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 neila 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 stanziate le relativi risorse finanziare.
  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 traguardare 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

# linee guida hospitality

l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi

REGIONE PUGLIA

asset

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche

## Indice


**Introduzione** 3
Progetto 4
Sportello ASSET-Hospitality
Metodo 5
Scenario 6
Accoglienza: la visione 7
Benefici 8
Accoglienza materiale e immateriale 9
Parole chiave
Accoglienza materiale 10
Policy comuni identità visiva e ambientale
Accoglienza immateriale 14
Policy governance e formazione

**Identità visiva e wayfinding** 15
Identità: missione 16
Il colore dell'accoglienza 17
Empatia: il primo segno 20
Marchio / logo e payoff 22
Pugliasalute / Hospitality 23
Pagine Facebook 27
Tracciabilità: il personale 28
Tracciabilità: i beni 31
**Wayfinding** 32
Wayfinding Sans Pro 34
La linea guida 35
Icon set 36
Nomenclatura 45
**Il percorso dal punto di vista del cittadino** 46
Segnaletica esterna a norma 47
Insegna principale esterna 50
Segnaletica esterna (aree di pertinenza) 54
Segnaletica ingresso hall Accoglienza 56
Segnaletica a parete 57
Cartello sospeso 73
Servizi tecnici wayfinding 75
Ipotesi di decorazioni 77
La linea guida in mappa 78
Mappe / indice dei piani 84
L'ulivo nella sanità pugliese 79
Indicazioni selezione foografica 85
Riqualificazione sostenibile 87
Cartellonistica provvisoria di cantiere 88
Arte e territorio 89

**Identità ambientale** 90
Gli spazi dell'accoglienza 91
Esigenze funzionali e percettive degli spazi 95
**Hall di ingresso** 92
Il controllo visivo sull'ambiente 99
Garantire la privacy 100
**Spazi di attesa** 102
Disposizioni delle sedute 105
Bagni/aree ristoro/elementi accessori 106
**Il progetto degli arredi** 109
Banco reception
Eliminazione delle barriere percettive
Sicurezza dell'operatore e dialogo alla pari
Fruibilità per persone diversamente abili
Postazione di lavoro
Sedute
Sedute alternative 116




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche - Regione Puglia

## Indice


**Design coordinato: criteri generali** — **118**
Illuminazione — 122
Riqualificazione aree verdi di pertinenza — 127
Totem segnaletica — 128
Simulazione spazi esterni — **125**
Portali ingresso — 129

**Governace e formazione** — **137**
Risorse umane: ruoli — 138
Responsabile dell'Accoglienza / Coordinamento / Team
Compiti del Responsabile — 139
Mobility Management — 141
Attenzioni per tutti — 142
Creazione del Team Accoglienza — 143
Creazione di un Protocollo di Accoglienza — 144
Formazione — 145
Fruitori e obiettivi / prima fase
Seconda fase
Piano didattico
Moduli seconda fase
Sinergie col territorio — 150
Strumenti di feedback — 151
Apporti digitali di governance — 152

*Bibilografia* — 153

**Allegati** — **158**
Master Protocollo di Accoglienza
Questionario per gli utenti sul wayfinding


### *Dotazioni digitali*

*Queste Linee Guida sono integralmente scaricabili in formato PDF (versioni Web, Distribuzione documenti) dai seguenti link:*

*www.sanita.puglia.it*

*www.asset.regione.puglia.it*

*Dagli stessi siti sono inoltre singolarmente scaricabili:*

- *Questionario wayfinding*
- *Master Protocollo di Accoglienza*
- *Set di icone (mediche, di servizio e per impaginazione di documenti)*
- *Font Wayfinding Sans Pro*
- *Nomenclatura (italiano - inglese)*
- *Set Facebook*
- *Tutorial per progettazione architettonica e wayfinding*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche - REGIONE PUGLIA

# introduzione

**Progetto Hospitality*: curare i luoghi di cura**

Hospitality è un progetto della Regione Puglia - Dipartimento Promozione della Salute realizzato dall'Agenzia Regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET) in collaborazione con l'Agenzia Strategica Regionale per la Salute e il Sociale (ARESS). Individua Linee Guida e strumenti integrati utili alla definizione di 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 etc), in particolare modulando in scala l'applicazione del sistema di identità visiva/wayfinding e identità ambientale.

Ciò attraverso 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**.



Un tassello strategico per l'evoluzione delle strutture sanitarie: da luoghi *di cura* a luoghi *in cui prendersi cura*.

***Sportello ASSET - Hospitality***

In parallelo, per assicurare continuità al progetto e costituire un riferimento stabile per le strutture preesistenti e future, si è prevista all'interno di ASSET la creazione dello Sportello Hospitality di orientamento per i singoli siti sanitari.

*email:*
*sportellohospitality@asset.regione.puglia.it*

*Il progetto ha previsto una fase di implementazione teorica e tecnica delle Linee Guida, e una di sperimentazione applicativa in alcune strutture-pilota.*

** Naming: hospitality significa accoglienza, e ha in radice ospedale e ospitalità: fotografando il cuore del progetto.*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Metodo

Il **tavolo di lavoro** è stato composto da un gruppo di coordinamento e da una task-force operativa.

Al **gruppo di coordinamento** hanno preso parte il Commissario Straordinario dell'ASSET, Elio Sannicandro; il Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti, Giancarlo Ruscitti; il Direttore dell'ARESS - Agenzia Strategica Regionale per la Salute e il Sociale, Giovanni Gorgoni; il Dirigente Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche (Dipartimento Salute) Vito Bavaro.

La **task-force operativa** ha compreso professionalità mediche (Danny Sivo), organizzativo-manageriali (Giuseppe Liscio), tecnico-progettuali (Sonia Giausa), un architetto-designer (Giulio D'Alonzo), un esperto di infografica e comunicazione visiva (Carlo Curci), un esperto di comunicazione e divulgazione (Fabio Nardulli), oltre a funzionari dell'ASSET (Stefania Liverini, Gianluca Natale, Pamela Milella). Hanno collaborato gli arch. Alessandra Cellamare e Marco Costanza.

Il metodo di lavoro ha previsto 5 step, anche in parallelo:

- Costante ricerca di scenario, protocolli ed eccellenze a livello nazionale e internazionale (es. Meyer Firenze, Belcolle Viterbo, S. Raffale Milano, ospedali in Inghilterra, Canada, Australia, etc), anche extraospedaliere (nuove Poste Italiane, Alitalia - sale d'attesa, etc). *(v. bibliografia) Dall'attività di ricerca non sono emersi modelli territoriali omogenei di riferimento, ma best practices legate ad approcci e soluzioni, anche solo riguardanti specifici punti in tema di accoglienza ospedaliera.*

- Collegamento con progetti regionali di interesse nel settore (come Riordino Ospedaliero Regione Puglia, Umanizzazione, Sirgis-Sicurezza, Mobilità poli ospedalieri). *(v. bibliografia)*

- Brief e interviste periodiche con dirigenti, medici e operatori della sanità pugliese.

- Analisi dei bisogni in Puglia, con punti di forza e debolezza dello scenario esistente fornito sia da referenti del mondo sanitario e da stakeholders sia dall'attività di ricerca.

- Incrocio informazioni e profilazione sulle realtà pugliesi.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche - REGIONE PUGLIA

## Scenario

In base ai dati ARESS, nel 2017 in Puglia si sono registrati quasi 515mila ricoveri (concentrati per fasce anagrafiche ai due estremi, ossia nei primi anni di età e nella terza età) e oltre un milione e 246mila gli accessi al Pronto soccorso. Cifre a cui aggiungere tutte le varie altre tipologie di prestazioni, a cominciare da quelle ambulatoriali.

Calcolando accompagnatori e visitatori – che si stima possano portare alla quintuplicazione dei numeri - milioni di persone, dunque, ogni anno accedono alle strutture sanitarie pubbliche pugliesi. Cittadini che hanno bisogno di essere accolti e orientati nel miglior modo possibile.

La delibera regionale n. 1079/2008 "Linee guida del Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione in Sanità" (e seguenti), definiva gli ambiti di intervento degli URP: informazione, accoglienza, umanizzazione, audit civico e tutela, partecipazione, marketing e qualità dei servizi, comunicazione pubblicitaria.

Anche alla luce del sopraggiunto Sistema integrato di informazione e comunicazione nella Sanità - Linee di indirizzo (delibera Regione Puglia n. 1985 del 6/11/2018), oggi per riorganizzare e riqualificare ai fini dell'accoglienza risorse umane, strumentali e logistiche, è opportuno approcciare il tema con un **modello di governance integrato** e più ampio. Che non tenga solo conto degli aspetti connessi all'accoglienza diretta del pubblico - si pensi all'informazione/relazione, in cui emerge il fondamentale apporto dell'URP - ma metta a sistema anche i vari aspetti strutturali e logistici dei processi organizzativi, di fatto coinvolgenti figure e strutture di vario tipo, spesso aziendali.
Ciò perché toccano il tema accoglienza anche funzioni per legge incardinate strutturalmente in Unità operative complesse: Direzioni Mediche, Direzioni Amministrative, Sanitaservice, Area Tecnica, Sicurezza ecc.

Si rivela quindi strategico gestire l'interazione di questi processi decisionali, indispensabili per rendere a cascata operative e funzionanti le misure poi direttamente percepibili dal pubblico, inserite in queste Linee Guida.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Accoglienza: la visione

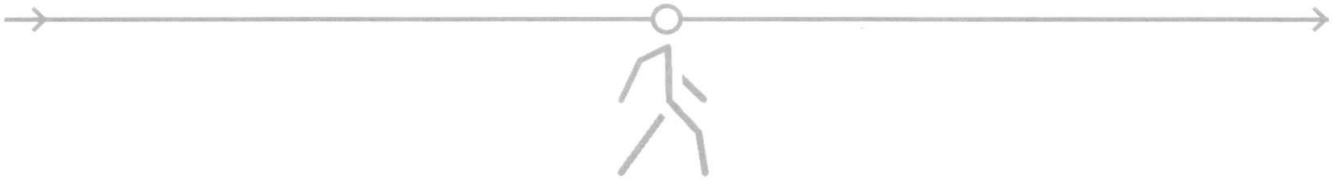
L'accoglienza è parte del processo virtuoso di umanizzazione delle cure (fulcro del Patto per la Salute Ministero - Regioni).

La buona accoglienza è necessaria per costruire un rapporto di fiducia e collaborazione tra persona assistita e persona che assiste, all'interno di una relazione di aiuto. Un meccanismo che passa dalla qualità della **relazione umana** e dell'insieme dei **servizi** (informativi, di orientamento, di supporto) offerti dalla struttura.

Certo, in un ospedale l'efficacia e tempestività delle cure sanitaria restano il fondamento. Ma i servizi di accoglienza - per natura non paragonabili a quelli alberghieri - sono determinanti. Ancor più se declinati, come nel caso delle nostre Linee Guida, in una visione strutturata che, attraverso supporti e servizi, inizia già **fuori dalla struttura** sanitaria, varcato l'ingresso prosegue **nelle aree esterne di pertinenza,** per arrivare all'**interno**. Non dimenticando che l'accoglienza è un atto che si ripete nelle diverse fasi del percorso assistenziale; viene nuovamente attuata, con le specifiche modalità e informazioni, nel reparto o nel passaggio a un diverso livello di intensità di cura.

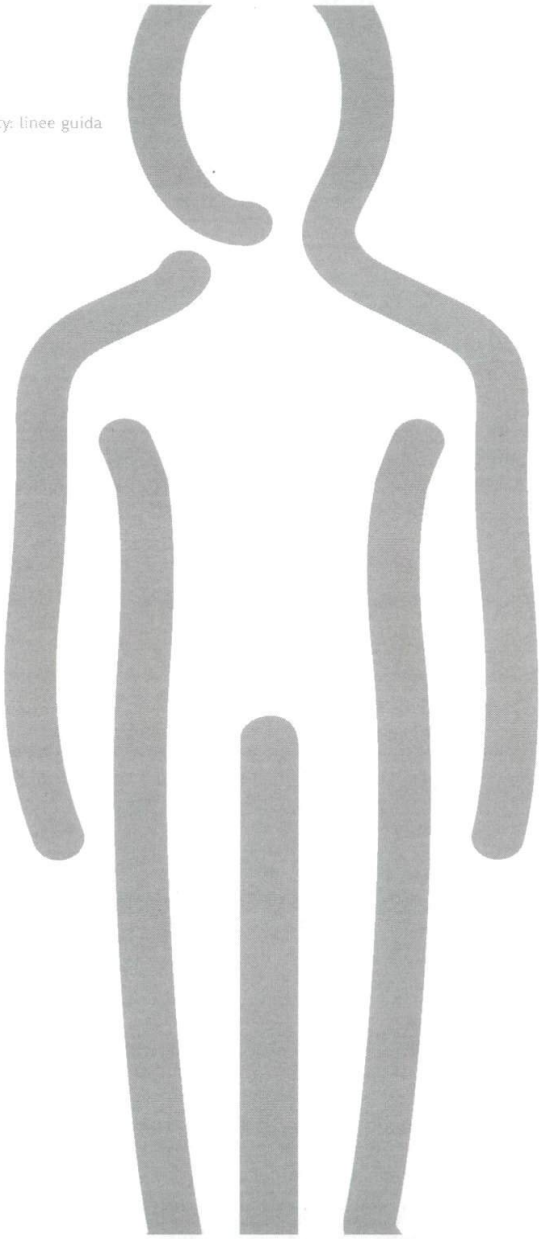
Dunque, un insieme di fattori che, passando dal primo approccio all'accettazione e poi alla presa in carico, guidano pazienti e familiari nel percepire l'ospedale anche come **luogo accogliente e organizzato**, alimentando in parallelo quell'indispensabile rapporto di fiducia legato all'affidarsi alle cure – e alla cura – altrui in momenti spesso delicati della vita.

Dietro tutto ciò, deve esserci un modello generale di **governance**. Comune e identitaria per tutte le strutture pugliesi. Un modello integrato, che porti benefici per tutti.





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA





## Benefici

Per tutti gli attori coinvolti:

**Per pazienti e familiari**: vivere e percepire una migliore qualità nell'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.

*Dai benefici si deduce una leva generale, trasversale, innescabile dal tema accoglienza:* ***indurre al cambiamento dei comportamenti. Di tutti.***

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Accoglienza materiale e immateriale

Cominciando a entrare nel merito, il concetto di accoglienza può essere riportato a due matrici, a volte per alcuni aspetti collegate. Schematizzando:

**Materiale**
Identità visiva e wayfinding
Identità ambientale
Personale addetto (Team Accoglienza)
Supporti digitali e cartacei

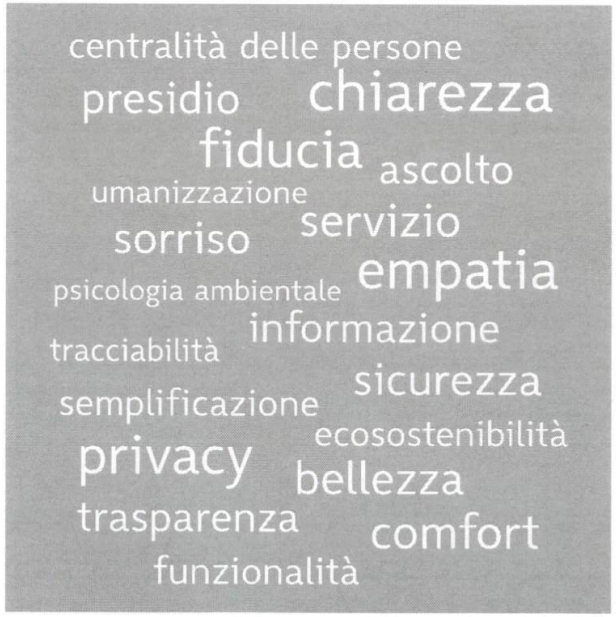
**Immateriale**
Processi di governance
Servizi on line: geolocalizzazione, applicativi su pc e dispositivi mobili, social, etc.

Le Linee Guida propongono **soluzioni modulabili di governance, identità visiva, wayfinding, ambientale** per **ospedali di secondo livello, di primo, di base**.
I **PTA (Presidi Territoriali di Assistenza)** potranno rifarsi anche a singole soluzioni, essendo strutture in genere molto più snelle rispetto agli ospedali, che hanno maggiori esigenze e possibilità logistico-organizzative per adottare progressivamente in toto le Linee.



## Parole chiave *(keywords)*

Che sia materiale o immateriale, l'accoglienza qui delineata ruota attorno a una serie di parole chiave che ne focalizzano i cardini concettuali:






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Accoglienza materiale: policy comuni identità visiva e ambientale

Per loro natura, spesso le soluzioni grafiche e di wayfinding si fondono con le soluzioni ambientali. Prima di illustrare le specifiche policy generali dei due ambiti - poi dettagliatamente tradotte nelle relative tavole - è dunque possibile tracciare alcuni principi comuni. In primo luogo gli spazi su cui intervenire:

> Una priorità organizzativa è tendere il più possibile a spostare **nella hall di ingresso principale il banco URP**, identificato dalla scritta "Accoglienza", unificando e assorbendo servizi di reception e/o infopoint: del tutto in linea con - come visto - la funzione dell'URP e l'obiettivo di riportarlo (anche come visibilità) al suo ruolo fisiologico legato anche all'accoglienza.

**Altri spazi coinvolti:** Pronto soccorso, aree esterne e verde esterno, sale d'attesa, reparti con relative accettazioni, CUP, Ufficio consegna cartelle cliniche, spazi comuni (corridoi, ascensori, scale, aree ristoro, particolare attenzione ai bagni e al verde), reparti e servizi ad autonomo accesso esterno, etc. Insomma, tutti i luoghi aperti al pubblico.

Altre policy generali:

Risorse umane **front office** - Personale ben riconoscibile, formato, informato, dotato all'occorrenza di supporti cartacei e digitali. (Restano ferme funzioni e personale URP di back office).

**Attenzioni per tutti** - Specifica per minori e famiglia, disabilità motorie e sensoriali, utenti stranieri.

**Servizi e loro ampliamento** - In generale l'innalzamento degli standard dei vari servizi di accoglienza - come si vedrà in dettaglio nelle tavole sulla governance che seguiranno - parte da una fase di check dell'esistente, passa per il suo miglioramento/ottimizzazione, per giungere all'ampliamento del parco servizi, anche con azioni migliorative a seconda delle esigenze e caratteristiche della singola struttura.

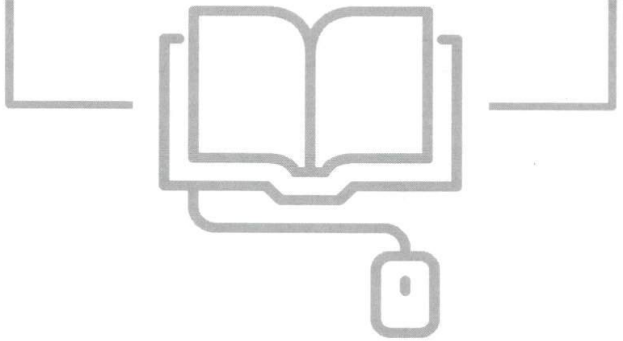
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Accoglienza materiale: policy comuni identità visiva e ambientale

**Bellezza** - Una struttura sanitaria può essere anche un luogo che contenga elementi di bellezza. Ad esempio attraverso la maggior cura delle aree verdi di pertinenza, il loro miglior utilizzo da parte dei degenti in condizioni di farlo, fino ad arrivare all'integrazione, dove possibile, di parti di verde con la comunità residente; la selezione degli elementi decorativi infografici e d'arredo; l'inserimento di opere e interventi artistici *(vedi tavola Identità visiva «artxhealth»)*.

In conclusione, è bene ricordare come g**li ambienti giochino un ruolo fondamentale** e siano parte della cura: in questo senso è stato pubblicato già dal 2012 uno studio internazionale che incrocia le evidenze di circa 800 ricerche di comunità scientifiche nel mondo. (*v. bibliografia*).

*Il sistema di identità visiva/wayfinding e identità ambientale è applicabile, modulato in scala, anche a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini etc: v. Regolamento regionale n. 7 del 21/1/2019).*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Policy identità ambientale

- **Dialogo tra operatori e pubblico**: agevolarlo nel rispetto della privacy. Un esempio per tutti: l'abolizione di blindature e vetri separatori agli sportelli, garantendo condizioni di privacy

- **Ambientazioni:** Arredi che puntano alla comodità, colori murari con funzione rilassante, implementazione del verde interno, efficienza luminosa con predilezione per luce calda, comfort climatico e acustico

- **Materiali**: il più possibile naturali, in grado di rendere l'ambiente caldo e accogliente (legno in primis) ed ecocompatibili, possibilmente riciclati e riciclabili

- **Accessibilità:** eliminazione barriere architettoniche (anche nelle altezze dei desk) e percettive

- **Aree verdi**: maggior cura dell'esistente e, come anticipato, dove possibile riqualificazione con integrazione con la città (non solo panchine, cestini e arredi esterni, ma anche piste ciclabili, percorsi ginnici etc: in un'ottica di prevenzione legata a corretti stili di vita)

- **Inserimento elementi artistici**: ad es. foto di bellezze naturalistiche e artistiche della Puglia, quadri, sculture, street art. Tendendo il più possibile a inserire l'elemento identitario ulivo (effige della regione Puglia, logo di PugliaSalute, elemento visivo nelle ambientazioni previste dalle Linee Guida Hospitality)

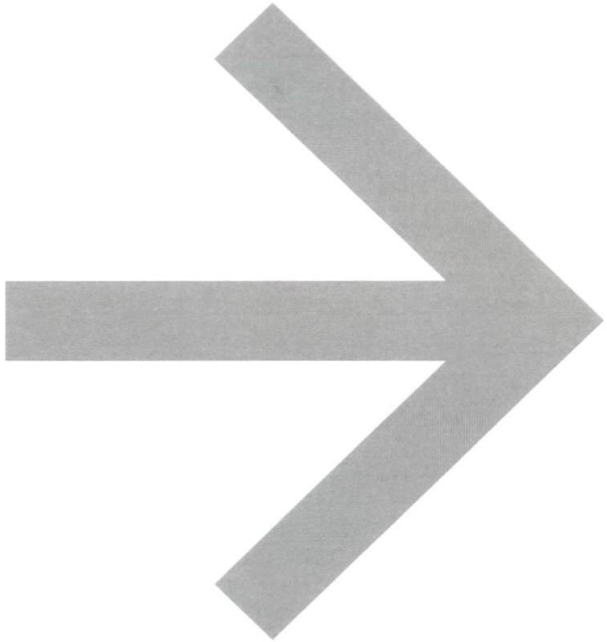
- **Implementazione servizi**: ad es. aree dedicate per servizio carrozzine, aree ristoro, libri e riviste, spazi ludici per bambini, family room, wi-fi schermati, musiche mirate di sottofondo in aree neutre anche esterne etc *(vedi Governance - Azioni migliorative)*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Policy identità visiva



- **Immagine coordinata**: comune per tutte le strutture sanitarie pugliesi, per rendere subito riconoscibili e omogenei gli interventi.

- **Soluzioni di wayfinding:** nuova segnaletica orizzontale e verticale, cartellonistica infografica, app. Semplificazione del linguaggio con eliminazione di mere sigle tecnico-mediche poco comprensibili rispetto alla funzione svolta.

- **Font istituzionale**: individuazione e adozione del set di caratteri Wayfinding Sans Pro, pluripremiato a livello internazionale per le sue evidenze scientifiche – che garantisce la massima visibilità in ogni situazione ambientale. È la font che state leggendo.

- **Cartellonistica interna**: sostenibile, cioè a basso costo, minimo impiego di materia prima e basso impatto di posa in opera, su supporti modulari aggiornabili in house (tramite software dedicato); uso di materiali a norma.

- **Logotipo identitario di progetto**: applicazione mirata (in specifici ambienti di accoglienza, ad es. per quinte esterne e archigrafica) in tutte le strutture sanitarie di Puglia, in abbinamento al logo Puglia Salute della Regione.

- **Strumenti informativi:** format su supporti cartacei e digitali (bilingua: italiano e inglese).

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Accoglienza immateriale: policy governance e formazione

Del modello integrato di governance qui proposto, possono anticiparsi in sintesi alcuni punti chiave:

***A) Governance e risorse umane***
Individuazione di un **Responsabile del coordinamento dell'Accoglienza**, con una serie compiti e funzioni, di un suo **Referente Operativo**, di un **Coordinamento** formato da figure strategiche della struttura, e di un **Team Accoglienza**, ossia tutto il personale con mansioni dirette - anche non esclusive - di accoglienza, che sarà riconoscibile al pubblico anche grazie a un nuove specifiche etichette o badge.

> Dati i limiti e i vincoli legati al personale, la policy è: ottimizzare le risorse umane esistenti. I modi individuati per implementare personale da impiegare nell'accoglienza sono le **convenzioni con associazioni di volontariato, bandi aziendali per il servizio civile e utilizzo di tirocinanti**.

***B) Creazione di un Protocollo di Accoglienza***
E' la profilazione delle Linee Guida sulle esigenze e peculiarità del singole struttura sanitaria, secondo un master allegato alle Linee che, riempito dei contenuti specifici sull'accoglienza, sia destinato al pubblico (in abbinamento o integrazione della Carta dei Servizi).
Il Protocollo elenca anche le soluzioni più idonee scelte dal sistema di identità visiva e ambientale.

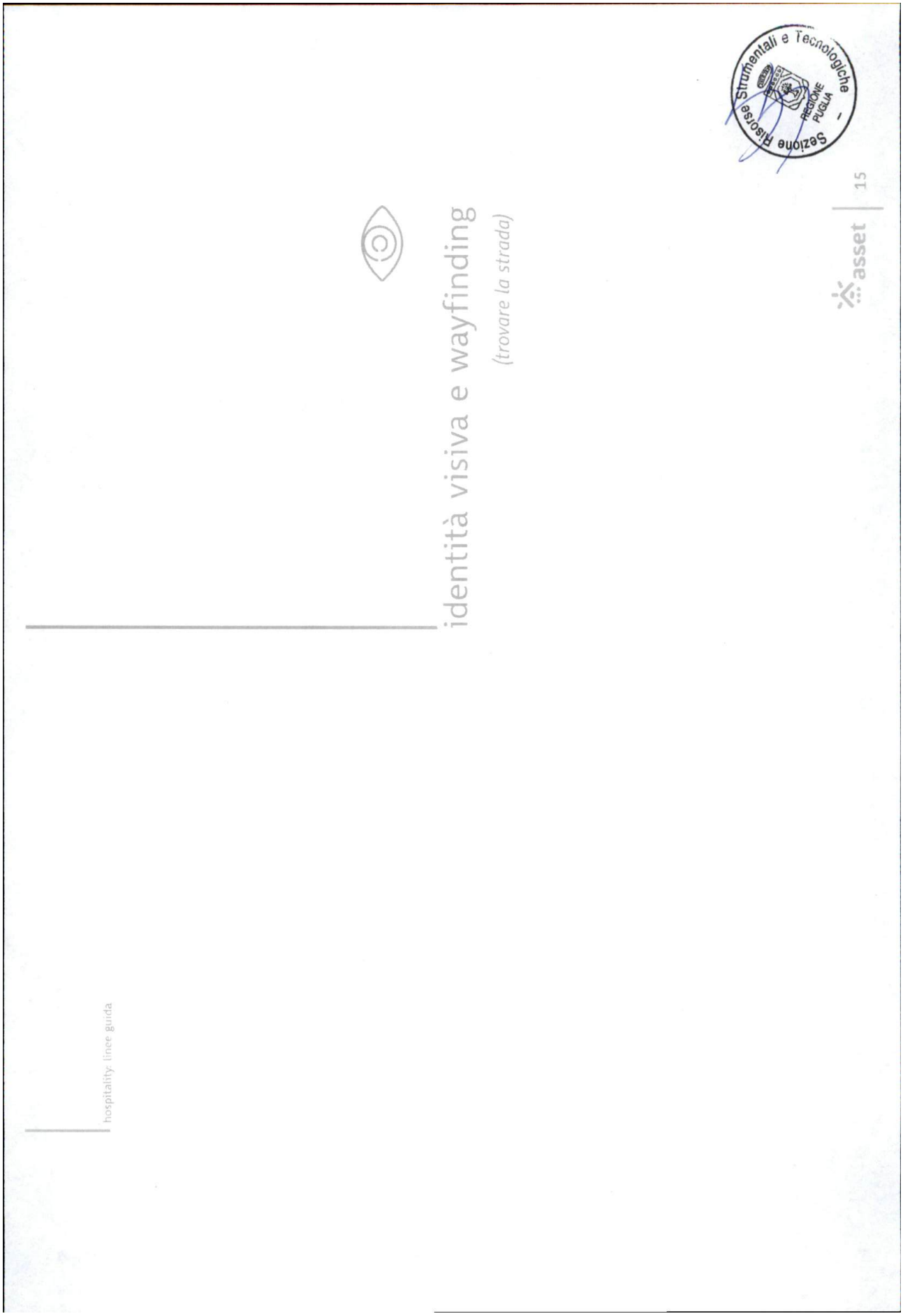
***C) Formazione***
È coordinata da ARESS per il tramite operativo degli Uffici Formazione delle ASL, in base al piano formativo qui incluso, da profilare per le singole strutture in condivisione con lo staff ASSET delle Linee Guida. Come si vedrà, la formazione è rivolta sia alle figure decisionali individuate, sia a tutti gli attori dei processi di accoglienza e front office, incluse associazioni di volontariato. Tra i formatori, anche esperti in comunicazione ecologica, coach motivazionali, manager alberghieri.

***D) Strumenti di feedback***
- *Feedback esterno*: questionario per utenti pre-post interventi (per analisi e comparazioni)
- *Feedback interno*: monitoraggio e valutazione sulla attuazione del Protocollo di Accoglienza della singola struttura e livelli di coerenza con la progettazione delle Linee Guida.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019


Strumentali e Tecnologiche - Sezione Risorse
REGIONE PUGLIA
asset | 15
identità visiva e wayfinding
(trovare la strada)
hospitality: linee guida

## Identità visiva: approccio

*Missione*

Adottare un sistema visivo di accoglienza e orientamento, identitario e sostenibile.

- Identitario: cioè distintivo, riconoscibile come sistema regionale.

- Sostenibile: cioè con meno impiego possibile di risorse economiche, materia prima, energia, tempi e modalità di produzione e installazione.

Un efficiente «presidio» indiretto di comunicazione / informazione / orientamento, chiaro e pacificante, integrato con le soluzioni ambientali, per un effettivo e percepito miglioramento dei servizi di accoglienza ospedaliera, agendo sulla qualità della vita sia del personale sanitario sia dei cittadini.

È stato inoltre progettato un alfabeto di segni e indicazioni testuali - in italiano e inglese - comprensibile per tutti: persone della nostra terra o provenienti da qualunque luogo del mondo.

*Un nuovo approccio*

Rispetto al sistema tradizionale in cui si delegava l'identità visiva e la segnaletica a un progettista e/o una organizzazione terza, le Linee Guida propongono un sistema infografico e archigrafico che valorizza e uniforma le strutture con una doppia valenza informativa e decorativa. In parallelo, già in fase preliminare il sistema di wayfinding è integrato alla progettazione di soluzioni spaziali, funzionali e di arredo. L'adeguamento di ogni sito da riqualificare comporta quindi un modello generativo, di confronto incrociato fra gli specialisti coinvolti di volta in volta: responsabili della struttura, architetti, ingegneri, grafici, istallatori, artisti, che dovranno - dentro una griglia di elementi guida - adeguare il progetto complessivo per valorizzare al meglio la singola struttura.

*I risparmi derivanti dal sistema di wayfinding proposto consentono di reinvestire in risorse umane e materiali.*

## Il colore dell'accoglienza

Il rosa ha uno spiccato effetto calmante, che si manifesta già dopo pochi minuti. Questo effetto è stato finora osservato in tutte le fasce d'età e a prescindere dal sesso. Un efficace strumento d'intervento in situazioni di tensione.
**Risultati convincenti:** uno studio condotto sotto la guida scientifica dell'ospedale Paracelsus di Richterswil ha mostrato con grandissima significatività statistica che «Cool Down Pink»* abbassa la pressione sanguigna ed è strettamente correlato alla riduzione delle tensioni e aggressività (nei primi 15 minuti).
A rendere ciò possibile è la conduzione degli stimoli delle valenze cromatiche nel diencefalo.
Si tratta di un processo vegetativo inconscio non razionalmente influenzabile.

«Cool Down Pink» viene utilizzato con successo già dal 2007 negli istituti penitenziari e nelle celle della polizia. Nei luoghi in cui è stato utilizzato si sono ridotti notevolmente gli atti di violenza.
È impiegato anche nelle stanze degli istituti scolastici e delle strutture per disabili.
Diverse cliniche universitarie di psichiatria testano attualmente l'effetto di questo colore per la cura dei pazienti aggressivi.
Altri campi d'impiego sono le stanze antishock e le ambulanze nell'ambito della medicina intensiva, le stanze rifugio della protezione civile, la sicurezza privata (stanze antipanico), la prevenzione della violenza negli spazi urbani, negli ambienti di lavoro ad alto carico di stress.

** «Cool Down Pink» è un programma attivo dal 2013 nel sistema carcerario svizzero. Consiste nell'utilizzo di 30 celle rosa in cui ruotano i prigionieri. La psicologa Daniela Spath rilevò crolli dei livelli di rabbia già nei primi 15 minuti. Il quotidiano Daily Telegraph commentò che fra l'altro l'idea non era una novità: c'era letteratura di psicologi che già avevano condotto numerosi esperimenti attribuendo al rosa un effetto «ammorbidente». Già nel 2006, un istituto texano forniva ai detenuti delle divise interamente rosa per mitigare i rischi di risse.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

**Il colore dell'accoglienza** - *Il Pantone 500C*

***Caratteristiche***

- Placa le aggressioni e neutralizza la disposizione alla violenza
- Favorisce la fiducia e la capacità d'immedesimazione
- Trasmette calore e affetto
- Stabilizza efficacemente i sentimenti
- È utile per combattere gli stati di panico

***Campi d'impiego idonei***

- Stanze di time-out / di intervento in caso di crisi (psichiatria, istituti penitenziari, strutture di cura, scuole)
- Stanze per neonati
- Reparti maternità
- Strutture terapeutiche
- Stanze di acquietamento
- Soggiorni

*pelle caucasica* *colore Hospitality*

***Elaborazione***

Si è partiti dai gradienti del colore della pelle, il più frequente che osserviamo.

È stato modificato affinché contenga una più neutrale suggestione di pelle sana, una sorta di rosa «superpelle».

Pensieri positivi quindi: igiene, integrità del corpo, «sentimento» del luogo, comprensione dell'altro.

La tonalità è già presente - con altri gradienti - nel marchio PugliaSalute della Regione Puglia *(vedi tavole «Armonizzazione delle identità»)*.

PANTONE 500C

CMYB
C15 M55 Y33 K8

RGB
R204 G133 B138

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Il colore dell'accoglienza** - *Il «tono di voce» e la percezione*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Empatia: il primo segno**

«Immedesimarsi: trasferirsi nella condizione psicologica di un'altra persona, calarsi, identificarsi, mettersi nei panni». *(cit. Treccani)*

Nella critica d'arte e in pubblicità, è la capacità di coinvolgere, di portare il fruitore a immedesimarsi.

Definizione in sanità:
la capacità di trasmettere al paziente
comprensione e competenze di cura
per i suoi dubbi, tensioni e sofferenze.

***La progettazione dell'icona hospitality***

Il primo elemento, lo stetoscopio, è una icona fra le più popolari al mondo, rielaborata in alcune sue caratteristiche:

- auricolari che diventano occhi con una sagomatura che «brilla» di attenzione
- composizione ridimensionata del cavo per alludere, oltre all'ascolto, a una spalla e a un braccio che ti riceve, saluta
- rielaborazione e integrazione del celebre smile di Harvey Ball (1963), il padre di tutti gli «emoticon».

*una fra le tante icone dello stetoscopio, ampiamente usata nel comparto*

*il celebre smile di Harvey Ball (1963)*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Empatia: il marchio / icona Hospitality**

*trasmettere al paziente*
*comprensione e competenze*
*di cura per i suoi dubbi,*
*tensioni e sofferenze.*

*l'ascolto*

*tu,*
*il luogo di cura,*
*il saluto del medico*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Marchio / Logo e payoff** *(dicitura al piede)*

hospitality

*la cura dell'accoglienza pugliese*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

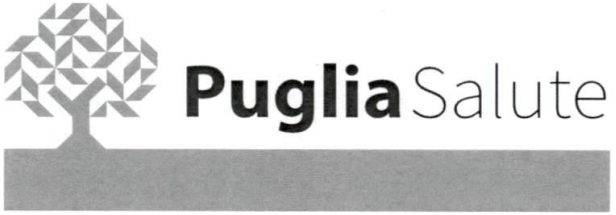
**Pugliasalute / progetto Hospitality** - *armonizzazione delle identità*

Adattamento del marchio al rosa «pink room» (evidenze riportate nelle prime tavole identitarie delle Linee Guida).

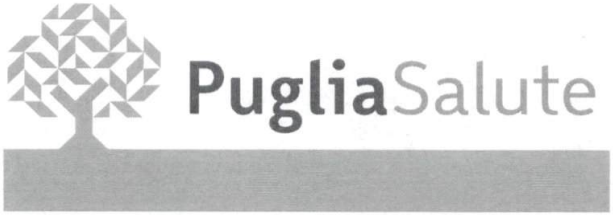
Adattamento del logo da nero pieno a grigio scuro (nero 70% «Puglia», nero 60% «Salute»): «abbassa i toni» e fa risparmiare fino al 30% di inchiostro nero.

Font: la font originaria del logotipo, Source Sans Pro, è sostituita con wayfinding Sans Pro (bold e regular), più leggibile in particolare in negativo su fondo pieno.

*nb= Per l'armonizzazione delle identità visive - e successivamente della comunicazione istituzionale - si rimanda al Sistema integrato di informazione e comunicazione nella Sanità - Linee di indirizzo* (delibera Regione Puglia n. 1985 del 6/11/2018).




*marchio preesistente*




*coerenza cromatica e di font*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Pugliasalute / progetto Hospitality** - *armonizzazione delle identità e abbinamenti marchi istituzionali*

*linea di terra già prevista nel design originale*

*Redesign linea di terra ridotta e allungata con la versione del marchio elaborato nella tavola precedente: la terra e la pianta generatrici diventano pelle pugliese, all'ombra dell'ulivo.*
*Colori: Ulivo= Pantone 500C; Logotipo= nero 70%*

*ipotesi di intestazione o piè di pagina: abbinamento due marchi*

*ipotesi alternativa di intestazione o piè di pagina: abbinamento due marchi*

*ipotesi di intestazione o piè di pagina: abbinamento più marchi: in questo caso è più indicato per l'affollamento dei segni il marchio PugliaSalute senza linea di terra.*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Pugliasalute / progetto Hospitality** - *armonizzazione delle identità - logotipi Asl*

*Decadono progressivamente (fino ad esaurimento delle scorte attuali, ad esempio di cancelleria) i marchi / logotipi dei singoli distretti ASL, a favore dei nuovi logotipi*

ASL Brindisi PugliaSalute

ASL Lecce PugliaSalute

ASL Foggia PugliaSalute

ASL Bari PugliaSalute

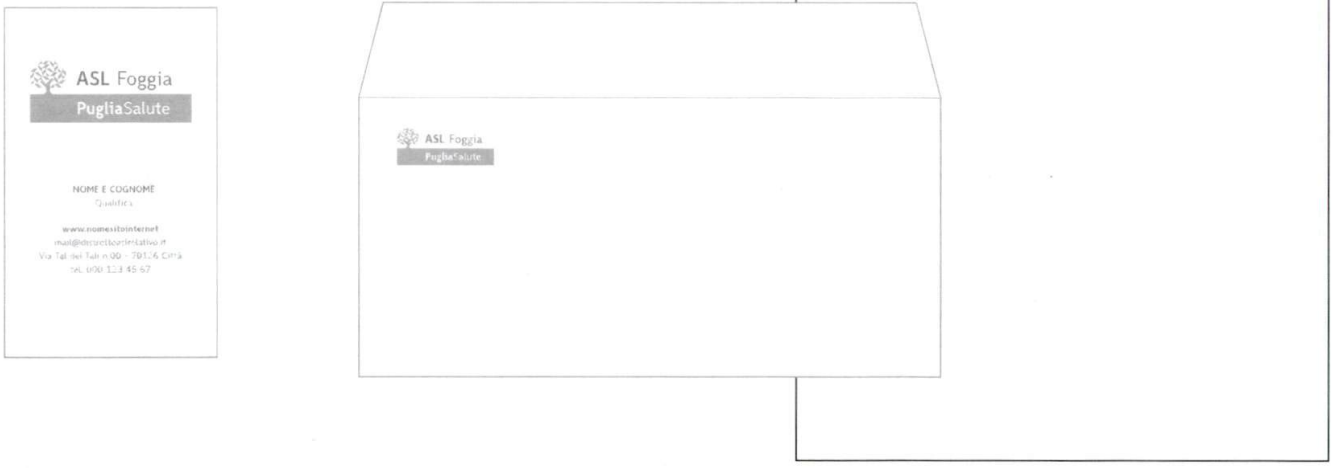
ASL Taranto PugliaSalute

ASL BAT PugliaSalute

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

**Pugliasalute / progetto Hospitality** - *armonizzazione delle identità - elementi di immagine coordinata*

*Esempi di:*
*- biglietto visita (scala 1:1)*
*- Carta lettere e busta «americana» (in proporzione).*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Pugliasalute / progetto Hospitality** - *armonizzazione delle identità - pagine Facebook*

Sul versante social, si suggerisce la creazione di pagine dedicate su Facebook: social individuato* sia per diffusione, sia per target, sia perché è il principale social già utilizzato da alcune Asl (adottando i loghi coordinati riportati per tutte le Asl pugliesi), con gli annessi vantaggi legati a un bacino di utenza già consolidato.

**https://www.digitalic.it/internet/social-network/statistiche-social-network-2018*

Per una coerente gestione delle pagine, vedi il «*Set Facebook*» (Pagina FB - Istruzioni per l'uso), nelle «Dotazioni digitali» riportate in indice.

ASL Brindisi PugliaSalute

ASL Lecce PugliaSalute

ASL Bari PugliaSalute

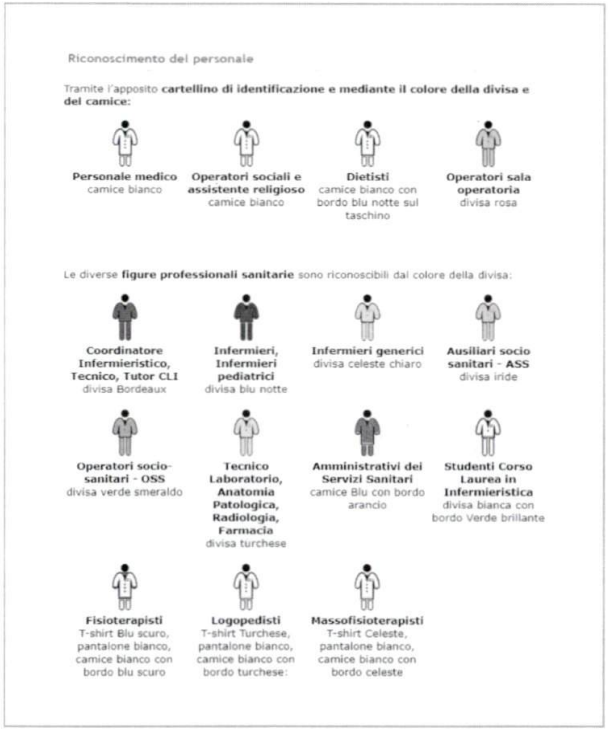
ASL Foggia PugliaSalute

ASL Taranto PugliaSalute

ASL BAT PugliaSalute

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Tracciabilità: il personale - *Simulazione tenuta accoglienza*




A sinistra, sono visualizzate le attuali convenzioni cromatiche sulle divise. Questo tipo di codifica - costruita sulla memorizzazione di molti colori* - si è rivelata, per ambienti come le strutture sanitarie, meno efficace di quanto immaginato in passato: il ricordo mediamente vacilla già per tre colori.

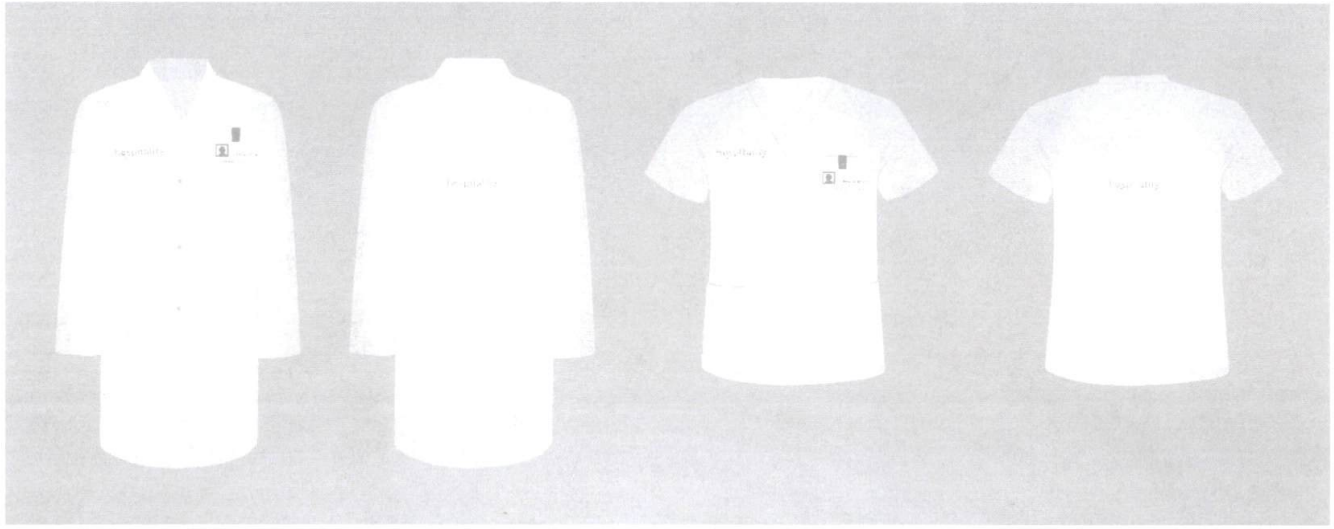
Dal 2019 il Pronto Soccorso cambia i 4 colori in 5 numeri, come stabilito dalle nuove linee guida sul triage intraospedaliero, messe a punto dalla conferenza Stato-Regioni.

Camici, divise e badge per l'accoglienza sono indicate nelle prossime tavole.

** Anche se le presenti Linee Guida focalizzano gli aspetti diretti e indiretti dell'accoglienza, per quanto detto sarebbe auspicabile intervenire sull'aspetto complessivo delle attuali convenzioni cromatiche in sanità.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Tracciabilità: il personale** - *Simulazione tenuta e badge accoglienza per receptionist*



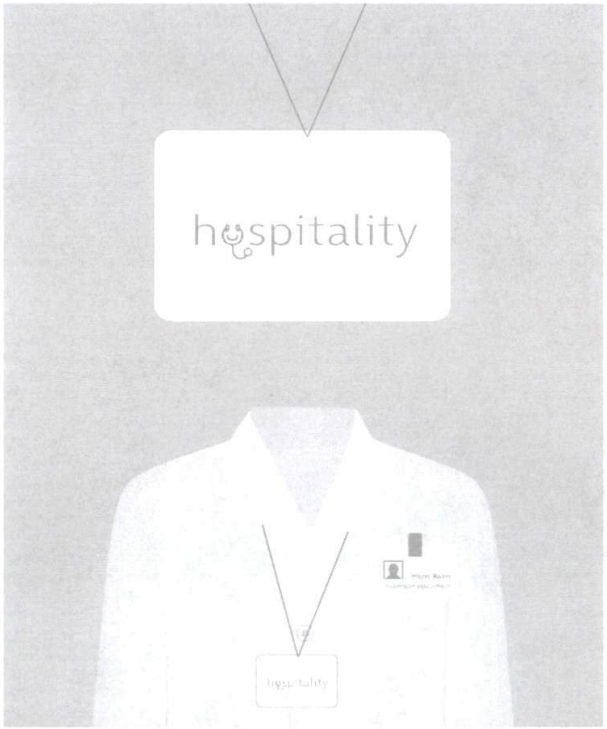
***Camice o blusa:***
*fronte= lato senza taschino*
*retro= centrato sotto le scapole, visibile sotto la linea de capelli*
*Si suggerisce di far produrre l'etichetta in cotone a cooperative sociali tipo «Made in carcere» presenti sul territorio.*

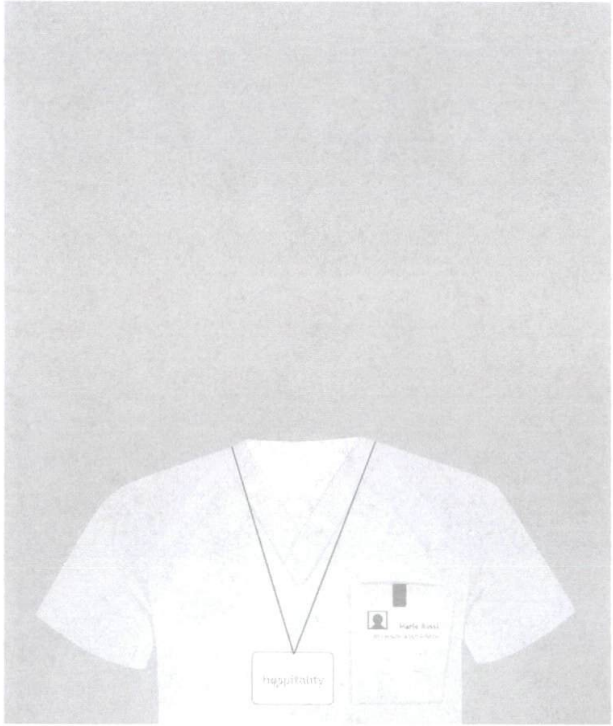
Mario Rossi
*accoglienza - hospitality*

hospitality

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

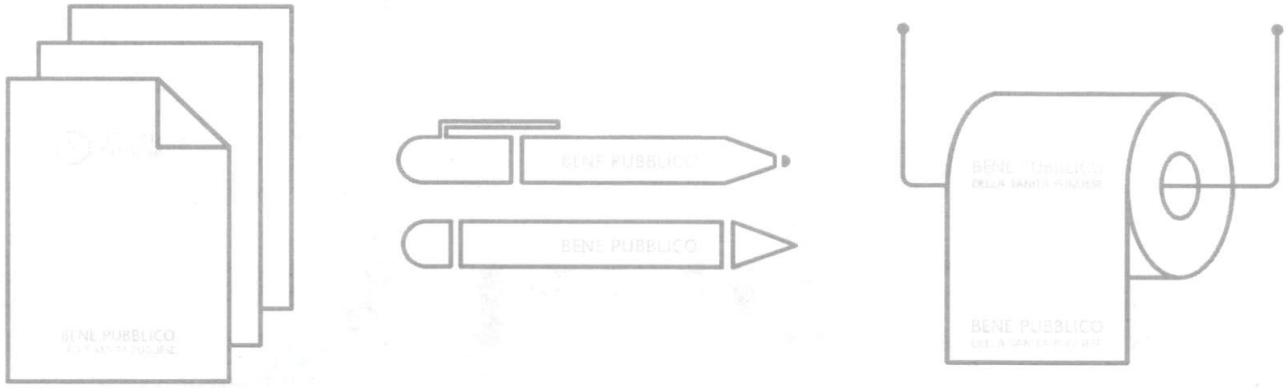
**Tracciabilità: il personale -** *Simulazione collarino - badge accoglienza per personale con anche altre mansioni*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Tracciabilità: i beni** - tutela della loro permanenza in ospedale



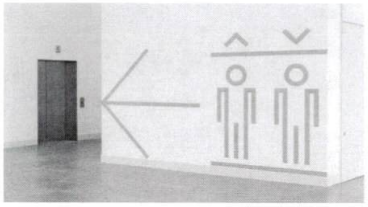

*simulazioni stampa in filigrana (effetto deterrente)*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologie
REGIONE PUGLIA

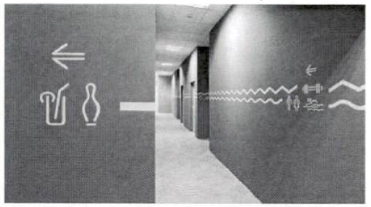
## Wayfinding

Indicare, essere chiari anche a distanza, non far perdere tempo* a nessuno. Operatori e pazienti. Ma anche decorare e rendere un sistema (oltre che sostenibile) interessante e riconoscibile, adottabile in qualunque contesto architettonico regionale.

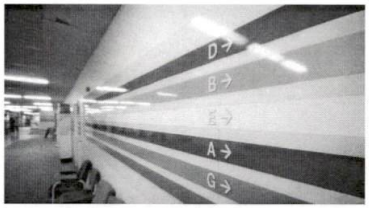
A fianco, alcuni esempi ispiratori, fra i molti analizzati *(vedi blibliografia)*.



Queen Elizabeth Olympic Park - London

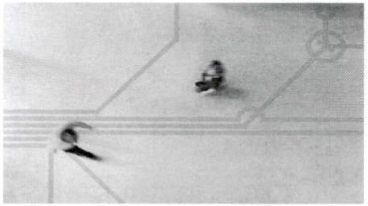


Andromeda - culturale / commerciale - Tychy, Polonia




Medical Centre in Perth - Australia

Ospedale San Raffaele - Milano



Centro tecnologico at Here East - London

Ospedale Tin Shui Wai - Hong Kong

** Nell'anno lavorativo il personale del pubblico impiego si impegna a dare indicazioni per il 3% del tempo lavorativo. Se si somma il tempo che perde il paziente, si ottiene un significativo spreco.*
*I costi sono stimabili, ma il tempo è anche un valore assoluto, non rinnovabile, quindi inestimabile.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

**La mappa della metropolitana di Londra:
il valore sociale dell'information design**

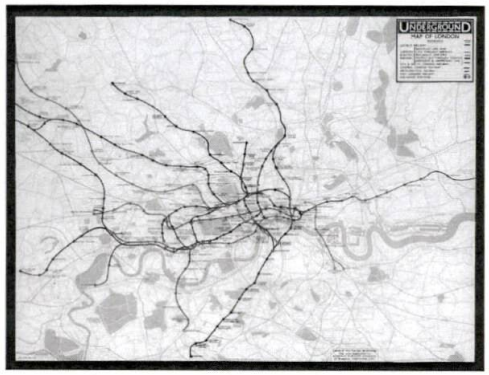
La mappa della metropolitana di Londra di Harry Beck* (realizzata nel 1931) è esempio e lezione magistrale di design inteso come "costruzione della realtà" (non rappresentazione) capace di trasformarne la percezione. Non rispetta il reale (scala geografica) a favore della massima chiarezza e leggibilità.
Ebbe riflessi decisivi:

*Funzionale* - L'infrastruttura, scarsamente utilizzata con susseguirsi di mappe tradizionali, da allora aumentò esponenzialmente la sua fruizione.

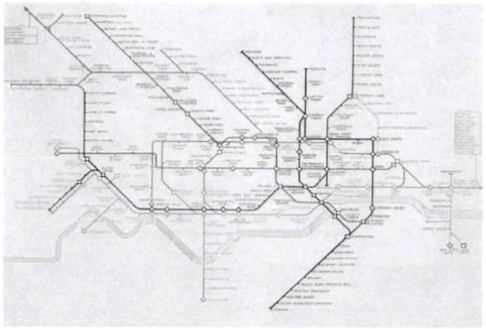
*Sociale* - L'equidistanza delle fermate e la loro identica rappresentazione fecero crescere il senso di appartenenza comunitario: aumentarono i flussi periferie-centro e viceversa. La mappa diventò quindi la rappresentazione e la percezione della città tutta.

In sostanza, la parola chiave fu semplificazione. Ottenuta agendo su visione, colori, distanze, tratto, font. Una leggibilità chiara, che deve fungere da faro anche in sanità. Per attivare le stesse dinamiche: in termini sia di fruibilità sia di valore sociale.

**Beck non era un grafico, ma un ingegnere-disegnatore.*
*Si ispirò ai circuiti elettrici e all'arte cubista e astratta (Mondrian).*




*Mappa metropolitana di Londra precedente a quella di Harry Beck*

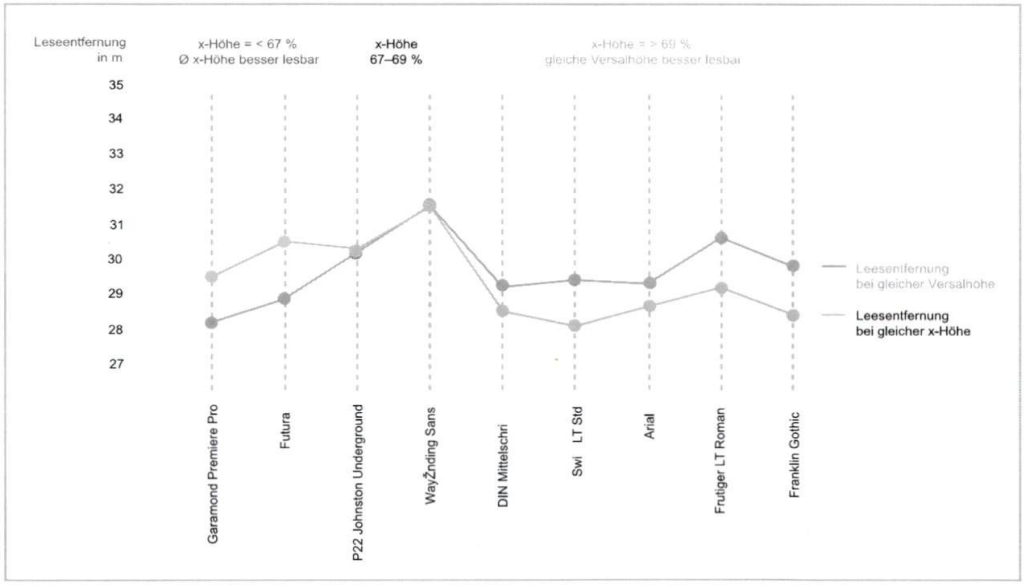


*La mappa di Harry Beck del 1931*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Wayfinding Sans Pro: il carattere della chiarezza

- Un nuovo standard per la leggibilità nel wayfinding. Designer Ralf Herrmann (studi: Bauhaus-University di Weimar).
- Per questa font ha lavorato 6 anni, girato molti paesi del mondo e implementato un innovativo processo di progettazione per la simulazione in condizioni di lettura difficili (distanza, nebbia, etc).
- Testato presso l'Università di Scienze Applicate "htw" a Berlino, vincitore di tutti i test, più leggibile dei tipici caratteri di segnaletica come Frutiger, DIN 1451, Johnston Underground e Futura.
- Con ampio supporto linguistico e gran numero di stili disponibili, adatto in qualsiasi parte del mondo.



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

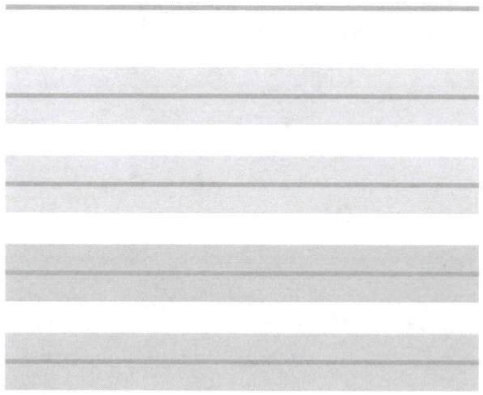
## La linea guida

La «linea dell'accoglienza» sarà sempre collegata con pazienti e visitatori. Correrà per terra o lungo le pareti, dove occorre indicare percorsi o incrociare informazioni utili. Si riporta qui anche la scala cromatica dei sei colori base da impiegare per i diversi scopi indicati.
Nel caso di superfici preesistenti sulle quali si vuole integrare solo il *wayfinding Hospitality*, a fianco si indica la buona compatibilità con tinte rilevate nelle strutture.

### Indicazioni cromatiche generali

| PANTONE 500C | PANTONE Cool Gray 11 C | PANTONE 5305 | PANTONE 7545 | PANTONE 7541 |
|---|---|---|---|---|
| CMYB C15 M55 Y33 K8 | CMYB C56 M56 Y40 K37 | CMYB C24 M23 Y16 K3 | CMYB C67 M51 Y29 K29 | CMYB C24 M22 Y16 K3 |
| RGB R204 G133 B138 | RGB R102 G90 B100 | RGB R200 G192 B199 | RGB R88 G99 B122 | RGB R200 G192 B199 |
| *Per l'icon set, fondi rosa, «linea guida» a parete e a pavimento.* | *Per le indicazioni testuali (in negativo bianco se su fondo rosa o grigio scuro).* | *Per fondi chiari della segnaletica (vedi grigio contenuto ad es. nelle mappe e nei cartelli indice).* | *Per tinta pavimento o superfici scure ambienti. La componente blu è «meditativa» (vedi bibliografia cromoterapia).* | *Per tinta pareti, superfici sintentiche e arredi (vedi anche capitolo ambienti).* |

*Simulazione linea guida su fondi diversi (parete / pavimento / altre superfici preesistenti)*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *ambito medico*

cardiologia
*cardiology*

oculistica
*ophthalmology*

radiologia
*radiology*

nefrologia
*nephrology*

laboratorio analisi
*laboratory analysis*

dipartimento diagnostico
*diagnostic department*

senologia
*breast*

odontoiatria
*dentistry*

ematologia
*hematology*

centro trasfusioni
*transfusion center*

endocrinologia
*endocrinology*

biochimica
*biochemistry*

oncologia
*oncology*

chirurgia
*surgery*

neonatologia
*neonatology*

ortopedia
*orthopedics*

pediatria
*pedintrics*

pronto soccorso
*emergency room*

neurologia
*neurology*

gastroenterologia
*gastroenterology*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *ambito medico*

centro ustioni
*burns center*

pneumologia
*pulmonology*

urologia
*urology*

allergologia
*allergology*

anestesia
*anesthesia*

centro trapianti
*transplant center*

unità spinale
*spinal unit*

geriatria
*geriatrics*

diabetologia
*diabetology*

ginecologia
*gynecology*

otorinolaringoiatria
*otolaryngology*

riabilitazione
*rehabilitation*

terapia iperbarica
*iperbaric room*

farmacologia
*pharmacology*

infermeria
*infirmary*

microbiologia
*microbiology*

medicina nucleare
*nuclear medicine*

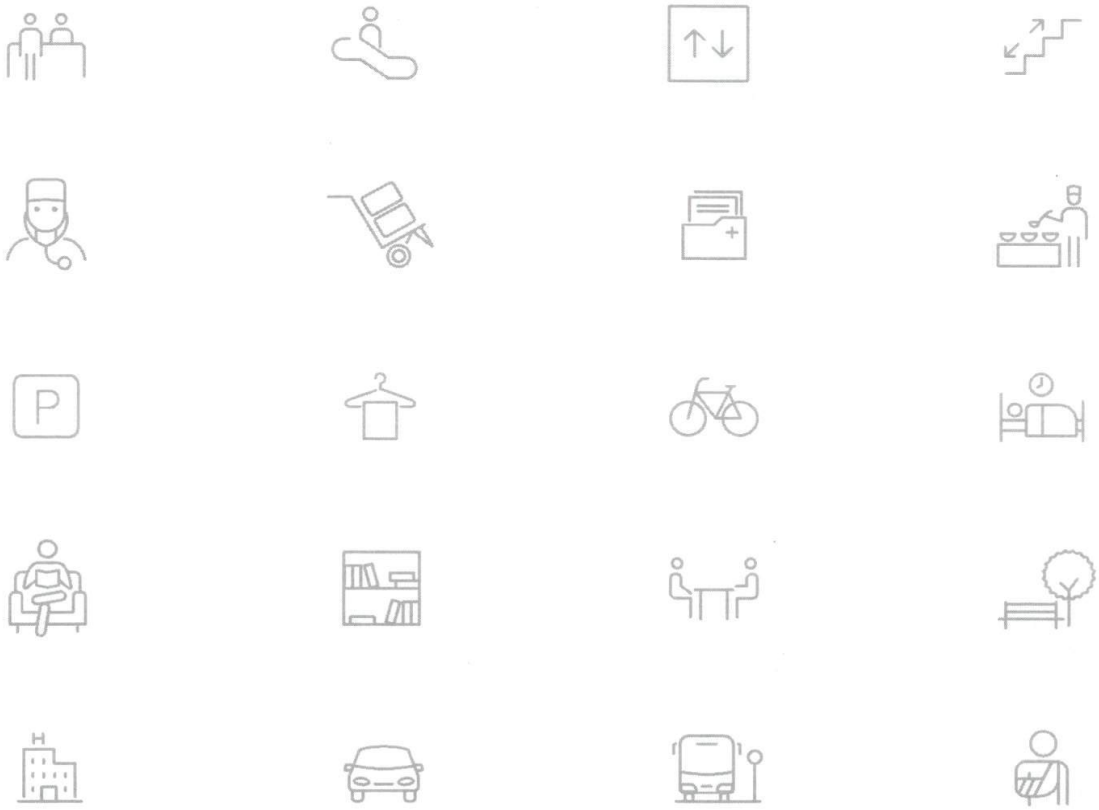
radioterapia
*radiotherapy*

psichiatria
*psychiatry*

virologia
*virology*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

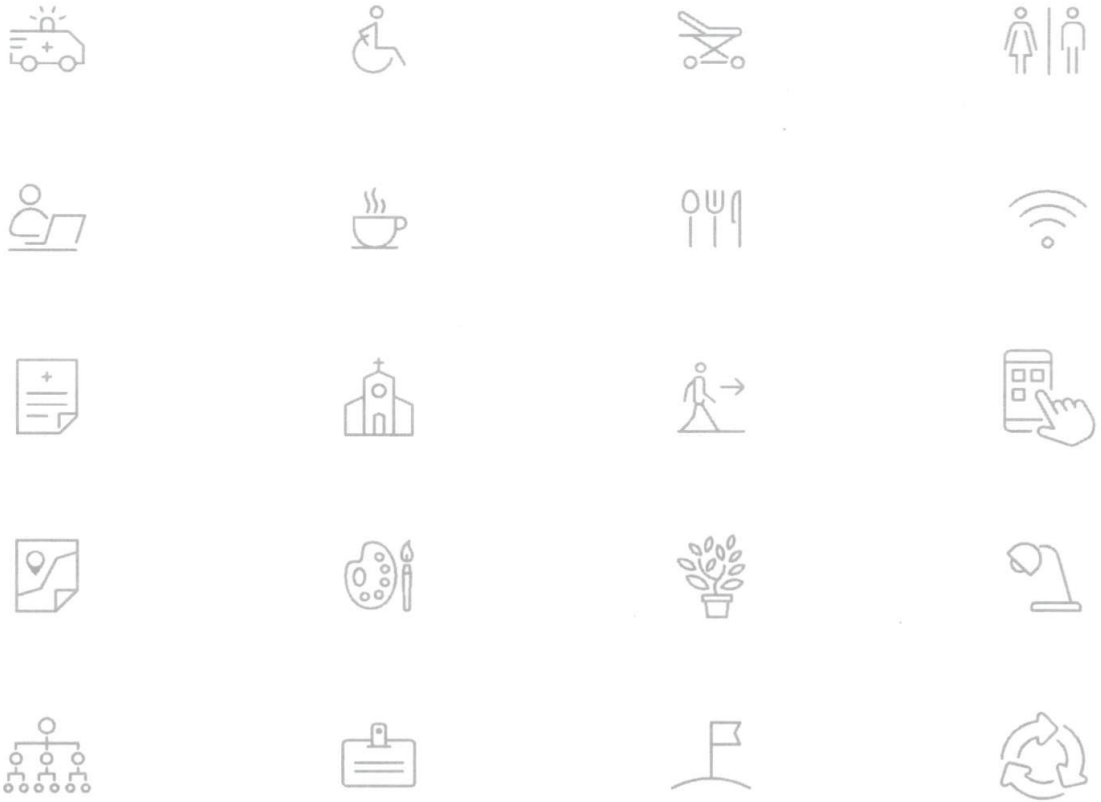
**Icon set**: *di servizio (allestimenti, web, pubblicazioni, etc).*





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *di servizio (allestimenti, web, pubblicazioni, etc).*



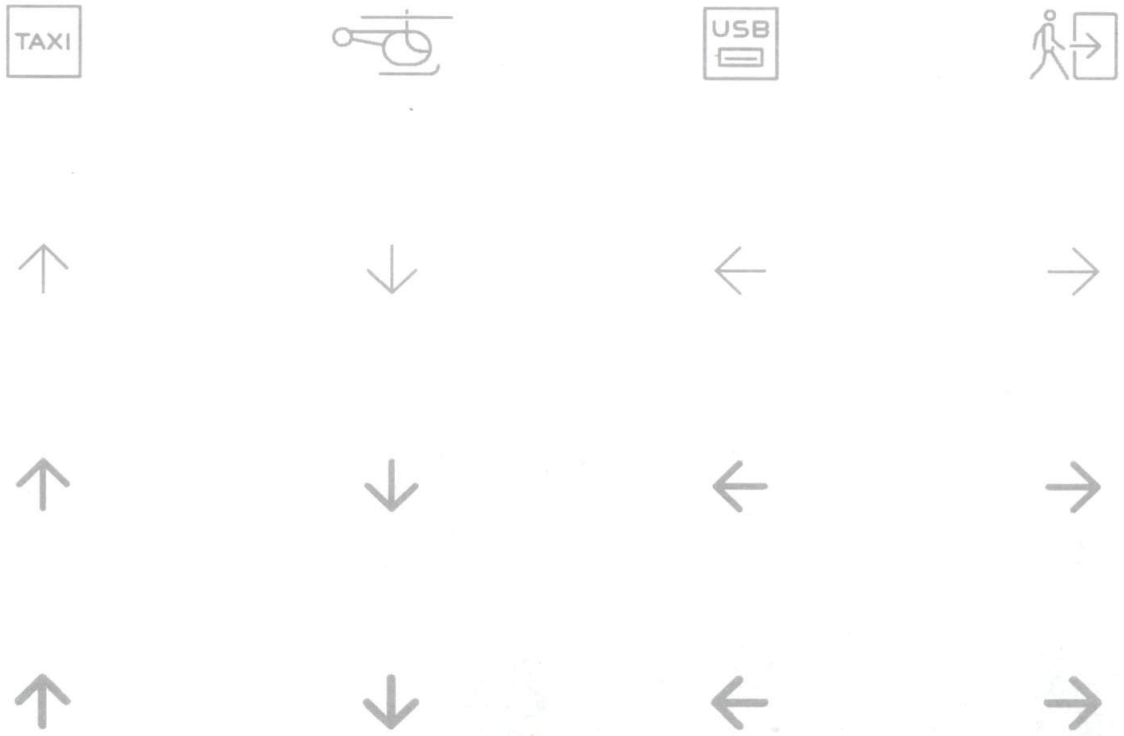


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *di servizio (allestimenti, web, pubblicazioni, etc).*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *di servizio (allestimenti, web, pubblicazioni, etc).*



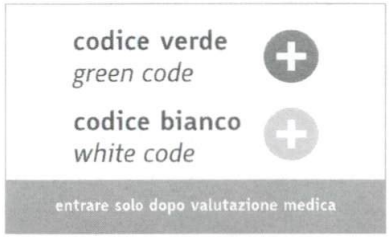


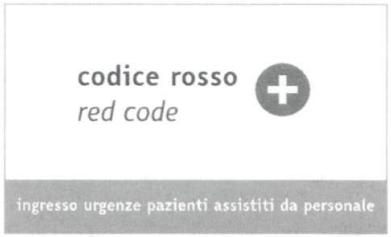

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *segnaletica Triage* (per allestimenti delle strutture sanitarie)*

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| **codice rosso** | *red code* | | *sale triage* | |
| **codice giallo** | *yellow code* | | **sala** | *room* 1 |
| **codice verde** | *green code* | | **sala** | *room* 2 |
| **codice bianco** | *white code* | | **sala** | *room* 3 |
| | | | **sala** | *room* 4 |

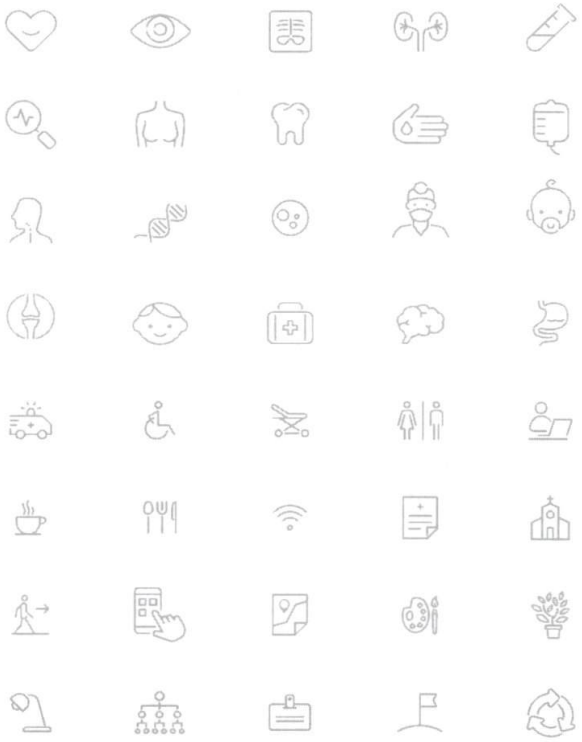
** In attesa dell'entrata in vigore dei nuovi codici numerici 1-5 in fase di adozione nella Conferenza Stato-Regioni.*






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Icon set**: *alcune icone per applicazioni digitali (app, web, social)*



*In questo set, qui rappresentato in parte*, le icone hanno un tratto leggermente rinforzato per renderle più leggibili nelle scale di riduzione, come ad es. su smartphone.*

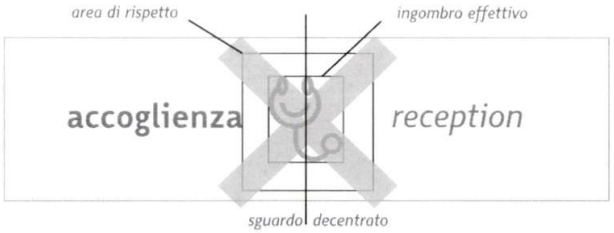
**disponibile il sistema integrale in download*

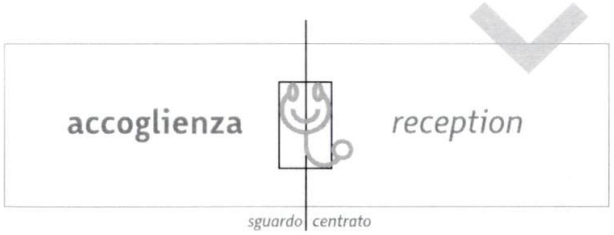
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

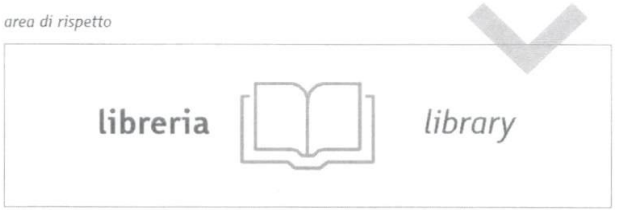
## Icon set: istruzioni per l'uso

Quando lo «*smile*» di *Hospitality* viene impiegata da sola come icona di servizio, l'area minima indicata (cosiddetta «di rispetto» cioè senza ingombri di stampa). Nel solo caso di questa icona, centrarla fra diversi elementi sulla linea degli occhi, e non sul suo effettivo centro.

Mantenere la cosidetta «area di rispetto» proporzionale per tutto il sistema segnaletico (elementi visivi e testuali) rispetto alle superfici che lo integrano nella architettura.








Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Nomenclatura

Esempi di declinazione voci dei reparti ospedalieri per il design delle icone e segnaletica.
La nomenclatura è molto articolata e varia nelle singole strutture.
In allegato è fornito un elenco più esteso e tradotto in inglese).

Per la cartellonistica e il suo aggiornamento tramite app, la nomenclatura - resa più comprensibile negli acronimi - è stata resa omogenea e inquadrata in una corposa griglia-base (utilizzando riferimenti normativi e referenti della sanità), comunque aggiornabile e personalizzabile nell'app digitando eventuali nuovi o specifici servizi delle singole strutture sanitarie pugliesi.

*1a Anestesia e rianimazione*
*2a Anestesia, rianimazione e terapia antalgica*
*A*
*Anatomia e istologia patologica*
*B*
*Biochimica a elevata automazione*
*C*
*Cardiochirurgia*
*Cardiologia*
*Cardiologia pediatrica*
*Centrale operativa 118 – Elisoccorso*
*Centro hub Emofilia e malattie emorragiche congenite*
*Chirurgia d'urgenza*
*Chirurgia della cute e annessi, mininvasiva, rigenerativa e plastica*
*Chirurgia pediatrica*
*Chirurgia plastica e Centro ustioni*
*Chirurgia toracica*
*Chirurgia vascolare*
*Clinica chirurgica generale*
*Clinica e immunologia medica*
*Clinica e terapia medica*
*Clinica geriatrica*
*Clinica ortopedica*
*Clinica pediatrica*
*Clinica pneumologica*
*Coordinamento attività specialistiche ambulatoriali cardiologiche*
*D*
*Day hospital dipartimentale*
*Day hospital pneumologico*
*Degenza breve – week hospital*
*Dermatologia*
*Diagnostica ematochimica*
*Dipartimento Chirurgico generale e Specialistico*
*Dipartimento di Area Medica Generale e Specialistica*
*Dipartimento Diagnostico*
*Dipartimento Interaziendale di Emergenza-Urgenza*
*Dipartimento Materno Infantile*
*Dipartimento Medico Geriatrico*
*Riabilitativo*
*E*
*Ematologia e Centro trapianti midollo osseo (Ctmo)*
*Endocrinologia e Malattie del metabolismo*
*G*
*Gastroenterologia ed endoscopia digestiva*
*Genetica medica*
*Geriatria*
*I*
*Immunoematologia e trasfusionale*
*M*
*Malattie del ricambio e diabetologia*
*Malattie infettive ed epatologia*
*Maxillo-facciale*
*Medicina del lavoro e tossicologia industriale*
*Medicina interna*
*Medicina interna a indirizzo angiologico e coagulativo*
*Medicina interna e Lungodegenza critica*
*Medicina nucleare*
*Medicina riabilitativa*
*Microbiologia*
*N*
*Nefrologia*
*Neonatologia*
*Neurochirurgia*
*Neurologia*
*Neuroradiologia*
*O*
*Oculistica*
*Odontostomatologia*
*Oncologia medica*
*Ostetricia e ginecologia*
*Otorinolaringoiatria e otoneurochirurgia*
*P*
*Pediatria e oncoematologia*
*Pediatria Generale e d'Urgenza*
*Pneumologia ed endoscopia toracica*
*Polo Emergenza-urgenza*
*Pronto soccorso e medicina d'urgenza*
*R*
*Radiologia*
*Radiologia pediatrica*
*Radioterapia*
*S*
*Scienze radiologiche*
*T*
*Trapianti di midollo osseo e cellule staminali emopoietiche*
*U*
*Urologia*
*V*
*Virologia*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Il percorso dal punto di vista del cittadino

la ricerca del luogo

l'arrivo alla struttura sanitaria

il percorso nelle aree esterne di pertinenza

il percorso nelle aree interne

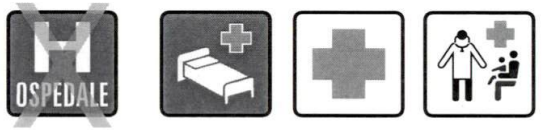
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Segnaletica esterna a norma stradale** - *mappatura per implementare segnaletica carente*

Il Responsabile della Accoglienza (*vedi capitolo Governance*), verifica la segnaletica stradale esistente e predispone un piano di implementazione della segnaletica stradale per l'ospedale in punti strategici della viabilità urbana, extraurbana e autostradale.
Si interfaccia con gli uffici competenti a seconda che si tratti di strade regionali, provinciali, comunali o statali e tangenziali facenti capo all'Anas. (Gli uffici competenti hanno nomi diversi a seconda dell'organizzazione amministrativa interna del singolo ente: ad esempio, per il Comune di Bari la competenza è della Ripartizione Infrastrutture, Viabilità e Opere Pubbliche – Settore Urbanizzazioni Primarie).
Il riferimento normativo è il Nuovo Codice della Strada (decreto legislativo 285/92 e suo regolamento di attuazione), che nel Titolo II - Capo II: Organizzazione della Circolazione e Segnaletica Stradale non presenta riferimenti a parametri di densità o di posizionamento dei segnali stradali ospedalieri.
E' dunque rimessa all'attività ricognitiva in loco l'individuazione di lacune nella segnaletica.

*Alcuni suggerimenti nelle prossime tavole.*

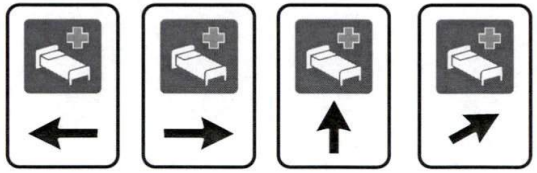
*Segnaletica italiana attuale a norma*




*Dal 1992 sostituisce il precedente*

*Pronto soccorso*

*Ambulatorio*

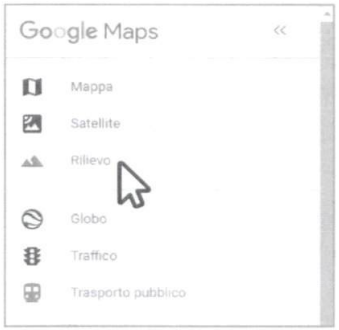


*frecce posizionabili*

Settore Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Segnaletica esterna a norma stradale** - *mappatura per implementare segnaletica carente*

Si consiglia di impiegare servizi gratuiti come Google Maps e Google Street per un primo posizionamento preliminare. Scorrendo nei menù appaiono diverse modalità di visualizzazione delle mappe, con la possibilità di inserire punti segnaletici. Si potrà così in seguito arricchire anche questo diffuso strumento on line.
Nella prossima tavola si indica il processo.



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Segnaletica esterna a norma stradale - *mappatura per implementare segnaletica carente*

*Il servizio gratuito Google Earth, consente una verifica fotorealistica 3D.*

***Costruire la mappa in 4 step:***

*effettuare un primo posizionamento dei segnali*

*con questi strumenti, si può georeferenziare e digitalizzare il dato*

2

copiare e incollare in un foglio elettronico tutti gli «url brevi», cioè gli indirizzi che Google rilascia ad ogni punto che si fissa sulla mappa. Eviterà di produrre molta carta e consentirà alle autorità e agli istallatori di avere un archivio digitale di precisione al cm.

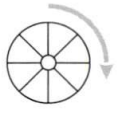
*verificare in loco elementi che impediscono visibilità, non riscontrati su mappa*

*poi trasferire le mappe agli uffici competenti e seguirne l'iter*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Insegna principale esterna** - concept da prototipare - ciclo diurno

*telo antivento*

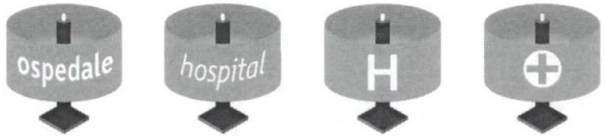


*elemento rotante*



*traliccio altezza variabile motorizzato con illuminazione centrale e laser led*

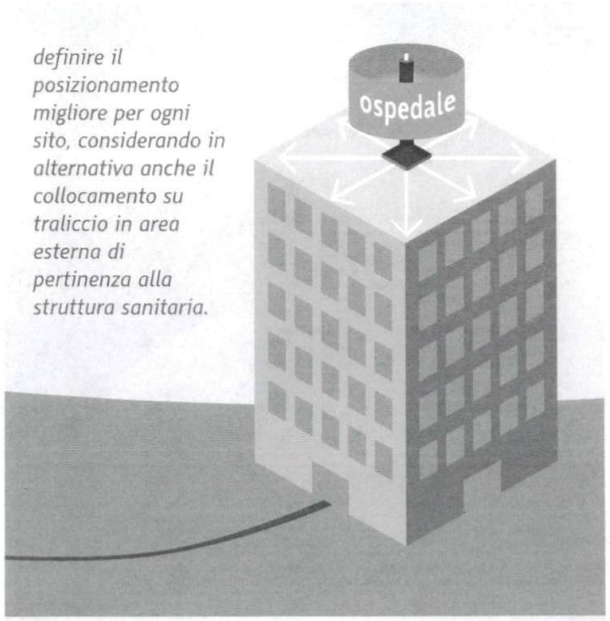
*impiego minieolico: movimento e illuminazione*




*quattro elementi: italiano, inglese, «H», croce ospedaliera.*

*È attivo e in movimento, ombrello di protezione, lume di casa, candela, faro di accoglienza pugliese.*

*definire il posizionamento migliore per ogni sito, considerando in alternativa anche il collocamento su traliccio in area esterna di pertinenza alla struttura sanitaria.*



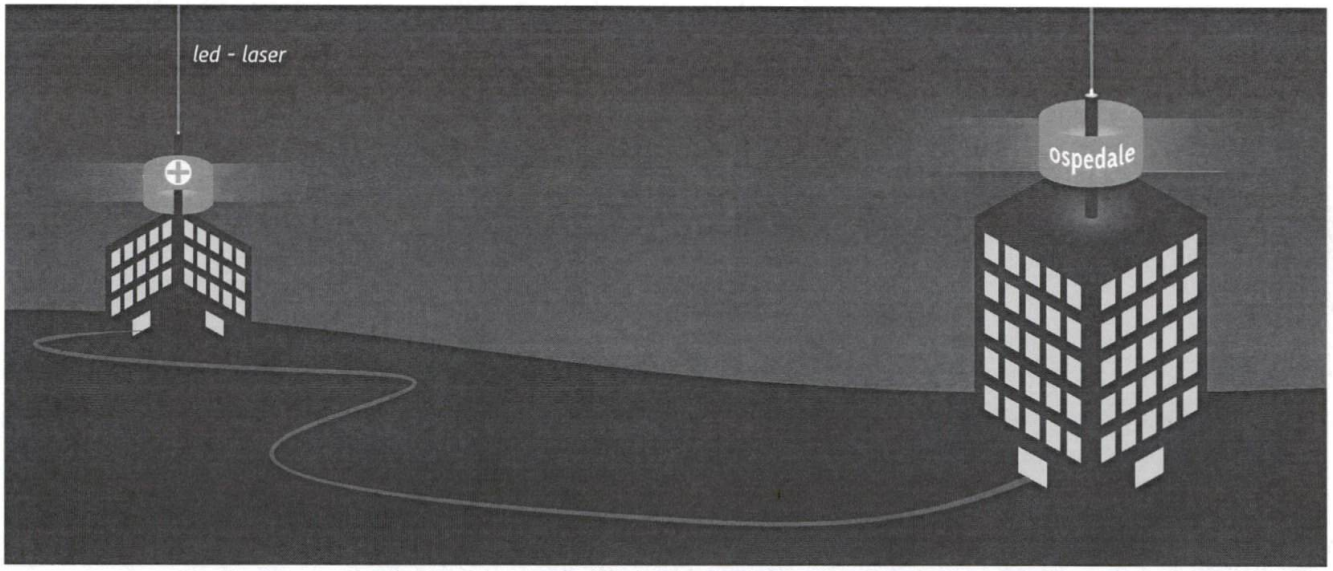

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Insegna principale esterna** - concept da prototipare - ciclo notturno

La linea luminosa è una soluzione senza pari nel rapporto costo - efficacia visiva, che valica i limiti delle architetture. Un raggio guida utile, rassicurante e «pacifico» (da adeguare per potenza e portata alle norme di sicurezza dei cieli, di abbagliamento e inquinamento visivo).

*La Regione Puglia potrebbe proporlo in nazionale come nuova convenzione di wayfinding per la Sanità.*

*raggio linea guida*

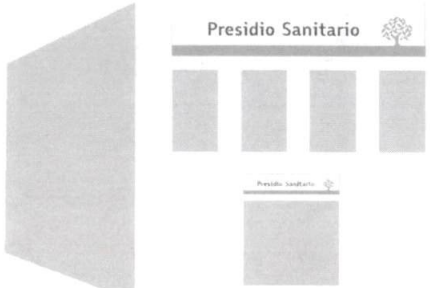


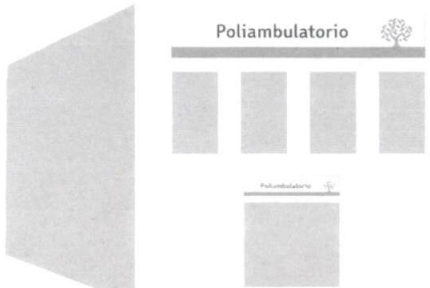

Sezione Risorse Strumentali e Te
REGIONE PUGLIA

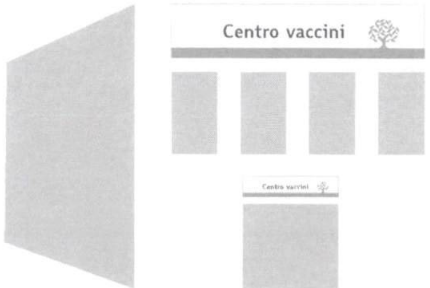
**Insegna principale esterna** - ridosso lastrico corpo di fabbrica, architrave ingresso

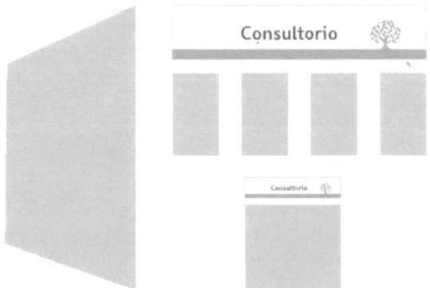
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Insegna principale esterna** - Centri territoriali di assistenza



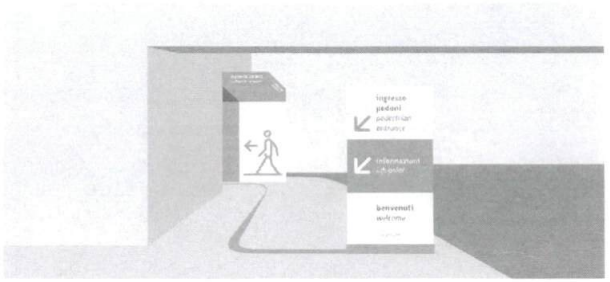



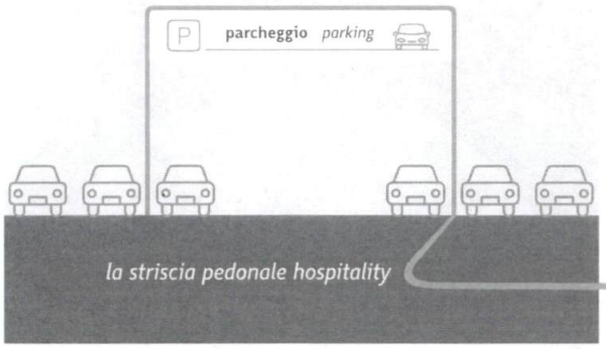

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Segnaletica esterna** - *dove parte la linea guida (esterni)*

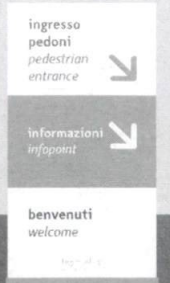
All'esterno, nelle aree di pertinenza, la linea da terra - trattamento tipo vernice strisce pedonali - nasce per guidare l'utenza fino a ingressi strategici come hall, Pronto Soccorso, CUP etc.



*schema segnale parcheggio*




*schema totem*




*schema insegna ingresso*

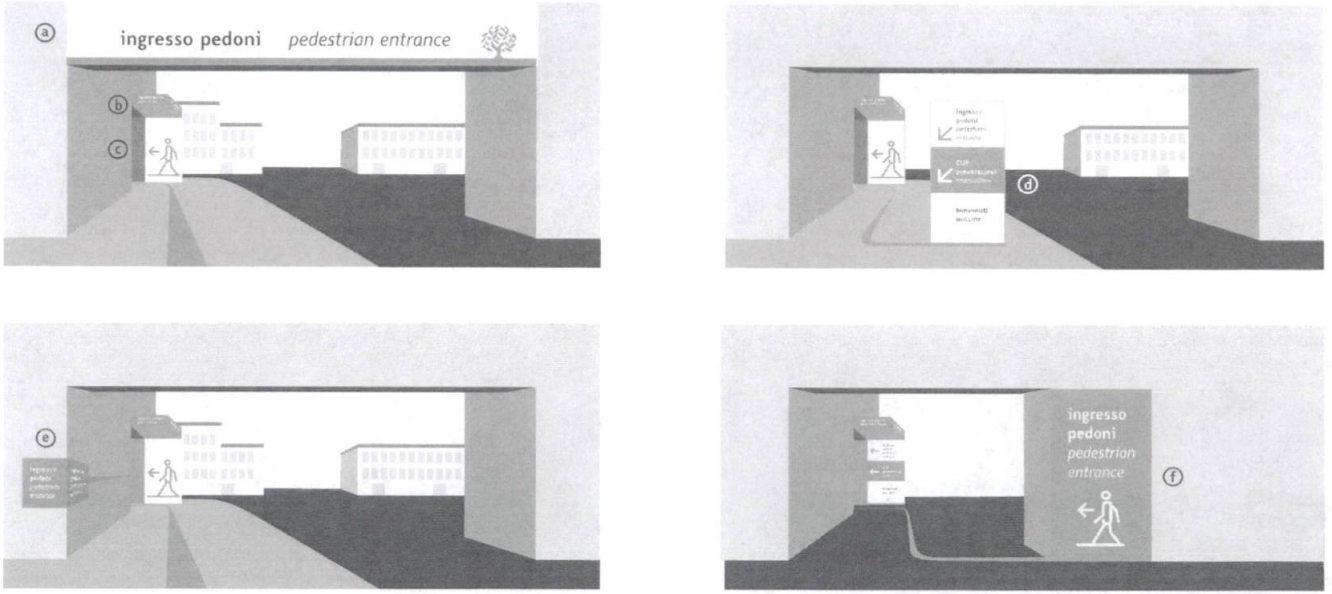
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

35969

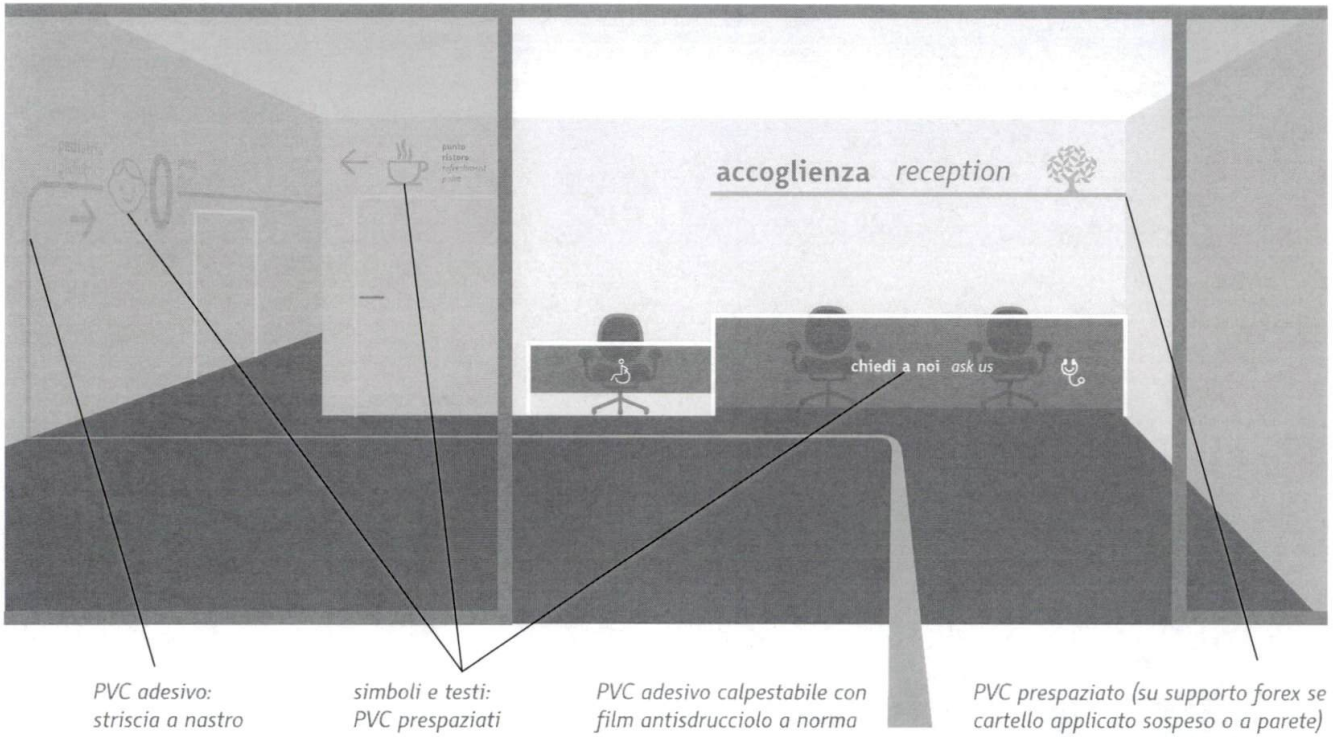
**Segnaletica esterna** - *ingressi pedonali: soluzioni alternative o integrate*




(a) *principale, luminosa* (b) *sopra gli ingressi* (c)-(d) *totem segnaletici e divisori* (e)-(f) *cartelli a parete*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Segnaletica ingresso hall Accoglienza



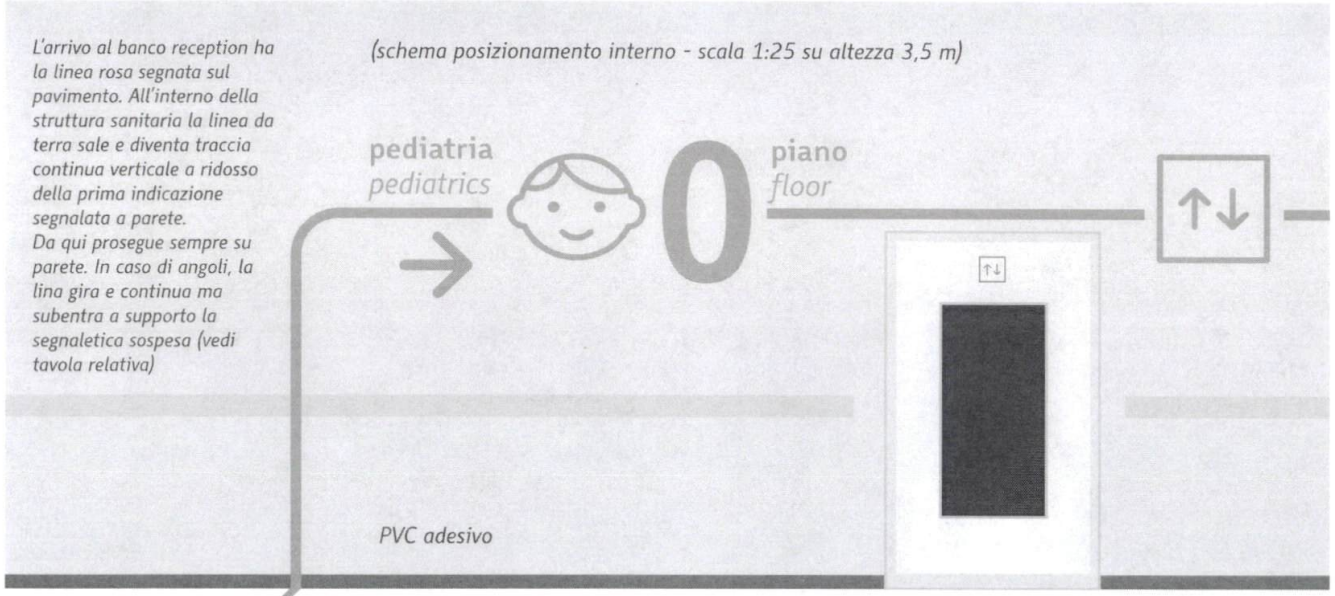



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazioni segnaletica aree interne** - *dove prosegue la linea guida*

*L'arrivo al banco reception ha la linea rosa segnata sul pavimento. All'interno della struttura sanitaria la linea da terra sale e diventa traccia continua verticale a ridosso della prima indicazione segnalata a parete.*
*Da qui prosegue sempre su parete. In caso di angoli, la lina gira e continua ma subentra a supporto la segnaletica sospesa (vedi tavola relativa)*

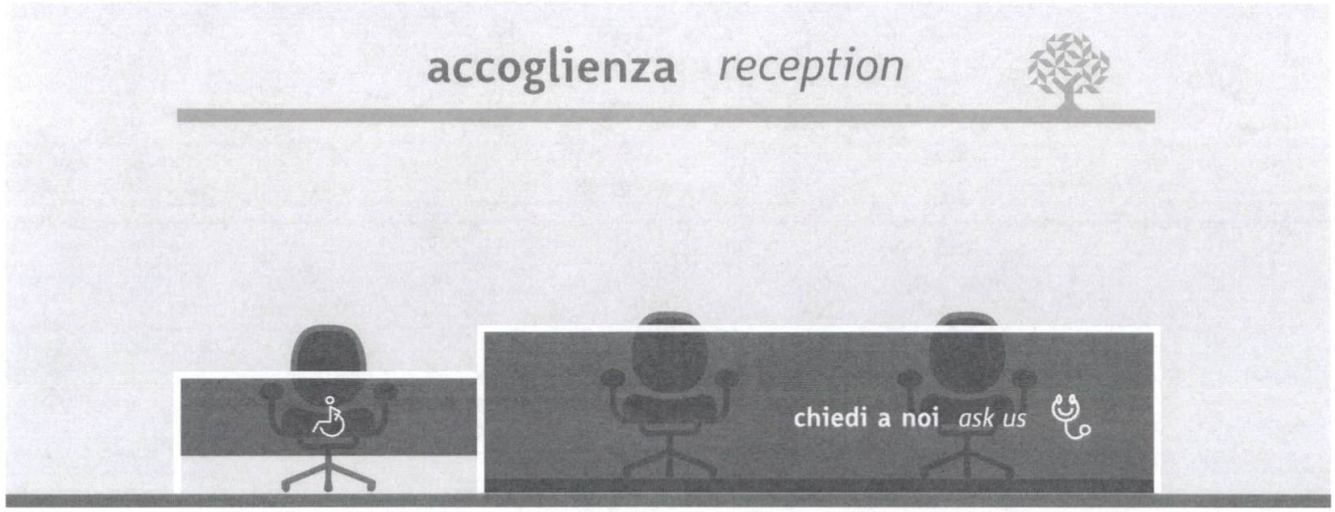
*(schema posizionamento interno - scala 1:25 su altezza 3,5 m)*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Simulazione segnaletica banco Accoglienza - *Hall*

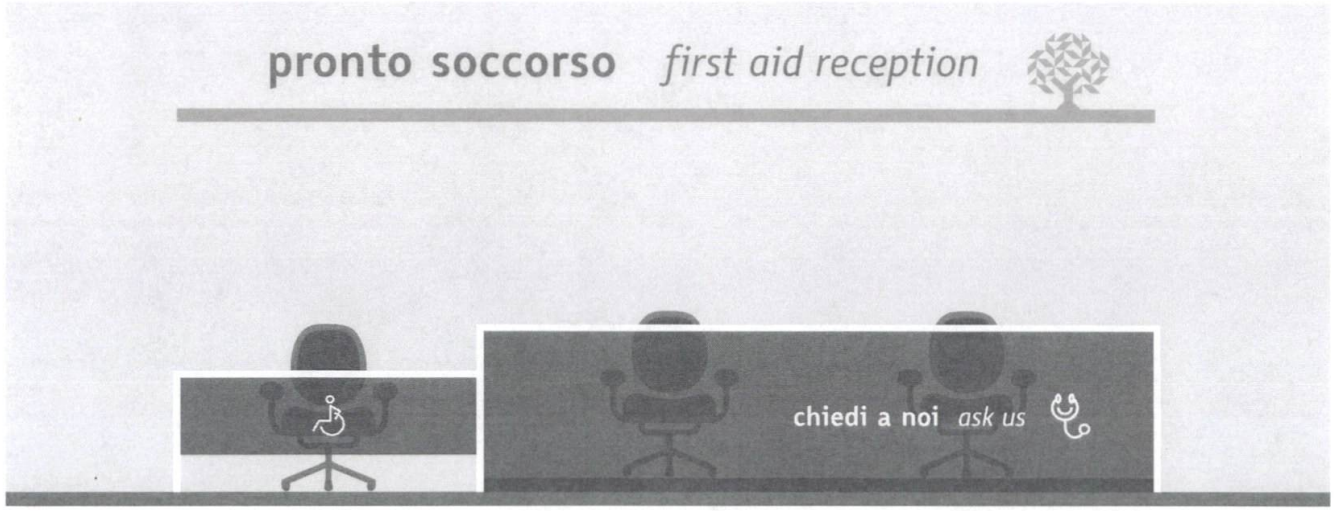
*Nell'allestimento della segnaletica per la hall o altri centri di grande affluenza come il Pronto Soccorso, il CUP, l'URP etc si possono adottare soluzioni di cartelli sospesi in linea con il fronte del banco reception oppure a parete (vedi tavole «identità ambientale»).*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

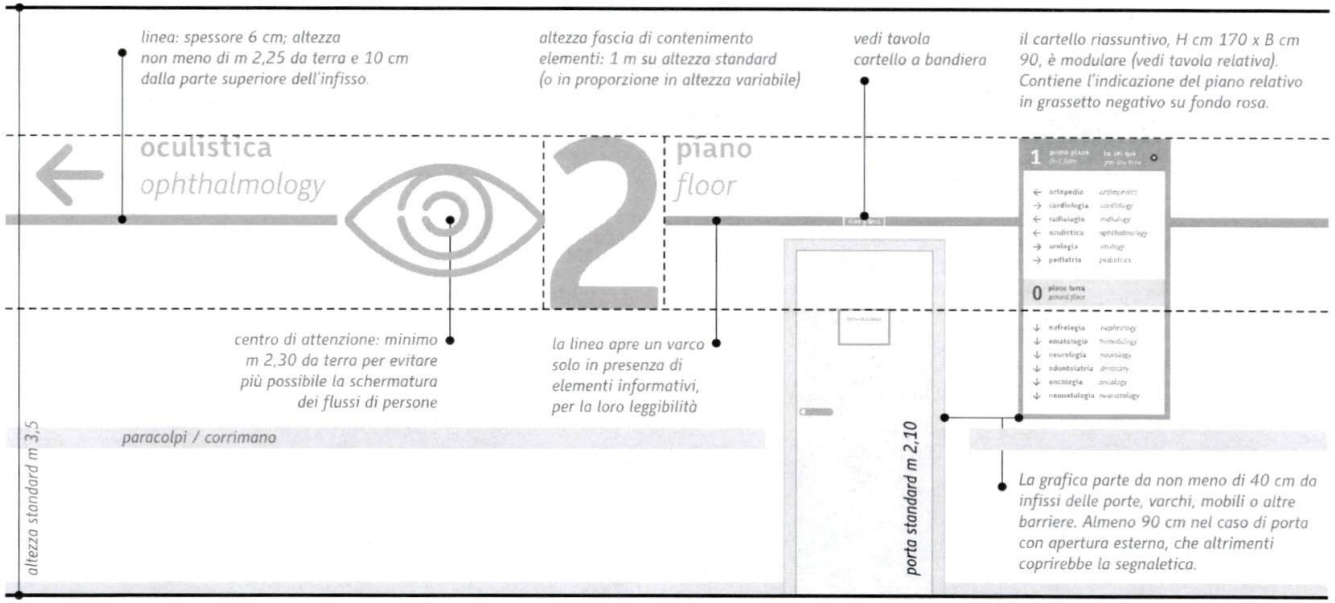
**Simulazione segnaletica Accoglienza** - *Pronto Soccorso*

*Anche nell'allestimento della segnaletica per il Pronto Soccorso si possono adottare soluzioni di cartelli sospesi in linea con il fronte del banco reception oppure a parete posteriore. Qui si mostrano alcune soluzioni compositive fra elementi di wayfinding.*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazioni segnaletica tipo a parete** - *altezza m 3,5 (scala 1:25)*




*- proporzioni wayfindig per corridoi ampi o pareti in spazi più aperti (hall accoglienza, CUP, pronto soccorso, etc.)*

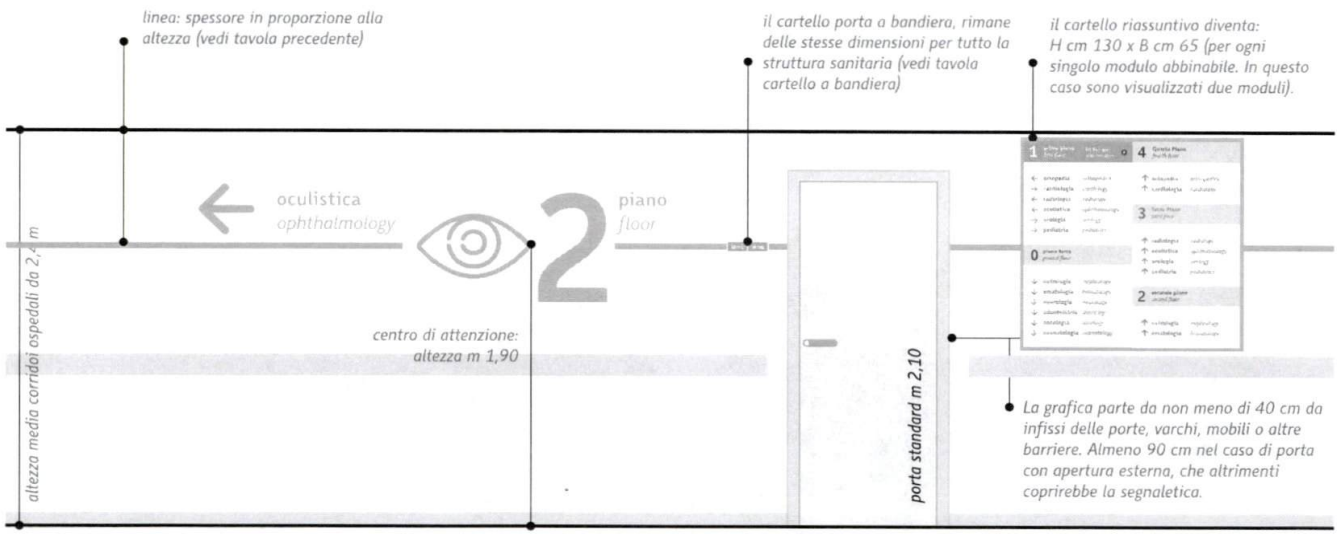
*Gli elementi di wayfinding sono tutti realizzati con PVC adesivo (la linea per il pavimento di tipo calpestabile), preparati a rotolo pre-tagliato per la striscia e a taglio elettronico per i simboli e i testi singoli.*
*Per i cartelli riassuntivi su supporto forex vedi tavola sistema di ricambio rapido.*
*nb= è preferibile scegliere corrimano o paracolpi (bianchi o livelli di grigio) dalla forma più essenziale possibile fra i tanti offerti sul mercato.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



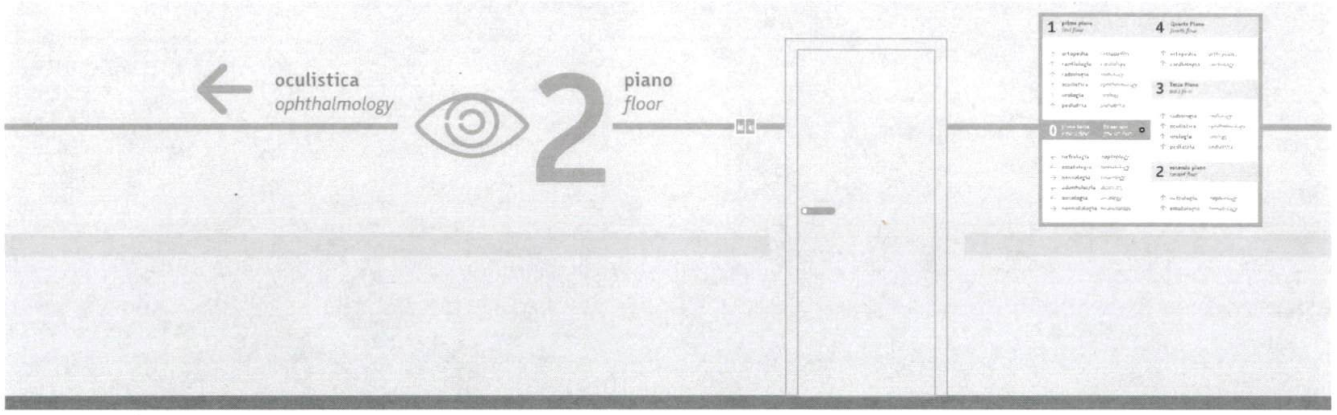
Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

**Simulazioni segnaletica tipo a parete** - *altezza media corridoi interni ospedale m 2,4 (scala 1:25)*




Gestione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazioni segnaletica tipo a parete** - *altezza media corridoi interni ospedale m 2,4 (scala 1:25)*






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Wayfinding: tabella del rapporto fra altezza media, distanza di visualizzazione e traccia da utilizzare**

*La posizione della segnaletica deve tener conto della distanza da cui verrà vista. Un posizionamento errato ne comprometterà la completa funzionalità.*

| Altezza media | Distanza vista normale | Distanza ipovedenti | Tipo di segnale consigliato |
|---|---|---|---|
| 15 mm | fino a 7,5 m | non più di 0.5 m | direzionale |
| 30 mm | fino a 15 m | non più di 1 m | identificazione entrata |
| 40 mm | fino a 20 m | non più di 1.5 m | segnaletica di ubicazione e direzioni interne |
| 60 mm | fino a 30 m | non più di 2 m | segnaletica interna ed esterna |
| 90 mm | fino a 45 m | non più di 3 m | segnaletica di ubicazione e direzioni esterne |
| 120 mm | fino a 60 m | non più di 4 m | segnaletica di ubicazione |
| 200 mm | fino a 100 m | non più di 7 m | banner |

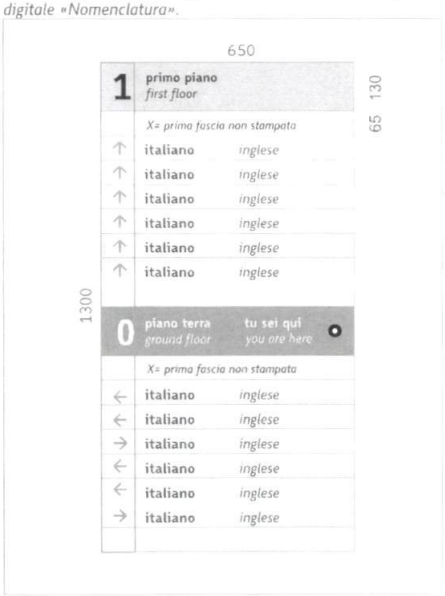
*fonte: Regione Toscana - wayfinding in ospedale - 2012*

Gestione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## **Wayfinding** - *modulo cartello indice di piano*

*Schema in scala 1:10, misure in mm*

*È preferibile lasciare almeno un segmento libero per cambi o integrazioni (vedi tavole cartelli sospesi). I pannelli sono singoli o abbinati. Per la traduzione inglese: vedi tavola «Servizi tecnici wayfinding» per l'aggiornamento in house e allegato digitale «Nomenclatura».*




**1** primo piano *first floor*

| | | |
|---|---|---|
| ↑ | **ortopedia** | *orthopedics* |
| ↑ | **cardiologia** | *cardiology* |
| ↑ | **radiologia** | *radiology* |
| ↑ | **oculistica** | *ophthalmology* |
| ↑ | **urologia** | *urology* |
| ↑ | **pediatria** | *pediatrics* |

**0** piano terra *ground floor* — tu sei qui *you are here*

| | | |
|---|---|---|
| ← | **nefrologia** | *nephrology* |
| ← | **ematologia** | *hematology* |
| → | **neurologia** | *neurology* |
| ← | **odontoiatria** | *dentistry* |
| ← | **oncologia** | *oncology* |
| → | **neonatologia** | *neonatology* |

**4** Quarto Piano *fourth floor*

| | | |
|---|---|---|
| ↑ | **ortopedia** | *orthopedics* |
| ↑ | **cardiologia** | *cardiology* |

**3** Terzo Piano *third floor*

| | | |
|---|---|---|
| ← | **radiologia** | *radiology* |
| ← | **oculistica** | *ophthalmology* |
| → | **urologia** | *urology* |
| ← | **pediatria** | *pediatrics* |

**2** secondo piano *second floor*

| | | |
|---|---|---|
| ↓ | **nefrologia** | *nephrology* |
| ↓ | **ematologia** | *hematology* |

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

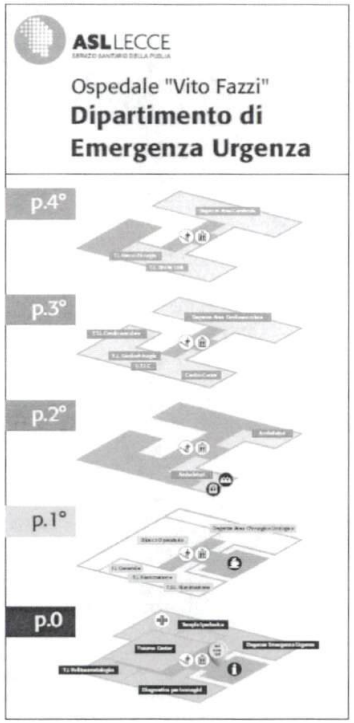


Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

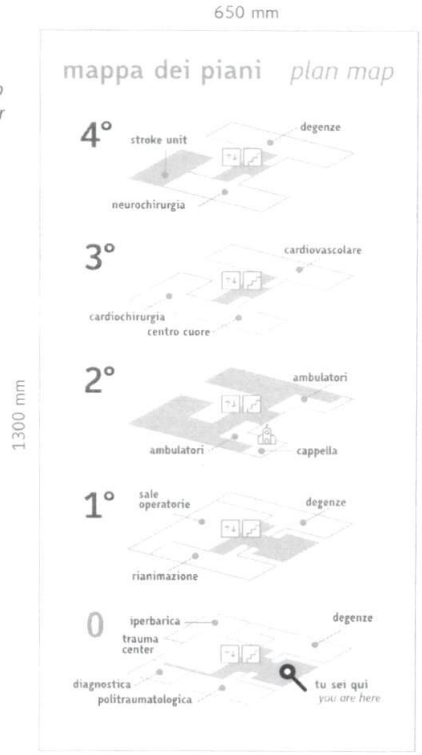
35979

## Wayfinding - *simulazione mappe di piano*

*Redesign a partire dalla attuale segnaletica del nuovo padiglione ospedale «Vito Fazzi» di Lecce*

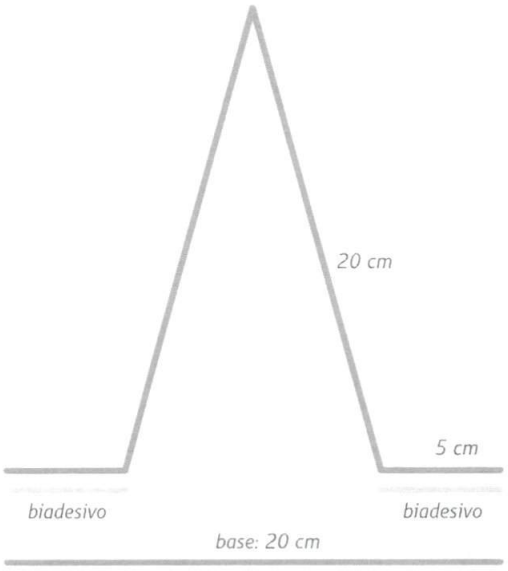



*La traduzione in inglese delle singole voci avverrà attraverso il software previsto per l'aggiornamento in house.*

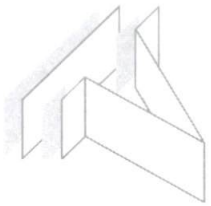



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

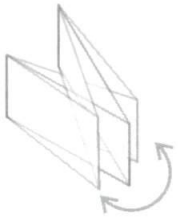
**Segnaletica tipo a parete** - *cartello a bandiera a ridosso delle porte (scala proporzionale)*



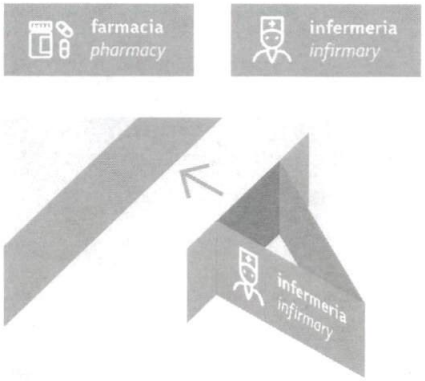

*biadesivo a parete, si sovrappone precisamente alla linea*

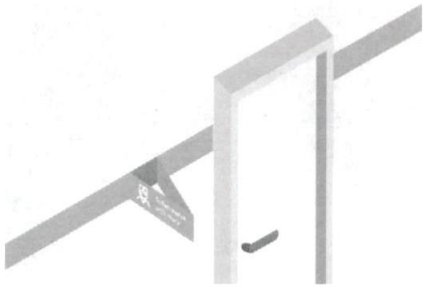


*PVC da 0,50 mm pressopiegato, ricoperto da stampa bifacciale, lo stesso rosa della linea, assemblato e poi sovrapposto a parete con il biadesivo della base*



*leggero ed elastico, è elemento integrante della linea.*

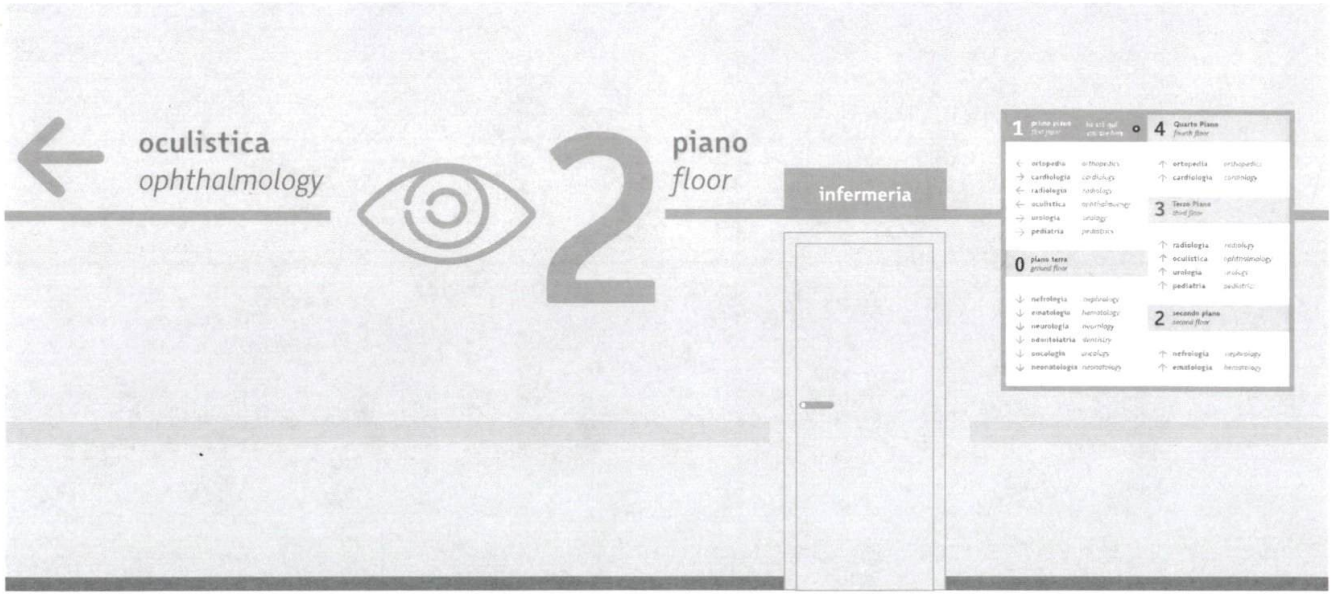




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

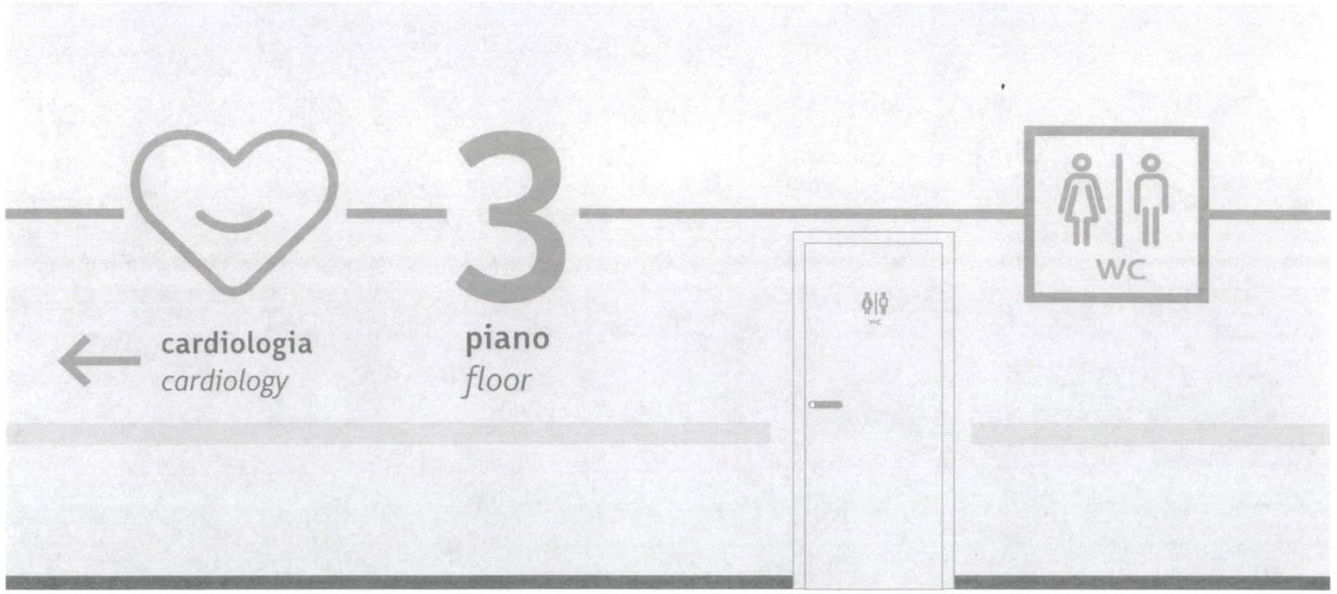
**Simulazioni segnaletica tipo a parete** *(scala 1:25 - H m 3,5)*






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

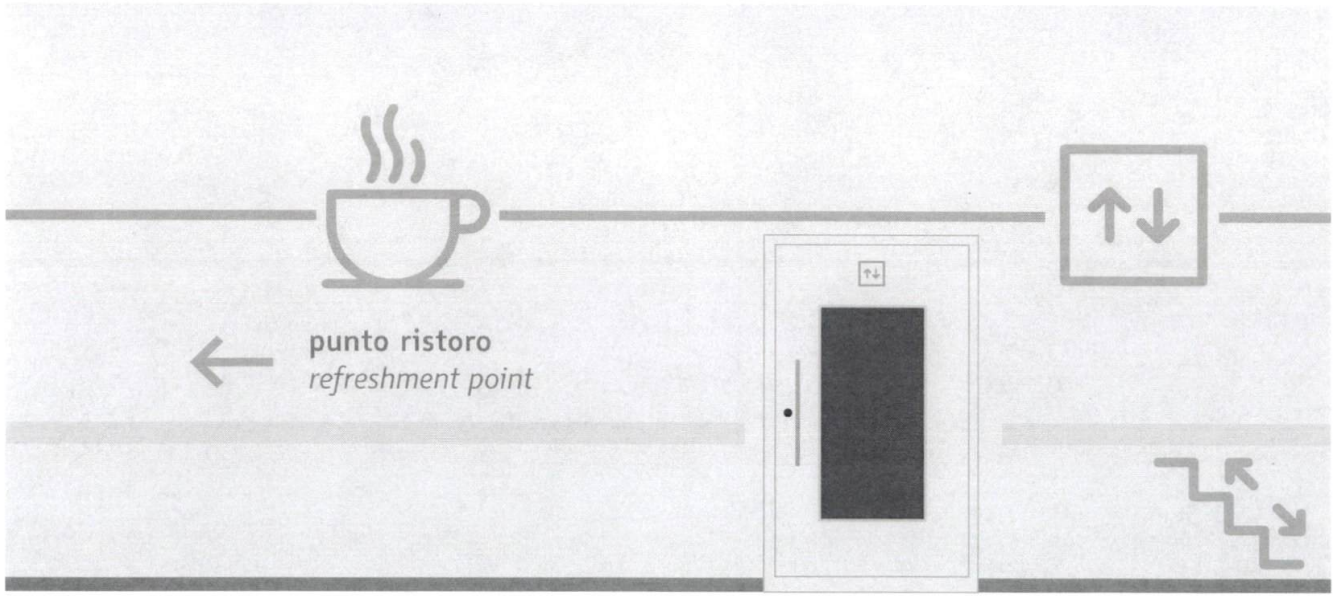
**Simulazioni segnaletica tipo a parete** *(scala 1:25 - H m 3,5)*





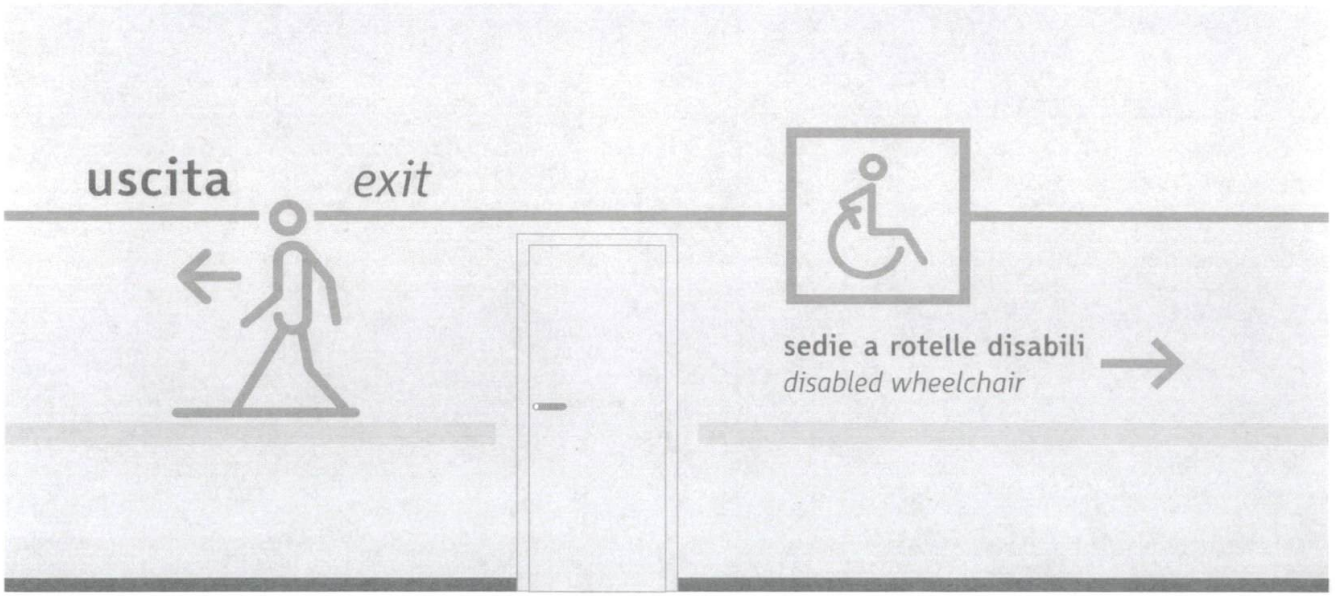

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazioni segnaletica tipo a parete** *(scala 1:25 - H m 3,5)*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazioni segnaletica tipo a parete** *(scala 1:25 - H m 3,5)*

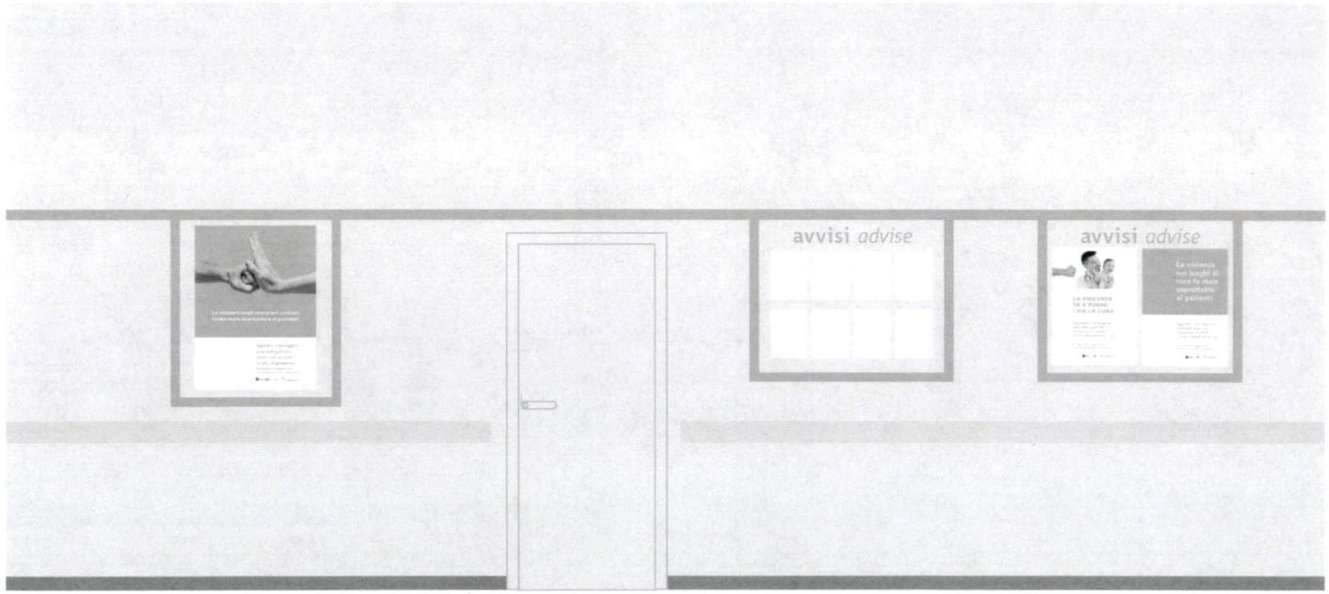



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Affissioni - comunicazioni interne e avvisi *(scala 1:25 - H 3,5 m)*

*Cornici a parete (striscia PVC adesivo), ingombro max: H cm 120 x B cm 100. Per riquadrare poster cm H cm 100 x B cm 70 (eventi di rilievo sui temi della salute), negli spazi dove non è presente paracolpi.*

*Le «cornici» H cm 100 x B cm 120 contengono fino a 8 avvisi A4 per comunicazioni frequenti stampate in-house (supporto forex); a sinistra contiene locandine x H cm 50-70 x B cm 35-50.*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Avvisi per bacheca *(formato A4)*

*Si consiglia di adottare almeno due bacheche: una per gli avvisi interni al personale ospedaliero e una per pazienti e visitatori.*

*Schema tipo per la comunicazione interna al personale, come da Immagine Coordinata Regione Puglia, con intestazione della struttura sanitaria.*

REGIONE PUGLIA

Ospedale Vito Fazzi *Lecce*

25 maggio 2018

A00-107 /566164
PROTOCOLLO USCITA

Indicazioni conformità legali
art. 7, comma 6, del D. Lgs.
n. 165/2001 e artt. 2222 e seguenti.

destinatari:
TUTTO IL PERSONALE

OGGETTO: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Sed ut perspiciatis unde omnis iste natus error sit voluptatem accusantium doloremque laudantium, totam rem aperiam, eaque ipsa quae ab illo inventore veritatis et quasi architecto beatae vitae dicta sunt explicabo. Nemo enim ipsam voluptatem quia voluptas sit aspernatur aut odit aut fugit, sed quia consequuntur magni dolores eos qui ratione voluptatem sequi nesciunt. Neque porro quisquam est, qui dolorem ipsum quia dolor sit amet, consectetur, adipisci velit, sed quia non numquam eius modi tempora incidunt ut labore et dolore magnam aliquam quaerat voluptatem. Ut enim ad minima veniam, quis nostrum exercitationem ullam corporis suscipit laboriosam, nisi ut aliquid ex ea commodi consequatur? Quis autem vel eum iure reprehenderit qui in ea voluptate velit esse quam nihil molestiae consequatur, vel illum qui dolorem eum fugiat quo voluptas nulla pariatur?

Il dirigente del servizio
dott: Nome e Cognome

nomesito.it

Dati Ospedale - ASL di riferimento - Via Tal dei tali n.xx - 00000 città mail: xxxxx@xxxx.it

*Schema tipo avvisi per il pubblico: pazienti, parenti e visitatori. Si basa sullo schema istituzionale con varianti coerenti al progetto Hospitality.*

Ospedale Vito Fazzi *Lecce*

*25 maggio 2018*

avviso per pazienti e visitatori

OGGETTO: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur.

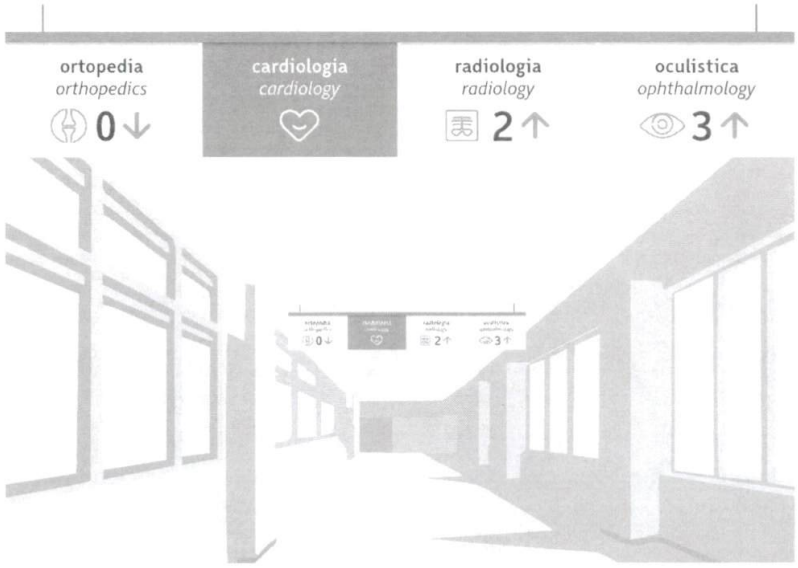
Il dirigente del servizio
dott: Nome e Cognome

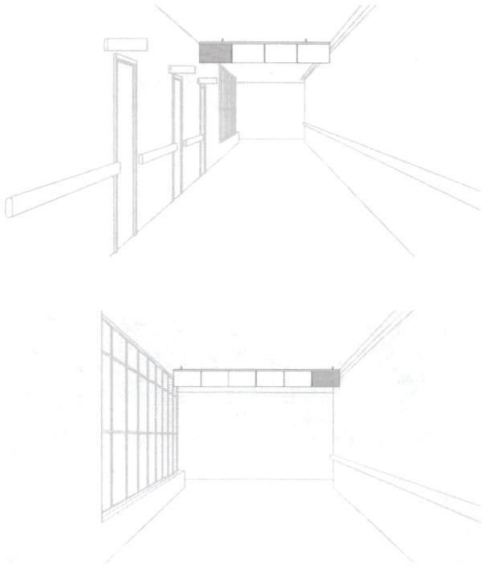
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazione cartello sospeso**

Il dipartimento di Sanità Pubblica SPSAL, pur indicando «la larghezza minima di scale e corridoi di 120 cm», per consentire il transito di 2 carrozzine/barelle affiancate, consiglia una larghezza di corridoio di 160 cm. Si è tenuto conto di questi riferimenti per progettare i cartelli sospesi, da applicare a integrazione della linea a parete.

*Per la composizione degli elementi e materiali vedi tavola successiva.*



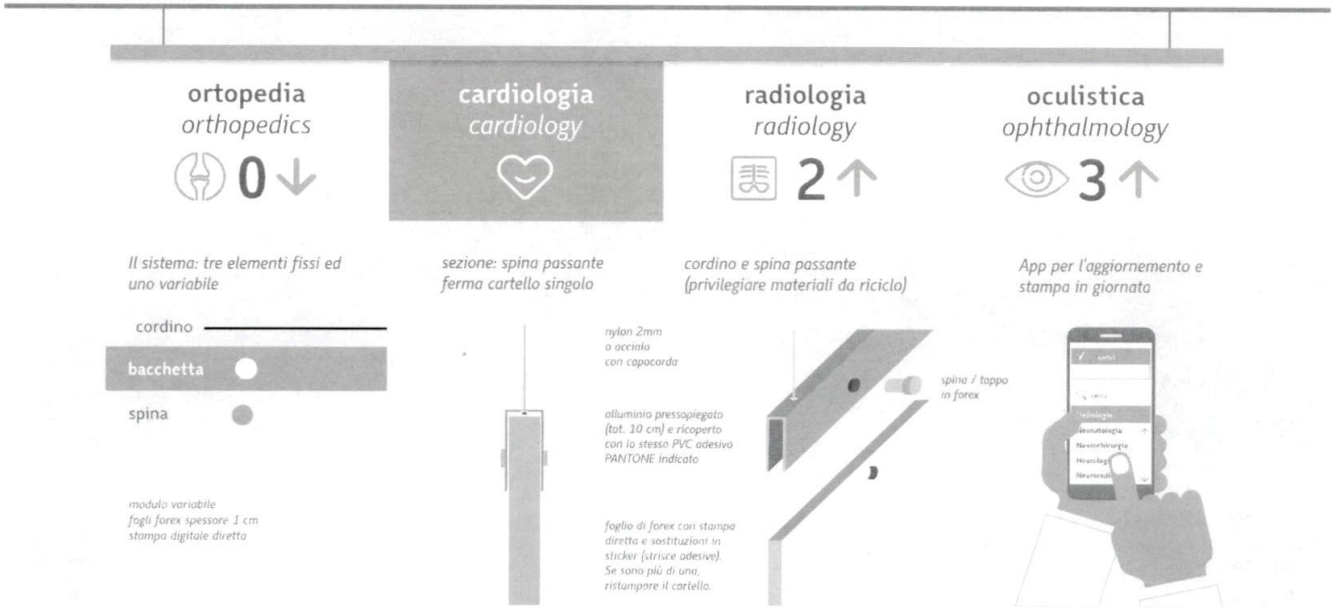





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Simulazione cartello sospeso** *(scala 1:5 - istruzioni al piede non in scala)*

Il sistema progettato è modulare, con i singoli cartelli di facile e rapida sostituzione in house *(vedi tavola successiva)*. È economico, impiega poca materia prima, è molto leggero quindi non pericoloso.
La simulazione del sistema modulare di cartelli sospesi è relativa ad una composizione di 4 moduli per una misura mediana di 130 cm *(vedi rif. tavola precedente)*.
Il singolo modulo, in questo caso è di H cm 20 x B cm 32. Bisogna ovviamente proporzionarlo per ogni ogni tipo di ampiezza, a seguito di rilievi sul posto.






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

**Servizi tecnici wayfinding** *(app compatibili con tutti i dispositivi mobili e PC)*

***Per il personale: aggiornamento in house segnaletica interna***

- software semplificato per la gestione interna di aggiornamenti della segnaletica (multilingua)
- inserimento istantaneo delle variazioni
- composizione automatica e ordine di stampa (interna o c/o service esterno)

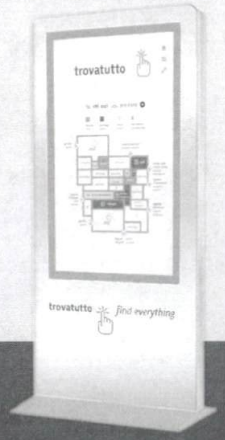
***Per i cittadini: navigatore per tutti gli ospedali pugliesi***

- mappa geolocalizzata per arrivare alla struttura sanitaria richiesta e percorrerla fino al piano e al reparto
- interfaccia elementare con mappe Google poligonate e personalizzate
- attività di imput di tutti i marker segnaletici utili
- aggiornabile in tempo reale da personale interno

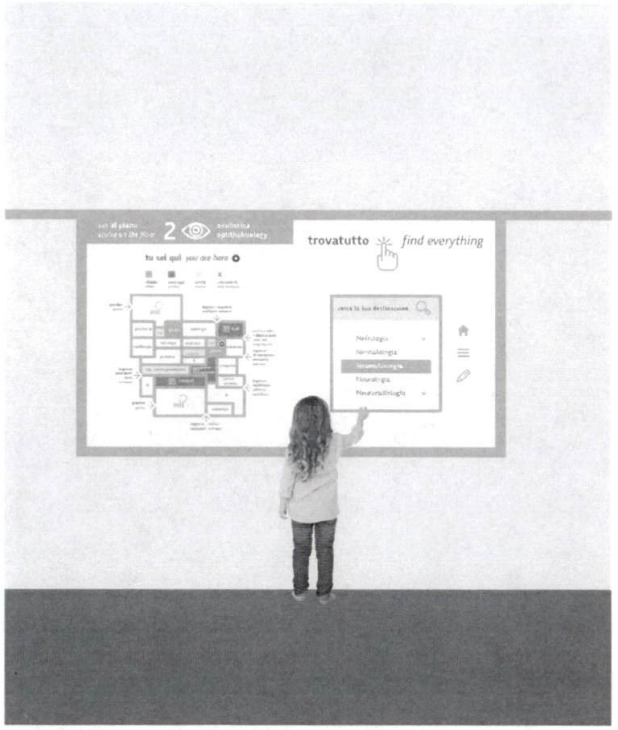
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Servizi tecnici wayfinding - *display interattivi integrati nel nuovo ecosistema*

Un totem o display interattivo fornisce ai pazienti e visitatori servizi utili. Da posizionare in aree strategiche come ingressi, atrii e altri luoghi centrali. Consentono ai visitatori di cercare destinazioni e ottenere il percorso, oltre ad altri servizi previsti nel progetto o già esistenti (vedi servizi PugliaSalute).




*Questi dispositivi possono anche fornire importanti messaggi oppure diventare altra segnaletica digitale quando non vengono utilizzati come strumento di orientamento o di navigazione fra i servizi.*



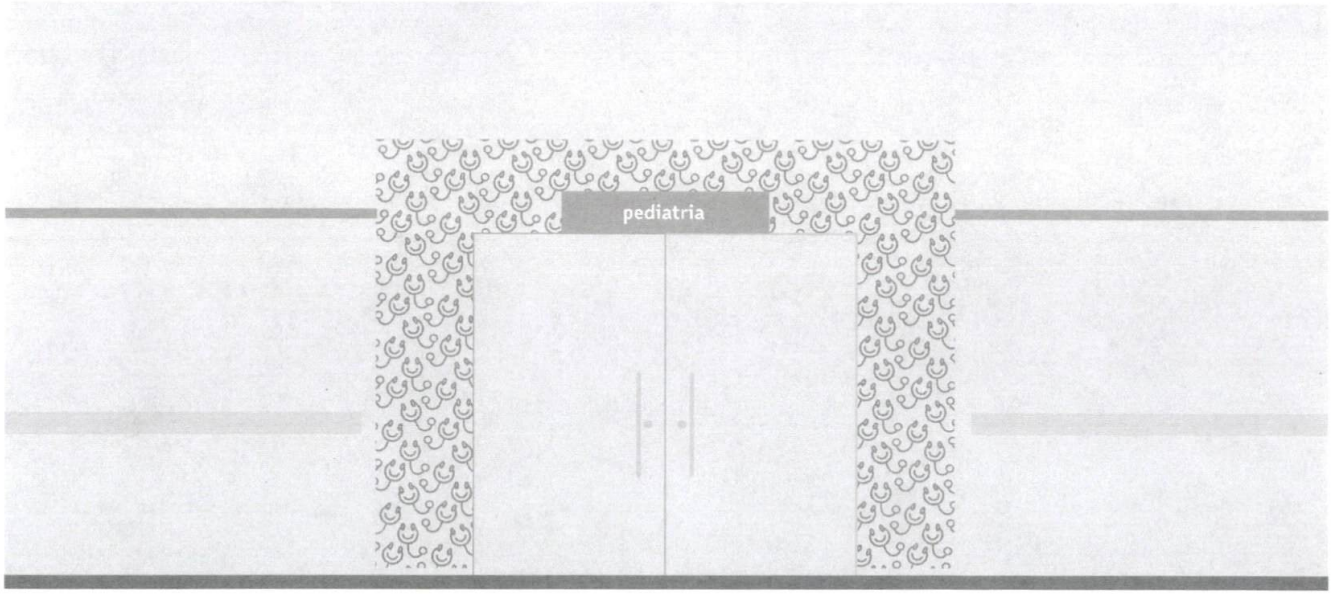

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

35991

## Ipotesi di decorazioni intorno a ingressi specifici




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## La linea guida in mappa

Come accennato nella tavola della mappa della metropolitana di Londra di Harry Beck, la semplificazione consente una rapida comprensione.
Dunque, la mappa della struttura sanitaria ammette solo una griglia di linee-strade di unico spessore (verticali, orizzontali e - se necessarie - a 45 gradi).
L'unica variante cromatica nei colori istituzionali impiegati nelle Linee Guida è quella del «punto in cui ti trovi», diverso da tutti gli altri per essere subito distinguibile.
Oltre a essere il modello per le applicazioni on line, diventa l'unico cartello interno / totem esterno da posizionare negli incroci di maggior interesse logistico per tutti i pedoni (addetti, visitatori e pazienti).

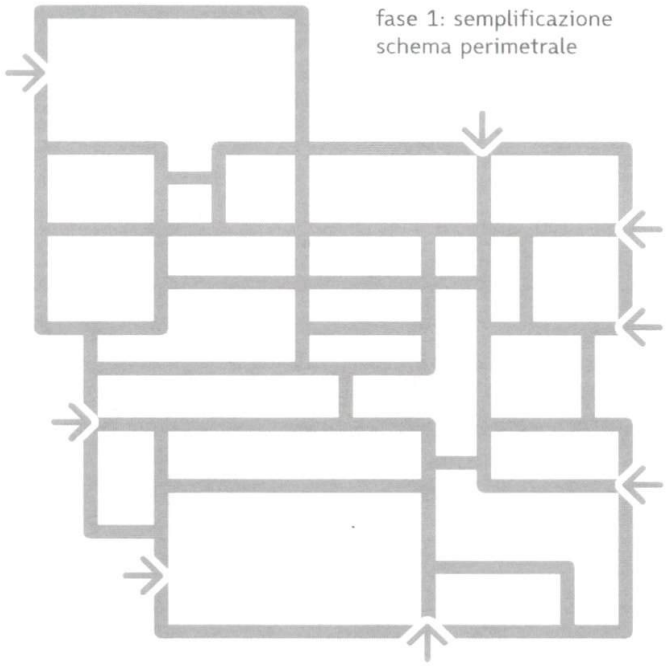
*La traduzione in inglese delle singole voci avverrà attraverso il software previsto per l'aggiornamento in house.*

*Indicazioni cromatiche aggiuntive per la mappa*

NERO
70%

PANTONE
5005C 30%

PANTONE
432C
CMYB
C55 M70 Y58 K58
RGB
R84 G61 B61



fase 1: semplificazione
schema perimetrale

Sezione Risorse Strumentali e ... Logistiche
REGIONE PUGLIA

**La linea guida in mappa**

fase 2: schema mappa finale

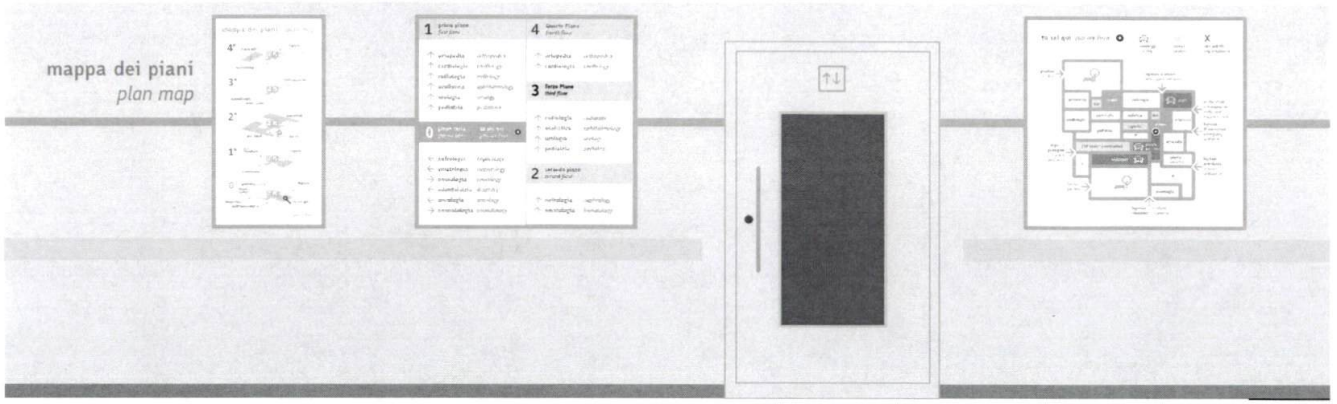
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Mappe / indici dei piani *(scala 1:25 - altezza m 2,4)*

*Mappa dei piani:*
*H cm 130 x B cm 65*

*Indice dei piani*
*H cm 130 x B cm 130*
*esempio di due moduli affiancati*

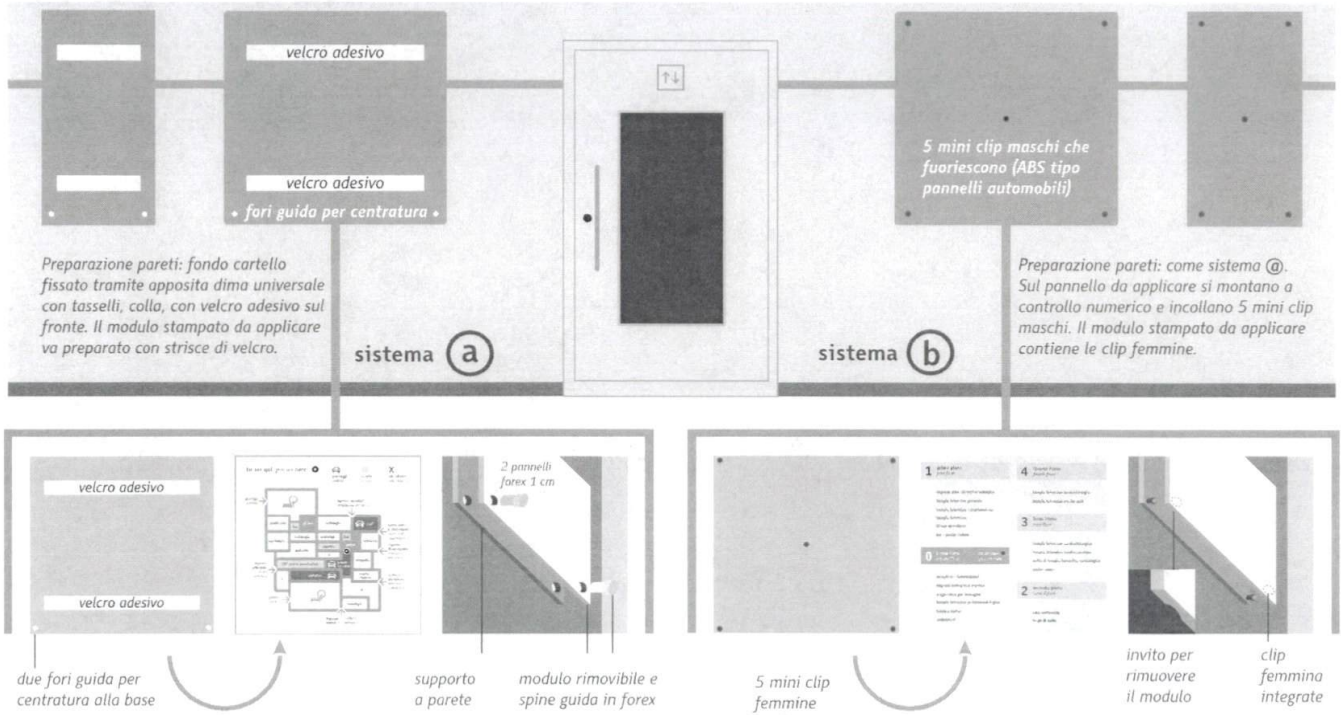
*Mappa generale struttura*
*ospedaliera cm B 130 x H 130*






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

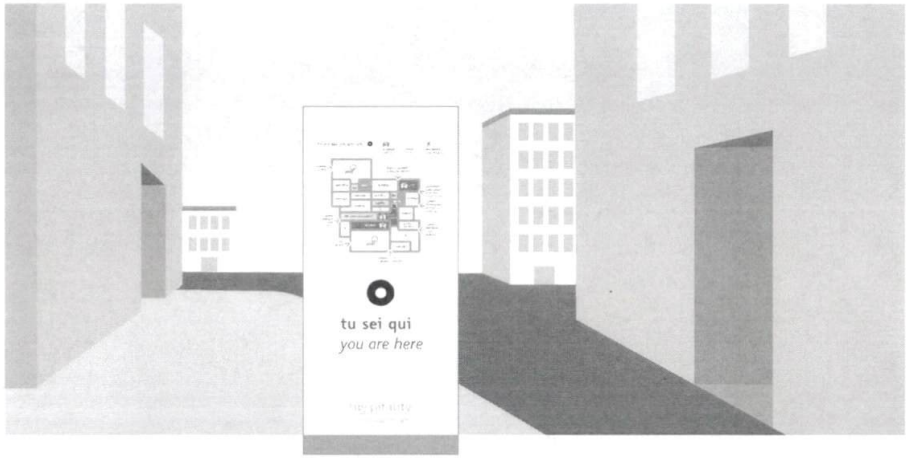
**Mappe / cartello indice dei piani** *(scala 1:25 - altezza m 2,4) - sistema moduli rimovibili in house*

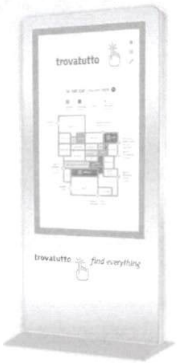





Sezione Risorse Strumentali e Cartografiche REGIONE PUGLIA

**Simulazione mappa generale tipo** - *su totem esterno e display interattivi*



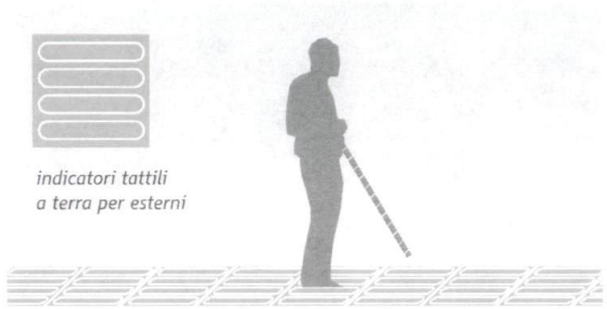

Le mappe semplificate sono la principale cartellonistica per l'orientamento lungo le strade interne all'ospedale. Sono tutte uguali per ogni sito: gli installatori dovranno dotarsi di cerchietti «punto» in PVC adesivo e posizionarli in loco. È presente nei luoghi di maggiore affluenza, stampata ma anche smaterializzata e «navigabile» nei display interni: totem «*kiosk*» ed altri schermi interattivi, e presenti nelle app indicate *(vedi tavole relative)*.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

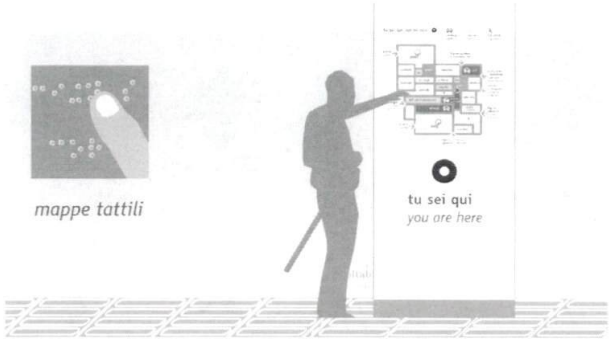


Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

**Mappe** - ipovedenti e portatori di handycap: *vedi bibliografia - INMACI - Linee guida*



*indicatori tattili a terra per esterni*




*mappe tattili*

*indicatori tattili a terra per interni*

*sistemi interattivi a schermo doppia altezza*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**L'ulivo nella sanità pugliese:** *elemento di riqualificazione sostenibile*

REGIONE PUGLIA

PugliaSalute

Per gran parte dei popoli del pianeta è simbolo di vita e di pace, rigenerazione: prima il diluvio, poi il ramoscello della colomba.

Cresce autonomo e longevo. Il suo olio produce benessere ed economia distintiva, per superfici - aziende - volume e valore di produzione.

Dal 2007 l'ulivo è il nostro monumento naturale identitario più riconosciuto.

All'ulivo affetto da xylella si bruciano le fronde mentre il tronco diventa prevalentemente legna da ardere (pellet e forni-camini).

Parallelamente alla stesura delle Linea Guida è in formazione una filiera per il riuso di questi tronchi.

Nel progetto Hospitality è elemento identitario sotto varie forme, perchè la presenza di milioni di persone e il tempo di attenzione che si sviluppa nelle strutture sanitarie rendono queste luoghi ideali per ricordarne il valore e averne cura.

- come immagini per pareti interne: «finestre sulla natura»
- come elemento decorativo / funzionale: paracolpo negli banchi reception e negli arredi *
- pianta piccola come separatore di spazi di attesa nella hall
- in vaso nelle aree esterne (con pannelli che ne ricordano la storia e le qualità distintive).

** (vedi tavole relative nel capitolo ambienti)*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

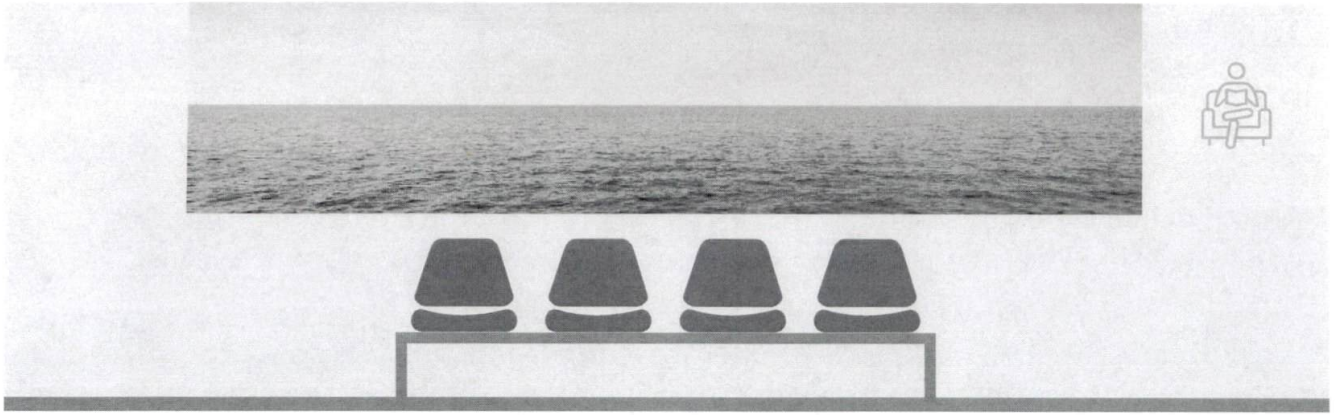


Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019 35999

## Indicazioni per la selezione fotografica

*Negli ambienti di accoglienza sono previste immagini decorative con temi fra i più svariati (artigianato, turismo, alimentazione, marine, etc): si punta alla presenza dell'ulivo e di paesaggi marini tipici.*

*Per l'ulivo, privilegiare dettagli di legname, radici, fronde, frutti, ecc: sorprendono come sappiamo le similitudini antropomorfe e di geografia «nervosa» e «muscolare». Per i paesaggi marini, tagli da osservazione su orizzonti sereni e vasti.*



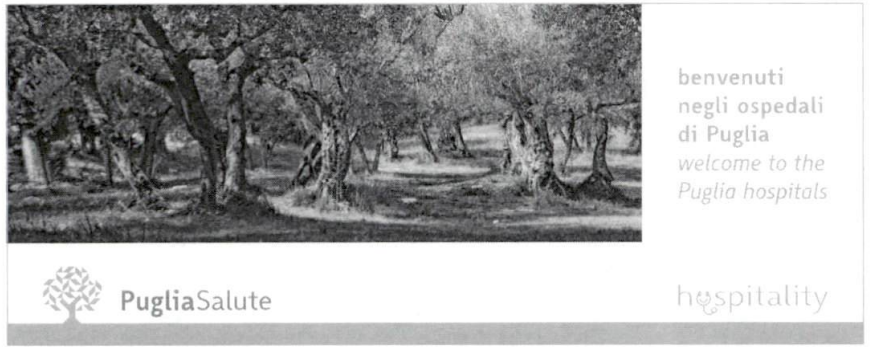
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Indicazioni per la selezione fotografica:** *esempi di inquadrature (immagini di repertorio)*

Sezione Risorse Strum... REGIONE PUGLIA

**Riqualificazione sostenibile** - *quinte*

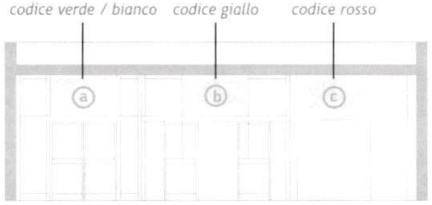
*Per tutti gli impianti a vista, parti degradate, edifici tecnici riservati agli autorizzati, depositi, ecc.*
*Quinte leggere autoportanti o agganciare direttamente alle recinzioni, grigliati etc.*
*Semitrasparenti o con fondi fotografici, realizzati con telo antivento o su pannelli di forex.*



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Cartellonistica provvisoria di cantiere

*Durante la fase di cantiere, i siti da riqualificare necessitano di un sistema di wayfanding provvisorio che riporti la segnaletica essenziale e di «cantiere trasparente» (rendering del progetto esecutivo) a favore di pazienti, visitatori, addetti. Anche in questo caso i progettisti dovranno rilevare tutti gli elementi informativi utili predisponendo piante, prospetti ed elementi segnaletici composti e quotati, da fornire agli allestitori (vedi tutorial in download). Questa modalità di progettazione integrata del wayfinding diventa un valore essenziale del progetto Hospitality. In questa tavola riportiamo l'esempio del progetto di cantiere già realizzato per il Pronto Soccorso del Policlinico di Bari.*




*n. 3 cartelli triage: H cm 100 x B cm 160*

a

b

c

*indicare quote singolo elemto segnaletico, informazioni contenute, posizionamento.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

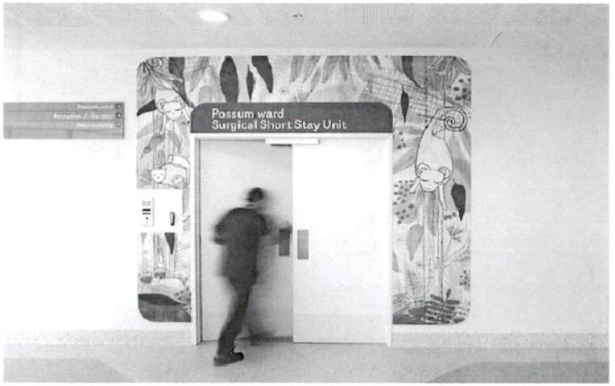
## Arte e territorio

artxhealth
*bellezza per la salute*

***Collaborazioni:***

- Studenti di industrial / visual design del Politecnico di Bari per: studio dei materiali e realizzazione diretta di parte del sistema wayfinding (archigrafica)
- Studenti di decorazione e scenografia della Accademia di Belle Arti, rispettivamente per realizzare: quinte di mascheramento per parti meno nobili dei plessi (impianti tecnici, corpi da fabbrica fatiscenti, ecc); decorazioni intorno a portali specifici (pediatria, oncologico, ostetricia, ecc)
- Apporti di artisti e artigiani locali
- Street artist di fama (anche come coordinatori degli studenti sopraindicati) per riqualificare ad es. una parete interna o elementi architettonici esterni di scarso pregio
- Conservatorio per selezioni di playlist ragionate, proposte anche dal vivo in eventi

*Nel caso di concorsi, si può impiegare il logo «artxhealth» indicato.*






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

identità ambientale

## Gli spazi dell'accoglienza

In un approccio integrato con le soluzioni di wayfinding e di identità visiva, quelle di identità ambientale – come le prime, fondamentali per far vivere l'esperienza ospedaliera nel più sereno dei modi possibili – partono dagli ambienti, intesi nell'accezione più ampia. Che siano aree esterne o interne, spazi strategici di primo impatto come una hall o aree critiche come i Pronto Soccorso, zone neutre di passaggio o servizi fondamentali come i bagni, l'approccio non può che essere improntato alla cura. Cura degli ambienti, cura del luogo che deve prendersi cura di noi. Perché un ospedale accogliente, ospitale, rispettoso delle persone, aiuta anche nei momenti di maggiore difficoltà.

La cura degli ambienti è qui declinata nei suoi vari aspetti.

**Obiettivi**

Ridurre lo stress emotivo e facilitare le attività ospedaliere

**Strumenti**

Architettura e Design per produrre comfort e bellezza

**Evidence-based design approach**

La qualità ambientale influisce sul benessere psicofisico del paziente

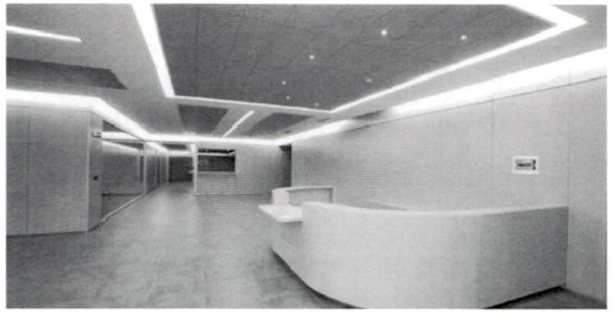
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Esempi di ospedali e accoglienza in luoghi pubblici

*Nuovo Ospedale dei Bambini di Parma Pietro Barilla*

*Ospedale di Gmunden, Gmunden, Austria*

*The Child and Adolescent Psychiatric Stabilization Unit (CAPSU) at Surrey Memorial Hospital in Surrey, British Columbia, Canada*



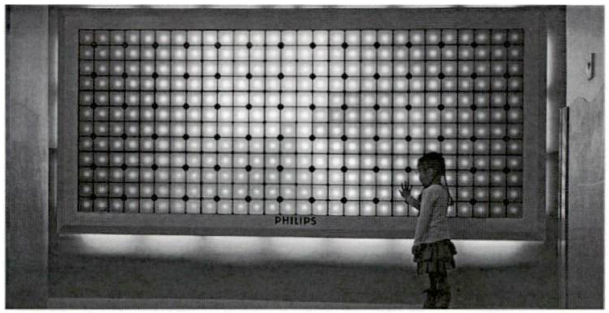
*Centro Core, Reggio Emilia*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Esempi di ospedali e accoglienza in luoghi pubblici

*Progetto per il Nuovo Policlinico di Milano, Stefano Boeri*

*Ospedale dell'Angelo, Mestre*




*Birmingham Children's Hospital, Regno Unito*

*The Royal Children's Hospital, Melbourne, Australia*

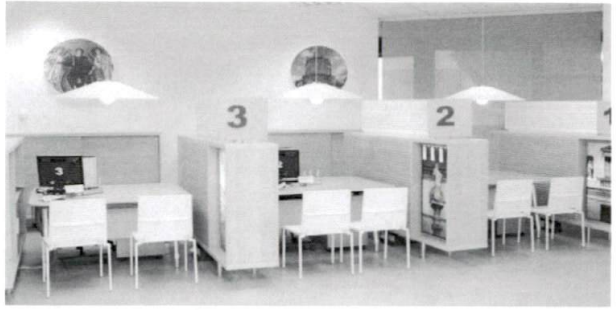
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Esempi di ospedali e accoglienza in luoghi pubblici

*Pronto Soccorso Ospedale pediatrico Meyer, Firenze*

*Sale di attesa disegnate da Massimo Iosa Ghini per Alitalia*

*Nuovi Uffici Poste Italiane, Arch. Michele De Lucchi*




*Nuovi Uffici Hera, Arch. Michele De Lucchi*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Esigenze funzionali e percettive degli spazi destinati all'accoglienza

### *Hall di ingresso*

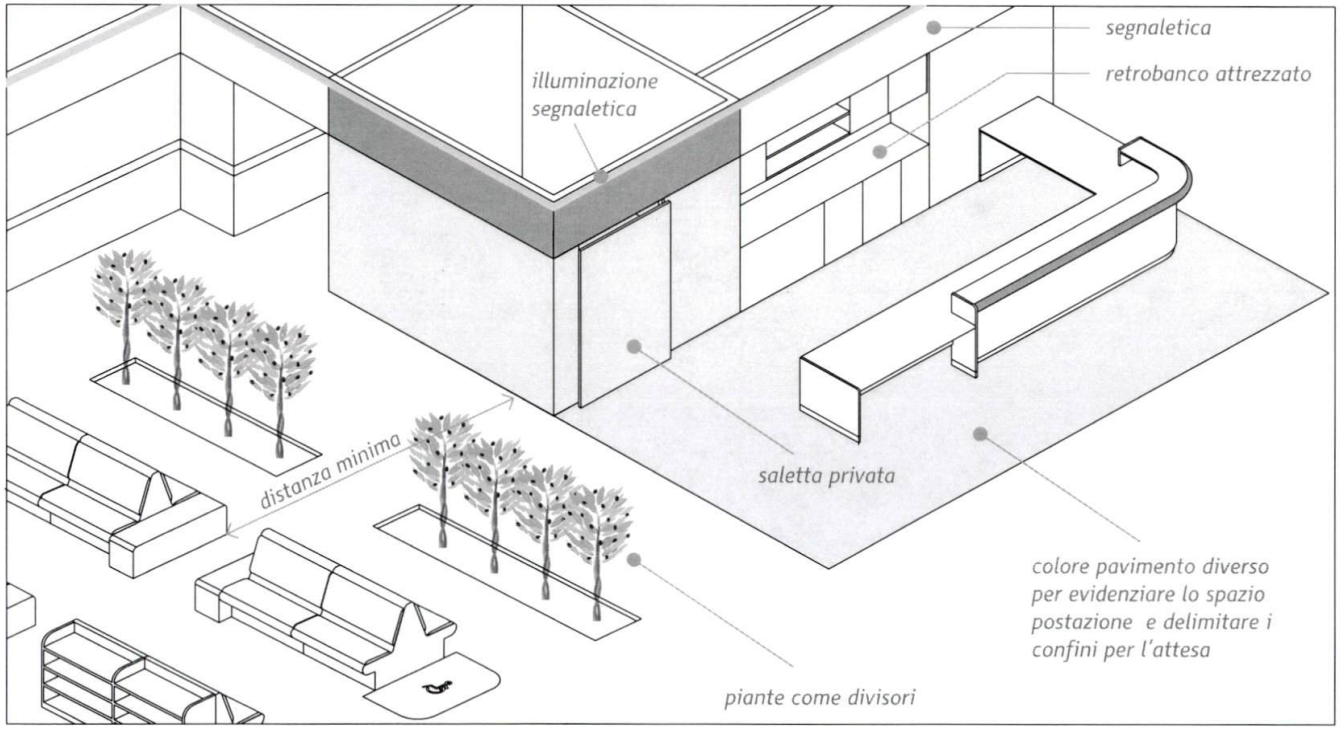
Le hall di ingresso sono il primo ambiente interno di un ospedale col quale si entra in contatto, per questo hanno un ruolo importante sull'impatto psico-emotivo di pubblico e pazienti, determinano lo stato d'animo col quale verrà affrontato l'intero percorso di lì in poi. Svolgono contemporaneamente funzioni operative di smistamento, orientamento e prima presa in carico da parte degli operatori; è necessario perciò creare un'atmosfera rassicurante per alleviare ansia e preoccupazione, rendendo l'ambiente confortevole e facilmente leggibile nella sua articolazione di spazi e funzioni.

### *Immediata riconoscibilità della postazione Accoglienza*

È particolarmente importante che la postazione di lavoro del personale ospedaliero, individuata da un banco reception, sia di immediata individuazione attraverso un'opportuna caratterizzazione formale e un giusto posizionamento all'interno dello spazio. Dovrà essere immediatamente visibile e distinguibile da qualsiasi altro elemento presente all'interno dell'ambiente; bisognerà comunicare chiaramente la sua funzione così come la distinzione tra spazio di lavoro ad uso esclusivo del personale e le aree per il pubblico.
Strumentali a tale scopo saranno l'uso di segnaletica, colori, materiali e illuminazione mirata, in modo da far risaltare l'intera postazione e renderla un focus visivo riconoscibile utile ad orientarsi.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Hall di ingresso - assonometria tipo




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Immediata riconoscibilità della postazione Accoglienza** - *simulazione 3D*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Immediata riconoscibilità della postazione Accoglienza** - *simulazione 3D*

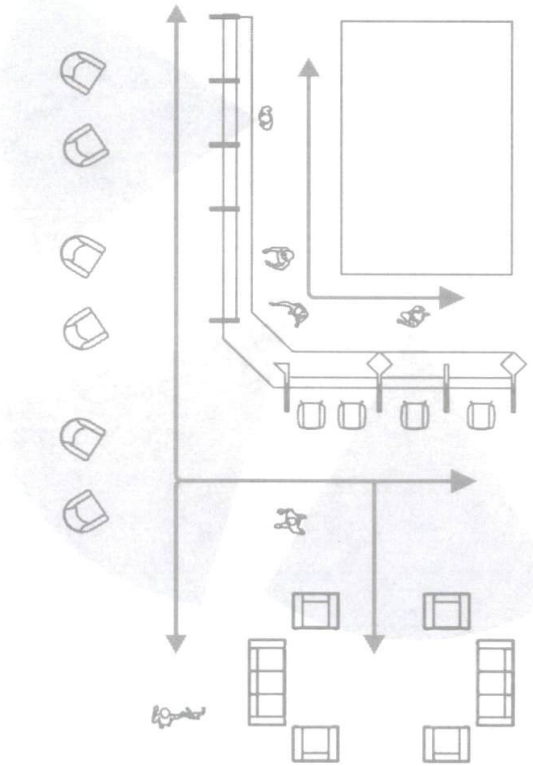
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

### Il controllo visivo sull'ambiente

Nel posizionamento della reception all'interno degli spazi bisogna tener presente l'esigenza degli operatori di avere sempre sotto controllo, ai fini della sicurezza e dell'efficienza lavorativa, l'intero ambiente, i percorsi, le uscite e gli ingressi e tutti gli individui presenti.
Anche per il pubblico avere percezione globale e costante di ciò che lo circonda pone in una condizione di maggior tranquillità.

### Favorire un facile orientamento

La disposizione spaziale, le forme e colori di ogni elemento devono contribuire a facilitare un orientamento autonomo e intuitivo da parte del pubblico, che potrà muoversi senza dipendere completamente dalla segnaletica, permettendo a ciascuno di tracciare una propria mappa mentale di riferimenti; ciò contribuirà a sentirsi sempre a proprio agio. Se la scena si presenterà piatta, senza rilevanze, monotona, non avendo punti di riferimento ci si sentirà smarriti.



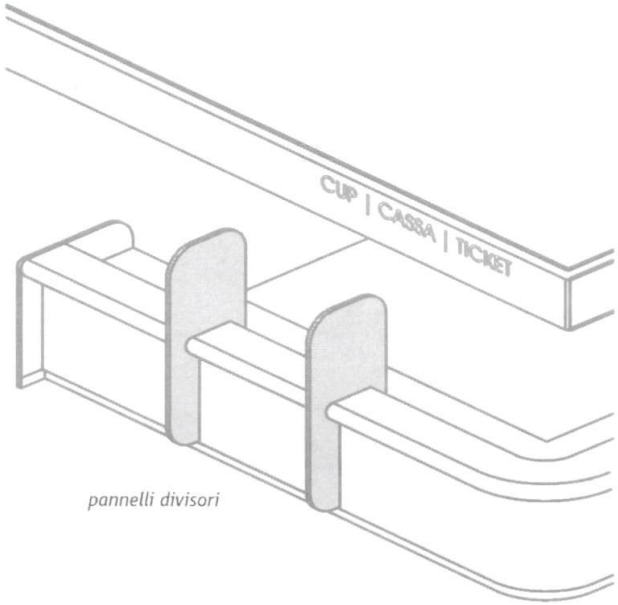
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Garantire la privacy

Durante le fasi di colloquio tra il personale ospedaliero e il pubblico è necessario garantire opportuni livelli di privacy visiva e acustica. Per questo motivo, ove occorre (ad esempio prenotazioni di esami, consegna di referti ecc.), in corrispondenza del banco reception sarà opportuno prevedere pannelli separatori tra uno sportello e l'altro, in modo anche da non disturbarsi l'un l'altro durante i colloqui.

Si potranno garantire privacy acustica e visiva, intervenendo sulla distanza tra le zone dedicate all'attesa e il banco reception e attraverso l'uso di elementi divisori quali piante, sistemi semitrasparenti come vetri decorati o satinati, che possono essere al contempo elementi di decoro in grado di impreziosire l'ambiente rendendolo più gradevole, e distrarre l'attenzione diminuendo i livelli di stress durante l'attesa.

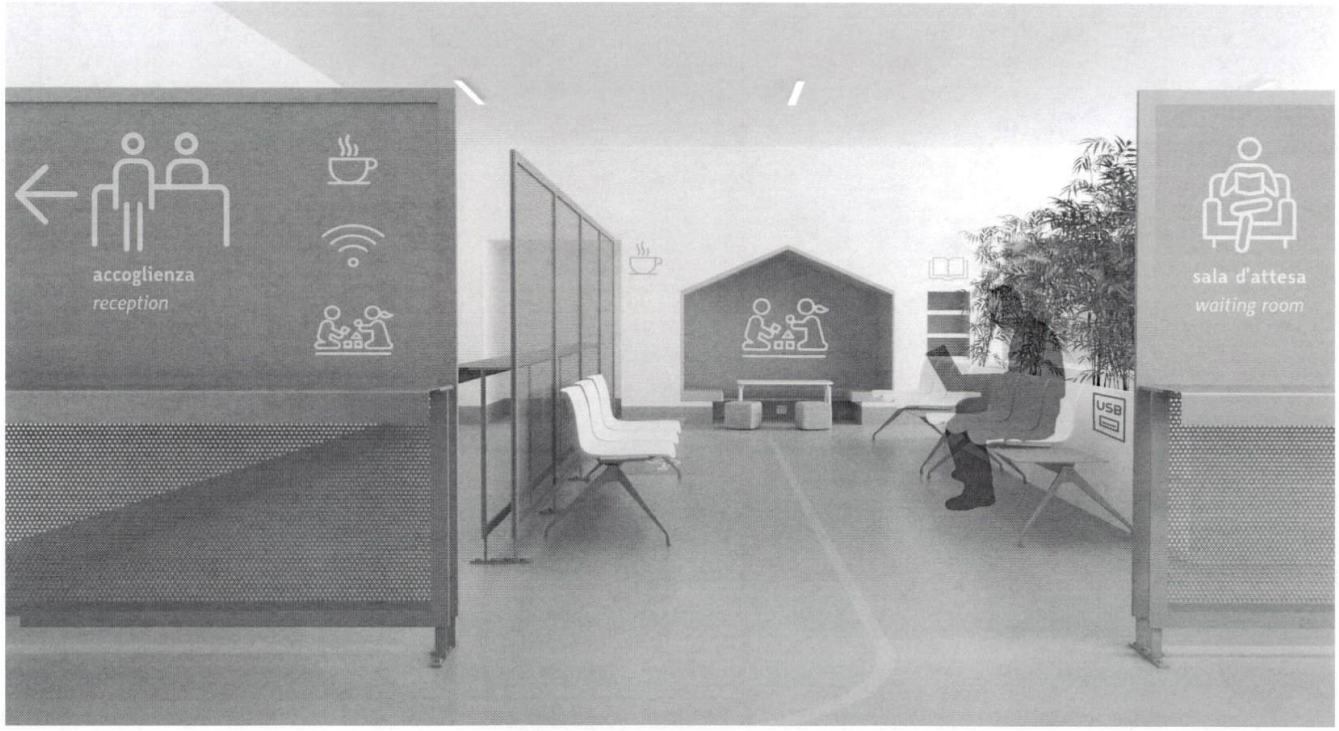
Per quei casi poi dove il colloquio esige livelli di privacy elevati bisogna prevedere nelle immediate vicinanze della postazione una camera riservata ben isolata.




*pannelli divisori*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Garantire la privacy** - *simulazione 3D*




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Spazi di attesa

Le sale di attesa sono il luogo dove maggiormente cresce la tensione, per questo motivo bisogna mettere in atto tutti gli interventi possibili che mirano a diminuire lo stress psico-emotivo.

Come prima cosa bisogna evitare spazi angusti e poco illuminati puntando invece a spazi ariosi e illuminati il più possibile da luce naturale, prediligendo affacci panoramici piuttosto che strade, aree di passaggio, parcheggio o lavoro.

Materiali e colori devono essere usati in modo da creare atmosfere calde e rilassanti. Elementi artistici come quadri e fotografie, o elementi naturali come piante, giochi d'acqua, possono costituire elementi di distrazione in grado di alleviare gli stati ansiosi agendo positivamente sul benessere psico-emotivo del paziente, che in uno stato d'animo disteso sarà meglio predisposto alle cure.

La luce ha un ruolo fondamentale a questo proposito; diversi studi dimostrano come possa contribuire a ridurre lo stress migliorando la condizione di benessere e fiducia.

Gli apparecchi di illuminazione odierni di tipo led lasciano largo spazio a soluzioni creative. Si potranno utilizzare ad esempio pannelli luminosi dal colore cangiante o interattivi, lampade RGB in grado di creare effetti di luce dinamici in alcove e spazi d'accento.

Un'altra esigenza importante da rispettare sarà garantire il comfort acustico, attraverso un isolamento adeguato dai rumori, mediante l'utilizzo di materiali che evitano il riverbero e prevedendo un impianto audio per musica di sottofondo.

È bene sottolineare come oltre alle stanze prettamente destinate all'attesa, anche altri tipi di ambienti possono essere destinati allo stesso scopo come nel caso di corridoi, disimpegni, hall di ingresso.

In questi casi bisogna tener conto delle diverse funzioni che si intersecano e delle diverse esigenze per le quali bisognerà cercare un punto di incontro.

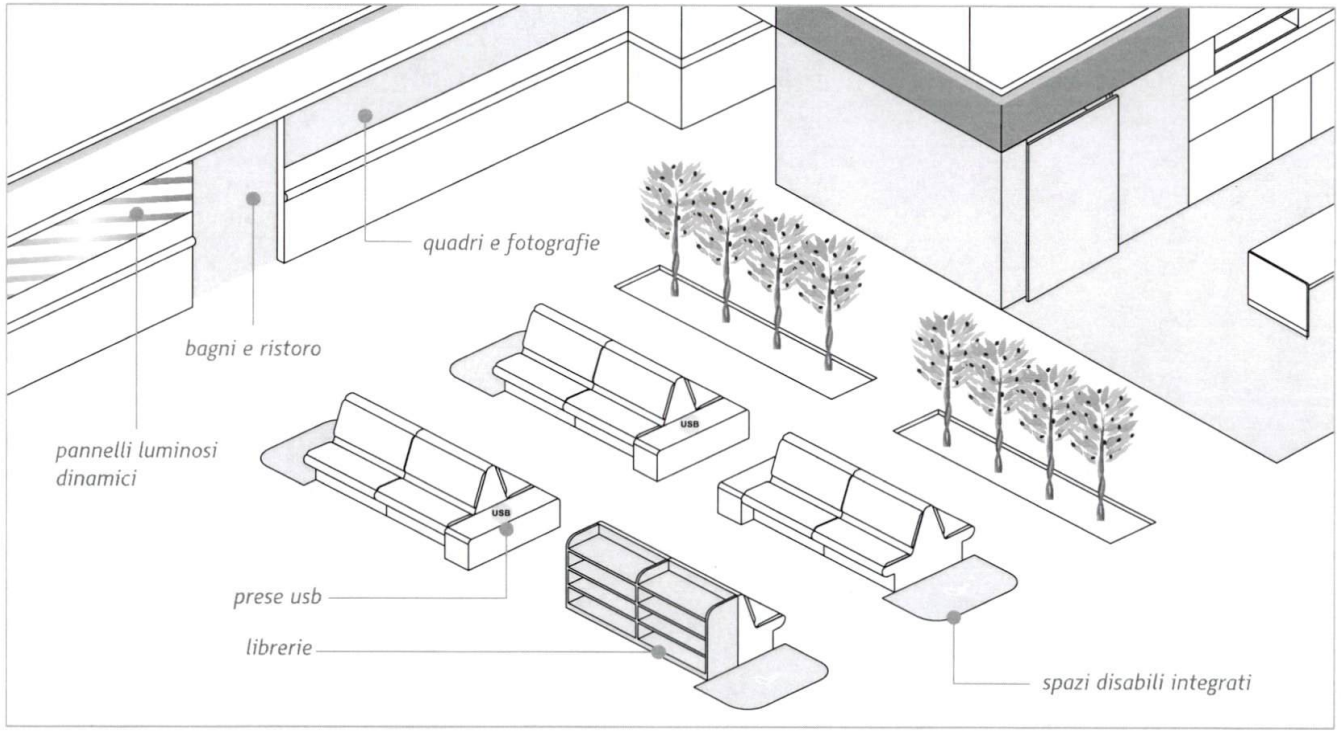
Ad esempio, nel caso dei corridoi, l'illuminazione non servirà solo all'orientamento ma anche a rendere confortevole l'attesa, quindi bisognerà calibrare bene intensità e temperatura, spesso andando oltre i requisiti minimi prescritti dalla normativa e valutando più attentamente caso per caso.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



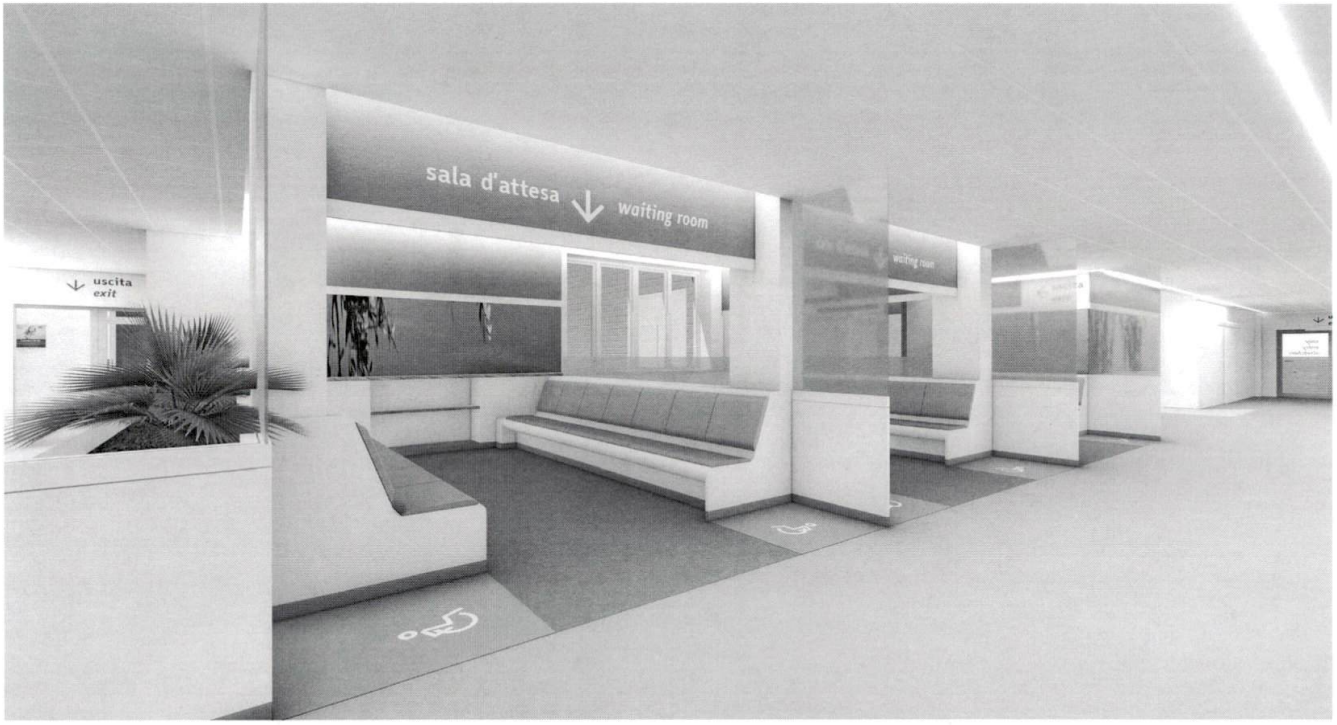
Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Spazi di attesa




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

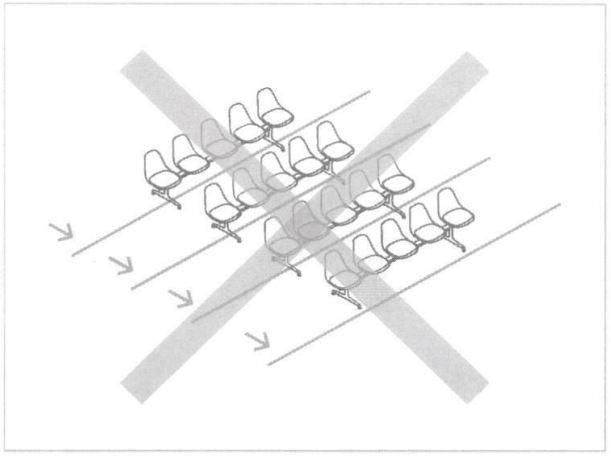
**Rendering di progetto Pronto Soccorso del Policlinico di Bari** - *vista della sala di attesa*

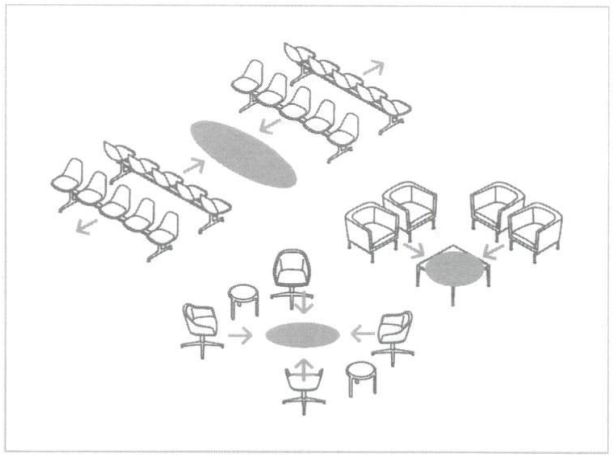



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Disposizione delle sedute

Gli spazi destinati all'attesa sono anche occasione di interazione e scambio tra gli individui, bisogna perciò disporre le sedute attraverso schemi di distribuzione che variano il più possibile in modo da creare diversi livelli di interazione e privacy concedendo al pubblico possibilità di scegliere autonomamente se relazionarsi oppure isolarsi. Questo obiettivo però è sempre subordinato all'esigenza di realizzare un numero di sedute adeguato in base al numero di utenti, prevedendo sempre una quota parte destinata alle carrozzine. I posti destinati alle carrozzine devono essere integrati alle altre sedute evitando l'emarginazione in spazi dedicati. Questo anche in vista del fatto che per ogni persona in carrozzina molto probabilmente ci sarà un accompagnatore normo abile e quindi bisogna assicurarsi che i due possano sedersi vicini.





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Bagni

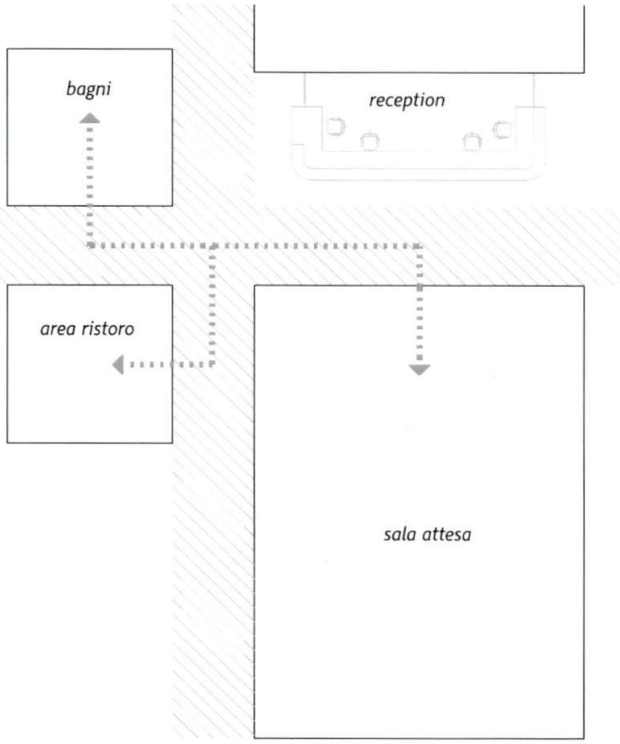
I bagni dovranno essere sempre nelle immediate vicinanze di un luogo di attesa, ma da esso ben separati, per evitare odori sgradevoli e assicurare la privacy; dovranno inoltre essere facilmente individuabili e accessibili ai disabili; a questo proposito occorre fare riferimento a tutte le dimensioni minime consentite previste da normativa.

## Aree ristoro

Le aree ristoro o i semplici distributori è bene che non siano all'interno dello stesso ambiente dedicato all'attesa, ma è opportuno che siano distinti seppur collocati nelle vicinanze e possibilmente avere uscita diretta su spazi esterni.
Prevedere sempre portarifiuti per la raccolta differenziata.

## Elementi accessori

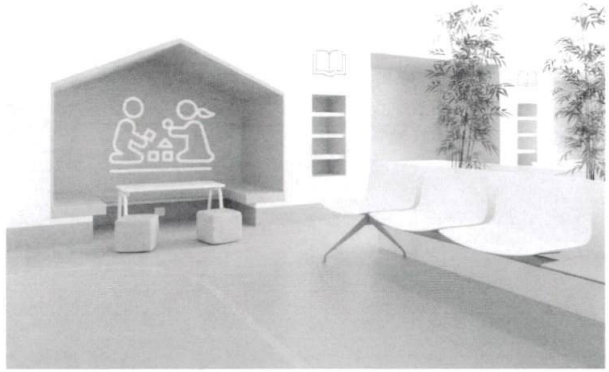
Nelle sale d'attesa sono da prevedere anche elementi di libreria, spazi dedicati ad attività ludiche per bambini, prese corrente per ricaricare il cellulare, cestini portarifiuti differenziati, e a seconda delle possibilità tutto ciò che possa esser utile a migliorare la permanenza all'interno della struttura.
Riguardo le aree esterne di pertinenza, è auspicabile la valorizzazione e la cura del verde e l'integrazione dove possibile di attrezzature ludiche o sportive.

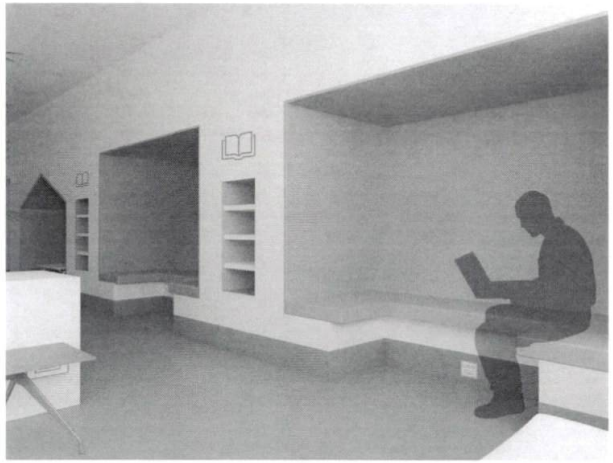



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Elementi accessori

Laddove gli spazi lo consentano, si potrà prevedere la creazione di nicchie murarie - che comprendano panche da realizzare con le stesse prescrizioni dimensionali di quelle descritte nelle successive tavole sulle sedute - rivestite con pannelli fonoassorbenti e illuminazione integrata, per favorire piccoli spazi di privacy e comfort acustico.
Tali nicchie potranno anche essere dimensionate per divenire spazi ludici per i bambini, collocando sulle pareti eventuali elementi di gioco a incasso.





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Elementi accessori

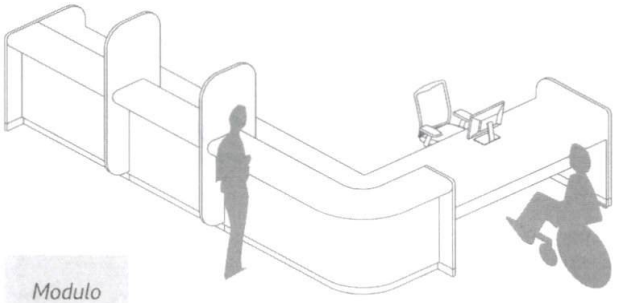
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Il progetto degli arredi

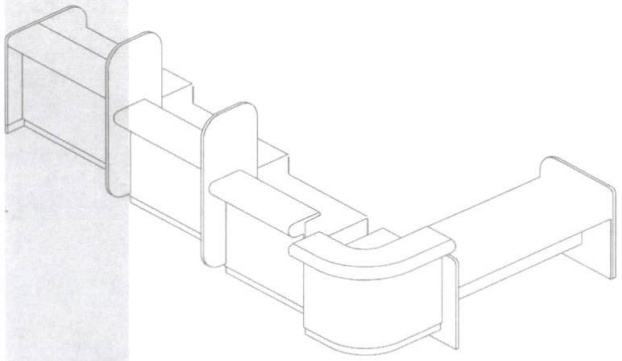
Il sistema degli arredi dovrà assicurare massima flessibilità e adattabilità alle diverse esigenze dettate dal tipo di attività svolta, dalle caratteristiche spaziali e dal mutamento nel tempo del layout operativo.
Dunque il progetto della singola struttura sanitaria dovrà prevedere una serie di elementi di arredo per la quale rimozione e sostituzione non si debba intervenire a livello strutturale. Ancor meglio sarebbe avere un sistema composto da moduli componibili secondo molteplici configurazioni che possono variare all'occorrenza, permettendo un'immediata riorganizzazione degli spazi.

## Banco reception

Come si vedrà in seguito, sono state studiate le esigenze prestazionali di ogni singolo elemento d'arredo e determinati i dimensionamenti ottimali, che potranno essere utilizzati dai progettisti come base di riferimento.



*Modulo*



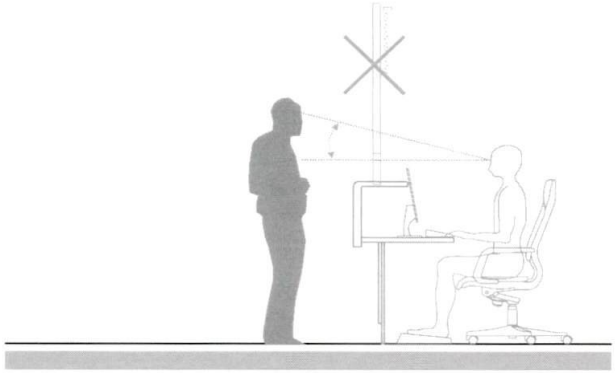
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

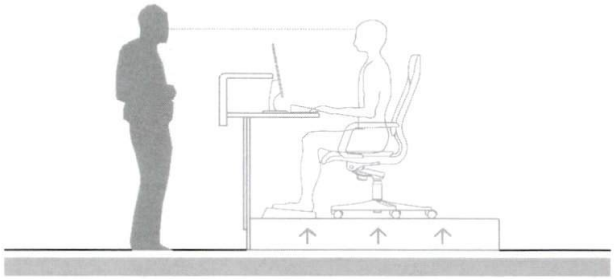
### Eliminazione delle barriere percettive

Il vetro che comunemente troviamo interposto tra operatore e pubblico per motivi di sicurezza diventa ostacolo nella comunicazione determinando sensazioni di distacco e stress emotivo. La sua eliminazione permette al pubblico di sentirsi più accolto e all'operatore di essere meglio predisposto all'ascolto.

### Sicurezza dell'operatore e dialogo alla pari

Per garantire la sicurezza dell'operatore e prevenire un contatto diretto con il pubblico si può intervenire in altri modi, per esempio aumentando la profondità della postazione a non meno di 90 cm. Una pedana rialzata inoltre, dove le condizioni lavorative e spaziali lo permettano, può consentire all'operatore, nonostante sia seduto, di essere alla stessa altezza d'occhi del suo interlocutore che normalmente è in piedi. Questo consente uno scambio alla pari, eliminando la possibilità che ci si possa sentire in soggezione (operatore), piuttosto che in una condizione di superiorità (persona in piedi). Qualora la pedana costituisca un impedimento, si può optare per sedute rialzate specifiche per le postazioni lavoro.





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

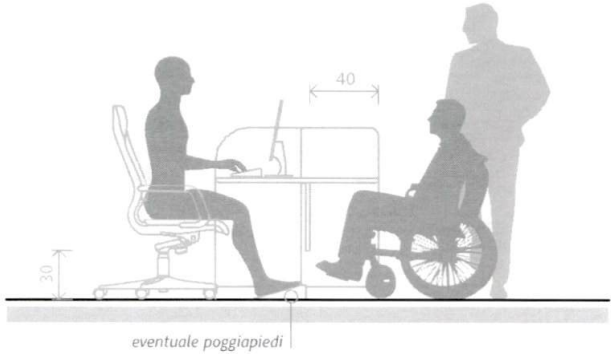
**Fruibilità per persone diversamente abili**

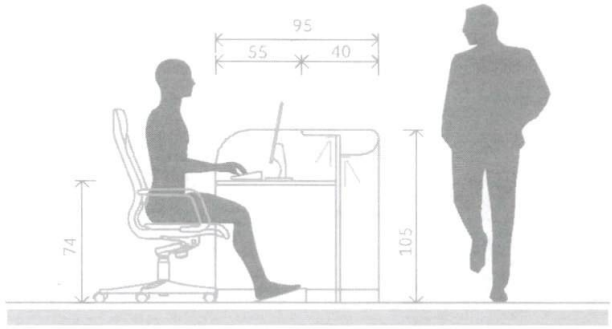
Il banco reception presenta due piani di appoggio ad uso del pubblico posti ad altezze diverse.

Il primo ad altezza di 1,05/1,10 m per le persone normo abili e di profondità non inferiore a 30 cm per appoggiare comodamente documenti in formato A4.
Il secondo per persone diversamente abili posto alla stessa altezza della scrivania, e sporgente verso l'esterno per consentire l'avvicinamento della carrozzina.
Lo spazio libero al di sotto del piano riservato ai disabili deve essere di almeno 70 cm alto e profondo almeno 35 cm, mentre il pannello divisorio della scrivania che separa dall'operatore deve essere rialzato di 30 cm per consentire una piena movimentazione.

Nei casi in cui la realizzazione di un piano a doppia altezza non sia possibile è necessario optare per la configurazione adatta per le carrozzine.

Tutti gli interventi devono perseguire l'abbattimento delle barriere architettoniche in ogni circostanza.




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Postazione di lavoro

La postazione di lavoro (*D.Lgs. 9 aprile 2008 n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro)* deve essere progettata in base alle funzioni svolte e alle strumentazioni previste, con particolare attenzione alla postura dell'operatore.
Occorre assicurare la massima regolabilità degli elementi, dall'altezza della seduta all'inclinazione del monitor, in modo da poter essere adattati ai diversi operatori.

La postazione lavoro dovrà prevedere l'uso di videoterminali e di ogni apparecchio elettronico necessario allo svolgimento delle normali attività lavorative, secondo le prescrizioni del citato decreto.

Tutti gli arredi inoltre, là dove occorre, dovranno comprendere sistemi di raccolta e passaggio cavi; tutte le operazioni di inserimento, fuoriuscita, passaggio dei cavi e di collegamento dei terminali alle prese elettriche, dovranno essere alla portata dell'operatore senza che siano necessarie attrezzature o manovalanze specifiche.

Il modulo dimensionale di n. 1 postazione è individuato da un piano di lavoro di profondità non inferiore a 60 cm, di larghezza 1,20/1,40 m, posto ad altezza di 70/80 cm da terra quando l'altezza è regolabile, in caso sia fissa l'altezza consigliata è di 74/75 cm.

La tastiera è bene che sia posta a un livello più basso, ad una altezza di circa 67/69 cm da terra, su di un supporto preferibilmente regolabile sia in altezza che in pendenza, in modo da consentire agli operatori di poterlo regolare in base alle proprie caratteristiche antropometriche.

Tra braccio e avambraccio deve esserci un angolo di circa 90°, inoltre gli avambracci devono poter poggiare davanti alla tastiera nel corso della digitalizzazione per uno spazio di circa 10 cm per non affaticare mai braccia e mani durante l'utilizzo.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

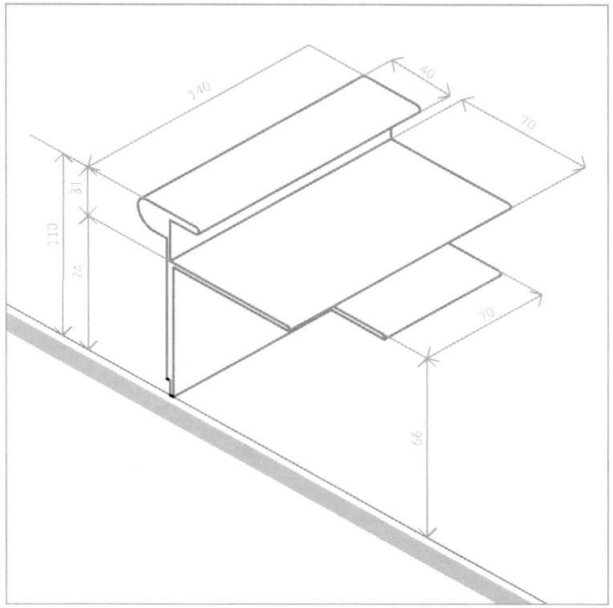


Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Postazione di lavoro

Il mouse deve esser posto sullo stesso piano della tastiera e disporre di uno spazio adeguato per una movimentazione comoda. Il monitor deve essere anch'esso regolabile sia in altezza - se necessario prevedendo una base ausiliaria di rialzo - che in inclinazione da 5° a 25° circa e posto a una distanza di 50-70 cm dagli occhi.

*I banchi reception potranno avere piedini regolabili per assecondare le asperità del pavimento e consentire il livellamento del piano di lavoro.*

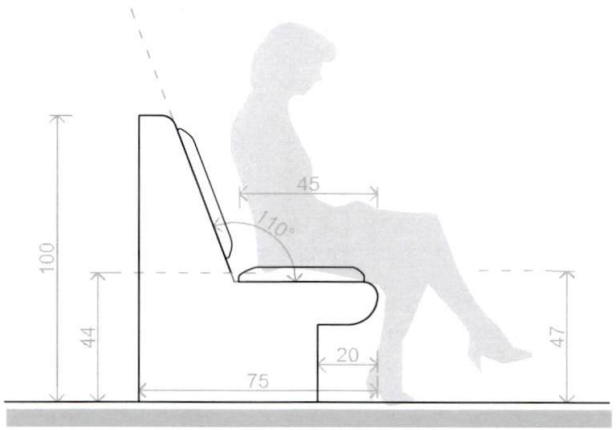



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Sedute

Particolare attenzione deve essere posta nella progettazione o scelta delle sedute al fine di garantire la massima comodità.

Nel caso in cui si voglia realizzare una seduta del tipo panca, al fine di garantire l'ergonomia, le indicazioni dimensionali consigliate sono le seguenti: per ogni posto a sedere deve essere riservato un modulo di larghezza di 60 cm; lo schienale alto a sufficienza per poter appoggiare per intero la schiena, 90-100 cm da terra, inclinato rispetto alla seduta di 110°. La seduta anch'essa deve essere necessariamente inclinata, sarà sufficiente un dislivello di circa 2-3 cm, ricavabile anche attraverso la forma dell'imbottitura ed essere profonda al netto 44-46 cm, posta ad un'altezza di 44-46 cm. Schienale e seduta è necessario che siano imbottiti, e per la determinazione delle dimensioni al netto dovranno essere calcolate le tolleranze in base alla durezza dell'imbottitura. Nei punti di maggior contatto è bene prevedere degli arrotondamenti nel disegno dei profili per aumentare la percezione di comfort e piacevolezza al tatto oltre che per scongiurare infortuni derivanti dalla presenza di spigoli vivi.

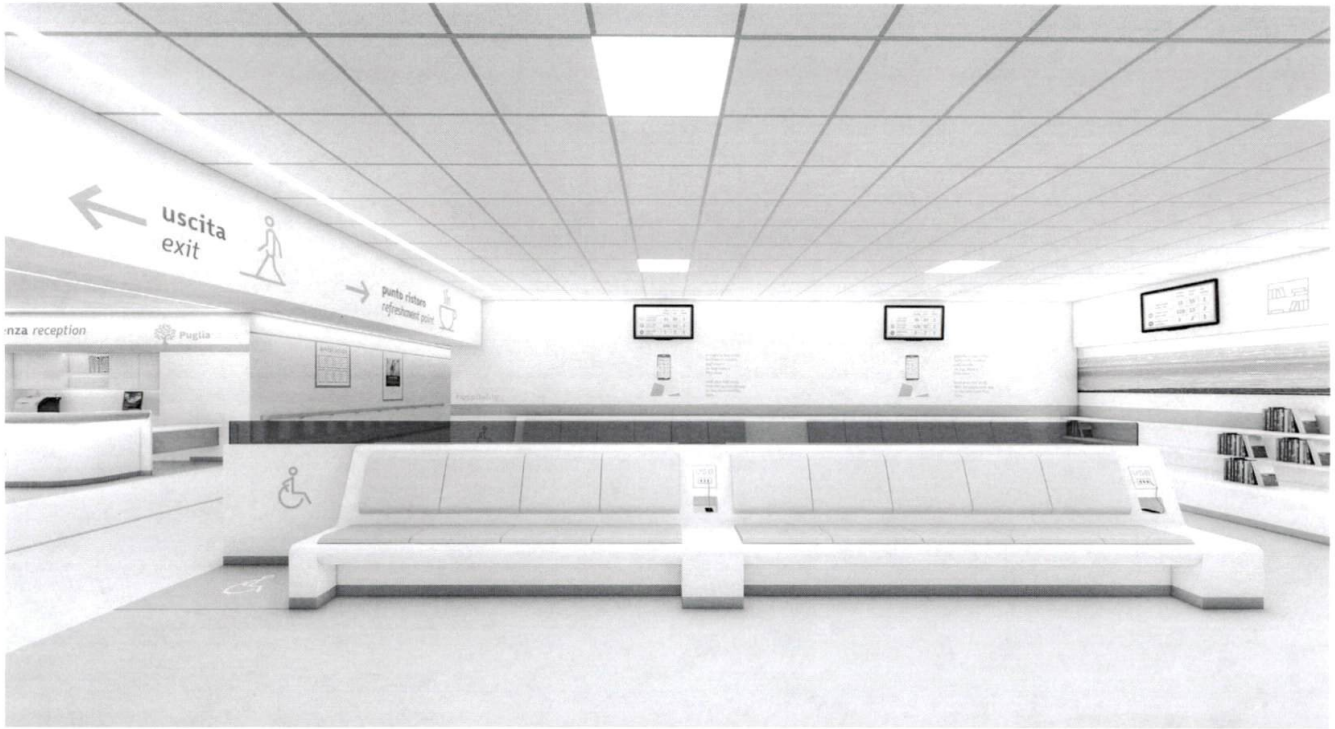



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

## Sedute





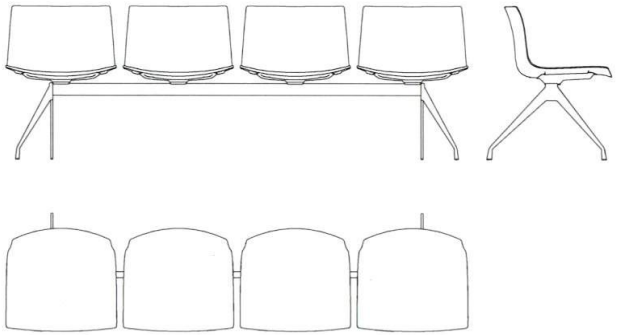

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Sedute** - *soluzioni alternative*

Nel caso in cui si voglia scegliere tra le sedute disponibili in commercio, si deve propendere per aziende leader nel settore del design, selezionando esclusivamente linee contemporanee essenziali che garantiscano comodità, utilizzando sistemi modulari di lunghezza variabile per consentire molteplici configurazioni.

La panca deve essere composta da almeno quattro posti, per consentire agevole pulizia. Ciascun posto può essere attrezzato con seduta o con piano di appoggio. Le scocche devono essere realizzate in polipropilene mono-colore o bi-colore, ignifugo Classe1 a scelta tra le varie tonalità di grigio, bianco o il rosa scelto per la grafica, in alternativa in legno multistrato. La parte interna delle scocche sarà possibilmente goffrata antigraffio mentre la parte esterna potrà essere lucida. Le scocche sono fissate alla trave mediante sistema di ancoraggio con o senza viti, purché risulti agevole effettuare sostituzioni singole.

La struttura deve essere realizzata in acciaio mentre le gambe potranno essere in pressofusione di alluminio, tutto verniciato a polveri nelle tonalità del bianco, grigio o rosa, in alternativa alluminio o acciaio inox cromato o satinato. I piedini devono essere completi di sistema di ancoraggio a pavimento.
La panca è necessario sia in possesso delle seguenti certificazioni:
- GREENGUARD
- Classe 1
- UNI-EN 15373:2007
- UNI-EN 1728:2002 6.2.1.



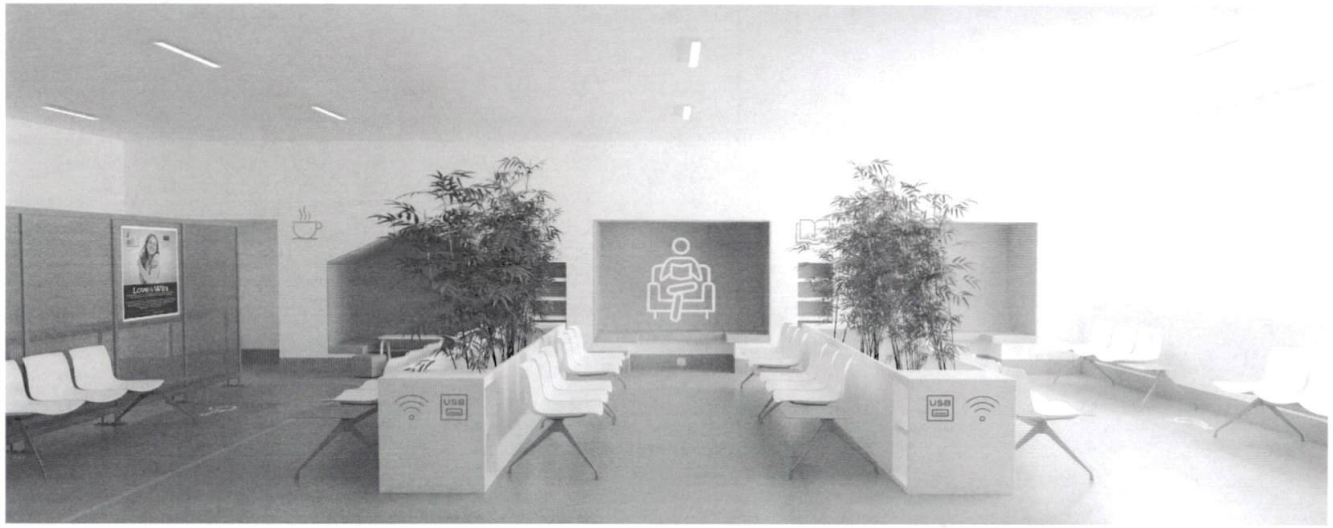
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

**Sala d'attesa** - *soluzioni alternative*

*Spazi di attesa – Soluzione con sedute modulari, nicchie a parete con area ludica, divisori con fioriere.*





Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Design coordinato: criteri generali

Il progetto di tutti gli spazi dovrà essere caratterizzato da un design coordinato in termini di forme, materiali e finiture. Un linguaggio unico permette una lettura immediata dell'intero sistema e del suo funzionamento.

*Territorio*

Per rafforzare il carattere identitario dell'intero progetto, durante la scelta delle componenti stilistiche e nella messa a punto della visione complessiva, bisognerà attingere immagini dallo scrigno della tradizione: in primis dall'ulivo, albero identitario del territorio, ma anche dal tesoro immenso fatto di monumenti e manufatti artistici appartenenti al territorio della Regione Puglia insieme al vasto bagaglio di prodotti tipici dell'artigianato locale quali il fischietto di Rutigliano, la cola-cola di Gravina, i trulli di Alberobello, le luminarie e la cartapesta di Putignano, le luminarie leccesi ecc.; senza dimenticare le bellezze naturali costiere e rurali.

*Sostenibilità*

Un approccio ecologico esige che i materiali utilizzati per la realizzazione sia dei prodotti di arredo sia degli imballaggi, siano riciclati e riciclabili, e debbano essere prodotti attraverso processi industriali a basso impatto ambientale.

Per ridurre i consumi si deve partire dal progetto: attraverso lo studio approfondito delle necessità di utenti e operatori, si possono ottimizzare forme e dimensioni in modo da soddisfare i requisiti richiesti senza sprechi di materiali e attraverso lavorazioni semplici ed economiche.

La conoscenza dei metodi di lavorazione della materia prima permette scelte oculate per individuare il ventaglio di aziende sul territorio che rispondano alle richieste progettuali, favorendo un'equa distribuzione della risorsa economica pubblica.

Non va dimenticato che la sostenibilità non è solo risparmio delle materie prime e delle risorse economiche, ma anche rispetto della salute dei lavoratori e dei consumatori e rispetto dei diritti umani.

Per questo motivo al centro dell'analisi ci sono sempre le esigenze del personale ospedaliero e del pubblico, con l'obiettivo della diminuzione delle distanze tra queste due figure, agevolando dialogo e collaborazione (si pensi ad es. all'eliminazione di tutte le barriere fisiche e percettive come il citato vetro interposto tra operatore e pubblico).

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Design coordinato: criteri generali

***Fruibilità***

Il progetto degli arredi deve assicurare comfort e facilità d'uso durante qualsiasi attività; oltre al rispetto dei canoni lavorativi (UNI EN 527), l'obiettivo che si vuol raggiungere è il superamento delle barriere architettoniche (D.M. 14 giugno 1989, n. 236) realizzando una linea di arredo facilmente fruibile da tutte le persone indipendentemente dalle loro età o abilità fisiche come previsto dalla norma UNI 11675:2017.

Considerando le principali disabilità fisiche quali quelle delle persone su sedie a rotelle, quelle con difficoltà di deambulazioni (stampelle, bastoni etc.) e gli ipovedenti, le soluzioni da adottare devono puntare ad assicurare piena accessibilità ad ogni categoria di utente.

***Ergonomia***

Dal punto di vista ergonomico il progetto degli arredi deve partire dallo studio del corpo umano, dimensioni e proporzioni, abitudini nei movimenti, considerando le diverse capacità fisiche e percettive delle persone in base a sesso, età, salute e disabilità, comportamenti psicologici.

Inoltre, nel tempo sarà sempre necessario monitorare nuove soluzioni tecniche proposte dal mercato per arredi simili con caratteristiche migliorative rispetto a quelle qui ipotizzate.

***Comunicazione interattiva***

Oggi giorno assume sempre più importanza il tema della dematerializzazione nell'ottica della sostenibilità.
"Con 'dematerializzazione' si indica il progressivo incremento della gestione documentale informatizzata - all'interno delle strutture amministrative pubbliche e private - e la conseguente sostituzione dei supporti tradizionali della documentazione amministrativa in favore del documento informatico.
È auspicabile una delle linee di azione più significative per la riduzione della spesa pubblica, in termini di risparmi diretti e indiretti e come tale, è compresa tra gli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana *(tratto da http://www.agid.gov.it, Agenzia per l'Italia Digitale, Presidenza del Consiglio dei Ministri)*.
In questo senso, oltre ai classici strumenti informatici di lavoro degli operatori, si possono introdurre monitor touch disponibili al pubblico al fine di integrare i servizi esistenti e migliorarne l'esperienza d'uso.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Design coordinato: criteri generali

### *Manutenzione e pulizia*

Un manuale di manutenzione e pulizia dovrà accompagnare sempre ogni prodotto. Le singole parti di cui è composto ogni singolo elemento di arredo dovranno poter essere sostituite in caso di danneggiamento senza che occorra sostituire l'intero manufatto. Molto importante a tal fine sarà lo studio dei sistemi di giuntaggio tra i singoli pezzi, mentre i sistemi di assemblaggio fra diversi moduli dovranno essere di facile utilizzo senza che sia richiesto l'intervento di mano d'opera specializzata.

### *Sicurezza e salute*

Facendo riferimento alle vigenti normative in materia di sicurezza e salute (D. Lgs. 81/08), tutti gli arredi devono essere progettati e realizzati in modo da non recar danno a persone o cose.
Gli angoli sporgenti saranno arrotondati; non dovranno esserci spigoli vivi, parti grezze, bave o bordi taglienti, i bordi dovranno essere smussati con raggio di curvatura minimo di 2 mm.
Tutte le parti accessibili dovranno essere progettate in modo da evitare l'intrappolamento delle dita o di altre parti del corpo, consentendo ogni movimento senza intralci e in piena sicurezza, ad esempio molta attenzione occorrerà nel posizionamento dei supporti dei piani di appoggio dei banchi reception negli angoli e nei punti d'unione, facendo in modo che essi non costituiscano ostacoli nella movimentazione delle gambe.
Tutti i singoli pezzi di un elemento dovranno essere fissati in modo che non si possano staccare accidentalmente ma solo attraverso l'uso dell'attrezzatura specifica.

### *Caratteristiche dei materiali*

Tutti i materiali dovranno essere ignifughi e possedere caratteristiche di resistenza, stabilità e durabilità, nel pieno rispetto delle normative vigenti.
A titolo di esempio vengono di seguito descritti alcuni materiali idonei: pannelli di legno in in truciolare bilaminato di classe 1, a basso contenuto di formaldeide classe E1 (UNI EN ISO 12460-3:2015), spessori 25/28 mm per le parti strutturali (gambe e piani delle scrivanie), 18/20 mm per i tamponamenti (ante, cassetti, pannelli di rivestimento frontali), bordi in abs; imbottiture delle sedute in poliuretano espanso sagomato privo di CFC, rivestimenti in tessuto, similpelle o ecopelle lavabili, il tutto ignifugo di classe 1IM (UNI EN 13501).

Sezione Risorse Strumentali
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

Tutte le superfici, specie i piani di lavoro dovranno essere poco riflettenti come previsto dalle norme UNI EN 13722, 13721 (2004).
Dovrà essere assicurata massima facilità di pulizia con i comuni detergenti, per questo la progettazione punterà ad evitare condizioni che favoriscano l'accumulo di sporcizia e il proliferare di batteri attraverso l'uso di forme semplici e continue, superfici perfettamente piane e lisce, assenza di porosità, di angoli nascosti perché tutte le parti possano essere facilmente ispezionabili e raggiungibili.

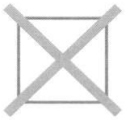
***I materiali utilizzati dovranno inoltre avere le seguenti caratteristiche:***

Elevata inerzia chimica, resistenza all'umidità e ai liquidi, resistenza al calore, alla luce solare, ai graffi, alla corrosione, resistenza all'usura, alle macchie e alle bruciature, resistenza agli urti, alla flessione, dovranno avere bassa conducibilità termica, essere isolanti elettrici, antistatici, atossici, anallergici e antibatterici, tutto secondo normativa vigente in materia ed essere della migliore qualità, ben lavorati e rispondenti perfettamente alla funzione cui sono destinati.

Non dovranno subire alterazioni nel tempo sia da un punto di vista fisico che estetico.

Non dovranno inoltre emettere sostanze nocive per gli utilizzatori: non devono emettere gas, vapori, fibre o polveri anche in condizioni anomale di temperature e di umidità. Non vi deve essere emissione di formaldeide se non in piccole quantità (Classe E1).

Non devono infine emanare odori sgradevoli nell'ambiente né essere capaci di impregnarsi di sostanze con le quali vengono accidentalmente a contatto.



*No angoli sporgenti*

*Angoli arrotondanti raggio min. 2 mm*

*materiali ignifughi*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Illuminazione

### *Efficienza e flessibilità*

I sistemi led offrono notevoli vantaggi sia in termini di risparmio energetico sia in termini di flessibilità d'uso. Si può arrivare ad abbassare i costi fin dell'85% rispetto agli impianti convenzionali, considerando anche la loro notevole durata nel tempo e i bassi costi di manutenzione; essendo dimmerabili è possibile inoltre regolarne intensità e colore a seconda delle esigenze e delle attività svolte.
Una luce azzurra e di forte intensità risulta ad esempio utile alle attività lavorative poiché inibisce la produzione di melatonina aiutando a rimanere svegli, mentre una luce calda e soffusa aiuta a mettersi a proprio agio e rilassarsi. È fondamentale creare scene di luce ideali a seconda delle attività e dell'ora del giorno; con sistemi programmabili o regolabili individualmente sarà sempre possibile adattare lo scenario di uno stesso ambiente alle diverse esigenze, durante l'arco della giornata.
I sistemi di **regolazione automatica** sono utili a variare l'intensità in base alle affluenze; nei corridoi per esempio si possono mantenere i consumi più bassi nel momento in cui non vengono utilizzati, aumentando in intensità solo al passaggio di persone. Sistemi di **illuminazione dinamica** avanzati permettono inoltre di modulare le intensità e le temperature colore in modo automatico rispetto alla luce naturale che entra nell'ambiente interno. Dove la luce naturale non è presente o sufficiente sarà possibile ricreare artificialmente il naturale alternarsi del giorno e della notte salvaguardando il nostro ritmo circadiano con notevoli vantaggi sul benessere del paziente e degli operatori. La regolazione **RGB** e l'ottima resa cromatica degli apparecchi led permette anche altri vantaggi: da un lato si potrà variare la tonalità in modo che questa interagisca meglio con materiali e colori dell'arredo, permettendo di creare ambienti più accoglienti e maggiormente comunicativi; dall'altro lato sarà possibile creare dei punti di accento che aiutino a distrarsi e contribuiscano a diminuire il livello di stress emotivo, unendo all'illuminazione i benefici della cromoterapia. La flessibilità dei sistemi led risiede anche nelle dimensioni compatte, che permettono di integrarsi bene, in maniera perfetta con arredi e architetture, valorizzandone al meglio forme e materiali.
La luce struttura e definisce meglio gli spazi ed è un elemento indispensabile per l'orientamento.

***Temperatura di colore - aspetto - associazione***

**WW** *(calda) fino a 3300 k rossiccio caldo*
**NW** *(neutra) 3300-5300 k bianco neutro*
**TW** *(fredda) da 5300 k azzurro freddo*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

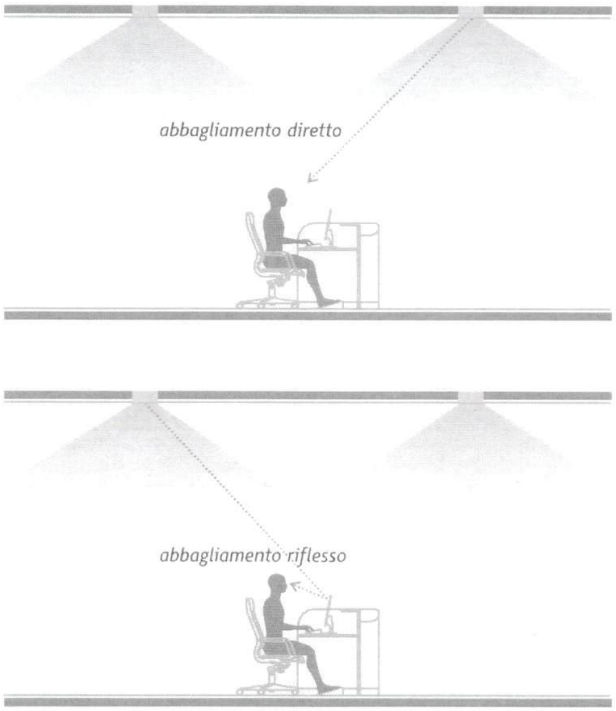
## Illuminazione: comfort visivo e orientamento

È necessario eliminare ogni abbagliamento sia diretto che riflesso.
Occorrerà tener presente a tal scopo i materiali presenti e le loro caratteristiche fisiche di riflessione.

Per la postazione lavoro bisogna limitare la luminanza sugli schermi.
La normativa prevede che sotto un angolo di 65° ed oltre in rapporto alla verticale, la luminanza dell'apparecchio sia inferiore a 1000 cd/m2.

Se è vero che le ombre portate e proprie degli oggetti, ci permettono di percepire lo spazio nella sua tridimensionalità, è altrettanto vero che un'illuminazione uniforme contribuisce a dare una sensazione di benessere e sicurezza.

È meglio, perciò, evitare contrasti eccessivi di chiaro-scuro e la formazione di zone completamente in ombra che possono essere percepite come un pericolo.




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Illuminazione: diretta e indiretta**

Valutare bene a seconda dei casi l'uso di illuminazione diretta o indiretta permette di rispondere alle diverse esigenze che spesso convivono nello stesso ambiente. Per esigenze lavorative i piani di lavoro, ad esempio, potrebbero necessitare di una luce diretta ma il soffitto potrebbe apparire cupo creando un effetto caverna spiacevole.
Le superfici illuminate migliorano di molto l'atmosfera, infatti, le norme UNI EN 12464 (Luce e illuminazione - Illuminazione dei posti di lavoro) impongono un illuminamento minimo di 30 o 50 lx* sui soffitti e di 50 o 75 lx sulle pareti, sebbene è sempre consigliabile superare i limiti imposti dalla normativa quando i casi specifici lo richiedano (per i corridoi ad esempio i limiti sono troppo bassi considerando che essi vengono spesso usati anche come luoghi di attesa e di lavoro).

In presenza di illuminazione diretta la collocazione degli elementi nello spazio sarà vincolata rispetto alle ombre che si vengono a creare, specie in presenza di postazioni lavoro. Un sistema indiretto di luce orientato verso soffitto e pareti permette invece un'illuminazione diffusa, povera di ombre, svincolando la disposizione degli elementi ma con un'efficienza energetica più scarsa.

Sistemi misti di luce diretta/indiretta o sistemi di luce morbida permettono altresì di raggiungere un buon equilibrio fra efficienza e comfort ambientale. Pareti e soffitto saranno così illuminate, evitando zone in ombra e abbagliamenti, e le postazioni di lavoro potranno essere disposte liberamente.

Bisogna inoltre evitare bruschi cambi dei livelli di luminanze che possono disorientare e affaticare la vista. Per questo motivo l'illuminazione di uscite o entrate deve prevedere una zona di transizione per tenere conto delle differenze di illuminamento tra dentro e fuori, durante il giorno e la notte.

Per aree dedicate a pazienti con problemi oculistici vanno predisposti sistemi di illuminazione mirata (si pensi a luci dimmerabili e soluzioni ad hoc).

Infine, gli apparecchi devono essere giustapposti per un'illuminazione adeguata della segnaletica, così come devono essere ben illuminati e visibili da lontano gli apparecchi di segnaletica di sicurezza in modo che siano immediatamente visibili percorsi e vie di uscita in caso di emergenza.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

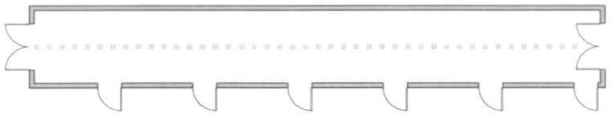


Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

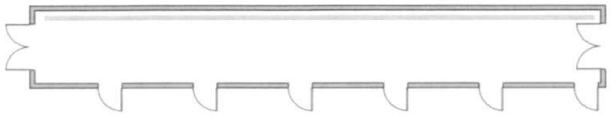
## Illuminazione: disposizione

Particolare attenzione deve esser posta poi ai pazienti trasportati in barella. Per evitare un abbagliamento diretto l'illuminazione dei corridoi è bene che sia collocata sui lati e non al centro del passaggio. Apparecchi di illuminazione di tipo lineare possono inoltre renderne più leggibile il percorso agevolando l'orientamento.

La disposizione centrale provoca la brusca alternanza di bassi e alti livelli di luminanza, condizione che può abbagliare e infastidire il paziente.



La disposizione laterale continua permette una illuminazione uniforme che non abbaglia il paziente in barella e costituisce una linea visiva da seguire per orientarsi

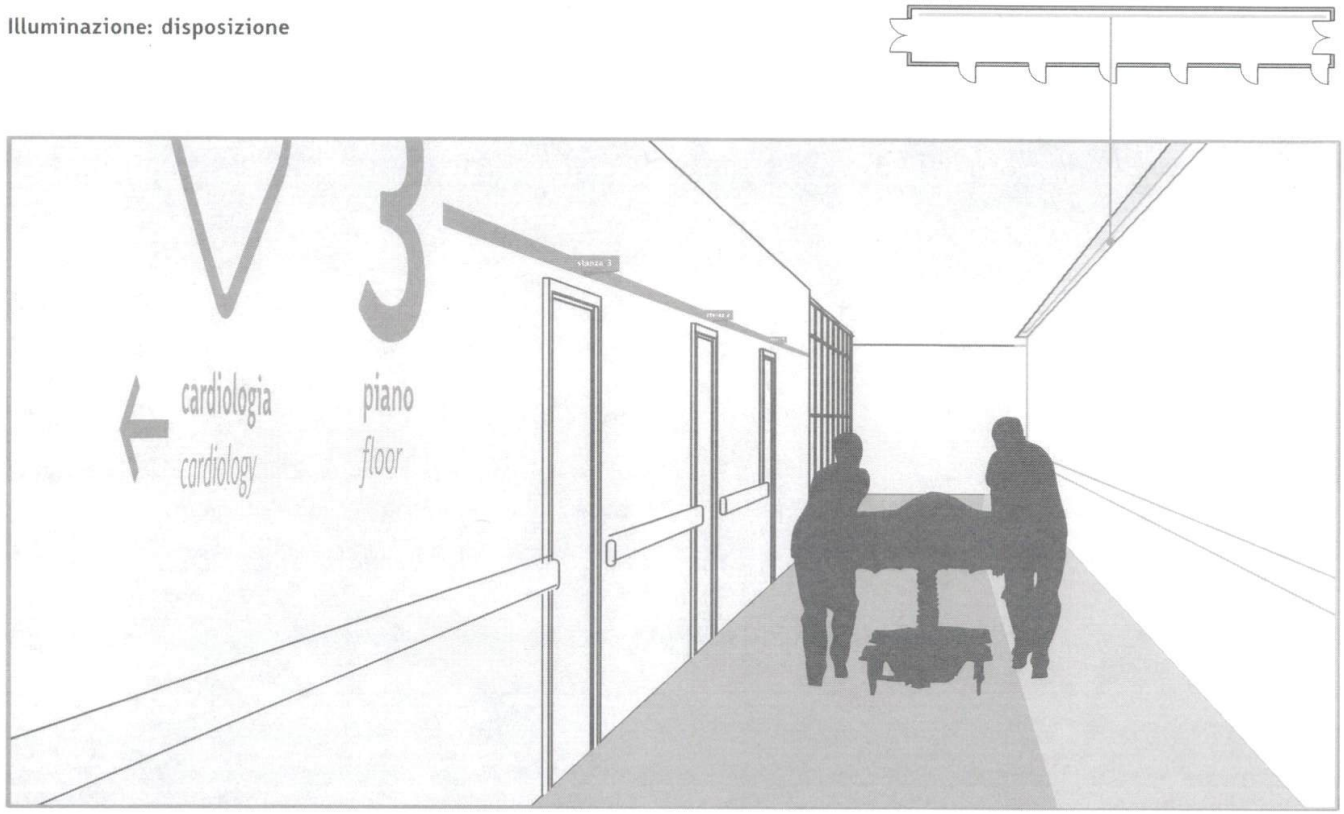


***Tipologia e installazione degli apparecchi***

Gli apparecchi di illuminazione sospesi così come qualsiasi altro elemento dell'arredo di tipo sospeso devono essere eliminati e sostituiti da sistemi a incasso o a plafoniera per evitare l'accumulo di sporcizia e batteri e facilitare gli interventi di pulizia.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Illuminazione: disposizione**






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Riqualificazione e apertura alla città di alcune aree verdi di pertinenza

Esistono aree verdi di pertinenza esclusiva degli ospedali, a volte anche di dimensioni significative, spesso incolte e non fruibili. Il primo passo è: prendersene cura. Ma, in alcuni casi si può andare oltre.
In un territorio dal clima mite come il nostro, sono spazi che, quando non in prossimità di reparti particolarmente critici, possono essere individuati, riqualificati e aperti all'esterno. Soprattutto dove il verde pubblico scarseggia ed è difficile ricavare ulteriori spazi cittadini.

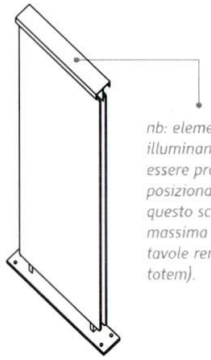
***Si ritiene questa opportunità un ulteriore elemento strategico del progetto.***
Troppo spesso vediamo muri di cinta che negano al cittadino la fruizione anche solo visiva dei giardini interni agli ospedali. Intervenendo sui recinti, creando varchi - anche molto ampi - dove possibile, assicurando sempre i livelli di privacy e sicurezza (anche attraverso sistemi di telecamere), si elimina quella percezione degli ospedali come luoghi estranei alla città, chiusi come prigioni. Aprendoli alla città, permettendo una maggiore compenetrazione tra le parti, si migliora la percezione da parte del cittadino che inizierà a considerarli luoghi della quotidianità, avendone meno paura e maggior rispetto. Anche i percorsi cittadini urbani, quali vie pedonali e piste ciclabili e per runners, potranno così intersecarsi con i giardini e gli spazi esterni degli ospedali.

*Simulazione intersezione percorsi cittadini-pertinenze esterne ospedali*

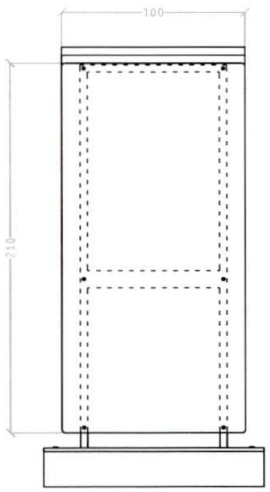
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Totem segnaletica

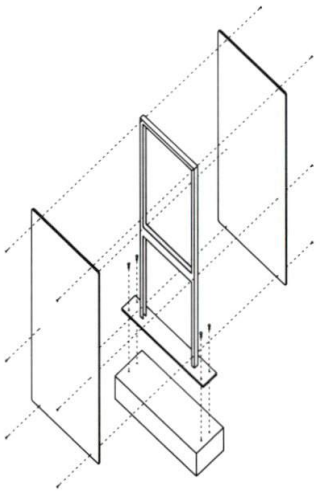
Totem con struttura interna scatolare in acciaio zincato e verniciato, ancorata ad un plinto tramite tirafondi. Bifacciale o monofacciale se poggiato a parete, con pannelli in laminato decorativo ad alta pressione per applicazioni esterne, per stampa digitale diretta e protetta per esterni. Si consiglia di ridurre al minimo lo sfrido dei pannelli (seguendo misure di stampa standard). Eventuale sfrido, potrà essere utilizzato per altri elementi di wayfinding da posizionare su elementi di arredo urbano. I pannelli sono collegati alla struttura tramite rivetti.



*nb: elementi illuminanti: potranno essere progettati e posizionati come da questo schema di massima (vedi anche tavole rendering totem).*




- *possono avere dimensioni diverse a seconda delle necessità*
- *bifacciali o monofacciali se addossati a parete*

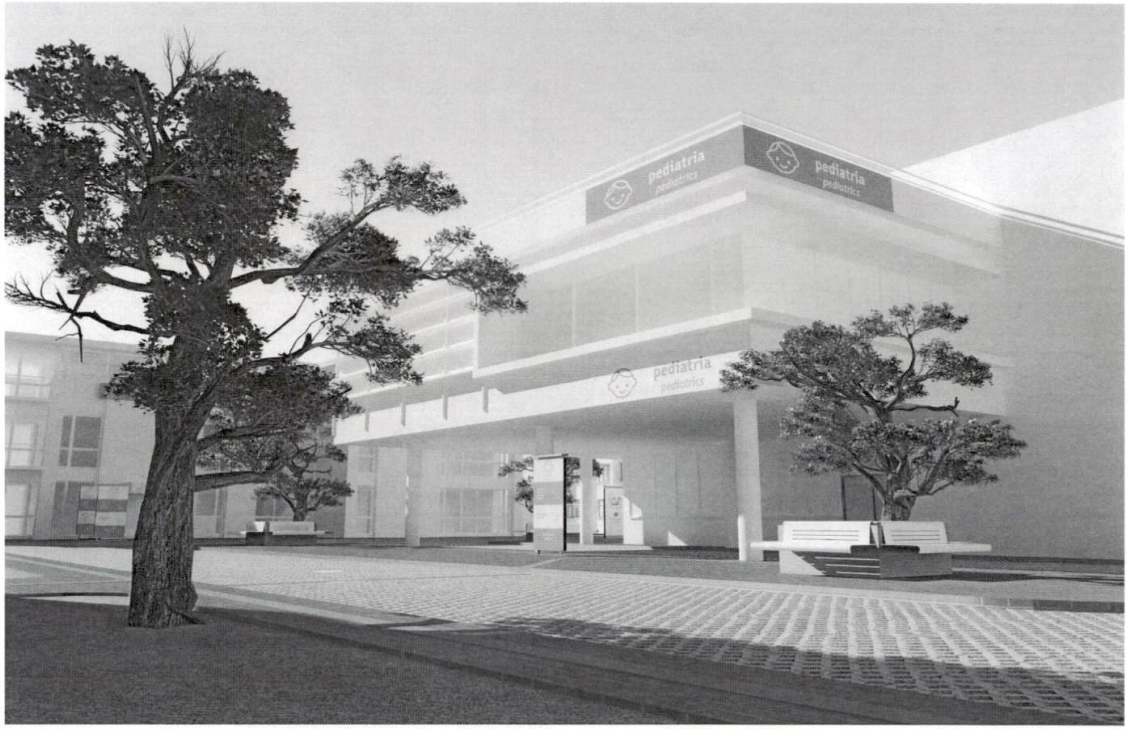


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Simulazione spazi esterni

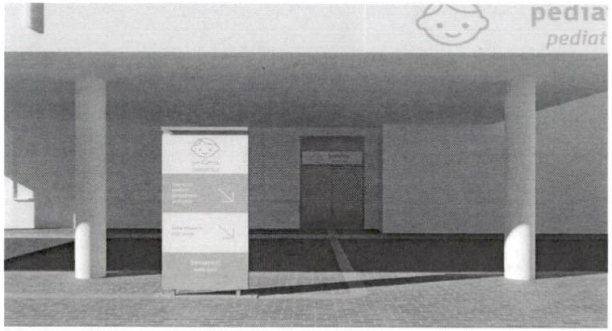
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Simulazione spazi esterni




Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

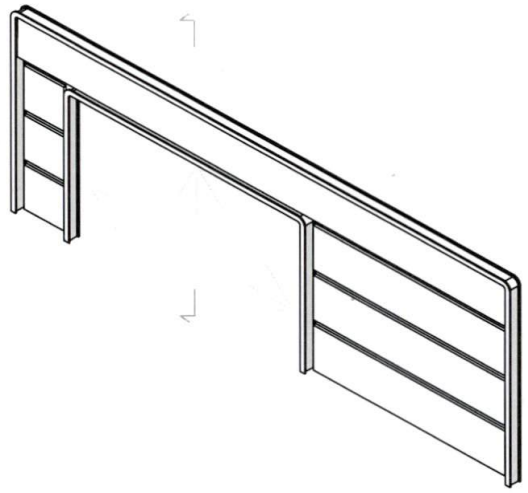
## Simulazione spazi esterni

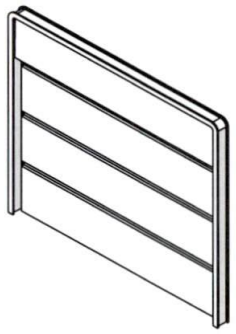


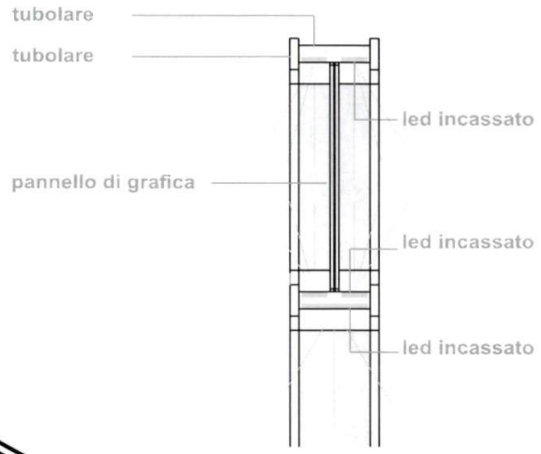
Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Portali ingresso esterni

Il sistema di illuminazione lineare di tipo led corre lungo il perimetro dei portali permettendo di illuminare esternamente la segnaletica ed evidenziare gli ingressi e gli ostacoli.
In questo modo segnaletica e apparecchio illuminante prevedono una manutenzione indipendente rendendo più rapide ed economiche eventuali sostituzioni.



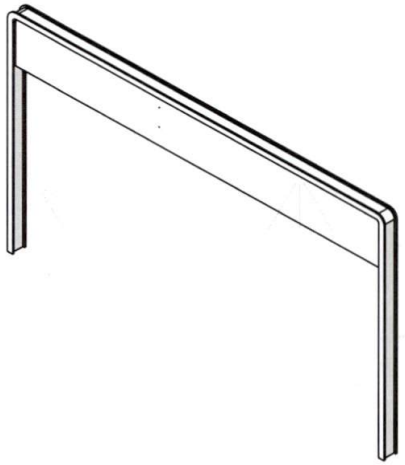


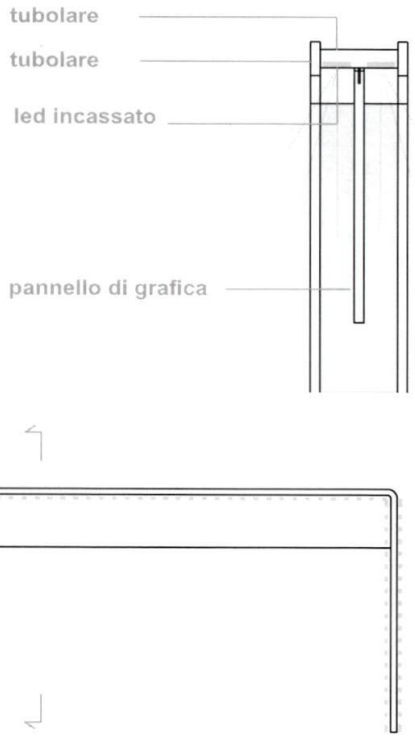



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Portali ingresso esterni

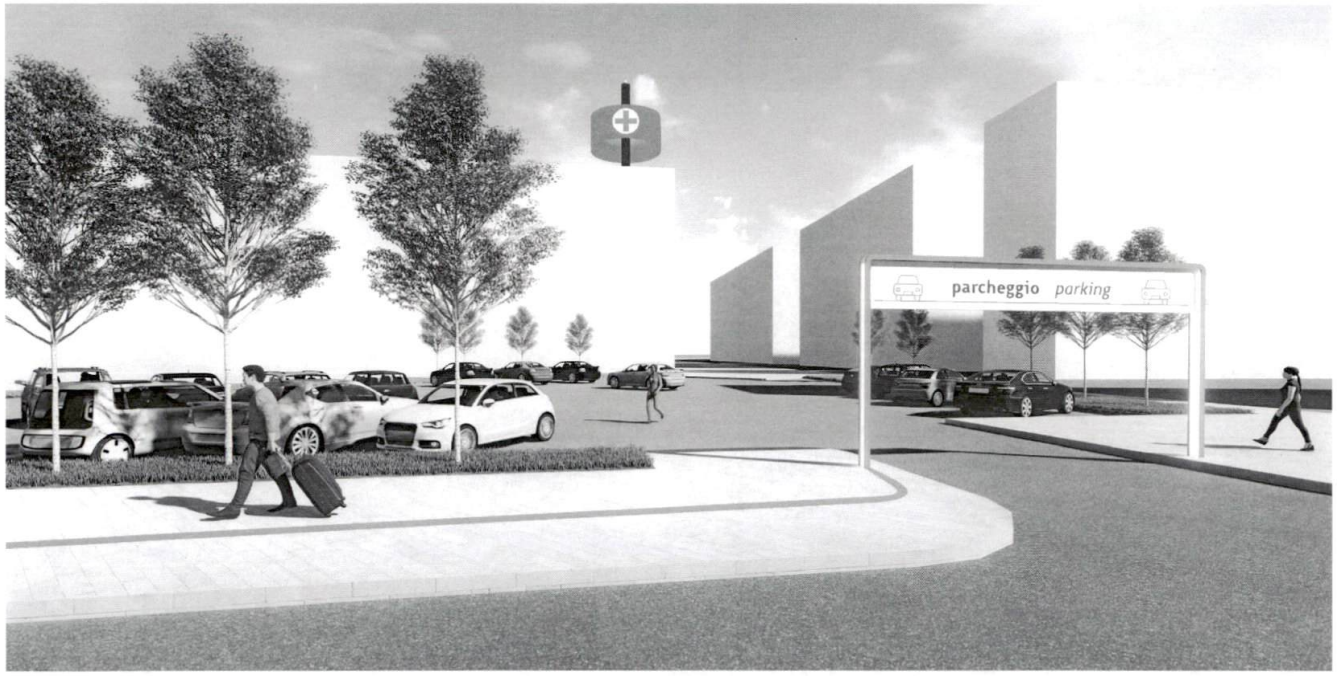
- l'illuminazione dei pali verticali permette una demarcazione ben visibile dello spazio di accesso utile in termini di sicurezza
- pannelli fasciformi per la segnaletica
- altezza fascia comunicazione 80 cm
- altezza passaggio 3,50 m per consentire il transito delle ambulanze (prevedere varchi completamente liberi per il passaggio di altri tipi di veicoli più alti: ad esempio mezzi di emergenza per vigili del fuoco)






Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

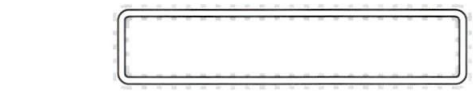
## Portali ingresso esterni - Simulazione parcheggio

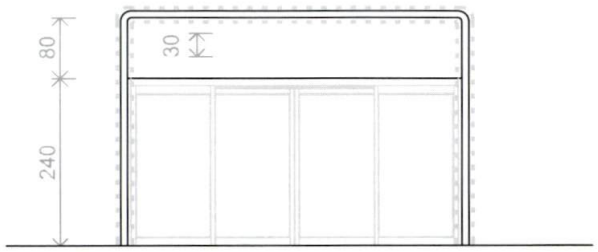


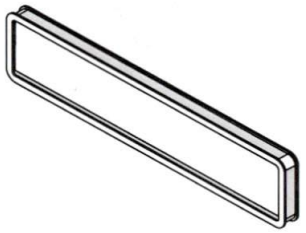

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

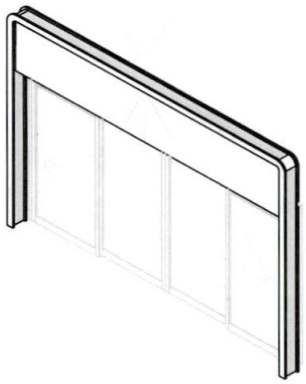
## Portali ingresso filomuro

- utili in situazioni di poco spazio
- segnaletica alta
- l'illuminazione perimetrale segnala gli ingressi disegnando portali di luce





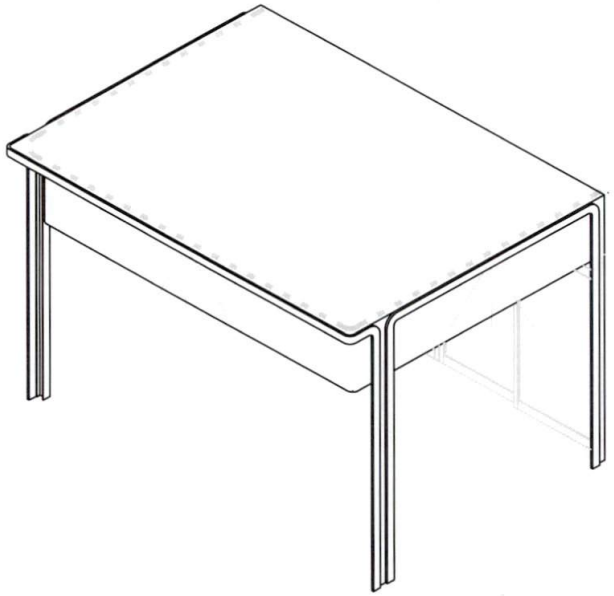







Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Portali ingresso con pensilina



- offre un riparo
- illumina lo spazio antistante
- rende visibile la comunicazione su 3 lati
- la sua emergenza volumetrica rispetto alla facciata dell'edificio mette in evidenza il punto di accesso
- altezza pensilina 2,40 m minimo da terra
- altezza fascia comunicazione 80 cm.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA



Bollettino Ufficiale della Regione Puglia - n. 51 del 14-5-2019

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA
asset | 137
governance e formazione
hospitality: linee guida

*Criticità di partenza: mancanza / frammentazione di referenti, di coordinamento e di strategie*

**Risorse umane: ruoli**

***Responsabile del coordinamento dell'Accoglienza***

- È il responsabile dei processi e dei servizi nei vari aspetti declinati dalle Linee Guida in tutta l'area della struttura, interna ed esterna, inclusi gli spazi comuni. Ha compiti diretti e di coordinamento.

- Per gli ospedali, si propone sia il Direttore Medico di Presidio che, di concerto con il Coordinamento dell'accoglienza, potrà individuare un suo **Referente Operativo** tra le figure del Coordinamento o in altre figure con attitudini motivate allo scopo.
*Ferme restando le sue competenze per la governance di tutti i processi legati al tema (ricavabili dal D.Lgs. 502/92), per quanto riguarda l'ambito dell'accoglienza diretta al pubblico – non esclusivo nel modello integrato qui proposto - il Responsabile lavorerà col supporto primario dell'URP (ufficio di cui va recuperata centralità, già prevista dal DGR 1079/08, con auspicabile potenziamento di risorse umane e collocazione come primo front office visibile al pubblico).*

- Per i PTA, visti gli attuali regolamenti regionali, si propone sia il Direttore di Distretto: si auspica che in queste strutture sia istituita la figura di un site manager che sia di affiancamento/riferimento in loco per tutti gli aspetti legati all'accoglienza.

*Il Responsabile si interfaccia con tutte le figure e strutture coinvolte nei processi decisionali, in particolare con:*
- *Le Direzioni Strategiche Aziendali*
- *Le Direzioni Amministrative dei Presidi per quanto riguarda la gestione del personale di portineria/reception, l'igiene delle parti comuni (Sanitaservice) e il comfort di visitatori e pazienti*
- *SanitaService*
- *L'Area Gestione Tecnica*
- *Le Associazioni di Volontariato (tramite URP)*
- *Ogni altra figura ritenuta necessaria*

***Coordinamento***
- Direttore Amministrativo di Presidio;
- Dirigente URP;
- Responsabile Qualità della ASL o del IRCSS o Azienda Ospedaliera;
- Dirigente della Formazione;
- Responsabile Comunicazione;
- Responsabile SGSL - Sistema Gestione Sicurezza Luoghi di Lavoro;
- Responsabile Area Gestione Tecnica

***Team Accoglienza***
- È composto da tutto il personale con mansioni di front office e dal personale a vario titolo a contatto col pubblico *(vedi tavola Creazione del Team Accoglienza).*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Compiti del Responsabile**

- Attua le Linee Guida dell'Accoglienza creando in base a queste, e ai flussi delle utenze, un Protocollo di Accoglienza (*come da Master allegato alle Linee Guida*) / Si occupa del monitoraggio interno sull'attuazione del Protocollo di Accoglienza e sulle sue eventuali necessità di modifiche nel corso del tempo (Es: spostamento reparti/servizi etc.) / Funge da raccordo, sui temi del progetto, per l'aggiornamento/integrazione della Carta dei Servizi (o ne promuove l'adozione se non esistente).

- Presiede brief periodici con il Team e il Coordinamento

- Individua un proprio referente interno o un consulente (auspicando l'attivazione dei Mobility Manager nelle singole Asl) che si occupi del mobility management legato all'area della struttura sanitaria per promuovere la mobilità sostenibile da/verso quest'ultima *(v. focus tra due tavole)*.
Predispone, se necessario, un piano di implementazione della segnaletica stradale in punti strategici della viabilità *(vedi tavole wayfinding)*.

- Struttura i canali di comunicazione interna per raccogliere dati importanti per il cittadino da far convergere sul responsabile comunicazione per trasmissione ai portali web delle ASL, oltre che per pubblicazione su sito internet della struttura e social se esistenti (*es: numeri telefonici, indirizzi dei servizi dislocati sul territorio, informazioni in tempo reale*).

- Ottimizza i canali di distribuzione di moduli e materiali utili all'erogazione di prestazioni affinché i front office siano tutti in possesso di informazioni e documentazioni (*evitando ai cittadini di spostarsi da un luogo all'altro solo per ritirare modulistica*).

- Migliora le procedure interne per garantire costante pulizia e decoro anche nelle aree comuni, in particolare nei bagni e nel verde esterno.

- In accordo con URP e/o C.C.M., si occupa della partecipazione di Associazioni di volontariato (iscritte all'Albo Aziendale delle Associazioni) ai processi di accoglienza, da attivare con chiamata su progetto mirato.

- Sovraintende l'interazione con la rete di sinergie del territorio *(vedi successiva tavola omonima)*.

- Effettua azioni migliorative specifiche per la struttura in tema di accoglienza *(vedi tavola successiva)*.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Compiti del Responsabile - Esempi di azioni migliorative

- Introduzione sbarre automatiche d'ingresso per accessi auto, o servizio di guardiania esterna. Eliminazione di eventuali parcheggiatori abusivi

- Miglioramento/incremento del sistema dei parcheggi (in base ai flussi della singola struttura): aree separate per personale interno / fornitori / pubblico (da incrementare se insufficienti); posti privilegiati per portatori di handicap e donne incinte; parcheggi moto; rastrelliere bici

- Introduzione migliorie per esigenze dei singoli reparti e servizi: per es, in ginecologia, percorsi separati per chi deve partorire e chi interrompere la gravidanza; introduzione di bacheche per avvisi al pubblico etc

- Nel Pronto soccorso, riorganizzazione spazi dove possibile; inserimento maxischermi numerici per triage; reperibilità di uno psicologo (casi di violenza sessuale, abusi su minori etc)

- Introduzione/aumento totem CUP di reparto e ticket eliminacode

- Monitoraggio e miglioramento qualità di pasti e diete personalizzate per i degenti (nell'ottica della food therapy)

- Miglioramento di iter e processi di presa in carico dei pazienti nei vari reparti e servizi

- Comfort:
- spostamento/aumento/creazione di aree ristoro con distributori di snack e bevande;
- inserimento di libri e riviste in sale d'attesa e aree mirate;
- creazione sia di family zone con spazi ludici per bambini e aree allattamento, sia di family room di reparto (per non affollare stanze di degenza);
- zone wi-fi free schermate interne ed esterne;
- dotazione (almeno nell'area sedute della hall, del CUP, delle principali sale di attesa) di prese elettriche per ricarica cellulari e/o dispositivi multicarica;
- inserimento di diffusori audio per sottofondi di musicoterapia in aree neutre (interne ed esterne)

- Quant'altro sia ritenuto utile

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Mobility Management

Limitare l'impatto ambientale, sociale ed economico di un sistema di mobilità basato principalmente sul traffico veicolare privato, vuol dire attuare un piano degli spostamenti (casa-ospedale), detto anche piano di *mobility management*.
Diverse le categorie di **fruitori** della struttura: personale medico e paramedico, pazienti, parenti, studenti e docenti se il polo ospedaliero è anche struttura universitaria.

Tra le **misure** tipiche del mobility management:
- trasporto pubblico locale (TPL)
- spostamenti a piedi e in bici
- car sharing e car pooling
- bike sharing
- taxi collettivi
- integrazione modale
- flotte di mezzi a carburanti puliti
- abbonamento gratuito al TPL per chi sceglie di usare la bici al posto dell'auto, ecc.

Il **piano va costruito** partendo sia dall'analisi, tramite ricognizione, dell'offerta esistente delle infrastrutture e dei servizi di mobilità in termini qualitativi e quantitativi (strade, ciclabili, posteggi, TPL, intermodalità, mezzi collettivi e condivisi, ecc.) individuando criticità e potenzialità, sia dall'indagine delle esigenze di mobilità sistematica od occasionale dei fruitori della struttura. Incrociando i dati e coordinandosi con gli enti coinvolti e con il mobility manager di area (presso Comune di riferimento, Città Metropolitana o Provincia, ove esistente), lo scopo finale è attuare le varie misure finalizzate a favorire alternative all'uso del mezzo privato.

***Riferimenti normativi***

*I Piani degli spostamenti sono stati introdotti dal Decreto del Ministero dell'Ambiente del 27 marzo 1998 "Mobilità Sostenibile nelle Aree Urbane", insieme alla figura del mobility manager aziendale e a quello di area.*

*Il DM 27 marzo 1998 è stato integrato con successivi decreti:*
*- 20 dicembre 2000 "Finanziamenti ai comuni per il governo della domanda di mobilità (mobility management)"*
*- 20 dicembre 2000 "Incentivi ai Comuni per il programma nazionale car sharing"*
*- 22 dicembre 2000 "Finanziamento al Comuni per la realizzazione di politiche radicali e interventi integrati per la mobilità sostenibile nelle aree urbane"*
*- Da segnalare anche la legge regionale n. 1/2013 "Interventi per favorire lo sviluppo della mobilità ciclistica", art. 4, secondo cui la Regione Puglia promuove, favorisce e incentiva l'uso della bicicletta negli spostamenti casa-lavoro del personale regionale e dei propri enti, agenzie, aziende e società dipendenti, controllati, vigilati e partecipati.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

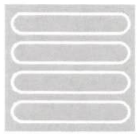
**Attenzioni per tutti**

Per **disabilità e vincoli motori**: abbattimento barriere architettoniche; implementazione numero carrozzine* e creazione di aree dedicate; parcheggi auto riservati.

Per **disabilità visive**: servizio di accompagnamento richiedibile al Desk Accoglienza nella hall principale; mappe a rilievo della struttura e videoschermi dotati di reader sonori per la lettura (raggiungibili da percorsi tattili a pavimento).

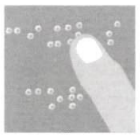
Per utenti **stranieri**: cartellonistica, materiali e supporti digitali bilingue; personale di accoglienza formato per l'utilizzo dell'inglese sanitario di base, con a supporto un servizio di interpretariato telefonico; introduzione della figura del mediatore culturale.

**Per reparti di diagnosi e cura, il riferimento è il Metodo M.A.P.O. Per aree comuni, Pronto soccorso e servizi si suggerisce non meno di 1 carrozzina ogni 20 posti letto previsti nella struttura sanitaria.*



*indicatori tattili a terra per esterni*

*indicatori tattili a terra per interni*



*mappe tattili*

**benvenuti negli ospedali di Puglia**
*welcome to the Puglia hospitals*

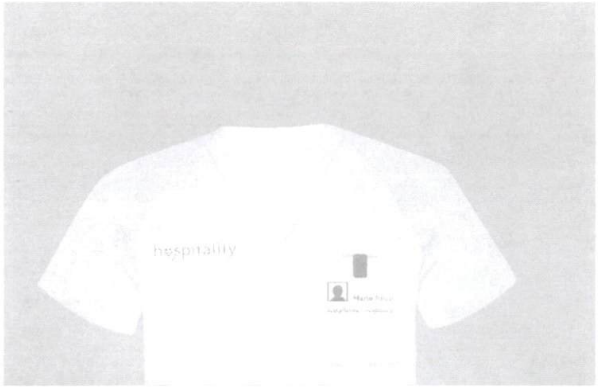
chiedi a noi *ask us*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Creazione del Team Accoglienza

Dati i vincoli legati al personale, l'obiettivo di fondo è: ottimizzare le risorse umane già esistenti, implementabili in base a specifiche convenzioni con Associazioni di volontariato e operatori del servizio civile tramite bandi ASL.

Alla luce di ciò, il Team - proporzionato in base posti letto / numero di servizi - comprende tutte le figure riconoscibili dall'utente nell'accoglienza, grazie alle nuove etichette e badge.




*Criticità di partenza:*
- *Frammentazione di referenti specifici per il pubblico, difficoltà di individuazione, scollegamento delle funzioni (compartimenti stagni).*
- *Personale ridotto e vincoli legati ad esso.*

***Personale con mansioni dirette di accoglienza*** *(da incardinare nel Team sotto la diretta guida del responsabile dell'accoglienza):*

- Centralinisti
- Receptionist punti informativi/accoglienza (anche personale Sanitaservice)
- Personale Portinerie esterne

***Personale a vario titolo a contatto col pubblico*** *(da gestire in collaborazione con il Coordinamento):*

- Personale URP
- Personale CUP e Ticket
- Assistenti sociali
- Personale Ufficio cartelle cliniche
- Personale per igiene Sanitaservice
- Personale Pronto soccorso
- Personale Accettazione nei reparti
- Personale di tutti i reparti/servizi ad accesso autonomo
- Personale obitorio/cappella
- Personale Accoglienza Outdoor (eventuali nuove figure - ben riconoscibili - di accoglienza e sorveglianza per parcheggi gratuiti, aree comuni esterne, spazi verdi e annessi servizi outdoor)
- Operatori del volontariato e del servizio civile
- Ogni altra figura ritenuta necessaria (es: tirocinanti se coinvolti in processi di accoglienza)

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

*Criticità di partenza:*
*carenza di codificazione dei processi di accoglienza*

**Creazione del Protocollo di Accoglienza**

In allegato, le Linee Guida comprendono un Master (schema-tipo) di Protocollo di Accoglienza, personalizzabile dalle singole strutture sanitarie.

Il Protocollo di Accoglienza è la profilazione delle Linee Guida sulle esigenze e peculiarità della singola struttura.

Informa il pubblico sulle specifiche soluzioni adottate per l'accoglienza e orientamento (ruoli, servizi, soluzioni di wayfinding e identità visiva, soluzioni ambientali etc).

Per l'attuazione del proprio Protocollo di Accoglienza il Responsabile, quando necessario, si avvarrà del previsto **Sportello Hospitality** di orientamento costituito presso Asset.

Si propone che i risultati legati alla qualità dell'Accoglienza diventino **obiettivi di budget** per le unità operative coinvolte.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

*Criticità di partenza:*
*carenza di formazione specifica sull'accoglienza;*
*gap motivazionali.*

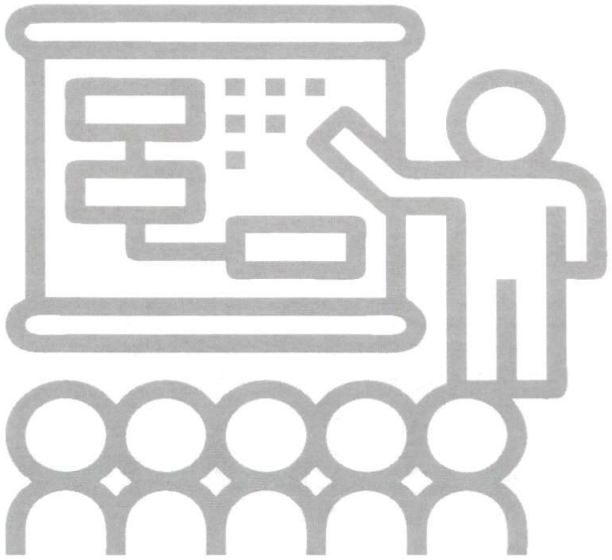
## Formazione

**Ente formatore**
La formazione è coordinata da ARESS per il tramite operativo degli Uffici Formazione delle ASL, in base a un piano formativo condiviso con lo staff ASSET di queste Linee Guida.

**I formatori**
Esperti, interni ed esterni alla struttura sanitaria, con elevate competenze tecniche e professionalità.

Figure individuate dall'Ufficio Formazione dell'ASL di concerto con lo staff ASSET di queste Linee Guida. Saranno considerati anche eventuali percorsi formativi pregressi delle ASL in qualche modo collegabili alle finalità del progetto.

In particolare, tra i formatori si prevedono anche: esperti in PNL (Programmazione neuro-linguistica), comunicazione ecologica, coach motivazionali, manager alberghieri, esperti lingua inglese (linguaggio sanitario), referenti dello staff ASSET delle Linee Guida.



Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Formazione: fruitori e obiettivi

Il programma formativo prevede due fasi:

- La prima rivolta a Responsabili dell'Accoglienza, componenti del Coordinamento e Direttori di Distretto (figure che, in toto o in parte a seconda delle necessità, diventeranno formatori nella seconda fase).

- La seconda al Team Accoglienza, ossia alle varie figure che l'utente incontra nei vari processi di accoglienza.

### *Obiettivi formativi prima fase*

*Evento formativo regionale.*

- Comprendere le Linee Guida e i suoi contenuti adottabili nel Protocollo di Accoglienza della singola struttura

- Allineare il Coordinamento agli obiettivi comuni e alle necessità di ordine logistico-organizzativo, incrementando lo spirito collaborativo e motivazionale (da trasferire poi come formatori nella seconda fase rivolta al Team Accoglienza)

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

*Obiettivi formativi seconda fase*

***Data la natura del progetto, è indispensabile sia attuata in loco in ogni singola struttura secondo i prototipi di moduli formativi previsti, personalizzabili.***

In base a moduli profilati sulle diverse caratteristiche delle categorie da formare, si punta ad acquisire o migliorare conoscenze su:

- Presentazione Linee Guida
- Strategie dell'organizzazione della struttura
- Protocollo di Accoglienza adottato / adottabile nella propria struttura
- Organizzazione del Team Accoglienza e capacità di integrarsi e collaborare con le altre figure professionali legate all'accoglienza
- Logistica, organizzazione e funzionamento della struttura - anche negli aspetti legati alla sicurezza - per accrescere le capacità di orientamento fisico e procedurale nei confronti di assistiti e familiari
- Modalità comportamentali, anche di presentazione al pubblico, e capacità di comunicare con empatia, disponibilità, chiarezza e discrezione, anche in base ai profili psicologici degli utenti/pazienti
- Supporti informativi: uso di app e dispositivi digitali dedicati; segnaletiche di riferimento; supporti cartacei come mappe, elenchi telefonici aggiornati, elenchi ambulatori, reparti e servizi, orari di accesso, info su trasporti e viabilità della zona etc.
- Lingua inglese su specifico ambito accoglienza medico-sanitaria

**Formazione: piano didattico**

***Prima fase*** *- Evento formativo regionale*

**Titolo modulo:** Le Linee Guida regionali sull'accoglienza - presentazione generale
**Contenuti:** Comprendere le Linee Guida e i suoi contenuti adottabili nei singoli Protocolli di Accoglienza / Accoglienza e umanizzazione / Focus governance / Cosa trasferire nel ruolo di formatori nella seconda fase / Workshop operativi
**Target:** Responsabili dell'Accoglienza, componenti del Coordinamento, Direttori di Distretto
**Interventi formativi:** Commissario ASSET; Direttore del Dipartimento Promozione della Salute; Direttore dell'ARESS; staff Linee Guida; Dirigente Patrimonio SSR; coach motivazionale esperto in gestione dei conflitti.

*Temi sessione mattutina:* Perché le Linee Guida / Accoglienza e umanizzazione nel sistema sanitario pugliese / Governance nelle Linee Guida / Indicazioni progettuali per le Aree Tecniche / Procedure di acquisto in urgenza / Comunicazione con gli utenti e tra operatori / Spirito di collaborazione e gestione dei conflitti.

*Temi sessione pomeridiana:* Workshop operativi in gruppi su proposte formative per la seconda fase / Discussione plenaria su feedback e proposte integrative.

***Seconda fase*** *- Nelle singole strutture*

La formazione della seconda fase, destinata al Team Accoglienza, sarà adattata al contesto della specifica struttura in base ai citati obiettivi e agli specifici target. I moduli formativi - declinati dal Responsabile dell'Accoglienza col supporto dell'URP - saranno realizzati come detto dall'ASL di riferimento, previa condivisione con lo staff ASSET di queste Linee Guida.

A seconda delle tipologie di moduli e delle necessità specifiche, saranno formatori (in toto o in parte, a seconda delle esigenze) i destinatari della prima fase della formazione con in aggiunta formatori specifici a tema.

**I moduli seguenti sono indicazioni orientative, sviluppabili discrezionalmente in base alle esigenze della singola struttura.**

*Le **associazioni di volontariato**, considerate parti integranti del sistema di accoglienza, partecipano a tutti i moduli, con aggiunta di visite guidate nei punti di accesso e front office, e periodo di affiancamento al personale. Così come eventuali **operatori del servizio civile e tirocinanti**.*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Formazione: moduli seconda fase**

***1 - Modulo: Le Linee Guida sull'accoglienza***
**Contenuti:** Presentazione del progetto / Accoglienza e umanizzazione / Il Team Accoglienza / Il Protocollo di accoglienza declinato nella singola struttura
**Target:** Tutte le citate figure del Team Accoglienza
**Formatori specifici:** No
**Ore:** 4

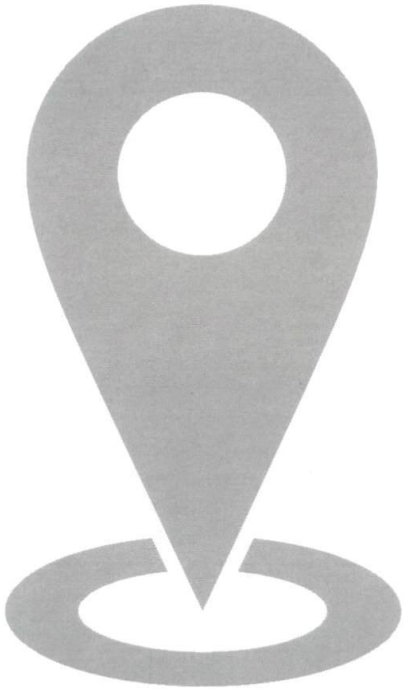
***2 - Modulo: Comunicazione e relazione con l'utente***
**Contenuti:** Modalità comportamentali, anche di presentazione al pubblico, capacità di comunicare con empatia, disponibilità, chiarezza e discrezione, anche in base ai i profili psicologici degli utenti/pazienti
**Target:** Tutte le citate figure del Team Accoglienza
**Formatori specifici:** Esperti in PNL (Programmazione neuro-linguistica), comunicazione ecologica, coach motivazionali, manager alberghieri
**Ore:** 8

***3 - Modulo: L'informazione al pubblico***
**Contenuti:** Organizzazione e funzionamento dell'Azienda Sanitaria e della propria struttura per accrescere le capacità di orientamento fisico e procedurale nei confronti di assistiti e familiari / Sicurezza sul luogo di lavoro / Consenso e privacy / Logistica e percorsi / Supporti informativi (siti web; app e dispositivi digitali) / Segnaletiche di riferimento / Supporti cartacei aggiornati quali mappe, elenchi telefonici, elenchi ambulatori, reparti e servizi, orari di accesso, info su trasporti, viabilità, servizi della zona etc.
**Target:** Operatori di front office e altre figure interessate
**Formatori specifici:** Esperti soluzioni digitali, responsabili contenuti portale etc.
**Ore:** 8

***4 - Modulo: La comunicazione interculturale in sanità***
**Contenuti:** Immigrati e accesso alle strutture socio-sanitarie / Strumenti base di comunicazione in inglese
**Target:** Operatori di front office e pronto soccorso, altre figure interessate
**Formatori specifici:** Esperto lingua inglese, mediatore culturale
**Ore:** 4

***5 - Modulo (opzionale): L'inglese per la sanità***
**Contenuti:** Corso mirato di conversazione in lingua inglese tarato sui target: tecnico-clinico per operatori sanitari; colloquiale per personale di accoglienza etc / Consegna materiali (es. prontuari cartacei)
**Target:** Operatori di front office e pronto soccorso, altre figure interessate
**Formatori specifici:** Esperti lingua inglese
**Ore:** Da definire in base alle esigenze

*Criticità di partenza:*
*scarso coinvolgimento della comunità e delle sue potenzialità*



**Sinergia con il territorio**

Si propone di attivare competenze e professionalità di parti di comunità in grado di apportare soluzioni specifiche al progetto. Ad esempio:

Fermi restando i vincoli normativi legati alle forniture pubbliche, si propongono scelte preferibilmente in ambito regionale (es. distretti in crisi), sempre in base a criteri di ecosostenibilità nell'impiego di materiali idonei per la sanità e sostenibili/ecologici nei processi produttivi

Convenzioni con enti e associazioni privati e/o pubblici per l'adozione di aree verdi di pertinenza

Convenzioni con Politecnico di Bari per coinvolgere studenti e ricerche di visual design per la realizzazione dell'archigrafica

Apporti di artisti e artigiani locali / Convenzioni con Istituti e Accademie d'Arte pugliesi – ad es. coordinati da street artist di fama - per riqualificare ad es. una parete interna e elementi architettonici di scarso pregio esterni

Coinvolgimento di Conservatori e associazioni di musicoterapia per la selezione con criteri scientifici (musicoterapia) di sottofondi musicali in zone neutre (es. hall, sale d'attesa, ingressi esterni padiglioni, etc)

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

*Criticità di partenza:*
*carenza di efficacia strumenti di feedback per il pubblico;*
*mancanza di feedback interno sui processi di accoglienza*

## Strumenti di feedback

**Feedback esterno:** questionario su wayfinding e accoglienza per gli utenti, cartaceo e digitale, unico per pre e post attuazione interventi (comparazione dati).

I processi di distribuzione/ritiro (quando cartacei) e valutazione verranno affidati alle Direzioni Sanitarie Aziendali (anche coinvolgendo le Associazioni di volontariato).

**Feedback Interno:** Valutazione per l'attuazione del singolo Protocollo di Accoglienza: livelli di coerenza con la progettazione delle Linee Guida.

I processi di valutazione attraverso modelli di feedback verranno affidati alle Direzioni Sanitarie. Criteri e voci di valutazione dovranno armonizzarsi il più possibile con quelli adottati per il progetto regionale «Umanizzazione delle cure», evitando duplicazioni.

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

*Criticità di partenza:*
*ridotto apporto di strumenti digitali*

## Apporti digitali di governance

### *Strumenti interni*

- Software tecnico a uso interno per aggiornamenti/variazioni in house dei moduli cartellonistica-wayfinding (bilingue) per stampa in giornata

### *Strumenti esterni*

- Evoluzione dei portali e delle app del Servizio Sanitario Regionale coerentemente con le linee guida ed i risultati del progetto Hospitality
- Dispositivi di geolocalizzazione strutture sino ai piani/reparti
- Il citato questionario su wayfinding e accoglienza (digitale oltre che cartaceo).

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Bibliografia generale


***Strutture prese in esame / Best practices***

*Estero:*

Birmingham Children's Hospital, Regno Unito

Imperial College London Business School (infografiche)

Klinikum Offenbach, Offenbach, Germania

Ospedale di Gmunden, Gmunden, Austria

The Child and Adolescent Psychiatric Stabilization Unit (CAPSU), Surrey Memorial Hospital in Surrey, British Columbia, Canada

The Royal Children's Hospital Melbourne, Australia

*Italia:*

Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna: Family Room Ronald McDonald

Centro Core, Reggio Emilia

Cup, Azienda Ulss 12 Veneziana

Hospice pediatrico Renzo Piano Bologna

Nuovi Uffici Hera, Poste Italiane, Arch. Michele De Lucchi

Nuovo Ospedale dei Bambini di Parma

Nuovo Ospedale dei Bambini di Parma Pietro Barilla

Ospedale Belcolle di Viterbo

Ospedale dell'Angelo, Mestre

Ospedale Maggiore di Parma - Pronto soccorso

Ospedali Riuniti di Salerno (wayfinding)

Pediatrico Meyer di Firenze

Policlinico Duilio Casula Cagliari (wayfinding)

Policlinico Universitario Agostino Gemelli Pronto Soccorso, Roma

Progetto del nuovo Buzzi, Ospedale dei Bambini, Milano

Progetto per il Nuovo Policlinico di Milano, Stefano Boeri

S. Maria della Misericordia di Perugia (protocollo accoglienza)

Sale di attesa Alitalia disegnate da Massimo Iosa Ghini

San Camillo-Forlanini Roma (procedure accoglienza)

San Raffaele Milano (anche Carta dei Servizi)


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Bibliografia generale


***Progetti collegati Regione Puglia***

Progetto "Valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero" (AGENAS / ASL Lecce)

Progetto SIRGIS Regione Puglia - Sistema integrato di Gestione della Salute e della Sicurezza nei luoghi di cura
https://bit.ly/2kk43la

Sistema integrato di informazione e comunicazione nella Sanità - Linee di indirizzo (delibera Regione Puglia n. 1985 del 6/11/2018)

Bozza Progetto Mobilità e accessibilità dei poli ospedalieri in Puglia (ASSET / Regione Puglia)

***Studi, ricerche, articoli***

Linee Guida sul Wayfinding ospedaliero Regione Toscana

Ambiente di guarigione: parte della cura - Building and Environment - Volume 58, December 2012, Utrecht (incrocia 798 studi di comunità scientifiche nel mondo).
*Istituzioni riunite: University of Applied Sciences, Faculty of Health Care, Research Centre for Innovation in Health Care, Research Group Demand Driven Care, Bolognalaan Utrecht, The Netherlands, Centre Interdisciplinaire de Recherche en Réadaptation et Integration Sociale de l'Université Laval, Québec Canada, Eindhoven University of Technology, Department of the Built Environment.*
https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0360132312001758

Euro Health Consumer Index 2017 (Report): analisi comparata delle performance dei sistemi sanitari europei, partendo dal punto di vista del paziente (Estrapolazione di tre indici: Diritti e Informazione dei pazienti; Accessibilità - tempi di attesa; Gamma e accessibilità dei servizi offerti)

Le Parole Della Sanità: Accettazione, accoglienza, presa in carico – M. Marco Geddes da Filicaia - Il Pensiero Scientifico Editore

The guidelines for the humanisation of care facilities - Le linee guida per l'umanizzazione degli spazi di cura. Daniela Bosia, Gianluca Darvo. In TECHNE n. 9 - 2015, pp. 140-146 – ISSN 2239-0243

Analisi e valutazione del livello di umanizzazione dei servizi socio-sanitari del Veneto (pdf on line).

Accettazione, accoglienza, presa in carico (ricercaepratica.it)
http://www.ricercaepratica.it/articoli.php?archivio=yes&vol_id=1262&id=13952

Feature: Top design tips for hospital wayfinding (Building Better Health Care)
https://www.buildingbetterhealthcare.co.uk/news/article_page/Feature_Top_design_tips_for_hospital_wayfinding/106146

Designing a wayfinding system in a hospital (ixds.com)
https://www.ixds.com/designing-a-wayfinding-system-in-a-hospital


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche – REGIONE PUGLIA

**Bibliografia generale**


11 Benefits of Digital Wayfinding for the Healthcare Industry (22miles.com)
http://www.22miles.com/blog/11-benefits-of-digital-wayfinding-for-the-healthcare-industry/

How we turned a problem into an opportunity: Prototyping wayfindg for the hospital main entrance (dhwlab.com)
https://www.dhwlab.com/blog-posts/934

Hospital wayfinding (siloagency.com)
https://www.siloagency.com/en/case/hospital-wayfinding/

Signage based on circuitry designed for east London tech hub (dezeen.com)
https://www.dezeen.com/2016/11/21/dn-co-signage-design-wayfinding-orange-graphics-here-east-london-tech-hub-quee-elizabeth-olympic-park/

Best Wayfinding Design - Vol .1 Office/Culture (issuu.com)
https://issuu.com/hidesignpublish/docs/best_wayfinding_design_vol.1

Wayfinding logic for Hospital. Warsaw (thinkingarchitects.com)
http://www.thinkingarchitects.com/slider-glowny/public-use/signage-wayfinding-for-pediatric-hospital-warsaw/

Font: Wayfinding Sans Pro
https://fdi-type.de/fonts/wayfinding-sans-pro/
https://fontsinuse.com/typefaces/10236/wayfinding-sans
https://www.fontspring.com/fonts/fdi-type-foundry/wayfinding-sans?fsp_source=fdiproductpage
https://issuu.com/clm.matteo/docs/typeinwayfinding

Il test dei colori - Max Lüscher (Ed. Astrolabio Ubaldini)

Cromoterapia e potere dei colori - Christian Valnet (ED. REI)
https://bit.ly/2lHov4i

Osvaldo Sponzilli, Iniziazione alla Cromoterapia, La nuova scienza dei colori per il benessere e la serenità, Roma, Edizioni Mediterranee, ristampa 2003

http://www.poliziapenitenziaria.it/public-post-carceri-dipinte-di-rosa-per-attenuare-l-aggressivita-dei-detenuti-succede-in-svizzera-2752/

https://www.buildingcentre.co.uk/wellbeing-test/community/cool-down-pink

Ergonomia applicata al progetto, Cenni storici e antropometria, Andreas Sicklinger, Milano, Maggioli Editore, 2009

Il design e gli interni di Franco Albini - G. Bosoni, F. Bucci, Milano, ed. Electa, 2016, seconda edizione

Movimentazione manuale dei pazienti, Elementi di normativa e determinanti di rischio in relazione agli ambienti e alle attrezzature, I.S.P.E.S.L., Dip. di Medicina del Lavoro, Centro


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

## Bibliografia generale


Ricerche Monteporzio Catone (Roma), Adriano Papale
http://www.asl.vt.it/Staff/SPP/Documentazione/informazione/rischi/ISPESL%20-%20movimentazione%20pazienti.pdf

A Review of the Research Literature on Evidence-Based Healthcare Design, in «Healthcare Leadership», Roger S. Ulrich, Craig Zimring, Settembre 2008
http://hcleader.healthdesign.org/whitepapers.html

Evidence-based design approach, La progettazione degli spazi ospedalieri per la sicurezza dei pazienti e il controllo delle infezioni, Virginia Serrani, 12 Giugno 2014
https://www.ars.toscana.it/infezioni/ospedale/2576-evidence-based-design-approach.html

L'ospedale del futuro - Il progetto di Renzo Piano per un ospedale modello è stato accantonato con il cambio di Governo, ma le linee guida che lo hanno ispirato restano più che mai valide, in «Le scienze», Chiara Palmerini, 399, Novembre 2001, pp. 26-32
http://www.lescienze.it/

Strutture sanitarie e prevenzione incendi: l'esperienza nelle province di Ascoli Piceno e Fermo, Mauro Malizia, Settembre 2015
http://www.vigilfuoco.it/sitiVVF/ascolipiceno/

Scheda IE 102, Capitolato tecnico Anie-Itaca, Illuminazione ambienti ospedalieri, ottobre 2016, http://anie.it/wp-content/uploads/2016/10/IE-102-Ottobre-2016-Illuminazione-ambienti-ospedalieri.pdf

Zumtobel, Manuale illuminotecnico pratico:
https://www.zumtobel.com/PDB/Ressource/teaser/it/Lichthandbuch.pdf

Zumtobel, Luce per salute e cura:
https://www.zumtobel.com/PDB/Teaser/IT/AWB_Health_Care.pdf

Philips, Healthcare-Application-Guide, Designing people-centric hospitals
using Philips lighting solutionshttp://www.lighting.philips.it/b-dam/b2b-li/en_AA/Applications/masthead-pdfs/Healthcare-Application-Guide.pdf

Maria Teresa Oricoli, La luce giusta aiuta il benessere, in «Progettare per la sanità», 05, Novembre 2017, pp. 40-46.
Curarsi in una casa sull'albero: l'hospice pediatrico di Bologna disegnato da Renzo Piano, La Repubblica Bologna.it, 27 Giugno 2017,
https://bologna.repubblica.it/cronaca/2017/06/27/foto/hospice_pediatrico-169275214/1/#1

Nuovo Codice della Strada (decreto legislativo 285/92 e suo regolamento di attuazione) Titolo II - Capo II: Organizzazione della Circolazione e Segnaletica Stradale

INMACI (Istituto Nazionale per la Mobilità Autonoma di Ciechi e Ipovedenti) - Mappe tattili per ipovedenti:
http://www.mobilitaautonoma.org/layout-delle-mappe-tattili


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

**Bibliografia generale**


INMACI - Linee guida per progettazione percorsi tattili necessari ai disabili visivi per il superamento della barriere percettive: http://www.mobilitaautonoma.org/linee-guida
Metodo MAPO (Movimentazione e Assistenza Pazienti Ospedalizzati)

Decreto Ministeriale 2 aprile 2015 n. 70 - Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera

Decreto 23 marzo 2018 - Modifiche decreto 30 gennaio 1998 - Normativa tabelle livello dirigenziale personale SSN


***Altri siti internet di riferimento***


https://dnco.com/work/wayfinding-here-east

http://www.parkin.ca/blog/the-importance-of-wayfinding/

http://www.tesis.unifi.it/
https://issuu.com/helenleeonlinebookstore/docs/best_wayfinding_design_vol.2

http://www.harkess-ord.com/our-work/qe11/wayfinding-strategy-implementation-for-high-stre

http://arthousedenver.com/portfolio_category/branding-identity/page/2/

https://www.healthcaredesignmagazine.com/

https://www.healthdesign.org/

http://www.progettareperlasanita.it/

http://www.rilegno.org/

https://verdeprofilo.com/it/

https://www.zumtobel.com/it-it/salute_cura.html

http://www.lighting.philips.com/main/systems/system-areas/healthcare

https://www.trilux.com/it/applicazione/health-care/salute-e-cura/


Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche REGIONE PUGLIA

# allegati

- *Questionario wayfinding*
- *Master Protocollo di Accoglienza*
- *Set di icone (mediche, di servizio e per impaginazione di documenti)*
- *Font Wayfinding Sans Pro*
- *Nomenclatura (italiano - inglese)*
- *Set Facebook*
- *Tutorial per progettazione architettonica e wayfinding*

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

*Questionario wayfinding*





*Master Protocollo di Accoglienza*

*Set di icone*

Sezione Risorse Strumentali & Tecnologiche
REGIONE PUGLIA

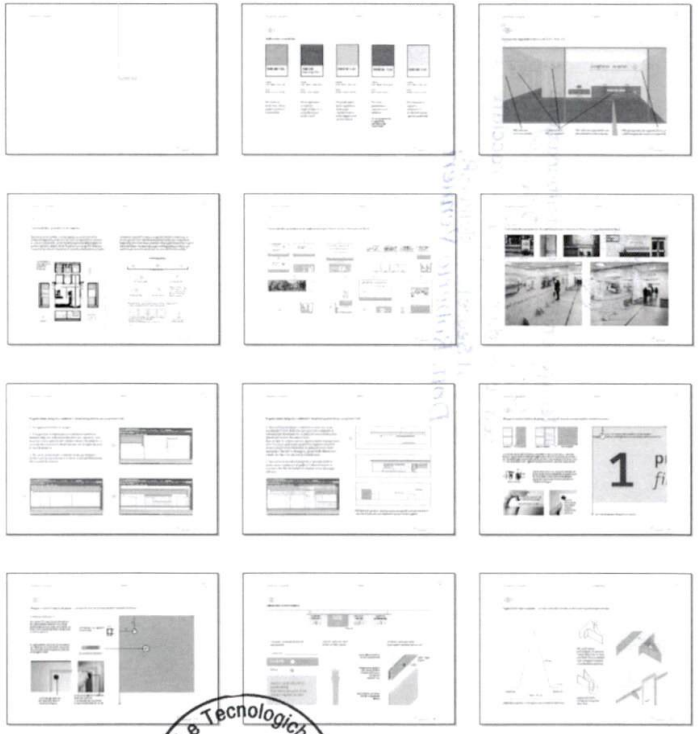
*Font Wayfinding Sans Pro*

**Wayfinding Sans Ex N Bold**
Wayfinding Sans Regular N
*Wayfinding Sans Rg N Italic*
***Wayfinding Sans Ex N Bold Italic***
**Wayfinding Sans Condensed N Bold**
***Wayfinding Sans Rg N Bold Italic***
Wayfinding Sans Ex N Regular
*Wayfinding Sans Ex N Italic*
Wayfinding Sans Condensed N
**Wayfinding Sans Rg N Bold**
**Wayfinding Sans Ex Bold**
Wayfinding Sans Ex Regular
*Wayfinding Sans Ex Italic*
***Wayfinding Sans Ex Bold Italic***
***Wayfinding Sans Rg Bold Italic***
**Wayfinding Sans Rg Bold**
Wayfinding Sans Regular
*Wayfinding Sans Rg Italic*
Wayfinding Sans Condensed
**Wayfinding Sans Condensed Bold**

*Nomenclatura*

*Set Facebook*

*Tutorial per progettazione architettonica e wayfinding*



Il presente provvedimento si compone di n. 161 pagine
Il dirigente della Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche
Vito BAVARO

Sezione Risorse Strumentali e Tecnologiche – REGIONE PUGLIA