



**Policy recommendations**

**Social Care Sector**

## Strategie chiave e contenuti sulle competenze digitali per l'ibridazione dei lavori nel Settore Assistenza Sociale

### CONTESTO

Questo documento programmatico contiene una serie di raccomandazioni basate sui workshop svolti nell'ambito del progetto Erasmus+ ACSOL, dai rispettivi gruppi di lavoro, nel campo dell'assistenza sociale nelle regioni del Regno Unito, Italia, Romania e Paesi Bassi (Spagna).

Le nostre considerazioni presuppongono che lo sviluppo e la formazione delle competenze digitali si riveleranno cruciali per il mantenimento del posto di lavoro di fronte ai cambiamenti tecnologici e all'impatto della crisi del COVID-19 sull'occupazione e sulle condizioni del mercato del lavoro.

I workshop sono stati condotti con diversi "stakeholders della Tripla Elica". Questi includevano: datori di lavoro, rappresentanti di organizzazioni educative, sindacati e istituzioni culturali, associazioni, responsabili politici/governi locali. L'obiettivo comune era identificare le opportunità, i bisogni e i rischi della trasformazione digitale, nonché le competenze digitali chiave e le proposte per promuovere la formazione all'interno del target di utenti del progetto.

Sulla base dei dati raccolti nelle regioni in esame, si ricavano raccomandazioni e strategie a livello di settore, affinché l'UE soddisfi meglio sia le esigenze di competenze digitali dei lavoratori che le esigenze dei datori di lavoro nel settore dell'assistenza in Europa.

### SFIDE

Lo scoppio della pandemia di COVID 19 ha cambiato radicalmente l'Europa e il mondo in brevissimo tempo. Il settore assistenziale è stato tra i settori più colpiti. Affrontare le sfide associate a ciò ha sempre più messo in luce l'importanza della trasformazione digitale e della sua progettazione in questi settori.

Le analisi hanno mostrato chiaramente che il settore dell'assistenza sociale non è attualmente uno dei settori più digitalizzati. Gli ostacoli alla digitalizzazione includono bassi livelli di competenze digitali tra il personale, una mancanza di comprensione dell'importanza delle tecnologie digitali e di come possono essere utilizzate nel settore e la mancanza di opportunità di formazione.

Come molti altri settori e industrie, anche il settore assistenziale è influenzato dal crescente impatto delle tecnologie digitali. La tecnologia digitale è stata sviluppata e introdotta per comunicare,

archiviare e scambiare informazioni, ma anche per creare nuove strutture per i processi di apprendimento. Per il settore assistenziale, questo crea nuove opportunità in futuro per

- rendere più efficiente l'assistenza sociale,
- consentire alle persone bisognose di cure e sostegno di ottenere un maggiore controllo,
- progettare forme di sostegno innovative e alternative,
- creare nuove tipologie di servizi o la diversificazione dei servizi.

La pandemia avrà un impatto duraturo sul modo in cui viviamo e lavoriamo insieme ed è arrivata in un momento in cui l'Europa stava attraversando un profondo cambiamento demografico e sociale. Nei prossimi decenni, la proporzione e il numero di anziani nell'UE aumenteranno. Oggi il 20% della popolazione ha più di 65 anni e nel 2070 questo sarà il 30%. Si prevede che la percentuale di persone con più di 80 anni raddoppierà fino al 13% entro il 2070. Si prevede che il numero di persone potenzialmente bisognose di cure a lungo termine nell'UE aumenterà da 19,5 milioni nel 2016 a 23,6 milioni nel 2030 e 30,5 milioni nel 2050.

L'invecchiamento della popolazione e l'aumento dell'aspettativa di vita aumenteranno la domanda complessiva di servizi sanitari e di assistenza a lungo termine<sup>1</sup>. Ciò è legato ad ulteriori sfide che cambieranno l'attuale sistema di servizi sociali e di assistenza. Questo include

- Una quota crescente di assistenza domiciliare,
- Avanzamento dell'invecchiamento attivo; cambiamenti nei modelli di consumo e vita piena,
- Aumento della domanda di salute, benessere e invecchiamento in buona salute. Trasformazione dell'offerta salute e benessere,
- Cambiamenti nelle interazioni professionali con i pazienti, ad esempio aumento dell'assistenza non faccia a faccia, medicina preventiva, telemedicina, smartphone e biosensori per la diagnosi e il monitoraggio,
- Un aumento della domanda di professionisti sanitari qualificati.

Le tecnologie digitali sono considerate sempre più importanti per supportare questi cambiamenti. In futuro, l'assistenza digitale diventerà un elemento di prevenzione, cura, supporto e riabilitazione. Già oggi gran parte delle attività di documentazione viene svolta digitalmente. Cambia così anche il ruolo professionale del personale di cura. Il rapido sviluppo verso la digitalizzazione delle professioni nell'assistenza sociale richiede un approfondimento delle misure di supporto necessarie all'innovazione dei processi e dei servizi nella cura della persona, sia nelle strutture ospedaliere che nell'assistenza domiciliare.

Le competenze digitali sono necessarie per garantire che le possibilità digitali siano utilizzate con sicurezza dalle persone bisognose di assistenza, dai loro accompagnatori e da coloro che prestano assistenza professionale, e che abbiano un notevole valore aggiunto. Ciò include, soprattutto, l'acquisizione di nuove competenze professionali attraverso processi di formazione continua.

Sono proprio queste attività che dovrebbero contribuire a ridurre le attuali aree problematiche e le lacune. Tra l'altro, lo sviluppo delle competenze digitali spesso non è ancora una parte esplicita della qualificazione professionale e della formazione professionale o addirittura delle descrizioni del lavoro.

---

<sup>1</sup>[https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe\\_en](https://ec.europa.eu/info/strategy/priorities-2019-2024/new-push-european-democracy/impact-demographic-change-europe_en)

È inoltre necessario creare una mentalità digitale tra dipendenti e dirigenti all'interno delle organizzazioni. La necessità di un programma di educazione all'alfabetizzazione digitale include la necessità di formare il personale infermieristico e di assistenza sociale all'uso dei dispositivi digitali e dei dati sulle condizioni dei pazienti. Le condizioni quadro corrispondenti devono essere definite e progettate a tal fine.

## DIGITAL SKILLS NEL SETTORE

Nei vari workshop, uno degli obiettivi è stato quello di ottenere informazioni su quali competenze digitali i partecipanti ritenevano importanti per i professionisti del settore assistenziale in futuro e quali lacune attualmente esistono. Su questa base, possono essere sviluppate raccomandazioni su come progettare le prossime misure di sostegno per promuovere sistematicamente lo sviluppo delle competenze digitali.

Nel complesso, diventa chiaro che le competenze digitali di base sono richieste prima di tutto nel lavoro quotidiano. Queste possono essere riassunte come capacità di alfabetizzazione dei dati, capacità di comunicazione e collaborazione o capacità di creazione di contenuti digitali. Queste includono tra le altre:

- Uso del computer,
- Uso della posta elettronica,
- Utilizzo della suite o dei programmi Microsoft Office,
- Utilizzo dei principali motori di ricerca internet,
- Utilizzare i social media (incluso WhatsApp),
- Utilizzare strumenti di comunicazione online (Zoom, Google Meet),
- Immettere le informazioni su un tablet/computer,
- Utilizzare applicazioni specifiche per controllare la salute del cliente.

Dal punto di vista del processo, queste competenze digitali di base sono principalmente volte a supportare le tipiche attività di cura quotidiana. Per esempio:

- competenze valorizzate nelle attività di assistenza domiciliare,
- coordinamento con preposti e colleghi di lavoro,
- comunicazioni tra clienti e famiglie,
- monitoraggio quotidiano delle condizioni di salute del paziente.

Devono essere inclusi anche gli sviluppi futuri associati al progresso della digitalizzazione nel settore dell'assistenza e che quindi hanno anche un'influenza sulle competenze digitali necessarie. Tali sviluppi possono essere potenzialmente molteplici e dovrebbero quindi servire da suggerimento su come queste competenze possano essere incorporate anche nei programmi di formazione e nei curricula. Esempi sono:

- Utilizzare strumenti relativi alla sicurezza degli utenti,
- Utilizzare strumenti di comunicazione e gestione,
- Conoscenza dell'utilizzo dei dispositivi e dell'applicazione per la teleassistenza a distanza,
- Utilizzare gli strumenti "Smart Home",
- Effettuare acquisti online, fissare appuntamenti online, ecc.,
- Competenze informatiche a livello di utente: saper fare i registri, conoscere i sistemi informatici,
- Elevate competenze nella creazione di soluzioni ai problemi vengono applicate anche all'ambiente digitale.

## RACCOMANDAZIONI

Dalle sfide e dai bisogni regionali individuati, infatti, si possono trarre raccomandazioni per sostenere sia la trasformazione digitale del settore assistenziale sia lo sviluppo delle competenze e abilità digitali individuali a livello europeo.

### Professionalizzazione del settore

L'accesso alla formazione in ambito sanitario e infermieristico varia considerevolmente in Europa. Lussemburgo, Austria e Germania, ad esempio, hanno i requisiti di accesso più bassi per la formazione in assistenza sanitaria e infermieristica. Gli altri 24 membri dell'UE richiedono dodici anni di scolarizzazione come condizione per la formazione infermieristica. I professionisti dell'assistenza completano anche corsi di formazione accademica.

Sia nell'istruzione accademica che nella formazione professionale, sarà importante integrare l'acquisizione delle competenze digitali nei curricula della formazione delle persone che assumono compiti di cura professionale.

Una necessità fondamentale è la descrizione esplicita delle competenze di informazione e comunicazione specifiche della professione (competenze ICT) in relazione alle tecnologie di cura innovative. La crescente mistura di tecnologia e assistenza infermieristica cambierà in modo permanente l'assistenza infermieristica professionale. La professione deve affrontare questi sviluppi per affrontare adeguatamente le sfide future a vari livelli. Le basi devono già essere gettate nella formazione infermieristica e continuare durante l'intero (ulteriore) sviluppo professionale. Affinché ciò abbia successo, i temi della tecnologia e della digitalizzazione devono essere tenuti in maggiore considerazione nelle diverse aree di competenza della formazione. Inoltre, un'implementazione vincolante del contenuto tecnologico esplicitamente ancorato all'insegnamento è indispensabile al fine di creare una base di conoscenze uniforme tra tutti i laureati.

Un altro campo di azione per migliorare la professionalizzazione del settore assistenziale è la considerazione degli operatori sanitari con rapporti di lavoro precari e fragili, che spesso sono solo scarsamente qualificati o lavorano part-time o spesso hanno anche un passato di migrazioni. È proprio qui che bisogna trovare le strade per migliorare le condizioni di lavoro, anche attraverso la qualificazione digitale. Le proposte per gli assistenti domiciliari del Triple Helix Group nei Paesi Bassi sono state descritte come esempi di questo argomento.

Se questo Gruppo di lavoratori, a causa del carico di lavoro o delle responsabilità familiari, ha spesso particolari difficoltà ad accedere alla formazione formale necessaria per ottenere la qualifica che gli consente di lavorare come badante, lo stesso dicasi per qualsiasi azione di formazione complementare incentrata sulle competenze digitali. È quindi necessario acquisire competenze digitali nel settore assistenziale:

- Per rivedere in modo generale ed esaustivo l'attuale offerta formativa sulle competenze digitali, offerte al gruppo degli assistenti di cura, migliorando e aggiornando i contenuti.
- Creare percorsi formativi che affrontino situazioni particolari sotto forma di "Progetti Specifici", progetti ad hoc con orari flessibili e una metodologia diversa da quella standard.
- Promuovere una formazione complementare sulle competenze digitali raccomandando vivamente il completamento di questi corsi.
- Sensibilizzare gli utenti e i loro familiari per consentire all'assistente di cura di frequentare i corsi di formazione.

#### **Creare opportunità di formazione sul posto di lavoro - Necessità di un'architettura di apprendimento orientata alle competenze**

Le qualifiche sono inoltre soggette agli attuali processi di cambiamento nel contesto della digitalizzazione, e dovrebbero supportare l'apprendimento auto-organizzato e consentire lo sviluppo di competenze per contribuire a plasmare la trasformazione digitale. Dovrebbero anche tenere conto della maggiore necessità di comunicazione digitale e dei processi di collaborazione nella vita lavorativa quotidiana. Tali attuali processi di apprendimento possono essere definiti nei concetti di qualificazione professionale e in altri contesti aziendali di apprendimento spesso ancora troppo poco presi in considerazione.

L'apprendimento sul posto di lavoro sta sostituendo la formazione, e i corsi classici che sono stati la norma per molto tempo, in un numero sempre maggiore di organizzazioni. Le attività di cura richiedono molto tempo e sono impegnative. Allo stesso modo, in molte strutture ospedaliere così come nell'assistenza domiciliare, il personale è spesso molto critico. Pertanto, i formati dalla formazione classica spesso non sono le figure più appropriate per il personale sanitario. Soprattutto per quanto riguarda lo sviluppo delle competenze digitali, l'apprendimento attraverso il lavoro offre maggiori opportunità di reagire in modo rapido ed efficace ai nuovi sviluppi o alle innovazioni tecnologiche. La formazione deve essere pianificata per fornire esperienza e orientamento sulle competenze digitali effettivamente necessarie sul posto di lavoro. Attualmente, la maggior parte dei dipendenti non ha competenze digitali di base. Pertanto, il nucleo della formazione dovrebbe concentrarsi in primo luogo su queste categorie di abilità.

È possibile adottare un approccio a bassa soglia e basare lo sviluppo di percorsi formativi sugli strumenti digitali già utilizzati dagli operatori sanitari. Le discussioni nel Regno Unito hanno mostrato che l'80% di oltre la metà degli intervistati utilizza telefoni cellulari, il 75% utilizza computer e circa il 35% utilizza iPad.

Altre opzioni potrebbero consistere nell'allestire uno spazio nei luoghi di lavoro (ad es. aree residenziali, ospedali, ecc.) per stazioni di apprendimento attive durante determinate finestre temporali, in modo che i lavoratori possano pianificare le proprie attività di conseguenza. Un altro modo per esempio può essere attraverso l'apprendimento misto sociale. Gli scenari mostrano diversi modi di intrecciare fasi faccia a faccia e online, che, a seconda delle esigenze di apprendimento e del gruppo target, hanno senso per il raggiungimento degli obiettivi di apprendimento previsti. L'apprendimento misto sociale assume l'importante aspetto (collegiale) dello scambio e della cooperazione nell'ambito dei processi di apprendimento, e quindi garantisce anche il collegamento con la pratica lavorativa degli studenti.

## Sviluppo di programmi di qualificazione aggiuntiva

La digitalizzazione sta avanzando in tutte le aree di lavoro, comprese le professioni infermieristiche. La robotica, i sistemi robotici, le tecnologie assistive, gli strumenti di e-health e i prodotti di telemedicina vengono sempre più integrati nell'assistenza sanitaria e infermieristica. La digitalizzazione nel settore dell'assistenza, con le sue nuove tecnologie, può offrire un valore aggiunto per gli operatori sanitari e per coloro che necessitano di assistenza, ma richiede anche competenze aggiuntive, che non sono ancora sufficientemente prese in considerazione nell'educazione all'assistenza e nella formazione continua.

L'istruzione e la formazione continua dovrebbero essere parte integrante delle strutture di assistenza al fine di mantenere ed espandere le qualifiche professionali del personale e di garantire il rispetto delle linee guida e degli standard attuali.

Lo sviluppo di programmi di qualificazione può avvenire anche attraverso la cooperazione regionale, che può anche accompagnare il processo a lungo termine. Istituire un gruppo di lavoro che coinvolga autorità pubbliche, enti di formazione e aziende per rivedere costantemente l'evoluzione del mondo digitale nel settore assistenziale al fine di mantenere aggiornati i corsi di e-skills.

## Misure per promuovere la gestione del cambiamento e una cultura dell'innovazione

Durante le analisi, in molti casi, è stato anche affermato che è necessario aprire e sensibilizzare diversi gruppi target all'interno del settore all'argomento e all'importanza dello sviluppo delle competenze digitali.

I risultati hanno chiarito che nel complesso mancano opportunità di formazione per il personale di cura e che questa mancanza e la necessità di autosviluppo è da loro riconosciuta. Tuttavia, molti datori di lavoro non riconoscono la necessità di promuovere le competenze digitali. Spesso questo può essere visto soprattutto nelle istituzioni private più piccole. Ci sono potenziali punti di partenza per le attività tra cui:

- Costruire un approccio bottom up: strutturare le future attività di apprendimento e formazione in base alle esigenze attuali e alle esigenze di formazione del personale sanitario.
- Apprendimento collegiale (es. intergenerazionale).
- Sviluppo di corsi statali o associativi per sensibilizzare i dirigenti alla trasformazione digitale e alle conseguenti esigenze di qualificazione e per sviluppare una rete interna ed esterna di scambio di conoscenze e pratiche.

## Informazioni sul progetto Acsol

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

