FONDAZIONE BRUNO KESSLER
MAGAZINE

“Forum Risk Management in Sanità”: la frontiera scomparsa

7 Dicembre 2018

"Un viaggio con nuovi occhi. Operatori sanitari e cittadini si incontrano grazie alle tecnologie abilitanti e a un’organizzazione funzionale”. È questo il titolo dell'incontro organizzato da TrentinoSalute4.0, lo scorso 30 novembre 2018, nell'ambito della kermesse fiorentina

A Firenze, in occasione del 13esimo “Forum Risk Management in Sanità”, abbiamo parlato di un viaggio con nuovi occhi in uno dei settori che è più caro a ognuno di noi: la sanità.

A moderare i lavori la giornalista **Elisabetta Curzel**, che ha introdotto così la sessione: “L’ispirazione per il titolo viene da un libro – “**La frontiera scomparsa**” – scritto da Luis Sepúlveda, noto autore cileno. Nel libro, autobiografico, Sepúlveda racconta di un doppio viaggio. Da un lato c’è un viaggio fisico, intrapreso attraverso l’America Latina; dall’altra c’è un viaggio interiore, compiuto per rispondere alle grandi domande dell’uomo e per trovare la propria identità. In entrambi i viaggi c’è una frontiera che si percepisce, ma è ormai scomparsa”. **E come rientra questo ragionamento nel mondo della sanità?** “Semplicemente, guardando il mondo reale” – ha proseguito **Curzel** – “composto di dati, di apparecchi che indossiamo quotidianamente (i cosiddetti “*wearable*”) e ci permettono non solo di comprare e ricevere oggetti con un *click*, come nel caso di Amazon, ma che trasformano anche l’uomo in una continua fonte di informazioni. Grazie a questi *device* e alle app che abbiamo installate sul cellulare, possiamo dire al mondo digitale che ci ascolta dove siamo o quanti km abbiamo percorso nelle nostre attività quotidiane, e postare ogni nostra azione sui social network in tempo reale. Possiamo selezionare il *partner* ideale, comprare cibo, vestiti o alimentari in siti di e-commerce e farceli recapitare in meno di 24 ore direttamente a casa. Senza più mediatori, né mediazione”.

Cos’è successo? In tutti questi settori – ma ce ne sono tantissimi nella nostra vita di tutti i giorni – assistiamo a un abbattimento delle distanze fisiche. Attraverso l’intermediazione del digitale, le distanze fisiche vengono ripensate, e percepite in modo nuovo. I tempi in cui esisteva un paziente che andava dal dottore, gli descriveva i sintomi e aspettava una diagnosi sono finiti per gran parte della popolazione. Oggi ci presentiamo dal medico portando con noi una serie di dati – e molto spesso anche ipotesi di diagnosi che pensiamo fondate.

Può bastare quindi un *upgrade* tecnologico radicale del sistema sanitario?

Evidentemente no. E lo hanno ben spiegato i **relatori**, professionisti ed esperti appartenenti a settori diversi, che hanno arricchito la visione del "viaggio con nuovi occhi" e si sono succeduti al tavolo nella prima parte della sessione di lavoro.

Nello scenario attuale si registra un costante e progressivo invecchiamento della popolazione e un aumento delle malattie croniche. Stiamo poi assistendo a una forte e preoccupante riduzione del numero dei medici e degli infermieri. Le istituzioni spesso non si attrezzano per affrontare un cambiamento che è già in atto. Quindi: è possibile creare un sistema che metta cittadino e servizi sanitari in contatto in maniera diretta, istantanea e flessibile? È possibile paragonare i paradigmi seguiti da Amazon con quelli che dovrebbe seguire la sanità?

Ha dato inizio alla sessione – al "viaggio con nuovi occhi" – **Mario Del Vecchio**, professore associato presso il Dipartimento di medicina sperimentale e clinica dell'università degli studi di Firenze, nonché direttore dell'Osservatorio Consumi privati in sanità presso l'università Bocconi di Milano.

Il suo intervento, dedicato a "Demografia e sostenibilità del SSN" aveva come sottotitolo "Un monotono tramonto": un'espressione che indica l'esaurirsi della giornata, ma anche di un sistema assistenziale e sanitario.

Dopo di lui, **Andrea Pagnin**, economista di formazione, con un passato di ricerca e insegnamento in ambiti economici – oggi Businnes Strategist and Developer presso la ICub Facility IIT di Genova. Il suo intervento – "Supporto tecnologico alle aziende sanitarie" – ha avuto come sottotitolo "Il riflesso del sole" – dove i bagliori della giornata rappresentano anche le attese e le speranze di un futuro migliore, e l'euforia della nuova tecnologia.

E ancora, **Claudio Saccavini**, direttore tecnico di Arsenàl, il consorzio volontario delle nove aziende sanitarie, due aziende ospedaliere, dell'Istituto oncologico veneto e dell'Azienda Zero della regione Veneto. Come possono le aziende sanitarie leggere le dinamiche e gli sviluppi della tecnologia, tenendo conto dei profondi cambiamenti sociali in atto e futuri? E come possono intercettare e supportare il cittadino nel suo primo miglio verso i servizi sanitari? L'intervento di **Saccavini** – "Supporto tecnologico alle aziende sanitarie" – aveva come sottotitolo "La struttura metallica" – suggerendo che la sanità attuale a volte è troppo pesante e di difficile accesso, e necessita di maggiori agilità e fruibilità.

Infine, **Claudio Dario**, direttore sanitario dell'Azienda provinciale per i servizi sanitari della Provincia autonoma di Trento, da sempre promotore dell'innovazione in sanità. Nel corso della sua evoluzione professionale, il dott. **Dario** ha sempre cercato di applicare cambiamenti progressivi dal punto di vista organizzativo, per portare le Aziende a migliori performance gestionali e miglior qualità, efficienza ed efficacia dei servizi alle persone. A lui è stato dato il compito di proporre delle riflessioni che riprendono il titolo della sessione. È la sanità che deve comprendere come si sta muovendo il cittadino, oppure è il cittadino, attraverso i nuovi strumenti, che deve riuscire a incrociare e a trovare la sanità? Titolo del suo intervento: "Dis-intermediazione fisica e di inter-mediazione digitale". Sottotitolo: "La frontiera scomparsa". Se non esistono più il confine, la dogana, lo sportello che abitualmente frequentavamo – qual è lo scenario con il quale fare i conti?

Con l'evoluzione di Internet e del digitale sono scomparse molte strutture intermedie – i grossisti, chi fornisce le merci e servizi al dettaglio – che hanno rivoluzionato i modelli organizzativi. "Questo"

– ha evidenziato **Claudio Dario** – “è l’aspetto della “**frontiera scomparsa**”: non ci sono ruoli così nettamente demarcati tra fruitore e il fornitore dei servizi, come non c’è un ruolo così marcato tra paziente e medico o sanitario che offre prestazioni. Nella dinamica sociale, organizzativa, relazionale e culturale della nostra società, l’accesso alle informazioni è rapido, ubiquitario e totalizzante. Il paziente valuta le modalità con cui ottiene risposte ai propri bisogni non tanto quando è ammalato, ma da cittadino. Si aspetta soluzioni veloci, anche in termini di servizi. Bisogna dunque essere in grado di fornire queste risposte rapidamente attraverso gli strumenti di cui dispone, quindi multicanale, ma principalmente attraverso il mobile. Non è quindi il paziente che diventa “impaziente”, ma è necessario riuscire a far combaciare quello che viene definito in logistica il “**primo miglio**” del cittadino, cioè come si muove il cittadino per trovare soluzione ai propri bisogni, con l’“**ultimo miglio**” dell’organizzazione sanitaria, cioè come l’organizzazione riesce a fornire i servizi”.

La seconda parte della mattinata è stata dedicata a una **vivace tavola rotonda** che, oltre ai relatori precedenti, si è arricchita di due interlocutori, **Massimo Annicchiarico** e **Roberto Bernabei**.

Il dott. **Annichiarico** è laureato in medicina e specializzato in medicina interna e cardiologia presso l’Alma Mater di Bologna. Ha poi completato la propria formazione manageriale presso la SDA Bocconi. È stato per otto anni Direttore del Dipartimento di Emergenza e per i successivi sette Direttore Sanitario dell’AUSL di Bologna, fino al febbraio 2015. Da marzo 2015 è direttore generale dell’Ausl di Modena.

Diverse le domande arrivate dal pubblico (che per l’occasione era anche collegato in diretta ***streaming*** sul canale YouTube di TrentinoSalute4.0) per i relatori, tra cui questa: “È possibile paragonare un servizio commerciale standard ad un servizio sanitario?”. “Il segreto è la contaminazione. Più ci contaminiamo con cose apparentemente diverse da noi” – ha riposto **Annichiarico** – “più questo ci dà la possibilità di vedere il mondo con la complessità che effettivamente ha. Il mondo è stratificato, è un sistema complesso e diversificato. E il servizio sanitario pubblico riproduce, in molti suoi aspetti, la differenziazione che esiste nella società. La risposta corretta non c’è. L’interrelazione esiste e nasce tra la relazione dinamica fra la società e i servizi. L’uno muta fortemente al mutare dell’altro. Il problema è: come quello di cui oggi noi disponiamo sia in grado di costruire un laboratorio per una società nella quale noi dovremmo agire”.

Invitato al tavolo anche il prof. **Bernabei**, ordinario di Medicina interna alla Cattolica e direttore del Dipartimento scienze dell’invecchiamento, neuroscienze, testa-collo ed ortopedia del Policlinico Gemelli di Roma, e presidente di **Italia Longeva**, il *network* dedicato all’invecchiamento creato dal Ministero della salute.

Alla domanda “Qual è il rapporto tra anziani e le tecnologie digitali?”, **Bernabei** ha risposto: “Il problema è che gli anziani non devono essere percepiti più come tali. Se è vero che la popolazione invecchia, è vero che bisogna ripensare agli ultra sessantacinquenni, i *baby boomer*, con il quale il rapporto con il digitale è totale. E, al solito, c’è un ritardo della politica e dei decisori che non fanno mai questo tipo di considerazione”.

Altri interventi dal pubblico: “Come accompagnare i professionisti di oggi e di domani?”. “Oggi abbiamo allargato lo sguardo” – ha concluso **Claudio Dario**. “I relatori dell’incontro di oggi hanno evidenziato come i medici non debbano vedersi solo nella dimensione professionale e non pensarsi estranei a questo contesto sociale e a queste dinamiche. Altrimenti arriveremo ad un punto in cui le persone non riusciranno a riconoscere il valore che c’è all’interno dell’organizzazione, valore che loro stessi ricevono. La riflessione deve partire da qui. Una riflessione importante: è quanto mai urgente un interfacciamento con il cittadino, bisogna aiutarlo a districarsi in situazioni complesse, in un territorio che non ha frontiere e che, non essendo così demarcato, rischia di non avere regole esplicite. I cambiamenti avverranno comunque e vi sarà un’evoluzione naturale delle organizzazioni e delle dimensioni professionali. Alla fine dovremmo cominciare a dare centralità a questo rapporto con i cittadini, a questa frontiera che non c’è più, e cercare di essere presenti lì, per non rimanere indietro lasciando che il mercato, che le diverse soluzioni tecnologiche, pervadano le dimensioni professionali e quelle organizzative. Come? È necessario riuscire a parlare all’esterno con un linguaggio comprensibile, rivolgendosi a tutta la popolazione”.

Numerosi gli spunti di riflessione nati da questo incontro. Non abbiamo qui lo spazio per raccontarvi l’intero dibattito, per cui, per completezza di informazione, vi rimandiamo a questo *link* sul nostro canale YouTube dove potrete rivedere la registrazione della sessione.

Prima parte: dal minuto 00:00?:00” a 1h:46’:00’’

Seconda parte (tavola rotonda): dal minuto 1h:49’:00’’

La partecipazione a Firenze di **TrentinoSalute4.0** per il “13° Forum Risk Management in Sanità” conclude il ***road show 2018*** con cui il Centro di competenza sulla sanità digitale si è presentato ad alcune delle più significative comunità scientifiche italiane del settore. (m.l./e.c.)

[**VIDEO**] TrentinoSalute4.0: il nostro road show 2018

[**VIDEO**] Intervista a Claudio Dario, direttore sanitario APSS Trento (spiegazione della sessione di lavoro):

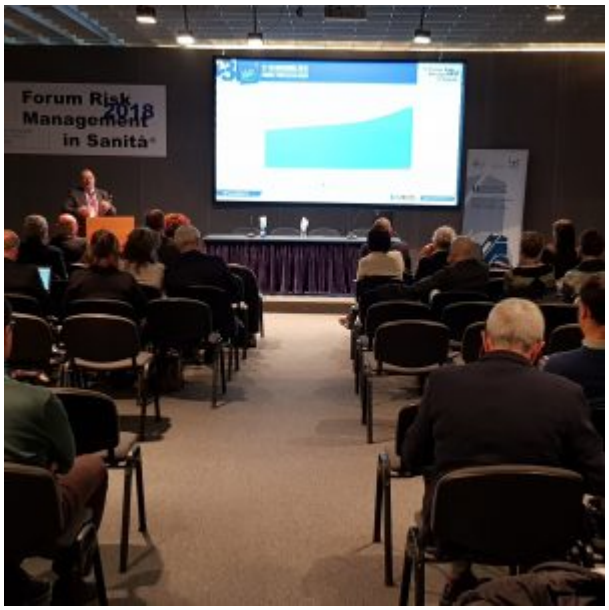
[**VIDEO**] Il paziente è sempre più “impaziente”? Risponde Claudio Dario, direttore sanitario APSS Trento:

Sfoglia la gallery:

- 
in Sanità®
Dipart
#ForumRisk13
- 
13° Forum Risk Management in Sanità
2018
Sessione TrentineSalute4.0 - 30 novembre, ore 9.00
LA FRONTIERA SCOMPARSA TRA CITTADINI E SANITÀ
UN VIAGGIO CON NUOVI OCCHI
per intervenire,
scrivi la tua domanda a questo numero WhatsApp
345 - 435 99 21
27-30 NOVEMBRE 2018 | FIRENZE FORTEZZA DA BASSO
- 
in Sanità®
Dipart
#ForumRisk13

- 
Forum Risk
Management
in Sanità
2018
- 
Forum Risk
Management
in Sanità
2018
- 
Forum Risk
Management
in Sanità
2018




Forum Risk
Management
in Sanità
2018




ROAD SHOW


13° Forum Risk Management in Sanità 2018
A 40 ANNI
dall'istituzione del Servizio Sanitario Nazionale
Sessione TrentinoSalute4.0 - 30 novembre,
LA FRONTIERA SCOMPARSA TRA CITTADI
UN VIAGGIO CON NUOVI OCCH
per intervenire,
scrivi la tua domanda a questo numero W
345 - 435 99 21
27-30 NOVEMBRE 2018 | FIRENZE FORTEZZA


Forum Risk Management in Sanità 2018


27-
NOVEMBRE 2018

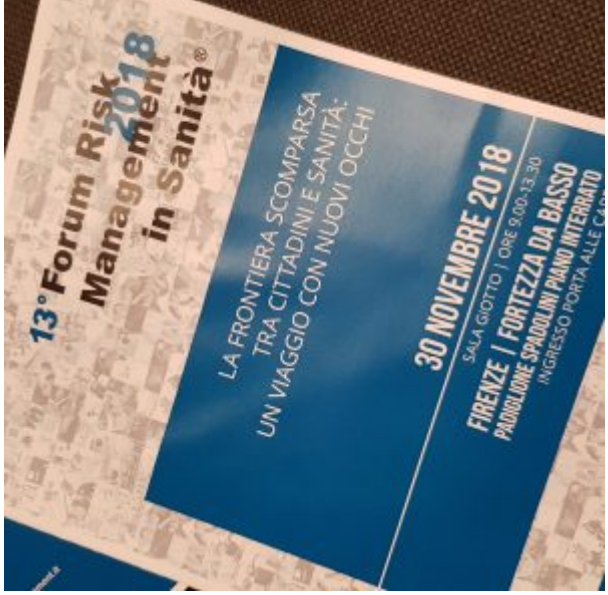

per intervenir
scrivi la tua domanda a questo
345 - 435 9
-30
EMBRE 2018 | FIRENZE FOR




UN VIAGGIO CON NUOVI OCCHI
per intervenire,
scrivi la tua domanda a questo numero WhatsApp
345 - 435 99 21
30 NOVEMBRE 2018 | FIRENZE FORTEZZA DA BASS


LA FRONTIERA SCOMPARSA TRA CITTADINI E SANITÀ
UN VIAGGIO CON NUOVI OCCHI
345 - 435 99 21
30 NOVEMBRE 2018 | FIRENZE FORTEZZA DA BASSO





LINK

https://magazine.fbk.eu/it/news/forum-risk-management-in-sanita-la-frontiera-scomparsa/

TAG

- #Forum Risk Management in sanità
- #sanità
- #trentinosalute4.0
- #ts4.0

VIDEO COLLEGATI

- https://www.youtube.com/watch?v=bLm_eAV3JgA
- https://www.youtube.com/watch?v=br3O9SlYYxg
- https://www.youtube.com/watch?v=gxxRzU02M2U
- https://www.youtube.com/watch?v=5ccaAN6vlLA

MEDIA COLLEGATI

- Quotidiano sanità: Forum Risk Management/5. TrentinoSalute4.0. Come mettere in “connessione” cittadini e Aziende: http://www.quotidianosanita.it/lavoro-e-professioni/articolo.php?articolo_id=68486&fr=n

AUTORI

- Marzia Lucianer