

# Bocconi



## CONVEGNO OASI 2019

Osservatorio sulle Aziende e sul Sistema sanitario Italiano

## TECNOLOGIA E INNOVAZIONE NEI MODELLI DI SERVIZIO IN SANITÀ

**Paola Roberta Boscolo**  
CERGAS, SDA Bocconi  
29 novembre 2019

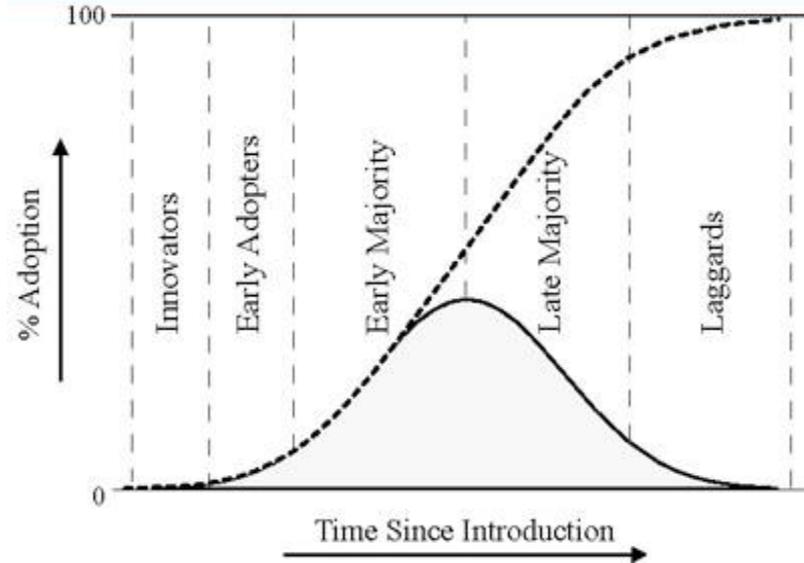


**Università  
Bocconi**

**CERGAS**  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

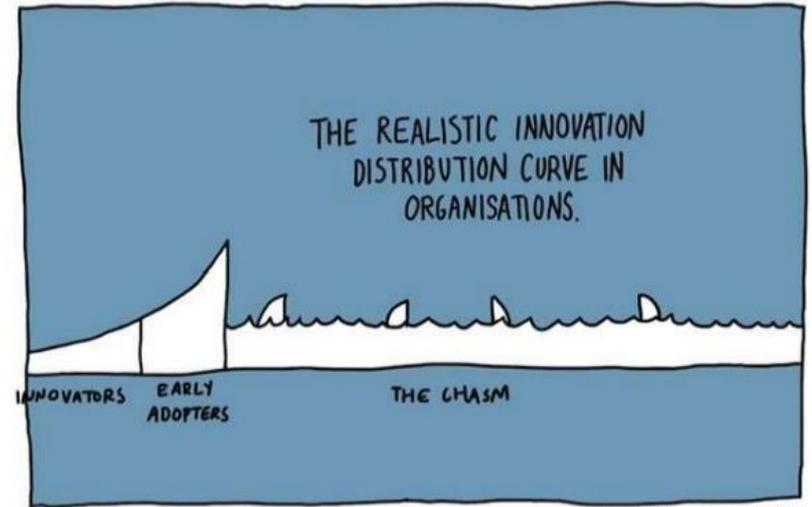
**SDA Bocconi**  
School of Management

# Le curve dell'innovazione



Rogers, 1962

## Beware the chasm!



Source of image: @voinonen

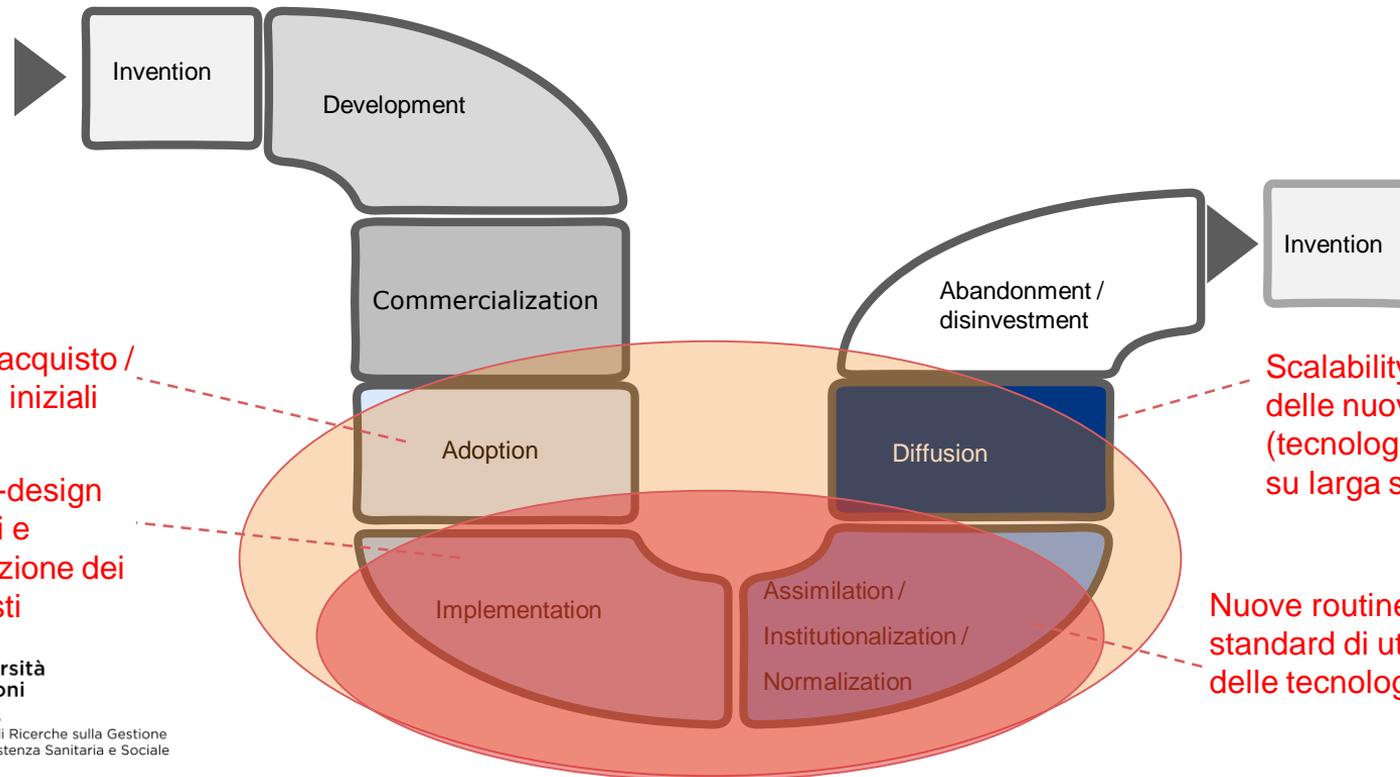


Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

# Quando le aziende sanitarie intercettano le innovazioni?



# Caratteristiche che influenzano il percorso di implementazione delle innovazioni

**Natura delle tecnologie**

BEN DEFINITE



VS.

A CONFINI VARIABILI



**Obiettivi e funzioni**

MIGLIORARE O  
CREARE UNA NUOVA  
PRESTAZIONE



VS.

MIGLIORARE  
UN MIX DI  
SERVIZI



**Ambiti di applicazione**

PROCESSI SANITARI



VS.

PROCESSI AMMINISTRATIVI



**Utilizzatori target**

PROFESSIONISTI,  
AZIENDE



VS.

PAZIENTI, UTENTI,  
FAMIGLIE



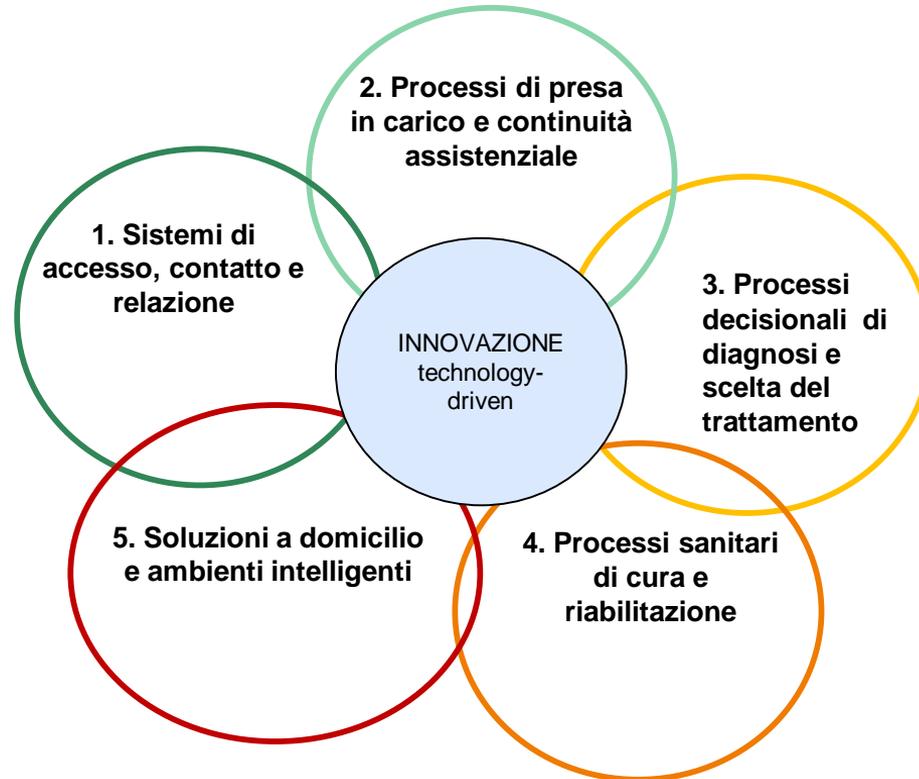
Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale



Un tutor cognitivo medico per gli studenti di medicina di Humanitas University

# Quali sono gli ambiti in cui la tecnologia sta creando modelli di servizio innovativi?



# 1. Sistemi di accesso contatto e relazione

**Tecnologie:** disponibili

**Target:** cittadini e outpatient

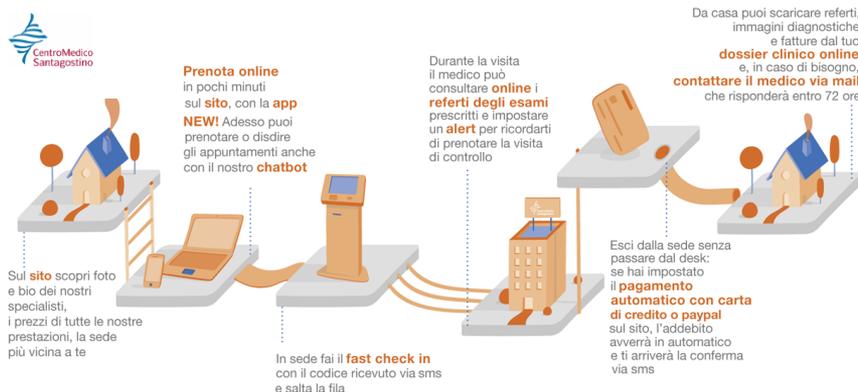
**Adopter:** AS territoriali e centri privati ambulatoriali

**Percorsi di sviluppo:**

Progressivo affermarsi di diverse iniziative con **difficoltà a ricondurre a unitarietà e affermare uno standard**



APSS Trento, PAT e FBK



Università Bocconi

CER GAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

Centro Medico Santagostino

SDA Bocconi  
School of Management

## 2. Processi di presa in carico e continuità assistenziale

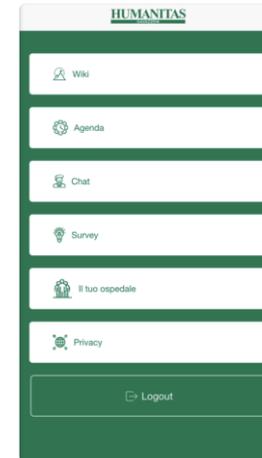
**Tecnologie:** mature, arrangiate ad-hoc per nuovi servizi

**Target:** Cronici, anziani non autosufficienti e pazienti chirurgici – in elezione e complessi

**Adopter:** Aziende sanitarie territoriali e ospedaliere

### Percorsi di sviluppo:

Partnership tecnologiche con progetti di condivisione di **nuovi standard, allargamento della filiera di servizi e snellimento delle operations**



Humanitas



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

# 3. Processi decisionali di diagnosi e scelta del trattamento

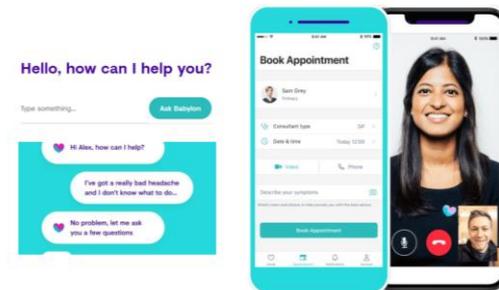
**Tecnologie:** IA (EBM e Big Data) che «automatizzano» la ricerca e sintesi dell'informazione

**Target:** Assistenza primaria / territoriale (medicina di base e farmaceutica)

**Adopter:** Regioni, sistemi pubblici, imprese e utenti finali (**Babylon** presso **NHS**, UK; **Medilogy** presso ordini dei medici **Bologna, Udine, Bolzano, AS / RSA in Toscana e Lombardia**)

**Percorsi di sviluppo:**

**Partnership tecnologiche e alleanze strategiche:** attori istituzionali, imprese, compagnie assicurative



Series C  
investors



Munich RE  
Munich Re Ventures



MEDILOGY  
CONNECTING HEALTH



SOLUZIONI



Regioni  
La ricerca efficace sul territorio



ASL e Ospedali  
Aziende sanitarie e ospedaliere



Medici  
Riduzione del rischio clinico



Cittadini  
App di supporto



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

## 4. Processi sanitari di cura e riabilitazione

**Tecnologie:** Robotica, realtà virtuale e aumentata che potenziano l'offerta esistente

**Target:** Riabilitazione fisica e neurologica

**Adopter:** Centri di riabilitazione pubblici e privati

**Percorsi di sviluppo:**

Scelte di *investimento strategico* e  
*resistenze dei professionisti sanitari*



IRCSS Don Gnocchi



WALL-T



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

SDA Bocconi  
School of Management

# 5. Soluzioni a domicilio e ambienti intelligenti

**Tecnologie:** IOT e pluralità di tecnologie combinate insieme che abilitano nuovi setting e creano ambienti intelligenti

**Target:** Pazienti anziani, fragili o con disabilità

**Adopter:** Imprese e aziende di servizi a domicilio e utenti finali

**Percorsi di sviluppo:**

Investimenti in crescita e start-up –  
**sensibilizzazione difficile del mkt**



Università  
Bocconi

CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale



Punto Service

## UN POSSIBILE CASO D'USO

1 Il Sig. Rossi ha 80 anni e vive a casa da solo; la sua famiglia decide di farsi supportare per la sua sicurezza.



Un consulente Punto Service interviene al domicilio per l'installazione e la personalizzazione del sistema di monitoraggio.

2 Il consulente decide con la famiglia e l'anziano quali sensori e dove porli. Registra anamnesi e abitudini dell'anziano per identificare le variazioni di comportamento sintomo di anomalie.



3



4



Una notte il Sig. Rossi scivola in bagno, non ha il telefono in tasca e perde i sensi.

5 Il sistema rileva una prolungata presenza notturna in bagno: potenziale evento critico.



6



Un operatore qualificato Punto Service prende in carico la segnalazione. Chiama il Sig. Rossi, in mancanza di risposta, chiama il figlio più vicino, ma è all'estero, chiama quindi il vicino di casa di fiducia a cui la famiglia ha lasciato una copia delle chiavi.

7 L'operatore qualificato può contattare il servizio di soccorso che può così entrare in casa del Sig. Rossi ed intervenire prontamente. Punto Service può fornire dati sul Sig. Rossi importanti per i soccorritori (anamnesi e terapia in corso).



8



Il Sig. Rossi torna velocemente a casa. Grazie ad una pronta gestione dell'emergenza ha evitato complicazioni più serie.

# Riflessioni conclusive

- **Opportunità di innovazione abbondanti**
- **Percorsi di sviluppo differenti**
- **Crescente disintermediazione tra professionisti e tecnologie**
- **Ma, adottare una nuova tecnologia non significa innovare:**
  - I casi analizzati ci insegnano quanto sia complesso adottare e **sostenere nel tempo** l'innovazione (cambiamenti fisici, strutturali, organizzativi, professionali, ...)
  - Le esperienze di successo evidenziano **l'importanza del *service design* e del *process re-design*...**
  - **Chi è ad oggi responsabile dell'introduzione delle nuove tecnologie in un'azienda sanitaria???**



## Team di Ricerca



*Paola Roberta Boscolo*



*Valeria Rappini*



*Lorenzo Fenech*



*Andrea Rotolo*

**GRAZIE PER L'ATTENZIONE**  
**paola.boscolo@unibocconi.it**

CERGAS Bocconi

Via Röntgen 1 | 20136 Milano – Italia |

Tel +39 02 5836.2504 | [www.cergas.unibocconi.it](http://www.cergas.unibocconi.it)



**Università  
Bocconi**

**CERGAS**  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

**SDA Bocconi**  
School of Management