



## Documento di posizione comune sulla digitalizzazione nel settore dei servizi sociali –

### Valutazione delle opportunità e delle sfide (Versione definitiva, 6 giugno 2019)

#### Una definizione condivisa della digitalizzazione nei servizi sociali

In generale, la digitalizzazione può essere definita come l'adozione massiccia di tecnologie digitali per generare, elaborare e condividere informazioni e realizzare compiti specifici tramite dispositivi digitali. Ciò può includere compiti che in precedenza erano svolti da personale umano. Per digitalizzazione nei servizi sociali si intende l'integrazione delle tecnologie digitali nella fornitura quotidiana di servizi sociali.

L'impatto trasformativo della digitalizzazione sta emergendo solo di recente nella fornitura di servizi sociali, ma gli sviluppi sono sempre più rapidi. Alcuni degli effetti della digitalizzazione sono già visibili, in particolare:

- Automazione dei compiti e delle occupazioni: la sostituzione dell'input di lavoro (umano) con l'input della macchina, compresa la robotica avanzata, l'intelligenza artificiale e l'apprendimento automatico.
- Digitalizzazione dei processi: utilizzo di sensori ed elaborazione, memorizzazione e comunicazione di informazioni e dati personali in formato digitale, anche attraverso l'Internet delle cose<sup>1</sup>, la stampa 3D, la realtà virtuale, la realtà aumentata e la teleassistenza.
- Comparsa di piattaforme e utilizzo di blockchain: offerta di servizi su piattaforme online.
- Sistemi di documentazione digitale: ad esempio, cartelle elettroniche dei pazienti accessibili da parte dell'operatore sanitario tramite smartphone e tablet.

<sup>1</sup> L'Internet delle cose (IoT) è una rete di dispositivi fisici collegati che raccolgono e scambiano dati con il minimo intervento umano. Applicato all'assistenza sociale, consente agli utenti di monitorare se stessi e il proprio ambiente in tempo reale - ad esempio, frequenza cardiaca, temperatura, glicemia, l'elenco è infinito - consentendo ai professionisti di decidere se sono necessari passi successivi o interventi.



- Intelligenza artificiale e introduzione della robotica: ad es. mezzi di sollevamento, robot domestici e per l'assistenza.
- Sistemi di assistenza e monitoraggio collegati: ad es. pulsanti di emergenza, sensori di caduta, ecc.
- L'uso di big data per promuovere servizi personalizzati.

Le tecnologie digitali sono ancora spesso fraintese e sottoutilizzate dai diversi attori coinvolti. Ciò può essere in parte spiegato dal fatto che i servizi sociali sono per definizione servizi incentrati sulla persona. Tuttavia, l'adozione delle tecnologie digitali nella fornitura di servizi sociali è inevitabilmente in espansione, anche se con diverse differenze geografiche, sotto-settoriali o addirittura organizzative. Nonostante gli sviluppi digitali, è importante notare che i contatti sociali e le relazioni umane nella fornitura di servizi sono e rimarranno una dimensione fondamentale del settore dei servizi sociali. In parole povere, la digitalizzazione deve essere aale al raggiungimento di una migliore qualità dei servizi per i beneficiari e i professionisti e non viceversa.

### **Effetti della digitalizzazione sul settore dei servizi sociali e sull'occupazione**

L'innovazione tecnologica ha un impatto considerevole sul mercato del lavoro e sull'organizzazione del lavoro nel settore dei servizi sociali. In effetti, l'uso delle tecnologie digitali offre un'ampia gamma di opportunità, sia in termini di miglioramento dell'organizzazione del lavoro che di miglioramento della qualità dei servizi forniti. La digitalizzazione può anche dar luogo a molte sfide, come l'aumento delle disparità di reddito e un accesso ridotto a sistemi di sicurezza sociale, che possono avere effetti negativi per i beneficiari dei servizi, i lavoratori e la società nel suo complesso se non vengono affrontati in modo adeguato.

Gli effetti della digitalizzazione dei servizi sociali sull'occupazione giustificano pertanto un'attenzione e una gestione sociale e politica. Le tecnologie digitali possono contribuire a fornire servizi sociali di alta qualità, concepiti per migliorare la vita dei beneficiari dei servizi. Tuttavia, le trasformazioni digitali dovrebbero essere realizzate in modo sicuro e responsabile con l'informazione e la consultazione dei lavoratori nella guida e nella definizione di tale transizione. L'accettazione delle innovazioni tecniche dipende dalla capacità di integrare le nuove tecnologie nell'organizzazione del lavoro e nel processo di aiuto, perseguendo al contempo un approccio olistico per l'assistenza e il sostegno agli utenti. Ciò include misure per la riduzione dei rischi derivanti dall'uso delle tecnologie digitali, compresa la formalizzazione dei processi di lavoro basata sulle tecnologie dell'informazione.

La transizione al digitale non è neutrale in termini di occupazione o nei confronti di diverse professioni, qualifiche formali delle professioni e distribuzione dei compiti e delle responsabilità. Molti professionisti del settore dei servizi sociali continuano a diffidare delle soluzioni digitali



perché si preoccupano del fatto che aumentano il loro carico di lavoro, creano maggiori obblighi di segnalazione e obblighi burocratici o innescano errori, o peggio ancora, hanno un forte impatto sull'organizzazione del loro lavoro e sul loro orario di lavoro, rischiando di compromettere la qualità del loro impiego nonché la sicurezza e la fiducia degli utenti.

Sfruttare al meglio l'innovazione digitale significa anche sostenere i professionisti dei servizi sociali a diventare guide competenti alle nuove tecnologie per i beneficiari dei servizi e le loro famiglie, riconoscendo il loro ruolo nella transizione digitale e aiutando così gli utenti dei servizi sociali ad acquisire una maggiore conoscenza e controllo sulla loro qualità di vita, salute e/o condizioni sociali.

### **Opportunità legate all'introduzione delle nuove tecnologie digitali nei servizi sociali**

La transizione digitale nei servizi sociali può offrire molte opportunità come:

- **Miglioramento degli attuali servizi sociali e creazione di nuovi:** Le tecnologie digitali hanno il potenziale per migliorare i vecchi servizi e crearne di nuovi, rispondendo meglio alle esigenze dei beneficiari dei servizi. La riprogettazione dei servizi sociali, intorno alle esigenze dei singoli individui, offre le migliori opportunità per migliorare la salute, il benessere e l'inclusione sociale delle persone. Molte aree in tutta Europa si stanno orientando verso nuove forme di prestazione di assistenza, sia attraverso un'assistenza integrata che personalizzata.
- **Promuovere l'indipendenza, la qualità della vita e il benessere:** L'uso delle tecnologie digitali nei servizi sociali può consentire ai beneficiari di mantenere la loro indipendenza e benessere e può ridurre l'esclusione sociale. L'uso di canali digitali può anche assicurare gli assistenti domiciliari e le famiglie, che non sempre vivono vicino a coloro che sostengono, riducendo così i potenziali sentimenti di isolamento sociale.
- **Consentire ai professionisti dei servizi sociali di lavorare da qualsiasi sede e in qualsiasi momento:** La tecnologia può consentire ai professionisti dell'assistenza e del supporto di lavorare senza soluzione di continuità da più sedi e in team multidisciplinari, ottimizzando i flussi di lavoro e i processi di lavoro. L'uso della tecnologia mobile e migliori velocità di connessione consentiranno un rapido accesso alle informazioni in tutto il sistema di assistenza. Ciò significa che i professionisti dell'assistenza e del supporto saranno in grado di fornire servizi in modo più efficiente ed efficace, lavorando in collaborazione tra organizzazioni e settori.
- **Aumentare l'attrattiva del settore:** Offrire un posto di lavoro con attrezzature moderne e aggiornate può aumentare l'attrattiva dei datori di lavoro, anche per i giovani professionisti.
- **Reclutamento:** I portali online possono aiutare i datori di lavoro ad autopromuoversi e a mettersi in contatto con un gruppo target specifico. Tecnologie come i programmi di screening possono facilitare il processo di reclutamento.



- Migliore gestione del carico di lavoro: I metodi di lavoro digitali, come le cartelle cliniche elettroniche dei pazienti, permettono di risparmiare tempo. Lo sforzo fisico dell'assistenza può essere ridotto con l'aiuto della robotica.
- Proteggere e responsabilizzare la forza lavoro: Il coinvolgimento dei lavoratori nel processo di attuazione delle tecnologie digitali può garantire un uso sicuro ed efficace di tali tecnologie. I dispositivi digitali possono migliorare la salute e la sicurezza sul lavoro, soprattutto per i lavoratori isolati. Dotare i lavoratori di dispositivi di protezione da utilizzare in caso di emergenza può anche garantire la loro sicurezza sul lavoro.
- Uso di simulatori per programmi formativi: Nuovi metodi di formazione, compreso l'uso di simulatori, possono contribuire a sviluppare competenze pratiche e tecniche, anche per quanto riguarda la scarsità di tirocini. La digitalizzazione promuove anche nuove forme di formazione avanzata, come l'apprendimento misto, l'e-learning, i MOOC e corsi online gratuiti. Riguardo all'efficienza di tali metodi, potrebbe essere utile raccogliere le valutazioni dei datori di lavoro e dei lavoratori.

### **Sfide legate all'introduzione delle nuove tecnologie digitali nei servizi sociali**

La transizione digitale comporta anche molte sfide, come ad esempio:

- Nuovi modi di lavorare: L'emergere di modalità digitali di organizzazione del lavoro, ad esempio attraverso piattaforme online che forniscono una serie di servizi di assistenza, solleva nuove questioni relative agli standard di qualità e all'organizzazione e alla regolamentazione del lavoro. Ciò comprende un aumento del ricorso a forme di lavoro non standard, come il lavoro occasionale, il lavoro a chiamata, il lavoro tramite agenzia interinale, il lavoro informale e il lavoro autonomo economicamente dipendente. La diffusione di tali forme di lavoro atipico nel settore dei servizi sociali mette in pericolo anche la copertura dei lavoratori da parte dei regimi di sicurezza sociale e influisce sul finanziamento di tali regimi.
- Gestione dei dati: L'ecosistema dei servizi sociali è complesso e strutturato con molti attori pubblici e privati. I dati sanitari e sociali sono molto sensibili e contengono non solo informazioni sanitarie, ma anche informazioni finanziarie sulla situazione della protezione sociale o sulle spese sanitarie. Tuttavia, le applicazioni per la sanità elettronica non sono regolamentate e i dati finiscono generalmente nell'ambito di competenza dei GAFA<sup>2</sup>. È prioritario far sì che l'introduzione di nuove tecnologie e l'uso di big data nei servizi sociali sia concordata e regolamentata attraverso il dialogo sociale e la contrattazione collettiva a diversi livelli, nonché attraverso una legislazione che protegga e regoli l'uso di tali dati da parte dei servizi sociali, inclusa la loro forza lavoro. L'utilizzo di delle nuove tecnologie digitali genera dati personali, tra cui anche quelli relativi alla geolocalizzazione degli spostamenti dei

<sup>2</sup> GAFA è l'acronimo di Google, Apple, Facebook e Amazon - le quattro più potenti aziende tecnologiche americane.



lavoratori, che devono essere trattati in conformità con il regolamento europeo di protezione dei dati personali (GDPR). La raccolta e l'uso dei dati devono essere regolamentati in collaborazione con le parti sociali in modo da non poter essere utilizzati per monitorare arbitrariamente le prestazioni o potenzialmente sanzionare i lavoratori. L'armonizzazione e la condivisione delle interfacce e della documentazione richiede ulteriori discussioni per massimizzare il suo potenziale. Per quanto riguarda il RGPD, occorre valutare e facilitare l'interpretazione pratica e l'attuazione del regolamento e le implicazioni per i datori di lavoro dei servizi sociali.

- Competenze digitali: La gestione delle nuove tecnologie può richiedere una formazione e qualifiche supplementari, dotando la forza lavoro di un insieme adeguato di capacità e competenze. Una delle priorità dovrebbe essere l'integrazione globale delle competenze digitali nelle strutture formative e nella formazione professionale pertinenti. Lo sviluppo professionale continuo (SPC) lungo tutta la carriera del lavoratore può contribuire ad affrontare il divario digitale che impedisce alla forza lavoro dell'assistenza sociale (non da ultimo nel contesto di una forza lavoro che invecchia) di sfruttare appieno le nuove tecnologie. Ciò consente loro di essere adeguatamente informati e consultati sulle relative ristrutturazioni e, qualora lo desiderino, offre loro la possibilità di essere co-sviluppatori di soluzioni digitali sulla base di consultazioni strutturate a diversi livelli (dal luogo di lavoro al livello settoriale a quello nazionale).
- Carenza di finanziamenti: Le risorse finanziarie limitate sono uno dei maggiori ostacoli alla trasformazione digitale del settore dei servizi sociali. Investimenti significativi possono essere necessari per sostenere l'effettiva trasformazione digitale e coprire tutti i costi aggiuntivi che possono verificarsi, come l'acquisto di prodotti, l'assunzione e la formazione del personale e altre questioni importanti. Ciò implica anche una valutazione del valore aggiunto delle misure specifiche.
- Diffusione disomogenea e disuguale delle nuove tecnologie: Gli utenti dei servizi sociali, in particolare quelli provenienti da contesti economici e sociali sotto la media, nonché i dirigenti e i lavoratori del settore dei servizi sociali sono attualmente esclusi in gran parte da una piena partecipazione alle opportunità digitali che rimangono concentrate nelle mani di poche potenti società. Pertanto, è di fondamentale importanza che le autorità europee e nazionali diano priorità alle esigenze degli utenti, dei lavoratori e degli erogatori di servizi sociali affinché possano beneficiare del pieno accesso alle tecnologie e alle loro opportunità, sostenendo così il diritto alla migliore assistenza, istruzione e formazione possibile, al sostegno sociale e alla responsabilizzazione, e contribuendo quindi all'attuazione del pilastro europeo dei diritti sociali. Ciò implica che le infrastrutture necessarie, come la banda larga, siano rese disponibili senza discriminazioni geografiche. È importante che i costi derivanti dall'uso di dispositivi e tecnologie digitali da parte degli utenti dei servizi sociali possano essere coperti e



rimborsati anche dalle indennità e/o assicurazioni esistenti per le cure di lunga durata o dai sistemi generali di sostegno/assistenza sociale-

- **Nuove collaborazioni:** Per stimolare l'innovazione nel settore, è indispensabile la collaborazione con nuovi partner come le start-up e gli sviluppatori IT. È necessario uno sforzo supplementare per contribuire ad un'organizzazione più efficace.
- **Mancanza di ricerca:** Esistono ancora pochi dati scientifici sul modo in cui la digitalizzazione sta cambiando il settore dei servizi sociali, per cui è difficile valutarne l'impatto effettivo. La raccolta di dati affidabili è un primo passo cruciale per lo sviluppo di strategie e attività efficaci.

### **Il ruolo della contrattazione collettiva e del dialogo sociale:**

Il dialogo sociale e la contrattazione collettiva a diversi livelli sono strumenti fondamentali per regolare l'introduzione e l'uso delle nuove tecnologie. Il dialogo sociale contribuisce a garantire il coinvolgimento attivo e la partecipazione sia dei dirigenti (e delle organizzazioni dei datori di lavoro) che dei lavoratori (e dei loro rappresentanti, compresi i sindacati). Valutando congiuntamente l'impatto delle nuove tecnologie sul settore dei servizi sociali, le parti sociali possono attenuare i possibili effetti negativi. Queste includono:

- Trasferimento di fogli di presenza e di altri documenti dal cartaceo alle applicazioni mobili
- Localizzazione GPS, in certi casi in ogni momento
- Verifica arrivo e partenza di ogni visita
- Ottimizzare i percorsi e tagliare i tempi morti
- Uso di sanzioni in caso di ritardo
- Garantire la sicurezza dei lavoratori isolati
- Assegnazione, riassegnazione e cancellazione delle visite in tempo reale
- Divieto di sistemi di valutazione da parte degli utenti dei servizi sociali

La trasformazione digitale comporta cambiamenti di vasta portata per i lavoratori, i datori di lavoro e le loro relazioni come parti sociali, mettendo in discussione le pratiche consolidate di dialogo sociale e di contrattazione collettiva. Un dialogo costruttivo tra le parti sociali è oggi più importante che mai per orientare le trasformazioni digitali verso una direzione sostenibile ed equa. Il mantenimento e l'estensione dei diritti di informazione, consultazione e partecipazione delle parti sociali nei servizi sociali e la creazione di un quadro giuridico adeguato per i crowd-workers e altri lavoratori atipici possono far sì che la digitalizzazione migliori, e non peggiori, la qualità del lavoro e la fornitura di servizi nel settore.

L'Unione europea può essere determinante per incoraggiare e sostenere tale dialogo finanziando progetti delle parti sociali e iniziative congiunte.



## **Temi da affrontare sulla base di un piano di lavoro comune**

Per garantire che il settore dei servizi sociali risponda al meglio alla digitalizzazione, la Federazione europea dei datori di lavoro nel settore dei servizi sociali e la Federazione europea dei sindacati dei servizi pubblici (EPSU) sono interessate a lavorare insieme sulle seguenti questioni - nel quadro di un dialogo sociale settoriale o di una possibile fase sperimentale:

- Elaborare una dichiarazione congiunta che illustri ulteriormente alcune delle opportunità e delle sfide di cui sopra; individuare raccomandazioni per i responsabili politici e chiarire progetti e temi concreti in cui le parti sociali si impegnano in tal senso nei prossimi anni.
- Elaborare orientamenti e una raccolta di pratiche promettenti per il settore su come i servizi sociali e le parti sociali rappresentative possono rispondere al meglio alle sfide e alle opportunità legate alla digitalizzazione. L'attenzione si concentrerà su esempi e pratiche specifiche, pertinenti alle diverse sfide, per evidenziare possibili soluzioni su questioni quali la contrattazione collettiva, la protezione dei dati e lo sviluppo professionale continuo (SPC). Il presente documento si rivolge al settore stesso, concentrandosi sull'applicazione pratica e sull'adozione di successo delle nuove tecnologie nel settore dei servizi sociali.

