

– collaborazioni e reti di supporto. Tali tecnologie rientrano ormai nelle pratiche quotidiane dei professionisti.

Queste considerazioni, tuttavia, non possono prescindere da alcuni nodi critici. Oltre al tema – già sottolineato – dei divari digitali, meritano di essere segnalati alcuni limiti dell'utilizzo degli strumenti ICT, strettamente legati alla comunicazione nelle relazioni di aiuto, come quelli della difficoltà di leggere adeguatamente il linguaggio del corpo o dell'impossibilità di avere una visione accurata dell'ambiente di vita delle famiglie (Cellini, Dellavalle, 2020).

Alcune professioni sociali hanno mostrato meno propensione a vedere nell'ICT uno "strumento di relazione" ed è il caso degli educatori professionali; questo può essere fatto risalire al fatto che, con la distanza fisica, tali professionisti hanno dovuto rinunciare a una parte sostanziale del senso del proprio agire, per e con la persona, con il rischio della perdita di senso dell'identità professionale (Bobbo, 2020). Ulteriori aspetti critici, da non sottovalutare e che meriterebbero approfondimenti, possono riguardare la

riservatezza e la sicurezza; si pensi, ad esempio, ai casi di vittime di violenze e abusi nei quali le videochiamate potrebbero essere controllate da qualcuno, con possibili rischi di ritorsione per chi chiede aiuto.

Concludendo, quindi, possiamo dire che l'insediamento dell'ICT si è rivelato elemento fondamentale per lo sviluppo e il mantenimento della relazione di aiuto in tempo di pandemia, mostrando tutta la maturità delle *helping profession* nel prescindere da una relazione "meramente" fisica. Tuttavia, ciò che emerso deve accompagnarsi a una seria riflessione circa il fatto che la rielaborazione delle competenze professionali e il ripensamento degli strumenti della relazione di aiuto non sono (e non possono essere) solo il frutto dell'inventiva e dell'agire dei singoli; tali elementi, piuttosto, vanno considerati nel quadro dell'interdipendenza tra dimensione individuale dell'agire professionale e la dimensione organizzativa. Questa appare, nella prospettiva post-pandemica, una delle sfide più rilevanti, a cui le professioni sociali sono chiamate a dare il proprio contributo attivo e costruttivo.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E SERVIZI SOCIO SANITARI E ASSISTENZIALI

Lara Toccafondi
Project Manager,
Rete Umana Persone

Gianna Vignani *
Responsabile Legal, Ethic
and Privacy, Progetto
europeo Pharaon

"Tecnologia" è parola ricorrente nel lessico di questi ultimi anni. Benché il significato che ciascuno di noi attribuisce ad essa non sia per niente univoco, è comune l'associazione del termine con "innovazione". Il repentino passaggio dall'analogico al digitale si associa all'idea che un mondo "innovato" si stia manifestando giorno dopo giorno. Nell'immaginario, e in molte esperienze pratiche, innovazione tecnologica è velocità, efficienza, ottimizzazione di tempo e risorse. Tutti gli ambiti della nostra vita, da quelli professionali a quelli relazionali, ne sono attraversati e nessun settore è escluso dall'interrogarsi su come essa possa migliorare le relative performance.

Per quanto riguarda i lavori di cura, in particolare i servizi sociosanitari per la terza età, la Commissione Europea, con programmi che riguardano la ricerca, la salute, gli interventi sociali, ecc., continua a promuovere iniziative volte a considerare l'innovazione tecnologica come un importante asset per favorire l'invecchiamento sano e attivo della popolazione. Programmi come The European Innovation Partnership on Active and Healthy Ageing (EIP on AHA), The Health community of the European Institute of Innovation and Technology (EIT),

Active Assistive Living (AAL) Programme, mirano allo sviluppo e alla diffusione di soluzioni digitali facendo leva sull'idea che l'invecchiamento attivo e in buona salute non sia solo una sfida sociale condivisa da tutti i Paesi europei, ma anche un'opportunità per migliorare la competitività del sistema industriale e l'espansione di nuovi mercati.

Alla base di queste sollecitazioni ci sono serie preoccupazioni legate all'andamento demografico. Entro il 2050 – solo per citare il caso italiano – le persone con oltre 65 anni potrebbero rappresentare il 35% del totale e il rapporto tra ultrasessantacinquenni e ragazzi risulterà di 3 a 1. L'impatto dell'invecchiamento va evidenziato anche nei confronti della probabile evoluzione della popolazione in età lavorativa. Nei prossimi trent'anni, infatti, la popolazione di 15–64 anni

Note

- * Questo articolo raccoglie la discussione in corso nel Cantiere Digitalizzazione e Tecnologie Assistive di UP Umanapersone, al quale partecipano: Valentina Bonucci e Luisa Morelli, Coop. Uscita di Sicurezza; Elisa Brigiolini e Valentino Recepti, Coop21; Antonio Russo e Paola Ceccherini, Coop. Zelig Sociale; Alessio D'Aniello e Francesco Zarro, Coop. Progetto 5; Carmine Di Palma e Antonella Garganese, Coop. Di Vittorio; Cristina Dragonetti, Coop. Sintesi Minerva; Francesco Monaci, Coop. Il Quadrifoglio; Francesca Sottani, Coop. Giovani Valdarno; Carolina Faini, Coop. Pane e Rose.

sarà la componente più soggetta a repentina variazione (scenderebbe dal 63,8% al 53,3% in base allo scenario mediano), con una forchetta potenziale compresa tra il 51,9% e il 54,7% (dati ISTAT 2021). Appare quindi evidente la necessità di aggiornare le politiche di protezione sociale cercando di ottimizzare le risorse e mantenere una buona qualità della vita.

FAR FRONTE AL CAMBIAMENTO

L'attenzione alla transizione digitale non è tema dell'ultima ora, ma certamente non è nemmeno materia, tranne per la sanità, che presenti esperienze consolidate e validate su cui basarsi. Gli erogatori di servizi interessati fanno i conti con una semplice domanda: da dove si comincia? Per rispondervi si può prendere ispirazione da esperienze nordeuropee, ma è spesso difficile trasporre nel contesto italiano sperimentazioni di successo che fanno riferimento a substrati culturali e modelli istituzionali diversi dal nostro. Una strada più percorribile, quindi, risulta quella dell'esperienza sul campo.

L'emergenza COVID-19 sta rappresentando un fattore di accelerazione del processo di digitalizzazione, portando in primo piano la necessità di individuare soluzioni per favorire il monitoraggio delle condizioni di benessere-salute e la comunicazione con le fasce più deboli della popolazione confinata in abitazioni o servizi residenziali. Si tratta di una lezione che gli erogatori di servizi socio-assistenziali stanno imparando da sé e senza adeguata preparazione tecnologica di base. Inoltre, ci si sta trovando di fronte a problemi non preventivati, primo fra tutti quello della gestione delle disuguaglianze. La pandemia ci sta insegnando che esiste un "minimo vitale tecnologico" che può marcare il confine tra inclusione ed esclusione sociale, e i problemi strutturali legati alla connettività, così come la non disponibilità di strumentazione adeguata, possono rappresentare la linea di confine tra mantenere un livello assistenziale e relazionale dignitoso e interrompere le attività di monitoraggio ricorrenti, esponendo le persone a rischi legati al non tempestivo intervento in caso di necessità.

Se è vero che la pandemia ha accelerato l'introduzione di alcune soluzioni digitali e ci ha spinto, tramite sperimentazioni non pianificate, verso uno scenario sempre più hi-tech, dobbiamo osservare che questo scenario si va via via consolidando. È necessario riflettere sui cambiamenti in atto e su come questi cambiamenti chiedono alle imprese un salto verso nuovi modelli organizzativi e gestionali. Un esempio è la necessità di instaurare rapporti stabili con partner tecnologici, come diremo più avanti.

QUALI SFIDE?

La strada verso la digitalizzazione non richiede solo strumentazione adeguata, ma anche e soprattutto capacità di ripensare i servizi e il conseguente rapporto tra operatori e utenti. Richiede altresì che gli attori acquisiscano un livello base di competenze digitali. Per farlo deve

crescere la fiducia nei confronti degli strumenti che vengono proposti, ma ancor prima si deve condividere l'idea che l'innovazione proposta possa portare benefici.

Per questo i primi, inevitabili passi non possono non misurarsi con i temi dell'usabilità e dell'accettabilità da parte degli operatori, nel doppio ruolo di utilizzatori e mediatori. Si deve infatti tenere presente che attraverso i *professional* si trasferiscono sia le informazioni e le competenze digitali di base necessarie per una corretta interazione, così come si rafforza la *compliance*, in quanto è la loro esperienza d'uso a condizionare quella dell'utente anziano. L'esperienza ci dice che la maggior fiducia e sicurezza degli operatori dell'uso integrato delle tecnologie aumenti quella dell'utente e quindi l'efficacia dell'intervento offerto attraverso uno strumento digitale.

Il percorso di transizione digitale richiede altresì un grande sforzo per le organizzazioni e relativi gruppi dirigenti. Affinché l'esperienza che si matura non resti marginale, occorre che si collochi in una politica strategica di crescita digitale dell'intero apparato aziendale, in tutte le sue principali componenti essenziali: organizzativa, gestionale e culturale.

Degne di particolare nota due sfide, una propedeutica all'altra. Da un lato, quella di patrimonializzare e mettere a valore l'esperienza fatta sul campo, non solo per far crescere internamente competenze e cultura digitali, ma anche per affinare progressivamente l'abilità di relazionarsi con il mondo dei fornitori di tecnologie, categoria di *stakeholder* fino ad oggi scarsamente conosciuta. Conseguenzialmente, quella di riuscire ad invertire, ove possibile e soprattutto utile per l'organizzazione stessa, la logica dei rapporti tra fornitori di servizi alla persona e fornitori di soluzioni tecnologiche, passando, dal binomio committente-fornitore a quello tra partner di progetto.

Tutto ciò presuppone, in primo luogo, consapevolezza del *know how*, delle risorse e degli *asset* strategici posseduti, la valorizzazione dei quali, anche in termini economici, attuali o potenziali, consente di entrare efficacemente nella logica negoziale e cominciare a dialogare "uno stesso linguaggio", nonostante la diversità di background, *mission* e valori.

Presuppone, inoltre, una spiccata capacità di autoposizionamento delle organizzazioni, ossia di compiere scelte strategiche in funzione degli obiettivi di innovazione che esse intendono raggiungere e per i quali intendono distinguersi dagli altri competitor nel segmento di mercato di riferimento.

Presuppone, in ultimo, che le organizzazioni abbiano maturato una buona capacità di orientarsi nel mercato delle soluzioni tecnologiche attraverso l'affinamento dell'analisi differenziale e comparativa delle offerte. Questo passaggio è indispensabile affinché la domanda di soluzioni tecnologiche sia orientata da chi i servizi li gestisce ed eroga e non condizionata da un *gap* informativo che porta, di fatto, a scegliere il presunto miglior venditore anziché la miglior soluzione.

Riassumendo, quindi, i fronti su cui chi gestisce servizi sociosanitari dovrebbe lavorare sono:

- capacità di apprendere dall'esperienza e dalla formazione;
- capacità di autoposizionamento e valorizzazione dei propri punti di forza;
- capacità di parlare un linguaggio comune per negoziare con realtà aventi *background*, valori e *mission* diversi;
- capacità di orientarsi nelle scelte di fornitura;
- capacità, infine, per gestire la transizione organizzativa conseguente.

UN CATALOGO PER ORIENTARSI

In questa prospettiva, si segnala una sperimentazione promossa dalla rete UP Umanapersone.¹ Sintesi del patrimonio informativo derivante dall'esperienza maturata durante diverse sperimentazioni, alcune peraltro in corso,² è stato creato, ed è in fase di test, un "catalogo tecnologie" diviso in tre sezioni:

- i sistemi di monitoraggio, con tecnologie IoT;
- i sistemi di comunicazione/socializzazione da remoto;
- i dispositivi robotici che integrano funzioni di entrambe le aree precedenti.

Per ognuna delle suddette categorie sono elencate i possibili utilizzi: di alcune è già stata fatta esperienza diretta, di altre sono state inserite solo informazioni derivate dall'analisi di prodotto. Oltre alla descrizione del dispositivo (compreso il prezzo), ai possibili campi di applicazione e ai riferimenti Internet, sono state aggiunte informazioni finalizzate a facilitare la valutazione della soluzione proposta: vantaggi e svantaggi che si possono dedurre dalle caratteristiche del prodotto, recensioni di operatori che hanno avuto esperienza d'uso, eventuali *feedback* degli utenti, ecc. È prevista per la fine di giugno 2022 una verifica sull'efficacia dello strumento, che permetta di valutare eventuali modifiche che lo rendano più funzionale ai bisogni delle imprese.

PROFILI DI RISCHIO DI CUI ESSERE CONSAPEVOLI

Uno spazio particolare deve essere poi riservato ai temi della privacy, *data protection* e sicurezza, in quanto profili di rischio maggiormente connotati al fenomeno della digitalizzazione. Si tratta di un fronte particolarmente complesso per organizzazioni che erogano servizi sociosanitari, ma in ineluttabile. Per fronteggiarlo servono non solo nuove competenze, ma anche: attenzione e sensibilità verso tipologie di rischio spesso inedite e poco tangibili; attivazione dei processi interni che consentano di monitorare tali rischi; capacità di dar conto delle scelte fatte per la gestione degli stessi nell'ottica della massima responsabilizzazione.³

LA FRONTIERA DELL'INTELLIGENZA ARTIFICIALE

Trasversali a tutto ciò i temi del *machine learning*, e più in generale dell'intelligenza artificiale (AI), che si occupano di creare sistemi che apprendono o migliorano le *performance* in base ai dati che utilizzano. L'intelligenza artificiale ci viene

in aiuto per l'analisi dei cosiddetti *big data*, rendendo possibile tenere traccia, spiegare e prevedere gli eventi combinando e analizzando in modo intelligente insiemi di dati complessi. In campo socioassistenziale questo terreno è ad oggi ancora troppo poco indagato, ma l'analisi di parametri legati allo stile di vita può permettere di individuare fattori predittivi di diversi tipi di fragilità e deterioramento fisico/cognitivo, permettendo di attuare interventi di sostegno precoci ed efficaci.

Alle tematiche dell'AI e del ML fanno da contraltare problematiche assai rilevanti sul fronte etico, della non discriminazione e della tutela della persona. Su questi aspetti si registra un grande fermento nella comunità degli esperti e degli operatori, sia a livello nazionale che – soprattutto – internazionale. Vale la pena richiamare il *Libro Bianco sull'AI. Un approccio all'eccellenza e alla fiducia*,⁴ adottato dalla Commissione Europea a febbraio 2020 e che fa seguito all'adozione nel 2018 alla Comunicazione "L'intelligenza artificiale per l'Europa". Il *Libro Bianco* introduce le opzioni strategiche volte a garantire uno sviluppo sicuro e affidabile dell'AI in Europa, nel pieno rispetto dei valori e dei diritti dei cittadini dell'UE. In particolare, oltre all'obiettivo di favorire la diffusione consapevole dell'uso dell'AI in tutta la filiera del valore a partire dal mondo della ricerca (obiettivo sintetizzato nell'espressione "ecosistema di eccellenza"), il secondo pilastro fondante la suddetta strategia riguarda proprio la creazione di un "ecosistema di fiducia" unico, che ponga al centro la persona e che miri, attraverso la garanzia della tutela dei diritti e della certezza degli stessi, a incentivare il ricorso a soluzioni tecnologiche basate sull'AI.

Giusto per fare un cenno alla "Strategia italiana per l'AI" elaborata da un Gruppo di Esperti del MISE e pubblicata nel corso del 2020,⁵ vediamo che nel secondo pilastro si conferma la centralità dell'individuo e della sua capacità di autodeterminazione, auspicando a tal fine che gli algoritmi di AI siano quanto più possibile trasparenti e spiegabili all'utente anche non dotato di competenze scientifiche e tecnologiche.

SPUNTI DI RIFLESSIONE E ALCUNE PROPOSTE

Appare chiaro che le soluzioni tecnologiche disponibili sul mercato siano molteplici e con un buon livello di sviluppo e validazione. Tuttavia, spesso si scopre che i prodotti/servizi esistenti non vengono implementati, vengono utilizzati solo in parte, non sfruttando tutto il potenziale innovativo di cui sono portatori. Ovvero, quando collocati in contesti reali di utilizzo, non rispondono in maniera del tutto pertinente alle funzionalità desiderate. Questo accade perché spesso le soluzioni non sono state sviluppate in stretta collaborazione con il personale sanitario e sociale, ma anche perché mancano le competenze digitali complessive e le competenze specifiche per utilizzare in modo appropriato gli strumenti che l'innovazione tecnologica mette a disposizione.

In questa prospettiva si richiama l'opportunità/necessità di creare forme di partenariato, in

Note

- 1 www.umanapersone.it
- 2 www.pharaon.eu
- 3 Stando ai dati del *Rapporto Clusit 2021*, Associazione italiana per la sicurezza informatica (www.clusit.it/rapporto-clusit), la diffusione del livello di percezione dei rischi connessi alle tematiche di sicurezza informatica non è ancora soddisfacente.
- 4 https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/commission-white-paper-artificial-intelligence-feb2020_it.pdf
- 5 www.mise.gov.it/images/stories/documenti/Proposte_per_una_Strategia_italiana_AI.pdf

cui le parti colmano il *gap* funzionale attraverso il reciproco e fruttuoso scambio di *know how*. A cascata poi la possibilità di portare cambiamenti nelle pratiche organizzative, nei percorsi e nei modelli di lavoro che integrino realmente l'uso di soluzioni intelligenti.

Questo, inevitabilmente, apre la strada ad alcuni spunti di riflessione che riteniamo di cruciale importanza, da dibattere e approfondire ulteriormente.

L'importanza del *co-design*, ovvero il coinvolgimento degli utenti finali (anziani/familiari/operatori) fin dalla fase di progettazione delle tecnologie. Grazie a questo processo condiviso è possibile non solo stimare se l'idea o il prodotto avrà successo, ma anche verificare i veri bisogni e desideri degli utenti, riducendo quindi costi e rischi in fase di sviluppo della soluzione. Inoltre, tra gli obiettivi della co-progettazione non vi sono solo quelli dell'usabilità e sostenibilità, ma anche quelli della tutela dei diritti della persona.⁶ In questo senso, e ricollegandoci a quanto sopra accennato, tra i rischi che auspicabilmente dovrebbero essere presi in considerazione già nella fase di co-progettazione ci sono quelli della protezione dei dati personali e dei diritti sanciti dalla normativa europea in tema di trattamento dei dati personali.⁷ Quanto precisato apre un ulteriore corollario: se è vero che la progettazione delle soluzioni non può prescindere dallo sguardo "specializzato" di chi si occupa di servizi socioassistenziali, è altrettanto vero che l'uso di dispositivi *high-tech* nei servizi non potrà prescindere dall'avvalersi di competenze tecniche specifiche. In tale prospettiva, si fa sempre più forte il tema della interdisciplinarietà, che dovrebbe essere coltivato fin dai percorsi di formazione universitaria e proseguito all'interno delle organizzazioni attraverso la costituzione di gruppi misti chiamati a presidiare stabilmente, e non saltuariamente, il percorso di ideazione, sviluppo e attuazione di un servizio integrato con la tecnologia.

Integrare in modo efficace, efficiente, e socialmente sostenibile le tecnologie nei processi lavorativi. L'uso della tecnologia può/deve rappresentare un fattore che migliora la qualità del lavoro e del servizio stesso. È quindi importante predisporre un sistema di valutazione di impatto

to *ad hoc* che permetta di misurare i benefici sia in termini di benessere delle persone coinvolte, utenti ma anche operatori, che economici e di sviluppo organizzativo.

L'introduzione delle tecnologie comporta un investimento che se in una fase iniziale può essere sostenuto da bandi europei o nazionali, a lungo termine deve trovare una propria sostenibilità, a partire dall'evidenza che il rapporto costi benefici sia a favore di quest'ultimo. Da questo punto di vista, un approccio ragionevole è quello della semplificazione e della rilettura dei processi aziendali interni nell'ottica del soddisfacimento di obiettivi ulteriori e diversi. Si pensi, ad esempio, ai processi aziendali relativi alla certificazione ISO 9001, processi già ampiamente roditi e connotati all'organizzazione che meritano di essere sfruttati, se possibile, in una prospettiva multifunzionale, con ottimizzazione di costi e risorse, e, se del caso, ripensati per offrire un reale strumento di crescita e miglioramento.

Una formazione universitaria e professionale per un utilizzo consapevole. Per essere all'altezza delle sfide che ci attendono, un'ulteriore questione riguarda l'adeguamento dei piani formativi per le professioni sociali e sociosanitarie.

Che ci sia un *gap* formativo nei curricula dei percorsi universitari ce lo dicono i piani didattici stessi, che contemplano solo – e nemmeno sempre – l'acquisizione di una manciata di crediti per generiche competenze informatiche. Crediamo quindi che possa essere formulata una proposta concreta e realizzabile di arricchimento dei percorsi universitari e di alta formazione con l'introduzione di moduli specifici dedicati alla digitalizzazione e alle tecnologie assistive. Tra i contenuti: le diverse tecnologie assistive, e come si caratterizzano; la digitalizzazione e l'utilizzo di strumenti *high-tech* nel ridisegno dell'intervento sociale; l'ambiente normativo della digitalizzazione e la regolamentazione nazionale ed europea; la valutazione d'impatto, ovvero come misurare l'efficacia degli interventi, quali sono gli *outcome* attesi negli individui e nell'ambiente sociale e come ripensare i parametri per la loro valutazione.⁸

CONCLUSIONI: NÉ TECNOEUFORICI NÉ TECNOFOBICI

L'introduzione della digitalizzazione dei lavori di cura porta con sé una notevole complessità. Ciò impone di tenere aperti non pochi quesiti. È quindi auspicabile un dibattito continuo, multidisciplinare, caratterizzato da equilibrio e consapevolezza, in una battuta né tecnoeuforici né tecnofobici. Bisogna porre grande attenzione alla valutazione delle soluzioni proposte, consci del fatto che già da ora abbiamo la necessità di introdurre sistemi che rimodulino l'intensità di impiego delle risorse umane in funzione della crescente e differenziata domanda, e fiduciosi che scienza e deontologia, opportunamente impiegate, possono permetterci di innalzare la qualità dell'assistenza (e quindi della vita) degli anziani, dei loro familiari e degli operatori.

Note

6 Anche per il loro impatto economico positivo; cfr. www.cisco.com/c/dam/en_us/about/doing_business/trust-center/docs/cisco-privacy-benchmark-study-2021.pdf

7 In particolare, l'art. 25 del Reg. UE n. 679/2016 (GDPR) che è rubricato "Protezione dei dati fin dalla progettazione (cosiddetta *privacy by design*) e protezione per impostazione predefinita (cosiddetta *privacy by default*)" il quale recita: «Tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, sia al momento di determinare i mezzi sia all'atto del trattamento stesso il titolare del trattamento mette in atto misure tecniche e organizzative adeguate, quali la pseudonimizzazione, volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati, quali la minimizzazione e ad integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti del presente regolamento e tutelare i diritti degli interessati».

8 Campedelli M., Toccafondi L., Vignani G., "Professioni sociali e competenze digitali. Una proposta per adeguare i percorsi formativi", *Welforum.it*, 22 novembre 2021, www.welforum.it/professioni-sociali-e-competenze-digitali