

## RICERCA ASST BERGAMO EST

# Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione

Home > Scuola Digitale



La televisita è considerata dai professionisti sanitari e dai cittadini un modo innovativo per intercettare il bisogno di salute. Tuttavia vi è anche la necessità di essere formati all'utilizzo consapevole della tecnologia, di ricevere un supporto strutturato e di creare una rete solida, equa e sostenibile

Pubblicato il 17 nov 2023

**Marta Bigli**

Ingegnere Gestionale, ASST-Bergamo Est, Struttura Semplice di Telemedicina

**Laura Fagnani**

Psicologa – Specialista in Psicologia della Salute, Università degli Studi di Bergamo

**Andrea Greco**

Professore Associato, Dipartimento Scienze umani e sociali, Università degli Studi di Bergamo

**Patrizia Rocca**

Medico Cardiologo, Responsabile Struttura Semplice di Telemedicina, ASST-Bergamo Est (Seriato)

Articoli correlati

[Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione](#)[Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut](#)["Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti](#)

Il processo della **televisita** deve essere indagato non tanto come implementazione di una nuova tecnologia, ma principalmente come **evoluzione di una relazione di cura**, che pone la sfida della costruzione di un nuovo rapporto, virtuale, ma non per questo meno reale tra medico e assistito.



### La televisita non è una videochiamata: modelli e requisiti per gestirla al meglio

Sebbene fino ad oggi le valutazioni sulla **percezione di vantaggi e svantaggi** della televisita da parte dei pazienti siano limitate, in letteratura sono riportate alcune esperienze di aziende che hanno valutato la soddisfazione degli utenti circa l'utilizzo del servizio di televisita.

Ma andiamo per gradi.

- Articoli correlati

- Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione

- Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut

- "Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti

La televisita, secondo la normativa nazionale, è "Un atto medico in cui il professionista interagisce a distanza in tempo reale con il paziente, anche con il supporto di un caregiver. Il medico è deputato a decidere in quali situazioni e in che misura la televisita può essere impiegata in favore del paziente, utilizzando anche gli strumenti di telemedicina per le attività di rilevazione, o monitoraggio a distanza, dei parametri biologici e di sorveglianza clinica." [1]

 WHITEPAPER

## Talent retention: 5 punti su cui lavorare (ed errori da evitare) per avere dipendenti soddisfatti e

 Data Management  Data warehousing

[Leggi l'informativa sulla privacy](#)

Email\*

Acconsento alla comunicazione dei miei dati a [terzi](#) affinché li trattino per proprie finalità di marketing tramite modalità automatizzate e tradizionali di contatto.

[Scarica il White Paper!](#)

**Durante la pandemia i professionisti hanno fatto ricorso alla televisita, sviluppando modalità di contatto da remoto** mediante l'impiego degli abituali sistemi di video-comunicazione. Queste esperienze, seppure estemporanee ed eterogenee sul territorio nazionale, hanno avvicinato medici e cittadini alla televisita, fino ad allora a molti sconosciuta.

**[Com'è cambiata la percezione della televisita dopo il covid](#)**

Articoli correlati

[Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione](#)[Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut](#)["Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti](#)

## Cosa ci dicono gli studi sulla televisita

Uno studio del 2019 condotto presso ASST Rhodense ha coinvolto i caregiver di pazienti oncologici terminali che potevano utilizzare il contatto telefonico convenzionale oppure il servizio di **televisita**. L'analisi dei questionari di soddisfazione evidenzia un alto grado di soddisfazione del servizio di Televisita, di cui è stata apprezzata la semplicità di utilizzo della piattaforma informatica e la possibilità di contatto in tempo reale 24 ore su 24, che ha portato ad una maggior sicurezza da parte dei caregiver nella gestione domiciliare del paziente [3].

In uno studio condotto presso **Distretto Ovest di Arzignano** (ULSS 8) su pazienti affetti da Diabete Mellito (DM) tipo 1 e DM gestazionale inseriti in programmi di telemedicina ha evidenziato un alto grado di soddisfazione dell'innovazione tecnologica e gestionale proposta, considerata "utile", "efficace" ed "efficiente" [4].

Diverse ricerche identificano **quattro fattori** di diversa natura come i meccanismi sottostanti al processo di telemedicina: **tecnico, organizzativo, committenza e umano**. Ognuno presenta qualità e caratteristiche chiave su cui porre l'attenzione al fine di rendere la telemedicina una modalità di erogazione di servizi sanitari stabile nel tempo [5,6].

## Il fattore umano nel processo di televisita

Includere il **fattore umano** all'interno della progettualità della televisita significa considerare i bisogni, le necessità, i livelli di soddisfazione e insoddisfazione e le capacità comunicative dei vari soggetti, ponendo l'attenzione anche agli aspetti più emotivi, ovvero quelli legati all'accettazione, predisposizione, resistenza e fiducia verso la televisita.

Esplorare l'accettabilità e la soddisfazione di medici e pazienti per i servizi di televisita è quindi essenziale per concentrarsi sul "fattore umano" che caratterizza questi modi innovativi di erogare servizi sanitari.

## La ricerca dell'ASST Bergamo Est

## Articoli correlati

**Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione**

**Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut**

**"Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti**

collaborazione multiprofessionale ed i fattori che possono ostacolare e facilitare l'implementazione della televisita.

### La televisita vista da medici e operatori sanitari

Dall'analisi dei contenuti dei focus-group sono emersi quattro temi principali:

- **Approccio alla telemedicina: il saper fare dei medici e degli infermieri.** Durante le diverse fasi della pandemia, dottori e infermieri hanno imparato a usare la televisita nella pratica, provando ad acquisire capacità e conoscenze attraverso la collaborazione con i colleghi e il feedback dei pazienti.
- **La telemedicina e i suoi effetti all'interno del lavoro sanitario: un setting multiprofessionale.** Il lavoro di dottori e infermieri è cambiato a causa della telemedicina, sviluppando nuove capacità, oltre a quelle cliniche. Inoltre, la collaborazione con gli altri professionisti è stata essenziale.  
«[...] È stato difficile: per la prima volta clinici, tecnici informatici e personale amministrativo sono stati messi insieme. Perciò, anche la comunicazione in questo Gruppo mischiato è stata difficile. Abbiamo avuto bisogno di mesi per capire cosa ognuno di noi stesse parlando».
- **Ostacoli nell'uso e gestione della tecnologia nella pratica clinica.** L'uso della tecnologia è spesso legato a difficoltà e problemi tecnici (problemi audio, connessione internet lenta...). Questi problemi possono rallentare il lavoro dei medici e aumentare i livelli di frustrazione.
- **Vantaggi della telemedicina e sviluppo di nuove competenze.** La telemedicina incoraggia i professionisti a sviluppare nuove capacità tecnologiche e comunicative. In aggiunta, vengono sviluppate nuove prospettive e modalità di lavoro, che migliorano i professionisti.

In relazione alla metodologia quantitativa, sulla base dei risultati di precedenti ricerche [7,8] i pazienti ed i medici sono stati invitati a compilare un **questionario** al termine di ogni televisita per indagare la soddisfazione e l'efficacia percepita della prestazione. Il questionario per il paziente prevede la risposta a 19 item con una scala Likert a 5 punti, mentre quello per il medico ne comprende 5, sempre con una scala Likert a 5 punti (37 questionari compilati dai pazienti e 31 questionari compilati dagli specialisti).

Articoli correlati

Il fattore umano nella tele visita: l'importanza della formazione

Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut

"Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti




<i>Ne in accordo né in disaccordo</i>		13 %	14 %	13 %	16 %	11 %
<i>In disaccordo</i>		3 %	3 %	3 %	8 %	3 %
<i>Fortemente in disaccordo</i>		0 %	0 %	3 %	0 %	0 %

Tabella 1: risultati dell'analisi dei questionari somministrati ai pazienti circa la percezione della tele visita effettuata

Solo il 6% dei pazienti non si è sentito a proprio agio nel comunicare con il medico attraverso uno schermo e solo per l'8% la tele visita non è sovrapponibile ad una visita tradizionale in presenza.

Analizzando i questionari di soddisfazione rivolti ai **medici** erogatori del servizio, all'affermazione "In generale sono soddisfatto di questo appuntamento di tele visita" il 90,3% dei medici ha risposto "fortemente in accordo" o "in accordo" e solo il 3,2% "in disaccordo". Tali risultati sono la prova delle potenzialità del servizio, rispetto al quale vale la pena investire tempo e risorse.

## Conclusioni

La tele visita è considerata dai professionisti sanitari e dai cittadini un modo innovativo per intercettare il bisogno di salute. Tuttavia sottolineano la necessità di essere formati **all'utilizzo consapevole della tecnologia**, di ricevere un supporto strutturato e di creare una rete solida, equa e sostenibile.

Avviare il servizio di tele visita in un'azienda sociosanitaria significa aprire lo sguardo sull'aspetto umano, insolubilmente legato a qualsiasi percorso assistenziale, e sulla gestione della complessità, insolubilmente legata a qualsiasi processo umano.

## Bibliografia

[1] Accordo conferenza permanente per i rapporti tra lo stato, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano. Indicazioni nazionali per l'erogazione di prestazioni in telemedicina. Allegato A. 27/10/2020

[2] Masella C., Sgarbossa C. "La telemedicina in Italia: cosa è successo durante l'emergenza e cosa fare? Sei azioni per la Sanità del futuro" Sanità 24 – Il Sole 24 ore, 28/05/2021.

Articoli correlati

**Il fattore umano nella televisita: l'importanza della formazione****Tiktok e le pericolose "challenge": bene il faro delle Autorità a tut****"Atlante Lavoro": l'universo del lavoro e delle competenze per isti**

[8] Parmanto B, Lewis AN Jr, Graham KM, Bertolet MH. Development of the Telehealth Usability Questionnaire (TUQ). Int J Telerehabil. 2016 Jul 1;8(1):3-10. doi: 10.5195/ijt.2016.6196. PMID: 27563386; PMCID: PMC4985278.

 WHITEPAPER

**Vuoi ottenere feedback costruttivi dai tuoi clienti? Scopri come effettuare indagini efficaci**

# UX # Work performance management

Leggi l'informativa sulla privacy

Inserisci Email aziendale e ricevi il white paper\*

 Accosento alla comunicazione dei miei dati a terzi affinché li trattino per proprie finalità di marketing tramite modalità automatizzate e tradizionali di contatto.

SCARICA ORA

@RIPRODUZIONE RISERVATA

**Valuta la qualità di questo articolo****WHITE PAPER**

Realtà assistita: tutti i vantaggi che si possono ottenere nella collaborazione da remoto