

## **TITOLO: Strategie, metodologie e tecnologie per i servizi di accoglienza nel quadro degli interventi trasformativi dell'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna**

### **PROGETTO DI RICERCA**

Il progetto di ricerca si inquadra nel più ampio contesto del programma di attuazione da parte del Policlinico Sant'Orsola del Piano Direttore 2021-2035 che costituisce lo strumento di sviluppo di pianificazione per la nuova organizzazione spaziale del Policlinico. Il Piano costituisce uno strumento di visione strategica in ambito edilizio, impiantistico e tecnologico che si propone di risolvere le molteplici criticità di natura clinico-sanitaria e funzionale-operativa. In particolare, prevede: la trasformazione degli attuali ambiti insediativi e la concentrazione delle attività assistenziali in poli edilizi, coerenti con l'organizzazione sanitaria aziendale; un programma attuativo che assicuri la capacità edificatoria necessaria per le implementazioni e trasformazioni edilizie in armonia con gli strumenti di pianificazione urbanistica della Città Metropolitana.

Il modello di sviluppo è, inoltre, improntato a criteri di sostenibilità ambientale e gestionale, con particolare riferimento al sistema del verde, alla mobilità, al sistema degli accessi, etc.

La Direzione ha promosso un rapporto di collaborazione alla ricerca con l'unità di Tecnologia dell'Architettura e Service Design riguardante le seguenti azioni:

- sviluppare criteri di utilizzo condivisi e funzionali a una ottimizzazione delle risorse per la rimodulazione degli spazi ospedalieri;
- sviluppare una collaborazione finalizzata a proporre un approccio umanizzante in contesti sanitari;
- effettuare una valutazione strategica dei possibili scenari di trasformazione legati ad Accoglienza e Wayfinding in funzione dello sviluppo pluriennale del Piano Direttore e della possibile evoluzione dei bisogni;
- sviluppare una risposta al tema accoglienza modulata sull'urgenza della condizione contingente ma capace di evolvere e adattarsi in funzione dei cambiamenti di assetto e di nuove istanze secondo un modello coerente;
- ricercare risposte e soluzioni che pongano gli utenti [pazienti + personale] al centro del progetto indagando l'esperienza secondo le diverse specifiche spazio-temporali durante tutto il percorso dall'accesso all'uscita dal luogo di cura;
- sperimentare soluzioni tipo, coerenti con gli scenari ipotizzati, mediante simulazioni, feedback campaign dagli utenti per testare funzionalità, gestione, efficacia, adattabilità, replicabilità in fase di esercizio delle ipotesi formulate;
- definire un approccio metodologico per fasi progettuali operative, la cui iterazione permetta la continua verifica degli assunti e dei modelli al fine di garantire un costante aggiornamento del sistema mantenendo la sua coerenza;

In questa cornice, **Obiettivo dell'assegno di ricerca** è lo sviluppo di una risposta strategica legata ai temi dell'Accoglienza e del Wayfinding, flessibile e connessa all'evoluzione del contesto, nell'ambito della messa a sistema del quadro esigenziale-funzionale dei processi di trasformazione previsti dal Piano Direttore per definire una visione strategica di indirizzo, gestione e aggiornamento che ponga l'esperienza dell'utente al centro delle azioni dell'IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna.

L'attività di ricerca formulerà una prima sintesi conoscitiva redatta in collaborazione con il personale dell'Azienda e recependo le istanze delle programmate azioni dei consulenti in attuazione del Piano stesso. Su queste basi, saranno applicate le metodiche di ricerca tipiche del service design per formulare scenari di utilizzo e fruizione simulando le esperienze che le diverse tipologie di utenti potranno sperimentare nel quadro degli spazi ospedalieri e delle prestazioni sanitarie erogate. Gli scenari ipotizzati saranno oggetto di una riflessione critica con l'area amministrativa al fine di individuare delle linee di indirizzo e delle metodiche di valutazione che consentano un costante controllo e aggiornamento delle soluzioni di implementazione nel corso del tempo.

I risultati attesi consistono nella restituzione sistematica degli esiti delle indagini condotte, in particolare:

- Una mappatura dei servizi e dei profili di utenza a cui sono destinati;
- Una revisione critica delle misure di accoglienza e wayfinding
- Un quadro sintetico delle possibili soluzioni, opportunamente sistematizzate;
- Comparazione degli scenari e ipotesi attuative.

#### **PIANO DELLE ATTIVITÀ / ACTIVITY PLAN**

Le attività da svolgere per realizzare il progetto di ricerca sono articolate in quattro fasi:

- FASE 1: analisi preliminari e mappature (da M1 a M 3);
- FASE 2: elaborazione critica delle informazioni e formulazione delle ipotesi operative (da M3 a M 6);
- FASE 3: sviluppo delle possibili soluzioni e successivi test applicativi per feedback utenti (da M5 a M 10);
- FASE 4: restituzione e sistematizzazione degli esiti, redazione del rapporto conclusivo (da M10 a M12).