

## ALLEGATO 1 - Dichiarazioni

“Questa applicazione ha il grande merito di semplificare l’accesso ai servizi ospedalieri e si integra con i servizi informativi già esistenti, accompagnando in maniera intuitiva gli utenti- afferma l’assessore regionale alle Politiche per la Salute, **Raffaele Donini**-. Siamo una Regione che investe in maniera decisa sulla digitalizzazione dei servizi anche in ambito sanitario, e continueremo ad investire in questo senso, per semplificare sempre più la vita dei cittadini e per alzare ancora la qualità dei servizi”.

“Questa applicazione rappresenta oggi per la Regione un punto di partenza importante- sottolinea l’assessore regionale all’Agenda Digitale, **Paola Salomoni**-. La sperimentazione al Policlinico Sant’Orsola ci permetterà di verificare le funzionalità e progettarne di nuove, in quanto vogliamo estendere questa applicazione ad altri ospedali e ad ambiti diversi da quello sanitario. Non solo: con questo progetto abbiamo utilizzato un approccio metodologico centrato sulle necessità dell’utente, che deve fare da guida a tutti i servizi digitali della Pubblica Amministrazione”.

“Il miglioramento della qualità dell’assistenza e della cura passa anche dall’innovazione e dalla digitalizzazione - commenta **Chiara Gibertoni**, direttrice generale IRCCS Policlinico di Sant’Orsola - La collaborazione con la Regione per la realizzazione di questa applicazione ci permette di mettere in campo un ulteriore strumento che semplifica e migliora la fruizione dei servizi sanitari per chi ogni giorno vive e visita l’IRCCS. Un esempio concreto che risponde alla nostra convinzione che curare significa prima di tutto accogliere al meglio i pazienti e fare in modo che abbiano un’esperienza serena all’interno dell’ospedale”.

## Allegato 2 – Caratteristiche dell’app

Durante la navigazione all’esterno, la app sfrutta la funzionalità gps dello smartphone. All’ingresso dei due padiglioni già attrezzati (n. 2 e n. 23) attiva la funzionalità Bluetooth, consentendo in questo modo la navigazione negli interni tramite i cosiddetti *tag beacon* in tecnologia BLE (Bluetooth Low Energy) rilevati dall’app. Si tratta di piccoli sensori posizionati nelle varie stanze che inviano un radiosegnale, molto tenue, ai dispositivi mobili nelle vicinanze e consentono all’applicazione di individuare la posizione corretta.

### La metodologia del service design

La realizzazione di Easy Hospital è stata resa possibile dall’utilizzo di metodologie e tecniche del cosiddetto *service design*. Si tratta di un approccio alla progettazione che si occupa di definire come si svolge la relazione tra un utente e un’organizzazione, generando un’esperienza di qualità per entrambe le parti coinvolte. L’obiettivo è agevolare il raggiungimento del risultato desiderato da parte dell’utilizzatore del servizio, creando al tempo stesso valore per l’organizzazione.

Particolarmente importante, soprattutto per le pubbliche amministrazioni, è la prospettiva che mette al centro i bisogni dell’utente, la trasparenza e la collaborazione con i cittadini, la multicanalità, la semplificazione, la misurazione dei risultati per valutare il successo e il gradimento del progetto.

## **I prossimi passi**

I responsabili del progetto avranno modo di analizzare e approfondire la soddisfazione degli utenti del servizio, tramite la compilazione di un questionario disponibile direttamente all'interno dell'app oppure tramite le recensioni negli app store. Sono previste anche interviste rivolte agli utenti, osservazioni sul campo, con l'obiettivo di migliorare la fruibilità dell'app, comprenderne i punti di debolezza e di forza, implementare nuove strategie. Si potrà così ottenere un modello replicabile anche in altre strutture, non solo ospedaliere.

Successivamente i tag beacon BLE saranno inseriti in tutti i padiglioni. Si valuta inoltre la possibilità di attivare la navigazione 3D e di implementare una *chatbot*, cioè un assistente virtuale animato dall'intelligenza artificiale. Altri ambiti in cui è possibile investire riguardano l'integrazione con il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE), lo SPID, la realtà aumentata attraverso contenuti informativi multimediali, le versioni multilingua per l'utenza straniera. La tecnologia è matura per questo tipo di servizi, ma non è sufficiente: dietro una app come questa deve esserci lo sforzo organizzativo per individuare i percorsi da consigliare, aggiornarli, intervenire in tempo reale se per caso un reparto è chiuso o trasferito./CC