

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 9 aprile 2019, n. 671

DGR n. 2261/2017. Governance del processo di adeguamento, riorganizzazione e unificazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi. Approvazione delle linee guida regionali ed ulteriori disposizioni operative.

Il Presidente della Giunta Regionale sulla base dell'istruttoria espletata dal Dirigente della Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche, così come confermata dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti, riferisce quanto segue.

Premesso che:

- nell'alveo della politica di ammodernamento e riorganizzazione dell'offerta dei servizi del sistema sanitario pugliese risulta di preminente interesse armonizzare la politica dell'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche, con particolare riferimento ai presidi ospedalieri come da ultimo definiti con il Regolamento Regionale n. 7/2017;
- componente fondamentale delle politiche a sostegno della soddisfazione della domanda di salute espressa in Puglia è il miglioramento della qualità dell'accoglienza, sia dal punto di vista fisico ovvero dei luoghi e spazi di accesso ai presidi ospedalieri regionali, sia dal punto di vista umano ovvero dei servizi di ricezione ed accompagnamento dell'utenza all'interno delle strutture ospedaliere;
- il processo di riqualificazione dei servizi di accoglienza risulta coerente con l'indirizzo regionale rivolto a migliorare le esperienze di cura e la qualità dei servizi richiesti e perseguiti dalle Aziende sanitarie pubbliche, dagli IRCSS nonché dalle singole Direzioni sanitarie ospedaliere;
- l'armonizzazione della qualità dei servizi offerti, sull'intero territorio regionale, ha necessità di essere integrata da indirizzi per la riorganizzazione aziendale mirata a definire attività, compiti e mansioni specificamente adeguate per completare gli ammodernamenti funzionali e migliorare le condizioni di accoglienza e di relazione con i cittadini, gli utenti dei servizi sanitari e gli stessi operatori del settore.; inoltre è fondamentale rafforzare il senso di appartenenza aziendale da parte degli operatori e la fiducia degli utenti nei confronti della sanità pubblica;
- la riconoscibilità delle strutture sanitarie, e degli ospedali in particolare, e la facile individuazione dei punti di accesso dovrebbero concorrere a definire un'identità visiva ed una capacità di accoglienza che caratterizzi il servizio sanitario pugliese;
- l'integrazione delle competenze necessarie all'attuazione di tali indirizzi richiede la costituzione di una specifica *task-force* di esperti che comprenda professionalità mediche, organizzativo-manageriali, tecnico-progettuali e tecnici della comunicazione visiva, con il fine di individuare gli indirizzi e progettare un sistema coordinato di accoglienza dei presidi ospedalieri.
- con legge regionale n. 41 del 2/11/2017 recante "*Legge di riordino dell'Agenzia regionale per la mobilità nella Regione Puglia (AREM): Istituzione dell'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET)*", sono stati assegnati alla ASSET nuovi compiti ed attribuzioni;
- in particolare l'art. 2 comma 3 lettera b) della legge di istituzione dell'ASSET stabilisce che tra i compiti attribuiti alla nuova Agenzia vi sono anche quelli di "*supporto alla pianificazione regionale di settore con particolare riferimento al piano di riordino della edilizia sanitaria regionale in coerenza con il piano regionale della sanità*";
- l'Agenzia regionale strategica per la salute e il sociale (ARESS) è stata istituita con la legge regionale n. 29 del 24 luglio 2017;
- L'ARESS è un organismo tecnico-operativo e strumentale della Regione a supporto della definizione e gestione delle politiche in materia sociale e sanitaria e, a tal fine, identifica, programma e promuove

linee di sviluppo in materia di salute e benessere sociale, anche definendo e implementando strategie di innovazione dei servizi sanitari e sociali, finalizzate al pieno soddisfacimento del bisogno di salute, declinato nella duplice prospettiva della prevenzione e della cura sanitaria.

Rilevato che:

- con DGR n. 2261 del 21/12/2017 (pubblicata sul BURP n. 6 suppl. del 11-1-2018) si è provveduto a:
 1. autorizzare l'ASSET, ai sensi dell'art. 2 comma 3 lett. b) della LR. n. 41/2017, in collaborazione con il Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti e con l'ARESS Puglia, all'attivazione delle seguenti attività:
 - a. elaborazione di Linee Guida dedicate all'adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi, con particolare riferimento ai presidi ospedalieri come definiti dal RR n. 7/2017;
 - b. elaborazione del programma di adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi, con particolare riferimento ai presidi ospedalieri come definiti dal RR n. 7/2017;
 - c. sovrintendere all'attuazione degli interventi previsti nel suddetto programma di adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione, attraverso la supervisione della materiale attuazione dei progetti di cui al punto precedente una volta definiti i singoli interventi e stanziare le relative risorse finanziarie.
 2. autorizzare l'ASSET Puglia a costituire un gruppo di coordinamento, senza ulteriori oneri per la Regione trattandosi di attività espletate *ratione officii*, costituito dal Commissario Straordinario dell'ASSET, con ruolo di coordinatore, dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti o suo delegato, e dal Direttore dell'A.Re.S.S. o suo delegato;
 3. autorizzare l'ASSET a costituire una task-force operativa che comprenda professionalità mediche, organizzativo-manageriali, tecnico-progettuali ed esperti della comunicazione visiva, con il fine di individuare le linee guida e di progettare un sistema coordinato di accoglienza dei presidi ospedalieri regionali;
- con la deliberazione n. 1985 del 6.11.2018 (pubblicata sul BURP n. n. 154 del 3-12-2018) la Giunta Regionale ha adottato il "*Sistema Integrato di Informazione e comunicazione in sanità*" quale documento di programmazione e di indirizzo alle strutture regionali interessate al fine di dare attuazione agli obiettivi di comunicazione in sanità;
- gli obiettivi di comunicazione che il piano intende raggiungere possono essere suddivisi in quattro categorie: accesso all'informazione, accoglienza e umanizzazione, partecipazione e tutela, prevenzione;
- nel piano è previsto che il tema della accoglienza sia elaborato e sviluppato in stretta sinergia con il gruppo di lavoro costituito con la citata deliberazione della Giunta regionale n. 2261/2017;
- con nota prot. asset/AOO_1 16615 del 18/2/2019 l'ASSET ha trasmesso il verbale del 15/2/2019 del gruppo di lavoro e coordinamento nel corso della quale è stata ravvisata la necessità di definire il percorso procedurale per l'approvazione delle Linee Guida dedicate all'adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi (cosiddette "Linee Guida Hospitality") per l'avvio della successiva applicazione;
- nel corso della suddetta riunione è stata presentata la versione aggiornata delle suddette linee guida con le integrazioni richieste nelle varie riunioni con il Gruppo di lavoro regionale nonché a seguito della presentazione aperta a tutti i dirigenti delle Aziende pubbliche del SSR svoltasi in Fiera del Levante in data 31 ottobre 2018 e con gli ultimi aggiornamenti prodotti circa la grafica e i tutorial predisposti per fornire ausili concreti ai tecnici che dovranno applicare il sistema visivo e identitario progettato e descritto nelle linee guida;

- le suddette Linee Guida ed i relativi strumenti integrati hanno lo scopo di definire un sistema identitario comune per l'accoglienza agli utenti e loro familiari nelle strutture sanitarie pubbliche della Puglia, a cominciare dai presidi ospedalieri, arrivando ai PTA (Presidi Territoriali di Assistenza) e anche a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini ecc.), in particolare modulando in scala l'applicazione del sistema di identità visiva/wayfinding e identità ambientale,
- quanto previsto dalle suddette Linee Guida deve trovare attuazione in una *governance* del processo di adeguamento, riorganizzazione e ottimizzazione delle attività connesse, che funga da riferimento sia per il graduale adeguamento dei plessi preesistenti sia per la realizzazione di nuove strutture;
- con nota prot. n. 1/1142 del 11 marzo 2019 l'ASSET ha trasmesso alla Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche le Linee Guida relative al progetto accoglienza, così come previsto dalla DGR n. 2261/2017;
- con successiva email del 4 aprile 2019 l'ASSET ha trasmesso la versione definitiva delle suddette linee guida per la successiva approvazione da parte della Giunta regionale;
- come detto in precedenza le suddette linee guida prevedono una governance dei processi di accoglienza all'interno delle strutture sanitarie delle Aziende pubbliche del SSR e la formazione del personale coinvolto in tali processi;
- la prima fase di attuazione delle linee guida prevede l'individuazione dei responsabili del coordinamento dell'accoglienza nelle varie strutture e dei relativi referenti operativi;
- in una prima fase applicativa del processo si ritiene che tali figure debbano essere individuate almeno negli ospedali pubblici previsti dal RR n. 7/2017, così come modificato dal RR n. 3/2018, rimandando ad una successiva fase l'individuazione di tali figure anche nelle strutture territoriali;

Per quanto sopra esposto, si propone alle valutazioni della Giunta regionale di:

- approvare il documento "*Linee guida hospitality: l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi - versione del 3 aprile 2019*" (allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale) al fine di definire un sistema identitario comune per l'accoglienza agli utenti e loro familiari nelle strutture sanitarie pubbliche della Puglia, a cominciare dagli ospedali, arrivando al PTA e a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini etc);
- disporre che le Aree Gestione Tecniche facciano riferimento alle suddette linee guida nella progettazione degli interventi di nuova costruzione o di adeguamento delle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali di propria competenza;
- disporre la nomina, da parte dei Direttori Generali delle Aziende pubbliche del SSR entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, del Responsabile del coordinamento dell'Accoglienza presso ogni ospedale, individuato nel Direttore medico di presidio, e del suo Referente Operativo, individuato tra figure operanti nello stesso ospedale con idonee competenze ed esperienze professionali;
- disporre che le suddette figure siano supportate dal Coordinamento dell'Accoglienza, costituito dalle figure individuate nelle linee guida (Direttore Amministrativo di Presidio; Dirigente URP; Responsabile della Qualità; Dirigente della Formazione; Responsabile Sistema Gestione Sicurezza sui Luoghi di Lavoro; Responsabile Gestione Area Tecnica).

COPERTURA FINANZIARIA DI CUI ALLA L.R. 28/01 e ss.mm.ii. e al d. lgs. 118/2011

La presente deliberazione non comporta implicazioni di natura finanziaria, sia di entrata che di spesa, e dalla stessa non deriva alcun onere a carico del bilancio regionale.

Il Presidente della Giunta Regionale, sulla base delle risultanze istruttorie, come innanzi illustrate, propone l'adozione del conseguente atto finale di competenza della Giunta ai sensi dell'art. 4, comma 4, lett. e k) della L.R. 7/97.

LA GIUNTA

- udita la relazione e la conseguente proposta del Presidente;
- viste la sottoscrizione posta in calce al presente provvedimento;
- a voti unanimi e palesi espressi nei modi di legge

DELIBERA

1. di **approvare** il documento *“Linee guida hospitality: l’accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi - versione del 3 aprile 2019”* (allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale), al fine di definire un sistema identitario comune per l’accoglienza agli utenti e loro familiari nelle strutture sanitarie pubbliche della Puglia, a cominciare dagli ospedali, arrivando al PTA e a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini etc);
2. di **dare atto** che il suddetto documento deve intendersi “vivo”, ossia soggetto ad eventuali modifiche ed integrazioni, a cura del gruppo di lavoro di cui alla DGR n. 2261 del 21/12/2017, che si dovessero rendere necessarie sulla base della applicazione pratica delle linee guida;
3. di **autorizzare** il Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti ad approvare con propri atti eventuali modifiche alle suddette linee guida su proposta del gruppo di lavoro di cui alla DGR n. 2261 del 21/12/2017;
4. di **disporre** che le Aree Gestione Tecniche facciano riferimento alle suddette linee guida nella progettazione degli interventi di nuova costruzione o di adeguamento delle strutture sanitarie ospedaliere e territoriali di propria competenza;
5. di **disporre** la nomina, da parte dei Direttori Generali delle Aziende pubbliche del SSR entro trenta giorni dalla notifica del presente provvedimento, del Responsabile del coordinamento dell’Accoglienza presso ogni ospedale, individuato nel Direttore medico di presidio, e del suo Referente Operativo, individuato tra figure operanti nello stesso ospedale con idonee competenze ed esperienze professionali;
6. di **disporre** che le suddette figure siano supportate dal Coordinamento dell’Accoglienza, costituito dalle figure individuate nelle linee guida (Direttore Amministrativo di Presidio; Dirigente URP; Responsabile della Qualità; Dirigente della Formazione; Responsabile Sistema Gestione Sicurezza sui Luoghi di Lavoro; Responsabile Gestione Area Tecnica);
7. di **dare atto** che alle attività di formazione, previste nel documento approvato con il presente provvedimento, provvederà l’ARESS Puglia nell’ambito dei propri compiti istituzionali, con il supporto tecnico dell’ASSET per gli aspetti di propria competenza;
8. di **disporre** la pubblicazione sul portale regionale della salute, in un’apposita sezione dedicata agli operatori, del documento approvato con il presente provvedimento e dell’ulteriore materiale divulgativo ed operativo di ausilio;
9. di **rimandare** ulteriori disposizioni operative relative agli aspetti di comunicazione alla approvazione del *“Piano esecutivo di comunicazione in sanità 2019/2020”*, così come previsto dalla DGR n. 1985 del 6.11.2018;
10. di **demandare** al Dirigente della Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche gli adempimenti derivanti dal presente provvedimento, ivi inclusa la notifica alle Aziende del SSR, all’ASSET ed all’ARESS;
11. di **pubblicare** il presente provvedimento sul BURP.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
ROBERTO VENNERI

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
MICHELE EMILIANO