



linee guida hospitality



l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi

Le Linee Guida Hospitality

*Accoglienza nelle
strutture sanitarie:
una visione integrata*

Progetto:

Dipartimento Promozione
della Salute



Realizzato da:

Agenzia Regionale Strategica
per lo Sviluppo Ecosostenibile
del Territorio



In collaborazione con:

Agenzia Strategica Regionale
per la Salute e il Sociale





A chi si applicano

*Un progetto declinato
per tutto il sistema
sanitario regionale*



Ospedali



Aziende ospedaliere e IRCCS



PPA



PTA



Rete dei centri territoriali di assistenza*

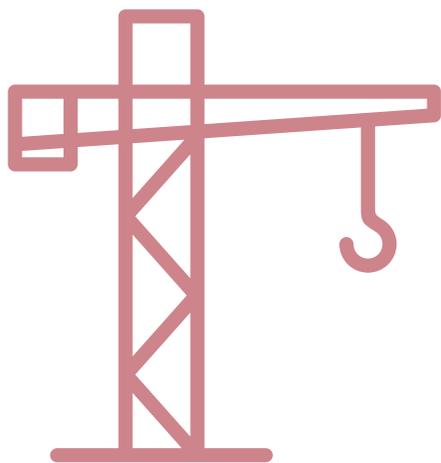


ASL - sedi istituzionali

**poliambulatori, consultori, centri vaccini, COro, etc*



*Ideare il nuovo,
riqualificare l'esistente*



Quando si applicano

Per la progettazione - realizzazione di nuove strutture sanitarie

Per il graduale adeguamento - riqualificazione dei plessi già esistenti

Governance, formazione, ambienti e wayfinding scalabili in base ai bisogni di ogni singola struttura (architettoniche, logistiche, risorse umane)

Per info, orientamento e supporto:
sportellohospitality@asset.regione.puglia.it



I punti chiave

*Tre step per un piano
di azioni integrate*

check dell'esistente → miglioramento e ottimizzazione → ampliamento del parco servizi



Riorganizzazione ruoli e servizi
Formazione dedicata alla accoglienza



Potenziamento segnaletica
esterna ed interna, identitaria e bilingue



Riqualificazione ambienti e arredi:
hall, sala d'attesa, pronto soccorso



Supporti per la comunicazione all'utenza
informazione - sensibilizzazione



*Riorganizzare
i pensieri
e le azioni*

Il modello

Modello di governance integrata, con previsione di ruoli e competenze, sia decisionali sia di front office

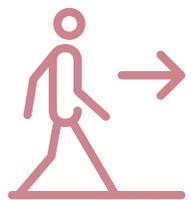
Prevede processi organizzativi e una griglia di azioni: gli interventi confluiscono nel Protocollo di Accoglienza di ogni singola struttura

Due fasi formative: per i board e per il personale a contatto col pubblico



Potenziare la nuova segnaletica interna/esterna

Identificarla con il sistema sanitario regionale



Wayfinding: trovare la strada

Segnaletica ecosostenibile, leggera, rapidamente aggiornabile in house

Modello unificato guidato di progettazione e declinazione sistema iconico e testuale

Uso di un font pluripremiato per la sua estrema leggibilità

Informazioni bilingue per segnaletica primaria



250 tavole illustrate,
150 icone per la sanità
pugliese, font premiato,
tutorial e file esecutivi per
la progettazione assistita
in area download



cardiologia
cardiology



oculistica
ophthalmology



radiologia
radiology



nefrologia
nephrology



laboratorio analisi
laboratory analysis



dipartimento diagnostico
diagnostic department



senologia
breast



odontoatria
dentistry



ematologia
hematology



centro trasfusioni
transfusion center



endocrinologia
endocrinology



biochimica
biochemistry



oncologia
oncology



chirurgia
surgery



neonatologia
neonatology



ortopedia
orthopedics



pediatria
pediatrics



pronto soccorso
emergency room



neurologia
neurology

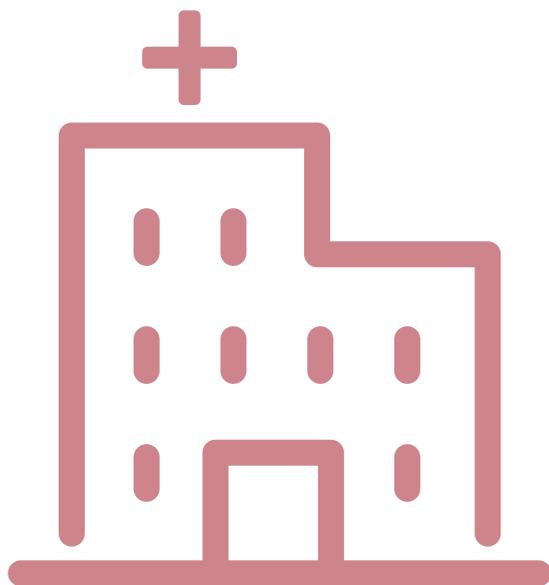


gastroenterologia
gastroenterology





Riqualificare gli ambienti

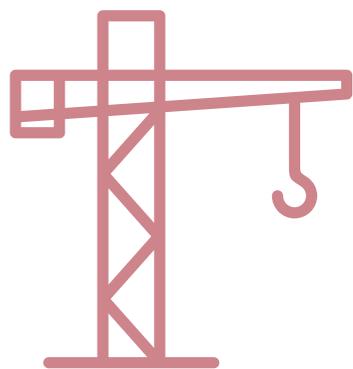


Habitat

Funzionalità, ergonomia e comfort degli ambienti di percorrenza, accoglienza, sosta, servizio

Elementi di arredo coordinati e soluzioni tecniche e cromatiche di riferimento

Potenziamento e cura del verde



Valori in corso





Supporto alla comunicazione

Le violenze sugli operatori sanitari fanno male soprattutto ai pazienti.



Aggredire e danneggiare sono reati gravi che minacciano la salute di tutti. Rispettiamoci. Per questi atti la legge prevede risarcimento del danno e reclusione.



Tumore al colon, pensaci prima.



Il kit di prevenzione può salvarti la vita.
Se hai 50-69 anni, la tua ASL ti contatterà per ritirarlo gratis in farmacia.



Sospetti un tumore? Coro ti ascolta, ti orienta, ti accompagna.



 **coro**
centri di orientamento oncologico

Se hai un dubbio, o se hai già una diagnosi, la nuova rete di centri pugliesi ti porta per mano nel tuo percorso di cura e di vita.

numero verde
800.185.003





Contribuire alla migliore interazione fra persone - pazienti, medici, addetti, visitatori - infondendo fiducia e apprezzamento nelle capacità del sistema sanitario regionale



Benefici

Per pazienti e familiari:

migliorare la qualità di accesso e permanenza nella struttura.

Per la struttura sanitaria:

valorizzare e umanizzare gli spazi interni ed esterni;
contribuire a mitigare le soglie di conflittualità;
concorrere a incrementare produttività e reputazione della singola struttura e del sistema sanitario pugliese.

Per il personale:

affinare la propria formazione in tema di accoglienza;
gestire in modo più efficiente il flusso di accessi;
ridurre lo stress occupazionale.