



linee guida hospitality



l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi



Le Linee Guida Hospitality

*Accoglienza nelle
strutture sanitarie:
una visione integrata*

Progetto:

Dipartimento Promozione
della Salute



Realizzato da:

Agenzia Regionale Strategica
per lo Sviluppo Ecosostenibile
del Territorio



In collaborazione con:

Agenzia Strategica Regionale
per la Salute e il Sociale





*Un progetto declinato
per tutto il sistema
sanitario regionale*



Ospedali



Aziende ospedaliere e IRCCS



PPA



PTA



Rete dei centri territoriali di assistenza*

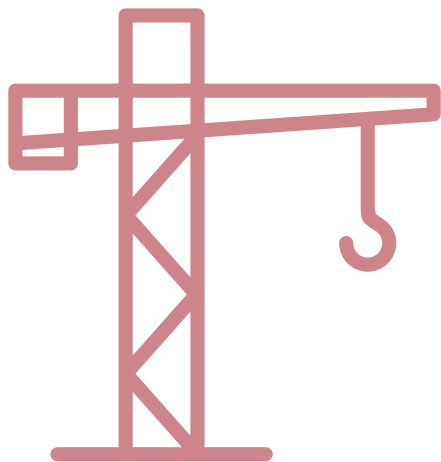


ASL - sedi istituzionali

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



*Ideare il nuovo,
riqualificare l'esistente*



Quando si applicano

Per la progettazione - realizzazione di nuove strutture sanitarie

Per il graduale adeguamento - riqualificazione dei plessi già esistenti

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

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



I punti chiave

*Tre step per un piano
di azioni integrate*

check
dell'esistente



miglioramento
e ottimizzazione



ampliamento
del parco servizi



Riorganizzazione ruoli e servizi

Formazione dedicata alla accoglienza



Potenziamento segnaletica

esterna ed interna, identitaria e bilingue



Riqualificazione ambienti e arredi:

hall, sala d'attesa, pronto soccorso



Supporti per la comunicazione all'utenza

informazione - sensibilizzazione



Riorganizzare i pensieri e le azioni

Il modello

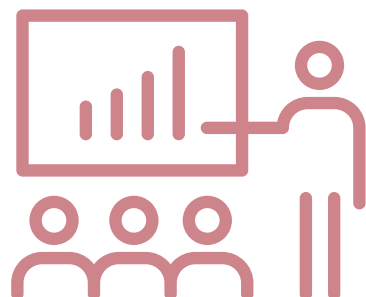
Modello di governance integrata, con previsione di ruoli e competenze, sia decisionali sia di front office

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

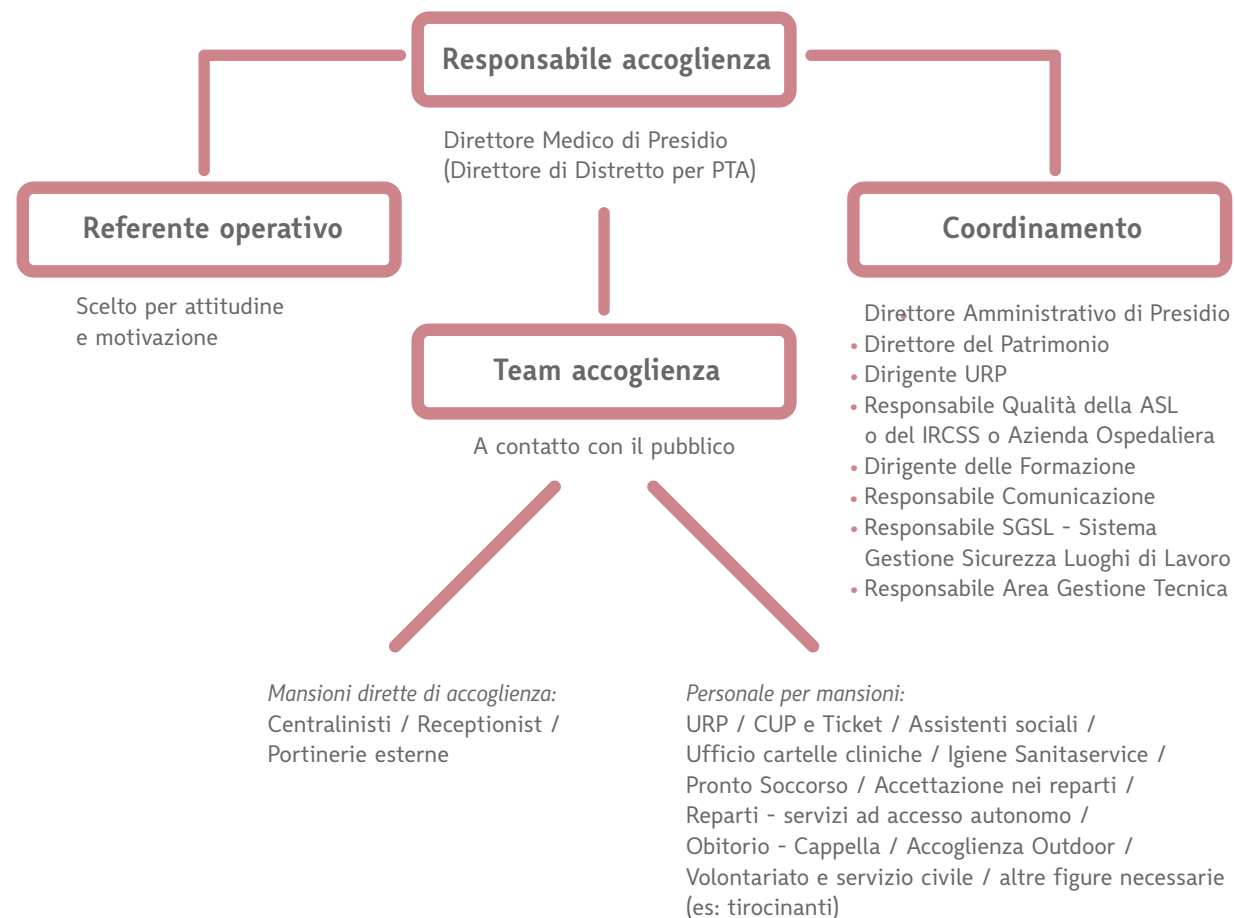
Due fasi formative: per i board e per il personale a contatto col pubblico



Governance: organigramma



formazione specifica
per tutti

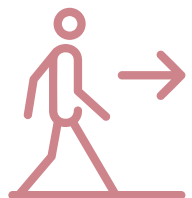




Wayfinding: trovare la strada

*Potenziare la
nuova segnaletica
interna/esterna*

*Identificarla con
il sistema sanitario
regionale*



Segnaletica ecosostenibile, leggera, rapidamente aggiornabile in house

Modello unificato guidato di progettazione e declinazione sistema iconico e testuale

Uso di un font pluripremiato per la sua estrema leggibilità

Informazioni bilingue per segnaletica primaria



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



cardiologia
cardiology



oculistica
ophthalmology



radiologia
radiology



nefrologia
nephrology



laboratorio analisi
laboratory analysis



dipartimento diagnostico
diagnostic department



senologia
breast



odontoatria
dentistry



ematologia
hematology



centro trasfusioni
transfusion center



endocrinologia
endocrinology



biochimica
biochemistry



oncologia
oncology



chirurgia
surgery



neonatologia
neonatology



ortopedia
orthopedics



pediatria
pediatrics



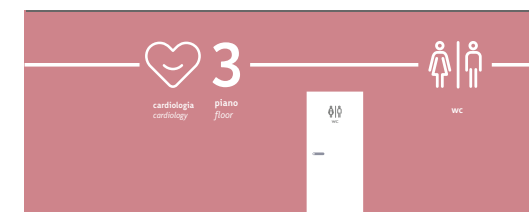
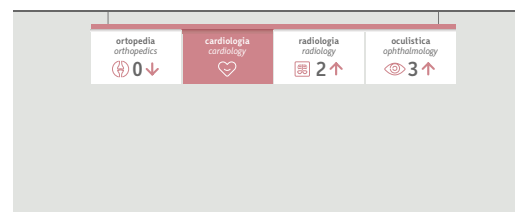
pronto soccorso
emergency room



neurologia
neurology

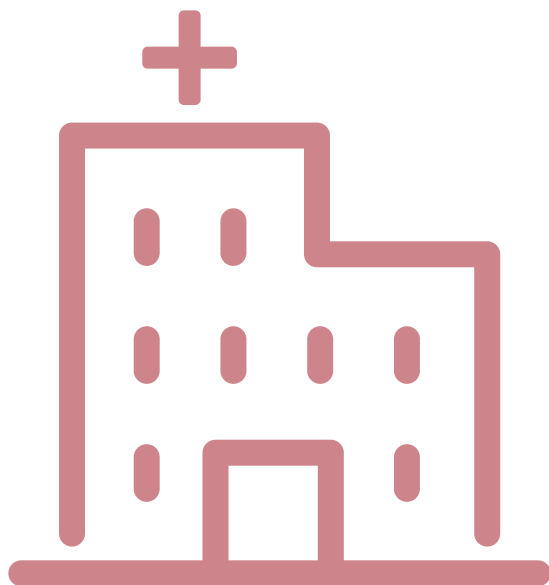


gastroenterologia
gastroenterology





Riqualificare gli ambienti

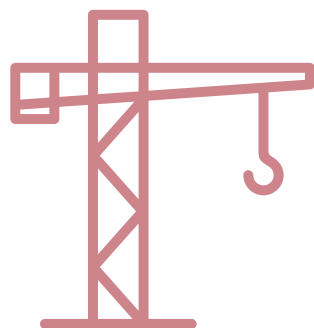


Habitat

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

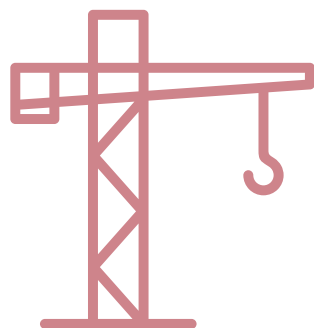
Elementi di arredo coordinati e soluzioni tecniche e cromatiche di riferimento

Potenziamento e cura del verde



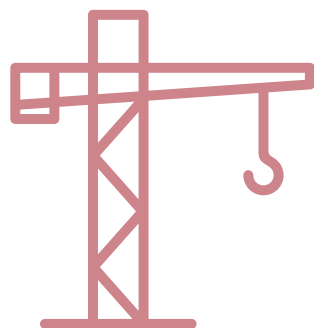
Valori in corso





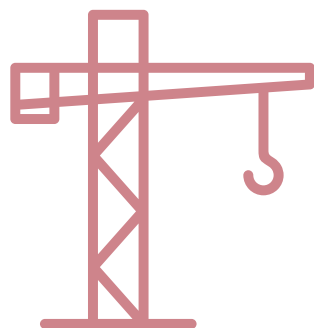
Valori in corso



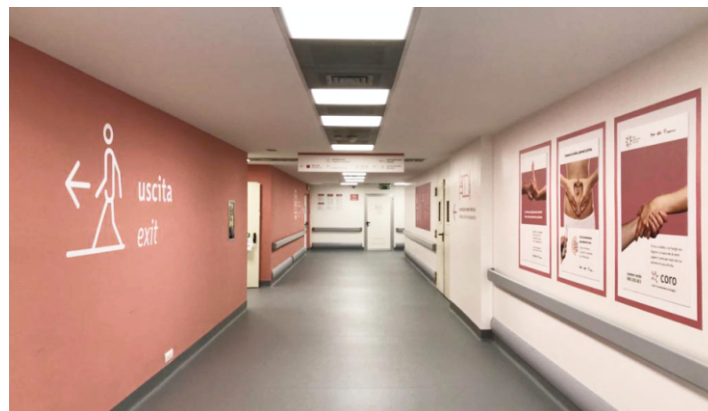


Valori in corso





Valori in corso





Applicativo per la composizione,
stampa e sostituzione
in house della segnaletica



Applicativo di navigazione
per tutti gli ospedali del
sistema sanitario pugliese



autocomposer



Hmaps



Supporto alla comunicazione

Le violenze sugli operatori sanitari fanno male soprattutto ai pazienti.



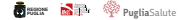
Aggredire e danneggiare sono reati gravi che minacciano la salute di tutti. Rispettiamoci. Per questi atti la legge prevede risarcimento del danno e reclusione.



Tumore al colon, pensaci prima.



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



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



 **coro**
centri di orientamento oncologico

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

numero verde
800.185.003





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



Benefici

Per pazienti e familiari:

migliorare la qualità di accesso e permanenza nella struttura.

Per la struttura sanitaria:

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

Per il personale:

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