

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE 6 novembre 2018, n. 1985

Sistema Integrato di comunicazione ed informazione nella Sanità. Approvazione piano e linee di indirizzo per l'attuazione.

Il Presidente della Regione Puglia, sulla base dell'istruttoria espletata dalla Sezione Strategia e Governo dell'Offerta, di concerto con le Sezioni Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Strumentali e Tecnologiche, Promozione della Salute e del Benessere, nonché dal Servizio Comunicazione istituzionale e dalla Sezione Gestione Integrata Acquisti e confermata dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello sport per tutti e dal Segretario Generale della Presidenza, riferisce quanto segue:

Visti:

- la legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- il D.Lgs. 502/1992 e s.m.i., all'art. 2, co. 1, attribuisce alle Regioni l'esercizio delle funzioni legislative ed amministrative in materia di assistenza sanitaria ed ospedaliera, nel rispetto dei principi stabiliti dalle leggi nazionali;
- il Decreto ministeriale 2 aprile 2015, n. 70 con cui è stato definito il "Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera", acquisita l'intesa in sede di Conferenza Stato - Regioni (Rep. Atti n. 198/CSR del 13 gennaio 2015). Come da indicazioni contenute all'articolo 1, comma 2 del DM 70/2015, le Regioni devono adottare un provvedimento di riduzione della dotazione dei posti letto ospedalieri accreditati pervenendo ad un tasso non superiore al 3,7 posti letto per mille ab., comprensivi dello 0,7 posti letto per mille ab. per la riabilitazione e la lungodegenza post-acuzie;
- il Piano Nazionale delle cronicità, di cui all'Accordo tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano del 15 settembre 2016;
- il Regolamento regionale 10 marzo 2017, n. 7 e s.m.i. ad oggetto: "Riordino ospedaliero della Regione Puglia ai sensi del D.M. n. 70/2015 e delle Leggi di stabilità 2016-2017. Modifica e integrazione del R.R. n. 14/2015", pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 32 del 14/03/2017;
- l'Accordo Stato - Regioni avente ad oggetto: "Linee guida per la revisione delle reti cliniche - Le reti tempo dipendenti (Rep. Atti n. 25/CSR del 15 febbraio 2018).
- l'art. 12 del d.l. 18/10/2012 n. 179, convertito con modificazioni dalla l.n. 221/2012, in materia di fascicolo sanitario elettronico;
- il DPCM 178/2015 "Regolamento in materia di fascicolo sanitario elettronico"; a DGR 1159/2018, ad oggetto "Documento Indirizzo Economico Funzionale 2017 del Servizio Sanitario Regionale. Presa d'atto del Riparto FSR Definitivo 2017 e rimodulazione programmazione progettuale per il biennio 2018-2019" con la quale in particolare sono stati stanziati specifici fondi per la comunicazione in sanità;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 328 del 7/03/2017 con cui la Giunta regionale approva il Piano di Comunicazione per interventi di prevenzione e promozione della salute, elencando una serie di interventi e misure che vanno proprio nell'ottica di sensibilizzare la popolazione attraverso un'informazione e una comunicazione corretta, capillare, continuativa in grado di determinare un cambiamento positivo nella popolazione. La comunicazione per la promozione della salute gioca un ruolo determinante per l'adozione di corretti stili di vita e per innalzare gli indicatori legati alla prevenzione secondaria;
- il DPCM del 31/5/2017 con cui è stato approvato il Piano triennale per l'informatica 2017-2019 ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 513, della legge 28/12/2015, n. 208;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 1001 del 12/06/2018 avente ad oggetto: "Approvazione schema di regolamento "Regolamento regionale sul modello organizzativo e di funzionamento dei Presidi Territoriali di Assistenza" ai sensi della deliberazione di Giunta regionale n. 129 del 06/02/2018 "Programma Operativo 2016-2018. Piano delle azioni avviate nel biennio 2016-2017 e delle misure da attuare nel 2018".

Premesso che:

- tra le misure individuate dalla Giunta Regionale per rendere esigibile il diritto fondamentale alla salute vi è anche una corretta e mirata informazione e un'efficace comunicazione;
- l'obiettivo è quello di consentire da un lato alle persone di migliorare la gestione della propria salute e di garantire loro un utilizzo e un accesso più razionale alle prestazioni e alle cure offerte dal territorio e, dall'altro, restituire al pubblico il risultato del lavoro svolto da tutti gli operatori del Sistema Sanitario Regionale in termini di conoscenza dei servizi a disposizione, delle eccellenze presenti sul territorio regionale e delle più idonee modalità di accesso alle cure;
- l'informazione e comunicazione, devono altresì promuovere una maggiore responsabilità sociale dei cittadini in termini di nuovi stili di vita - in accordo e sinergia con le altre misure regionali in materia - un nuovo approccio alla prevenzione primaria e secondaria e una maggiore attenzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro e stradale;
- la comunicazione diventa strategica soprattutto in alcuni settori che necessitano di particolare sensibilizzazione nei confronti dei cittadini ed in particolare nell'ambito della donazione del sangue e degli emocomponenti, del midollo osseo, nonché degli organi e tessuti;
- l'Accordo Stato - Regioni del 15 febbraio 2018 al punto 3.3 "La comunicazione e le modalità di diffusione delle informazioni ai cittadini" ha ribadito che particolare importanza rivestono per il funzionamento di Rete e il raggiungimento dei risultati attesi, la comunicazione interna tra nodi e gli operatori coinvolti nelle attività di Rete nonché le modalità di diffusione delle informazioni ai cittadini. In tal senso, è indispensabile l'adozione di modelli e procedure condivisi per una fluida e corretta comunicazione interna ed esterna, alla cui efficacia concorre anche il pieno soddisfacimento degli obblighi di trasparenza e il miglioramento continuo delle modalità di coinvolgimento dei cittadini al percorso di cura;
- i cambiamenti organizzativi, derivanti dall'attuazione della normativa nazionale in materia ed in particolare del D.M. n. 70/2015 e del Piano nazionale delle cronicità, impongono una maggiore comunicazione delle scelte regionali nei confronti dei cittadini;

In questa direzione si distinguono due macro-categorie:

1. la comunicazione sanitaria che a sua volta comprende la comunicazione socio-sanitaria incentrata sui servizi e sulle prestazioni in tutti i livelli di assistenza e la comunicazione di crisi ed emergenza;
2. la comunicazione per la salute consistente nelle campagne di comunicazione sociale per la promozione della salute pubblica

La Regione Puglia si è dotata del portale regionale della salute "PugliaSalute" e della relativa app, che attualmente rappresentano l'infrastruttura condivisa con cui sono realizzate:

- a) il portale istituzionale di ciascuna delle aziende pubbliche del Servizio Sanitario della Regione Puglia, nonché dell'ARESS Puglia;
- b) i portali tematici di interesse del Servizio Sanitario Regionale (ad es., Osservatori, Registri,...);
- c) la porta di accesso per il cittadino e per le imprese ai servizi online offerti dalla Regione e dalle Aziende del SSR (prenotazione prestazioni specialistiche, pagamento ticket, accesso al FSE, consultazione dei tempi di attesa, scelta e revoca del medico di base, ecc.).

Il modello strategico di evoluzione previsto dal piano è istanziato per cosiddetti ecosistemi, cioè settori di intervento con caratteristiche di omogeneità in cui si svolge l'azione delle Pubbliche Amministrazioni. In particolare l'azione in ambito sanitario e socio-sanitario è contenuta all'interno dell'ecosistema sanità, per il quale è riconosciuto il ruolo centrale al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e della Telemedicina, per offrire servizi che migliorino la fruibilità delle cure, dei servizi di diagnosi e della consulenza medica a distanza, oltre al costante monitoraggio di parametri vitali.

Inoltre:

- il FSE è l'insieme dei dati e documenti digitali di tipo sanitario e socio-sanitario generati da eventi clinici presenti e trascorsi, riguardanti l'assistito;

- il FSE può essere alimentato dagli operatori sanitari e socio-sanitari solamente previo consenso libero ed informato reso dall'interessato;

Al fine della capillare diffusione del FSE della Regione Puglia, attivo da maggio 2016, quale piattaforma principale in grado di assicurare la presa in carico e la continuità dell'assistenza attraverso la condivisione delle informazioni, a cui fare riferimento prioritariamente nella implementazione delle iniziative regionali di attuazione del piano nazionale delle cronicità, di definizione dei percorsi diagnostici terapeutici e di creazione delle reti delle patologie, è necessario attivare una efficace campagna di comunicazione e informazione per un tempo congruo, affinché i cittadini pugliesi rendano il consenso all'alimentazione dello stesso.

L'implementazione e la diffusione del FSE costituisce anche adempimento a carico delle Regioni per l'accesso al finanziamento integrativo del fondo sanitario a carico dello Stato;

Premesso, inoltre, 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;
- 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 sanitarie; per i motivi sopra esposti con deliberazione di Giunta regionale n. 2261/2017 è stata autorizzata l'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (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 e con l'ARESS Puglia alla elaborazione di linee Guida dedicate all'adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi ed alla predisposizione del relativo programma di interventi;
- Comunicare la salute vuol dire attivare flussi di comunicazione e informazione all'interno della comunità, informazioni sui problemi di salute socialmente rilevanti e tra i cittadini, le istituzioni pubbliche e il sistema dei media. L'obiettivo è informare, accrescere la consapevolezza e la conoscenza su temi inerenti la salute nei confronti delle persone, delle istituzioni e della società nel suo complesso, anche attraverso interventi complessi tesi a modificare errati comportamenti consolidati.

La Regione Puglia, pertanto, intende mettere a punto una comunicazione diffusa e puntuale che lavori su più leve attraverso lo sviluppo di attività di rete che coinvolgano tutte le strutture deputate al governo della salute, le associazioni che si occupano della tutela dei diritti dei cittadini e dei pazienti, le ASL e la Regione.

Con il presente provvedimento, si propone alla Giunta Regionale di approvare il Documento "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 sopra definiti, allegato A al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale.

La finalità di tale modello è quella di superare l'attuale eterogeneità, a favore di un sistema coordinato, funzionale e flessibile nel quale ogni cittadino/utente, possa avere adeguato e paritario accesso alle informazioni in tema di servizi per la salute e possa trovare risposte coerenti e adeguate ai bisogni in qualunque presidio, struttura, luogo "fisico o virtuale" di erogazione dei servizi sanitari.

Tale documento prevede, sotto il profilo organizzativo la istituzione di un Nucleo regionale per la comunicazione in sanità coordinato dal Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti

con il supporto scientifico ed operativo dell'Agenzia Regionale per la salute e il Sociale con l'obiettivo di facilitare lo scambio di informazione e comunicazioni tra gli organi regionali, le singole aziende e gli URP e programmare e predisporre le azioni di comunicazione e composto dalle strutture regionali preposte alle attività di comunicazione istituzionale e partecipazione, le ASL, le Aziende Ospedaliere e gli IRCSS quali unità di effettivo espletamento delle presentazioni sanitarie.

Le concrete attività di comunicazione in sanità, tra cui l'alimentazione dei contenuti del portale PugliaSalute, sono invece affidate ad un coordinamento tra gli Uffici stampa e i referenti della comunicazione e gli URP delle strutture aziendali e ospedaliere.

Tale organizzazione prevede a sua volta la strutturazione di un team integrato dedicato presso ciascuna struttura aziendale, ospedaliera e IRCSS.

Il Documento identifica altresì la strategia di comunicazione e gli strumenti atti a perseguirla quali:

- Un piano esecutivo di comunicazione per le annualità 2019/2020
- l'implementazione del Portale "PugliaSalute" e della relativa app, quali strumenti di accesso primari alle informazioni ed ai servizi online in favore dei cittadini erogati dalla Regione e dalle Aziende del Servizio Sanitario;
- la costituzione di un network degli Uffici Relazioni con il Pubblico delle Aziende pubbliche del Servizio Sanitario Regionale, in stretto coordinamento con le strutture di comunicazione della regione;
- un manuale di identità visiva che semplifichi l'identificazione dei servizi delle Aziende pubbliche del SSR con una omogeneizzazione regionale dell'immagine, in raccordo e sinergia con le attività previste nel programma "accoglienza" di cui alla citata DGR 2261/2017
- una sperimentazione di nuovi canali di comunicazione funzionali ad erogare i servizi e le informazioni del portale PugliaSalute per il tramite di impiego del mezzo televisivo quale medium tutt'ora più diffuso nelle fasce di popolazione che si intende raggiungere

Rilevato che:

- risulta indispensabile attivare il modello organizzativo previsto con particolare riferimento alla istituzione del coordinamento della componente di comunicazione/attività redazionale del portale affinché si assicurino il perseguimento degli obiettivi declinati in premessa;
- è necessario dare mandato alle strutture competenti per l'attuazione del piano a partire dalla progettazione di un Piano esecutivo per la comunicazione in sanità 2019/2020, del manuale di identità visiva e dell'iniziativa sperimentale come prima descritta
- che nel 2018 è necessario avviare la gara di assistenza tecnica per la redazione del Piano di Comunicazione e la realizzazione delle campagne di comunicazione, nonché procedere all'adozione del Manuale di identità visiva, secondo le specifiche contenute nell'allegato ad integrazione di quanto già previsto dalla citata deliberazione di Giunta Regionale n. 2261/2017 ed è indispensabile avviare la ricognizione di mercato per l'attivazione di servizi sperimentali per i quali si prevede un impegno massimo di 500.000 euro;

Preso atto che per gli altri eventuali impegni di spesa si procederà, sulla base di quanto definito con il DIF della Sanità, a specifici impegni di spesa;

Al fine di dare concreto avvio al Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione nella Sanità, si procederà in via prioritaria alla redazione del Piano di Comunicazione 2019/2020 quale strumento esecutivo della strategia e degli obiettivi declinati nel presente documento, anche avvalendosi di strutture e fornitori esterni a supporto del gruppo di lavoro.

Tale Piano di comunicazione prevederà:

- a) Le azioni e le modalità di comunicazione
- b) Format e modelli di comunicazione per la promozione della conoscenza e l'accesso ai servizi delle Reti cliniche
- c) L'attivazione di specifiche campagne di comunicazione sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture regionali.

In linea con gli obiettivi del presente documento, il manuale di identità visiva rappresenterà un ulteriore output del gruppo di lavoro costituito con la citata Deliberazione della Giunta regionale n. 2261/2017 e composto dall'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET), con il ruolo di coordinamento, dal Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti e dall'A.Re.S.S., integrato con la struttura regionale preposta alla Comunicazione Istituzionale.

Al fine di attuare quanto sopra definito il budget dell'intervento per l'annualità 2018 ammonta ad euro € 500.000,00

Tutto ciò premesso e considerato, con il presente schema di provvedimento, si propone alla Giunta Regionale di:

di adottare 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 sopra definiti, allegato A al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale, di cui all'Allegato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;

2. di delegare il Direttore di Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti ad istituire, con apposita determina dirigenziale, il Nucleo regionale per la Comunicazione in sanità con il supporto scientifico ed operativo dell'ARESS e a dare disposizioni organizzative alle aziende sanitarie ed ospedaliere e gli IRCSS per l'implementazione del modello organizzativo di competenza;

3. di dare mandato alle strutture regionali competente ad adottare i provvedimenti conseguenti ai fini dell'adozione del Piano esecutivo di comunicazione in sanità 2019/2020, del manuale di identità visiva e del servizio sperimentale con il supporto del servizio comunicazione istituzionale e della Sezione Gestione degli Acquisti per quanto di competenza;

4. di individuare tra le campagne di comunicazione ed informazione prioritarie da attivare le seguenti:

- a) diffusione e conoscenza del fascicolo sanitario elettronico;
- b) promozione della conoscenza e l'accesso ai servizi delle Reti cliniche;
- c) l'attivazione di specifiche campagne di comunicazione sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture regionali.

5. di confermare quant'altro descritto nel documento di programmazione e di indirizzo alle strutture regionali, di cui all'Allegato, parte integrante e sostanziale del presente schema di provvedimento.

COPERTURA FINANZIARIA DI CUI AL D. LGS N. 118/2011 E SS.MM.II.

La spesa pari ad € 500.000,00 è imputata sui capitolo 741114/2018 e rientra nello stanziamento previsto nel bilancio regionale dell'esercizio finanziario 2018.

Al relativo eventuale impegno di spesa, dovrà provvedere il Dirigente della Sezione Amministrazione, Finanza e controllo con specifici atti dirigenziali da assumersi entro il corrente esercizio finanziario.

Il Presidente, sulla base delle risultanze istruttorie come innanzi illustrate, propone alla Giunta l'adozione del seguente atto finale ai sensi della L. R. n. 7/97, art. 4, lett. k.

LA GIUNTA

- udita la relazione e la conseguente proposta del Presidente;
- viste le sottoscrizioni in calce al presente provvedimento da parte del Dirigente della Sezione Strategia e Governo dell'Offerta, di concerto con i Dirigenti delle Sezioni Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Strumentali e Tecnologiche, Promozione della Salute e del Benessere e Inclusione Sociale Attiva e Innovazione delle reti sociali, nonché del Dirigente del Servizio Comunicazione Istituzionale e confermata dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello sport per tutti e dai Segretario Generale della Presidenza;
- a voti unanimi espressi nei modi di legge

DELIBERA

per quanto esposto nella relazione in narrativa, che qui si intende integralmente riportata,

1. di adottare 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 sopra definiti, allegato A al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale, di cui all'Allegato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di delegare il Direttore di Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti ad istituire, con apposita determina dirigenziale, il Nucleo regionale per la Comunicazione in sanità con il supporto scientifico ed operativo dell'ARESS e a dare disposizioni organizzative alle aziende sanitarie ed ospedaliere e gli IRCSS per l'implementazione del modello organizzativo di competenza;
3. di dare mandato alle strutture regionali competente ad adottare i provvedimenti conseguenti ai fini dell'adozione del Piano esecutivo di comunicazione in sanità 2019/2020, del manuale di identità visiva e del servizio sperimentale con il supporto del servizio comunicazione istituzionale e della Sezione Gestione degli Acquisti per quanto di competenza;
4. di individuare tra le campagne di comunicazione ed informazione prioritarie da attivare le seguenti:
 - a) diffusione e conoscenza del fascicolo sanitario elettronico;
 - b) promozione della conoscenza e l'accesso ai servizi delle Reti cliniche;
 - c) l'attivazione di specifiche campagne di comunicazione sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture regionali.
5. di confermare quant'altro descritto nel documento di programmazione e di indirizzo alle strutture regionali, di cui all'Allegato, parte integrante e sostanziale del presente schema di provvedimento.
6. di notificare il presente provvedimento, a cura della Sezione "Strategie e Governo dell'Offerta" alle Sezioni del Dipartimento, ai Direttori Generali delle ASL, Aziende Ospedaliere Universitarie, IRCCS pubblici e privati, Enti Ecclesiastici nonché alle Associazioni di categoria della sanità ospedaliera privata pugliese;
7. di dichiarare a tutti gli effetti di legge la presente deliberazione immediatamente esecutiva;
8. di pubblicare la presente deliberazione sul B.U.R.P.

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA
ROBERTO VENNERI

IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA
MICHELE EMILIANO

REGIONE PUGLIA**DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE, DEL BENESSERE SOCIALE E SPORT PER
TUTTI****ALLEGATO**

**Il presente allegato è composto
di n. 14 (quattordici) fogli escluso il presente**

**IL DIRETTORE DEL DIPARTIMENTO
(Giancarlo RUSCITTI)**



SISTEMA INTEGRATO DI COMUNICAZIONE E DI INFORMAZIONE NELLA SANITA'
Documento di indirizzo - 2018



1. Introduzione

La Regione Puglia individua la corretta e mirata informazione e un'efficace comunicazione quali elementi essenziali per concorrere a rendere esigibile il diritto fondamentale alla salute.

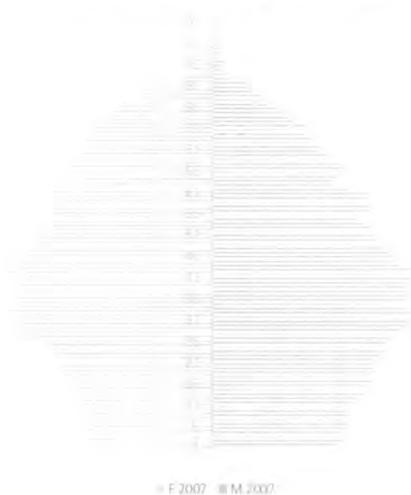
Informazione e comunicazione devono avere come obiettivo quello di consentire, da un lato, alle persone di migliorare la gestione della propria salute e di garantire loro un utilizzo e un accesso più razionali alle prestazioni e alle cure offerte dal territorio e, dall'altro, restituire al pubblico il risultato del lavoro svolto da tutti gli operatori del Sistema Sanitario Regionale in termini di conoscenza dei servizi a disposizione, delle eccellenze presenti sul territorio regionale, delle più idonee modalità di accesso alle cure.

Informazione e comunicazione devono promuovere, altresì una maggiore responsabilità sociale dei cittadini: nuovi stili di vita – anche in raccordo e sinergia con altre politiche regionali - un nuovo approccio alla prevenzione primaria e secondaria, una maggiore attenzione alla sicurezza sui luoghi di lavoro e stradale.

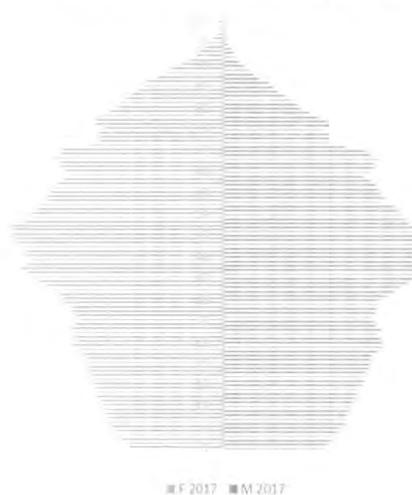
Ciò, anche al fine di accompagnare e sostenere la fase di profondo cambiamento che il Sistema sanitario pugliese sta attraversando: gli interventi sanitari sono orientati a ridisegnare il modello di offerta dei servizi intorno al cittadino pugliese e ai suoi bisogni, che si sono significativamente modificati rispetto al passato.

I dati ci dicono che la popolazione pugliese sta diventando sempre più anziana: in 10 anni, il numero di soggetti con più di 75 anni è passato da circa 321.000 a 425.000 (+32%) e la tendenza è confermata nei prossimi anni.

PIRAMIDE DELL'ETA' 2007



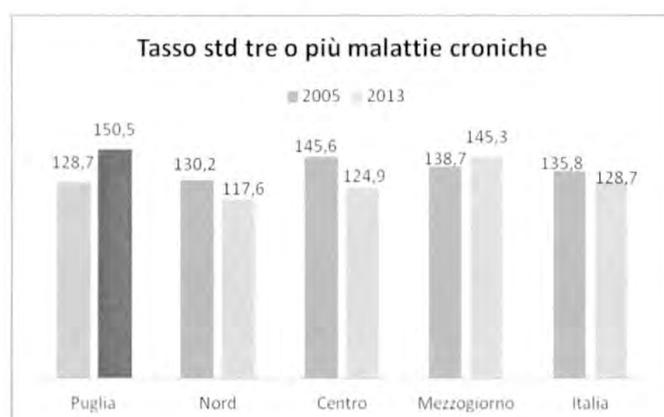
PIRAMIDE DELL'ETA' 2017





Questa variazione nella composizione della popolazione, che interessa la regione Puglia in maniera ancora più significativa rispetto ad altre aree del Paese, modifica il profilo dei bisogni.

Il 40% degli assistiti presenta almeno una patologia cronica, assorbendo circa l'80% delle risorse sanitarie.



A fronte di questo quadro non è possibile non ripensare profondamente la conformazione della rete dei servizi assistenziali, per rilanciare il sistema configurandolo intorno al miglioramento della qualità della vita dei cittadini pugliesi, cogliendo tutte le opportunità offerte anche dalla sanità digitale.

Il punto di partenza è un forte rilancio della prevenzione, con la riorganizzazione e il potenziamento degli screening, il consolidamento della pratica vaccinale, della sorveglianza della salute animale e della qualità degli alimenti, ma anche del monitoraggio epidemiologico, dai registri di patologia agli studi sullo stato di salute della popolazione in relazione ai diversi determinanti di salute (stili di vita, condizione socio-economica, ambiente di vita e di lavoro), che supportano e orientano la programmazione dei servizi, a partire dalla prevenzione primaria.

Sul piano dell'assistenza, sono state definite due direttrici: da un lato rimodulare la rete degli ospedali in modo da garantire tempestività della diagnosi, appropriatezza e sicurezza delle cure in un'ottica di razionalizzazione dei percorsi; dall'altro potenziare la medicina di prossimità, con la ridefinizione dei ruoli degli attori e dei luoghi, il potenziamento dei Presidi Territoriali di Assistenza, la creazione di Ospedali di Comunità, l'avvio di modelli avanzati di presa in carico delle cronicità che guardano all'innovazione attraverso la telemedicina.

Attraverso una rete capillare di servizi territoriali e il potenziamento della domiciliarità si punta a strutturare una medicina orientata alla presa in carico proattiva, in particolare dei pazienti più fragili.

In generale, è stata messa a punto una strategia delle reti e della costruzione dei percorsi di prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione che punta a superare la frammentazione dei singoli punti di erogazione delle prestazioni, per costruire un servizio integrato in grado di offrire a ciascuno, in funzione del proprio

specifico bisogno, una risposta qualificata, tempestiva ed appropriata.

L'evoluzione del sistema sanitario pugliese, l'arricchimento dei servizi, la creazione di nuovi modelli organizzativi, per essere pienamente efficaci ed accessibili, devono essere "raccontati" e condivisi con i cittadini, ai quali devono essere restituite non solo le informazioni sulle prestazioni ma anche le conoscenze sulle dinamiche di salute, affinché possano partecipare consapevolmente al processo di costruzione di un benessere diffuso. Per contrastare la mobilità passiva extraregionale, e il carico di disagio che comporta ai cittadini, è necessario far conoscere la strutturazione dei nuovi servizi/percorsi, la loro dislocazione, i criteri di accesso e le relazioni tra punti di erogazione, insieme ai dati di valutazione della qualità delle cure fornite, che mettono le persone in condizione di operare delle scelte fondate sull'evidenza scientifica.

Tuttavia, la complessità e le dimensioni del cambiamento che sta attraversando il SSR richiedono la messa a punto di strategie mirate di condivisione con la popolazione: numerosi studi, a livello internazionale, nazionale e anche nella nostra regione, hanno dimostrato come l'accesso appropriato ai servizi sanitari sia condizionato dal livello di istruzione, inteso come surrogato della condizione socio-economica.

Le persone con un più basso livello di istruzione accedono con meno frequenza agli screening oncologici, sia spontanei che organizzati e tendono a usufruire con minore probabilità, a parità di condizione clinica, delle visite dai medici di medicina generale e specialistiche, piuttosto che del ricovero ospedaliero, spesso inappropriato, rispetto alle persone che godono di competenze culturali maggiori.

Per queste ultime, è inoltre dimostrato come gli indici di sopravvivenza per malattie oncologiche siano più favorevoli.



Fonte: Health for all, ISTAT 2017

Da questo punto di vista, la corretta impostazione di una strategia articolata di comunicazione, che sia in grado di dispiegarsi effettivamente in favore di tutta la popolazione senza distinzioni di collocazione geografica, genere, posizione socio-economica, rappresenta una misura di contrasto alle disuguaglianze e partecipa pienamente al rilancio dei principi fondativi di equità e universalismo che sono alla base del Sistema Sanitario Nazionale.

2. Il ruolo strategico della comunicazione in sanità

Comunicare la salute vuol dire attivare flussi di comunicazione e informazione all'interno della comunità, informazioni sui problemi di salute socialmente rilevanti e tra i cittadini, le istituzioni pubbliche e il sistema dei media.

L'obiettivo è informare, accrescere la consapevolezza e la conoscenza su temi inerenti la salute nei confronti delle persone, del le istituzioni e della società nel suo complesso, anche attraverso interventi complessi tesi a modificare errati comportamenti consolidati.

La Regione Puglia, pertanto, intende mettere a punto una comunicazione diffusa e puntuale che lavori su più leve attraverso lo sviluppo di attività di rete che coinvolgono tutte le strutture deputate al governo della

salute, le associazioni che si occupano della tutela dei diritti dei cittadini e dei pazienti, le ASL e la Regione.

La comunicazione pubblica in sanità si articola in due macrocategorie distinte, ma fortemente integrate ed in rapporto di sinergia e complementarietà:

- 1) la COMUNICAZIONE SANITARIA, che comprende a sua volta:
 - la comunicazione sociosanitaria propriamente detta, incentrata principalmente sui servizi e sulle prestazioni in tutti i livelli dell'assistenza: prevenzione, diagnosi, cura e riabilitazione;
 - la comunicazione di crisi ed emergenza, strumento necessario per il controllo di situazioni di allarme improvviso per la salute, al fine di dare una risposta corretta ed equilibrata alle richieste dei media e dei cittadini.
- 2) la COMUNICAZIONE PER LA SALUTE, consistente nelle campagne di comunicazione sociale per la promozione della salute pubblica, secondo quanto già previsto in precedenza dal Piano Sanitario Nazionale e dalle Linee Generali del Piano Sanitario Nazionale, e relativa alle seguenti aree di possibile intervento: sociale, ambientale, economica, stili di vita (alimentazione, attività fisica, fumo, alcool) e all'accesso ai servizi sanitari, sociali, scolastici, ricreativi e di trasporto.

3. La Governance del sistema

Al fine di perseguire gli obiettivi declinati, si propone un modello di "organizzazione per la comunicazione" che sia coordinato a livello centrale/regionale e che tenga conto delle specificità territoriali(aziendali). La finalità di tale modello è quella di superare l'attuale eterogeneità, a favore di un sistema coordinato, funzionale e flessibile nel quale ogni cittadino/utente, possa avere adeguato e paritario accesso alle informazioni in tema di servizi per la salute e possa trovare risposte coerenti e adeguate ai bisogni in qualunque presidio, struttura, luogo "fisico o virtuale" di erogazione dei servizi sanitari.

LIVELLO REGIONALE

Si prevede l'istituzione di un *Nucleo regionale per la Comunicazione in Sanità*, composto da soggetti che operino in interazione sinergica e circolare, come di seguito indicato:

- // Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti con il supporto scientifico ed operativo dell'Agenzia Regionale per la salute e il Sociale;
- il Gabinetto della Presidenza della Giunta Regionale per il tramite delle strutture Ufficio Stampa e Servizio Partecipazione;
- il Segretario della Presidenza, attraverso la struttura di staff Servizio Comunicazione Istituzionale;
- le ASL, le Aziende Ospedaliere e gli IRCSS, unità di effettivo espletamento delle prestazioni sanitarie.

Il Nucleo regionale per la Comunicazione in Sanità ha le seguenti funzioni:

- facilitare lo scambio delle informazioni e delle comunicazioni tra gli organi regionali, quelli delle singole aziende e gli URP;
- programmare e predisporre le azioni di comunicazione;
- elaborare modelli organizzativi di espletamento dell'attività di comunicazione.

Le concrete attività di comunicazione in sanità saranno espletate da un'area addetta alla comunicazione istituzionale comprendente:

- l'Ufficio Stampa della Giunta Regionale
- l'Ufficio Stampa di ogni ASL, con il compito di gestire i rapporti con i media (stampa, tv e radio);
- i referenti della comunicazione e gli URP delle ASL, comprendenti le divisioni di Back Office e Front Office;

Tale area si adopererà anche al fine di individuare modelli idonei di gestione delle crisi.



LIVELLO AZIENDALE

Allo scopo di favorire una comunicazione integrata all'interno delle Aziende sanitarie nel corso degli anni sono state fornite disposizioni operative in merito alla organizzazione delle attività di comunicazione ed informazione nell'alveo del quadro normativo nazionale in materia.

Preso atto di una parziale attuazione delle disposizioni operative regionali fin qui adottate, si rende ora necessario definire il modello organizzativo di seguito descritto.

Presso ogni Azienda pubblica del Servizio Sanitario Regionale deve essere permanentemente costituito un team integrato per la comunicazione composto da:

- un responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (o Struttura di Comunicazione altrimenti definita nell'ambito del modello organizzativo dell'Azienda)
- un responsabile dell'Ufficio Stampa aziendale
- un referente per la comunicazione della Direzione Sanitaria (che funge da referente per tutti i Dipartimenti ad eccezione di quello di Prevenzione che per la sua peculiarità ha un suo referente specifico, nonché di tutti i Distretti sociosanitari delle ASL)
- un referente per la comunicazione del Dipartimento di Prevenzione (per le Aziende Sanitarie Locali)
- un responsabile dei sistemi informativi aziendali
- un referente aziendale del portale regionale della salute (se diverso dal responsabile dell'URP).

Sulla base di specifiche necessità e argomenti, tale team può essere integrato da un referente dell'Area Patrimonio per gli aspetti relativi alle eventuali procedure di gare, nonché per le ASL da un referente delle Cure Primarie (medicina generale e pediatra di libera scelta) e da un referente dell'area farmaceutica territoriale per le iniziative che vedano il coinvolgimento diretto dei medici di famiglia e delle farmacie territoriali convenzionate.

Il suddetto team integrato per la comunicazione è coordinato dalla struttura di comunicazione definita nel modello organizzativo di ogni singola Azienda sanitaria e riferisce direttamente al Direttore Generale dell'Azienda che assicura adeguate risorse strumentali ed umane per il suo funzionamento.

Scopo principale del suddetto team integrato di comunicazione aziendale è quello di assicurare l'omogeneità, l'uniformità e la coerenza interna (volta ad evitare sovrapposizioni e/o messaggi contrastanti delle iniziative di comunicazione dell'Azienda) ed esterna (nell'alveo delle strategie di comunicazione regionale in ambito sanitario e sociosanitario).

Compiti specifici del team integrato di comunicazione aziendale sono:

- predisporre il piano di comunicazione aziendale annuale da approvarsi a cura del Direttore Generale, in linea con il piano regionale;
- esprimere parere obbligatorio preventivo su tutte le iniziative aziendali di comunicazione al fine di assicurare l'omogeneità, l'uniformità e la coerenza;
- assicurare che le iniziative di comunicazione siano sempre veicolate anche tramite il portale istituzionale aziendale presente in PugliaSalute ed attraverso la relativa app PugliaSalute;
- assicurare la massima diffusione della conoscenza, sia verso il pubblico esterno, a livello locale, che verso il pubblico interno costituito dagli operatori, relativa ai servizi online messi a disposizione dall'Azienda direttamente, o dalla Regione nel suo ruolo di coordinamento, per la semplificazione dell'accesso alle informazioni ed alle prestazioni sanitarie;
- assicurare il necessario coordinamento a livello aziendale nella organizzazione e promozione di convegni, seminari ed eventi per la valorizzazione della cultura della prevenzione e del benessere sociale in tutte le sue componenti
- coordinare le comunicazioni con gli stakeholders.

Il modello di comunicazione istituzionale in sanità proposto assume la configurazione di un network,

chiamato a realizzare, attraverso l'implementazione di un sistema di relazioni circolari, un complesso unitario reticolare.

Il Nucleo regionale per la Comunicazione in Sanità progetta le azioni di informazione, di comunicazione sanitaria e per la salute e le dirama alle unità strutturali del livello aziendale (Ufficio Stampa e URP), che a loro volta le trasmettono ai cittadini anch'essi parte attiva del network nel ruolo di nodi. Attraverso l'adozione di strumenti di rilevazione (audit civico, CRM e altre modalità di indagine), viene rilevata la percezione dei cittadini sulla qualità dei servizi sanitari erogati. Tale informazione è di grande rilievo per le unità strutturali di livello regionale perché permette di rilevare gli aspetti critici dell'erogazione dei servizi e, di conseguenza, di apportarvi le modifiche necessarie per migliorarne la qualità.

4. Obiettivi e strategia

La strategia regionale in materia di informazione e comunicazione in sanità è volta ad assicurare che l'informazione sia resa accessibile al più ampio pubblico possibile, incluse le persone con bassi livelli di scolarità, difficoltà di apprendimento ed impedimenti sensoriali. La partecipazione, la condivisione, l'accesso all'informazione rappresentano alcuni dei diritti di cittadinanza garantiti attraverso l'abbattimento delle barriere di accesso alle informazioni.

L'obiettivo è quello di costruire una nuova immagine del servizio sanitario pubblico, che superi il pregiudizio di un servizio mal funzionante, poco affidabile, altamente burocratico a favore di un servizio semplificato, pienamente funzionante, vicino al cittadino, di alta qualità e affidabilità costruito per promuovere la salute.

Gli obiettivi di comunicazione che il piano intende raggiungere possono essere suddivisi in cinque categorie: **accesso all'informazione, accoglienza e umanizzazione, partecipazione e tutela, prevenzione.**

Obiettivo generale	Obiettivi specifici
1. Accesso all'informazione	<ul style="list-style-type: none"> • informare correttamente i cittadini e gli operatori sulle iniziative della Regione in sinergia con la comunicazione delle aziende • favorire l'accesso del cittadino al sistema sanitario e migliorare i percorsi assistenziali • indirizzare correttamente la collettività verso i servizi erogati dalla pubblica amministrazione locale, anche attraverso le aziende sanitarie e gli istituti di ricerca • prestare attenzione alle fasce di popolazione più vulnerabili e agli effetti sulla salute generati dalle disuguaglianze socioeconomiche
2. Partecipazione e tutela	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere gli obiettivi di salute individuati dal Dipartimento relativi alle differenti fasce di età e fasi di vita e categorie sociali • sostenere scelte consapevoli per aumentare la fiducia dei cittadini verso i servizi sanitari • diffondere la conoscenza su corretti ed appropriati percorsi assistenziali • diffondere la conoscenza sui servizi e le attività di prevenzione erogati • diffondere la conoscenza dei servizi digitali in sanità ed in particolare dei benefici della attivazione del fascicolo sanitario elettronico



	<ul style="list-style-type: none"> • favorire la cultura dell'appropriatezza • prestare attenzione alla comunicazione di crisi ed emergenza come strumento per controllare situazioni di allarme improvviso per la salute • predisposizione di strumenti funzionali alla rilevazione della qualità dei servizi sanitari dal punto di vista dei cittadini • gestione dei rapporti con le associazioni di volontariato e gli organismi di tutela •
3. Accoglienza e umanizzazione (*)	<ul style="list-style-type: none"> • sostegno per risoluzione problemi sanitari e sociali • formazione e addestramento degli operatori sulle tematiche dell'accoglienza • accompagnamento nei reparti o servizi • istituzione di un servizio di tutoring che orienti gli utenti rispetto alle procedure di accesso alle prestazioni e alle strutture di cura <ul style="list-style-type: none"> • pianificazione di servizi per promuovere la facilità di fruizione delle strutture • cura e pratica di stili di interazione ispirati al sostegno e all'incoraggiamento dei pazienti • pianificazione di servizi pensati per le esigenze di gioco e di socializzazione di bambini e adolescenti • servizi dedicati alla salute di genere • servizi dedicati alla popolazione LGTBQ
4. Prevenzione	<ul style="list-style-type: none"> • promuovere la salute • prevenire alcune malattie o ridurre l'impatto una volta insorte • far percepire il valore di essere e restare sani attraverso la prevenzione • evidenziare i vantaggi di una diagnosi precoce ai fini del mantenimento di una buona salute • mettere in luce l'affidabilità del servizio pubblico la semplicità dell'adesione, la gratuità del servizio stesso • incrementare il numero effettivo delle persone che aderiscono agli screening per raggiungere il 100% della popolazione bersaglio • mettere in luce la comodità di entrare in un circuito preferenziale in caso di esito positivo • <i>incrementare il numero effettivo dei soggetti bersaglio che si sottopongono alla vaccinazione MRP allo standard ministeriale del 95%</i> • incrementare il numero effettivo dei soggetti bersaglio (over 65 e i soggetti a rischio) che si sottopongono alla vaccinazione antinfluenzale e alle altre vaccinazioni previste dal calendario dell'adulto

	<ul style="list-style-type: none"> • far percepire i benefici della vaccinazione e l'insussistenza di controindicazioni • ridurre le diseguaglianze in termini di accesso ai servizi nelle varie province • far comprendere che "chi sta bene vive meglio"
--	---

(*) Il tema della **accoglienza** sarà elaborato e sviluppato in stretta sinergia con il gruppo di lavoro costituito, con la Deliberazione della Giunta regionale n. 2261/2017, dall'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET), con il ruolo di coordinamento, dal Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti e dall'A.Re.S.S., al fine di:

- elaborare le 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;
- predisporre il relativo programma di adeguamento;
- 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 delle strutture sanitarie.

Infatti, 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.

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.

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 concorreranno inoltre a definire un'identità visiva ed una capacità di accoglienza che caratterizzi il servizio sanitario pugliese, come di seguito indicato.

I Target di riferimento

I target di riferimento per le azioni di comunicazione sono diversi a seconda dell'obiettivo di riferimento. In fase di implementazione del piano, il target dovrà essere oggetto di analisi socio-economico differenziata per le 4 categorie di obiettivi sopra descritti.

Target interno

La comunicazione si rivolge anche a un target interno con la finalità di coinvolgere gli operatori sul territorio e di migliorare il servizio nel suo insieme.

Fra i target interni le Asl – con particolare riferimento al management e agli operatori coinvolti nei programmi di screening e promozione della salute e gli operatori sanitari tutti.

5. Piano di comunicazione

Al fine di perseguire gli obiettivi sopra elencati, Regione Puglia intende coordinare tutte le iniziative di



comunicazione per il prossimo biennio individuando nel Piano di Comunicazione gli strumenti e i mezzi più idonei. Una buona comunicazione, infatti, non può limitarsi alla creazione di nuovi strumenti di concertazione per la comunicazione e la gestione dei flussi informativi, ma deve necessariamente dotarsi anche di metodologie che regolino i processi di comunicazione multilivello. Il Piano di Comunicazione identifica e ordina: gli obiettivi da raggiungere, gli attori da coinvolgere e il ruolo che ricoprono, i destinatari, le strategie, i canali e gli strumenti.

È possibile sintetizzare i le iniziative di comunicazione come di seguito indicato:

CATEGORIE	SOTTOCATEGORIE
COMUNICAZIONE ESTERNA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Immagine coordinata (Corporate Identity); ✓ Campagne pubblicitarie (Adversiting); ✓ Social media ✓ Canale Tv
MEDIAPLANNING	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Pianificazione pubblicitaria: affissionistica statica, mobile, su mezzi, etc.; ✓ Infrastrutture pubblicitarie; ✓ tv, radio, stampa, web, social network.
SERVICE EDITORIALE E GIORNALISTICO	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Campagne di informazione; ✓ P.R.; ✓ Crisis management e media screening; ✓ Prodotti editoriali; ✓ Studi fotografici.
GESTIONE EVENTI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Allestimenti stand; ✓ Organizzazione Workshop, convegni, seminari; ✓ Affitto impianti videoconferenze, aule didattiche; ✓ Merchandising, oggettistica e promozionali; ✓ Servizi di hostess e di traduzioni simultanee; ✓ Interpreti; ✓ Segretariato; ✓ Servizi di catering; ✓ Prodotti tipici locali.
PORTALI WEB E APPLICATIVI MULTIMEDIALI E INFORMATICI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Web agency, progettazione siti internet e portali; ✓ Sviluppatori software; ✓ Web Tv; ✓ Realizzazione software applicativi per la diffusione delle informazioni.

PRODUZIONE AUDIOVISIVA	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Spot video e audio; ✓ Format televisivi e radiofonici.
SERVIZI TIPOGRAFICI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tipografie; ✓ Service stampa digitale; ✓ Cartografie, topografie, eliografie.

Il Piano di comunicazione regionale fornirà gli indirizzi strategici per la comunicazione in sanità, partendo dai fabbisogni rilevati e dalle attività programmate e in corso sia a livello regionale che a livello territoriale. Gli indirizzi saranno definiti di concerto con i competenti uffici delle singole AA.SS.LL. (URP e Comunicazione Istituzionale)

5.1 Manuale di identità visiva

Un manuale di identità visiva serve a semplificare l'identificazione dei servizi sanitari e socio-sanitari delle Aziende Sanitarie attraverso una omogeneizzazione regionale delle declaratorie e delle immagini. Il Manuale di immagine coordinata è uno strumento che regola in modo organico e vincolante l'uso degli strumenti di comunicazione e di informazione. Il Manuale interpreta e rappresenta l'ente comunicandolo in modo efficace ai destinatari, deve essere immediatamente riconoscibile e deve dare un'impostazione grafica coordinata anche ad altri strumenti di comunicazione e di informazione, quali ad esempio le infrastrutture di comunicazione di servizio ((bacheche, cartellonistica 6x3, totem, dispenser e tabelle) che facilitano l'accesso alla conoscenza e al patrimonio informativo disponibile)

L'obiettivo è anche quello di definire un'infrastrutturazione di comunicazione comune ed omogenea su base territoriale per l'identificazione delle strutture e dei presidi di assistenza con l'identificazione dei servizi presenti, anche sulla scorta di quanto definito dalla già citata deliberazione di Giunta Regionale n.2261/2017.

5.2 Campagne di comunicazione su Media e Social Network

Le azioni di comunicazione saranno pianificate su livelli integrati tra loro. In particolare:

- Campagne su tutto il territorio attraverso mezzi di comunicazione di massa tradizionali (TV, Radio, affissioni e stampa) e new media (Social Network e Web)
- Comunicazione diretta e partecipata. In questo caso l'obiettivo è quello di realizzare un format televisivo per rispondere alla necessità di fidelizzazione e di predisposizione di un rapporto più diretto e costante fra l'istituzione e il cittadino, piuttosto distanti nella quotidianità e nell'immediatezza. Un format televisivo che comunichi costantemente e informi i cittadini è considerato un mezzo adatto a colmare alcune lacune comunicative riguardo, ad esempio, agli screening, alla prevenzione e ai corretti stili di vita.

5.3 Il portale regionale della sanità. PugliaSalute

Nell'ambito del precedente ciclo di programmazione comunitaria 2007/2013 ed in particolare con le risorse a valere sull'azione 1.5.3 "Sviluppo di servizi, contenuti e portali regionali" è stato affidato nel 2012 alla società in house InnovaPuglia S.p.A. il progetto "Portale Regionale della Salute – Fase 2 – SanitaWeb" (cod RP_1214) con l'obiettivo di consolidare ed estendere i servizi offerti dal vecchio portale regionale della salute (in esercizio dal 2011) all'intera popolazione pugliese, ed in particolare:



- utilizzare i nuovi servizi esposti dai sistemi informativi realizzati in ambito sanitario (Edotto, SIST, CUP, e-CUP, ecc.) per il miglioramento dei servizi informativi;
- realizzare nuovi servizi interattivi per i cittadini e secondo le indicazioni del CAD e dell'Agenda Digitale mediante cooperazione applicativa con i SI realizzati in ambito sanitario, confermando così la funzione di Sistema Unico di Accesso ai servizi Sanitari esistenti e in via di realizzazione;
- migliorare l'offerta informativa mediante servizi di georeferenziazione di strutture e servizi del sistema sanitario regionale
- sperimentare i servizi di partecipazione e comunicazione con i cittadini con particolare riguardo al paradigma web 2.0.

Con il suddetto intervento è stato realizzato il nuovo portale regionale della salute, denominato "PugliaSalute", completamente ridisegnato nella veste grafica ed in quella tecnologica, in esercizio da gennaio 2016, e la relativa app, in esercizio da giugno 2016, per l'accesso ai servizi online anche in mobilità.

Il portale "PugliaSalute" ospita, oltre ad una sezione a valenza regionale di interesse dell'intero servizio sanitario regionale, i siti istituzionali delle dieci Aziende pubbliche del Servizio Sanitario Regionale oltre che dell'Agenzia Regionale per la Salute ed il Sociale (ARESS) in accordo con le disposizioni della Delibera di Giunta 1101/2011, che in un'ottica di uniformità ed omogeneizzazione dei contenuti, oltre che di unificazione dell'identità di visiva dei servizi informativi ed interattivi, ha previsto la migrazione di tutti i siti istituzionali in un'unica piattaforma web, con conseguenti vantaggi anche di tipo economico. Nel portale regionale della salute sono ospitate inoltre sezioni dedicate all'Osservatorio Epidemiologico Regionale, al Registro Tumori ed al Centro Salute ed Ambiente.

Nella figura che segue è riportato lo schema architetturale dell'ecosistema di sanità digitale della Regione Puglia nell'ambito del quale il portale della salute (e la relativa app PugliaSalute) rappresenta l'interfaccia unica (front-end) per l'accesso dei cittadini ai servizi informativi ed interattivi della sanità erogati mediante sistemi di back-end.



- I servizi attualmente accessibili da portale regionale della salute (ed in parte in mobilità mediante la app puglia salute) sono: ricerca strutture sanitarie (con relativa geolocalizzazione e per le strutture

- di pronto soccorso verifica dei tempi medi di attesa in tempo reale)
- prenotazione, disdetta e pagamento ticket prestazioni specialistiche;
 - scelta e revoca del medico di medicina generale e del pediatra di libera scelta;
 - accesso al fascicolo sanitario elettronico
 - stampa del libretto sanitario e dell'attestato di esenzione ticket;
 - consultazione del diario delle vaccinazioni;
 - servizi a supporto dei buoni elettronici per l'acquisto di prodotti senza glutine.

La conduzione, la manutenzione e l'assistenza tecnica del portale della salute (e della relativa app) sono oggi assicurati mediante affidamento a fornitori terzi a valere sulle risorse correnti del fondo sanitario regionale ", mentre la realizzazione delle ulteriori evoluzioni è prevista nell'ambito dell'intervento "Puglia Log-in" approvato dalla Giunta regionale con provvedimento n. 1921/2016 per progettare ed implementare lo sviluppo di un ecosistema di Servizi Digitali Integrati, che si inquadri nel più ampio disegno di innovazione di processo e di modello di governance delineato dal governo regionale, come da ultimo delineato nel piano triennale ICT della Regione Puglia, approvato con la DGR n. 2316 del 28/12/2017.

Per quanto riguarda il modello organizzativo di gestione ed utilizzo del portale della salute per quanto riguarda la redazione e la pubblicazione dei contenuti, si evidenzia che lo stesso può definirsi di tipo federato e condiviso tra livello centrale e livello aziendale, come evidenziato nella tabella che segue.

Portale tematico regionale della salute	Portali istituzionali (*) degli Enti del Servizio Sanitario Regionale
www.sanita.puglia.it	ASL BA - https://www.sanita.puglia.it/web/asl-bari
1) comunicazione istituzionale in ambito sanitario e sociosanitario dell'Ente Regione Puglia	ASL BT https://www.sanita.puglia.it/web/asl-barletta-andria-trani/
	ASL BR https://www.sanita.puglia.it/web/asl-brindisi/
	ASL FG https://www.sanita.puglia.it/web/asl-foggia/
	ASL LE https://www.sanita.puglia.it/web/asl-lecce/
	ASL TA https://www.sanita.puglia.it/web/asl-taranto/
2) Contenuti informativi (campagne di screening, informazioni generali, ecc.)	AOU Policlinico di Bari – Giovanni XXIII https://www.sanita.puglia.it/web/ospedalegiovannixxiii
	AOU OO RR Foggia https://www.sanita.puglia.it/web/ospedaliriunitifoggia/
	IRCCS Oncologico Bari https://www.sanita.puglia.it/web/irccs/
3) Accesso ai servizi online	IRCCS De Bellis https://www.sanita.puglia.it/web/debellis/
	ARESS - https://www.sanita.puglia.it/web/aress/

(*) Le sezioni destinate agli Enti pubblici del Servizio Sanitario Regionale pugliese costituiscono i portali istituzionali degli stessi Enti ai sensi dell'art. 53 comma 1 del Codice dell'Amministrazione Digitale.

La redazione e la pubblicazione dei contenuti nei portali istituzionali degli Enti pubblici del SSR è di esclusiva competenza e responsabilità degli stessi Enti che vi provvedono tramite proprio personale ed eventuali

affidamenti esterni nell'ambito della propria autonomia organizzativa. L'alimentazione dei contenuti e la loro pubblicazione avviene mediante un unico content management system (CMS) fornito dalla Regione Puglia insieme ai servizi di assistenza tecnica alla redazioni aziendali, erogati principalmente da remoto.

Per quanto attiene, invece, i contenuti della sezione regionale (portale tematico in ambito sanitario) questi possono essere distinti in due macro "ambiti":

- Informazione in ambito sanitario (campagne di screening, modalità di accesso alle prestazioni in esenzione, circolari regionali, disposizioni per gli operatori sanitari, accesso alle cure, prevenzione, assistenza agli stranieri, ecc.)
- Comunicazione della Regione Puglia (notizie di Press Regione, etc ...)

5.4 Sistema integrato di CRM, Audit Civico e rilevazione qualità

Un sistema integrato, permanente e costante di monitoraggio e valutazione è utile per la rilevazione della qualità dei servizi (CRM – Customer Relationship Management).. Il suo impiego permetterà:

- la definizione di criteri omogenei di valutazione della qualità dei servizi e la circolazione di esperienze di empowerment della cittadinanza
- la pianificazione di strumenti metodologici funzionali alla rilevazione della qualità dei servizi sanitari dal punto di vista dei cittadini
- la valutazione sulla qualità percepita dagli utenti fruitori delle prestazioni sanitarie raccolte a livello di singola Azienda sanitaria e messe in comune grazie a un sistema di CRM regionale;

Tale sistema prevede anche il ricorso a strumenti quali, ad esempio, l'Audit Civico per un'analisi critica e sistematica dell'azione delle aziende sanitarie promossa dalle organizzazioni civiche e a disposizione dei cittadini.

6. Interventi prioritari e budget 2018

Al fine di dare concreto avvio al Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione nella Sanità, si procederà in via prioritaria alla redazione del Piano di Comunicazione 2019/2020 quale strumento esecutivo della strategia e degli obiettivi declinati nel presente documento, anche avvalendosi di strutture e fornitori esterni a supporto del gruppo di lavoro.

Tale Piano di comunicazione prevederà:

- a) Le azioni e le modalità di comunicazione
- b) Format e modelli di comunicazione per la promozione della conoscenza e l'accesso ai servizi delle Reti cliniche
- c) L'attivazione di specifiche campagne di comunicazione sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture regionali.

In linea con gli obiettivi del presente documento, il manuale di identità visiva rappresenterà un ulteriore output del gruppo di lavoro costituito con la citata Deliberazione della Giunta regionale n. 2261/2017 e composto dall'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET), con il ruolo di coordinamento, dal Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti e dall'A.Re.S.S., integrato con la struttura regionale preposta alla Comunicazione Istituzionale.

Al fine di attuare quanto sopra definito il budget dell'intervento per l'annualità 2018 ammonta ad euro € 500.000,00

