

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 21 dicembre 2017, n. 2261

Governance del processo di adeguamento, riorganizzazione e unificazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi. Supporto tecnico dell'Agenda regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET).

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 e dal Direttore del Dipartimento Mobilità, Qualità Urbana, Opere Pubbliche, Ecologia e Paesaggio, riferisce quanto segue.

Premesso che:

- nell'alveo della politica di ammodernamento e riorganizzazione dell'offerta dei servizi del sistema sanitario pugliese, che il Governo regionale ha avviato, 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 viva 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 viva, con il fine di individuare gli indirizzi e progettare un sistema coordinato di accoglienza dei presidi ospedalieri.

Rilevato che:

- con l'art. 26 della LR. n. 18/2002 è stata disposta l'istituzione dell'Agenda regionale per la mobilità della Regione Puglia, denominata AREM, dotata di personalità giuridica pubblica ed autonomia organizzativa, tecnica, amministrativa e contabile e sottoposta alla vigilanza della Giunta regionale, con compiti di supporto tecnico-operativo;
- con legge regionale n. 41 del 2/11/2017 recante *"Legge di riordino dell'Agenda regionale per la mobilità nella Regione Puglia (AREM): Istituzione dell'Agenda regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del*

Territorio (ASSET)”, sono stati assegnati alla ASSET nuovi compiti ed attribuzioni;

- l'ASSET, come le altre Agenzie istituite o rimodulate, è in linea con le direttive del nuovo modello organizzativo regionale, denominato MAIA, e si pone come organismo tecnico operativo a supporto della Regione per la definizione e la gestione delle politiche per la mobilità, la qualità urbana, le opere pubbliche, l'ecologia e il paesaggio;
- l'ASSET, come le altre Agenzie regionali, opera nell'ambito dei compiti e delle funzioni demandate dalla Regione;
- 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”*;

Considerato che:

- l'ASSET, anche sulla base della esperienza maturata quale AREM, è nelle condizioni di fornire un adeguato supporto tecnico e operativo alla Regione Puglia, e particolarmente al Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti, al fine di definire strumenti integrati di governance del processo di adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse alla progettazione di un sistema di accoglienza degli utenti nelle strutture sanitarie pugliesi, con particolare riferimento in primis ai presidi ospedalieri;
- in particolare, è possibile avvalersi del supporto specialistico dell'ASSET in relazione alle seguenti specifiche attività progettuali:
 - 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 poli ospedalieri, che dovranno rappresentare lo strumento di riferimento, in ambito regionale, per la progettazione e l'attuazione di interventi, materiali ed immateriali, dedicati a migliorare la qualità dell'accoglienza degli utenti nei presidi ospedalieri pugliesi;
 - b) elaborazione del programma di adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi, con particolare riferimento ai poli ospedalieri al fine di adeguare strutturalmente gli spazi relativi all'accoglienza ed arricchire la qualità dei servizi di front-office che consenta condizioni di accoglienza e funzionalità atte a migliorare il livello qualitativo del servizio sanitario regionale nonché la percezione dello stesso.
 - c) sovrintendere all'attuazione degli interventi previsti nel suddetto programma di adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione, attraverso il monitoraggio della materiale attuazione dei progetti una volta definiti i singoli interventi e stanziare le relative risorse finanziarie.
- è opportuno che l'ASSET fornisca il suddetto supporto tecnico operativo in stretta sinergia con l'ARESS Puglia per quanto connesso alle strategie di innovazione dei servizi sanitari e sociali ed alla riorganizzazione delle strutture delle Aziende pubbliche del SSR;

Per quanto sopra esposto, si propone di:

- 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, con il Dipartimento Mobilità, Qualità Urbana, Opere Pubbliche, Ecologia e Paesaggio 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 il monitoraggio della materiale attuazione dei progetti una volta definiti i singoli interventi e stanziare le relative risorse finanziarie.
- autorizzare l'ASSET Puglia a costituire un gruppo di coordinamento, senza ulteriori oneri per la regione, 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, dal Direttore del Dipartimento Mobilità, Qualità Urbana, Opere Pubbliche, Ecologia e Paesaggio o suo delegato e dal Direttore dell'A.Re.S.S. o suo delegato;
 - 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;
 - dare atto che per le suddette attività l'ASSET Puglia è autorizzata ad utilizzare le risorse iscritte nel Bilancio di previsione dell'Agenzia per l'esercizio 2017 e parte dei fondi residui degli esercizi 2006-2016 per un importo pari ad € 300.000 (euro trecentomila);

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 LR. 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 fare propria la relazione del Presidente, che qui si intende integralmente riportata;
2. di autorizzare l'ASSET, ai sensi dell'art. 2 comma 3 lett. b) della L.R. n. 41/2017, in collaborazione con il

Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti, con il Dipartimento Mobilità, Qualità Urbana, Opere Pubbliche, Ecologia e Paesaggio 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.
3. di 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, dal Direttore del Dipartimento Mobilità, Qualità Urbana, Opere Pubbliche, Ecologia e Paesaggio o suo delegato e dal Direttore dell'A.Re.S.S. o suo delegato;
 4. di 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;
 5. di dare atto che per le suddette attività l'ASSET Puglia è autorizzata ad utilizzare le risorse iscritte nel Bilancio di previsione dell'Agenzia per l'esercizio 2017 e parte dei fondi residui degli esercizi 2006-2016 per un importo pari ad € 300.000 (euro trecentomila);
 6. di disporre la pubblicazione del presente provvedimento sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
CARMELA MORETTI

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
MICHELE EMILIANO