

# Studio pilota Enterprise 2.0 Per il miglioramento della qualità

*Ciro Verdoliva, Maria Corvino, Michele Ciarfera, Francesco Amato, Sara Diamare, Giuseppe Cinquegrana, Emilia D'Anna, Arianna Glorioso, Fulvio Paone, Marco Papa*

## Riassunto

**Obiettivi:** Il presente Studio Pilota ha voluto rispondere in modo *innovativo* ad una delle principali esigenze delle organizzazioni sanitarie, ovvero la necessità di attuare processi di “*empowerment*”, di consapevolezza relativa all’ottimizzazione della comunicazione digitalizzata e del clima relazionale interno alla ASL e fra l’azienda e la comunità. Esso ha consentito l’analisi di fattibilità del presente percorso di co-costruzione di processi di digitalizzazione, di miglioramento della qualità e nel contempo di umanizzazione a partire da un Presidio Ospedaliero del centro storico di Napoli, il P. O. dei Pellegrini, da implementare poi su tutta l’ASL Napoli 1 Centro attraverso una formula di didattica a distanza. Ciò al fine di rendere maggiormente accessibili i servizi offerti pubblicati sul sito web dell’Asl, consentendo al paziente di reperire le informazioni corrette attraverso un’operazione di *marketing sociale*, ovvero per garantire un’efficace comunicazione interaziendale, interistituzionale e con il territorio a supporto dell’aggiornamento della Carta dei Servizi Aziendali.

**Metodi:** L’utilizzo di processi collaborativi e tecnologie di “*Content management system*” CMS (sistema di gestione dei contenuti) hanno caratterizzato le azioni di sensibilizzazione, di formazione verticale e di iniziative trasversali in più fasi:

teorica sui contenuti di *Enterprise 2.0 e di Marketing sociale*, laboratoriale sui processi di Co-costruzione e *Life Skills*, Focus Group e creazione della *Mappa delle Attività*. Il Team, attraverso processi collaborativi e tecnologie di CMS, ha operato infine a supporto della raccolta e della gestione dell’aggiornamento formale e sostanziale di informazioni parallelamente condivise su un Iper testo da più persone/ Servizi.

**Risultati:** Dai test effettuati, nello specifico dal test relativo al Benessere percepito (Perception Well Being) dagli operatori, si sono evidenziate le criticità psicologiche tipiche di questo difficile periodo di emergenza pandemica. Il percorso, di cui nel presente studio si esaminano gli esiti in termini di *empowerment*, ha però consentito ai discenti di affrontare in modo *proattivo* tali problematiche, basandosi sul potenziamento di *skills* quali: auto accettazione e riconoscimento del proprio scopo nella vita, già in possesso degli operatori intervistati, ed acquisendo una maggiore consapevolezza circa la propria modalità di stare in relazione con gli altri. I risultati al test Diade rev.3 confermano in termini psicodinamici tali risultati, poiché emerge sia il bisogno di utilizzare spazi più piccoli e raccolti, che un aumento della spontaneità ed una minore rigidità percepite nella relazione con l’ambiente esterno.

**Conclusioni:** Grazie a processi Enterprise 2.0 ed alle Tecniche antistress (*mindfulness, bioenergetica ed arteterapia*) è stata possibile una riflessione operativa sui propri limiti e le proprie possibilità di comunicazione, per aumentare la resilienza rafforzando l’equilibrio psicofisico. Il percorso proposto nel presente Studio Pilota ha cioè permesso di sperimentare l’efficacia del metodo proposto dalla UOC Qualità e Umanizzazione, in collaborazione con la UOC Sistemi Informatici e ICT dell’ASL Napoli 1 Centro per attivare un processo innovativo dove si coniuga la spinta alla *digitalizzazione dei sistemi* e l’implementazione della *comunicazione circolare* basata sull’ascolto e l’interazione con l’altro. Infine, ha consentito di analizzare la fruibilità del percorso ai fini della revisione della Mappa delle Attività di tutta la ASL da pubblicare sul sito web ai fini di un aggiornamento condiviso della Carta dei Servizi della Asl Napoli 1 Centro fortemente voluto dalla Direzione Strategica.

**Parole chiave:** *benessere, pandemia, marketing sociale, empowerment, content management system, life skills, digitalizzazione, comunicazione*

## Summary

**Aims:** This Pilot Study aimed to provide an innovative response to one of the main needs of healthcare organizations, e.g. the need to implement processes of “empowerment”, awareness regarding the optimisation of digitalised communication and the relational climate within the ASL and between the company and the community. It allowed the analysis of the feasibility of this path of co-construction of digitalisation processes, quality improvement and, at the same time, of humanisation starting from a hospital in the historic centre of Naples, the P. O. dei Pellegrini, to be then implemented throughout the whole ASL Napoli 1 Centro through a formula of e-learning. This was implemented to make the services offered, published on the ASL’s website, more accessible, allowing patients to find the correct information through a social marketing operation, e.g. to grant effective inter-company, inter-institutional and territorial communication to support the updating of the Corporate Services Charter.

**Methods:** The use of collaborative processes and the CMS (“Content Management System”) technologies have characterized the actions of awareness, vertical training and transversal initiatives in several phases: theory on the contents of Enterprise 2.0 and Social

Marketing, workshop on Co-construction and Life Skills processes, Focus Group and creation of the Map of Activities. The Team, through collaborative processes and CMS technologies, worked to support the collection and management of the formal updating of information shared at the same time on a Hypertext by several persons/Services.

**Results:** From the tests we administered, specifically the test on the operators’ Perception Well Being (PWB), the critical psychological issues typical of this difficult period of pandemic emergency were highlighted. The course, the results of which are examined in this study in terms of empowerment, however, allowed the learners to proactively address these issues, based on the strengthening of skills such as self-acceptance and recognition of one’s purpose in life, already owned by the operators, and acquiring greater awareness of one’s way of relating to others. The results of the Diade rev.3 test confirm these results in psychodynamic terms, as it shows both the need to use smaller and more intimate spaces and an increase in spontaneity and less rigidity which can be perceived in the relationship with the environment.

**Conclusions:** Thanks to Enterprise 2.0 processes and anti-stress techniques (mindfulness, bioenergetics and art therapy) it was possible to reflect on one’s own limits and

communication possibilities, in order to increase resilience by strengthening the psychophysical balance. The path proposed in this Pilot Study made it possible to test the effectiveness of the method proposed by the U.O.C. Quality and Humanization, in collaboration with the U.O.C. IT Systems and ICT of the ASL Napoli 1 Centro, to activate an innovative process where the digitization of systems and the implementation of circular communication based on listening and interacting with each other are connected. In the end, it was possible to analyze the usability of the path for the purpose of revising the Map of Activities of the entire ASL to be then published on the website in order to allow a shared update of the Service Charter of the Asl Napoli 1 Centro strongly wished by the Strategic Management.

**Keywords:** *well-being, pandemic, social marketing, empowerment, content management system, life skills, digitization, communication*

## Introduzione

I servizi digitali erogati dalla Pubblica Amministrazione sono cruciali per il funzionamento del sistema Paese. Il miglioramento dell'efficienza e della qualità dei servizi pubblici on line, nelle aree di interesse pubblico, ad alto impatto per il benessere dei cittadini come la Salute, costituisce la premessa indispensabile per l'incremento del loro utilizzo da parte degli utenti-cittadini[1]. Valorizzare il patrimonio informativo pubblico diventa l'obiettivo strategico per la pubblica amministrazione, soprattutto per affrontare efficacemente le nuove sfide imposte dall'emergenza pandemica da Covid-19. In questo processo di trasformazione è essenziale che i servizi digitali abbiano un chiaro valore per l'utente e che le parti interessate acquisiscano le competenze indispensabili, per realizzare tale innovazione e consentirne un utilizzo diffuso ed efficace per la salute. Questo obiettivo richiede un approccio multidisciplinare nell'adozione di metodologie e tecniche interoperabili per la progettazione di servizi a favore. Ciò implica anche un'adeguata semplificazione dei processi interni alle Pubbliche Amministrazioni, con il necessario supporto di efficienti procedure digitali. Occorre quindi agire su più livelli e migliorare la capacità delle amministrazioni di generare ed erogare servizi di qualità. In questo quadro, nell'ambito specifico dei diritti e dei doveri, per favorire la piena fruizione dei servizi pubblici digitali e semplificare i rapporti tra cittadini, imprese e Pubblica Amministrazione, la U.O.C. Sistemi informatici e I.C.T. & la U.O.C. Qualità e Umanizzazione hanno voluto porre l'accento sulla necessità di mettere a fattor comune le soluzioni applicative adottate dalle diverse ammi-

nistrazioni al fine di ridurre la frammentazione che ritarda la maturità dei servizi digitali[2]. Il presente Studio Pilota progettato ed implementato dalla UOC Qualità e Umanizzazione sulla base dei dati emersi dalla erogazione del corso ECM anno 2021: "Enterprise 2.0 per il miglioramento della qualità" ha consentito un'analisi di fattibilità del metodo, quale innovazione per la co-costruzione di processi informativi sanitari on line. Un'azione strategica volta ad implementare le necessarie competenze digitali, con un'alleanza multistakeholder fra operatori della salute e professionisti del settore, attraverso quattro assi di intervento:

1. Miglioramento della comunicazione istituzionale ed inter-personale;
2. Sensibilizzazione alla condivisione di obiettivi comuni;
3. Miglioramento dell'efficacia comunicativa del sito ASL;
4. Sostegno ad una efficace comunicazione in team attraverso sistemi multimediali.

## Obiettivi

L'implementazione del presente Studio Pilota ha infatti voluto rispondere ad una delle principali esigenze delle organizzazioni sanitarie, che l'emergenza pandemica ha evidenziato in maniera esponenziale, ovvero la necessità di attuare processi di "empowerment", di consapevolezza relativa all'ottimizzazione della comunicazione e nel contesto del clima relazionale interno alla ASL e fra l'azienda e la comunità[3]. In particolare, rendere accessibili i servizi offerti dal P. O. dei Pellegrini pubblicati sul sito web dell'Asl per garantire un'efficace comunicazione interaziendale, interistituzionale, con il territorio e consentire al paziente di reperire le in-

formazioni corrette. Nell'elaborazione complessiva del percorso che costituisce la base del presente Studio Pilota, le azioni hanno tenuto conto di due sfide:

- l'utilizzo di un Cyberspazio didattico (Microsoft Teams) a favore di una "Società digitale" di operatori sanitari. Attraverso la promozione di nuovi sistemi di comunicazione e il conseguente rafforzamento delle "hard skills" si sono potenziati processi di "capacitazione" partecipativa per il buon esito dello studio;
- l'apertura ad uno "Sviluppo inclusivo e sostenibile", ambendo alla raccolta di dati relativi a seguito di un'alfabetizzazione digitale posta in essere nell'organizzazione stessa del corso, e all'aggiornamento delle informazioni e delle documentazioni utili per l'utente, attraverso una digital literacy che si connota quale nuova frontiera di empowerment del lavoratore e del singolo cittadino.

Questo studio nasce con l'intento di riprendere il concetto della *Health Literacy* (HL, in italiano, alfabetizzazione sanitaria) concetto emerso già negli anni '70 relativamente alla capacità di leggere e comprendere materiale scritto di tipo sanitario.

Con il contributo attivo dei discenti, quali referenti di ciascun Reparto/Servizio, individuati dalla Direzione Sanitaria, nello specifico del Presidio Ospedaliero dei Pellegrini, è stato possibile co-costruire una Mappa di sistema (System-Map) delle informazioni erogate sul sito web Asl Napoli 1 Centro, condivise su Ipertesto a cui il Team intero, suddiviso in sottogruppi, ha partecipato al suo aggiornamento (formale e sostanziale) per il miglioramento della trasparenza del sito web e quindi per aiutare i cittadini, le istituzioni locali, e gli altri

Servizi della ASL ad accedere alle informazioni on line dei servizi offerti.

## Metodi

L'utilizzo di processi collaborativi e tecnologie di "Content Management System" CMS[4] (sistema di gestione dei contenuti) hanno caratterizzato le azioni: di sensibilizzazione, di formazione verticale e di iniziative trasversali secondo le seguenti fasi:

1. Una prima fase costituita da lezioni frontali ha aperto la strada all'aggiornamento consapevole di ciò che rappresenta una Mappa delle attività dei Servizi, introducendo il tema della gestione degli standard di qualità quale valore portante per un futuro processo di co-costruzione della Carta dei servizi;
2. Una seconda fase di sostegno alla motivazione al lavoro di gruppo, attraverso laboratori pratici interattivi esperienziali basati sul "cooperative learning" (lavoro di apprendimento cooperativo/di gruppo) con il pieno coinvolgimento psicocorporeo dei partecipanti, attraverso tecniche di comunicazione non verbale e di arteterapia[5]. Avviando l'abitudine di considerare il proprio vissuto personale nella relazione con l'altro e nella costruzione di contenuti condivisibili, ovvero a partire dall'osservazione dell'espressività corporea, diventa possibile decodificare tratti caratteriali e modalità relazionali nel pieno rispetto delle diversità.
3. Inoltre, sono stati proposti focus group volti al raggiungimento di competenze di autovalutazione psicocorporea nel proprio percorso formativo ex ante, in itinere ed ex post, circa l'efficacia del percorso.
4. Infine, il lavoro in gruppi di lavoro è

stato orientato verso la co-costruzione della mappa delle attività da pubblicare sulla pagina dedicata del sito web dell'ASL.

I Laboratori hanno infatti basato la modalità di lavoro sulla costituzione dei "gruppi". La composizione è stata effettuata su "autocandidatura", tenendo conto del bisogno di rappresentare le esigenze dell'intero presidio e di garantire, contemporaneamente, la funzionalità dei gruppi di lavoro. Per queste ragioni le esperienze laboratoriali hanno avuto l'obiettivo di facilitare la circolazione di esperienze e di soluzioni, sperimentate attraverso discussioni guidate dai tutors, e simulate di situazioni lavorative rese trasferibili, al fine di analizzare, valutare e a "mettere in rete" la propria esperienza.

Il Team, attraverso processi collaborativi e tecnologie di "Content management system" CMS (sistema di gestione dei contenuti), ha operato a supporto della raccolta e della gestione dell'aggiornamento formale e sostanziale di informazioni parallelamente condivise su un Ipertesto da più persone/Servizi, fino alla pubblicazione definitiva. Ciò anche al fine di imparare a condividere informazioni, file e documenti di tipo multimediale e qualsiasi altro tipo di informazione e documentazione che necessiti di una gestione del ciclo di vita dei contenuti, opportunamente riportati in un'apposita modulistica on line dal gruppo di Tutor dell'U.O.C. Qualità e Umanizzazione, hanno esplorato competenze personali e sociali:

1. **Psychological Well-Being (PWB)** → un questionario auto valutativo in grado di misurare le dimensioni del Benessere esplorate nel percorso formativo: (Link modulistica on-

line: <https://forms.office.com/r/rE4t-M0E29j>)

2. **Body Self-Awareness (BSA)** → un test auto valutativo per esplorare la percezione del proprio sentire corporeo: (Link modulistica online: <https://forms.office.com/r/NceBqVZdhf>)
3. **Diade Rev.3** → un questionario auto valutativo, con items relativi al proprio corpo in movimento, per verificare indicatori rappresentativi della qualità di comunicazione non verbale: (Link modulistica online: <https://forms.office.com/r/pjX3fm-Daxc>)

La somministrazione è stata puntualmente seguita da focus group sul vissuto psicocorporeo dei partecipanti per attivare una maggiore consapevolezza di sé nella relazione.

In particolare, sono state indagate le seguenti Life Skills:

- Autonomia
- Avere buone relazioni con gli altri
- Senso dell'efficacia personale

L'analisi dei dati è stata effettuata dai Tutors, con la supervisione della dr.ssa Sara Diamare referente del presente studio di fattibilità, ovvero dal Gruppo di Psicologia della salute dell'U.O.C. Qualità e Umanizzazione.

## Risultati

Dai test effettuati, nello specifico dal test PWB, relativo al Benessere percepito dagli operatori, si evidenziano criticità con valori al di sotto della norma per tutti i fattori indagati, eccetto che per le dimensioni dell'autoaccettazione e del riconoscimento del proprio scopo nella vita, che nel campione femminile risultano nella norma (vedi Fig. 1 e Fig. 2). Tali valori si confermano anche in una seconda somministrazione, con una lieve inclinazione al miglioramento, sem-