

DESIGNED FOR YOUR WORLD

SDA Bocconi
SCHOOL OF MANAGEMENT

Con il supporto di  **essity**

CAMBIAMENTO ORGANIZZATIVO, TECNOLOGIA, NUOVI MODELLI DI SERVIZIO E DEMENZA: LE PAROLE CHIAVE DELL'INNOVAZIONE NEL SETTORE

PRESENTAZIONE DEL 4° RAPPORTO OSSERVATORIO LONG TERM CARE

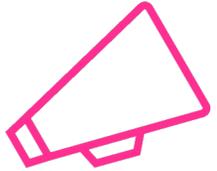
Il presente e il futuro del settore Long Term Care: cantieri aperti

Elisabetta Notarnicola, CERGAS, SDA Bocconi



Università
Bocconi

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



Survey lanciata alle organizzazioni membri di OLTC – Estate 2021.

«Segnalate una o più iniziative innovative che sono attive/in progettazione e che modificheranno l'agire della vostra organizzazione»

Raccolte 24 iniziative (tutti i dettagli operativi nel 4° Rapporto OLTC)
che abbiamo categorizzato in **4 cantieri aperti per il settore:**

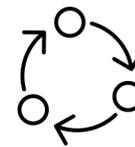
**Rafforzare
l'organizzazione**



**Target Alzheimer
e Demenze**



**Nuovi modelli di
servizio (oltre la
residenzialità)**



**(Più) Tecnologia
nella cura**



CANTIERE APERTO #1

RAFFORZARE L'ORGANIZZAZIONE

DA DOVE SI PARTIVA:

- **Crisi** delle aziende post Covid-19
- Burn out e **fatica** emotiva del personale (sia management, che amministrativo, che assistenziale)
- **Distorsione** immagine del settore
- Necessità di **rafforzare gli strumenti di controllo interno**



RAFFORZARE L'ORGANIZZAZIONE

DA DOVE SI PARTIVA:

- **Crisi** delle aziende post Covid-19
- Burn out e **fatica** emotiva del personale (sia management, che amministrativo, che assistenziale)
- **Distorsione** immagine del settore
- Necessità di **rafforzare gli strumenti di controllo interno**

COSA SI DUOLE RAGGIUNGERE:

Aumentare l'uniformità nei **processi interni**, sia nell'approccio del personale che nella gestione delle modalità di intervento nei servizi

Consolidare **l'immagine** nel territorio e nel rapporto con gli stakeholder

Trasmettere il **valore** creato nei servizi erogati agli utenti

Utilizzare la formazione come **leva motivazionale** e per ridurre il turnover del personale assistenziale

CANTIERE APERTO #1

RAFFORZARE L'ORGANIZZAZIONE

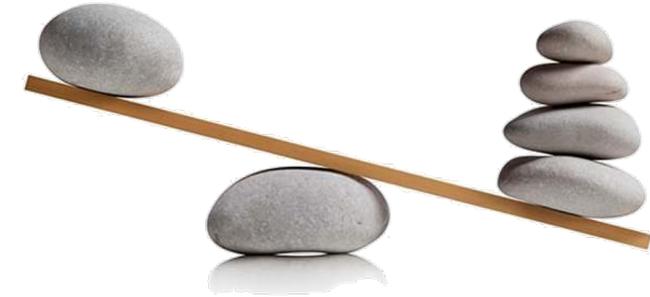
LINEE DI AZIONE:

Investimento sui sistemi di controllo

Investimento sulla formazione interna

Investimento su sistemi informativi interni

Nuove strategie di comunicazione verso l'esterno



CASI:

- *Web Magazine, AltaVita Istituzioni Riunite di Assistenza*
- *Informatizzazione delle strutture, ASP Golgi Redaelli*
- *Fusione tra IPAB, IPAV*
- *S-Keys, Gruppo Korian*
- *Kos Academy, Kos Care Srl*
- *Cartella informatizzata con intelligenza artificiale, Orpea Italia*
- *Misurazione performance aziendale, Zaffiro CentroSud*
- *Gestione del rischio clinico, Zaffiro CentroSud*

Take home:

Le aziende del settore devono investire su loro stesse per cambiare



CANTIERE APERTO #2

TARGET ALZHEIMER E DEMENZA

DA DOVE SI PARTIVA

- **Assenza** di una rete diffusa di servizi strutturati
- Difficoltà di **raccordo con i nodi** della rete esistenti (CDCD etc..)
- Necessità di rafforzare / facilitare **l'integrazione tra professionisti**



TARGET ALZHEIMER E DEMENZA

DA DOVE SI PARTIVA

- **Assenza** di una rete diffusa di servizi strutturati
- Difficoltà di **raccordo con i nodi** della rete esistenti (CDCD etc..)
- Necessità di rafforzare / facilitare **l'integrazione tra professionisti**

COSA SI DUOLE RAGGIUNGERE:

Diventare un punto di **riferimento nel territorio** per la gestione della malattia

Fornire **sollievo e supporto** per i caregiver

Aumentare le **competenze** del personale assistenziale sul tema, visto che coinvolge un numero sempre crescente di utenti e cittadini

CANTIERE APERTO #2

TARGET ALZHEIMER E DEMENZA

LINEE DI AZIONE:

Lavorare al domicilio

Creare reti formali e informali

Creare percorsi individuali

Facilitare la comunicazione interno - esterno

Dotarsi di strumenti di lavoro codificati e riconoscibili



CASI

- *Strada facendo, Domus Assistenza*
- *Revisione CDCD e rete dei servizi, Fondazione Don Gnocchi*
- *Alzheimer Lab, Fondazione Sacra Famiglia Onlus*
- *Rete Alzheimer, I.S.R.A.A.*

Take home:

Rafforzare la rete partendo dall'esistente e valorizzando l'expertise dei singoli

CANTIERE APERTO #3

NUOVI MODELLI DI SERVIZIO

DA DOVE SI PARTIVA

- Modello RSA ha mostrato i suoi **limiti** in termini di capacità di presa in carico
- Orientamento a target diversi da non autosufficienza mostra la conclamata **necessità di altri servizi**
- La famiglia è riconosciuta come **primo interlocutore**: assenza di servizi per la famiglia stessa



CANTIERE APERTO #3

NUOVI MODELLI DI SERVIZIO

DA DOVE SI PARTIVA

- Modello RSA ha mostrato i suoi **limiti** in termini di capacità di presa in carico
- Orientamento a target diversi da non autosufficienza mostra la conclamata **necessità di altri servizi**
- La famiglia è riconosciuta come **primo interlocutore**: assenza di servizi per la famiglia stessa

COSA SI DUOLE RAGGIUNGERE:

Migliorare l'offerta per i target esistenti, grazie all'adozione di un approccio alla cura **condiviso tra più soggetti**.

Aprirsi a nuovi target, mai esplorati in precedenza attraverso l'attivazione della **filiera** integrata dei servizi;

Orientarsi a servizi non assistenziali ma **«capacitanti»**

CANTIERE APERTO #3

NUOVI MODELLI DI SERVIZIO



LINEE DI AZIONE:

Nuovi modelli di abitare per famiglie e over75

Polo multi-funzionale come risposta territoriale

Introduzione di servizi / approcci orientati alle capacità di cura delle famiglie

CASI:

- Polo Santa Marta, ASP Città di Bologna
- Rete ComeTe, Cidas Cooperativa Sociale
- Formazione ApproccioCapacitante®, Fondazione Sacra Famiglia Onlus
- Borgo Mazzini Smart Co-Housing, I.S.R.A.A.
- Progetto Caregiver, Società Dolce Società Cooperativa
- Polo multiservizi, Gruppo S.P.E.S.

Take home:

È necessario allargare lo spettro dell'offerta oltre l'assistenza come chiave di prevenzione e qualità della vita

CANTIERE APERTO #4 (PIÙ) TECNOLOGIA NELLA CURA

DA DOVE SI PARTIVA

- Uso della tecnologia come **back office** e scarsa pervasività come soluzione di presa in carico
- **Mutati rapporti con i parenti**
- Gestione **operations** complessa in tempi di Covid-19



CANTIERE APERTO #4

(PIÙ) TECNOLOGIA NELLA CURA

DA DOVE SI PARTIVA

- Uso della tecnologia come **back office** e scarsa pervasività come soluzione di presa in carico
- Mutati rapporti con i parenti
- Gestione operations complessa in tempi di Covid-19

COSA SI DUOLE RAGGIUNGERE:

Co-costruire e **co-produrre** i servizi, grazie alle opportunità offerte dalla tecnologia

Semplificare/automatizzare alcune componenti di servizio

Aumentare le possibilità di **comunicazione, ingaggio e attivazione** di servizi con famiglie e anziani;

CANTIERE APERTO #4 (PIÙ) TECNOLOGIA NELLA CURA

LINEE DI AZIONE:

Nuovi canali di comunicazione

Nuove modalità di ingaggio dei famigliari

Servizi basati su fruizione online / in distance al domicilio

Spostare su online/tech la gestione amministrativa di alcune procedure

Concetto del portale /app come one stop shop



CASI

- Ti Vedo, ASP Distretto di Fidenza
- Teleriabilitazione, ASP Golgi Redaelli
- Tecnologia in struttura, Fondazione Casa Cardinale Maffi Onlus
- Portale Parenti, Fondazione Sacra Famiglia Onlus
- Curami.Tech, Pro.Ges Cooperativa Sociale
- App “Punto Service”, Punto Service Cooperativa Sociale

Take home: La tecnologia è un mezzo che necessita di una contestualizzazione

FATTORI FACILITANTI ED OSTATIVI: COME SOSTENERE QUESTI CANTIERI APERTI?

Cosa ha facilitato?

- Competenze specifiche interne all'organizzazione
- Uso di dati emersi da analisi di mercato / dei bisogni di utenti e/o familiari
- Supporto o iniziativa da parte della direzione aziendale
- Coinvolgimento e partecipazione del personale

Cosa ha ostacolato?

- Assenza o carenza di risorse interne all'azienda da investire
- Covid-19
- Assenza o carenza di competenze specifiche interne all'organizzazione



FATTORI FACILITANTI ED OSTATIVI: COME SOSTENERE QUESTI CANTIERI APERTI?

Cosa ha facilitato?

- Competenze specifiche interne all'organizzazione
- Uso di dati emersi da analisi di mercato / dei bisogni di utenti e/o familiari
- Supporto o iniziativa da parte della direzione aziendale
- Coinvolgimento e partecipazione del personale

Cosa ha ostacolato?

- Assenza o carenza di risorse interne all'azienda da investire
- Covid-19
- Assenza o carenza di competenze specifiche interne all'organizzazione

Che ruolo hanno invece?

Risorse

Normative

Spazi fisici disponibili

Infrastrutture

Partnership

*Coinvolgimento
diretto delle famiglie*

