

Tavolo 1: Da assistenza domiciliare integrata a digitale - Brief

Come viviamo il sociale oggi? La tecnologia come rinnovamento dei processi, di servizio, nella comunità. Il tema della condizione umana, condizione di fragilità, è quanto mai centrale, soprattutto in un contesto di economia sociale sostenibile. Tre principali temi di approfondimento:

1. I bisogni che emergono sono quelli reali? Ci sono bisogni sommersi?
2. Equità e correttezza nel servizio di assistenza e il contrasto alle disuguaglianze.
3. Ruolo degli operatori socio-sanitari.

Spunti derivanti dall'interazione

Processi di assistenza

Quale lo stato dell'arte sull'ottimizzazione e la razionalizzazione dei processi di assistenza domiciliare?

In realtà la grossa difficoltà sta nell'integrazione e standardizzazione di procedure e dati lungo il processo (dalla casa, al professionista, alla struttura).

Al centro la persona: i bisogni e la relazione

Emerge con forza il tema dei bisogni e delle necessità degli utenti: condivisione esperienze, oltre a mettere in rete i sistemi e senso di "sicurezza" dato dalla "presa in carico".

Bisogni e obiettivi: dalla prestazione di assistenza agli obiettivi di assistenza, che devono essere condivisi dalla persona.

L'aspettativa è verso un sistema che supporti la "relazione", con un approccio che sia focalizzato sulla relazione con chi si trova nel bisogno assistenziale.

Tra le barriere c'è la diversità di lingua / cultura o altre difficoltà comunicative (disabilità).

Informatizzazione e formazione

Esistono barriere all'introduzione di tecnologie, soprattutto quando la tecnologia è vista come monitoraggio (controllo) del servizio. L'automatizzazione, non è sufficiente, serve un cambio culturale. L'innovazione come fenomeno sociale, prima che tecnologico: può essere efficace l'accompagnamento all'inclusione, attraverso l'elemento umano familiare o intermediario. La formazione su digitale potrebbe / deve avere un focus sulla motivazione all'uso.

Integrazione dei sistemi

Esiste integrazione tra le piattaforme? Un'integrazione lungo il processo di assistenza, che possa essere una soluzione per la gestione della "relazione con l'assistito"?

Proposta: una piattaforma orizzontale per l'interoperabilità, che supporti interoperabilità verticali, che non sono solo tecnologiche ma di processo tra operatori che concorrono ad erogare un servizio.

Dati e Open Data

Il PAI è un modello interessante ma trova difficoltà nell'applicazione quando i dati non sono raccolti in modo uniforme (cartella).

Esistono nel sistema socio-assistenziale quantità di informazioni che non vengono utilizzate (ad esempio, flussi ministeriali già provenienti da contesti come le case di riposo). Come valorizzare questo patrimonio?

Pubblico e privato devono condividere dati e informazioni per un riutilizzo utile al sistema. I dati devono essere validati, fruibili, verificati al livello di produzione. L'interoperabilità si basa su standard: serve un processo che porti alla standardizzazione dei dati e dei processi di raccolta dei dati.

Rete e coordinamento tra attori

Non si fa rete tra operatori e le informazioni non vengono messe in rete. Si necessita di un punto di

riferimento (caregiver formale e informale) e di un processo di condivisione tra soggetti interessati (operatori e centri servizio), che devono essere formati (obbligatoriamente) sulla digitalizzazione

d
e
i

p
r
o
c
e
s
s
i

e

g
l
i

s
t
r
u
m
e
n
t
i

d
i
s
p
o
n
i
b
i
l