

# DES Progettare Servizi per la Salute

A cura di: Pelin Arslan, Fiammetta Costa, Sabrina Muschiato, Maximiliano Romero

16 marzo 2009 Campus Design Bovisa – via Durando 10 - Aula Castiglioni 9:30 – 13.00

La progettazione di servizi sanitari, intesi come sistemi socio-tecnici complessi, rappresenta uno degli esempi di domini applicativi più innovativi affrontati, negli ultimi anni, dal design.

Inizialmente promosso dalle esperienze condotte dal governo britannico attraverso il Design Council, (un'agenzia pubblica di design votata, esclusivamente, alla progettazione dei servizi di welfare), il design dei servizi pubblici (in cui rientrano i servizi sanitari) oggi si propone come un paradigma emergente di progettazione dell'innovazione e della qualità dei sistemi di servizi di welfare basato su un approccio olistico che richiede di considerare tutte le componenti del sistema in progettazione contemporaneamente: dalle persone ai processi, dalle tecnologie alle interfacce.

I sistemi di servizio sanitari rappresentano uno scenario in costante evoluzione a livello internazionale. Tale movimento è stato soprattutto guidato da quelle innovazioni che sono apparse in grado di abbassare i costi dei servizi e aumentarne i benefici per l'utente.

In particolare, in questo momento, le possibilità offerte dalla telematica e dalle applicazioni di networking appaiono come privilegiate nell'offerta di risposte efficaci al problema della gestione delle risorse del mondo della sanità. Inoltre, crescono i sistemi di prodotto-servizio a base tecnologica in grado di facilitare l'accesso e l'uso dei servizi dedicati alla cura delle persone.

Il progetto dei servizi per la salute si inserisce in questo quadro e intende promuovere l'esigenza di una visione sistemica per la progettazione dei servizi sanitari in cui trovano spazio competenze e strumenti diversi e complementari.

Il ruolo del Design in questo contesto può essere letto come fattore determinante per la caratterizzazione di un processo creativo ed innovativo in cui esigenze delle persone, tecnologie e prodotti creano una sinergia su cui fondare il progetto dei servizi per la salute nella sua complessità

Il seminario **“Progettare servizi per la salute”** offre un momento di confronto tra approcci disciplinari diversi con l'obiettivo di stimolare l'integrazione tra le differenti competenze coinvolte nel progetto di servizi per la sanità.

Un caso studio di rilevanza internazionale aprirà il seminario introducendo l'argomento del design dei servizi per la salute da una prospettiva centrata sulle persone.

Il programma prevede poi la suddivisione in due parti: la prima approfondirà le diverse aree di competenza attraverso gli interventi di alcuni relatori che operano nel settore della salute, rappresentanti del sistema della ricerca del Politecnico di Milano. La seconda, sarà dedicata ad una tavola rotonda in cui attori privilegiati del settore sanitario, rappresentanti delle imprese e delle istituzioni, discuteranno le esperienze precedentemente presentate.

L'obiettivo della tavola rotonda sarà quello di incrementare possibili scenari innovativi rispetto all'attuale realtà del sistema dei servizi sanitari nazionali e locali ottimizzando le risorse messe disposizione dalla ricerca scientifica e della realtà produttiva e istituzionale italiana.



## DES | CICLO DI SEMINARI SUL DESIGN DEI SERVIZI

# DES - CENTRO DESIGN DEI SERVIZI

**DES** è un centro di ricerca e progetto per il design dei servizi del Dipartimento INDACO del Politecnico di Milano. E' un laboratorio di visioni, proposte e strumenti per rispondere alla crescente domanda di servizi; un agente della società delle reti, della conoscenza e della sostenibilità; un nuovo attore del sistema design italiano.

DES opera su tre principali linee di lavoro:

- Ricerche e progetti, da promuovere e sviluppare in partnership con altri soggetti interessati.
  - Comunicazione, con riferimento alle nuove domande di servizio e alle potenzialità del design dei servizi.
  - Didattica, per consolidare e diffondere l'insegnamento del design dei servizi
- e coordina competenze esistenti nel Dipartimento INDACO sul terreno del design dei servizi e su quello di altre discipline con esso convergenti: il design dell'interazione, della comunicazione, degli interni e il design strategico.

Grazie alla sua collocazione nel Politecnico, DES integra le competenze interne al Dipartimento con quelle provenienti da altri centri di ricerca dell'Ateneo: gestione e valutazione economica dei servizi; impiego di tecnologie informatiche di supporto alla gestione e alla comunicazione; utilizzo di modelli e strumenti per il social networking, la formazione on-line e la gestione dei sistemi innovativi di trasporto.

## SEMINARI TEMATICI SUL DESIGN DEI SERVIZI

I seminari tematici DES sono momenti di discussione che riguardano differenti aree di ricerca e progetto attinenti il design dei servizi in corso ed in programma all'interno del Dipartimento INDACO del Politecnico di Milano. I seminari tematici, coordinati da uno o più referenti, si focalizzeranno di volta in volta su temi progettuali di interesse specifico in cui è riconoscibile il contributo del design dei servizi, in termini di risultati, di approcci e di strumenti adottati. La finalità principale dei seminari tematici DES è comunicare all'esterno della comunità accademica gli ambiti di ricerca, gli approcci, le esperienze, le competenze del design dei servizi. L'obiettivo è di costruire, oltre ad un dialogo ed un confronto con il mondo esterno alla comunità scientifica, potenziali occasioni di ricerca, collaborazione, progetto sulla base di specifiche competenze intercettando in qualche caso anche una domanda "implicita" di ricerca e di progetto. L'iniziativa ha il patrocinio dell'ADI, Associazione per il Disegno Industriale.

Seminari svolti:

- |                          |  |
|--------------------------|--|
| <b>28 SETTEMBRE 2009</b> | SERVIZI PER LE RETI ALIMENTARI FRA MILANO E I SUOI PRODUTTIVI<br>a cura di Anna Meroni |
| <b>11 NOVEMBRE 2009</b>  | ABITARE SOCIEVOLE<br>a cura di Ezio Manzini  |
| <b>2 DICEMBRE 2009</b>   | INNOVARE L'OSPITALITA'<br>a cura di Luisa Collina                                      |
| <b>3 FEBBRAIO 2010</b>   | SERVIZI PER LA MOBILITA'<br>a cura di Alberto Colorni e Roberto Maja                   |