

Le domande frequenti dei cittadini (FAQ)

Obiettivo del progetto:

Migliorare l'accessibilità alle informazioni e la fruizione dei servizi erogati dalle aziende sanitarie ferraresi categorizzando le domande e le risposte più frequenti (FAQ) poste dall'utenza

strumenti:

costruire un prodotto utile (e non ancora disponibile) ai cittadini per conoscere ed utilizzare i servizi

Gruppo di lavoro:

Laura Lambertini – Associazione A.M.I.

Silvia Stabellini – Associazione AMICI

Nando Balboni Associazione ANTEAS

Anna Ferrozzi – Staff AcQuaRI AOUFE

Michele Forlani – Area Comunicazione AOUFE

- Il gruppo sceglie come primo ambito di riflessione la vaccinazione antinfluenzale:
FAQ: Cosa c'è di disponibile? Cosa manca?
 - Siamo certi che le domande ipotizzate siano davvero quelle che hanno in mente le persone?
- È disponibile una panoramica generale delle FAQ dei cittadini?

1. Ricognizione FAQ negli URP delle due Aziende

FAQ AOUFE

Tempi attesa visite esami interventi
Percorsi diagnostici, esami strumentali, visite specialistiche
Quesiti ALP (tempi esami)
Orientamento, parcheggi, servizi (es. seggette)
Alloggi (foresteria) vitto, per familiari/accompagnatori
Contatti con gli specialisti dopo visite terapie rinnovi piani terapeutici
Orari accesso servizi
Campagne o iniziative di screening

FAQ AUSLFE

Prenotazioni (tempi modalità)
Ticket
Protesica
Esenzioni
Medico Medicina Generale (MMG) Pediatra Libera Scelta (PLS)
Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)
Stranieri (STP)
Studenti Fuori Sede

2. - Ricognizione FAQ presenti nei siti istituzionali/associazioni di volontariato di carattere sanitario e ricerca su portali istituzionali nazionali e stranieri delle best practices

<http://www.asl.milano.it/user/Default.aspx?MOD=CTG&CAT=2&SEZ=10&PAG=502>

<http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/8233>

<http://www.regione.piemonte.it/sanita/cms2/guida-al-servizio-sanitario/domande-frequenti>

<http://www.sanita.puglia.it/portal/page/portal/SAUSSC/Elenco%20faq>

<http://www.asppalermo.org/informazioni-dettaglio.asp?ID=25>

<http://www.difensorecivicotoscana.it/>

<http://www.cittadinanzattiva.it/faq.html>

<http://www.anmic.it/Faq.aspx>

<http://www.dirittidelmalato.it/domande-frequenti.html>

<https://www.cri.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/7633>

<http://doveticuri.mitecube.com/>

<https://www.dovesalute.gov.it/DoveSalute/search/faq?Ink=cittadino#accordHeader>

<https://www.ulss.tv.it/#parentCategoryId=0>

<https://www.ulss.tv.it/#parentCategoryId=0>

<http://www.bag.admin.ch/faq/index.html?lang=it>

<http://www.qsalute.it/recensioni/ferrara/>

<http://www.migliorapa.it/>

<http://www.istitutotumori.mi.it/modules.php?name=Content&pa=showpage&pid=85>

<http://www.agenas.it/atti-valutazione-qualita-strutture-ospedaliere-prospettiva-cittadino?highlight=WyJmYXEiXQ>

<http://www.forumpa.it/>

<http://www.italialongeva.it/>

<http://www.senioritalia.it/sanitaincifre/>

<http://ecdc.europa.eu/search/Pages/results.aspx?k=FAQ>

Emergono due tipologie di logica nella
strutturazione dei siti esistenti:

1. centralità dei servizi sanitari

[http://www.asl.milano.it/user/Default.aspx?
MOD=CTG&CAT=2&SEZ=10&PAG=502;](http://www.asl.milano.it/user/Default.aspx?MOD=CTG&CAT=2&SEZ=10&PAG=502;)
[http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.
php/L/IT/IDPagina/8233](http://www.ausl.mo.it/flex/cm/pages/ServeBLOB.php/L/IT/IDPagina/8233)

2. centralità delle fasi della vita del cittadino

<https://www.ulss.tv.it/#parentCategoryId=0>
<http://www.bag.admin.ch/faq/index.html?lang=it>

Focus new:

Valutare l'opportunità di attivare una modalità di ascolto dei cittadini del territorio ferrarese nei confronti della Sanità

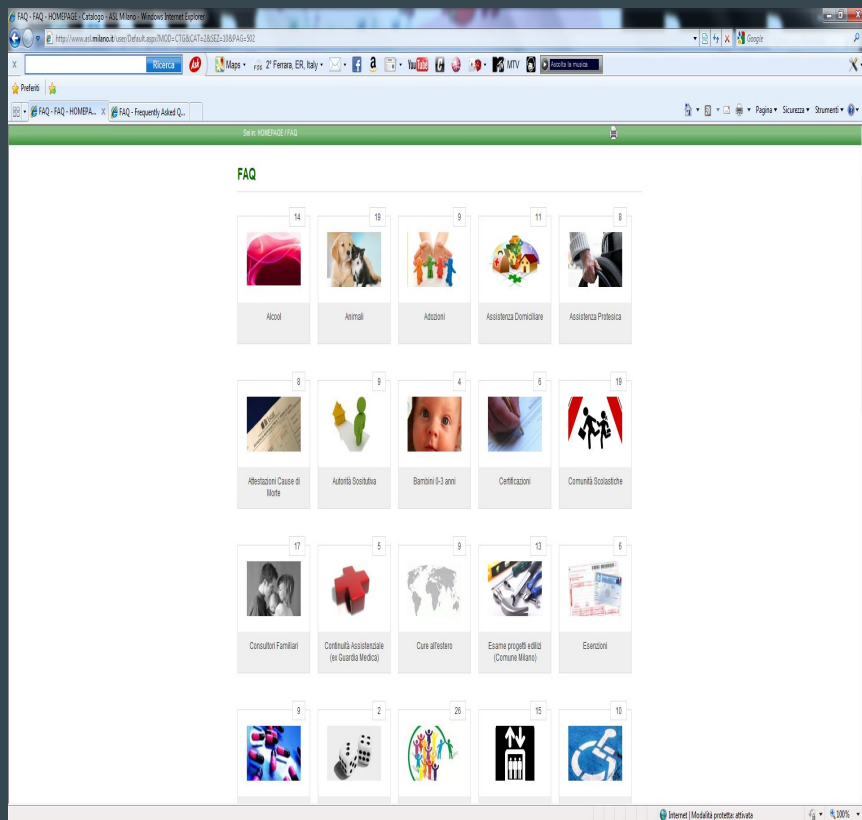
Siti attuali : AOUFE AUSLFE

Cosa fare per...

The screenshot shows the homepage of the Azienda Ospedaliero-Universitaria di Ferrara website. The browser address bar displays 'www.ospfe.it'. The page features a navigation menu with categories: 'l'Azienda', 'Amministrazione trasparente', 'per l'Utente', 'per il Professionista', and 'per Lavorare'. A sidebar on the left lists services such as 'Reparti e servizi', 'Come fare per...', 'L'informazione', and 'Formazione'. The main content area is titled 'Benvenuti nel sito dell'Arcispedale Sant'Anna' and includes a 'Carta dei Servizi' section with a 'Carta dei Servizi 2013-2015' graphic. A news section highlights 'Le medicazioni avanzate: appropriatezza della terapia e strumenti per l'assistenza nella continuità Ospedale Territorio' and 'Giornata Mondiale 2015 - Lotta all'AIDS Ferrara'.

The screenshot shows the homepage of the Azienda USL Ferrara website. The browser address bar displays 'www.ausl.fe.it/home-web#null'. The page features a navigation menu with categories: 'struttura aziendale', 'area dipendenti', '118', 'ufficio stampa', 'bilancio di missione', 'elenco telefonico aziendale', 'portale fornitori', and 'privacy'. A sidebar on the left lists services such as 'Amministrazione Trasparente', 'Come fare per', 'Ufficio Relazioni con il Pubblico', 'Posta elettronica certificata', 'Progetti aziendali', 'Albo pretorio online', 'Formazione Aziendale', and 'Bacheca'. The main content area is titled 'AZIENDA USL FERRARA' and includes a 'In Primo Piano' section with a red ribbon icon and a 'Guasto alle linee fisse del Servizio Psichiatrico Territoriale di Cento' notice. A 'Seguici su Facebook' button is also visible.

1. centralità dei servizi sanitari



2. centralità delle fasi della vita del cittadino



Proposta di riordino, omogeneizzazione e categorizzazione

The screenshot shows a web browser window displaying the website www.ospfe.it/cosa-fare-per.... The page header includes the logo for **Arcispedale Sant'Anna**, the **SERVIZIO SANITARIO REGIONALE EMILIA-ROMAGNA**, and the **università di ferrara**. A search bar is located below the header.

The main navigation menu consists of the following items:

- L'Azienda**
- Amministrazione trasparente**
- per l'Utente**
- per il Professionista**
- per Lavorare**

The left sidebar contains a vertical menu with the following items:

- Reparti e servizi
- FAQ** (highlighted)
- L'informazione
- Formazione
- Albo pretorio
- Profilo del committente
- Privacy
- Elenco Siti tematici
- Dove deve andare?

The main content area features a grid of service categories, each with an icon and a number:

- Attestazioni Cause di Morte (8)
- Autorità Sostitutiva (9)
- Bambini 0-3 anni (4)
- Certificazioni (6)
- Comunità Scolastiche (19)
- Consulenti Familiari (17)
- Continuità Assistenziale (ex Guardia Medica) (5)
- Cure all'estero (9)
- Esame progetti edilizi (Comune Milano) (13)
- Esenzioni (6)
- Farmaci (9)
- Gioco d'Azzardo Patologico (2)
- HIV e Malattie a Trasmissione Sessuale (26)
- Implantistica e apparecchi a pressione (15)
- Invalidi (10)

On the right side, there is a section titled **In questa sezione...** with a list of services:

- Accedere al laboratorio analisi
- Accedere alla camera mortuaria
- Donare sangue
- Donare sangue cordonale
- Denunciare la nascita in ospedale
- Fare redami, suggerimenti e proposte
- Interrompere volontariamente la gravidanza
- Pagare il ticket
- Prenotare il test HIV
- Prenotare visite ambulatoriali
- Prenotare visite/prestazioni sanitarie a pagamento (libera professione)

The bottom of the page shows a Windows taskbar with the Start button and various application icons, including Internet Explorer, Outlook, and several instances of Google Chrome. The system clock shows 14.44.

Modalità di feedback del progetto:

- breve questionario di gradimento del sito

(da inserire quando si chiude la pagina consultata *es.*: l'informazione è comprensibile?, è quella che cercavi?, i contenuti sono chiari e completi? ecc.)

- questionario da somministrare ai cittadini

(forse bastano pochi quesiti: 1. qual è la domanda che faresti al SSR?
2. dentro le categorie da noi proposte riesci ad orientarti o manca qualcosa?)

- reportistica dati Ufficio Relazioni con il Pubblico

Risorse: Gruppo di lavoro multiprofessionale

- Professionisti AOUIFE - AUSLFE
- Rappresentanti Associazioni di Volontariato di carattere sanitario
- Operatore CED predisposizione/manutenzione delle pagine del sito

Futuro:

Valutare l'opportunità di prevedere una centralizzazione a livello regionale (es. nella piattaforma Open Data Emilia-Romagna una sezione dedicata alle FAQ-Sanità) dei contributi delle aziende sanitarie RER

(esempio: contenitore regionale attraverso icone con link alle aziende sanitarie RER per dettagli)

Grazie per l'attenzione