

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.

