

# Il ruolo del service design nella facilitazione dei percorsi di cura accessibilità, orientamento e patient engagement

**Francesca Gorla**

Referente Service Design, IRCCS AOU di Bologna, Policlinico di Sant'Orsola

Team service design - Matteo Bertelli, Maria Chiara Wirz

**Esplorazione**

**Definizione**

**Sviluppo**

**Sperimentazione**

**Problema**

Analisi  
brief

Analisi  
tema

Ricerca

Ricerca

Insight

Temi

Opportunità

HMW

Ideazione

Sintesi

Ricerca

Ricerca

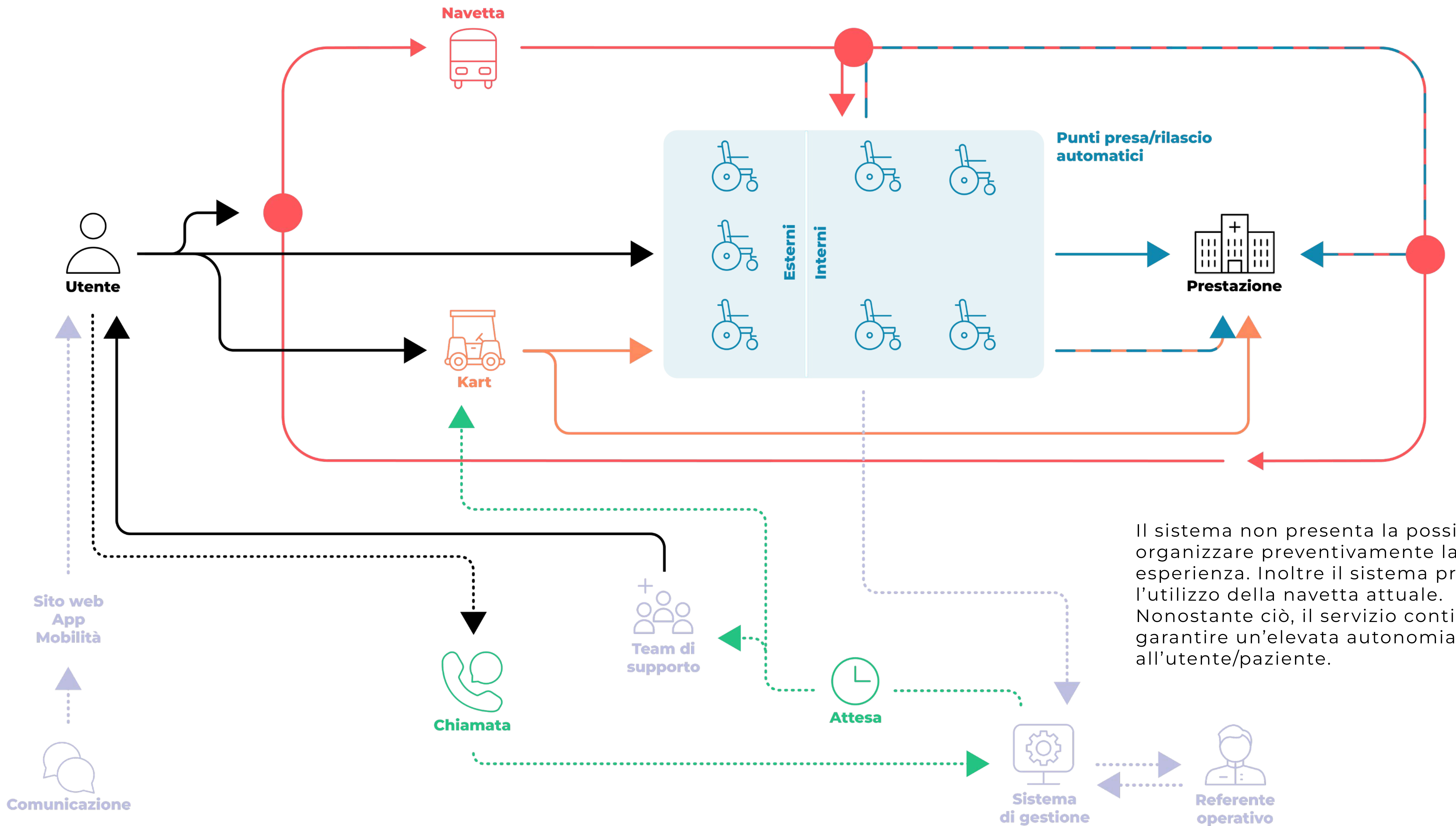
Prototipi, test

Prototipi, test

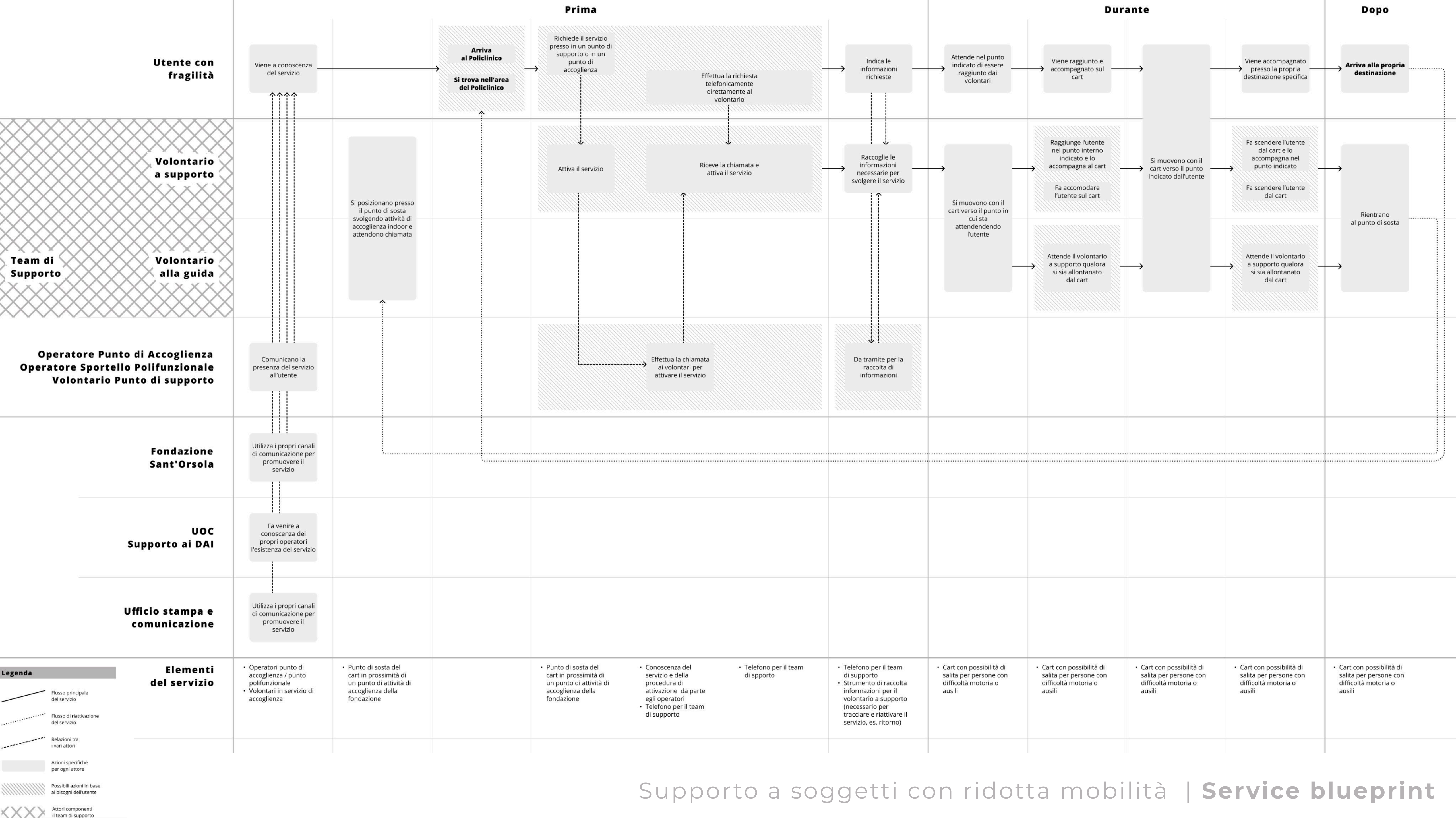
Prototipi, test

OUT

**Soluzione**



Il sistema non presenta la possibilità di organizzare preventivamente la propria esperienza. Inoltre il sistema prevede l'utilizzo della navetta attuale. Nonostante ciò, il servizio continua a garantire un'elevata autonomia all'utente/paziente.





- inserimento nuovo **sistema di presa e rilascio automatizzato e interconnesso** degli ausili, al padiglione 23,5,2;
- installazione **11 novembre 2024**;
- 3 postazioni con 30 ausili intercambiabili;
- monitoraggio periodico utilizzi e raccolta eventuali criticità attraverso dialogo costante con operatori;
- in corso attività per l'**installazione nel pad. 1** e all'**uscita del parcheggio Saba** (pad. 5H)