

Il futuro del lavoro

L'esperienza di CADIAI Cooperativa Sociale

Franca Guglielmetti presidente CADIAI Cooperativa Sociale Bologna

Presentazione di CADIAI

- Cooperativa sociale di tipo A nata a Bologna nel 1974
- Dipendenti totali: 1513
- Soci: 1024
- Valore della produzione: € 49.358.217

L'impatto delle nuove tecnologie

È importante considerare l'organizzazione della nostra attività: noi svolgiamo servizi educativi, assistenziali, socio sanitari e terapeutici rivolti a bambini, giovani, anziani e disabili. Questa attività, lato organizzazione del lavoro, si traduce in:

- operatori domiciliari che lavorano in coppia o da soli presso il domicilio degli utenti (5/6 utenti-abitazioni diversi ogni giorno);
- piccoli gruppi di 3 o 4 operatori che lavorano presso centri diurni o laboratori protetti di piccole dimensioni
- grandi strutture residenziali con gruppi di lavoro di 30 o 35 unità;
- servizi educativi dove lavorano educatori professionali, singolarmente o in piccoli gruppi di 2 o 3 unità, presso le scuole o sul territorio

L'impatto delle nuove tecnologie: opportunità

Raccolta – trasmissione – elaborazione dati

- Maggior efficienza dei processi organizzativi sia di tipo amministrativo interno (registrazione prestazioni – fatturazione – controllo di gestione – amministrazione del personale) che legati ai controlli incrociati tra committenti, utenti e servizi
- Controllo e gestione del rischio rispetto ad alcune prestazioni sanitarie e socio-sanitarie: somministrazione farmaci, cicli terapeutici, ordinativi pasti e controllo delle diete (ecc. ecc.)

L'impatto delle nuove tecnologie: opportunità

- Strumenti come la cartella sanitaria informatizzata o l'app per la gestione delle presenze del personale sono diventati indispensabili e hanno richiesto/ci stanno richiedendo un forte investimento in formazione e sviluppo delle competenze professionali
- Anche l'acquisto e gestione dei software e della strumentazione hardware, nonché la dotazione di competenze professionali specializzate interne, rappresenta un forte investimento e produce cambiamenti organizzativi importanti

L'impatto delle nuove tecnologie: opportunità

Robotica e tecnologie assistive

- Lo sviluppo di questo ambito di ricerca e sperimentazione ha un impatto importante sulla nostra attività soprattutto nella relazione con la persona a cui è rivolto il nostro intervento
- DSA – autismo: stiamo sperimentando l'uso di un robot come mediatore della relazione nel gruppo classe; già consolidati i software che aiutano nella costruzione delle mappe mentali e supportano altre funzioni cognitive nei casi di dislessia e discalculia;
- L'utilizzo della realtà virtuale viene studiato in relazione alle stereotipie autistiche o per la gestione del dolore

L'impatto delle nuove tecnologie: opportunità

Robotica - tecnologie assistive – app

- Sollevatori, deambulatori e robot assistenti per le attività più routinarie e per ridurre l'impatto sul logoramento fisico degli operatori
- Software per l'orientamento e la memoria, telemedicina e strumenti per la diagnostica domiciliare a sostegno delle persone non autosufficienti presso il proprio domicilio
- social network e applicazioni dedicate, come strumenti per la riduzione dell'isolamento delle persone anziane e il mantenimento della vita attiva

L'impatto delle nuove tecnologie: opportunità

L'utilizzo dei social network e delle piattaforme

- Può rendere più efficaci ed immediato il riscontro sulla qualità ed il gradimento da parte di chi accede ai nostri servizi
- Può includere gli utenti nelle fasi di programmazione/progettazione dei servizi stessi
- Può facilitare l'accesso ai nostri servizi, sia come iniziativa privata che come strumento intermediatore attivato dagli aggregatori di domanda (aziende, associazioni, lo stesso ente pubblico)

L'impatto delle nuove tecnologie: rischi

Gestione dei dati

- Il rischio legato alla tutela della privacy è molto alto e richiede la messa in campo di un sistema di gestione capillare, consapevole e diffuso a tutti i livelli dell'organizzazione aziendale; necessario anche un lavoro importante sulle competenze degli operatori
- La rilevazione informatizzata delle prestazioni pone un serio problema di conciliazione tra il tempo della cura e il tempo/lavoro. Il tempo della cura è un tempo relazionale, non è facile segmentarlo e contenerlo in durate predeterminate e inflessibili.

L'impatto delle nuove tecnologie: rischi

Robotica e tecnologie assistive

- C'è un rischio, non troppo elevato, di riduzione dei posti di lavoro, ma il rischio maggiore è legato alla capacità degli operatori di governare e rimanere agganciati all'evoluzione tecnologica
- Sul lato utente, occorre sfatare l'illusione che l'essere connessi e l'aver a disposizione strumentazioni tecnologiche che supportano i deficit motori e/o cognitivi possa da sola emancipare dalla situazione di criticità più diffusa e rischiosa ovvero la solitudine
- Questo significa, in termini di formazione del personale, che andranno molto potenziate anche le competenze relazionali e di creazione di reti sociali

L'impatto delle nuove tecnologie: rischi

Piattaforme e social network

- È forte il rischio che tramite questi strumenti si alimenti l'aspettativa di una iper-personalizzazione dei servizi e un approccio ai servizi di cura di tipo consumistico, di fatto insostenibile per qualsiasi tipo di welfare pubblico e estremamente elitario se pensiamo al welfare privato
- La facilità e fluidità delle comunicazioni generata dall'utilizzo delle reti social tra servizio e famiglie, tra operatori e utenti può comportare seri rischi di smarrimento dei confini tra personale e professionale, tra pubblico e privato, con conseguenze che possono essere gravi per la tutela dei soggetti fragili e per la tenuta professionale degli operatori

L'impatto delle nuove tecnologie: azioni

- Investimento sulla formazione degli operatori a tutti i livelli aziendali, sulle competenze legate all'uso delle nuove strumentazione ma anche per potenziare e valorizzare le competenze relazionali, la visione di insieme, la capacità di lettura dei contesti, la presa in carico globale, la costruzione e gestione di reti sociali
- Innalzamento degli strumenti di codifica dei comportamenti: codice etico, protocolli, istruzioni operative centrati sulla gestione delle informazioni e l'utilizzo delle nuove tecnologie

L'impatto delle nuove tecnologie: azioni

- *Progetto RISC: Riflettere – Innovare –Sperimentare – Cambiare:* azione formativa di sistema per coinvolgere tutta l'organizzazione nei processi di innovazione e per formare le nuove leve del MID
- Ricerca e sperimentazione tramite progetti europei e nuove partnership con enti di ricerca e fondazioni per finanziare e orientare l'innovazione: protocollo di collaborazione con l'istituto di bio-robotica della scuola Superiore Sant'Anna di Pisa e presentazione in HORIZON 2020 del progetto HOMSHELL;

L'impatto delle nuove tecnologie: azioni

- progetto co-finanziato dalla Fondazione Del Monte per le tecnologie assistive nel trattamento dei disturbi dello spettro autistico;
- progetto «**Development of a training program on the innovation of home care** *L'innovazione tecnologica come strumento di miglioramento dell'assistenza domiciliare*» in partnership con enti di diversi paesi europei per sperimentare sistemi di connessione tra gli anziani seguiti a domicilio e le strutture o i presidi di servizio territoriale

Grazie per l'attenzione

Franca Guglielmetti presidente CADIAI Cooperativa Sociale Bologna