CORSO DI LAUREA MAGISTRALE IN MANAGEMENT E DESIGN DEI SERVIZI

Esercizio: "Progettare una guida per il percorso del consumatore"

Benedetta Trivellato

Sessione 10

Un esempio: percorso di prericovero presso lo IEO – Divisione di Chirurgia Toracica

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Divisione di Chirurgica Toracica

Conferma Accertamenti Diagnostici per EBUS

Gentile sig.ra/Sig.

La ringraziamo per aver scelto lo IEO. Le riportiamo di seguito gli estremi della prenotazione programmata presso l'Istituto Europeo di Oncologia:

Istituto Europeo di Oncologia – Chirurgia Toracica	
Prestazione	**Accertamenti Diagnostici per EBUS**
Presso	**Istituto Europeo di Oncologia – via Ripamonti 435, 20141 Milano** **IEO 1 – Hall B**
Data	**01/10/2026**

La preghiamo di presentarsi alle 7.30 per effettuare la registrazione amministrativa dell'accesso.
La informiamo che il Percorso Diagnostico potrebbe protrarsi fino alle 17.00 circa.
Si consiglia di prenotare eventuali treni, aerei non prima delle 18.30.

Le chiediamo cortesemente di prendere visione degli altri allegati all'e-mail di conferma: troverà alcune informazioni sintetiche che potranno facilitare il suo accesso allo IEO.

Per ulteriori informazioni amministrative inerenti al Suo appuntamento o per comunicare eventuali imprevisti o impedimenti dell'ultimo momento, la Segreteria della Divisione di Chirurgia Toracica è a sua disposizione:

- **Telefono** 02-574.891.20 - Tasto 8

Per informazioni cliniche relative a terapie assunte o altro può contattare le Infermiere Case Manager di riferimento tramite mail casemanager.chirurgiatoracica@ieo.it

Cordiali Saluti,

La Segreteria della Divisione di Chirurgia Toracica

con la ricerca c'è la scoperta, con la scoperta c'è la cura
IOXIEO
5x1000 allo IEO
Codice fiscale 08809140153
casella ricerca sanitaria
IEO Istituto Europeo di Oncologia

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Documenti da portare con sé

È sempre necessario presentare agli Addetti dell'Accettazione:

- **Documento di Identità** [1] – Controllare sempre la data di scadenza per accertarsi che sia valido
- **Tessera Sanitaria** [2]
- **Codice Fiscale**
- **Copia Impegnativa del medico di base con la dicitura "Si Richiede Ricovero in Chirurgia Toracica per Broncoscopia EBUS"** da consegnare all'Infermiere di Riferimento.
- **L'impegnativa in originale dovrà essere consegnata il giorno del Ricovero.**

[1] Ai sensi di legge (d.P.R. 28 Dicembre 2000 n. 445) per "Documento di identità" si intendono: Carta di Identità - Passaporto - Patente di Guida - Patente Nautica - Libretto di Pensione - Patentino di Abilitazione alla Conduzione di Impianti Termici - Porto d'Armi - Tessera di riconoscimento rilasciata da un'amministrazione dello Stato (munita di fotografia e di timbro o di altra segnatura equivalente).

[2] I pazienti residenti in Lombardia possiedono la Carta Regionale dei Servizi

Cosa fare al suo arrivo in IEO

Per accedere al Percorso Diagnostico occorre effettuare la registrazione amministrativa presso gli sportelli dell'Accettazione situati al **Piano Terra** dello **IEO 1, Hall B**.

Una volta giunta alla Hall A d'ingresso, le chiediamo gentilmente di seguire le seguenti istruzioni:



Distributore

1. Recarsi in Hall B ad un distributore, inserire la tessera sanitaria e ritirare il biglietto su cui è indicato il suo numero di attesa.
2. Accomodarsi in una delle zone di attesa e attendere che il suo numero appaia sugli schermi con l'indicazione dello sportello.
3. Recarsi allo sportello.

Nel caso in cui avesse ricevuto via email il modulo Fast Pass, potrà effettuare l'accettazione direttamente al Totem dedicato senza recarsi allo sportello. Il personale volontario sarà a sua disposizione per aiutarla nell'accettazione.

IEO
Istituto Europeo di Oncologia

Percorso ed Indicazioni per il Paziente	
1	Effettuerà la registrazione amministrativa del suo accesso presso gli sportelli dell'Accettazione o direttamente al Totem Fast Pass
2	Il personale infermieristico la accoglierà in IEO1 – Paino terra - sala d'attesa B, procederà ad identificarla e le sottoporrà alcune domande utili a capire le sue condizioni psico-fisiche. **Le ricordiamo di portare con sé tutta la documentazione clinica in suo possesso riguardante la patologia in atto o eventuali pregresse.**
3	Verrà effettuato un prelievo di sangue per il quale **è richiesto il DIGIUNO.** A seguire verranno eseguiti gli esami clinici programmati i cui orari le verranno forniti dall'infermiere Case Manager.
4	Le verrà fornita data e orario per recarsi presso l'ambulatorio C8 – IEO 1 per il colloquio con il medico broncoscopista per la valutazione della fattibilità della procedura, la firma del consenso informato ed informazioni sulla data del ricovero per la broncoscopia/EBUS. Non è necessaria alcuna impegnativa per questa visita: si accomoderà davanti l'ambulatorio e attenderà la chiamata da parte del medico.
5	In relazione al suo stato clinico potrebbe esserle programmata una Visita Anestesiologica.

Accesso alle Visita Anestesiologica

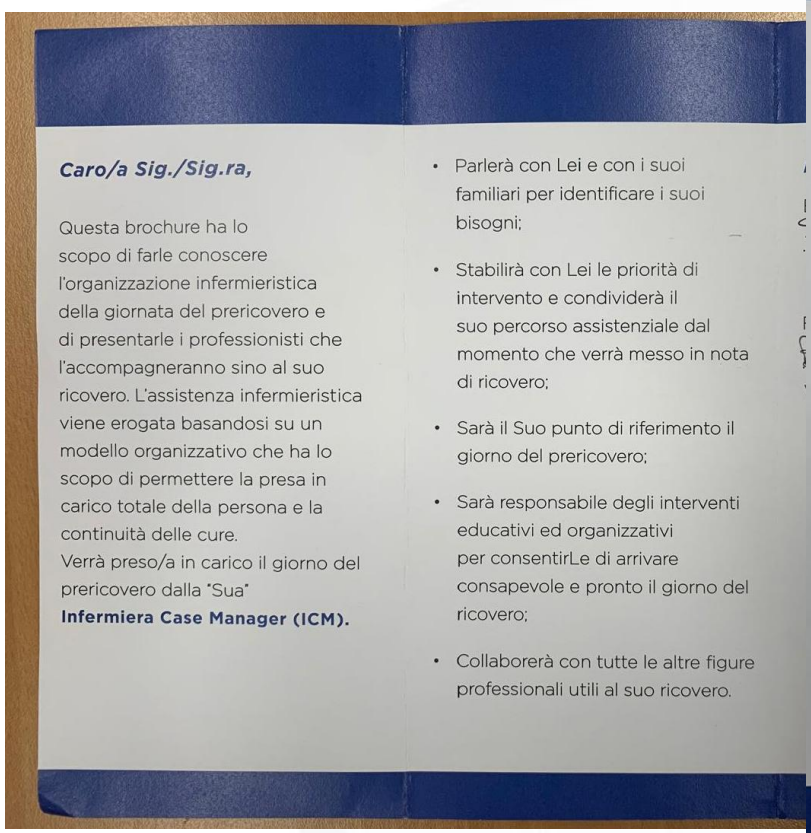
Per effettuare l'eventuale Visita Anestesiologica occorre che tutti gli esami da lei espletati in giornata siano refertati, pertanto ci scusiamo in anticipo per il tempo di attesa.

La chiamata all'esecuzione della Visita Anestesiologica avverrà in relazione a criteri clinici-organizzativi, non per ordine di arrivo.

L'Ambulatorio Anestesiologico è aperto dalle ore 14.00.

Un esempio: percorso di prericovero

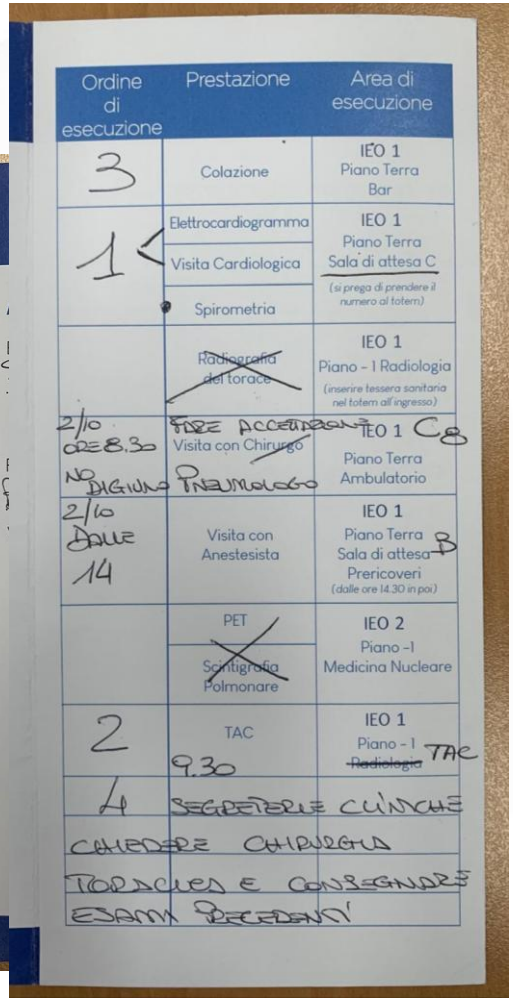




Caro/a Sig./Sig.ra,

Questa brochure ha lo scopo di farle conoscere l'organizzazione infermieristica della giornata del prericovero e di presentarle i professionisti che l'accompagneranno sino al suo ricovero. L'assistenza infermieristica viene erogata basandosi su un modello organizzativo che ha lo scopo di permettere la presa in carico totale della persona e la continuità delle cure.
Verrà preso/a in carico il giorno del prericovero dalla "Sua"
Infermiera Case Manager (ICM).

- Parlerà con Lei e con i suoi familiari per identificare i suoi bisogni;
- Stabilirà con Lei le priorità di intervento e condividerà il suo percorso assistenziale dal momento che verrà messo in nota di ricovero;
- Sarà il Suo punto di riferimento il giorno del prericovero;
- Sarà responsabile degli interventi educativi ed organizzativi per consentirLe di arrivare consapevole e pronto il giorno del ricovero;
- Collaborerà con tutte le altre figure professionali utili al suo ricovero.



Ordine di esecuzione	Prestazione	Area di esecuzione
3	Colazione	IEO 1 Piano Terra Bar
1	Elettrocardiogramma Visita Cardiologica Spirometria	IEO 1 Piano Terra Sala di attesa C (si prega di prendere il numero al totem)
	~~Radiografia del torace~~	IEO 1 Piano - 1 Radiologia (inserire tessera sanitaria nel totem all'ingresso)
2/10 ore 8.30 NO DIGIUNO	FARE ACCETTAZIONE Visita con Chirurgo ~~Pneumologo~~	IEO 1 C8 Piano Terra Ambulatorio
2/10 Dalle 14	Visita con Anestesista	IEO 1 Piano Terra Sala di attesa B Prericoveri (dalle ore 14.30 in poi)
	PET ~~Scintigrafia Polmonare~~	IEO 2 Piano -1 Medicina Nucleare
2	TAC 9.30	IEO 1 Piano - 1 ~~Radiologia~~ TAC
4	SEGRETERIE CLINICHE	
CHIEDERE CHIRURGIA TORACICA E CONSEGNARE ESAMI PRECEDENTI		

Progettate uno strumento per facilitare il percorso di un consumatore durante un servizio

Cosa fare:

1. rappresentare un percorso composto da 5-8 fasi;
2. individuare almeno due punti di possibile fallimento;
3. indicare un momento di attesa o di incertezza;
4. distinguere ciò che vede il consumatore da ciò che deve avvenire nel backstage;
5. proporre uno strumento concreto e utilizzabile (descrizione o disegno, purchè sia chiaro come il consumatore lo utilizza in pratica)
6. spiegare come lo strumento riduce errori, attese o disorientamento;
7. prevedere almeno una soluzione nel caso in cui il percorso non proceda come previsto.

I tempi

- Scelta del caso e definizione dell’utente: 5 minuti
- Mappatura del percorso: 15 minuti
- Individuazione dei problemi: 10 minuti
- Ideazione dello strumento: 20 minuti
- Presentazioni alla classe e discussione: 15 minuti

Le domande per chi ascolta:

- Capisco che cosa devo fare come prima cosa?
- Capisco che cosa succede dopo?
- Capisco che cosa devo fare se qualcosa va storto?