

## Digitalizzazione e tecnologia in istituzioni per persone con bisogni d'assistenza

### Contesto

#### L'avanzata della digitalizzazione

Le nuove tecnologie e infrastrutture, spesso digitali, diventano sempre più importanti in tutti i settori della vita. La digitalizzazione come processo di diffusione di sistemi e servizi elettronici digitali influenza e cambia anche i diversi settori della società. A livello federale la digitalizzazione rappresenta una questione prioritaria e la strategia «Svizzera digitale»<sup>1</sup> è stata adottata di conseguenza. In questa strategia la Svizzera si impegna a favore di un futuro digitale che dovrebbe riunire autorità, economia, scienza, società civile e politica per realizzare assieme il processo di trasformazione digitale. I cambiamenti relativi alla digitalizzazione preoccupano anche le autorità svizzere e l'e-governement mostra ad esempio che c'è ancora molto da fare prima che tutte le offerte e i servizi siano disponibili in formato digitale e in tutta la Svizzera.<sup>2</sup> La digitalizzazione crea inoltre nuove esigenze tra le/gli utenti. Di conseguenza l'infrastruttura digitale e i servizi digitali vengono costantemente adattati, ciò che richiede personale formato in modo adeguato per l'installazione e il supporto.

#### Sfida per le istituzioni che si occupano di persone con bisogni d'assistenza

Il settore delle istituzioni di cura, di quelle per persone con disabilità e delle istituzioni per bambini e adolescenti si trova attualmente ad affrontare i complessi e profondi cambiamenti dovuti alla digitalizzazione e allo sviluppo tecnologico del mondo del lavoro. Affrontare le sfide che derivano da questi cambiamenti offre l'opportunità di posizionarsi come un'azienda moderna che soddisfa i bisogni delle proprie persone residenti. La digitalizzazione dei servizi e dei processi richiede un riorientamento più o meno completo delle istituzioni per quanto riguarda il loro posizionamento come aziende in relazione al tema della digitalizzazione. Perché questo non riguarda solo l'infrastruttura tecnica, ma anche i processi aziendali e la stessa la cultura aziendale. I processi di cambiamento necessari si innestano profondamente nei processi esistenti. Di conseguenza è necessaria una discussione oggettiva sui vantaggi e sugli svantaggi di una digitalizzazione e di uno sviluppo tecnologico crescenti nelle istituzioni, su come le nuove tecnologie dovrebbero essere utilizzate nei processi di lavoro e sull'atteggiamento dell'istituzione nei confronti del loro uso.

---

<sup>1</sup> Ufficio federale delle comunicazioni UFCOM (2018). Svizzera digitale.

<https://www.bakom.admin.ch/bakom/it/pagina-iniziale/digitale-e-internet/strategia-svizzera-digitale.html>

<sup>2</sup> Buess, M., Ramsden, A., & Bieri, O. (2019). National eGovernment Study 2019.

<https://www.egovernment.ch/files/6515/5126/2762/National-eGovernment-Study-2019-short-report.pdf>

# ARTISET

Attualmente, per quanto riguarda la Svizzera, non ci sono risposte affidabili a queste domande, ma solo rapporti su casi singoli. Sussistono lacune nelle conoscenze quando si tratta di descrivere la digitalizzazione nel settore. Esse riguardano le possibilità di applicazione, la conoscenza delle nuove tecnologie e l'accesso a queste ultime da parte delle persone residenti.

## Procedura e oggetto dell'indagine

Nel 2019 CURAVIVA Svizzera ha lanciato (dal 1.1.2022: ARTISET) un'indagine sul tema digitalizzazione e tecnologia presso le istituzioni affiliate dei settori persone anziane, persone con disabilità e bambini e adolescenti allo scopo di colmare una parte delle attuali lacune conoscitive. L'indagine era principalmente rivolta ai responsabili delle istituzioni, poiché ricoprono un ruolo di primo piano e una funzione trasversale nel processo di acquisizione delle tecnologie nelle rispettive istituzioni.

Le domande sono state elaborate in un processo di partecipazione che ha coinvolto ricercatori di cinque alte scuole e otto esperti attivi sul campo provenienti dai settori persone anziane, persone con disabilità, bambini e adolescenti così come dal settore dell'istruzione e della formazione continua.

CURAVIVA Svizzera ha incaricato il Centro di gerontologia dell'Università di Zurigo (responsabile del progetto: Dr. Alexander Seifert) di effettuare e valutare l'indagine.

I seguenti complessi tematici facevano parte dell'indagine:

- Rilevazione del grado attuale di digitalizzazione misurato in base all'uso attuale di determinate (nuove) tecnologie nello svolgimento dei lavori
- Atteggiamento e affinità del personale dirigente nei confronti della tecnologia rispetto alle (nuove) tecnologie
- Condizioni quadro che influenzano il grado di digitalizzazione e l'uso delle tecnologie
- Necessità attuale di sostegno da parte delle istituzioni per quanto riguarda le (nuove) tecnologie

Complessivamente il sondaggio ha raggiunto 690 istituzioni in tutta la Svizzera, ciò che rappresenta un buon tasso di risposta pari al 33% circa. Il 13,3% delle istituzioni apparteneva al settore bambini e adolescenti, il 17,6% al settore persone con disabilità e il 69% al settore persone anziane. Questa ripartizione corrispondeva grossomodo alle percentuali reali dell'affiliazione settoriale dei membri di CURAVIVA Svizzera.

## Risultati selezionati

Secondo il modello di accettazione della tecnologia<sup>3</sup> l'uso effettivo di una tecnologia dipende dall'accettazione delle/dei sue/suoi utenti. Questo atteggiamento individuale (accettazione della tecnologia) è determinato da diversi fattori come, ad esempio, la biografia della tecnologia, il proprio interesse nei confronti della tecnologia e le difficoltà sperimentate nel servirsene. Di centrale importanza è poi anche il beneficio atteso: solo se a una tecnologia viene anche attribuita una certa utilità in relazione alla risoluzione di un problema si può assumere un atteggiamento positivo nei suoi confronti – in modo che la tecnologia venga poi acquistata e utilizzata. In questo senso gli atteggiamenti del personale dirigente nei confronti della tecnologia sono interessanti così come le valutazioni dei benefici delle tecnologie nell'ambiente di lavoro delle istituzioni. Inoltre l'attenzione è rivolta ai fattori quadro che favoriscono od ostacolano il cambiamento digitale e tecnologico. I risultati dell'indagine dipingono spesso un quadro simile per tutti e tre i tipi

---

<sup>3</sup> Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

di istituzione – istituzioni per persone anziane, per persone disabili così come per bambini e adolescenti. Differenze comprensibili sono state riscontrate in particolare per quanto riguarda le domande concernenti le tecnologie utilizzate nelle istituzioni e la valutazione della loro importanza. Per un esame dettagliato dei risultati relativi ai tre tipi di istituzioni è disponibile il rapporto finale.<sup>4</sup>

**Affinità per la tecnologia:** il valore medio rispetto alle relative domande sull'atteggiamento nei confronti dell'uso della tecnologia mostra che le direzioni delle istituzioni possiedono un'affinità (o un'accettazione) relativamente alta per la tecnologia. Di conseguenza si può concludere che il personale dirigente è aperto alle possibilità digitali e tecnologiche. Tuttavia l'affinità per la tecnologia differisce in relazione a particolari circostanze: le donne, le persone anziane e il personale dirigente delle regioni rurali mostrano in media un'affinità per la tecnologia inferiore rispetto agli uomini, ai giovani e al personale dirigente delle aree urbane.

**Importanza, vantaggi e utilità:** il personale dirigente intervistato considera generalmente le innovazioni tecnologiche nel proprio ambiente di lavoro di grande importanza e utilità. Inoltre, in media, l'uso della tecnologia nelle istituzioni presenta più vantaggi che svantaggi. Esiste una correlazione positiva e significativa tra la valutazione dell'importanza e i vantaggi. Ciò significa che le persone che considerano importante l'uso della tecnologia vedono in essa anche maggiori vantaggi. Inoltre, le persone intervistate valutano l'importanza dell'uso della tecnologia in base a singoli settori di utilizzo: le tecnologie citate sono considerate di importanza variabile nei rispettivi settori di utilizzo, ma tutti i settori hanno ricevuto complessivamente valutazioni di importanza medio-alta. Inoltre, vi sono singoli settori di applicazione in cui l'uso della tecnologia è considerato particolarmente importante (ad esempio amministrazione, reportistica e diagnostica, sicurezza della clientela). Nonostante ciò, la tecnologia non è percepita come importante in tutti i settori. In parte questo parla anche a favore di una relativizzazione dell'uso della tecnologia, ad esempio, nella componente sociale del lavoro di cura delle persone residenti.

**Utilizzo e valutazione dell'utilità di singole tecnologie:** la figura 1 mostra la frequenza con cui le singole tecnologie vengono utilizzate nelle istituzioni. I software per l'amministrazione, i televisori, i computer e le soluzioni software per la documentazione interna sono utilizzati con particolare frequenza. Fanalini di coda sono i robot di vario tipo e le soluzioni di telemedicina. È interessante notare che sono proprio quelle tecnologie, poco usate nella quotidianità delle istituzioni, a ricevere un'attenzione mediatica superiore alla media. Infine per quanto riguarda la valutazione dell'utilità delle singole tecnologie (vedi figura 2), emerge un fatto interessante: tutte le tecnologie, anche quelle raramente utilizzate nelle istituzioni, sono considerate (potenzialmente) piuttosto utili.<sup>5</sup> In linea di massima, tuttavia, le tecnologie più utilizzate sono state valutate in modo piuttosto positivo anche in termini di utilità.

**Indice di digitalizzazione:** a partire dalle informazioni sulle tecnologie utilizzate è stato possibile elaborare un indice ponderato e centrato in base al tipo di istituzione (confronta figura 3). Il valore medio è 0 e più alto è il valore sull'indice, più tecnologie vengono utilizzate. L'indice mostra che tutte le istituzioni presentano un certo livello di digitalizzazione e che non ci sono istituzioni particolarmente escluse dalla digitalizzazione. In generale emerge che nelle istituzioni c'è ancora molto potenziale per quanto riguarda

---

<sup>4</sup> Seifert, A., Ackermann, T. (2019). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie.

<sup>5</sup> Va tuttavia sottolineato che si tratta sempre di una questione di utilità per le istituzioni e i loro processi di lavoro e in misura minore di una valutazione dell'utilità per la clientela o le/i collaboratrici/tori.

l'attrezzatura tecnologica. Un modello esplicativo multivariato mostra che il grado di digitalizzazione e quindi l'acquisizione di tecnologie da parte dell'istituzione è influenzato non solo da caratteristiche strutturali (ad

esempio la dimensione dell'istituzione) ma anche dalle caratteristiche proprie del personale dirigente come l'età, il grado di istruzione, il genere e l'atteggiamento nei confronti della tecnologia.

**Codecisione da parte delle/dei collaboratrici/tori e delle/dei clienti:** si pone infine la questione relativa al coinvolgimento delle/dei collaboratrici/tori e delle/dei clienti nel decidere se le nuove tecnologie debbano essere introdotte nelle istituzioni. Emerge che ad essere coinvolti nelle decisioni sono piuttosto le/i collaboratrici/tori, meno spesso le/i clienti e ancora meno i loro famigliari. Anche facendo una distinzione tra i tre tipi di istituzione il quadro è sostanzialmente simile, sebbene le istituzioni che si occupano di persone con disabilità coinvolgono maggiormente le/i clienti rispetto agli altri due tipi di istituzione. Nell'insieme emerge un chiaro potenziale a favore del coinvolgimento partecipativo di tutte le persone nei processi decisionali.

**Necessità da parte delle direzioni degli istituti:** i risultati dell'indagine mostrano innanzitutto una chiara necessità di fornire informazioni sulle innovazioni tecnologiche del settore soprattutto attraverso i seguenti canali: newsletter, convegni e formazione continua. Per facilitare l'accesso alle innovazioni tecnologiche va migliorata l'offerta per quanto riguarda i corsi di formazione e il sostegno finanziario. Per rispondere adeguatamente alle eventuali preoccupazioni delle/dei collaboratrici/tori e delle/dei clienti, le persone intervistate ritengono necessari dei chiarimenti in materia di protezione dei dati, di sicurezza così come sullo sforzo necessario per imparare a servirsene. Non vi è quasi nessuna preoccupazione relativa alla perdita di posto di lavoro. Tuttavia tra i tre tipi di istituzione affiorano in parte differenze per quanto riguarda le diverse preoccupazioni.

## Prospettive

L'onda digitale attuale tende ad accelerare. Per le istituzioni questo significa dover affrontare una crescente digitalizzazione dei processi di lavoro. La presente indagine mostra che la situazione di partenza è di per sé buona, soprattutto per quanto riguarda la predisposizione del personale dirigente nei confronti delle (nuove) tecnologie nel loro ambito lavorativo. Allo stesso tempo è stato possibile identificare dei campi in cui il settore deve continuare a impegnarsi in modo che le tecnologie possano venir introdotte nella quotidianità delle singole istituzioni in modo vantaggioso e sostenibile.

La presente indagine di studio ha potuto fornire i primi risultati in merito alle domande ancora aperte sulla situazione delle istituzioni per persone con bisogni d'assistenza nel contesto della digitalizzazione e della tecnologia. Già all'inizio dello studio è stato tuttavia chiaro che si trattava di un'indagine iniziale: sono necessarie ulteriori ricerche sul tema generale della "Digitalizzazione in istituzioni per persone con bisogni d'assistenza". I primi passi in questa direzione sono stati compiuti e daranno il via a ulteriori discussioni tra professionisti del settore e ricercatori.

## Consigli<sup>6</sup>



### Editore

#### ARTISET

Zieglerstrasse 53, 3007 Berna

### Citazioni

ARTISET (2022), Scheda informativa: Digitalizzazione in istituzioni per persone con bisogni d'assistenza. Ed.: ARTISET

Online: [artiset.ch/Conoscenze-specialistiche/Digitalizzazione](https://artiset.ch/Conoscenze-specialistiche/Digitalizzazione)

### Informazioni

Patricia Jungo, Collaboratrice dei servizi centrali Cooperazione nel campo della ricerca

E-Mail: [patricia.jungo@artiset.ch](mailto:patricia.jungo@artiset.ch)

Nuova edizione in relazione alla fondazione della federazione ARTISET con le sue associazioni di categoria CURAVIVA, INSOS e YOUVITA a partire dal 1° gennaio 2022. ARTISET nasce dalla fusione di CURAVIVA Svizzera e INSOS Svizzera.

© ARTISET, 2022

<sup>6</sup> Queste raccomandazioni sono state tratte dalla valutazione speciale relativa alle istituzioni per persone anziane Seifert, A., Ackermann, T. (2020). Digitalisierung und Technikeinsatz in Institutionen für Menschen mit Unterstützungsbedarf. Studie im Auftrag von CURAVIVA Schweiz. Zürich: Zentrum für Gerontologie.

Inizio: figure

Figura 1: Utilizzo di singole tecnologie

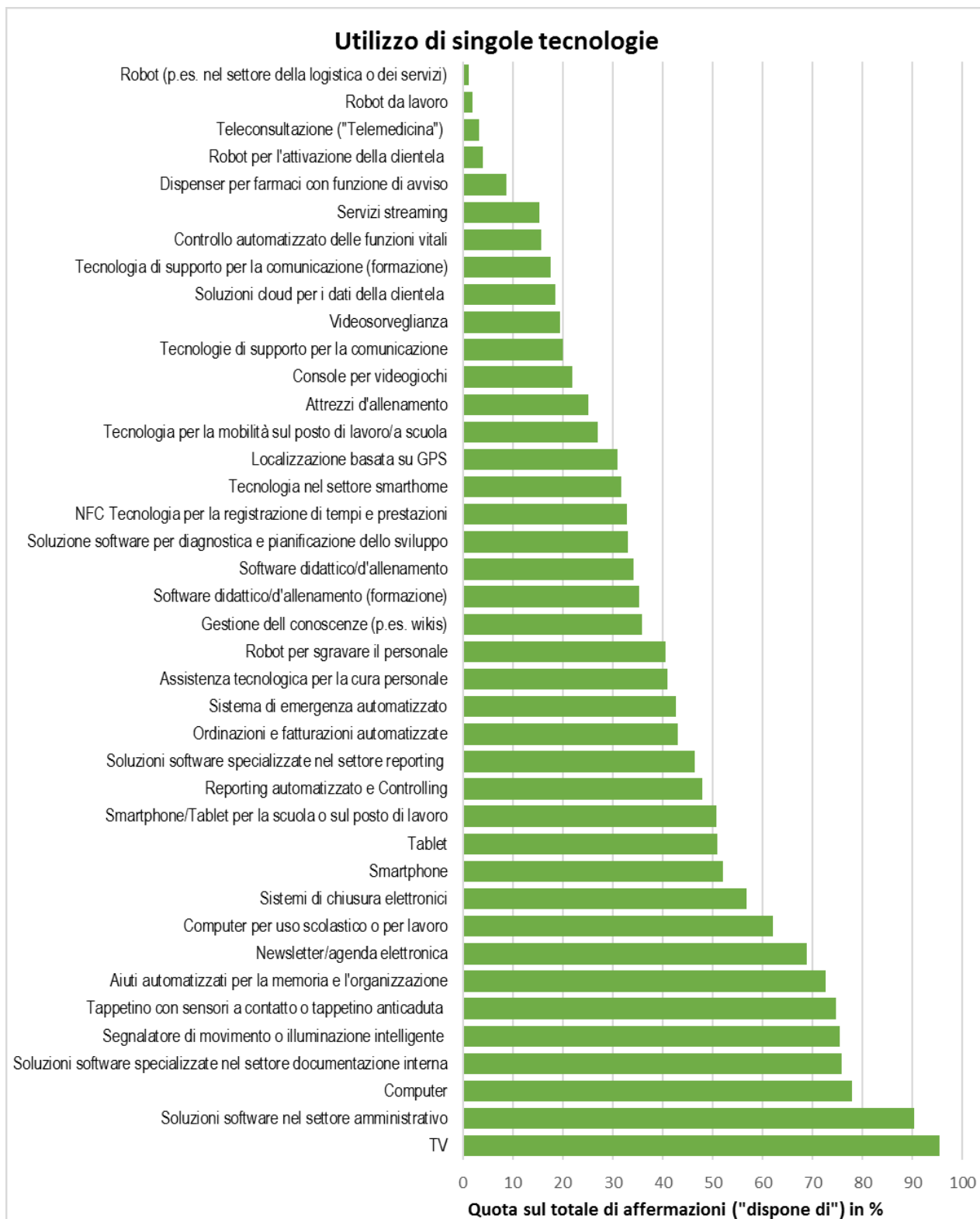


Figura 2: Valutazione dell'utilità di singole tecnologie

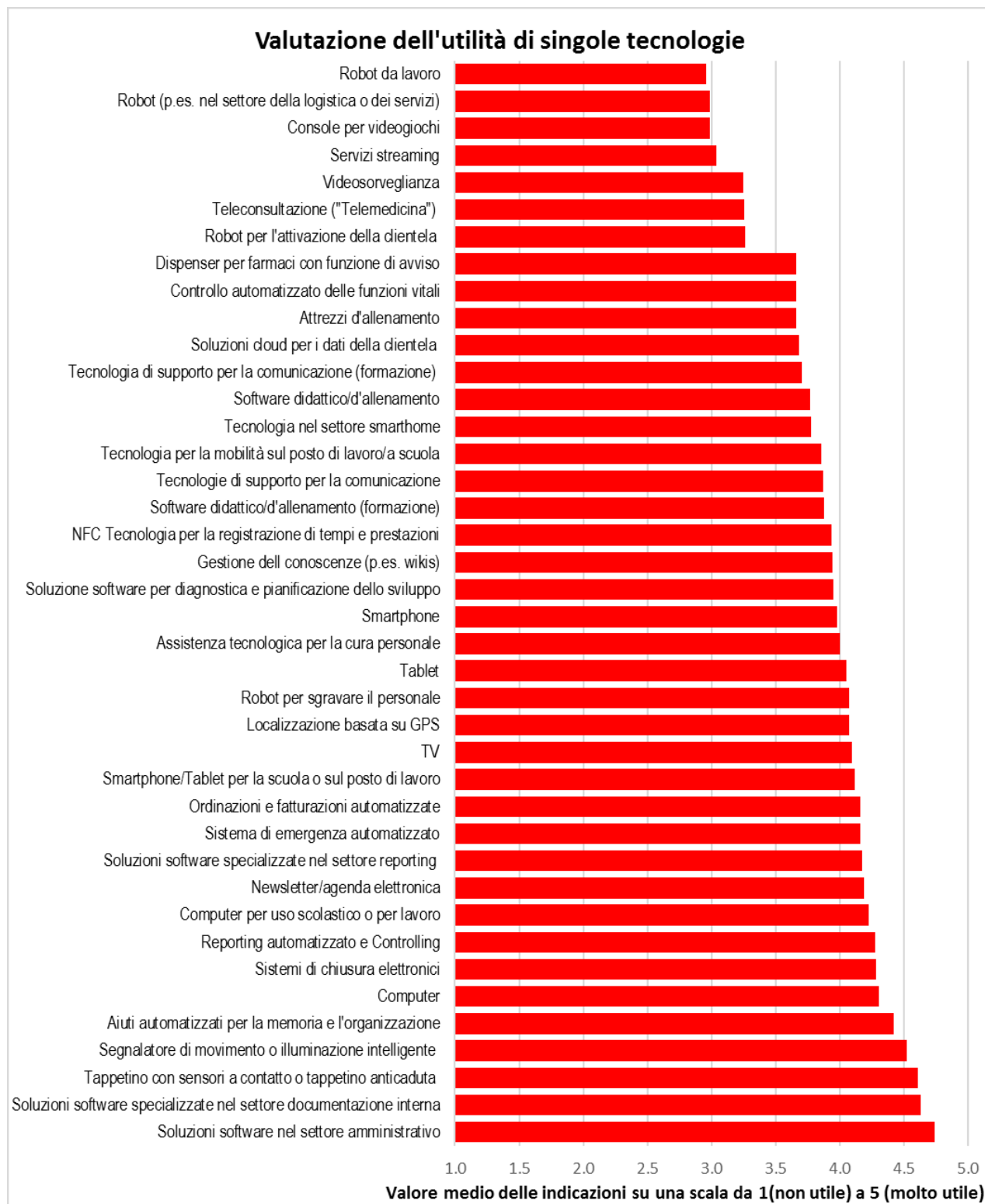


Figura 3: Indice di digitalizzazione

