίωση των βασικών ψηφιακών δεξιοτήτων όλων των ενδιαφερομένων. Ένα πρώτο βήμα θα μπορούσε να είναι ο προσδιορισμός του επιπέδου ψηφιακών ικανοτήτων των επαγγελματιών. Αυτό μπορεί να γίνει με τη χρήση υφιστάμενων

πλαισίων ψηφιακών ικανοτήτων, όπως το μοντέλο DigComp, και με βάση τα αποτελέσματα μπορούν να τεθούν συγκεκριμένοι στόχοι κατάρτισης (π.χ. το μοντέλο DigComp για την Αυστρία: <https://www.fit4internet.at/view/verstehen-das-modell/&lang=EN>).

Ιδιαίτερη προσοχή πρέπει να δοθεί σε βασικές δεξιότητες όπως η αναζήτηση και η αξιολόγηση ψηφιακών πληροφοριών, η αποθήκευση και η ανάκτηση πληροφοριών. Είναι σημαντικό να ασχολείται κανείς με στατιστικά δεδομένα και διαδικτυακές πληροφορίες για σχετικές ευκαιρίες υποστήριξης, π.χ. εύρεση θέσεων εργασίας ή ευκαιριών κατάρτισης και χρηματοδότησης, ψηφιακές αναζητήσεις για ειδικές ανάγκες υγείας, τεχνολογίες ή μεθόδους υποστήριξης.

Εκτός από την εκπαίδευση σε βασικές ψηφιακές δεξιότητες (πακέτο Office, εργαλεία τεκμηρίωσης κ.λπ.), συνιστάται μόνιμη υποστήριξη από το τμήμα πληροφορικής. Μια ψηφιακή πλατφόρμα (π.χ. Wiki, Ilias, Intranet, MS Teams) είναι κατάλληλη για την υποστήριξη, όπου οι πληροφορίες είναι μόνιμα προσβάσιμες και υπάρχουν εκπαιδευτικά βίντεο που δείχνουν οδηγίες για τις ψηφιακές εφαρμογές σε απλή γλώσσα (Klinger et al., 2022).

Μια περαιτέρω υποστήριξη για τους εργαζόμενους είναι η δημιουργία ενός κεντρικού, χαμηλού κατωφλίου σημείου πληροφόρησης και επαφής για ευκαιρίες μάθησης, π.χ. μέσω της χρήσης πλατφορμών όπως το Ilias, που υποστηρίζουν την αυτό-εκπαίδευση. Σημαντικό ρόλο διαδραματίζουν επίσης οι λεγόμενοι βασικοί χρήστες, δηλαδή οι ιδιαίτερα έμπειροι στην ψηφιακή τεχνολογία εργαζόμενοι που είναι πρόθυμοι να υποστηρίξουν τους συναδέλφους τους ώστε να καταστήσουν τις νέες ψηφιακές εφαρμογές αξιοποιήσιμες για την καθημερινή τους εργασιακή πρακτική, καθώς και οι ανταλλαγές μεταξύ των εργαζομένων.



Καθώς η ψηφιοποίηση βασίζεται στην αρχή της τυποποίησης, μπορεί να έχει αρνητικό αντίκτυπο στις ατομικές ανάγκες των δικαιούχων σε διάφορους τομείς (π.χ. ψηφιοποιημένη τεκμηρίωση). Για παράδειγμα, οι αποκλίσεις από το καθορισμένο πρότυπο μπορεί να αποτελέσουν ανασταλτικό παράγοντα. Όσον αφορά τον ανθρωποκεντρικό σχεδιασμό της σχέσης φροντίδας, ιδιαίτερες προκλήσεις προκύπτουν από τη χρήση εργαλείων προσανατολισμένων στην τυποποίηση. Για παράδειγμα, σημαντικές πληροφορίες που αποκτώνται κατά τη διαπροσωπική επαφή μπορεί να χαθούν λόγω μη εφικτής μεταφραστικότητας σε ψηφιακά συστήματα. Η προσωποκεντρική προοπτική, η οποία αντιλαμβάνεται το άτομο ως ολότητα, αντιπαραβάλλεται εδώ με την οικονομικο-οργανωτική προοπτική, η οποία αξιολογεί το άτομο με βάση τους παράγοντες κινδύνου (Becka et al., 2020).

Είναι ζωτικής σημασίας να συμμετέχουν οι επαγγελματίες στην ανάπτυξη, την εφαρμογή και την αξιολόγηση των ψηφιακών εργαλείων και του λογισμικού, ώστε να διασφαλίζεται ότι οι νέες εφαρμογές ανταποκρίνονται στις καθημερινές πρακτικές εργασίας τους (Klinger et al., 2022).

Η περαιτέρω κατάρτιση θα πρέπει να συνδέεται με τη συγκεκριμένη εργασιακή πρακτική των επαγγελματιών και θα πρέπει να διατίθενται πρόσθετοι χρονικοί πόροι, ώστε το προσωπικό να μπορεί να δοκιμάζει και να μαθαίνει ανεξάρτητα τα ψηφιακά εργαλεία (Klinger et al., 2022).

Προσωπικές δεξιότητες & συμπεριφορές

Η ανάπτυξη των απαραίτητων ικανοτήτων για την εφαρμογή της ψηφιοποίησης δεν μπορεί να περιοριστεί στην ικανότητα χρήσης των νέων τεχνολογιών. Αυτό θα αγνοούσε τους πιθανούς κινδύνους αποξένωσης από την ομάδα-στόχο και την απαξίωση των αποκτηθέντων προσόντων και ικανοτήτων των επαγγελματιών. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να προσδιοριστούν και να εκπαιδευτούν οι σχετικές ικανότητες για τη διατήρηση της ταυτότητας, τη χρήση ικανοτήτων σχετικών με το επάγγελμα και την εμπειρία της αυτό-αποτελεσματικότητας στο πλαίσιο της ψηφιοποιημένης εργασίας (Becka et al., 2020).

Οι σημαντικότερες προσωπικές δεξιότητες είναι πιθανώς η ικανότητα προσαρμογής στις αλλαγές, η ικανότητα ομαδικής εργασίας και η προθυμία ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων. Η περιέργεια και τα κίνητρα για προσωπική ανάπτυξη είναι ζωτικής σημασίας για την απόκτηση ψηφιακών ικανοτήτων για την ανταλλαγή με τους δικαιούχους και την ενδυνάμωση των ωφελουμένων.

Εκτός από την περιέργεια και την προθυμία για μάθηση σχετικά με τις ψηφιακές τεχνολογίες, η δημιουργικότητα των επαγγελματιών είναι επίσης σημαντική, για παράδειγμα στην προσαρμογή και τη δημιουργία ψηφιοποιημένων εγγράφων για γνωστικές ασκήσεις για τους δικαιούχους, οι οποίες πρέπει να είναι εύκολες, αστείες και παρακινητικές.

Οι εργαζόμενοι και οι δικαιούχοι πρέπει να ευαισθητοποιηθούν στην αλληλεπίδραση μεταξύ ανθρώπων και τεχνολογίας και να αναπτύξουν ευαισθητοποίηση για τη σημασία και τα οφέλη της ψηφιοποίησης. Πρέπει να είναι σαφές ποιες ανάγκες των δικαιούχων και του προσωπικού πρέπει να καλυφθούν προκειμένου να ενσωματωθεί επιτυχώς η ψηφιοποίηση στις καθημερινές τους αλληλεπιδράσεις.

Πιθανή αντίσταση στην ψηφιοποίηση μπορεί να αντιμετωπιστεί με την επικοινωνία των πρακτικών πλεονεκτημάτων και την επίδειξη του τρόπου με τον οποίο η χρήση ψηφιακών εργαλείων διευκολύνει πραγματικά την εργασία (Klinger et al., 2022).

Από την πλευρά των εργαζομένων, υπάρχει συχνά ο φόβος της αντικατάστασης της ανθρώπινης εργασίας.

Από τη σκοπιά των επαγγελματιών, η εισαγωγή ψηφιακών εργαλείων μπορεί επίσης να οδηγήσει σε μείωση της εξειδίκευσης ή του επαγγελματισμού. Αυτό θα συνέβαινε, για παράδειγμα, εάν η εισαγωγή λογισμικού που σχετίζεται με τις διαδικασίες εργασίας συμβάλλει στην τυποποίηση της εργασίας. Όταν προδιαγράφονται διαδικασίες εργασίας και λεπτομερείς οδηγίες και βήματα εργασίας, υπάρχει λιγότερη κριτική αμφισβήτηση, επαγγελματική ανάπτυξη και αλλαγή (Becka et al., 2020).

Η ψηφιακή τεχνολογία θα πρέπει να υποστηρίζει στον τομέα της υγείας και της περίθαλψης, αλλά όχι να αντικαθιστά τους επαγγελματίες και να οδηγεί σε υποβάθμιση της ποιότητας ζωής των δικαιούχων (Jannes & Woopen, 2019).

Οι δυνατότητες της ψηφιοποίησης μπορούν επομένως να αξιοποιηθούν μόνο εάν οι ειδικευμένοι εργαζόμενοι αποκτήσουν όχι μόνο ψηφιακές ικανότητες αλλά και ικανότητες που είναι χρήσιμες για την αξιολόγηση των ηθικών επιπτώσεων της ψηφιοποίησης στην επαγγελματική τους εργασία. Οι ικανότητες αυτές θα πρέπει να συμβάλλουν στον προβληματισμό και τη διαμόρφωση της ανάπτυξης και της εισαγωγής ψηφιακών εργαλείων και της συνακόλουθης αλλαγής των λειτουργικών μορφών εργασίας και οργάνωσης (Becka et al., 2020).

Η χρήση ψηφιακών εφαρμογών εγείρει επίσης ορισμένα ηθικά ζητήματα, ιδίως την προστασία της αξιοπρέπειας και της ιδιωτικής ζωής. Μια σχέση αλληλεπίδρασης εμπιστοσύνης με τους δικαιούχους μπορεί να απειληθεί από τη χρήση ψηφιακών εφαρμογών, εάν, για παράδειγμα, το περιεχόμενο της συνομιλίας καταγράφεται κατά τη διάρκεια της συνομιλίας. Αυτό μπορεί να αποξενώσει την κατάσταση της συνομιλίας και να θέσει σε κίνδυνο την εμπιστοσύνη, κάνοντας τον πελάτη να υποθέσει ότι οι πληροφορίες που μοιράζονται θα είναι διαθέσιμες σε άλλους (Becka et al., 2020).

Οι δεοντολογικές ικανότητες στο πλαίσιο της ψηφιοποίησης περιλαμβάνουν ικανότητες αξιολόγησης, αναστοχαστικές ικανότητες και ικανότητες σχεδιασμού, οι οποίες είναι απαραίτητες για την ικανότητα των εργαζομένων να ενεργούν σε όλα τα επίπεδα προσόντων στον τομέα της περίθαλψης και της υγείας (Becka et al., 2020).

Ιδιαίτερα από ηθικής πλευράς, η διαδικασία της ψηφιοποίησης απαιτεί πρόσθετες ικανότητες και μέτρα εξειδίκευσης. Η ψηφιοποίηση αναδιοργανώνει και υποδιαιρεί τις διαδικασίες εργασίας και υπάρχει κίνδυνος να χαθούν τα «υπερ-εξειδικεύματα» με την επικέντρωση στην εκτέλεση των καθηκόντων. Στο



πλαίσιο της χρήσης και της δοκιμής ψηφιακών εργαλείων, οι ικανότητες για τον αναστοχαστικό σχεδιασμό του δικού μας εργασιακού περιβάλλοντος ή την αντιμετώπιση του τεχνο-στρες δεν αντιμετωπίζονται σχεδόν καθόλου (Becka et al., 2020).

Ο ευαίσθητος χειρισμός των ψηφιακών εργαλείων και η προσεκτική τεκμηρίωση αποτελούν τη βάση για μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ πελατών και επαγγελματιών. Μια θεμελιώδης πρόκληση της ψηφιοποίησης είναι η προστασία και η ασφάλεια των ευαίσθητων δεδομένων που συλλέγονται και αξιολογούνται, καθώς και το ερώτημα κατά πόσον ο αυτοπροσδιορισμός των ομάδων-στόχων μπορεί να επηρεαστεί θετικά ή αρνητικά (Jannes & Woopen, 2019).

Μια ιδιαίτερη ηθική πρόκληση εδώ είναι η προστασία της ιδιωτικής ζωής μέσω της συλλογής και αξιολόγησης μεγάλου όγκου ευαίσθητων δεδομένων και εν μέρει της συνεχούς παρακολούθησης με τη βοήθεια συστημάτων AAL και παρακολούθησης που βασίζονται σε αλγόριθμους. Το ερώτημα εδώ είναι σε ποιο βαθμό οι δικαιούχοι, όπως τα άτομα με λειτουργική ποικιλομορφία, έχουν επίγνωση της παραβίασης της ιδιωτικής ζωής ή μπορούν να έχουν επίγνωση λόγω γνωστικών περιορισμών, να συναινέσουν ή να αρνηθούν ή να απενεργοποιήσουν οι ίδιοι τις συσκευές. Πρέπει επίσης να εξεταστούν οι κίνδυνοι ασφαλείας λόγω μη εξουσιοδοτημένης πρόσβασης. Ως εκ τούτου, οι επαγγελματίες πρέπει να εξετάζουν πότε τα οφέλη από τη χρήση ψηφιακών εργαλείων αντισταθμίζουν τις επιπτώσεις στην ιδιωτικότητα και τους κινδύνους ασφαλείας (Jannes & Woopen, 2019). Συνεπώς, είναι ζωτικής σημασίας να παρέχονται ευκαιρίες μάθησης σχετικά με την τεκμηρίωση και την προστασία των δεδομένων στο πλαίσιο της ανθρωποκεντρικής προσέγγισης.



Η χρήση των ψηφιακών εφαρμογών προσφέρει μεγάλες δυνατότητες ενίσχυσης του αυτοπροσδιορισμού των δικαιούχων, αλλά ενέχει επίσης τον κίνδυνο να τον περιορίσει μέσω της ολοκληρωμένης παρακολούθησης και του ελέγχου και να δημιουργήσει ένα αίσθημα ετερονομίας. Συνεπώς, η συναίνεση μετά από ενημέρωση είναι σημαντική για τη διατήρηση του αυτοπροσδιορισμού, αλλά αυτό περιλαμβάνει μια ολοκληρωμένη κατανόηση των επιπτώσεων της χρήσης των προσωπικών δεδομένων εκ μέρους των ομάδων-στόχων. Οι σχετικές πληροφορίες πρέπει να μπορούν να κοινοποιούνται με σαφή και κατανοητό τρόπο, γεγονός που αποτελεί τεράστια πρόκληση για τους επαγγελματίες και συχνά απαιτεί τη συμμετοχή συγγενών ή νομικών εκπροσώπων (Jannes & Woopen, 2019).

Η αποτροπή του αποκλεισμού ή των διακρίσεων ορισμένων ομάδων ατόμων από τη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών είναι επίσης ζήτημα κοινωνικής δικαιοσύνης. Από τη μία πλευρά, οι ψηφιακές εφαρμογές, π.χ. από τον τομέα της τηλεϊατρικής ή των συστημάτων AAL, συνδέονται με υψηλό κόστος και, ως εκ τούτου, δεν είναι εξίσου προσβάσιμες σε όλους. Από την άλλη πλευρά, η πρόσβαση στις νέες τεχνολογίες είναι επίσης δύσκολη λόγω έλλειψης δεξιοτήτων, φόβου και σκεπτικισμού, γι' αυτό και είναι απαραίτητη η κατάλληλη εκπαίδευση και κατάρτιση όλων των ενδιαφερομένων (ομάδες- στόχοι, συγγενείς και επαγγελματίες) (Jannes & Woopen, 2019).

Η κριτική σκέψη είναι επίσης σημαντική για τους επαγγελματίες. Θα πρέπει να είναι σε θέση να αξιολογούν τόσο τα οφέλη και τους περιορισμούς των τεχνικών εφαρμογών για τους δικαιούχους όσο και τη διευκόλυνση της εργασίας για τους ίδιους.



Η επιτυχής εφαρμογή των ψηφιακών τεχνολογιών εξαρτάται πάντοτε από την αποδοχή και την προθυμία των χρηστών να τις χρησιμοποιήσουν, γι' αυτό και η ανάπτυξη νέων εργαλείων πρέπει να βασίζεται στην εξέταση των ειδικών επαγγελματικών απαιτήσεων, ώστε να προσφέρονται λύσεις που να ανταποκρίνονται πραγματικά στις ανάγκες των χρηστών (Güsken et al., 2021).

Επικοινωνιακές & παιδαγωγικές δεξιότητες

Η κατάρτιση που προσφέρεται στους επαγγελματίες θα πρέπει να περιλαμβάνει μέτρα που εκπαιδεύουν την επικοινωνία και τις βασικές παιδαγωγικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για τη μεταφορά της γνώσης και την κατάρτιση των δικαιούχων, ώστε να μπορούν και να τους υποστηρίζουν επαρκώς σε ψηφιακά θέματα.

Οι επαγγελματίες πρέπει να είναι σε θέση να εργάζονται με ψηφιακά κανάλια επικοινωνίας και να γνωρίζουν ποια είναι κατάλληλα για άλλους. Θα πρέπει να είναι σε θέση να αποφασίζουν ποιο κανάλι επικοινωνίας είναι κατάλληλο για την αλληλεπίδραση με τους δικαιούχους. Πρέπει επίσης να εξετάζουν την ένταση μεταξύ των καναλιών επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο και των ψηφιακών καναλιών επικοινωνίας.

Για την κατάλληλη χρήση των εργαλείων επικοινωνίας στην υγειονομική και κοινωνική περίθαλψη, συνιστάται να παρακολουθείτε τους επαγγελματίες στα κοινωνικά δίκτυα και να συμβουλευέστε εξειδικευμένα ψηφιακά περιοδικά και



δικτυακούς τόπους (π.χ. AAL Competence Network | Ο συνεργάτης σας για όλες τις ερωτήσεις AAL (aalcompetence.com) ή <https://www.futurehealthlab.at>).

Για την προώθηση της δικτύωσης και της προθυμίας για δικτύωση, είναι επίσης χρήσιμο να δημιουργηθεί ένα υποστηρικτικό δίκτυο και ένα σύστημα συλλογής δεδομένων για την ανταλλαγή εμπειριών μεταξύ των τμημάτων της οντότητάς σας μέσω κοινών πλατφορμών ηλεκτρονικής μάθησης.

Το συμβουλευτικό κέντρο LIFEtool (Αρχική σελίδα - LIFEtool) μπορεί να αναφερθεί ως βέλτιστη πρακτική για την κατάρτιση ψηφιακών δεξιοτήτων επικοινωνίας. Το συμβουλευτικό κέντρο παρέχει πληροφορίες σχετικά με ηλεκτρονικά και μη ηλεκτρονικά βοηθήματα και ειδικό λογισμικό για άτομα με αναπηρία στον τομέα της επαγγελματικής και εναλλακτικής επικοινωνίας.

Προηγμένες τεχνικές δεξιότητες

Με την αύξηση του όγκου των δεδομένων στο πλαίσιο της φροντίδας και της υποστήριξης, η σημασία της διαχείρισης της γνώσης αυξάνεται επίσης. Ήδη στην πορεία προς την εισαγωγή νέων τεχνολογιών, πρέπει να τεθεί το ερώτημα της σημασίας των συλλεγόμενων πληροφοριών για την πρακτική εργασία. Πρέπει να αποσαφηνιστεί πώς ο οργανισμός θέλει και είναι σε θέση να αντιμετωπίσει τις νέες διαδικασίες εργασίας και τον μεγάλο όγκο προσωπικών δεδομένων (Kollewe, 2018).

Αυτό πρέπει επίσης να γνωστοποιείται με σαφήνεια στους εργαζομένους.



Είναι σημαντικό να ενημερωθεί το προσωπικό σχετικά με τα οφέλη της περαιτέρω κατάρτισης στην ψηφιοποίηση και τη χρήση επαγγελματικών τεχνολογιών τεκμηρίωσης και εργαλείων δικτύωσης. Είναι αυτονόητο ότι είναι ζωτικής σημασίας να εκπαιδευτούν οι φροντιστές και οι επαγγελματίες για να διευκολύνουν τη χρήση των υπηρεσιών AAL και να προωθήσουν τη χρήση των υποστηρικτικών τεχνολογιών και της εικονικής πραγματικότητας. Συνιστώνται επισκέψεις σε εκθεσιακούς χώρους υποστηρικτικών τεχνολογιών.

Ειδικότερα, οι τεχνολογίες ενεργητικής υποβοηθούμενης διαβίωσης (AAL) έχουν μεγάλες δυνατότητες για την παροχή υποστήριξης και συντροφιάς, ιδίως στη φροντίδα, καθώς μπορούν να βοηθήσουν τους ανθρώπους να ζήσουν ανεξάρτητα για όσο το δυνατόν μεγαλύτερο χρονικό διάστημα (Kollewe, 2018).

Ως βέλτιστη πρακτική μπορεί να αναφερθεί ο εκθεσιακός χώρος γύρω από τις υποστηρικτικές τεχνολογίες SMART AGEING Verein AAL-Zentrum Esther (<https://www.humantechnology.at/en/2022/06/13/altersassistive-technologien-zumanfassen-und-ausprobieren/>). Αυτό μπορεί να επισκεφθεί και να δοκιμαστούν επιτόπου πρακτικές τεχνολογίες με συγκεκριμένες μελέτες περίπτωσης.



U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Κεφάλαιο 6. Εργαλεία & διαδικασίες αξιολόγησης



Εισαγωγή

Η ψηφιοποίηση του μοντέλου υγείας-κοινωνικής φροντίδας αποτελεί μετασχηματιστική δύναμη. Με τις τεχνολογικές εξελίξεις, τα καινοτόμα εργαλεία και τις εκσυγχρονισμένες διαδικασίες αξιολόγησης, αυτή η αλλαγή παραδείγματος έχει τη δυνατότητα να φέρει επανάσταση στον τρόπο με τον οποίο παρέχουμε και λαμβάνουμε υπηρεσίες υγειονομικής περίθαλψης. Το παρόν κεφάλαιο διερευνά τα βασικά εργαλεία και τις διαδικασίες αξιολόγησης που διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο σε αυτόν τον ψηφιακό μετασχηματισμό.

Λύσεις Αποθήκευσης

Στην ψηφιακή εποχή, οι αποτελεσματικές και ασφαλείς λύσεις αποθήκευσης είναι ζωτικής σημασίας για την ψηφιοποίηση του μοντέλου κοινωνικής φροντίδας υγείας. Η αποθήκευση στο σύννεφο, όπως το Dropbox, έχει αλλάξει τα δεδομένα στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης, προσφέροντας πολυάριθμα πλεονεκτήματα σε σχέση με τις παραδοσιακές μεθόδους αποθήκευσης. Η αποθήκευση στο σύννεφο παρέχει κλιμακούμενη χωρητικότητα για την εξυπηρέτηση του αυξανόμενου όγκου δεδομένων υγειονομικής περίθαλψης, εξασφαλίζοντας υψηλή διαθεσιμότητα, αξιοπιστία και προσβασιμότητα. Προσφέρει επίσης ισχυρά μέτρα ασφάλειας δεδομένων, συμπεριλαμβανομένης της κρυπτογράφησης και των ελέγχων πρόσβασης, για την προστασία των ευαίσθητων πληροφοριών υγειονομικής περίθαλψης. Η αποθήκευση στο νέφος διευκολύνει την ενσωμάτωση με άλλα ψηφιακά συστήματα υγείας, βελτιώνοντας την αποτελεσματικότητα της ροής εργασιών και εξαλείφοντας τα σιλό δεδομένων.



Συνολικά, η αποθήκευση στο υπολογιστικό νέφος διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στο μοντέλο ψηφιακής κοινωνικής φροντίδας υγείας, επιτρέποντας την απρόσκοπτη συνεργασία, την κοινή χρήση δεδομένων και την πρόσβαση σε κρίσιμες πληροφορίες, ενώ παράλληλα διασφαλίζει την ασφάλεια των δεδομένων, τη συμμόρφωση και τις αποτελεσματικές λειτουργίες.

Οι υπηρεσίες αποθήκευσης στο νέφος μπορούν να ενσωματωθούν ως λύσεις αποθήκευσης σε κοινωνικά περιβάλλοντα και περιβάλλοντα υγειονομικής περίθαλψης για τη βελτίωση της διαχείρισης δεδομένων, της συνεργασίας και της προσβασιμότητας.

To Dropbox είναι μια υπηρεσία αποθήκευσης στο σύννεφο που παρέχει ασφαλή αποθήκευση και εύκολη πρόσβαση σε αρχεία, επιτρέποντας στους χρήστες να αποθηκεύουν, να μοιράζονται και να συνεργάζονται σε έγγραφα, φωτογραφίες και βίντεο.

Το Dropbox προσφέρει ένα φιλικό προς το χρήστη περιβάλλον εργασίας και ισχυρά χαρακτηριστικά για ασφαλή αποθήκευση και εύκολη πρόσβαση σε δεδομένα υγειονομικής περίθαλψης. Διευκολύνει την αποτελεσματική διαχείριση αρχείων ασθενών, ιατρικών εικόνων και εγγράφων, εξασφαλίζοντας συγχρονισμό δεδομένων σε όλες τις συσκευές.

Η λειτουργία ελέγχου εκδόσεων του Dropbox επιτρέπει την παρακολούθηση και τη διαχείριση των αναθεωρήσεων εγγράφων, εξασφαλίζοντας ακρίβεια και συμμόρφωση. Η ενσωμάτωση με δημοφιλείς εφαρμογές και πλατφόρμες υγειονομικής περίθαλψης ενισχύει τις ροές εργασίας και τη διαλειτουργικότητα των δεδομένων.



To OneDrive είναι μια υπηρεσία αποθήκευσης στο σύννεφο της Microsoft που επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν, να συγχρονίζουν και να μοιράζονται αρχεία, παρέχοντας εύκολη πρόσβαση σε έγγραφα, φωτογραφίες και άλλα δεδομένα από διάφορες συσκευές.

Προσφέρει απρόσκοπτο συγχρονισμό δεδομένων, εξασφαλίζοντας ενημερωμένες και συνεπείς πληροφορίες σε όλες τις συσκευές.

Ο έλεγχος εκδόσεων του OneDrive επιτρέπει την παρακολούθηση και τη διαχείριση των αναθεωρήσεων εγγράφων, διατηρώντας την ακρίβεια και τη συμμόρφωση. Η ενοποίηση με εφαρμογές υγειονομικής περίθαλψης, συστήματα EHR, πλατφόρμες τηλεϊατρικής και εργαλεία επικοινωνίας βελτιώνει τις ροές εργασίας και βελτιώνει την αποτελεσματικότητα.

To iCloud είναι μια υπηρεσία αποθήκευσης και πληροφορικής σύννεφου της Apple, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν και να έχουν πρόσβαση στα αρχεία, τις φωτογραφίες, τα έγγραφα και άλλα δεδομένα τους σε πολλές συσκευές, ενώ παράλληλα παρέχει δυνατότητες δημιουργίας αντιγράφων ασφαλείας, συγχρονισμού και απρόσκοπτης ενσωμάτωσης στο οικοσύστημα της Apple. Εξασφαλίζει το συγχρονισμό δεδομένων σε όλες τις συσκευές της Apple, επιτρέποντας την εύκολη πρόσβαση σε αρχεία ασθενών και ιατρικές πληροφορίες.

Οι λειτουργίες συνεργασίας του iCloud επιτρέπουν στους επαγγελματίες υγείας να μοιράζονται και να συνεργάζονται σε έγγραφα και αρχεία με ασφάλεια. Η ενσωμάτωση στο οικοσύστημα της Apple παρέχει απρόσκοπτη ενσωμάτωση με εφαρμογές υγειονομικής περίθαλψης, βελτιώνοντας τη διαχείριση και την προσβασιμότητα των δεδομένων.



To Amazon Drive είναι μια υπηρεσία αποθήκευσης στο σύννεφο που παρέχεται από την Amazon και επιτρέπει στους χρήστες να αποθηκεύουν και να έχουν πρόσβαση στα αρχεία, τις φωτογραφίες, τα βίντεο και άλλα δεδομένα τους με ασφάλεια στο σύννεφο, με επιλογές για εύκολη κοινή χρήση και δημιουργία αντιγράφων ασφαλείας.

Προσφέρει ευέλικτες επιλογές αποθήκευσης, οι οποίες εξυπηρετούν τον αυξανόμενο όγκο ψηφιακών δεδομένων στον κλάδο της υγειονομικής περίθαλψης. Τα ισχυρά μέτρα ασφαλείας του Amazon Drive, συμπεριλαμβανομένης της κρυπτογράφησης και των ελέγχων πρόσβασης, διασφαλίζουν το απόρρητο των δεδομένων και τη συμμόρφωση. Η ενσωμάτωση με άλλα εργαλεία και υπηρεσίες Amazon Web Services (AWS) επιτρέπει την προηγμένη ανάλυση και επεξεργασία δεδομένων για εφαρμογές υγειονομικής περίθαλψης.

Social Media

Το **Facebook** είναι μια πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης που επιτρέπει σε άτομα και οργανισμούς να δημιουργούν προφίλ, να μοιράζονται περιεχόμενο και να συνδέονται με άλλους. Στο πλαίσιο των οργανισμών υγειονομικής και κοινωνικής περίθαλψης, το Facebook παρέχει μια οδό για τη συνεργασία με τους ασθενείς, την ανταλλαγή πληροφοριών που σχετίζονται με την υγεία και τη δημιουργία μιας κοινότητας γύρω από ένα συγκεκριμένο σκοπό ή οργανισμό υγειονομικής περίθαλψης.



Ορισμένες προτάσεις για το πώς να χρησιμοποιήσετε το προφίλ σας στο Facebook:

- ❖ Μοιραστείτε ενημερωτικό περιεχόμενο, όπως συμβουλές για την υγεία, ενημερώσεις ειδήσεων και άρθρα σχετικά με την ειδικότητα του οργανισμού σας.
- ❖ Ενθαρρύνετε την εμπλοκή της κοινότητας απαντώντας σε σχόλια, μηνύματα και ερωτήσεις από ασθενείς και οπαδούς.
- ❖ Αξιοποιήστε το Facebook Live για να φιλοξενήσετε συνεδρίες ερωτήσεων και απαντήσεων, εκπαιδευτικά διαδικτυακά σεμινάρια ή συζητήσεις με επαγγελματίες υγείας.
- ❖ Μοιραστείτε ιστορίες επιτυχίας ασθενών ή μαρτυρίες για να εξανθρωπίσετε τον οργανισμό σας και να οικοδομήσετε εμπιστοσύνη.

Το **Instagram** είναι μια οπτικό-κεντρική πλατφόρμα κοινωνικής δικτύωσης που επιτρέπει στους χρήστες να μοιράζονται φωτογραφίες και βίντεο. Χρησιμοποιείται ευρέως για τη δημιουργική έκφραση, την προώθηση εμπορικών σημάτων και την επαφή με ένα οπτικά προσανατολισμένο κοινό. Στον τομέα της υγείας και της κοινωνικής φροντίδας, το Instagram μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την εκπαίδευση, την έμπνευση και τη σύνδεση με τους ασθενείς και την ευρύτερη κοινότητα.

Αυτές είναι μερικές προτάσεις για το πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί το Instagram:

- Κάντε retweet και κοινοποιήστε περιεχόμενο από αξιόπιστες πηγές για να παρέχετε πολύτιμες πληροφορίες στους οπαδούς σας.
- Χρησιμοποιήστε οπτικά στοιχεία, όπως εικόνες ή infographics, για να ενισχύσετε τη δέσμευση και τον αντίκτυπο των tweets σας.

- Παρακολουθήστε τις αναφορές και τα μηνύματα του οργανισμού σας για να απαντάτε άμεσα σε ερωτήματα ή σχόλια. Το LinkedIn είναι μια πλατφόρμα επαγγελματικής δικτύωσης που έχει σχεδιαστεί για τη διασύνδεση επαγγελματιών, την ανταλλαγή γνώσεων του κλάδου και την προώθηση επιχειρηματικών σχέσεων. Στο πλαίσιο των οργανισμών υγείας και κοινωνικής φροντίδας, το LinkedIn μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη σύνδεση με ομολόγους του κλάδου, την πρόσληψη ταλέντων, την ανταλλαγή περιεχομένου ηγεσίας σκέψης και την προώθηση των οργανωτικών επιτευγμάτων. Συστάσεις για να αξιοποιήσετε στο έπακρο το λογαριασμό σας στο LinkedIn:
- Παρέχετε μια ολοκληρωμένη επισκόπηση των υπηρεσιών, της αποστολής και των αξιών σας.
- Μοιραστείτε ειδικά για τον κλάδο άρθρα, ερευνητικά έγγραφα και περιεχόμενο ηγεσίας σκέψης που έχει συνταχθεί από τον οργανισμό σας ή από βασικά μέλη του προσωπικού σας.
- Εγγραφείτε σε σχετικές ομάδες του LinkedIn για να συμμετάσχετε σε συζητήσεις με συναδέλφους, να μοιραστείτε γνώσεις και να διευρύνετε το επαγγελματικό σας δίκτυο.
- Δημοσιεύστε θέσεις εργασίας και αξιοποιήστε τα χαρακτηριστικά πρόσληψης της πλατφόρμας για να προσελκύσετε ταλαντούχους επαγγελματίες.
- Ασχοληθείτε με τους οπαδούς σας απαντώντας σε σχόλια, υποστηρίζοντας τις δεξιότητες των συναδέλφων σας και κοινοποιώντας ενημερώσεις για οργανωτικά ορόσημα ή επιτεύγματα.
- Αξιοποιήστε τις δυνατότητες διαφήμισης του LinkedIn για να προσεγγίσετε ένα στοχευμένο κοινό, όπως επαγγελματίες του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης ή δυνητικούς συνεργάτες.



Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι, ενώ αυτά τα κανάλια κοινωνικής δικτύωσης μπορούν να αποτελέσουν αποτελεσματικά εργαλεία για τους οργανισμούς υγείας και κοινωνικής φροντίδας, είναι ζωτικής σημασίας να τηρούνται οι δεοντολογικές κατευθυντήριες γραμμές, οι κανονισμοί προστασίας της ιδιωτικής ζωής των ασθενών και η επαγγελματική συμπεριφορά κατά τη χρήση τους.

Η κοινοποίηση πληροφοριών και ειδήσεων που σχετίζονται με την υγειονομική περίθαλψη ενέχει ορισμένους κινδύνους που πρέπει πάντα να υπάρχουν κατά τη διάδοση των πληροφοριών. Η διάδοση παραπληροφόρησης στις πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης μπορεί να οδηγήσει σε σύγχυση και επιβλαβείς ενέργειες, καθώς τα άτομα βασίζονται σε ανακριβείς ή αναξιόπιστες πληροφορίες για την υγεία. Ο εντυπωσιασμός σε αυτές τις πλατφόρμες μπορεί να ενισχύσει το άγχος και τη σύγχυση μεταξύ των χρηστών παρουσιάζοντας ειδήσεις για την υγεία με υπερβολικό ή ανησυχητικό τρόπο. Η στήριξη στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για αυτό-διάγνωση ή θεραπεία μπορεί να είναι επικίνδυνη, καθώς μπορεί να αποτρέψει τα άτομα από το να αναζητήσουν την κατάλληλη ιατρική συμβουλή.

Επιπλέον, ο συντριπτικός όγκος περιεχομένου που σχετίζεται με την υγεία στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης καθιστά δύσκολο τον εντοπισμό αξιόπιστων πληροφοριών, απαιτώντας από τους χρήστες να επενδύσουν σημαντικό χρόνο και προσπάθεια για να διακρίνουν ακριβείς και τεκμηριωμένες πηγές.



Εργαλεία ψηφιακής οργάνωσης

Το **Trello** είναι ένα διαδικτυακό εργαλείο διαχείρισης έργων που χρησιμοποιεί πίνακες, λίστες και κάρτες για να βοηθήσει άτομα και ομάδες να οργανώσουν και να ιεραρχήσουν εργασίες. Παρέχει έναν οπτικό τρόπο παρακολούθησης της προόδου, ανάθεσης αρμοδιοτήτων και συνεργασίας σε έργα.

Το Trello είναι ένα ευέλικτο εργαλείο για οργανισμούς υγείας και κοινωνικής φροντίδας, που επιτρέπει το συντονισμό της φροντίδας, τη διαχείριση εργασιών και τη συνεργασία ομάδων. Βοηθά στην παρακολούθηση της προόδου των ασθενών, στην ιεράρχηση των εργασιών και στη διευκόλυνση της επικοινωνίας σε πραγματικό χρόνο μεταξύ των μελών της ομάδας φροντίδας για αποτελεσματική διαχείριση της ροής εργασιών.

Το **Asana** είναι μια εφαρμογή για τον ιστό και τα κινητά που βοηθά τις ομάδες να διαχειρίζονται έργα και εργασίες. Προσφέρει χαρακτηριστικά όπως ανάθεση εργασιών, προθεσμίες, παρακολούθηση προόδου και ομαδική επικοινωνία για την ενίσχυση της συνεργασίας και της παραγωγικότητας.

Το Asana είναι ένα ισχυρό εργαλείο για οργανισμούς υγείας και κοινωνικής φροντίδας, που επιτρέπει τον αποτελεσματικό σχεδιασμό φροντίδας, τη διαχείριση εργασιών και τα έργα βελτίωσης της ποιότητας. Συγκεντρώνει την επικοινωνία, παρακολουθεί την πρόοδο και ενισχύει τη συνεργασία, βελτιώνοντας τελικά τα αποτελέσματα των ασθενών και την οργανωτική απόδοση.

Ένα **κοινό ψηφιακό ημερολόγιο** αναφέρεται σε ένα κοινόχρηστο διαδικτυακό ημερολόγιο που επιτρέπει σε πολλά άτομα ή ομάδες να βλέπουν και να διαχειρίζονται χρονοδιαγράμματα, ραντεβού και εκδηλώσεις σε πραγματικό χρόνο. Παραδείγματα κοινών ψηφιακών ημερολογίων περιλαμβάνουν το Ημερολόγιο της Google, το Ημερολόγιο του Microsoft Outlook ή άλλες εφαρμογές ημερολογίου με κοινή λειτουργικότητα.

Ένα κοινό ψηφιακό ημερολόγιο αποτελεί πολύτιμο εργαλείο για τους οργανισμούς υγείας και κοινωνικής φροντίδας, διευκολύνοντας τον προγραμματισμό ραντεβού για τους ασθενείς, τον συντονισμό των συναντήσεων μεταξύ των μελών της ομάδας και τη διαχείριση των κοινών πόρων. Βελτιστοποιεί την κατανομή των πόρων, ελαχιστοποιεί τις συγκρούσεις στον προγραμματισμό και ενισχύει την επικοινωνία και τη συνεργασία εντός του οργανισμού.

Ένας διαχειριστής κοινότητας στον κλάδο της κοινωνικής και υγειονομικής περίθαλψης είναι υπεύθυνος για την οικοδόμηση και τη διατήρηση σχέσεων με μέλη της κοινότητας, ασθενείς, φροντιστές και ενδιαφερόμενους φορείς. Επιβλέπουν πλατφόρμες μέσω κοινωνικής δικτύωσης, διαδικτυακά φόρουμ και άλλα κανάλια επικοινωνίας για τη συμμετοχή και την υποστήριξη της κοινότητας, την προώθηση της εκπαίδευσης στον τομέα της υγείας, την αντιμετώπιση προβλημάτων και τη διευκόλυνση της συνεργασίας μεταξύ διαφορετικών ομάδων. Ο διαχειριστής κοινότητας διαδραματίζει επίσης κρίσιμο ρόλο στη συλλογή ανατροφοδότησης, στην παρακολούθηση των τάσεων και στην υπεράσπιση των αναγκών και των συμφερόντων της κοινότητας εντός του οργανισμού.



Πλατφόρμες Διαχείρισης Δεδομένων

Οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης βασίζονται όλο και περισσότερο στις ψηφιακές τεχνολογίες για τον εξορθολογισμό των λειτουργιών, την ενίσχυση της φροντίδας των ασθενών και τη βελτίωση της αποδοτικότητας. Για να το επιτύχουν αυτό, πρέπει να αξιολογήσουν τις τρέχουσες ψηφιακές τεχνολογίες τους, κάνοντας απογραφή και αξιολογώντας τη λειτουργικότητα, τα δυνατά σημεία, τις αδυναμίες και την ευθυγράμμιση με τους οργανωτικούς στόχους. Μια ανάλυση κενών βοηθά στον εντοπισμό των περιορισμών και στη διερεύνηση αναδυόμενων τεχνολογιών που μπορούν να καλύψουν αυτά τα κενά. Η ιεράρχηση των απαιτήσεων και η ανάπτυξη ενός χάρτη πορείας για την υλοποίηση ή την αναβάθμιση είναι ζωτικής σημασίας.

Η οργάνωση, η χρήση, η ασφάλεια και η ενσωμάτωση των δεδομένων είναι ζωτικής σημασίας για την αποτελεσματική διαχείριση των δεδομένων, την προστασία της ιδιωτικής ζωής των ασθενών και την απρόσκοπτη ενσωμάτωση σε όλα τα συστήματα. Είναι σημαντικό να αξιολογηθεί η οργάνωση των δεδομένων, να βελτιωθεί η χρήση τους και να ενισχυθεί η καταγραφή των δεδομένων, ώστε να αντληθούν σημαντικές πληροφορίες για τη λήψη αποφάσεων. Τα μέτρα ασφάλειας δεδομένων πρέπει να αξιολογούνται και να εφαρμόζονται ισχυρές πρακτικές κυβερνοασφάλειας για την προστασία των δεδομένων των ασθενών. Οι ανησυχίες για την προστασία της ιδιωτικής ζωής πρέπει να αντιμετωπίζονται μέσω της συμμόρφωσης με κανονισμούς όπως ο GDPR.



Θα πρέπει να επανεξεταστούν οι ανάγκες ενοποίησης δεδομένων και να διερευνηθούν λύσεις διαλειτουργικότητας για την ομαλή ανταλλαγή δεδομένων και τον συντονισμό της περίθαλψης. Θα πρέπει να προωθηθεί η συνεργασία και η ανταλλαγή δεδομένων μεταξύ παρόχων υγειονομικής περίθαλψης και ερευνητών. Η συνεχής παρακολούθηση και βελτίωση είναι ουσιαστικής σημασίας, περιλαμβάνοντας τη δημιουργία ενός πλαισίου διακυβέρνησης δεδομένων, την παρακολούθηση της ποιότητας των δεδομένων και την ενημέρωση για τις αναδυόμενες τάσεις, ώστε να βελτιωθούν οι πρακτικές διαχείρισης δεδομένων και να προωθηθεί η καινοτομία στην παροχή υγειονομικής περίθαλψης.

Εστιάζοντας στην αξιολόγηση των δυνατοτήτων, την επανεξέταση των αναγκών σε δεδομένα και τη βελτιστοποίηση του ψηφιακού οικοσυστήματός τους, οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικές ροές εργασίας, να βελτιώσουν τη φροντίδα των ασθενών και να λάβουν αποφάσεις με βάση τα δεδομένα, εξασφαλίζοντας παράλληλα την ευθυγράμμιση με τους οργανωτικούς στόχους, ενισχύοντας την ασφάλεια και την ιδιωτικότητα των δεδομένων και προωθώντας τη συνεργασία και τη διαλειτουργικότητα.

Υπάρχουν ορισμένες **πλατφόρμες διαχείρισης δεδομένων** ειδικά σχεδιασμένες για κοινωνικούς οργανισμούς και οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης.

Η **Orion Health** παρέχει μια σειρά λύσεων διαχείρισης δεδομένων για οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης της υγείας του πληθυσμού, της διαλειτουργικότητας και των πλατφορμών



ανάλυσης. Οι λύσεις τους επικεντρώνονται στην ασφαλή συγκέντρωση και ανάλυση δεδομένων υγείας για την υποστήριξη του συντονισμού της φροντίδας και τη βελτίωση των αποτελεσμάτων.

Η **Cerner** προσφέρει πλατφόρμες διαχείρισης δεδομένων που χρησιμοποιούνται ευρέως στα ευρωπαϊκά συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. Οι λύσεις τους περιλαμβάνουν ηλεκτρονικούς φακέλους υγείας (EHR), εργαλεία διαχείρισης της υγείας του πληθυσμού και πλατφόρμες διαλειτουργικότητας, επιτρέποντας την απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων και την ολοκληρωμένη διαχείριση της περίθαλψης.

Ο όμιλος **Dedalus Group** παρέχει διάφορες λύσεις διαχείρισης δεδομένων για οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης σε ολόκληρη την Ευρώπη. Οι πλατφόρμες τους περιλαμβάνουν συστήματα EHR, εργαλεία συντονισμού της φροντίδας και λύσεις ανάλυσης, με στόχο τη βελτιστοποίηση των ροών εργασίας, τη βελτίωση της ανταλλαγής δεδομένων και την ενίσχυση της φροντίδας των ασθενών.

Η **Agfa HealthCare** προσφέρει μια σειρά λύσεων διαχείρισης δεδομένων για παρόχους υγειονομικής περίθαλψης στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι πλατφόρμες τους περιλαμβάνουν συστήματα EHR, συστήματα πληροφοριών ακτινολογίας (RIS) και λύσεις επιχειρησιακής απεικόνισης, επιτρέποντας την αποτελεσματική καταγραφή, αποθήκευση και ανάκτηση δεδομένων σε διάφορους τομείς της υγειονομικής περίθαλψης.

Οι οργανισμοί συχνά επιλέγουν πλατφόρμες διαχείρισης δεδομένων με βάση τις συγκεκριμένες ανάγκες τους, τις κανονιστικές απαιτήσεις και τη συμβατότητα με τα υπάρχοντα συστήματα.

Ορισμένες από τις διαθέσιμες πλατφόρμες προσφέρουν τη δυνατότητα στους τελικούς χρήστες να έχουν πρόσβαση στα δεδομένα υγείας τους, όπως ο «Εθνικός Κατάλογος Ηλεκτρονικής Υγείας», ο οποίος παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες ηλεκτρονικής υγείας που είναι διαθέσιμες στην Ισπανία, και ο «Φάκελος Υγείας μου», ο οποίος επιτρέπει στους πολίτες να έχουν ηλεκτρονική πρόσβαση στους φακέλους υγείας τους, Η πλατφόρμα "ELGA" (Elektronische Gesundheitsakte) είναι ένα εθνικό σύστημα ηλεκτρονικού φακέλου υγείας που επιτρέπει στους ασθενείς και τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης να έχουν πρόσβαση και να μοιράζονται με ασφάλεια πληροφορίες για την υγεία, Η πλατφόρμα "eHealth Romania" παρέχει στους πολίτες πρόσβαση στους ιατρικούς φακέλους και τις πληροφορίες συνταγών τους, Η «Εθνική Πύλη Υγείας» είναι μια πλατφόρμα που παρέχει στους πολίτες πρόσβαση σε πληροφορίες και υπηρεσίες που σχετίζονται με την υγεία.

Πλατφόρμες Τηλεδιάσκεψης

Οι πλατφόρμες βίντεο-διάσκεψης έχουν γίνει όλο και πιο σχετικές και σημαντικές στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας, διευκολύνοντας την εξ αποστάσεως επικοινωνία, τη συνεργασία και την παροχή φροντίδας. Επιτρέπουν την αλληλεπίδραση ήχου και βίντεο σε πραγματικό χρόνο μεταξύ επαγγελματιών υγείας, ασθενών, φροντιστών και άλλων ενδιαφερομένων, ανεξάρτητα από τη φυσική τους θέση.



Το **Zoom** είναι μια πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης βασισμένη στο cloud που επιτρέπει σε άτομα και ομάδες να συνδέονται και να συνεργάζονται μέσω υψηλής ποιότητας επικοινωνίας μέσω ήχου και βίντεο.

Το Zoom είναι μια ευέλικτη πλατφόρμα για τους επαγγελματίες του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης, προσφέροντας εξ αποστάσεως διαβουλεύσεις με ασθενείς, προωθώντας τη συνεργασία μεταξύ ειδικών και διευκολύνοντας την εικονική εκπαίδευση και τα συνέδρια. Προωθεί την προσβάσιμη υγειονομική περίθαλψη, ενισχύει τη διεπιστημονική ομαδική εργασία και υποστηρίζει τη συνεχή μάθηση στον κλάδο.

Το **Microsoft Teams** είναι μια πλατφόρμα συνεργασίας που ενσωματώνει συνομιλίες, βιντεοσκοπημένες συναντήσεις, αποθήκευση αρχείων και ενσωμάτωση εφαρμογών σε έναν ενοποιημένο κόμβο επικοινωνίας.

Το Microsoft Teams είναι μια ολοκληρωμένη πλατφόρμα που επιτρέπει την απρόσκοπτη επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των ομάδων φροντίδας, υποστηρίζοντας μηνύματα σε πραγματικό χρόνο, βίντεο-κλήσεις και κοινή χρήση αρχείων. Διευκολύνει τις εξ αποστάσεως εκπαιδευτικές συνεδρίες, τις εικονικές συσκέψεις και ενσωματώνεται με άλλες εφαρμογές του Microsoft Office για ασφαλή συνεργασία εγγράφων σε οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης, προωθώντας τον αποτελεσματικό συντονισμό της φροντίδας και την ανταλλαγή γνώσεων.

Το **Cisco Webex** είναι μια πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης και συνεργασίας που προσφέρει συσκέψεις ήχου και βίντεο, ομαδικά μηνύματα, κοινή χρήση οθόνης και δυνατότητες κοινής χρήσης αρχείων.



Το Cisco Webex είναι μια ευέλικτη πλατφόρμα που υποστηρίζει υπηρεσίες τηλεϊατρικής, επιτρέποντας στους επαγγελματίες υγείας να παρέχουν εικονικές διαβουλεύσεις και να παρακολουθούν τους ασθενείς εξ αποστάσεως, βελτιώνοντας την πρόσβαση στη φροντίδα. Διευκολύνει τις συνεδριάσεις διεπιστημονικών ομάδων, προωθώντας τη συνεργασία και την από κοινού λήψη αποφάσεων για πολύπλοκες περιπτώσεις. Το Webex προσφέρει επίσης λειτουργίες για τη φιλοξενία διαδικτυακών σεμιναρίων και εικονικών συνεδρίων, επιτρέποντας στους οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης να παρέχουν εκπαιδευτικά προγράμματα και να μοιράζονται γνώσεις με ένα ευρύτερο κοινό.

Το **Skype** είναι μια ευρέως χρησιμοποιούμενη πλατφόρμα επικοινωνίας που προσφέρει δυνατότητες κλήσεων ήχου και βίντεο, ανταλλαγής μηνυμάτων και αρχείων μέσω του διαδικτύου.

Το Skype είναι μια ευέλικτη πλατφόρμα που επιτρέπει στους επαγγελματίες υγείας να διεξάγουν διαβουλεύσεις εξ αποστάσεως, βελτιώνοντας την πρόσβαση στη φροντίδα και διευκολύνοντας τις οπτικές αξιολογήσεις. Χρησιμεύει επίσης ως πολύτιμο εργαλείο για τη σύνδεση των φροντιστών με τους επαγγελματίες υγείας, ενισχύοντας την ικανότητά τους να παρέχουν φροντίδα και να ζητούν καθοδήγηση. Επιπλέον, το Skype μπορεί να χρησιμοποιηθεί για υπηρεσίες γλωσσικής διερμηνείας, εξασφαλίζοντας αποτελεσματική επικοινωνία με ασθενείς που έχουν περιορισμένη γλωσσική επάρκεια.

Το **FaceTime** είναι μια υπηρεσία κλήσεων βίντεο και ήχου αποκλειστικά για τις συσκευές Apple, η οποία επιτρέπει στους χρήστες να συνομιλούν σε πραγματικό χρόνο με άλλους χρήστες της Apple.



Το FaceTime, διαθέσιμο σε συσκευές της Apple, επιτρέπει την άμεση επικοινωνία μέσω βίντεο μεταξύ παρόχων υγειονομικής περίθαλψης και ασθενών, βελτιώνοντας την προσβασιμότητα και την ευκολία της περίθαλψης. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για απομακρυσμένη παρακολούθηση, επιτρέποντας στους παρόχους να αξιολογούν τις συνθήκες και να προσφέρουν καθοδήγηση. Το FaceTime διευκολύνει επίσης τις συνδέσεις ασθενών-οικογενειών, μειώνοντας την κοινωνική απομόνωση και παρέχοντας συναισθηματική υποστήριξη σε περιπτώσεις μακροχρόνιας φροντίδας ή περιορισμένης επισκεψιμότητας.

Το **Messenger** είναι μια πλατφόρμα ανταλλαγής μηνυμάτων που ανήκει στο Facebook και επιτρέπει στους χρήστες να στέλνουν μηνύματα κειμένου, να πραγματοποιούν φωνητικές και βιντεοκλήσεις και να μοιράζονται αρχεία πολυμέσων.

Το Messenger χρησιμεύει ως εργαλείο επικοινωνίας για παρόχους υγειονομικής περίθαλψης και ασθενείς, επιτρέποντας συνομιλίες κειμένου, φωνής και βίντεο για τη συζήτηση προβλημάτων υγείας και την ανταλλαγή ενημερώσεων. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αποστολή υπενθυμίσεων και ειδοποιήσεων για ραντεβού, βελτιώνοντας τη δέσμευση των ασθενών και μειώνοντας τα χαμένα ραντεβού. Το Messenger υποστηρίζει επίσης τη διάδοση εκπαιδευτικού υλικού για την υγεία και ενημερωτικών άρθρων, εξασφαλίζοντας την ευρεία διανομή ακριβών και έγκαιρων πληροφοριών για την υγεία.

Το **Google Meet** είναι μια πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης που αναπτύχθηκε από την Google. Επιτρέπει στους χρήστες να διοργανώνουν και να συμμετέχουν σε εικονικές συναντήσεις, να πραγματοποιούν βίντεο-κλήσεις και να συνεργάζονται εξ αποστάσεως. Προσφέρει χαρακτηριστικά όπως κοινή χρήση οθόνης, συνομιλία και λεζάντες σε πραγματικό χρόνο.



Το Google Meet έχει γίνει βασικό εργαλείο για τους επαγγελματίες υγείας, τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους παρόχους φροντίδας για την παροχή υπηρεσιών τηλεϊατρικής και τη διευκόλυνση των εξ αποστάσεως διαβουλεύσεων. Επιτρέπει εικονικές αλληλεπιδράσεις μεταξύ γιατρού και ασθενούς, τήλε-ιατρικά ραντεβού και συνεδρίες θεραπείας, εξασφαλίζοντας τη συνέχεια της περίθαλψης και μειώνοντας την ανάγκη για προσωπικές επισκέψεις. Το Google Meet υποστηρίζει επίσης τις συνεδριάσεις διεπιστημονικών ομάδων, επιτρέποντας στους επαγγελματίες υγείας από διαφορετικές ειδικότητες να συνεργάζονται, να συζητούν περιπτώσεις ασθενών και να συντονίζουν αποτελεσματικά τα σχέδια περίθαλψης.

Το **Jitsi** είναι μια πλατφόρμα τηλεδιάσκεψης ανοικτού κώδικα που παρέχει ασφαλή και κρυπτογραφημένα κανάλια επικοινωνίας για online συναντήσεις και βίντεο-κλήσεις. Προσφέρει χαρακτηριστικά όπως κοινή χρήση οθόνης, κρυπτογράφηση από άκρο σε άκρο και δυνατότητα φιλοξενίας διασκέψεων χωρίς να απαιτούνται λογαριασμοί χρηστών.

Το Jitsi έχει αποκτήσει σημασία στις υπηρεσίες υγείας και κοινωνικής φροντίδας λόγω της εστίασής του στην προστασία της ιδιωτικής ζωής και την ασφάλεια. Χρησιμοποιείται από οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης και παρόχους κοινωνικής φροντίδας για τη διεξαγωγή εμπιστευτικών συζητήσεων, την ανταλλαγή ευαίσθητων πληροφοριών και τη διασφάλιση της συμμόρφωσης με τους κανονισμούς προστασίας δεδομένων. Ο χαρακτήρας του Jitsi ως ανοικτού κώδικα επιτρέπει την προσαρμογή και την ενσωμάτωση με τα υπάρχοντα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης, καθιστώντας το μια ευέλικτη και οικονομικά αποδοτική λύση για διαβουλεύσεις τηλεϊατρικής, εικονικές συναντήσεις και συνεργασία από απόσταση.



Άλλα χρήσιμα εργαλεία

Η **ηλεκτρονική υπογραφή** αναφέρεται σε μια ψηφιακή αναπαράσταση της χειρόγραφης υπογραφής ενός ατόμου. Επιτρέπει στους χρήστες να υπογράφουν έγγραφα ηλεκτρονικά, εξαλείφοντας την ανάγκη για φυσική γραφειοκρατία και επιτρέποντας την ασφαλή και αποτελεσματική διαχείριση εγγράφων.

Η τεχνολογία της ηλεκτρονικής υπογραφής προσφέρει στους οργανισμούς υγείας και κοινωνικής φροντίδας τα οφέλη των εξορθολογισμένων διαδικασιών συναίνεσης, της ασφαλούς ανταλλαγής εγγράφων, της βελτιωμένης αποτελεσματικότητας της ροής εργασιών και της συμμόρφωσης με τις κανονιστικές απαιτήσεις. Επιτρέπει την ηλεκτρονική υπογραφή και υποβολή εντύπων συγκατάθεσης ασθενών, διευκολύνει την απομακρυσμένη συνεργασία και διασφαλίζει την ακεραιότητα και την εμπιστευτικότητα ευαίσθητων εγγράφων.

Οι πλατφόρμες ανταλλαγής πληροφοριών υγείας (HIE) διευκολύνουν την ασφαλή ανταλλαγή πληροφοριών υγείας των ασθενών μεταξύ των παρόχων υγειονομικής περίθαλψης, εξασφαλίζοντας την απρόσκοπτη συνέχεια της περίθαλψης και μειώνοντας την επανάληψη εξετάσεων ή διαδικασιών.

Οι πύλες ασθενών είναι ασφαλείς διαδικτυακές πλατφόρμες που επιτρέπουν στους ασθενείς να έχουν πρόσβαση στα αρχεία υγείας τους, στα αποτελέσματα των εξετάσεων, στα προγράμματα ραντεβού και να επικοινωνούν με τους παρόχους υγειονομικής περίθαλψης.

Τα ψηφιακά συστήματα διαχείρισης συνταγών επιτρέπουν στους επαγγελματίες του τομέα της υγειονομικής περίθαλψης να συνταγογραφούν ηλεκτρονικά φάρμακα σε ασθενείς και να διαβιβάζουν τις συνταγές στα φαρμακεία.

Συσκευές απομακρυσμένης παρακολούθησης, όπως όργανα μέτρησης της αρτηριακής πίεσης, ζαχάρου ή φορητοί αισθητήρες, μπορούν να συλλέγουν δεδομένα ασθενών εκτός των παραδοσιακών χώρων υγειονομικής περίθαλψης.

Λύσεις απορρήτου και ασφάλειας δεδομένων: Με την αυξανόμενη ψηφιοποίηση των δεδομένων υγείας, οι ισχυρές λύσεις προστασίας της ιδιωτικής ζωής και της ασφάλειας των δεδομένων είναι απαραίτητες.

Εφαρμογές υγείας και ψηφιακή θεραπευτική: Υπάρχει ένα ευρύ φάσμα διαθέσιμων εφαρμογών υγείας και ψηφιακών θεραπευτικών που προσφέρουν εξατομικευμένες παρεμβάσεις, υποστήριξη συμπεριφοράς και εργαλεία αυτοδιαχείρισης για διάφορες παθήσεις υγείας.

U DIGITALIZE

U-Digitalize Model

Βιβλιογραφία



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. *ФОРСАЙМ*, 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]

