



Prospettive di lungo corso dell'assistenza a lungo termine

Di Gary Gunning

Kathleen Snyder, responsabile commerciale per le soluzioni di assistenza a lungo termine di Ascom, attingendo alla sua carriera come infermiera e nella gestione dell'assistenza sanitaria e alla sua esperienza personale nell'assistenza a lungo termine, spiega in che modo la tecnologia può aiutare le organizzazioni a far fronte ad alcune delle sfide più pressanti.



Infermiera qualificata e MBA nonché adesso senior marketing executive in Ascom, da più di venti anni Kathleen Snyder favorisce il cambiamento nell'assistenza sanitaria attraverso le innovazioni tecnologiche e digitali.

Chi ha a che fare con il sistema sanitario conosce la litania di sfide che l'assistenza a lungo termine deve affrontare: la carenza globale di infermieri, il rapido invecchiamento della popolazione con disturbi cronici complessi, la rinuncia all'assistenza domiciliare da parte delle famiglie allargate e, naturalmente, i rigidi vincoli di budget.

"L'assistenza in prima linea è come un iceberg", spiega Kathleen, infermiera qualificata e MBA, adesso senior marketing executive presso Ascom. "Gli osservatori occasionali vedono solo la punta di ciò che veramente accade... Molte persone non del settore non sono a conoscenza dell'immensa mole di lavoro che viene svolta dietro le quinte. Molti, purtroppo, non si rendono neppure conto della pressione alla quale gli infermieri sono sottoposti. Dobbiamo sempre dare al meglio, senza eccezioni."

Ma se una vita dedicata al settore sanitaria ha insegnato qualcosa a Kathleen Snyder questo è proprio il valore di un misurato ottimismo rispetto

al lavoro di squadra e all'innovazione, a dispetto delle sfide. Oggi, dopo lunghi periodi spesi in ambito sanitario e nella consulenza nonché anni di formazione, Kathleen ha presso Ascom un ruolo in cui lavoro di squadra e innovazione rivestono la massima importanza e contribuiscono ad affrontare al meglio queste sfide. Ed è un ruolo nel quale Kathleen può mettere a frutto la propria esperienza.

Il suo background nell'assistenza infermieristica diviene importantissimo quando si tratta di difendere le cause di medici che, fondamentalmente, usano la tecnologia e i servizi forniti da Ascom. Kathleen può inoltre contribuire ad assicurare che lo sviluppo delle soluzioni tenga conto delle reali esigenze sul campo degli operatori. Fa inoltre parte di un team di esperti che forniscono consulenza e lavorano sulla base delle esperienze vissute. Il tempo speso nella professione di infermiera e nell'assistenza a lungo termine ha portato Kathleen ad appassionarsi delle nuove tecnologie e della loro importanza in questo ambito.



La formazione costituisce parte integrante di una soluzione.

Apprendere dall'esperienza della prima linea

L'atteggiamento positivo di Kathleen Snyder nasce in parte dalla sua infanzia a Pittsburgh, in Pennsylvania. Anche l'essere figlia di un'infermiera che si occupava di assistenza a lungo termine ha influito. "Credo di sì", afferma sorridendo. "I figli degli operatori crescono con una profonda consapevolezza degli aspetti pratici dell'assistenza sanitaria in prima linea. Osserviamo le realtà affrontate da medici e infermieri: i lunghi turni di lavoro, l'investimento emotivo nel lavoro, l'intenso lavoro di squadra, la necessità di padroneggiare la tecnologia, tutto questo senza mai perdere di vista la persona che si nasconde dietro ogni paziente."

La biologia non è un destino, ma quando si parla di Kathleen Snyder sembra che sia nata esclusivamente per essere un operatore sanitario. Attirata fin da bambina dal lavoro di infermiera, il suo primo lavoro estivo in assoluto è stato presso una casa di cura a Pittsburgh. Il suo naturale interesse l'ha portata a una laurea di primo livello in scienze infermieristiche e al suo primo impiego come infermiera in un ospedale di Pittsburgh. Da centro del settore di produzione dell'acciaio negli Stati Uniti, Pittsburgh ha subito una rapida deindustrializzazione e un rapido cambiamento sociale dopo la Seconda Guerra Mondiale. "Lavorare come infermiera in un pronto soccorso di Pittsburgh mi ha fornito un'esperienza davvero vasta", afferma Kathleen. "I casi erano così vari: vi erano gli incidenti e i traumi tipici dei grandi centri urbani. Ma la Pennsylvania è anche un grande Stato rurale, per cui vi era un flusso costante di infortuni legati alle attività ricreative e all'agricoltura. Ditemi il nome di una patologia: l'ho sicuramente trattata."

Il periodo trascorso da Kathleen Snyder a Pittsburgh ha tuttavia fatto più che affinare la sua esperienza clinica. Le ha insegnato anche il lavoro di squadra, la semplificazione delle attività amministrative nonché la comunicazione e il coordinamento efficienti. Con l'avanzare della carriera ha acquisito consapevolezza delle tecnologie e innovazioni del flusso di lavoro che possono contribuire ad alleggerire il carico "dietro le quinte" che complica il lavoro degli infermieri.

Ma la sua conoscenza dell'assistenza a lungo termine si fonda su qualcosa di più del suo background professionale e accademico. È radicato anche negli otto anni che ha passato fornendo assistenza alla madre, che ha sofferto di demenza prima di morire nel 2019. A dispetto di tale diagnosi, e seppure gravata da un lavoro a tempo pieno, Kathleen ha insistito affinché la madre andasse a vivere con la sua famiglia. "Decisioni come questa sono sempre personali e sono basate su molti fattori", afferma. "Fortunatamente sia la condizione di mia mamma che la mia erano tali che io e mio marito abbiamo potuto prenderci cura di lei a casa nostra. Questa opzione potrebbe non essere appropriata o possibile per tutti."

L'esperienza ha avuto un profondo impatto sulla visione di Kathleen dell'assistenza a lungo termine. "Chunque viva la mia situazione impara delle lezioni tutte personali. Ma l'esperienza ha seriamente confermato una verità per me fondamentale che molti di noi tendono a dimenticare: che nessuno vuole dipendere dagli altri. L'indipendenza e l'autonomia personali sono la chiave dell'essere umano. Qualsiasi cosa che promuova la dignità e l'autonomia dovrebbe essere apprezzata e incoraggiata, che si tratti di un sistema di monitoraggio passivo, di un rilevatore di movimento nascosto o di un dispositivo di allarme discreto."

Indirizzare l'esperienza verso l'innovazione

L'interesse di Kathleen Snyder per questo tipo di tecnologia l'ha riportata all'università e poi a conseguire un MBA, oltre a diverse certificazioni in vari aspetti della gestione dell'assistenza sanitaria e infermieristica. "Sono assolutamente convinta del concetto di apprendimento permanente, qualunque sia il nostro ruolo nella vita. Ma è particolarmente importante in una professione dinamica come quella dell'infermiere. Dopotutto, i progressi nelle terapie e nella tecnologia sono abbastanza inutili se i medici in prima linea non hanno le competenze appropriate. E questo è uno degli aspetti migliori del mio ruolo in Ascom: essere in grado di sviluppare e introdurre tecnologie che mantengono la comunità degli infermieri al centro del lavoro. La formazione per noi non è una cosa secondaria, ma è parte integrante di una soluzione." Dopo



Il ruolo di Kathleen Snyder la rende una "sostenitrice del digitale" per infermieri e altri operatori del settore sanitario, garantendo che i loro bisogni della vita reale siano al centro di qualsiasi soluzione di flussi di lavoro sviluppata dai tecnici Ascom.

essersi occupata alcuni anni di gestione e amministrazione, e dopo aver gestito una propria società di consulenza, nell'ottobre 2017 Kathleen è entrata in Ascom, assumendo all'inizio del 2020 la posizione di Senior Global Segment Marketing Manager for Long-Term Care. Dal momento che il ruolo implica rivolgersi e lavorare con una comunità di infermieri e medici, la sua esperienza di lavoro nel settore è inestimabile. Le informazioni che fornisce aiutano i tecnici di Ascom a sviluppare le giuste soluzioni, all'insegna del motto: lasciare che l'esperienza pratica ispiri l'innovazione.

Kathleen afferma che il suo ruolo può essere sintetizzato in un "unico obiettivo di base: sfruttare le tecnologie di comunicazione mobile per migliorare il coordinamento del personale e favorire l'indipendenza e la qualità della vita dei residenti in strutture di cura a lungo termine. Chiaramente il modo in cui lo facciamo è diverso da struttura a struttura e da contesto a contesto. Ma noi di Ascom possiamo davvero fare la differenza grazie alle soluzioni complete integrate."

"Perché, unici nel settore, offriamo ogni componente, smartphone, dispositivi mobili, sistemi di chiamata infermiere, sistemi di gestione delle notifiche degli allarmi e sistemi di gestione dell'allontanamento. Inoltre, siamo indipendenti dalla tecnologia e dai produttori, quindi le nostre soluzioni operano con apparecchiature, sensori e dispositivi medici di terze parti sia già esistenti che da implementare presso le varie strutture."

L'esperienza personale nell'assistenza a una persona affetta da demenza ha influito sulla percezione di quanto sono importanti di quelle che Kathleen Snyder chiama "tecnologie predittive." Tali sistemi creano un riferimento, o un set di parametri, che mappa il comportamento quotidiano di una persona. Il sistema è in grado di rilevare anomalie o deviazioni da tali parametri e di trasmettere allarmi dettagliati in base al contesto a membri pre-selezionati del personale.

"Ascom SmartSense è un esempio di tale soluzione", afferma Kathleen. "In

parole povere, utilizza una combinazione di algoritmi, sensori passivi interni alle stanze e dispositivi mobili per rilevare e attivare notifiche di allarme in caso di comportamenti inconsueti. Supponiamo quindi che un residente trascorra più tempo del solito in bagno nel cuore della notte: verrà inviato automaticamente un allarme al dispositivo mobile di un determinato operatore. Ma non finisce qui. Nel caso in cui l'operatore non potesse rispondere, l'allarme viene automaticamente girato ai colleghi fino a che il sistema registra una risposta appropriata. Si tratta di un modo intelligente per garantire che i residenti ricevano l'attenzione personale necessaria e di anticipare i problemi."

Per Kathleen l'uso di questo tipo di tecnologia a supporto del lavoro degli infermieri è un compito che va svolto su due fronti. Da un lato, lei e i suoi colleghi attingono alla propria esperienza per operare in qualità di "sostenitori del digitale" per infermieri e altri operatori del settore sanitario, garantendo che i loro bisogni della vita reale siano al centro di qualsiasi soluzione di flussi di lavoro sviluppata dai tecnici Ascom. "Parte del nostro lavoro è quello di essere una sorta di medici surrogati, una specie di canale tra di essi e i nostri tecnici. Dall'altro lato, io e tutti gli altri medici qualificati che adesso lavorano in Ascom ci riteniamo degli "ambasciatori interni" per le professioni assistenziali. Lavoriamo per innalzare il profilo di infermieri e altri medici all'interno della nostra organizzazione e sono entusiasta della risposta positiva che stiamo ricevendo."

Tendenze future nell'assistenza a lungo termine

Kathleen concorda con molti esperti in assistenza a lungo termine: la sfida più seria che i sistemi sanitari stanno affrontando è una combinazione di carenza di personale e rapido aumento del numero di pazienti e residenti, in particolare di coloro che soffrono di demenza. Ma osserva anche che l'assistenza a lungo termine sta subendo una trasformazione importante in termini di percezione e trattamento da parte del mondo politico.



Parte di una serie di articoli che celebrano gli infermieri di Ascom e l'"International Year of the Nurse and the Midwife" indetto dall'OMS.

"In un passato non molto lontano", spiega, "l'assistenza a lungo termine era largamente vista come una casa di riposo. Le aspettative erano basse, l'innovazione tecnologica era limitata, la formazione del personale spesso inadeguata. Adesso, invece, con persone che vivono decenni dopo il pensionamento e con sempre più famiglie colpite da casi di familiari affetti da Alzheimer e altre forme di demenza, l'attenzione si è spostata verso la dignità e il miglioramento della qualità della vita. La rivoluzione tecnologica ha facilitato questo spostamento della percezione."

Secondo Kathleen Snyder il cambiamento sostanziale nell'assistenza a lungo termine ha favorito la domanda di soluzioni di auditing e correlate. "Le famiglie degli anziani ospiti o dei pazienti che necessitano di assistenza a lungo termine desiderano sempre più una verifica indipendente delle azioni intraprese e delle cure fornite. Questo è uno dei motivi per cui stiamo osservando un costante aumento nella richiesta di sistemi che rilevano automaticamente la presenza di membri del personale e che ne registrano le attività."

L'aspetto normativo dell'assistenza a lungo termine, secondo Kathleen, diverrà particolarmente importante a causa delle condizioni globali e, di conseguenza, particolarmente esigente. "L'aumento della popolazione anziana viene accompagnato da un aumento degli standard nel reporting. E sulla scia della crisi del COVID-19 possiamo attenderci una stretta radicale su queste domande."

Nel lungo periodo, tuttavia, Kathleen osserva una profonda continuità nell'assistenza a lungo termine. Gli strumenti di base di questi servizi, insiste, trascendono la tecnologia. "Certamente le soluzioni tecniche ci consentono di essere più efficienti nell'offrire un'assistenza di massima qualità."

"Ma nessuno potrà mai sostituire un infermiere motivato, ben formato e adeguatamente attrezzato. E questo attualmente mi dà una profonda soddisfazione sul lavoro, poiché so che non sto creando un'alternativa agli infermieri ma che sto fornendo loro un aiuto a sfruttare al meglio la tecnologia per aiutare gli altri."

Ascom Holding AG
Zugerstrasse 32
CH-6340 Baar
Svizzera
it.info@ascom.com
Telefono: +41 41 544 78 00
ascom.com/it

ascom