

# Bocconi

## LE TECNOLOGIE CHE CAMBIANO I SERVIZI PER GLI ANZIANI

Quanto sono diffuse in Italia?



Università  
Bocconi

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

**Andrea Rotolo**

«Prospettive per il settore sociosanitario:  
dal presente al futuro, l'evoluzione della cura agli anziani»

17 settembre 2018

# Agenda

**1.0** TECNOLOGIA E  
INVECCHIAMENTO

**2.0** QUALE TECNOLOGIA?

**3.0** L'INDAGINE

**4.0** DIFFUSIONE DELLE  
TECNOLOGIE

**5.0** DRIVER, ELEMENTI  
FACILITANTI E OSTACOLI

**6.0** INNOVAZIONE TECNOLOGICA  
O VISIONI INNOVATIVE?



Università  
Bocconi

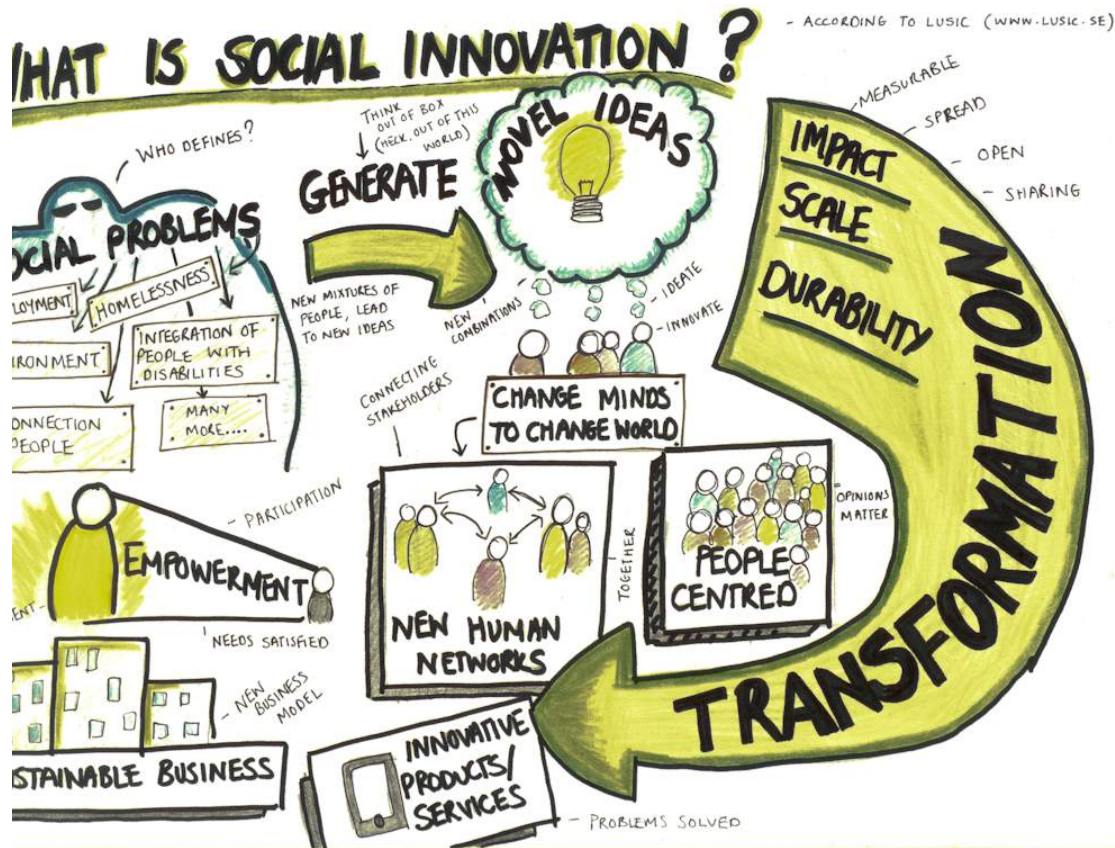
CERGAS  
Centro di Ricerche sulla Gestione  
dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

**1.0**

---

# **TECNOLOGIA E INVECCHIAMENTO**





- Tecnologia come trend all'interno della più ampia categoria della "Social Innovation"
- Può attivare profonde trasformazioni nei sistemi per intercettare e dare risposta in modo nuovo ai bisogni dei cittadini
- Potenziale straordinario impatto nell'ambito del welfare

# SOCIAL INNOVATION & TECNOLOGIA



# Anziani e tecnologia



Tra il 2011 e il 2017, la percentuale di utilizzatori del web nella fascia 65-74 anni è passata **dal 13,8% al 30,8%**, mentre nella fascia 75+ l'aumento è stato dal 2,7% al 8,8% (ISTAT, 2017)

Spediscono o ricevono **mail** (79%), partecipano a **social network** (24%), partecipano a **consultazioni o votazioni** su temi sociali/civici o politici (10%)



Università  
Bocconi

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

# Evoluzione del contesto







## Bisogni, domanda, offerta

- Invecchiamento della popolazione
- Numero sempre minore di caregiver o operatori sociosanitari (minore disponibilità di risorse, finanziarie e umane)
- Bisogni sociosanitari e socioassistenziali più complessi e diversificati
- Sempre meno “pazienti”, sempre più “clienti”
- Aspettative di servizio personalizzato ed elevato livello qualitativo, differenziate sulla base di cultura, status sociale e reddito



# La tecnologia è *la* risposta?

Adottando la prospettiva dei provider socio-sanitari, sappiamo che la tecnologia è in grado di (Eriksson, 2005; Brancati et al., 2017; Llorens-Gumbau and Salanova-Soria, 2014):

-  — Facilitare la creazione di nuove **PROPOSTE DI VALORE** per rispondere ai bisogni degli utenti
-  — Fornire **NUOVI STRUMENTI** e modalità per far interagire utenti e provider
-  — Promuovere l'**INTEGRAZIONE** tra professionisti, unità e settori
-  — Impattare sull'**ORGANIZZAZIONE** e sui modelli di erogazione dei servizi
-  — Cambiare la distribuzione di **POTERE** all'interno delle organizzazioni
-  — Aumentare il livello di **INCERTEZZA**



Università  
Bocconi

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

2.0

---

# QUALE TECNOLOGIA?





— App e dispositivi mobili

— Realtà aumentata

— Realtà virtuale

— Internet of Things

— Stampa 3D

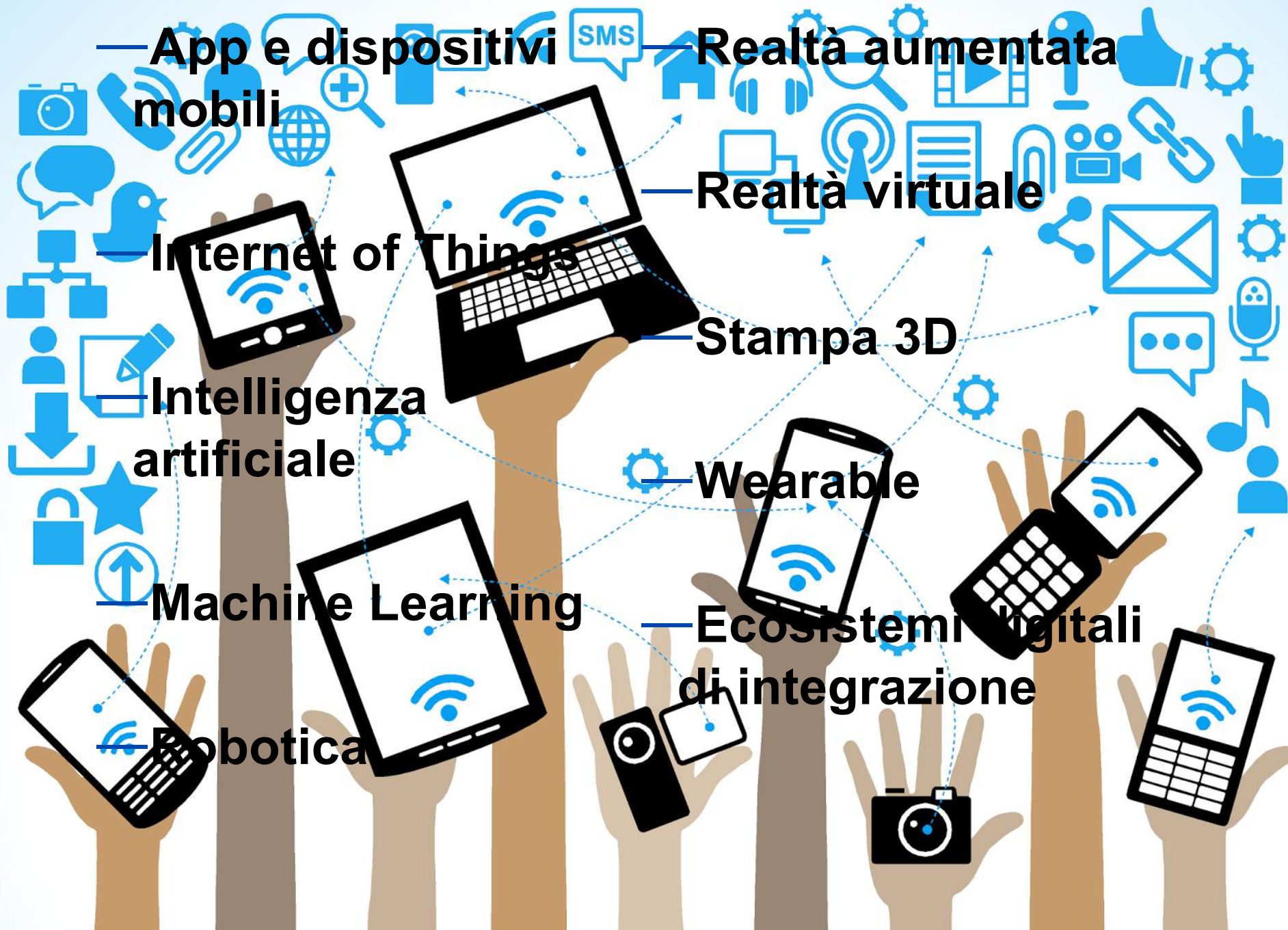
— Intelligenza artificiale

— Wearable

— Machine Learning

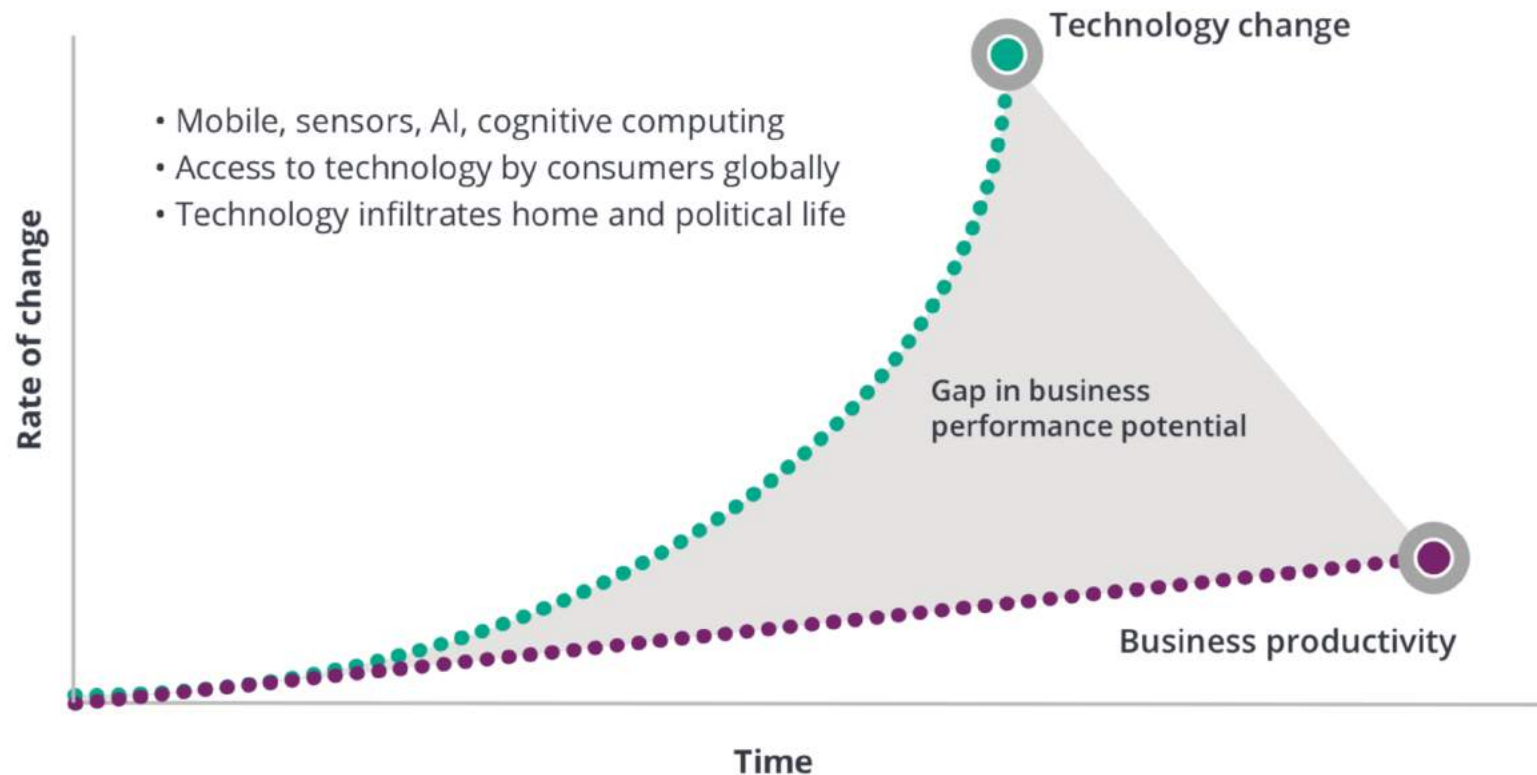
— Ecosistemi digitali di integrazione

— Robotica



# Tecnologia e cambiamento

Figure 1. What *appears* to be happening



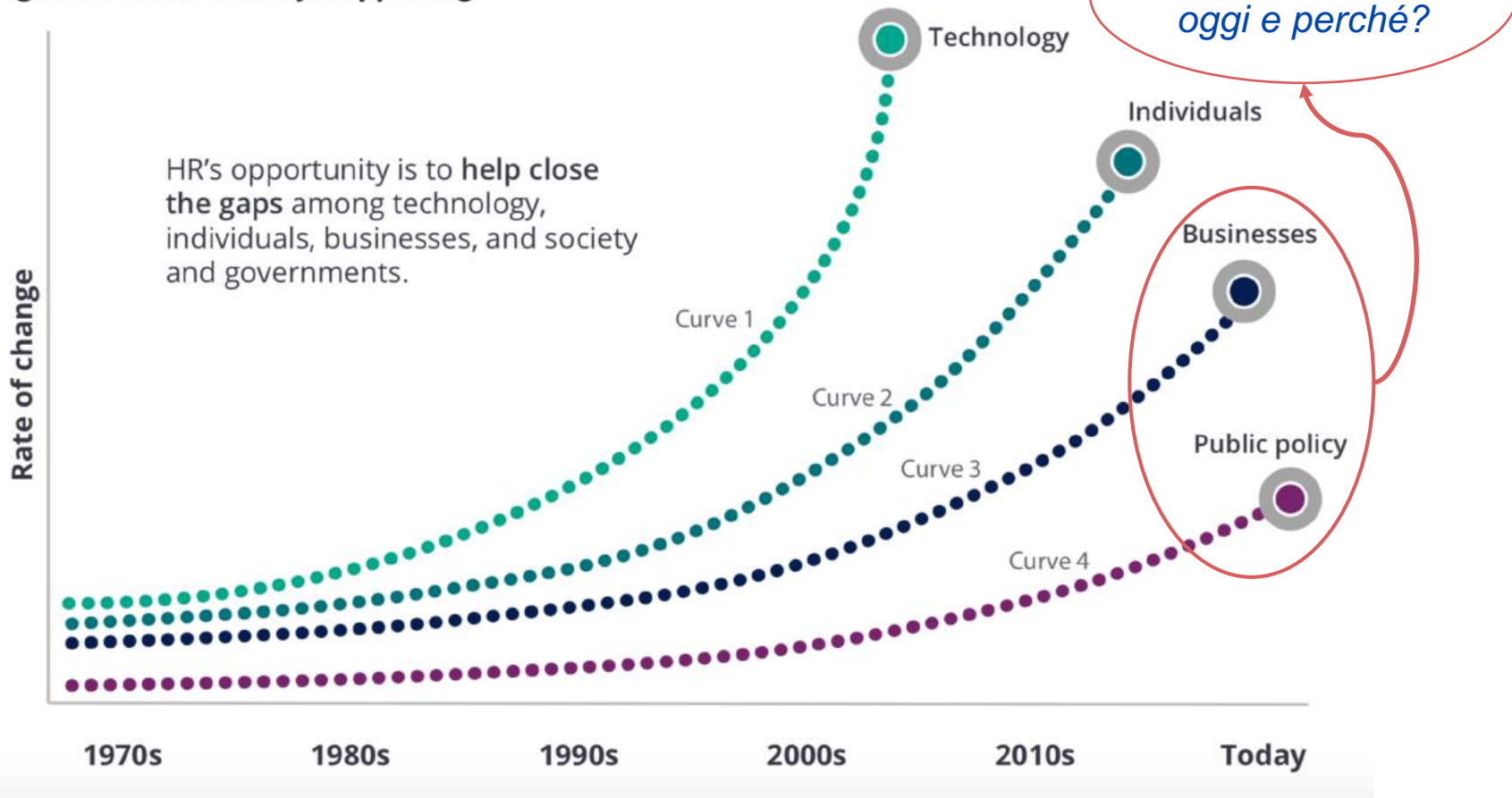
Università  
Bocconi

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

Source: Walsh, Brett. *Rewriting the Rules for the Digital Age 2017: Deloitte Global Human Capital Trends*. Deloitte University Press, 2017.

# Tecnologia e cambiamento per il settore LTC

Figure 2. What is *really* happening



Università  
Bocconi

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

Source: Walsh, Brett. *Rewriting the Rules for the Digital Age 2017: Deloitte Global Human Capital Trends*. Deloitte University Press, 2017.

3.0

# L'INDAGINE



Università  
Bocconi

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

## Temi approfonditi

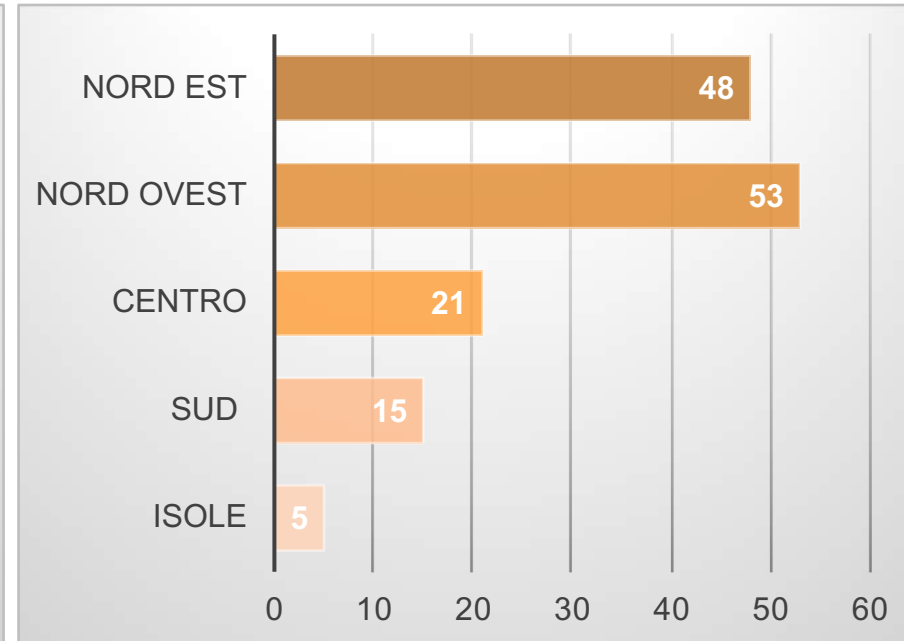
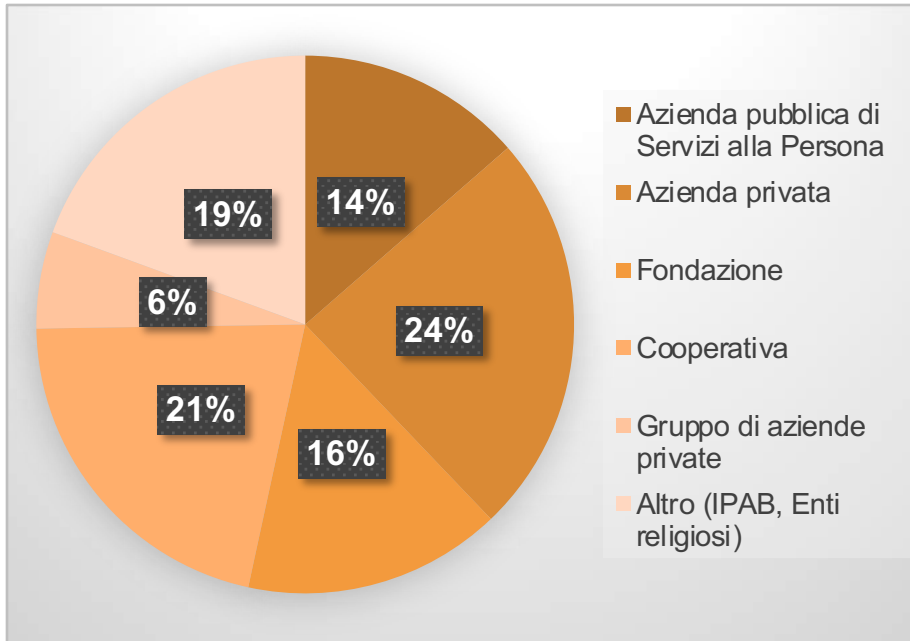
1. Qual è il grado di **diffusione** e di **adozione** delle innovazioni tecnologiche nelle strutture residenziali per anziani in Italia?
2. Quali sono i principali **driver**, i **fattori abilitanti** e gli **ostacoli** all'introduzione e utilizzo delle tecnologie?





# Il questionario e i dati raccolti

- **142 rispondenti** (strutture)
- **35% tasso di risposta** (su circa 400 strutture raggiunte dalla survey)
- **Distribuzione geografica e natura legale** delle strutture rispondenti coerenti con il panorama italiano



Università  
Bocconi

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

4.0

---

# DIFFUSIONE DELLE TECNOLOGIE

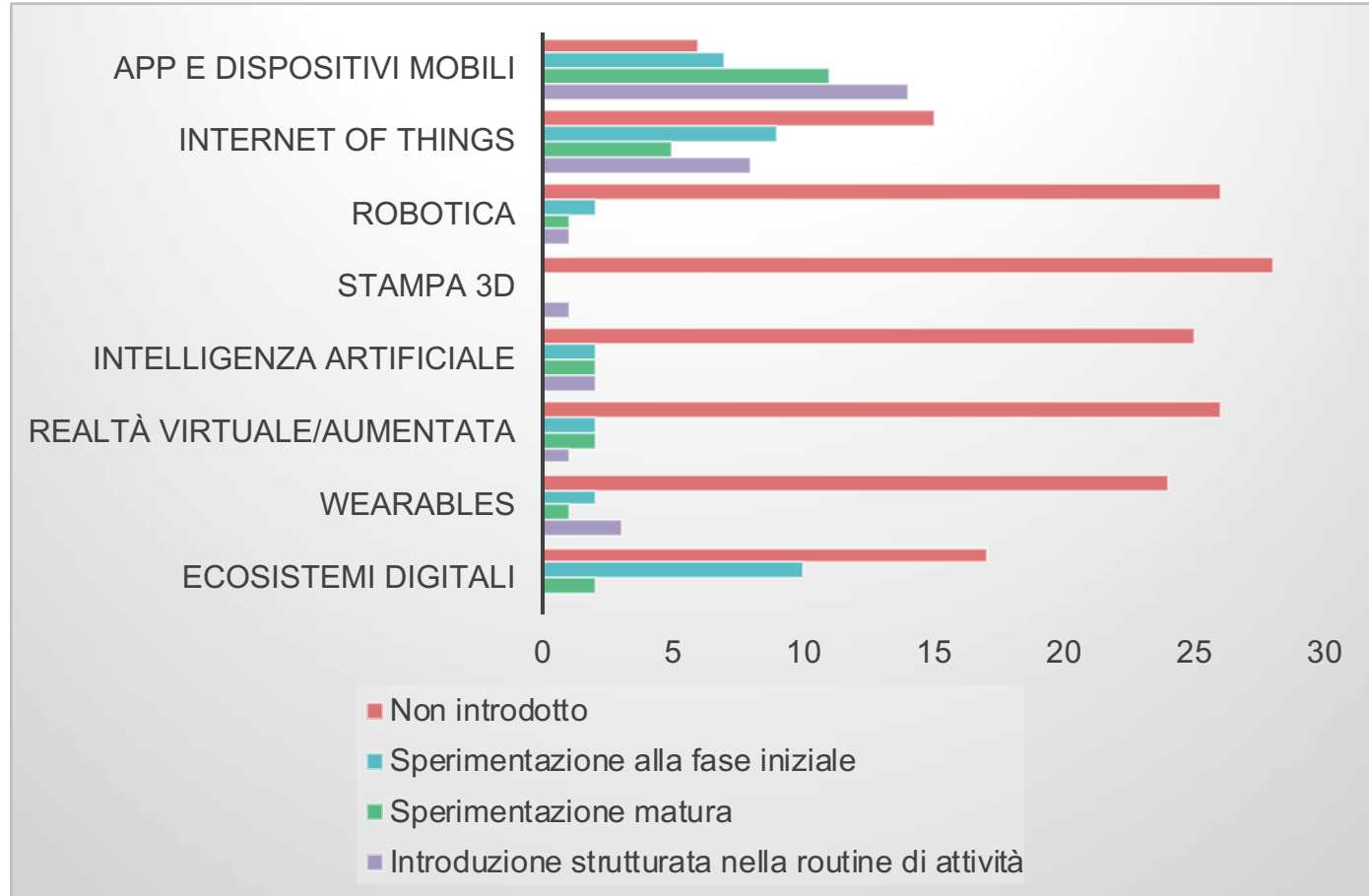


# Il potenziale (inespresso) della tecnologia

*C'è innovazione tecnologica nelle strutture residenziali per anziani italiane?*

## 53%

delle  
strutture  
rispondenti  
**NON** ha  
introdotto  
alcuna  
innovazione  
tecnologica

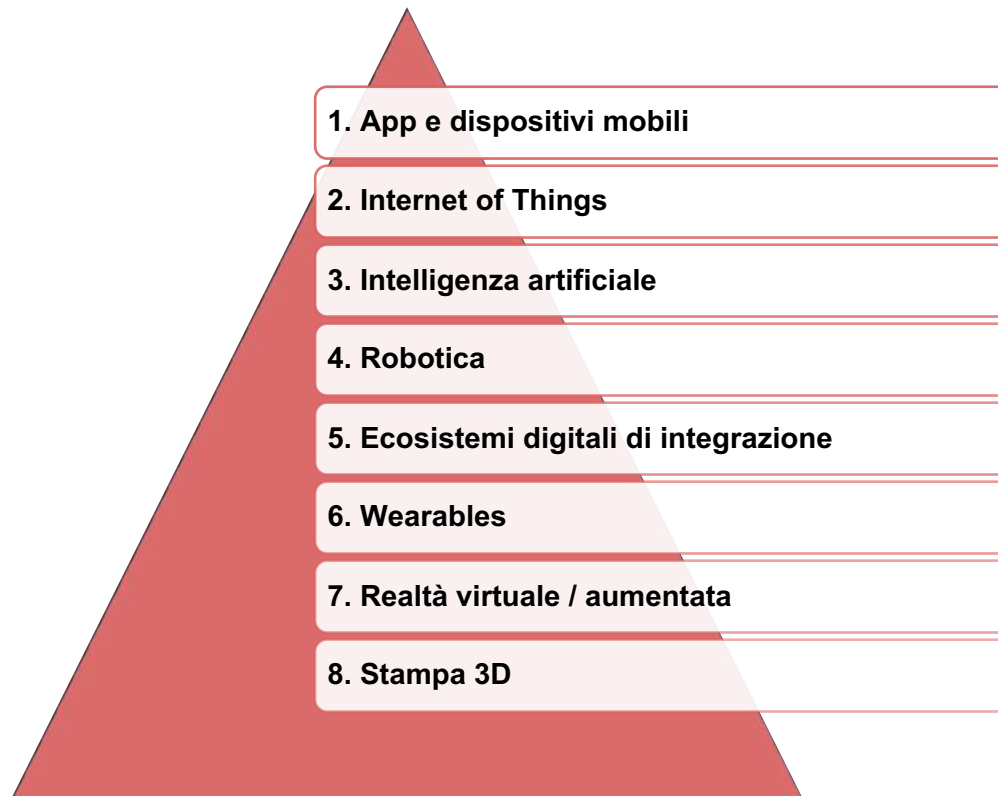


Università  
Bocconi

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

# Quale prospettiva per le tecnologie nelle strutture residenziali per anziani?

Innovazioni tecnologiche ritenute di maggiore interesse dalle strutture residenziali, ordinate dalla più interessante (1) alla più marginale (8)



Università  
Bocconi

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

# Quale utilizzo delle tecnologie?

Finalità principali e secondarie delle innovazioni tecnologiche nelle strutture residenziali per anziani

Innovazione tecnologica	Finalità principale	Finalità secondaria
App e dispositivi mobili	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Internet of Things	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Robotica	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Stampa 3D	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Intelligenza artificiale / Machine learning	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Realtà virtuale / realtà aumentata	Cura e assistenza	Self management e benessere
Wearable	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura
Ecosistemi digitali di integrazione	Cura e assistenza	Supporto agli operatori della struttura

Finalità non ritenute primarie:

- Socialità, comunicazione, connessione
- Supporto ai caregiver familiari



**Università  
Bocconi**

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



5.0

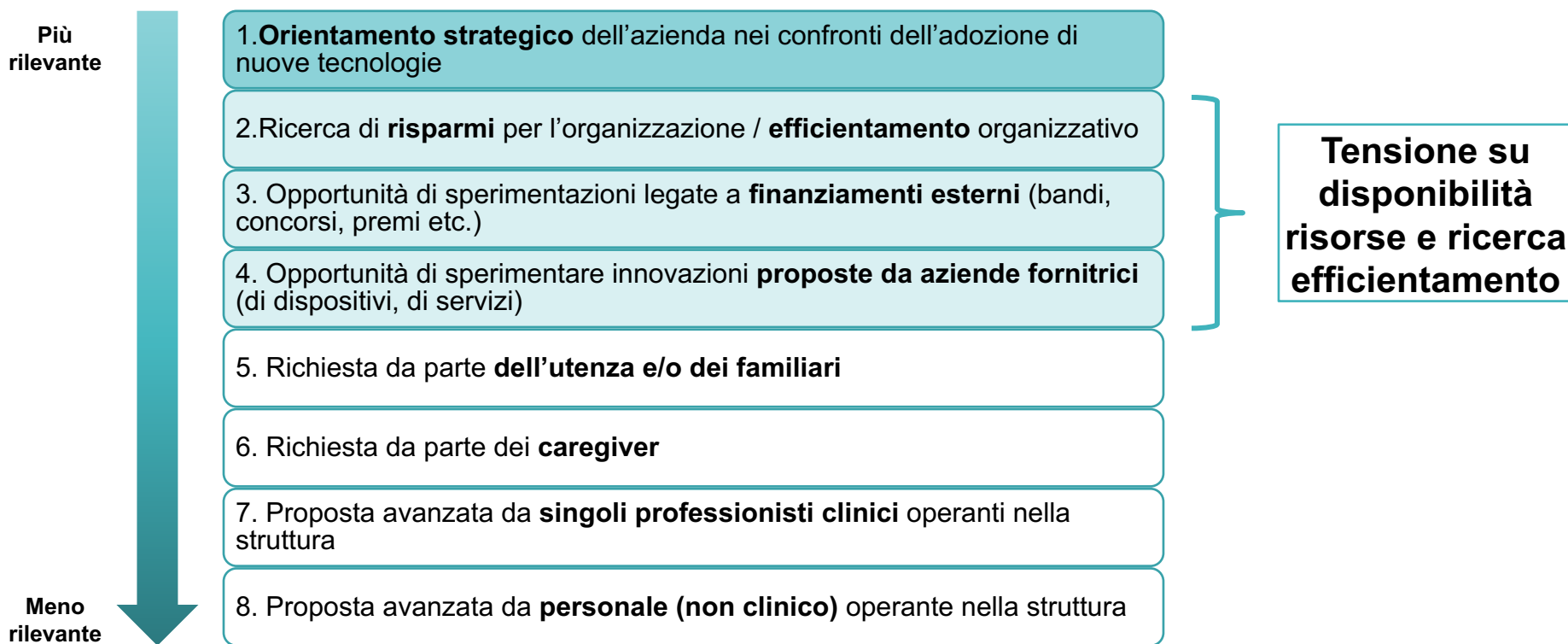
---

**DRIVER,  
ELEMENTI  
FACILITANTI E  
OSTACOLI**



# Perché si introducono innovazioni tecnologiche?

Ragioni determinanti nella decisione di introdurre delle innovazioni tecnologiche in una struttura per anziani, ordinate dalla più rilevante alla meno rilevante



Università  
Bocconi

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

# Fattori facilitanti

1. Disponibilità di **RISORSE INTERNE** da investire nelle innovazioni tecnologiche
2. Disponibilità di **RISORSE DA BANDI/GRANT/PREMI** nazionali o internazionali per le innovazioni tecnologiche
3. Disponibilità di **INFRASTRUTTURE DI SUPPORTO** (es: internet a banda larga)
4. Propensione degli operatori all'adozione e utilizzo di tecnologie
5. La presenza di partnership idonee ad avviare percorsi di innovazione
6. Disponibilità di una struttura residenziale moderna
7. Presenza di normative/linee guida/regolamentazione che incentivino l'innovazione tecnologica
8. Propensione di utenti e/o familiari all'adozione di tecnologie



# Ostacoli

1. Mancanza di **RISORSE** interne all'azienda da investire nelle innovazioni tecnologiche
2. Mancanza di **RISORSE** derivanti da bandi/grant/premi nazionali o internazionali per le innovazioni tecnologiche
3. Limiti imposti dalle **NORMATIVE** vigenti (es: Privacy)
4. Mancanza di infrastrutture di supporto (es: internet a banda larga)
5. Strutture non adeguate per l'introduzione di componenti tecnologiche
6. Resistenze o mancata sensibilità all'utilizzo da parte degli utenti o dei loro caregiver
7. Resistenze da parte degli operatori all'adozione e utilizzo di tecnologie
8. L'assenza di partnership idonee ad avviare percorsi di innovazione



6.0

---

**INNOVAZIONI  
TECNOLOGICHE O  
VISIONI  
INNOVATIVE?**





# Spunti di riflessione manageriali e di policy

## 1. Qual è il grado di diffusione delle innovazioni tecnologiche?

- Basso (meno del 50%)
- «Approccio tradizionale»

## 2. Driver, fattori abilitanti e ostacoli:

- Trend vs vision
- Strategia vs ostacoli finanziari e normativi
- Servizi dal contenuto *core* «tradizionali» vs innovazione *e/o peripherals*
- Quale obiettivo? Ricerca dell'efficiamento o capacità di rispondere ai bisogni (che cambiano) degli utenti?
- Nuovi mercati e/o nuovi servizi?
- Impatti organizzativi e manageriali
- Quale supporto può arrivare dal policy making?



# Tecnologia: opportunità da cogliere, costruire, subire o schivare?

