

# La burocrazia della cura

Guido Saracco – 2 maggio 2026

---

Nella filiera della cura, il costo più sottovalutato non è sempre il denaro: spesso è la burocrazia. Farmaci da rinnovare, visite da prenotare, bonus da richiedere, indennità da seguire, referti da recuperare, operatori domiciliari da coordinare. Per questo il welfare digitale non è un lusso tecnologico, ma una riforma della vita quotidiana.

Ma può il “pubblico” essere efficiente nel sollevare almeno in parte la generazione della cura da queste incombenze, uscendo dallo stereotipo italiano che lo associa alla farraginosità e alla creazione più che alla risoluzione di problemi?

Parliamo di portali e piattaforme pubbliche che integrano prestazioni sociali e sanitarie: accesso a bonus e indennità, assistenza domiciliare, fascicolo sanitario elettronico, notifiche, pagamenti, deleghe. Il loro valore non sta solo nel mettere servizi online, ma nel ridurre passaggi ripetuti, documenti duplicati e tempi morti. Un sano principio sarebbe quello del chiederci le cose una volta sola. La pubblica amministrazione non dovrebbe chiedere ai cittadini dati che possiede già, ma scambiarli tra enti in modo sicuro e standardizzato. La Piattaforma Digitale Nazionale Dati è stata costruita proprio per questo: semplificare procedimenti e ridurre oneri amministrativi.

Il banco di prova più importante è proprio il Fascicolo sanitario elettronico. La strategia Italia Digitale 2026 lo definisce come il punto unico di accesso alla sanità online, mentre i target PNRR prevedono che entro il 2025 l'85% dei medici di base lo alimenti e che entro il 30 giugno 2026 tutte le Regioni e Province autonome lo adottino e lo usino. Nel frattempo l'Italia, secondo la Commissione europea, è già sorprendentemente sopra la media UE nell'accesso ai fascicoli e-health: 82,7 punti su 100 contro 79,1, con un progresso di 15,9 punti nel 2023. Ma la stessa Commissione ci avverte che il Paese resta debole sulle competenze digitali: ha competenze di base solo il 45,8% della popolazione, molto sotto la media europea (55,6%). Il chiaro rischio che corriamo è dunque digitalizzare senza accompagnare.

Qualche segnale concreto, però, già esiste. L'app IO, che integra SPID, CIE, pagoPA, ANPR e SEND, è stata usata negli ultimi dodici mesi da 11,2 milioni di cittadini, in relazione con oltre 15 mila enti e più di 340 mila servizi. E proprio SEND, il servizio di notifiche digitali, ha aperto dal 2025 una rete di oltre 4 mila CAF come punti fisici di ritiro, per non escludere chi è in difficoltà digitale; alla stessa data aveva già gestito 12,7 milioni di notifiche per circa 4.500 enti. È un punto cruciale, perché il welfare digitale funziona solo se riduce la burocrazia senza creare nuove disuguaglianze.

Resta però il vero nodo politico. L'Europa riconosce all'Italia buoni livelli di interoperabilità, ma segnala ancora margini rilevanti proprio nella semplificazione amministrativa e nelle fonti informative condivise tra enti. In altre parole: abbiamo costruito molti pezzi della macchina, ma non ancora un'esperienza unitaria per chi cura. Eppure, in una società che invecchia, sapere dove trovare un referto, a chi chiedere un'indennità o come attivare l'assistenza domiciliare non è un dettaglio formale, ma parte della qualità della cura. Ancora una volta

quando il welfare digitale funziona, non sostituisce la relazione umana: libera tempo per renderla possibile.

© Riproduzione riservata.

***Link della pubblicazione:***

<https://zafferano.news/rubriche/tecnosofia/z340-la-burocrazia-della-cura>