

## Strategie chiave e contenuti sulle competenze digitali per l'ibridazione dei lavori nel settore del Social Care

### KEY MESSAGES

Raccomandazioni per sviluppare politiche e pratiche per supportare i datori di lavoro e i dipendenti del settore dell'assistenza sociale nell'acquisizione di competenze digitali.

Per adottare un E.R.P. unificato a livello nazionale per il monitoraggio dei pazienti, le cartelle cliniche e le migliori pratiche.

Creare una rete permanente dedicata all'aggiornamento sul settore.

Motivare il dipendente nell'acquisizione di competenze digitali e i datori di lavoro nella pianificazione di azioni formative a tutti i livelli.

### CONTEXT

Questo documento programmatico presenta le conclusioni dei workshop tenuti nell'ambito del progetto ACSOL Erasmus+ dal gruppo di lavoro delle parti interessate a tripla elica del settore dell'assistenza sociale in Italia.

Si tratta di una proposta regionale a livello settoriale con raccomandazioni e strategie per avvicinare meglio i lavoratori per formarli sulle competenze digitali che i cambiamenti tecnologici e gli effetti della crisi COVID-19 sull'occupazione e sulle condizioni del mercato del lavoro hanno rivelato come fondamentali per il mantenimento dei posti di lavoro in questo settore.

Il documento include l'identificazione di opportunità, bisogni e rischi della trasformazione digitale, nonché competenze digitali chiave e proposte per promuovere la formazione all'interno del nostro gruppo target.

### DIGITAL SKILLS IN THE SECTOR

Nell'ambito del progetto E+ ACSOL, il partner italiano si è concentrato sul settore dell'assistenza sociale. Sulla base dei risultati ottenuti con un'indagine rivolta a datori di lavoro e dipendenti del settore abbiamo riscontrato che le competenze digitali più richieste sono:

- Uso del computer
- Utilizzo della suite o dei programmi Microsoft Office
- Utilizzo dei principali motori di ricerca su Internet
- Uso della posta elettronica

Dal punto di vista dei dipendenti l'opportunità di aumentare le proprie competenze digitali può facilitare le seguenti attività:

- Coordinamento con i propri superiori e colleghi di lavoro;
- Comunicazioni tra i loro clienti e le loro famiglie;
- Nel monitoraggio quotidiano delle condizioni di salute del paziente.

Domanda di livelli di abilità:

- Livello medio-alto di alfabetizzazione digitale con particolare attenzione alla conoscenza dell'utilizzo dei dispositivi e dell'applicazione per la teleassistenza a distanza;
- Utilizzo di strumenti digitali per la comunicazione e il networking;
- Conoscenze di base della domotica;
- Elevate capacità di creare soluzioni a problemi applicati anche all'ambiente digitale.

### CHALLENGES

La rapida evoluzione verso la digitalizzazione delle professioni nel settore dell'assistenza sociale, accelerata dall'emergenza sanitaria in corso, richiede l'approfondimento di quelle che saranno le azioni necessarie per innovare i processi e i servizi di cura della persona sia nelle strutture residenziali che nell'assistenza domiciliare. L'innovazione digitale nell'assistenza sociale è un tema cruciale non solo per far fronte alle attuali condizioni di emergenza, ma anche per far fronte al rallentamento della crescita demografica che implica a livello nazionale un aumento del tasso di popolazione bisognosa di assistenza.

Le barriere alla digitalizzazione del settore derivano dallo stesso sistema sanitario italiano, troppo lento nell'abbracciare i cambiamenti digitali e incapace di innovare di conseguenza con le richieste provenienti dal settore sanitario.

Nonostante la necessità di un maggiore scambio di informazioni sia sulle anamnesi dei pazienti che sulle nuove terapie, e di buone pratiche per le nuove cure, il Sistema Sanitario Pubblico italiano è rigidamente strutturato senza consentire alcuno scambio di esperienze tra ambiti e/o profili professionali diversi (es. medici e infermieri).

Di conseguenza, gli Istituti per i servizi sociali (es. RSA) non sono più in grado di soddisfare la crescente domanda di assistenza sul territorio; la sfida è innovare digitalmente i servizi di assistenza sociale per fornire assistenza a distanza.

Ulteriori ostacoli all'innovazione digitale derivano dalla mancanza di azioni in termini di formazione professionale nel settore dell'assistenza sociale. La necessità di un programma educativo sull'alfabetizzazione digitale include la necessità di formare operatori infermieristici e di assistenza sociale nella gestione dei dispositivi digitali e dei dati sulle condizioni dei pazienti.

Inoltre, il settore soffre di un divario tra le prospettive dei datori di lavoro sulla necessità di competenze digitali e le aspettative degli operatori sul campo e le loro effettive esigenze di acquisire e/o migliorare le proprie conoscenze digitali. Al riguardo, i dirigenti degli enti socio-assistenziali sono ancora in ritardo rispetto alle effettive necessità degli operatori sul campo

## REGIONAL STRATEGIES

### *Adozione di un E.R.P. unificato a livello nazionale per il monitoraggio dei pazienti, le cartelle cliniche e le migliori pratiche*

*Ogni regione adotta il “Fascicolo Sanitario Elettronico” (HER) che è uno strumento online pensato per migliorare il servizio socio-sanitario a livello nazionale. EHR comprende un insieme di dati e documenti sanitari e socio-sanitari digitali generati da eventi clinici presenti e passati che riguardano il paziente, e ha come obiettivi principali: facilitare la cura del paziente, offrire loro un servizio che possa facilitare l'integrazione di diverse competenze professionali fornendo al contempo una base di informazioni coerente.*

*Poiché ogni regione adotta un diverso software di Enterprise Resource Planning (E.R.P.), non è possibile per il personale amministrativo o sanitario (es. infermieri, medici) consultare o accedere all'archivio pazienti di qualsiasi altra regione e in alcuni casi nemmeno di una città diverso dal paziente residente.*

*La scoperta dell'esperienza italiana nel settore consiglia di unificare lo strumento HER unendo le diverse versioni attualmente disponibili in ciascuna regione in un'unica piattaforma unificata con la stessa piattaforma E.R.P. La mancanza di uno strumento accessibile a livello nazionale genera il paradosso di vanificare le finalità della stessa HER in termini di miglioramento complessivo della qualità dei servizi di prevenzione, diagnosi e cura.*

*Ulteriori informazioni su questo testo di origine Per avere ulteriori informazioni sulla traduzione è necessario il testo di origine*

*Invia commenti  
Riquadri laterali*

### *Rete permanente dedicata all'aggiornamento sul settore*

*Per aumentare le possibilità di successo delle strategie regionali, è opportuno creare una rete, un gruppo di lavoro permanente che coinvolga i principali attori regionali (aziende, strutture di formazione professionale, organizzazioni sociali pro-inclusione e istituzioni pubbliche) per definire una strategia per spostare il settore avanti insieme alle linee d'azione specifiche richieste per il settore dell'assistenza sociale.*

*Lo scopo di una rete è quello di fornire uno spazio permanente di discussione, valutazione e feedback sui problemi reali affrontati quotidianamente dai lavoratori, un ambiente anche online in cui possono trovare consigli e aggiornamenti sulle pratiche più recenti. Aiuterà tutte le istituzioni pubbliche e sociali a migliorare i propri servizi e garantire la copertura a chiunque cerchi aiuto, formazione e/o assistenza per migliorare le proprie competenze digitali.*

### *Campagna per motivare il dipendente ad acquisire competenze digitali e i datori di lavoro nella pianificazione di azioni formative a tutti i livelli*

*I risultati di un'indagine italiana hanno mostrato diversi livelli di consapevolezza tra datori di lavoro e dipendenti del settore sulla necessità di acquisire competenze digitali. In particolare, i dipendenti hanno una consapevolezza dei loro bisogni basata sul loro lavoro quotidiano, mentre i datori di lavoro sono ancora in ritardo rispetto ai loro lavoratori. Per superare questo divario si raccomanda di pianificare azioni per motivare i datori di lavoro a promuovere corsi di formazione professionale in base alle esigenze dei datori di lavoro (compresa la pianificazione flessibile dell'orario).*

*Le reti possono includere gruppi creati da categorie di lavoro per promuovere l'apprendimento tra pari (ad esempio per raggiungere le persone che lavorano nel settore con una maggiore alfabetizzazione digitale).*

### *Investimenti per il Settore Sociale*

*Nel Piano Nazionale Recupero e Resilienza (PNRR), relativo ai settori Sanitario e Sociale italiano, si delineano due macro obiettivi:*

*1. Reti, strutture e telemedicina di prossimità per l'assistenza sanitaria territoriale.*

*2. Innovazione, ricerca e digitalizzazione del Servizio Sanitario Nazionale.*

*Il secondo obiettivo prevede ingenti investimenti per l'ammodernamento del parco tecnologico e degli ospedali; per il potenziamento dell'infrastruttura tecnologica e degli strumenti di raccolta, elaborazione, analisi e simulazione dei dati; lo sviluppo del personale tecnico, professionale, digitale e manageriale del sistema sanitario.*

*Soprattutto nel settore Social Care sono state individuate aree su cui intervenire immediatamente: es. un sistema di valutazione in grado di misurare l'efficacia degli interventi; un metodo che incoraggia la condivisione delle conoscenze, l'adozione e l'adattamento di buone pratiche; pensare in termini di équipe, rivalutare il ruolo delle professioni socio-sanitarie affinché sia possibile per il paziente avere un referente ma che a sua volta il referente agisca supportato dal lavoro di équipe.*

ACSOL is funded with support from the European Union's Erasmus+ Programme. The views expressed within this report are those of the authors and not of the European Commission.



## RECOMMENDATIONS FOR TRAINING IN THE SECTOR

### Opportunità di formazione e postazione di apprendimento nei luoghi di lavoro

Sulla base dei reperti dello stato dell'arte italiano si raccomanda una metodologia di formazione che includa l'apprendimento e la formazione a distanza e in presenza in modo complementare. In particolare si raccomanda di dedicare uno spazio a postazioni formative all'interno dei luoghi di lavoro (es. residenziale, ospedaliero ecc.) attive in determinate fasce orarie per consentire ai lavoratori di programmare di conseguenza le proprie attività.

Le azioni di formazione devono essere pianificate per fornire esperienza e orientamento sulle competenze digitali effettivamente richieste nel settore. Dato che la mancanza di esperienza lavorativa o di pratica da parte delle persone poco qualificate, in particolare gli studenti prossimi alla laurea in salute, che richiedevano una formazione sul campo obbligatoria come parte del processo di istruzione professionale.

### Raccomandazioni su come sviluppare sessioni di formazione nel settore

È stato rilevato un divario nell'offerta formativa e inoltre un divario tra il punto di vista degli operatori sul campo (es. assistenti di cura, operatori domiciliari, infermieri ecc.) e datori di lavoro. Nello specifico, gli operatori sul campo sono consapevoli della loro necessità di essere formati e di acquisire nuove competenze digitali o livelli più elevati delle loro attuali conoscenze, nonostante la loro disponibilità a formarsi, i datori di lavoro non forniscono o agiscono in questa direzione perché la loro consapevolezza dei propri datori di lavoro La necessità di competenze digitali è in una fase iniziale.

Sosteniamo che per superare le lacune rilevate è necessario un approccio "dal basso" che si riferisce all'opportunità di strutturare future azioni di apprendimento e formazione in base alle esigenze attuali degli operatori sul campo e alla domanda di formazione, per guidare i dipendenti nell'attuazione di strategie di formazione efficaci.

Inoltre, la formazione può essere strutturata per favorire "uno scambio generazionale" di competenze. Nel dettaglio, quei dipendenti con alti livelli di competenza nel settore (es. lavoratori con più di 30-40 anni di anzianità ma con basso livello o qualsiasi alfabetizzazione digitale) possono insegnare ai dipendenti più giovani e ricevere in cambio da loro la loro esperienza sulle competenze digitali.

---

ACSOL is funded with support from the European Union's Erasmus+ Programme. The views expressed within this report are those of the authors and not of the European Commission.



## 1) Actions to foster change management and innovation culture

È stato rilevato un forte divario tra tecniche e procedure innovative e il know-how dei manager del settore socio-assistenziale. Solitamente la formazione e lo sviluppo delle competenze nelle aziende partono da un input manageriale o da suggerimenti provenienti da un'iniziativa congiunta di dipendenti e datori di lavoro. Pertanto, le politiche dovrebbero considerare lo sviluppo di momenti di formazione di alto livello su nuove strade e cambiamenti nel settore. Tali corsi, orientati a tutti i profili aziendali, produrrebbero il duplice contributo di 1) favorire la consapevolezza da parte dei dirigenti delle esigenze educative e formative dei propri dipendenti e 2) sviluppare una rete interna ed esterna di scambio di conoscenze e pratiche.

### About the Acsol project

2020-1-ES01-KA226-VET-096242

Project title: Acquiring crisis-proof skills through online learning

Project duration: 01.05.2021 – 30.04.2023

Project web page: <https://www.lanbide.euskadi.eus/erasmus+/-/acsol/>

### Project Partnership



ACSOL is funded with support from the European Union's Erasmus+ Programme. The views expressed within this report are those of the authors and not of the European Commission.



Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union