

# iCare Assistant

Ricerca Utente – Report risultati attività

27/09/2021 - 11/10/2021

Presentazione risultati: 13/10/2021

# Introduzione

## Periodo di attività:

27/09/21 - 11/10/21

## Luogo attività:

cittadella Ospedale Sant'Orsola

## Obiettivo:

l'obiettivo dell'attività di ricerca utente è quello di raccogliere informazioni sul comportamento delle diverse tipologie di utenti all'interno della cittadella del Sant'Orsola, in termini di navigazione e orientamento, sulla loro esperienza, i loro bisogni e necessità nonché le opportunità e le soluzioni possibili.



## 1 Guerrilla Interview

Categorie intervistate e insight emersi

## 2 Osservazione/shadowing

Insight emersi dei punti di osservazione, comportamenti frequenti degli operatori e insight specifici per padiglione

## 3 Survey

Il punto di vista degli operatori dell'accoglienza: problemi, bisogni e opportunità

## 4 Conclusioni

La sintesi dell'analisi effettuata: bisogni di utenti e operatori e POI, ipotesi di macrofunzionalità





# 1. Guerrilla interview

## Dove:

Incrocio Padiglione 4/5

Bar Padiglione 17

Ingresso via Albertoni

Ingresso Padiglione 23

Ingresso cittadella in prossimità del Padiglione 19

Ingresso Padiglione 1

## Quando:

giovedì 30/09





# 1. Guerrilla interview\_Indice

## Sintesi persone intervistate:

- Totale
- Distribuzione per categorie
- Distribuzione per fasce d'età

## Insight emersi rispetto le categorie di utenti:

- Categoria Paziente per singola prestazione
- Categoria visitatore/accompagnatore
- Categoria fornitore
- Categoria Paziente cronico
- Categoria Personale sanitario
- Categoria studenti
- Categoria operatori di cooperative esterne
- Categoria personale accoglienza





# 1. Guerrilla interview\_Sintesi

**Totale persone intervistate: 46**

**Distribuzione per categoria di appartenenza:**

- Categoria paziente per singola prestazione: **6**
- Categoria visitatore/accompagnatore: **9**
- Categoria fornitore: **2**
- Categoria paziente cronico: **9**
- Categoria personale sanitario/interno: **10**
- Categoria studenti: **3**
- Categoria operatori di cooperative esterne: **2**
- Categoria personale accoglienza: **5**

**Distribuzione per fascia d'età:**

- **20-40: 15**
- **40-60: 18**
- **Over 60: 13**



# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Paziente per singola prestazione

### Arrivare all'ospedale

- Utilizzo di **Google Maps** e **Waze** per raggiungere l'ospedale
- Utilizzo di Google Maps per raggiungere l'ospedale e, un volta parcheggiato, per raggiungere il padiglione
- Utilizzo di Google Maps per raggiungere l'ospedale **il giorno prima della prestazione**, per individuare l'Ospedale ed essere più comodi il giorno successivo

### Parcheggiare

- Difficile trovare **parcheggio attorno** l'Ospedale
- Difficoltà a trovare **il parcheggio dell'Ospedale**
- Uscendo dalla macchina parcheggiata nel parcheggio seminterrato **non capisci dove ti trovi**

### Orientarsi all'esterno

- Confusione generata dalla **disposizione dei numeri** dei padiglioni (non in progressione)
- Avrebbe utilizzato la **navetta** ma non l'ha trovata
- **Mezzi NCC e taxi** utili per accompagnare anziani perché possono arrivare direttamente davanti ai padiglioni
- Tranne per il parcheggio, la **segnaletica funziona bene**

### Orientarsi all'interno

- Richieste di informazioni per orientarsi all'interno del padiglione (ambulatorio, dove si trova il dottore X, ...) a punti di **accoglienza, personale in camice, operatori**



# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Visitatore/accompagnatore

### Arrivare all'ospedale

- No utilizzo di servizi per raggiungere l'Ospedale perché **ricordano la strada** da visite passate

### Parcheggiare

- Utilizzo del **parcheggio dell'Ospedale** per lasciare la macchina mentre si aspetta che il paziente finisca
- Utilizzo del **pass PS** per parcheggiare

### Orientarsi all'esterno

- Il fatto che **ogni padiglione sia numerato aiuta**
- **Lettura dei cartelli** per capire dove andare
- **Informazioni ricevute dai parenti/pazienti** per orientarsi (passaparola)

- **Avere già frequentato l'Ospedale** in passato per motivazioni diverse aiuta nell'orientamento

### Orientarsi all'interno

- **Richiesta informazioni ai punti d'accoglienza** soprattutto se in ansia per la visita
- **Lettura cartelli** per orientarsi e raggiungere il parente/la prestazione

### Comunicazione

- Lettura di locandine e manifesti **solo se in attesa/si ha tempo**



# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Fornitore/tecnico

### *Orientarsi all'esterno*

- A causa delle varie entrate della cittadella le indicazioni a volte sono diverse/imprecise, l'orientamento **dipende molto dall'entrata in cui entri**
- La segnaletica è impostata **per l'entrata principale** da Via Ercolani
- Segnaletica **fuorviante**/cartelli non molto utili
- Le persone **non leggono** la segnaletica
- Sarebbero utili **percorsi guidati**, magari con segnaletica a terra
- Bisogna sempre **portarsi sul vialone centrale** per capire la segnaletica
- **Modifiche alla viabilità interna** creano difficoltà in orientamento/navigazione

### *Richieste di supporto ricevute*

- Gli utenti che chiedono info più spesso sono **anziani**
- Fermati **soprattutto nelle strade** all'interno della cittadella (fuori dai padiglioni)
- Gli utenti chiedono più spesso informazioni **per raggiungere i padiglioni e la farmacia**
- Richiesta molto alta di informazioni **davanti al padiglione 17**

# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Paziente cronico

### Arrivare all'Ospedale

- Andando spesso conosce la strada **a memoria**

### Parcheggiare

- Utilizzo del **parcheggio seminterrato**
- All'uscita del parcheggio **manca la segnaletica**

### Orientarsi all'esterno

- Indicazioni **buone**
- **Cartina e segnaletica** molto utili
- Quasi sempre arriva al padiglione **direttamente in taxi**
- «E' una mini città ma **mi sento a mio agio** a spostarmi»

## Orientarsi all'interno

- All'inizio grosse difficoltà, **ora va meglio**
- Per andare in un posto nuovo richiede **al punto informazione o a un sanitario** (divisa)
- Difficoltà a trovare i **punti informazione**
- Fare **riferimento alla prescrizione** per capire dove andare
- **Senza informazioni scritte** su dove andare, **richiesta** a punti informativi o personale sanitario
- In alcuni punti informazioni danno **cartine stampate** per indicare dove andare

## Comunicazione

- **Ricezione al telefono di aggiornamenti** su eventuali cambi di ambulatorio
- Lettura **locandine per ingannare l'attesa**/se argomenti di interesse



# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Personale sanitario/interno

### *Orientarsi*

- Chiedendo informazioni ai **Check Point**
- Orientamento **escludendo i padiglioni conosciuti**
- Chiedendo informazioni **ai colleghi**
- Tramite **segnaletica**

### *Richieste di supporto ricevute*

- Circa **5 richieste** di informazioni **al giorno**
- **Indossare il camice** significa essere un punto di riferimento
- Richiedono informazioni soprattutto **gli anziani**
- Alcuni reparti hanno stampato delle **cartine** del S. Orsola e le forniscono all'utente spiegando la strada
- «Da quando hanno tolto i portieri è un disastro»

### *Supportare gli utenti*

- **Lettura prescrizione** del paziente
- Informazioni **verbali e a gesti**
- Se prescrizioni non chiare, pazienti **rimandati a «Ufficio Traffico»** del padiglione 3
- Indicazioni di massima per raggiungere il padiglione e viene suggerito di chiedere **informazioni specifiche direttamente là**
- Informazioni date agli utenti usando i **colori dei padiglioni/palazzi**
- Utenti **non vengono accompagnati** dal personale se non in casi di necessità

# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Studenti

### *Orientarsi*

- Orientamento tramite **Google Maps**, le **mappe** nel vialone principale, chiedendo ai **punti informazioni**

### *Richieste di supporto ricevute*

- Fermati da utenti per richieste solo quando **indossano il camice**
- All'esterno le richieste sono su dove si trovano **i padiglioni**
- All'interno le richieste sono su dove si trova il **dottore X**
- Informazioni maggiormente richieste su dove si trovano **padiglioni e farmacia**

## *Supportare l'utente*

- Informazioni solitamente **date a voce**
- In caso di informazione non conosciuta indicano di **guardare le mappe o rivolgersi alle portinerie**



# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Personale cooperative esterne

### *Orientarsi*

- Orientamento tramite **Google Maps**, le **mappe**, chiedendo ai **colleghi**
- «Il giorno del colloquio mi sono persa»

### *Richieste di supporto ricevute*

- Gli utenti chiedono tutti i giorni informazioni, soprattutto per **reparto, padiglione, bar e macchinette** (quelle presenti dentro le degenze sono difficili da spiegare/trovare)
- Personale **senza la divisa** riceve **meno richieste**

### *Supportare gli utenti*

- Indicazioni di massima per raggiungere il padiglione e viene suggerito di chiedere **informazioni specifiche direttamente là**
- Utilizzo di **punti di riferimento** ambientali/esterni (come ad esempio la fontana posizionata fuori dal pad. 5) per spiegare il percorso
- Indirizzano **ai punti informazioni**

# 1. Guerrilla interview\_Insight emersi

## Personale accoglienza (Pad. 1 e 4)

### Criticità orientamento

- L'utente a cui vengono fornite informazioni spesso **chiede di nuovo** a qualcun altro del personale
- La disposizione, non progressiva, dei numeri dei padiglioni crea confusione
- Utenti danno per scontato che i medici sappiano tutto
- **Confusione** tra **pronto soccorso** generale (pad. 5) e pronto soccorso ginecologico («ginecologico» scritto in piccolo)
- **Indicazioni verbali** lasciando ai pazienti la **mappa cartacea** dove segnano **con la penna** il percorso da fare
- Le indicazioni e i cartelli a volte risultano **poco visibili**
- Confusione nel **labeling utilizzato** (punto informazione/punto accoglienza/portineria/...)

### Criticità processi

- L'utente chiede informazioni al **Check Point green pass** perché è il primo punto in cui si imbatte, che se non sa rispondere **rimanda al punto informazioni**
- (Padiglione 1) Se l'utente arriva al punto informazioni **senza prenotazione viene mandato all'accettazione** (*accettazione oculistica al pad 1 ha lista delle stanze medici che fanno visite senza prenotazione, ma i pazienti non lo fanno*)
- Le informazioni sulle assegnazioni degli ambulatori ai singoli medici sono informatizzate a sistema e **cambiano ogni settimana**
- **Caos dopo accettazione** automatica fatto al padiglione 1 (sotterraneo)
- Utenti arrivano spesso in **uno stato di agitazione**/testa altrove che impedisce loro di ascoltare e capire le indicazioni date
- **Comunicazione monitor nella sala d'aspetto** non chiara (presenza di cartelli esplicativi fai da te scritti a mano)



## 2. Osservazione/Shadowing

### Dove:

Padiglione 5 – Punto di accettazione, Punto informativo, Check Point

Padiglione 17 – Accettazione prestazioni, Accettazione Farmacia

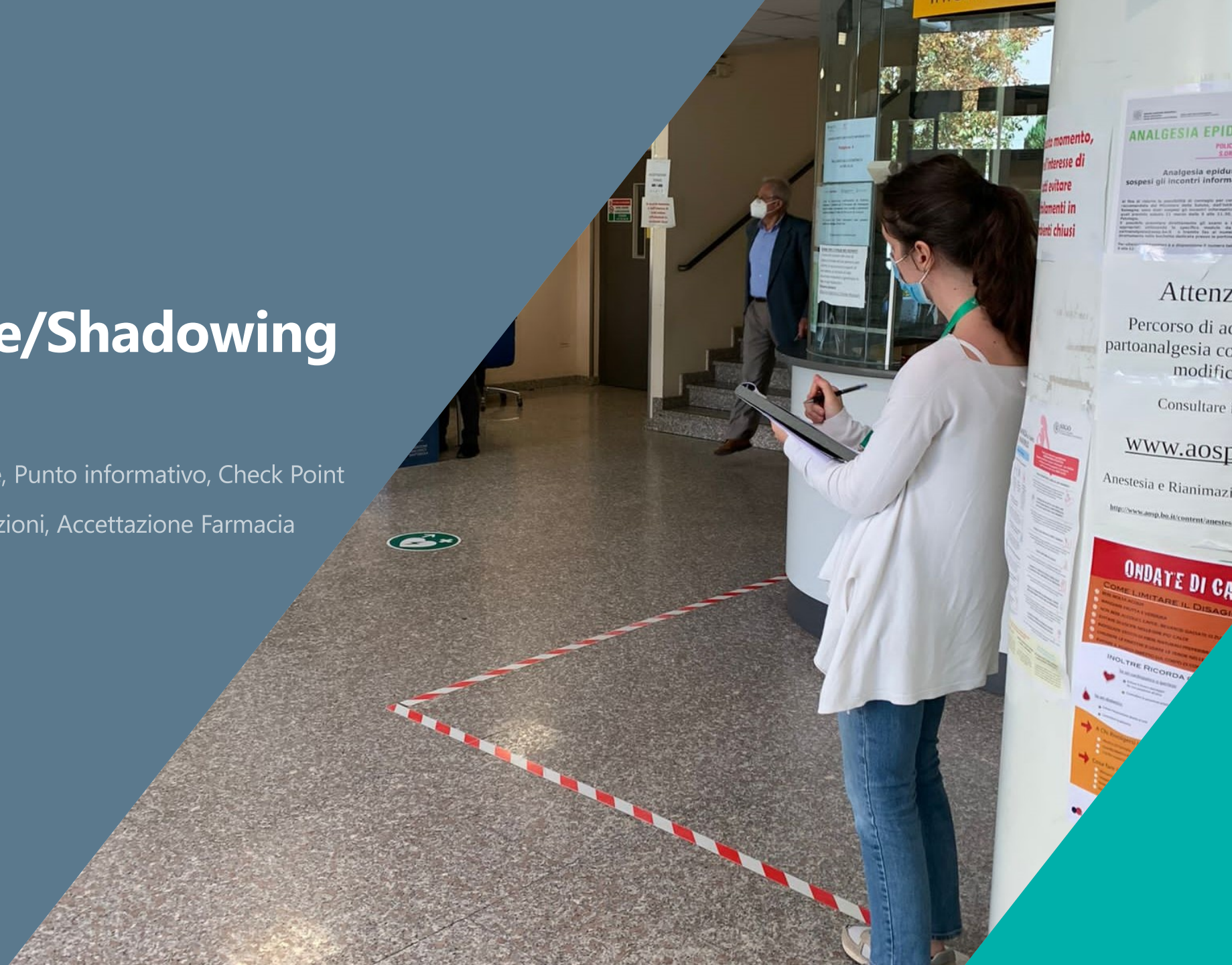
Check Point Padiglione 1

Check Point Padiglione 2

Padiglione 4 – Punto informativo

### Quando:

martedì 05/10





## 2. Osservazione/Shadowing\_Indice

### Insight emersi per i punti di osservazione:

- Check Point Green Pass
- Punti informazione
- Sportelli accettazione (prestazioni/farmaci)

### Insight emersi rispetto agli operatori:

- Comportamenti frequenti

### Insight specifici per singoli padiglioni:

- Padiglione 1
- Padiglione 2
- Padiglione 4
- Padiglione 5
- Padiglione 17



## 2. Osservazione/Shadowing Insight Check Point Green Pass

### *Richiesta indicazioni spaziali*

- Informazioni per **raggiungere ambulatorio, reparto, piano, sezione, ala**
- Informazioni per raggiungere la stanza del **dottore X**
- Informazioni per raggiungere **scale/ascensore, bagni, uscita, ritiro referti, punto informazioni, accettazione**
- Informazioni su **dove si paga**

### *Richiesta informazioni generali*

- Informazioni su **come fare per pagare**
- Informazioni su **come fare l'accettazione**
- Informazioni su **cosa fare dopo aver pagato/dopo accettazione**

### *Segnalazione problemi*

- Segnalazione problemi **con la macchina per l'accettazione/la cassa automatica**

- **Ostacoli nel processo «standard»:** appuntamento non presente all'accettazione; pagamento effettuato ma non riconosciuto all'accettazione, ...

### *Comportamenti frequenti*

- Pazienti **mostrano prenotazione/prescrizione** e chiedono cosa devono fare, come raggiungere un reparto, come pagare
- Utenti **non riconoscono** totem accettazione/cassa automatica
- Accumulo di **fogli e biglietti** che gli utenti tengono in mano
- Accompagnatore **scopre al momento** se può/non può entrare
- Richieste di **mascherine**
- Alla richiesta di informazioni non conosciute gli **operatori rimandano al punto informazioni**
- I pazienti non sanno che a loro non serve il Green Pass per entrare e **fanno comunque la fila**



## 2. Osservazione/Shadowing Insight Punti Informazione

### *Richiesta indicazioni spaziali*

- Informazioni per raggiungere **ambulatori, reparti, stanze, padiglioni**
- Informazioni per raggiungere la stanza del **dottore X**
- Informazioni per raggiungere **farmacia, ritiro referti, accettazione, PS**

### *Richiesta informazioni generali*

- Informazioni su **dov'è ricoverato un paziente** (dando il nome)
- Informazioni per chiedere il prestito un **sedia a rotelle**
- Informazioni per capire **come pagare alla cassa automatica**
- Informazioni generiche su **cosa fare** per accedere alla prestazione
- Informazioni per prenotare il **servizio taxi** (spesso prenotato dall'operatore stesso telefonicamente per l'utente)
- **Richiesta conferma** ambulatorio per prestazione di giorni dopo

### *Segnalazione problemi*

- Operatori sanitari chiedono di effettuare **solleciti o richieste ufficiali per manutenzione** (ascensori, bagno, ...)

### *Lamentele*

- **Cambio luogo** di un macchinario/POI: gli utenti non hanno le informazioni aggiornate
- Utenti ottengono **informazioni diverse** perché le chiedono a **persone diverse**

### *Comportamenti frequenti*

- Gli utenti chiedono info su ambulatori/reparti per effettuare la prestazione ma **non tutti sanno che devono fare prima l'accettazione**
- **Mostrare il ticket** dell'accettazione per chiedere dove andare
- Richiesta di pazienti di essere **accompagnati** al punto della prestazione

## 2. Osservazione/Shadowing\_Insight Sportelli Accettazione

### *Richiesta indicazioni spaziali*

- Informazioni su come raggiungere il **padiglione**
- **Conferma di informazioni** aggiornate rispetto il luogo di erogazione

### *Richiesta informazioni*

- Informazioni su **come usare tutti i fogli** (prenotazione, scontrino cassa, ticket accettazione)
- Informazioni su processo: **cosa fare dopo accettazione**
- Informazioni su **come fare accettazione**: per forza a sportello?
- Informazioni su tempi e modalità di **ritiro referti**
- Informazioni su **pagamenti effettuati precedentemente**
- FARMACIA: vengono richieste **rassicurazioni** su farmaci e tempistiche consegna

- FARMACIA: vengono DATE info su **dove reperire** i farmaci anche nelle farmacie normali

### *Lamentele*

- Impossibilità di prendere appuntamento per **agende chiuse**, l'operatore non sa quando riapriranno
- Informazioni verbali e scritte **discordanti**, utente confuso: «non posso girare come una pallina da ping pong»

### *Comportamenti frequenti*

- Utenti **chiedono conferma** di informazioni che già possiedono

## 2. Osservazione/Shadowing Insight Comportamenti Frequenti Operatori

### *Check Point Green Pass*

- Al cambio di turno i **volontari si scambiano informazioni** e consigli sul da farsi
- **L'accesso dei visitatori/accompagnatori** è regolato in modo non del tutto uniforme (a volte gli è permesso entrare, altre no)
- Alcuni operatori **rispondono alla richieste** dell'utente, altri **chiedono all'utente cosa deve fare** e rispondono di conseguenza, altri ancora **forniscono indicazioni spaziali** ancora prima che l'utente chieda qualcosa (es. indicano la posizione del totem accettazione automatica e dell'info point)
- Gli operatori si allontanano temporaneamente dalla postazione per **aiutare l'utente al totem accettazione o alla cassa automatica**

### *Punti informazione*

- Le informazioni fornite sono date sulla base dei **colori dei padiglioni**, di **punti di riferimento** specifici (es. Fontana)
- Gli operatori utilizzano **quaderni pieni di informazioni scritte** dove si segnano nuove ubicazioni, spostamenti, etc..)
- Se serve **l'operatore esce fisicamente dall'ufficio** per dare meglio le indicazioni a gesti (indicando precisi punti di riferimento oppure per aiutare un utente che chiede informazioni sull'utilizzo del totem per l'accettazione automatica.



## 2. Osservazione/Shadowing Insight Comportamenti Frequenti Operatori

*Sportelli accettazione (prestazioni/farmaci)*

- Alcuni operatori **gestiscono contemporaneamente la linea telefonica interna/prenotazioni** che le persone allo **sportello**
- Le **informazioni importanti** presenti nei fogli stampati e consegnati all'utente vengono spesso **sottolineate ed evidenziate**
- In caso di dubbio (o ad esempio se le indicazioni stampate non corrispondono a quelle riferite dall'utente) l'operatore invita a **seguire le istruzioni ricevute direttamente in reparto/ambulatorio o ricevute per messaggio**
- L'operatore fornisce **informazioni sui documenti/materiali da avere con sé/consegnare** (es. per ritirare i referti, per fare una prenotazione...)
- L'operatore permette di **pagare** e fa contestualmente l'**accettazione** così l'utente poi "*va diretto alla visita*"
- Gli operatori scoprono che le **agende** per le prenotazioni di alcune prestazioni risultano **chiuse** ma non conoscono le date di riapertura
- Alla farmacia gli operatori danno indicazioni sul **tempo di attesa**, sulle **nuove disposizioni** per il ritiro farmaci, sull'**assunzione** dei farmaci

## 2. Osservazione/Shadowing\_Insight Specifici Padiglioni

### Padiglione 1

- Presenza di due **ingressi diversi** (PS oculistico al piano terra e Urologia al piano interrato) che spesso sono confusi
- Nel PS oculistico **entrata e uscita sono separate**
- L'uscita **non** è facilmente **individuabile**
- Solo per l'accettazione oculistica l'operatore al Check Point Green Pass stampa apposito biglietto da **totem a parte**

### Padiglione 2

- totem, cassa, check point green pass sono tutti **vicini e non in ordine** rispetto all'entrata, questo crea confusione
- vengono spesso richieste indicazioni su **come raggiungere ambulatori del poliambulatorio (altro ingresso)**

### Padiglione 4

- Check Point Green Pass e info point sono posizionati **alla stessa altezza** quindi gli utenti in entrata spesso si rivolgono prima all'info point

### Padiglione 5

- Gli utenti accedono all'interno del padiglione per step sequenziali **ben differenziati**: prima fanno il check green pass, poi fanno il check temperatura e infine se serve si rivolgono all'info point
- L'info point è dentro una **stanza chiusa** nell'atrio, quindi non immediatamente riconoscibile e costringe l'operatore a entrare e uscire spesso per poter dare indicazioni spaziali/aiutare con l'accettazione automatica
- L'accettazione a sportello è **poco visibile** a causa di una fila di pannelli divisorii nell'atrio

## 2. Osservazione/Shadowing\_Insight Specifici Padiglioni

- Nell'atrio sono presenti **due totem diversi e separati** (uno solo per fare l'accettazione automatica, l'altro solo per prenotazione sportello)
- La **vicinanza e la somiglianza** tra totem per l'accettazione automatica, la macchina del bancomat e la cassa automatica spesso porta gli utenti **a confondere** i tre macchinari
- L'uscita separata dall'entrata risulta **poco visibile** e non ben segnalata



## 3. Survey

### Totale destinatari:

55 risposte ricevute e analizzate

### Quando:

1/10/2021 - 11/10/2021



## 3. Survey

### Sezione 1: Interazione con i cittadini

Quali modalità di contatto vengono utilizzate; le casistiche più frequenti; in quali fasi riscontrano più necessità; casistiche estreme e singolari

### Sezione 2: Criticità

Problematiche segnalate; inefficienze e difficoltà

### Sezione 3: Orientamento

Problematiche nell'orientamento; quali categorie più critiche

### Sezione 4: Covid-19

Com'è cambiato il rapporto con i cittadini; i cambiamenti sono stati positivi/negativi e dovrebbero essere mantenuti o no

### Sezione 5: Risorse a disposizione del personale

Quali gli strumenti e le risorse interne e quali risorse informative e servizi per gli utenti

### Sezione 6: Opportunità e suggerimenti

## Questionario dedicato al Personale dell'Accoglienza

Il presente questionario è dedicato allo studio dell'interazione del personale addetto all'accoglienza con gli utenti della cittadella del S. Orsola-Malpighi allo scopo di raccogliere informazioni sul comportamento delle diverse tipologie di utenti all'interno del Policlinico, in termini di navigazione e orientamento, sulla loro esperienza, i loro bisogni e necessità nonché le opportunità e le soluzioni possibili.

La compilazione del questionario richiederà circa 10 minuti e sarà molto preziosa per noi, per poter comprendere i bisogni e gli obiettivi degli utenti. Per questo ti ringraziamo!

Il questionario è anonimo quindi sentiti libero di rispondere sinceramente.

Sezione 1

### Interazione con i cittadini

1. Quale **modalità di contatto** i cittadini utilizzano più spesso per rivolgersi a voi? Ordina dall'alto verso il basso le modalità in ordine di frequenza decrescente (in alto la più frequente), usando le frecce a destra di ogni risposta. \*

Di persona presso i punti di accoglienza nel Policlinico

Telefonicamente

Tramite posta elettronica

2. Ritieni che ci siano altre modalità di contatto più frequenti? Se sì, quali?

Insertisci la risposta

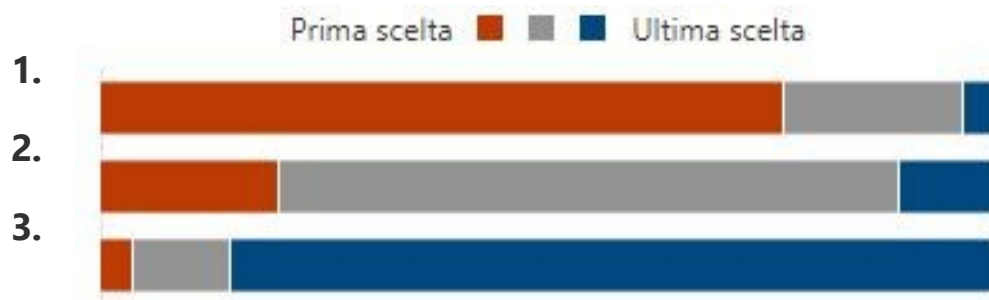
### 3. Survey\_Sezione 1: Interazione con i cittadini

1. Quale **modalità di contatto** i cittadini utilizzano più spesso per rivolgersi a voi?

1. Di persona presso i punti di accoglienza
2. Telefonicamente
3. Tramite posta elettronica

2. Ritieni che ci siano altre modalità di contatto più frequenti?  
Se sì, quali?

Non sono emerse ulteriori modalità di contatto frequenti.

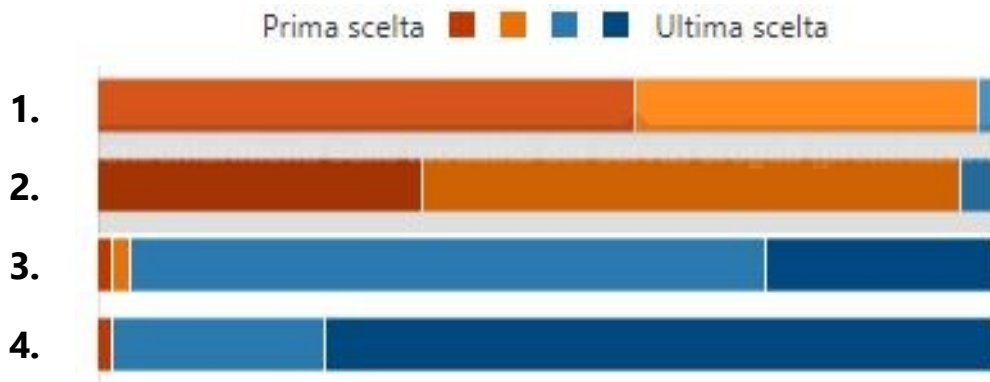




### 3. Survey\_Sezione 1: Interazione con i cittadini

3. Come personale addetto all'accoglienza che si interfaccia direttamente con i cittadini, quali sono **le casistiche più frequenti** che riscontri?

1. Richiesta di info/chiarimenti sulle modalità dei servizi erogati
2. Richiesta di info per l'orientamento all'interno del Policlinico
3. Richiesta di indicazione per raggiungere dall'esterno il Policlinico
4. Raccolta di segnalazioni



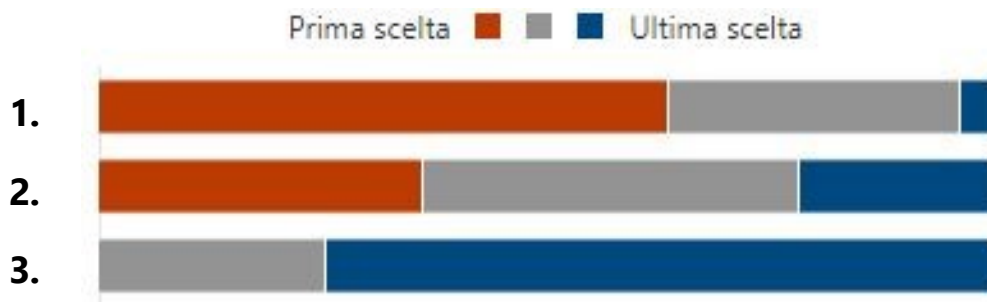
4. Ritieni che ci casistiche più frequenti? Se sì, quali?

- Liste d'attesa e prenotazioni
- Utilizzo delle macchine per l'accettazione automatica
- Chiamata taxi e navetta
- Interventi su servizi non gestiti dal personale dipendente (es. vending machine, schede attivazione TV, buste e francobolli per invio referti a domicilio, ...)
- Ricerca di un paziente ricoverato
- Richiesta di accompagnamento presso il luogo di erogazione della prestazione
- Informazioni su attività vicine/adiacenti il Policlinico (es. dove soggiornare, dove mangiare, ...)

### 3. Survey\_Sezione 1: Interazione con i cittadini

5. In quale fase dell'esperienza di contatto tra il cittadino che deve accedere a una prestazione sanitaria e il Policlinico, ricevete il maggior numero di richieste di informazioni?

1. TRA la prenotazione e l'erogazione della prestazione (fase di preparazione alla prestazione: raggiungimento dell'Ospedale, pagamento ticket, accettazione, ...)
2. PRIMA della prenotazione di una prestazione (nella fase di raccolta di informazioni e di prenotazione, ...)
3. DOPO l'erogazione della prestazione (nella fase di ritiro referti/medicinali, visite a parenti ricoverati, nuova prenotazione, ...)



6. C'è qualche **casistica estrema o singolare** che si è verificata o con la quale ti sei interfacciato in una o più di una delle tre fasi della domanda precedente?

- Il tempo di attesa per una prestazione da prenotare
- Richieste di aggiornamenti delle informazioni sul portale
- Nessuna anagrafica disponibile di un paziente da contattare, è stato contattato il medico di base
- Difficoltà alla cassa automatica
- Richieste di aggiornamento delle proprie esenzioni
- Difficoltà nel comprendere i pazienti stranieri
- Richiesta di qualsiasi tipo di info, anche sanitarie
- Richiesta accesso a cartelle di parenti deceduti
- Richiesta di visita di parenti vittime di violenza

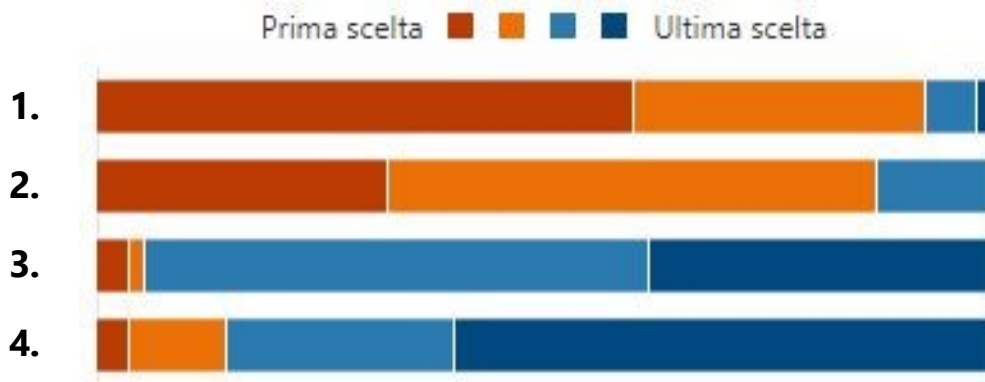
### 3. Survey\_Sezione 2: Criticità

7. Quali sono le **problematiche generali** da parte dell'utenza che riscontrate con maggior frequenza?

1. Difficoltà operative legate all'erogazione delle prestazioni (prenotazione, pagamento, accettazione, ...)
2. Difficoltà di orientamento verso i servizi distribuiti in Ospedale
3. Difficoltà dei visitatori a reperire informazioni utili per far visita a un parente ricoverato
4. Difficoltà generali di carattere linguistico da parte di utenti stranieri

8. Ritieni che ci siano **altre problematiche generali** più frequenti? Se sì, quali?

- Pagamento ticket anticipato
- Info agli utenti discordanti che disorientano gli utenti stessi
- Assenza di punti informativi per ogni padiglione
- Tempi troppo lunghi di attesa per prestazione/agende chiuse
- Problematiche legate all'utilizzo di parcheggi per le auto degli utenti
- Informazioni scorrette/non aggiornate/non complete sulle impegnative

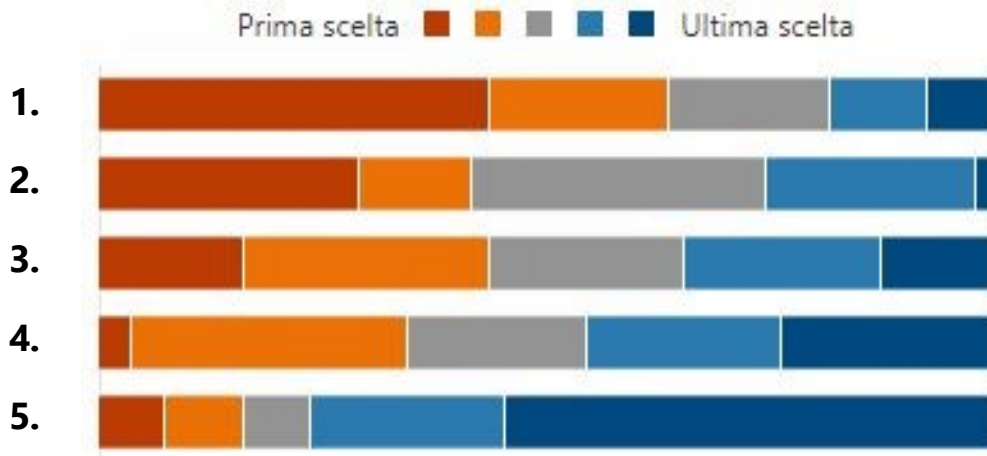




### 3. Survey\_Sezione 2: Criticità

9. In qualità di personale addetto all'accoglienza quali sono le **difficoltà** che incontri, le **inefficienze** che osservi, i blocchi o i rallentamenti nell'orientare i cittadini all'interno del Policlinico?

1. Numero elevato di richieste in rapporto alle risorse disponibili
2. Indicazioni/segnalatica non sufficiente o scarsamente efficace
3. Assenza di materiale di supporto/informatico da fornire a utente
4. Procedure complicate e non standard per erogazione prestazioni
5. Cambiamenti della posizione degli ambulatori



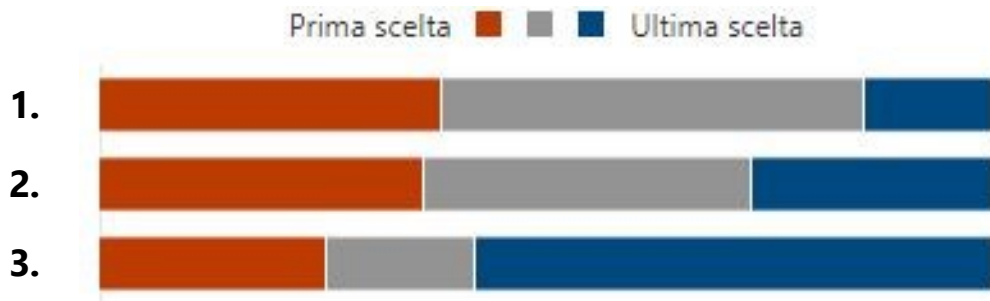
10. Ritieni che ci siano altre difficoltà e inefficienze più gravi? Se sì, quali?

- Poca collaborazione e comunicazione tra settori
- Promemoria prenotazioni CUP non aggiornati
- La possibilità di contattare via e-mail i pazienti dovrebbe essere implementata
- Insufficiente formazione del personale addetto all'accoglienza
- Spesso vengono mandati pazienti ai PdA per questioni anagrafiche
- Frequenti aggressioni verbali dall'utenza
- Info date agli utenti spesso sbagliate perché «si affidano al primo con la divisa per chiedere info»
- Punti d'accoglienza poco identificabili

### 3. Survey\_Sezione 3: Orientamento

11. Quali sono le **problematiche** degli utenti inerenti al tema degli **spostamenti verso e dentro** il Policlinico che riscontrate con maggior frequenza?

1. Difficoltà di orientamento all'interno del Policlinico (raggiungere specifici padiglioni, trovare la farmacia, ...)
2. Difficoltà di orientamento all'interno del padiglioni (trovare gli uffici accettazione, raggiungere l'ambulatorio corretto, ...)
3. Difficoltà a raggiungere da fuori il Policlinico (indicazioni stradali, mezzi pubblici, disponibilità di parcheggi, ...)

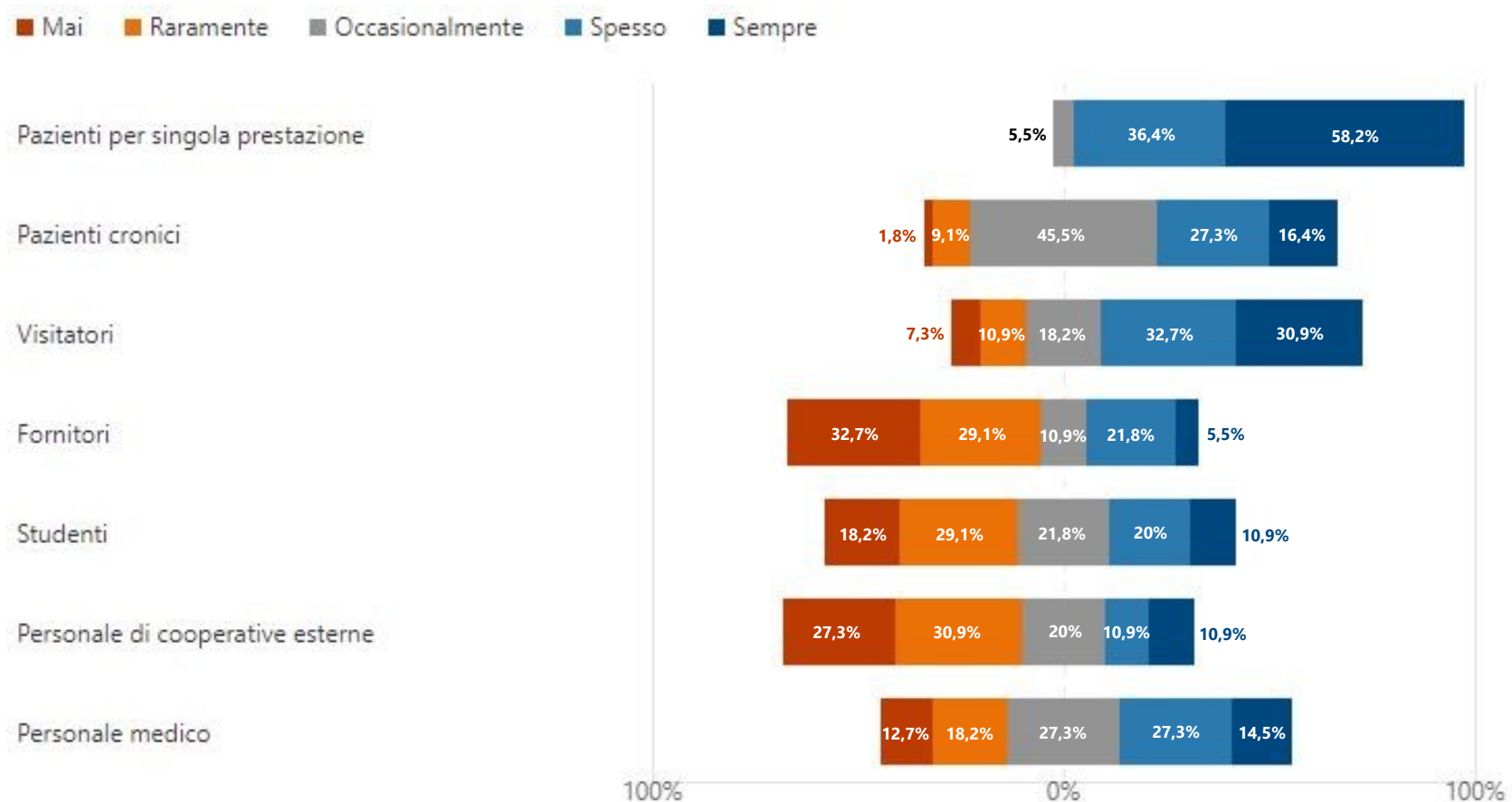


12. Ritieni che ci siano altre problematiche più frequenti? Se sì, quali?

- Il paziente è costretto a girare per più padiglioni per una singola prestazione (accettazione, pagamento, prestazione, ...)
- Le sedie a rotelle dovrebbero essere posizionate all'uscita dei parcheggi, non nelle portinerie
- Segnaletica vecchia e non aggiornata per le disposizioni Covid
- Costi troppo alti per il parcheggio
- Scontri continui sulle soste auto davanti all'entrata e/o per i parcheggi, richiedendo il pass del PS
- Scarsa empatia di alcuni operatori degli uffici informazioni

### 3. Survey\_Sezione 3: Orientamento

13. In che misura le **seguenti categorie di utenti si rivolgono a voi per ricevere informazioni di orientamento** relative ai servizi presenti nel Policlinico?





### 3. Survey\_Sezione 4: Covid-19

14. Da quando è in atto l'emergenza Covid-19 **come è cambiato il rapporto** con i cittadini che si rivolgono a voi?

15. In che modo i frequenti cambiamenti delle direttive legate al Covid **hanno influito** sull'interazione con il cittadino che usufruisce dei servizi del Policlinico?

#### *Atteggiamento generale*

- In generale gli utenti appaiono **spaesati, confusi e nervosi**

#### *Richiesta informazioni*

- Sono **aumentate** le richieste di informazione e chiarimenti da parte degli utenti
- Oltre alle informazioni vengono chieste anche **conferme e rassicurazioni** riguardo appuntamenti, prenotazioni e norme vigenti

#### *Comunicazione*

- Il **canale telefonico** risulta molto utilizzato dagli utenti, anche se a volte la comunicazione risulta meno efficace rispetto all'interazione faccia a faccia
- Il calo delle presenze e le distanze dettate dalle norme in vigore **indeboliscono il rapporto umano** con l'utente
- Con gli **anziani** ci sono le maggiori difficoltà sia in termini di comunicazione che di accesso alle procedure informatizzate

#### *Conseguenze delle restrizioni*

- Gli utenti a volte faticano a comprendere/accettare le disposizioni in atto (green pass, accesso accompagnatori, tempi d'attesa ....)
- L'accesso ai servizi risulta **meno immediato** e diretto anche a causa dei molti cambiamenti ("*prima non funzionava così*")

*N.B: si deduce che il rapporto è peggiorato anche se una parte degli interlocutori afferma che il rapporto con l'utenza è rimasto pressoché invariato e in alcuni casi addirittura migliorato (gli utenti accettano i cambiamenti, si comportano in maniera più rispettosa e diligente, rispettano le file...)*

### 3. Survey\_Sezione 4: Covid-19

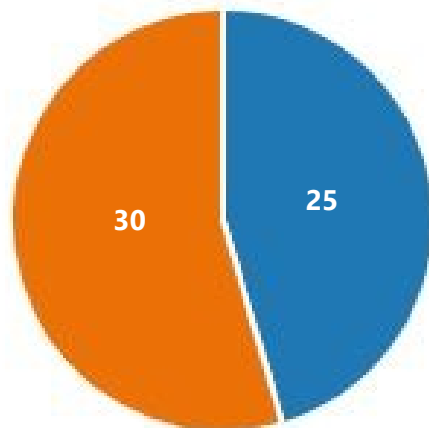
16. Dal tuo punto di vista le direttive e le disposizioni intraprese in relazione al Covid **hanno risolto/migliorato alcuni aspetti** dell'esperienza di orientamento dell'utente nel Policlinico?



Sì, hanno migliorato alcuni aspetti dell'esperienza di orientamento



No, hanno peggiorato alcuni aspetti dell'esperienza di orientamento



17. In base alla risposta che hai dato nella domanda precedente, puoi **spiegare in che modo tali direttive hanno migliorato/peggiorato** l'esperienza di orientamento dell'utente? In caso di risposta positiva proporresti di mantenere tali disposizioni anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria?

Le direttive Covid hanno MIGLIORATO l'esperienza di orientamento:

- Grazie alla **presenza dei volontari** ai check point degli ingressi che forniscono una prima indicazione di orientamento operativo/spaziale
- Perché l'**accesso ai luoghi di cura e ai servizi è più ordinato** e tranquillo, inoltre è calato il flusso di persone che affollano le sale d'attesa.

### 3. Survey\_Sezione 4: Covid-19

Le direttive Covid hanno PEGGIORATO l'esperienza di orientamento perché:

- L'utenza fatica ad accettare e mettere in pratica le disposizioni sugli accessi ai luoghi di cura, in particolare l'**accesso degli accompagnatori/visitatori**
- Il **canale telefonico** per quanto molto utilizzato non garantisce sempre la massima precisione nella fornitura delle informazioni (senza istruzioni scritte l'utente dimentica più facilmente cosa deve fare per l'esame)
- Con **lunghe code di persone** all'info point e il telefono che squilla di continuo cala la qualità delle informazioni fornite dagli operatori
- I **cambiamenti frequenti** dei percorsi, dell'ubicazione e delle procedure di accesso dei servizi e il **mancato/tardivo aggiornamento delle informazioni possedute**, genera confusione negli operatori che non riescono a rispondere in modo chiaro e uniforme agli utenti.

*N.B: Una piccola parte ritiene positivo mantenere le misure in atto anche dopo la fine dell'emergenza, ma in modo meno restrittivo.*

### 3. Survey\_Sezione 5: Risorse a disposizione del personale

18. Quali sono gli **strumenti e le risorse interne** che avete a disposizione e che vi supportano nell'aiutare l'utente nell'orientamento (ad esempio richiesta di informazioni a colleghi, possibilità di telefonare agli ambulatori ecc...)?

*Gli strumenti più utilizzati, anche se non sempre risultano aggiornati, rapidi o raggiungibili, sono:*

- Il **telefono** per contattare i servizi interni e gli ambulatori e la **rubrica** interna
- L'**intranet** aziendale e le risorse informatiche interne
- La **mappa** del Policlinico e la segnaletica

*Le risorse più utilizzate sono:*

- Il contatto e la **richiesta di informazioni ai colleghi**
- Il contatto diretto e la **collaborazione col personale interno** del Padiglione e degli ambulatori
- L'**esperienza personale**

19. Quali sono le **risorse informative e operative** (ad esempio mappe, dépliant, contatti...) **che lasciate o indicate** più frequentemente ai cittadini che chiedono informazioni relative all'orientamento nel Policlinico?

- **Mappa** del Policlinico
- **Contatti** vari (email per prenotazione...)
- **Indicazioni verbali**
- **Materiale scritto autoprodotta** (biglietto da visita con numero di telefono, mail, indirizzo e orari di apertura dell'unità operativa, moduli e informazioni ricavate e stampate dalla intranet, indicazioni scritte su carta...)
- Rimando all'**infopoint/seгнаletica**
- **Sito web**

*N.B: una piccola parte dei rispondenti riporta di non avere/non utilizzare nessun materiale o risorsa*



### 3. Survey\_Sezione 6: Opportunità e suggerimenti

20. Dalla tua esperienza come personale addetto all'accoglienza, riesci a individuare qualche **direzione di miglioramento o opportunità di cambiamento** che permetterebbe ai cittadini di orientarsi in modo più semplice, diretto o più confortevole nel panorama dei servizi offerti dal Policlinico?

21. Utilizza lo spazio qui sotto per aggiungere **consigli e commenti** che dalla tua prospettiva di personale addetto all'accoglienza ritieni siano importanti per migliorare l'accesso e la fruizione dei servizi del Policlinico.

#### *Orientamento dell'utente*

- **Potenziamento ruolo e posizione info point** (es. Info point presenti in tutti i padiglioni e uniformati visivamente e facilmente individuabili, isole informative con mappe e percorsi, distanziamento degli info point dai punti check green pass..)
- Razionalizzazione **posizione e collegamenti dei padiglioni** (es. percorsi pedonali coperti tra padiglioni, aree di sosta breve di fornite ai padiglioni per pazienti con difficoltà motorie, segnalazione ingressi multipli)
- **Segnaletica** semplice ed efficace (percorsi colorati a terra, labeling uniforme...)

#### *Procedure operative per l'utente*

- **Uniformare e semplificare** procedure legate alle prestazioni (iter prenotazione, pagamento, accettazione, prestazione)
- **Supporto dedicato agli anziani**/persone in difficoltà (es. personale che accompagna telefonicamente o fisicamente l'utente nell'accesso ai servizi)
- Ampliare servizio telefonico e semplificare ritiro referti
- **App di supporto** all'orientamento che dà informazioni utili per l'erogazione della prestazione

### 3. Survey\_Sezione 6: Opportunità e suggerimenti

#### *Comunicazione con il paziente*

- Fornire **informazioni più dettagliate** al momento della prenotazione (specificare padiglione, piano, ala, numero ambulatorio, nome dottore...)
- Utilizzo di **sms/email** per fornire informazioni e reminder

#### *Operatori*

- **Potenziamento** personale accoglienza e volontari tramite assunzioni
- **Formazione** per personale accoglienza e volontari (es. linee guida standardizzate, corsi di aggiornamento sia sul piano tecnico che psicologico e per favorire l'interazione anche con gli utenti stranieri)
- **Valorizzazione presenza operatore allo sportello** per garantire un contatto umano
- Maggiore **sinergia e collaborazione tra operatori**

#### *Procedure interne*

- **Aggiornamento automatico e in tempo reale** degli strumenti informativi in caso di modifiche e cambiamenti
- Fornitura di **linee guida aggiornate e informazioni uniformi**

## 4. Conclusioni

Di seguito si riporta una sintesi delle evidenze emerse, in termini di bisogni degli utenti e degli operatori, POI e opportunità e macrofunzionalità



## 4. Conclusioni\_I bisogni dell'utente

Come utente *per potermi orientare* ho bisogno di:

- Indicazioni **scritte** per sapere come raggiungere il POI ed in quali orari
- Riconoscere i **diversi ingressi** di uno stesso padiglione per scegliere quello corretto in base a dove devo andare
- **Terminologia uniforme e chiara** nella segnaletica e nei documenti che mi vengono dati

Come utente *per accedere ai servizi* ho bisogno di:

- Comprendere **la sequenza dei passi** necessari per accedere alla prestazione (pagamento, accettazione, erogazione, referto)
- **Aggiornamenti in tempo reale** su modifiche e spostamenti di: ubicazione dei POI, orari, percorsi, procedure, agende per prenotazioni
- Ricevere **informazioni univoche** sull'accesso ai servizi

- Essere a conoscenza delle **nuove direttive Covid** e di eventuali **modifiche temporanee** conseguenti (green pass, accompagnatori, ...)
- **Non perdere tempo** né tornare più volte per lo stesso servizio (es. agende chiuse)
- **Essere autonomo** nella gestione dei servizi automatizzati (es. cassa e totem accettazione)

Come utente *per sentirmi accolto e supportato* ho bisogno di:

- Essere **rassicurato e ricevere conferme** su ciò che devo fare
- **Supporto specifico** in caso di anzianità e disabilità
- **Flessibilità** nelle procedure per ricevere aiuto anche quando il mio caso non rientra negli standard
- Sapere **a chi rivolgermi** in base all'informazione che cerco



## 4. Conclusioni\_I bisogni dell'operatore

Come operatore *per essere preparato* ho bisogno di:

- **Formazione** sia tecnica che psicologica/relazionale (utenti stranieri, arrabbiati, situazioni critiche, disabili, ...)
- Essere **sempre aggiornato** su prestazioni, spostamenti, cambiamenti, ...

Come operatore *per essere collaborativo ed efficiente* ho bisogno di:

- **Strumenti** interni e linee guida sempre **aggiornati** automaticamente (rubriche, direttive Covid, ...)
- **Collaborazione e disponibilità** dagli altri colleghi
- **Diminuire il mio carico** di lavoro magari potenziando il personale o utilizzando canali diversi
- **Informazioni univoche** sulle procedure e i servizi

Come operatore *per relazionarmi con gli utenti* ho bisogno di:

- Sentire il **mio ruolo** correttamente **valorizzato**
- Avere degli **strumenti/procedure adeguate** a target particolari (anziani, disabili, ...)
- **Canali interni veloci** per richiedere informazioni da erogare poi ai pazienti
- Più **informazioni chiare e puntuali sulla prestazione del paziente** (padiglione, piano, ala, ambulatorio, dottore...) per poterlo supportare

## 4. Conclusioni\_Points of Interest

### Emersi dalla ricerca

- 📍 Parcheggio
- 📍 Bacheche con annunci (es. stanze in affitto per tirocinanti)
- 📍 Padiglione – Piano – Reparto – Ala/sezione - Ambulatorio/stanza
- 📍 Scala – Ascensore – Bagno – Uscita/entrata corretta
- 📍 Dottore X
- 📍 Esecuzione esame specifico
- 📍 Accettazione – Punto informazioni – Ritiro referti – Segreteria
- 📍 Cassa automatica
- 📍 Farmacia
- 📍 Pronto soccorso
- 📍 Prestito sedia a rotelle
- 📍 Prenotazione Taxi/NCC

### Opportunità

- 📍 POI vicini/esterni alla struttura (dove soggiornare, dove mangiare, ...)
- 📍 URP/unico punto informazioni

## 4. Conclusioni\_Opportunità e macrofunzionalità di esperienza utente su iCare

- Aiutare a disambiguare i servizi offerti dai diversi punti di accoglienza (labeling, dove rivolgersi in base a cosa, ...)
- Prevedere navigazione/criterio di ricerca che consideri la destinazione della prestazione in base al nome del medico
- Offrire «itinerari/guide» per facilitare la comprensione e l'attuazione della sequenza dei passi per accedere alla prestazione
- Automatizzare tramite l'app il pagamento e l'accettazione per superare la scarsa autonomia dell'utente nell'utilizzo della cassa automatica e del totem
- Sviluppare un'area informativa dedicata alla destinazione di parcheggi/soste e servizi taxi/NCC
- Organizzare servizi specifici per specifici target (es. disabili, anziani)
- Sviluppare un'area dedicata a servizi vicini/esterni alla struttura (dove soggiornare, dove mangiare, ...)
- Considerare un uso di iCare anche da parte degli operatori ai servizi di accoglienza, sia per l'orientamento sia per l'erogazione dei servizi
- Organizzare l'orientamento per punti di riferimento fisici facilmente riconoscibili (fontana, colori padiglioni...)