

Bocconi



CONVEGNO OASI 2019

Osservatorio sulle Aziende e sul Sistema sanitario Italiano

TECNOLOGIA E INNOVAZIONE NEI MODELLI DI SERVIZIO IN SANITÀ

Paola Roberta Boscolo
CERGAS, SDA Bocconi
29 novembre 2019

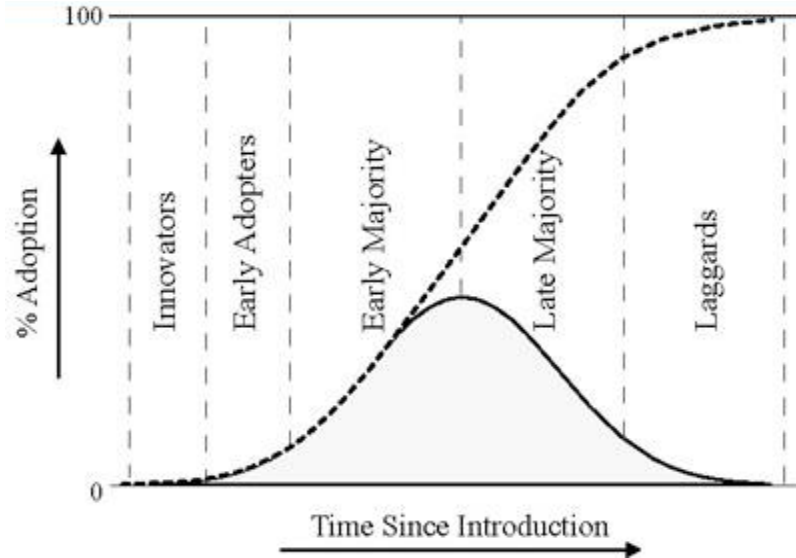


**Università
Bocconi**

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

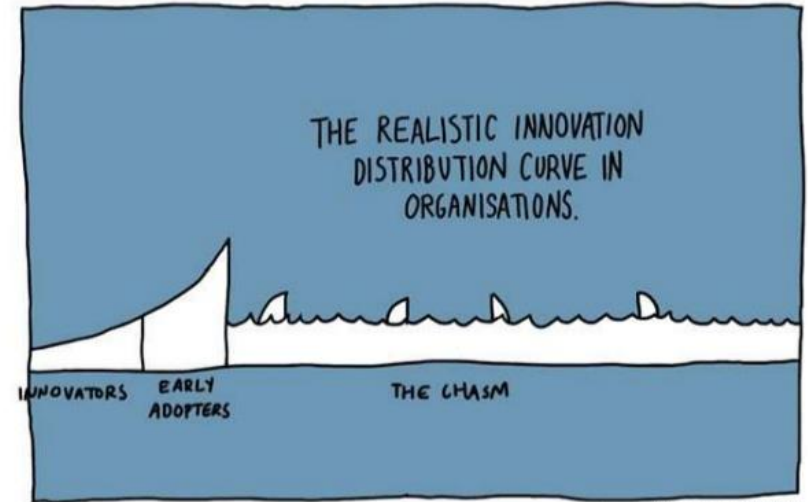
SDA Bocconi
School of Management

Le curve dell'innovazione



Rogers, 1962

Beware the chasm!



Source of image: @voinonen

BUSINESSILLUSTRATOR.COM

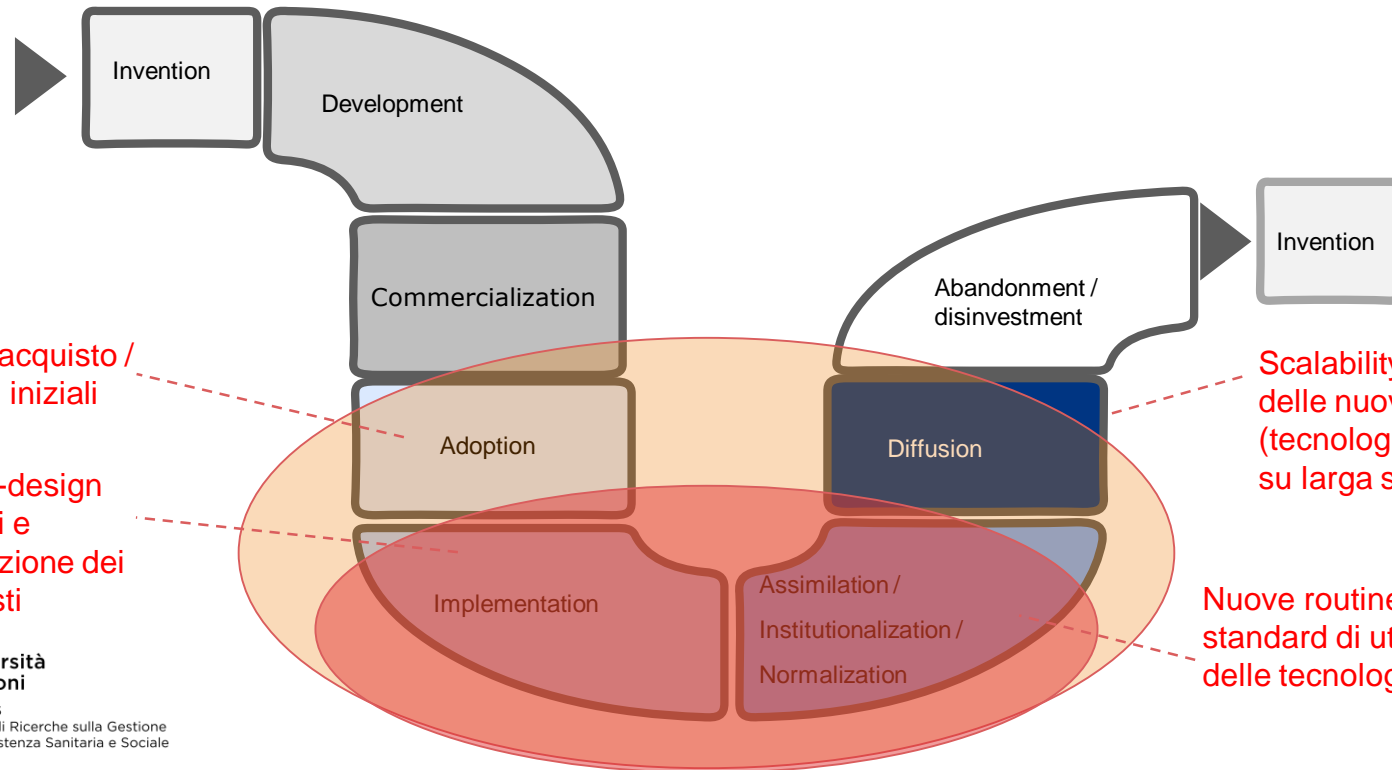


Università
Bocconi

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

SDA Bocconi
School of Management

Quando le aziende sanitarie intercettano le innovazioni?



Caratteristiche che influenzano il percorso di implementazione delle innovazioni

Natura delle tecnologie

BEN DEFINITE



VS.

A CONFINI VARIABILI



Obiettivi e funzioni

MIGLIORARE O
CREARE UNA NUOVA
PRESTAZIONE



VS.

MIGLIORARE
UN MIX DI
SERVIZI



Ambiti di applicazione

PROCESSI SANITARI



VS.

PROCESSI AMMINISTRATIVI



Utilizzatori target

PROFESSIONISTI,
AZIENDE



VS.

PAZIENTI, UTENTI,
FAMIGLIE



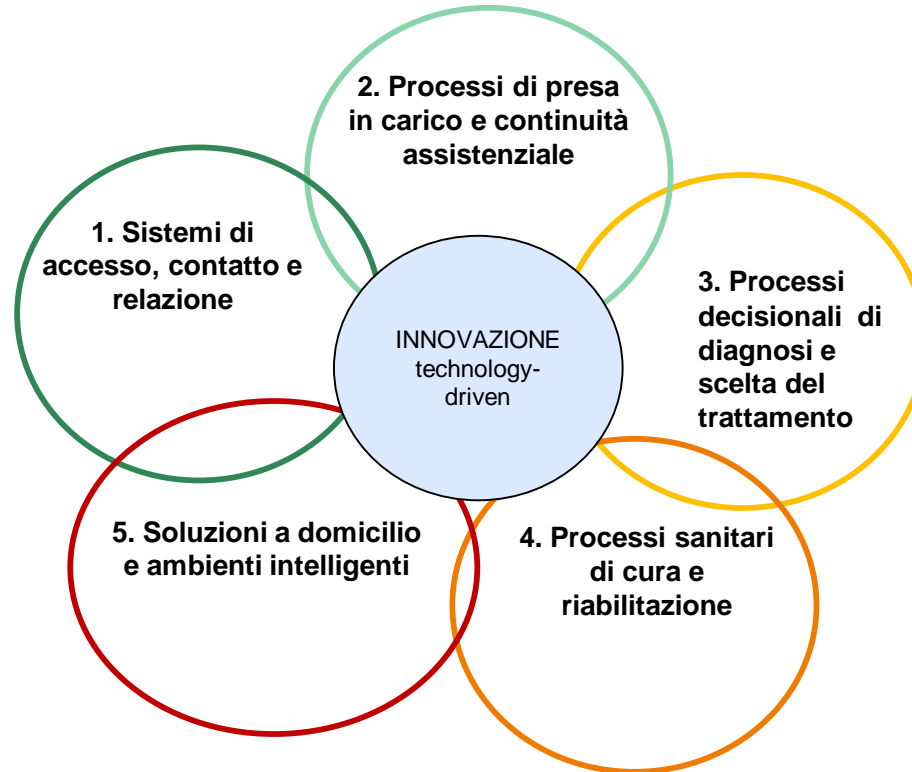
Università
Bocconi

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



Un tutor cognitivo medico per gli studenti di medicina di Humanitas University

Quali sono gli ambiti in cui la tecnologia sta creando modelli di servizio innovativi?



1. Sistemi di accesso contatto e relazione

Tecnologie: disponibili

Target: cittadini e outpatient

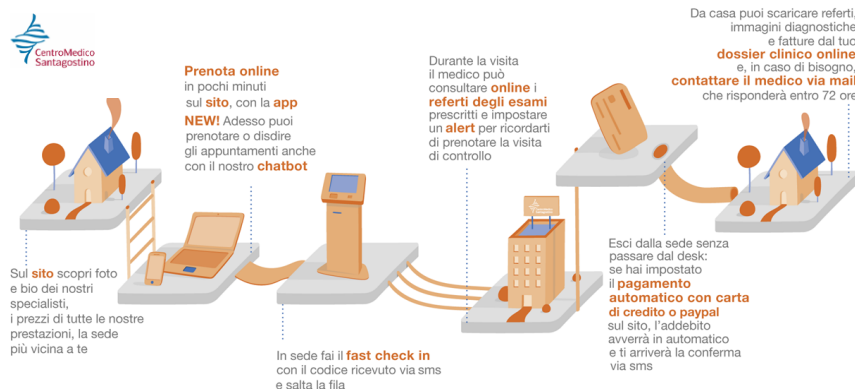
Adopter: AS territoriali e centri privati ambulatoriali

Percorsi di sviluppo:

Progressivo affermarsi di diverse iniziative con **difficoltà a ricondurre a unitarietà e affermare uno standard**



APSS Trento, PAT e FBK



Università Bocconi

CER GAS
Centro di Ricerche sulla Gestione dell'Assistenza Sanitaria e Sociale

2. Processi di presa in carico e continuità assistenziale

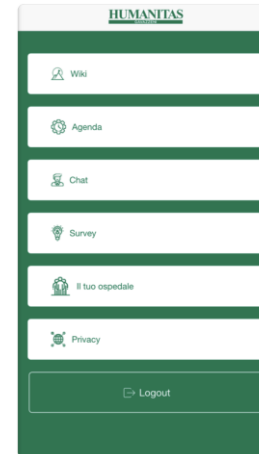
Tecnologie: mature, arrangiate ad-hoc per nuovi servizi

Target: Cronici, anziani non autosufficienti e pazienti chirurgici – in elezione e complessi

Adopter: Aziende sanitarie territoriali e ospedaliere

Percorsi di sviluppo:

Partnership tecnologiche con progetti di condivisione di **nuovi standard, allargamento della filiera di servizi e snellimento delle operations**



Università
Bocconi

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

Humanitas

SDA Bocconi
School of Management

3. Processi decisionali di diagnosi e scelta del trattamento

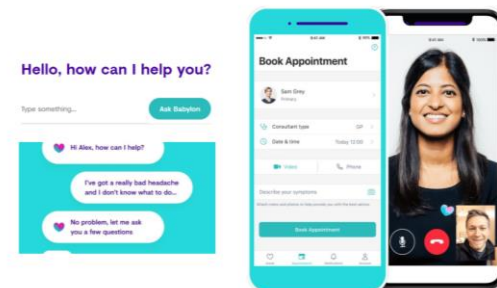
Tecnologie: IA (EBM e Big Data) che «automatizzano» la ricerca e sintesi dell'informazione

Target: Assistenza primaria / territoriale (medicina di base e farmaceutica)

Adopter: Regioni, sistemi pubblici, imprese e utenti finali (**Babylon** presso **NHS**, UK; **Medilogy** presso ordini dei medici **Bologna, Udine, Bolzano, AS / RSA in Toscana e Lombardia**)

Percorsi di sviluppo:

Partnership tecnologiche e alleanze strategiche: attori istituzionali, imprese, compagnie assicurative



MEDILOGY
CONNECTING HEALTH



SOLUZIONI



Università
Bocconi

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

SDA Bocconi
School of Management

4. Processi sanitari di cura e riabilitazione

Tecnologie: Robotica, realtà virtuale e aumentata che potenziano l'offerta esistente

Target: Riabilitazione fisica e neurologica

Adopter: Centri di riabilitazione pubblici e privati

Percorsi di sviluppo:

Scelte di *investimento strategico* e
resistenze dei professionisti sanitari



IRCSS Don Gnocchi



WALL-T



Università
Bocconi

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

SDA Bocconi
School of Management

5. Soluzioni a domicilio e ambienti intelligenti

Tecnologie: IOT e pluralità di tecnologie combinate insieme che abilitano nuovi setting e creano ambienti intelligenti

Target: Pazienti anziani, fragili o con disabilità

Adopter: Imprese e aziende di servizi a domicilio e utenti finali

Percorsi di sviluppo:

Investimenti in crescita e start-up –
sensibilizzazione difficile del mkt



Università
Bocconi

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



Punto Service

UN POSSIBILE CASO D'USO

1 Il Sig. Rossi ha 80 anni e vive a casa da solo; la sua famiglia decide di farsi supportare per la sua sicurezza.



1

2 Il consulente decide con la famiglia e l'anziano quali sensori e dove porli. Registra anamnesi e abitudini dell'anziano per identificare le variazioni di comportamento sintomo di anomalie.



2

Un consulente Punto Service interviene al domicilio per l'installazione e la personalizzazione del sistema di monitoraggio.

3 L'operatore qualificato può contattare il servizio di soccorso che può così entrare in casa del Sig. Rossi ed intervenire prontamente. Punto Service può fornire dati sul Sig. Rossi importanti per i soccorritori (anamnesi e terapia in corso).



3

4 Una notte il Sig. Rossi scivola in bagno, non ha il telefono in tasca e perde i sensi.



4

Una notte il Sig. Rossi scivola in bagno, non ha il telefono in tasca e perde i sensi.

5 Un operatore qualificato Punto Service prende in carico la segnalazione. Chiama il Sig. Rossi, in mancanza di risposta, chiama il figlio più vicino, ma è all'estero, chiama quindi il vicino di casa di fiducia a cui la famiglia ha lasciato una copia delle chiavi.



5

Un operatore qualificato Punto Service prende in carico la segnalazione. Chiama il Sig. Rossi, in mancanza di risposta, chiama il figlio più vicino, ma è all'estero, chiama quindi il vicino di casa di fiducia a cui la famiglia ha lasciato una copia delle chiavi.

6 L'operatore qualificato può contattare il servizio di soccorso che può così entrare in casa del Sig. Rossi ed intervenire prontamente. Punto Service può fornire dati sul Sig. Rossi importanti per i soccorritori (anamnesi e terapia in corso).



6

7 Il Sig. Rossi torna velocemente a casa. Grazie ad una pronta gestione dell'emergenza ha evitato complicazioni più serie.



7

Il Sig. Rossi torna velocemente a casa. Grazie ad una pronta gestione dell'emergenza ha evitato complicazioni più serie.

Riflessioni conclusive

- **Opportunità di innovazione abbondanti**
- **Percorsi di sviluppo differenti**
- **Crescente disintermediazione tra professionisti e tecnologie**
- **Ma, adottare una nuova tecnologia non significa innovare:**
 - I casi analizzati ci insegnano quanto sia complesso adottare e **sostenere nel tempo** l'innovazione (cambiamenti fisici, strutturali, organizzativi, professionali, ...)
 - Le esperienze di successo evidenziano **l'importanza del *service design* e del *process re-design*...**
 - **Chi è ad oggi responsabile dell'introduzione delle nuove tecnologie in un'azienda sanitaria???**



Team di Ricerca



Paola Roberta Boscolo



Valeria Rappini



Lorenzo Fenech



Andrea Rotolo

GRAZIE PER L'ATTENZIONE
paola.boscolo@unibocconi.it

CERGAS Bocconi

Via Röntgen 1 | 20136 Milano – Italia |

Tel +39 02 5836.2504 | www.cergas.unibocconi.it



**Università
Bocconi**

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

SDA Bocconi
School of Management