

ARTICOLO DI PUNTOSICURO

Anno 22 - numero 4629 di Mercoledì 05 febbraio 2020

Una preziosa proposta di norma per i servizi di sanità sociale

Una delle dominanti tendenze nel mondo della sanità è quella di offrire assistenza a domicilio, rispetto ad assistenza ospedaliera. Una proposta di norma che può dare una risposta al problema di efficienza ed efficace assistenza ai pazienti.

Il titolo esatto di questa proposta di norma è il seguente: prCEN/TS 17470:2019 - Service model for social care alarms.

I servizi di assistenza domiciliare, per persone che desiderano essere assistite a domicilio, hanno bisogno di sistemi di gestione di allarme, che possono fare intervenire sul posto personale specializzato, in caso di bisogno. Oggi sono stati sviluppati diversi modelli di servizi in vari paesi europei, che possono contemplare, ad esempio, l'invio di una chiamata telefonica, un'assistenza di emergenza offerta via telefono, l'intervento di pattuglie di pronto intervento a domicilio e via dicendo. Ad oggi i servizi di assistenza domiciliare hanno individuato accuratamente le esigenze dell'individuo, della comunità e delle organizzazioni in genere, offrendo soluzioni soddisfacenti.

Oggi si valuta in circa 5 milioni il numero delle persone che vengono assistite a domicilio, proprio grazie alla possibilità di intervenire ed urgenza, in caso di necessità. Questo mercato sta comunque continuando a crescere, in tutta Europa, soprattutto analizzando la crescita dell'età media della popolazione, che estende in maniera significativa il numero di persone che potrebbero avere bisogno di questo tipo di supporto.

Pubblicità

<#? QUI-PUBBLICITA-SCORM1-[EL0551] ?#>

Questi servizi di allarme sociale vengano perlopiù utilizzati da persone anziane, che presentano vulnerabilità legate alle loro condizioni fisiche e mentali o di altra natura. Ecco perché questi servizi, che devono essere utilizzati in caso di necessità, devono avere un livello di affidabilità estremamente elevato. Il livello di affidabilità dipende dalla scelta dello strumento, dalle modalità di installazione e di manutenzione; ecco perché un comitato specializzato ha già pubblicato una serie di norme, sotto la classificazione EN 50134, che indicano i requisiti minimi necessari per installare e gestire questi sistemi.

Questa norma tecnica rappresenta quindi una aggiunta alla serie EN 50134 e descrive la catena di servizio, che permette di attivare e gestire un sistema di allarme a domicilio. La norma indica i ruoli che sono assegnati in questa catena di servizio e descrive i processi associati ad ogni ruolo nella stessa catena dei servizi.

Il documento si rende conto che questi ruoli possono essere attribuiti ad organizzazioni diverse, che devono essere in grado di lavorare congiuntamente in modo affidabile. La norma è basata sullo schema ISO high level structure, che ormai rappresenta uno standard nella elaborazione di nuove norme.

Il documento è articolato seguendo questi quattro principi fondamentali:

- il miglioramento dell'esperienza del cliente, in quanto l'utente deve essere al centro di ogni esigenza progettuale;
- l'esame della intera catena del servizio, indipendentemente dalle tecnologie e dalle strutture organizzative incorporate, in quanto la valutazione dell'esperienza del cliente ed il raggiungimento di un elevato livello di qualità devono essere gestiti prendendo in considerazione non i singoli elementi, ma l'intera catena che rende il servizio;
- la individuazione di ruoli e responsabilità specifici, fra tutti i soggetti che sono coinvolti nello sviluppo e nella gestione di questa catena;
- la creazione di un percorso per un futuro sviluppo di questo servizio, mano a mano che i clienti avranno nuove esigenze e nuove aspettative.

Adalberto Biasiotti



Questo articolo è pubblicato sotto una [Licenza Creative Commons](#).

www.puntosicuro.it