**RISCONTRO DELLE INTERVISTE**

A seguito dell’analisi delle interviste effettuate, abbiamo riassunto i desideri e le necessità di ogni gruppo utente, allo scopo di chiarificare quali siano gli elementi principali che dovranno caratterizzare il nostro sistema e nello specifico l’interfaccia.

Il riscontro è un riassunto di tutto ciò che è emerso dalle interviste; a partire da questo, dobbiamo successivamente individuare la componente del sistema più critica da valutare in dettaglio con gli utenti.

1. INTERVISTE PAZIENTI

Siccome tra gli utenti facenti parte della categoria dei pazienti ci sono persone debilitate fisicamente a tal punto da non poter svolgere determinate azioni autonomamente, l’utilizzo del sistema deve essere esteso a potenziali tutori del paziente. Questa estensione di utilizzo è ulteriormente valida nel caso in cui il paziente sia una persona troppo giovane o troppo anziana per utilizzare il sistema.

* Valutare le modalità di accesso in merito a ciò

Entrambi i pazienti consiglierebbero le strutture in cui hanno ricevuto assistenza. Il sistema potrebbe prevedere la possibilità da parte del paziente di rilasciare un proprio feedback.

* Parte che emerge dalle interviste ma non abbiamo considerato il suo inserimento dell’initial mapping, da valutare

Entrambi i pazienti hanno utilizzato un sistema di prenotazione online. In entrambi i casi i pazienti si sono ritenuti soddisfatti nell’utilizzo di tali sistemi di prenotazione. In entrambi i casi i pazienti si sono ritenuti soddisfatti nell’utilizzo di tali sistemi, per cui sarà importante approfondirne il funzionamento.

Non sempre il medico fornisce la cartella clinica al paziente in formato digitale

In genere, la comunicazione con il medico non avviene sempre allo stesso modo. Le comunicazioni a distanza possono avvenire telefonicamente, tramite e-mail o anche tramite videoconferenze (come emerge dalle interviste ai medici).

1. INTERVISTE MEDICI

In entrambe le interviste emerge che parte delle prenotazioni effettuate dagli utenti sono online.

I pazienti affetti da malattie rare sono pochi, quindi il sistema sarebbe limitato all’utilizzo di pochi utenti-pazienti. Il sistema potrebbe essere esteso per essere utilizzato anche da pazienti con patologie con minor rarità, in conformità con le conoscenze-competenze dei medici.

In alcuni casi è preferibile evitare una comunicazione di tipo testuale tra medico e paziente, specialmente nel caso di riscontri di visite o analisi, data la difficoltà da parte del medico nel dare determinate informazioni in assenza di “contatto umano” (e anche da parte del paziente a ricevere tali notizie). Siccome per comunicazioni di altro tipo con il paziente ,in mancanza di possibilità di effettuarle di persona, c’è la possibilità di svolgere delle videoconferenze, tramite piattaforme quali Google Meet, Skype e Jitsi Meet, nei casi di visite o analisi nel caso in cui non fosse possibile effettuare una visita in studio potrebbero essere adoperate delle videoconferenze. Il problema delle videoconferenze da parte del medico sta nella necessità di avere un momento da dedicare esclusivamente a queste.

Per quanto riguarda la condivisione delle cartelle cliniche ai pazienti, vi è la necessità di svolgere questa attività il più rapidamente possibile (in modo tale da non sottrarre tempo al restante lavoro del medico). Svolgere tale attività online è la soluzione migliore per il medico ma ci sono alcune condizioni da rispettare che potrebbero essere evitate a priori (la conferma del paziente della disponibilità a ricevere tali dati in formato digitale).

I medici svolgono numerose attività, ma manca uno strumento che consenta di organizzarle. Fornire uno strumento tecnologico che consenta di farlo è opportuno.

1. INTERVISTE SEGRETARI

Dalle interviste emerge l’assenza di uno standard per la gestione delle prenotazioni, sia nel come le prenotazioni delle visite mediche vengono gestite (in alcuni casi digitalmente o parzialmente, in altri casi no); in alcuni casi è addirittura il medico che si occupa della gestione delle prenotazioni, rendendo in questo caso il segretario solo un intermediario tra medico e paziente. Ad ogni modo, sarebbe preferibile rendere disponibile al segretario un modo per gestire le prenotazioni. È stato evidenziato in un intervista il vantaggio che si avrebbe disponendo di un “calendario interattivo” per la gestione delle visite da parte dei segretari.

Da entrambe le interviste è emersa la volontà di utilizzare il sistema informatico per la gestione delle attività. Il sistema dovrebbe permettere di soddisfare le richieste dei pazienti, quindi effettuare task

Non sempre vi è la possibilità di essere addestrati nell’utilizzo del sistema, per cui questo deve non solo essere facile da utilizzare e intuitivo, ma deve anche aiutare l’utente nello svolgimento dei suoi compiti.

Il sistema dovrebbe agevolare i pazienti, quindi i task derivanti dalle richieste dei pazienti (ad esempio, gestione delle richieste di prenotazione) devono poter essere soddisfatte il più velocemente possibile, ma senza oltrepassare dal punto di vista della priorità le necessità del medico. Risulta evidente che un sistema “condiviso” tra segretario e medico sia fondamentale in questi casi.

Il lavoro di un segretario non è sempre lo stesso da caso a caso, in generale è adattato alle necessità dei medici. In generale, un aspetto fondamentale di tale impiego è la intermediazione tra paziente e medico. Un sistema che deve essere utilizzato dal segretario per svolgere le sue funzioni deve rendere il più agevole possibile questo dialogo

La gestione di una richiesta di prenotazione è, in molti casi, vincolata alla disponibilità del medico, e quindi il tempo necessario per lo svolgimento di tale compito da parte del segretario è variabile e ciò può portare a perdita di tempo, e conseguente rallentamento del servizio. Anche la disdetta di una prenotazione risulta essere vincolata ad un dialogo tra paziente e medico, e per un’operazione così semplice potrebbe essere eccessivo. Il sistema, ovviamente, dovrebbe prevedere l’applicazione di penali nel caso di disdetta oltre un certo limite di tempo.

L’attività del segretario si svolge in sede, per cui il sistema deve poter essere utilizzato in un luogo affollato. Bisogna considerare che il segretario non può sempre rivolgere il massimo della concentrazione all’utilizzo del sistema, e inoltre può succedere che, in caso di difficoltà nell’uso del sistema, esso non possa ricevere un aiuto “umano”, quindi il sistema deve essere reso il quanto più semplice e intuitivo possibile.

Durante una delle interviste, sono emerse problematiche derivanti dagli aggiornamenti software che limitano l’utilizzo del sistema durante gli orari lavorativi

* Quest’ultima componente non è di nostro interesse, il nostro scopo è quello di progettare un’interfaccia utente.