

THINK TANK

ONGIZATE ESTATU BERRIAREN ETORKIZUNEI BURUZKO EZTABAIDA GUNEA

9. DOKUMENTUA

Plataforma digitalak (ekosistemak) eta trantsizio digitala (erakundeak)

Prebentziorako, alertarako, diagnostikorako, informazioa partekatzeko, baliabide komunak erabiltzeko, ebaluatzeko eta hobetzeko prozesuak digitalizatzen dira. **Ez da arreta digitalizatzen, eta are gutxiago zaintzak.** Arretak eta zaintzak gero eta pertsonalagoak eta gizatiarragoak izan behar dute (eredu pertsonalizatuak). Kontua da profesionalak ematen duten denbora **baliozko denbora** izatea, laguntza eta harreman beharrei aplikatzea, zeregin burokratikoak edo mekanikoak ezabatuz, ia guztiak aplikazioek eta automatismoek betetzen baitituzte. Teknologia ingurune erraztaileen laguntza eta sorkuntza gisa aplikatzea da kontua, trebakuntza orokortuarekin batera, baina erabiltzaileekiko harreman pertsonal eta giza harremana ordezkatu gabe.

1. Zer abantaila eta desabantaila ditu Gipuzkoan arreta eta zaintzak digitalizatzeak?

1.1. Abantailak

Historia bakarra garatzea (soziala eta sanitarioa)

Teknologia berriek (adimen artifizialak, adibidez) aukera ematen dute hainbat datu iturri identifikatzeko, erregistratzeko eta konbinatzeko, pertsona bakoitzarentzat historia soziosanitario bakarra garatzeko. Historia bakar horrek kudeaketa soziosanitarioa erraztuko luke, eraginkortasuna eta gizarteratzea hobetuz, zerbitzuak berariazko beharretara egokituko bailirateke erabiltzaileen ibilbidearen arabera.

Kudeaketa arina

Teknologia berriek osasun sistemak eta gizarte zerbitzuak kudeatzeko onuragarriak diren informazio sistemen kudeaketa arina eta egokia errazten dute. Kudeaketa arina, eraginkortasunarekin ez ezik, erabiltzaileak kudeaketa soziosanitarioan sartzearekin ere lotzen da.

Zaintzen pertsonalizazioa

Teknologia (batez ere teknologia digitalak, adimen artifiziala, Big Data) sistema soziosanitarioen informazio premietara egokitze eta prozesatzeko duen gaitasunagatik eta datu dinamikoen erabilera eraginkorrari esker pertsonalizazioa errazteagatik aldarrikatu diren aktibo nagusietako bat zerbitzuen pertsonalizazioa da. Hori abantaila da zerbitzu soziosanitarioak pertsonalizatzeko, betiere kontrol egokiak badaude.

Ikuspegi integrala eta datuen eskuragarritasuna

Teknologia digitalen abantailetak bat datuak integratzeko eta prozesatzeko gaitasuna da. Datu bakarrak integratzea (datu bakar bat toki bakar batean) abantaila izan daiteke kudeaketa soziosanitarioarako. Integrazio horrek kasuaren ikuspegi integrala eskaintzen du, historia soziosanitarioa, eta horrek abantailak eskaintzen ditu erabiltzaileen beharretara egokitutako zerbitzuak kudeatzeko orduan.

Estaldura eta irisgarritasun handiagoa

Teknologia berriek zerbitzuen eragina eta estaldura handitzeko aukera ematen dute, ez bakarrik teknologian eta zerbitzu teknologizatuetan sartzen diren erabiltzaileen kopuru handiagoari dagokionez, baita profilen aniztasunari dagokionez ere; beraz, irizpide kuantitatiboa eta kualitatiboa da. Horrek pertsonak artatzen dituzten zerbitzuetarako irisgarritasun berria bultzatzen du, haien erritmoen, beharren eta lehentasunen arabera.

Zerbitzuen kalitatea hobetzea

Teknologiak zuzeneko arretarekin konbinatzeak arretaren kalitatea hobetzea ekar dezake, teknologia horiek arreta eraginkorragoa bihurtzen dutelako eta informazio garrantzitsua (erabiltzaileen historia soziosanitarioa, adibidez) berehala eskura izatea errazten dutelako.

Prospektiba gaitasuna handitzea

Teknologia digitalek (adimen artifiziala eta Big Data), datuak eta datu serieak modu masiboan erabiliz, zaintzei buruzko iragarpen eta prospektiba gaitasuna hobetu dezakete, gizarte zerbitzuen kudeaketa hobetzen duen prebentzioa eta aurrea hartzea erraztuz.

Erakundearen kudeaketa hobetzea

Teknologia berriek erakundearen kudeaketa errazten dute (informazioa prozesatzea, eraginaren jarraipena eta ebaluazioa, proiektuen kudeaketa, langileen kudeaketa, kudeaketa ekonomikoa, etab.), eta hori potentzial garrantzitsua da sistema soziosanitarioaren kalitatea hobetzeko.

Kasuaren kudeaketa hobetzea

Teknologia berriek kasuaren kudeaketa errazten dute, teknologien moldagarritasunagatik, informazioa bizitzaren historian eta historia soziosanitarioan integratzeagatik, eta egoera espezifiko bakoitzari garaiz eta egoki erantzuteko arintasunagatik.

Komunikatzeko gaitasuna hobetzea

Teknologia digitalek erakutsi dute gaitasuna dutela erabiltzaile profil, zerbitzu, erakunde, familia eta profesional desberdinak dituzten pertsonen arteko komunikazioa berehala eta denbora errealean errazteko. Gaitasun hori hobeto ustiatu dezakete gizarte zerbitzuek, komunikazio bide berriak bultzatzeko.

1.2. Desabantailak

Eten teknologikoa

Eten teknologikoa nabarmena da belaunaldi desberdinen artean (bertako digitalak vs. bertakoak ez diren digitalak), eta hori bereziki ikusten da adineko pertsonen artean (bertako digitalei dagokienez), baita erakundeetan ere (txikiek handiek baino zailtasun gehiago dituzte eguneratze teknologikorako), baita lurraldeen artean ere (hiri eremua vs. landa eremua), non sarbide arrakala ere desabantaila baita. Eten digitala gizarte bazterketaren arrazoi eta kausa izan daiteke (digitala); beraz, desabantaila bat da (abiapuntu gisa), eta teknologiaren ikuspegi sistemiko batekin heldu behar zaio.

Zaintzen despertsonalizazioa

Teknlogiek zerbitzuak pertsonalizatzeko duten gaitasuna nabarmendu den arren, teknlogiek zerbitzuak estandarizatzeko joera dutela ere ikusi da, despertsonalizazioa sortuz. Teknologia digitalen erabileran baino gehiago, robotikan ikus daiteke hori, ingurune instituzionalean (zentroetan eta egoitzetan, esaterako) adinekoak artatzera bideratzen denean.

Mesfidantza (pribatutasunerako eskubidea)

Teknlogiek lortutako datuen erabilera eta teknologia digitalen erabileran pertsonengandik lortzen den informazioaren pribatutasunerako eta kontrolerako eskubideen gaia mesfidantza faktoreak dira, eta desabantaila teknologia berriak eremu soziosanitarioan zabaltzeko eta erabiltzeko. Informazioaren kontrola areagotzea eta intimitatea murriztea oztopo larriak dira digitalizaziorako (erabiltzaileen ikuspegitik).

Prozesuak estandarizatzea eta kontrola galtzea

Teknologia digitalek kudeaketa prozesuak estandarizatzeko eta homogeneizatzeko joera dute, baina horrek ez du esan nahi kudeaketa prozesu horiei (antolakuntzari, zaintzei eta harremanei) bizia ematen dien erakunde kultura aldatu behar denik. Estandarizazio prozesu horiek izan lezaketen desabantaila bat da profesionalen zaintza inguruneak gobernatzeko gaitasuna galtzea eta eragiteko gaitasuna teknologietara eramatea.

2. Zein dira hirugarren sektorea digitalizatzeko estrategia batean txertatu behar diren dimentsio nagusiak?

2.1. Palankak

Erakundeen malgutasuna eta moldagarritasuna

Hirugarren sektoreko erakundeen digitalizazioa erraztu dezaketen palanketako bat prozesu berriak integratzeko egokitzeko eta malgutasunez jarduteko gaitasuna da. Hori kudeaketaren tamaina txikiaren eta irisgarritasunaren ondorio da bereziki.

Zerbitzuen efizientzia eta eraginkortasuna handitzea

Teknologia berriek abantaila paregabea eskaintzen dute prozesuak optimizatzeko, balio erantsia sortuz erabiltzaileentzat, antolakunde / erakundeentzat eta, oro har, ekosistemarentzat.

Prestakuntza gaitasun teknologikoetan

Gaitasun teknologikoen prestakuntza eta garapena, bai erakundeena bai erabiltzaileena, funtsezko palanketako bat da zaintzak, zerbitzuak eta erakundeak digitalizatzeko. Gainera, prestakuntza estrategiei esker, lehendik dauden eten teknologikoak murriztu daitezke, dela profil desberdinen artean (adineko pertsonak), dela lurraldeen artean (landa eremuak).

Enpresa espezializatuen eskuragarritasuna

Gipuzkoako Lurralde Historikoan teknologia berrietan espezializatutako enpresen masa kritikoa dago (baina ez denak arlo soziosanitarioan espezializatuak), eta hori digitalizaziorako palanka bat da, zerbitzu eta produktu teknologiko egokitu berriak garatzeko eta trantsizio digitalean laguntzeko potentzialtasuna baitago.

Pandemia eta kultura digitala

COVID-19aren pandemiak ustekabeko bultzada eman dio teknologia digitalen erabilera masiboari, krisiaren aurretik zeuden erabilera oztopoak hautsiz. Horrek bultzada berri bat dakar, eta trantsizio digitalerako aldaketaren palanka da, erabiltzaileen eta erakundeen ikuspegitik.

Zaintzarako negozio eredu sozial digitalen garapena bultzatzea

Negozioko eredu sozial berriak, merkatu aukerak eta zaintzei aplikatutako garapen teknologikoa bultzatzeko baliabideak sortzea aldaketa palanka bat izan daiteke hirugarren sektorean eta gizarte zerbitzuetan trantsizio digitala bultzatzeko.

Unitate teknologikoak sortzea

Kulturaren eraldaketan eta prozesuen birdiseinuan garrantzi handia duten hirugarren sektoreko erakunde guztietan unitate teknologikoak sortzea. Profilek prozesuen ingeniartzako, komunikazio tresnetako eta aplikazioen garapeneko gaitasunak izan behar dituzte, hiru funtzioekin: I+G, proiektuen kudeaketa, prestakuntza eta laguntza. Gutxienez langileen % 10-15 edukitzea, unean uneko azpikontratazioa alde batera utzita.

2.2. Mugak

Trantsizio digitalaren kostua (ekonomikoa)

Trantsizio digitalak funts publiko eta pribatuak modu garrantzitsu eta erregularrean bateratzea eskatzen du (prestakuntza, eguneratzea, ekipoak, lizentziak, plataformak, laguntza eta kudeaketa teknologikoa). Inbertsio horrek abiadura desberdinak sor ditzake trantsizio digitalean (erakunde txikiak eta erakunde handiak), eta hori desabantaila da trantsizio digitala bultzatzeko orduan.

Datuak beste antolakunde / erakunde batzuekin partekatzea (lankidetzazkoa)

Datuak sektoreko beste erakunde batzuekin eta administrazioekin partekatzea ere oztopoa da; izan ere, sektore txikia da, maila globalean hedatzeko ahalmen mugatuak dituena, eta baliabide urriekin lehiatzen da tokian tokian.

Teknologien balio erantsiari buruzko ikuspegia (kulturala)

Hirugarren sektorean eta gizarte zerbitzuetan mugak daude sistema teknologikoen konplexutasuna ulertzeko eta, batez ere, haien balio erantsia ulertzeko, hau da, digitalizazioaren abantaila buruzko ikuspegi orokorra falta da (desabantailen aurrean).

Teknologien erabilerari buruzko diagnostiko estrategikoa falta da (estategikoa)

Hirugarren sektorean eta gizarte zerbitzuetan trantsizio digitala bultzatzeko muga garrantzitsu bat da teknologien diagnostiko estrategikorik ez izatea (teknologien sartzeko maila, teknologia motak, erabilera maila eta eskuratutako gaitasunak, etab.), etorkizuneko beharrak eta estrategiak balioesteko aukera emango lukeena.

Teknologia berrietan trebatutako langileak falta dira (prestakuntza)

Zaintzen sektorean (gizarte zerbitzuak) teknologia berriak bultzatzen jarduten duen langile gaiturik ez egotea muga bat da, ez bakarrik langile kualifikaturik ez dagoelako (masa kritikoa), baita hirugarren sektorean lidergo teknologikorik ez dagoelako ere.

3. Zein dira plataforma digitalek izan behar dituzten dimentsio nagusiak erakundeak, zerbitzuak eta erabiltzaileak konektatzeko?

3.1. Plataforma eskuragarriak eta intuitiboak

Plataforma digitalek eskuragarriak, intuitiboak eta erabiltzeko errazak izan behar dute, ez bakarrik erabiltzaileen aldetik, baita erakundeen eta administrazio publikoaren aldetik ere. Gobernu irekiaren estrategiak norabide horretan doaz, baina oraindik asko dago egiteko. Ikuspuntu horretatik, plataformak diseinatzean, sektorearen diagnostiko teknologikoa hartu behar da oinarritzat, bai eta erabiltzaileen eta erakunde erabiltzaileen ikuspegia ere, haien moldagarritasuna eta erabilgarritasuna bermatzeko.

3.2. Erakundeen eta teknologiaren konektagarritasuna

Plataforma digitalek erakunde guztien (ez batzuen bakarrik) konektagarritasuna erraztu behar dute ikaskuntza estrategiak garatzeko (adibidez, jardunbide egokiak). Teknologia berriak eta horien sistemak eskuratzeko berdintasuna abantaila izan daiteke sare osoarentzat. Bestalde, era askotako teknologien multzo baten konektagarritasunba ere bada, ez bakarrik teknologia batzuen (softwareak, adimen artifiziala, etab.). Elkarrengarritasuna baldintza garrantzitsua da plataforma digitalak garatzeko.

3.3. Datuen segurtasuna eta babesa

Sektoreko digitalizazioaren hedapena, neurri handi batean, teknologien erabilera sortzen duen konfiantzaren mende dago, ez soilik erakundeengan, baita erabiltzaileengan ere. Datuen kontrolerako eta segurtasunerako protokolo argiak, ulergarriak eta eskuragarriak izatea funtsezkoa da teknologia berrien erabilera eta plataformen garapena errazteko.

3.4. Trantsizio digitalerako finantziazioa eskuratzea

Plataformek funtzio teknologiko hutsa izan ohi badute ere, hobeto hornituta egon daitezke euskarri teknikoak emateko eta ballabide ekonomikoak esleitzeko, hirugarren sektorean trantsizio digitala eta gizarte zerbitzuak bultzatzea errazten duten irizpide espezifikoaren arabera. Plataforma digitalen funtzio bikoitz hori (konektagarritasunerako euskarria, baina baita trantsiziorako bultzada ere) berria eta berritzailea izan liteke.

3.5. Teknologien erabilera kulturala

Teknologiak arretaren eta zaintzen kudeaketa prozesuen eskuragarritasuna, eraginkortasuna eta arintasuna errazten duten euskarri gisa ikusten dira, baina teknologien erabilera kulturala ere erraztu behar dute; plataforma digitalek beste dinamika batzuk, beste elementu berri batzuk izan behar dituzte, kulturalak, komunikaziokoak eta ezinbestekoak, erabiltzaile mota desberdinetan hedatzea eta erabiltzea errazteko.

3.6. Parametroak definitzeko erakunde zentralizatua

Sistemak, erakundeak eta erabiltzaileak elkarrekin lotzeko, alde zuzenetik urratsak egin behar dira, eta, horretarako, hainbat eredu, definizio, kode eta parametro ezarri behar ditu goi mailako erakunde batek, informazio trukea eraginkorra izan dadin eta funtsezko baldintza jakin batzuk bermatu daitezzen, hala nola datuen pribatutasuna eta erabiltzaile mota guztientzako sarbide erraztasuna.