



# REGIONE PUGLIA

**DIPARTIMENTO PROMOZIONE DELLA SALUTE, DEL  
BENESSERE SOCIALE E DELLO SPORT PER TUTTI**

---

## PROPOSTA DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE

---

Codice CIFRA: **AO5/DEL/2019/\_\_\_\_\_**

**OGGETTO: DGR 1985/2018. Sistema Integrato di comunicazione ed informazione nella Sanità. Approvazione piano attività per l'anno 2019.**

Il Presidente della Regione Puglia, sulla base dell'istruttoria espletata dalle Sezioni Strategia e Governo dell'Offerta, Amministrazione, Finanza e Controllo, Risorse Strumentali e Tecnologiche, Promozione della Salute e del Benessere, di concerto con la Struttura speciale Comunicazione Istituzionale, confermata dal Direttore del Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere sociale e dello sport per tutti e dalla Responsabile della Struttura speciale Comunicazione riferisce quanto segue:

**Visti:**

- la legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di informazione e di comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni;
- il d.lgs. 502/1992 e s.m.i., all'art. 2, co. 1, attribuisce alle Regioni l'esercizio delle funzioni legislative ed amministrative in materia di assistenza sanitaria ed ospedaliera, nel rispetto dei principi stabiliti dalle leggi nazionali;
- il Decreto ministeriale 2 aprile 2015, n. 70 con cui è stato definito il "Regolamento recante definizione degli standard qualitativi, strutturali, tecnologici e quantitativi relativi all'assistenza ospedaliera";
- il Patto della Salute 2014/2016;
- il Piano Nazionale delle cronicità, di cui all'Accordo tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome di Trento e di Bolzano del 15 settembre 2016;
- il Regolamento regionale 10 marzo 2017, n. 7 e s.m.i. ad oggetto: "Riordino ospedaliero della Regione Puglia ai sensi del D.M. n. 70/2015 e delle Leggi di stabilità 2016-2017. Modifica e integrazione del R.R. n. 14/2015", pubblicato sul Bollettino Ufficiale della Regione Puglia n. 32 del 14/03/2017;
- l'Accordo Stato - Regioni avente ad oggetto: "Linee guida per la revisione delle reti cliniche - Le reti tempo dipendenti (Rep. Atti n. 25/CSR del 15 febbraio 2018).
- l'art. 12 del d.l. 18/10/2012 n. 179, convertito con modificazioni dalla l.n. 221/2012, in materia di fascicolo sanitario elettronico;
- il DPCM 178/2015 "Regolamento in materia di fascicolo sanitario elettronico";
- la DGR 1159/2018, ad oggetto "Documento Indirizzo Economico Funzionale 2017 del Servizio Sanitario Regionale. Presa d'atto del Riparto FSR Definitivo 2017 e rimodulazione programmazione progettuale per il biennio 2018-2019" con la quale in particolare sono stati stanziati specifici fondi per la comunicazione in sanità;
- la deliberazione di Giunta regionale n. 328 del 7/03/2017 con cui la Giunta regionale approva il Piano di Comunicazione per interventi di prevenzione e promozione della salute, elencando una serie di interventi e misure che vanno proprio nell'ottica di sensibilizzare la popolazione attraverso un'informazione e una comunicazione corretta, capillare, continuativa in grado di determinare un cambiamento positivo nella popolazione. La comunicazione per la promozione della salute gioca un ruolo determinante per l'adozione di corretti stili di vita e per innalzare gli indicatori legati alla prevenzione secondaria;

- il DPCM del 31 /5/2017 con cui è stato approvato il Piano triennale per l'informatica 2017-2019 ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 513, della legge 28 /12/2015, n. 208;
- il Regolamento Regionale n. 7/2019 in materia di presidi territoriali di assistenza;
- la DGR n. 1803/2018 con la quale è stato approvato il “Piano Triennale per la Sanità Digitale 2018/2020 della Regione Puglia”;

**Premesso che:**

- con deliberazione della Giunta regionale n. 1985/2018 è stato adottato il documento “*Sistema Integrato di Informazione e comunicazione in sanità*” quale documento di programmazione e di indirizzo alle strutture regionali interessate al fine di dare attuazione agli obiettivi definiti nello stesso documento;
- Il suddetto documento stabilisce che *“la strategia regionale in materia di informazione e comunicazione in sanità è volta ad assicurare che l'informazione sia resa accessibile al più ampio pubblico possibile, incluse le persone con bassi livelli di scolarità, difficoltà di apprendimento ed impedimenti sensoriali. La partecipazione, la condivisione, l'accesso all'informazione rappresentano alcuni dei diritti di cittadinanza garantiti attraverso l'abbattimento delle barriere di accesso alle informazioni;*
- 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.
- lo stesso documento stabilisce che il tema della accoglienza sia elaborato e sviluppato in stretta sinergia con il gruppo di lavoro costituito, con la Deliberazione della Giunta regionale n. 2261/2017, dall'Agenzia regionale Strategica per lo Sviluppo Ecosostenibile del Territorio (ASSET), con il ruolo di coordinamento, dal Dipartimento Promozione della Salute, del Benessere Sociale e dello Sport per Tutti e dall'A.Re.S.S., al fine di:
  - a) elaborare le Linee Guida dedicate all'adeguamento, riorganizzazione e standardizzazione delle attività connesse all'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche pugliesi, con particolare riferimento ai presidi ospedalieri come definiti dal RR n. 7/2017;
  - b) predisporre il relativo programma di adeguamento;
  - c) costituire una task-force operativa che comprenda professionalità mediche, organizzativo-manageriali, tecnico-progettuali ed esperti della comunicazione visiva, con il fine di individuare le linee guida e di progettare un sistema coordinato di accoglienza delle strutture sanitarie
- infatti, nell'alveo della politica di ammodernamento e riorganizzazione dell'offerta dei servizi del sistema sanitario pugliese risulta di preminente interesse armonizzare la politica dell'accoglienza nelle strutture sanitarie pubbliche;
- componente fondamentale delle politiche a sostegno della soddisfazione della domanda di salute espressa in Puglia è il miglioramento della qualità dell'accoglienza, sia dal punto di vista fisico ovvero dei luoghi e spazi di accesso ai presidi ospedalieri regionali, sia dal punto di vista umano ovvero dei servizi di ricezione ed accompagnamento dell'utenza all'interno delle strutture ospedaliere;

- con deliberazione della Giunta regionale n. 671 del 09/04/2019 avente ad oggetto “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.” è stato approvato il documento “Linee guida hospitality: l'accoglienza nelle strutture sanitarie pugliesi – versione del 3 aprile 2019” 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 aiPTA e a tutta la rete dei centri territoriali di assistenza (poliambulatori, consultori, centri vaccini, etc);
- con la stessa deliberazione si è rimandato ad 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;

### **Considerato che:**

- al fine di dare concreto avvio al Sistema Integrato di Comunicazione e Informazione nella Sanità, si è reso necessario procedere alla redazione del Piano di Comunicazione 2019 in Sanità quale strumento esecutivo della strategia e degli obiettivi declinati in essa;
- l'obiettivo del suddetto documento è informare, accrescere la consapevolezza e la conoscenza su temi inerenti la salute nei confronti delle persone, delle istituzioni e della società nel suo complesso, anche attraverso interventi complessi tesi a modificare errati comportamenti consolidati;
- le priorità per l'annualità 2019 possono essere riassunte come di seguito riportato:
  - a) definire la governance del Piano di Comunicazione con l'obiettivo di strutturare le modalità di lavoro e i flussi di informazione e comunicazione;
  - b) adozione di un Manuale di Identità Visiva per rendere l'immagine coordinata ed omogenea (azione di Corporate Identity);
  - c) realizzazione di Campagne di Comunicazione e di Sensibilizzazione conformi al modello proposto nella Strategia complessiva;
  - d) implementazione delle funzionalità di informazione e di comunicazione del Portale regionale della Salute;
  - e) implementazione del livello di conoscenza dei servizi digitali disponibili.
- tali priorità possono essere attuate mediante le seguenti azioni:
  - a) prima applicazione delle linee guida di hospitality nell'ambito della comunicazione istituzionale e progettazione di campagne di comunicazione su temi di interesse prioritario nell'ambito della collaborazione già avviata con DGR 2261/2017 tra ASSET, ARESS e Dipartimento e Struttura speciale della comunicazione istituzionale;
  - b) produzione e realizzazione campagne di comunicazione attraverso il centro media regionale
  - c) potenziamento dei servizi di redazione dei contenuti del portale regionale della salute anche mediante adesione agli strumenti messi a disposizione dal contratto quadro CONSIP applicabili;
  - d) produzione e promozione di n. 10 (dieci) opere audiovisive in collaborazione con Apulian Film Commission (AFC), strettamente connesse al racconto del sistema sanitario e delle

tematiche legate alla salute (prevenzione, assistenza, ecc.) per lo sviluppo di una maggiore sensibilità alle tematiche sul territorio; la promozione delle opere realizzate, oltre che attraverso i diversi canali di comunicazione istituzionale, avverrà tramite l'organizzazione di un rassegna itinerante presso le principali strutture ospedaliere del territorio; inoltre, saranno organizzati eventi ad hoc e materiali di promozione delle opere, oltre alla loro valorizzazione nell'ambito di altri interventi realizzati da AFC.

- dal punto di vista amministrativo maggiore efficienza, efficacia ed economicità possono essere assicurati assegnando il coordinamento operativo all'ARESS Puglia che dovrà operare in raccordo con la struttura speciale "Comunicazione Istituzionale" e con il Nucleo regionale per la Comunicazione in sanità, da istituirsi con determinazione dirigenziale del Direttore Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale ed dello sport, come stabilito dalla DGR n. 1985/2018.
- per le suddette attività, visto il Bilancio di Esercizio 2018 dell'Aress, adottato con propria Delibera del Direttore Generale n. 129 del 2019, e visto che residuano risorse non utilizzate riferite agli esercizi precedenti iscritte nello Stato Patrimoniale quale "Utili portati a nuovo, per le suddette attività l'ARESS Puglia è autorizzata ad utilizzare tali risorse per un importo massimo di € 1.400.000 (euro un milione e quattrocento mila);

Per tutto quanto sopra si propone alle valutazioni della Giunta Regionale di:

- approvare il documento "Piano di Comunicazione 2019 in Sanità", allegato "A", parte ed integrante del presente provvedimento;
- individuare come azioni prioritarie per il 2019:
  - a) prima applicazione delle linee guida di hospitality nell'ambito della comunicazione istituzionale e progettazione di campagne di comunicazione su temi di interesse prioritario nell'ambito della collaborazione già avviata con DGR 2261/2017 tra ASSET, ARESS e Dipartimento e Struttura speciale della comunicazione istituzionale;
  - b) produzione e realizzazione campagne di comunicazione attraverso il centro media regionale
  - c) potenziamento dei servizi di redazione dei contenuti del portale regionale della salute anche mediante adesione agli strumenti messi a disposizione dai contratto quadro CONSIP applicabili;
  - d) produzione e promozione di n. 10 (dieci) opere audiovisive in collaborazione con Apulian Film Commission (AFC), strettamente connesse al racconto del sistema sanitario e delle tematiche legate alla salute (prevenzione, assistenza, ecc.) per lo sviluppo di una maggiore sensibilità alle tematiche sul territorio; la promozione delle opere realizzate, oltre che attraverso i diversi canali di comunicazione istituzionale, avverrà tramite l'organizzazione di un rassegna itinerante presso le principali strutture ospedaliere del territorio; inoltre, saranno organizzati eventi ad hoc e materiali di promozione delle opere, oltre alla loro valorizzazione nell'ambito di altri interventi realizzati da AFC;
- di stabilire che le attività amministrative per l'attuazione del suddetto Piano siano in carico alla ARESS Puglia, i cui costi rientrano tra le risorse già iscritte in bilancio dell'Agenzia, riferite agli utili di esercizi portati a nuovo, autorizzate all'utilizzo.

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

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

### **LA GIUNTA**

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

### **DELIBERA**

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

1. approvare il documento "Piano di Comunicazione 2019 in Sanità", allegato "A", parte ed integrante del presente provvedimento;
2. individuare come azioni prioritarie per il 2019:
  - a) prima applicazione delle linee guida di hospitality nell'ambito della comunicazione istituzionale e progettazione di campagne di comunicazione su temi di interesse prioritario nell'ambito della collaborazione già avviata con DGR 2261/2017 tra ASSET, ARESS e Dipartimento e Struttura speciale della comunicazione istituzionale;
  - b) produzione e realizzazione campagne di comunicazione attraverso il centro media regionale
  - c) potenziamento dei servizi di redazione dei contenuti del portale regionale della salute anche mediante adesione agli strumenti messi a disposizione dai contratto quadro CONSIP applicabili;
  - d) produzione e promozione di n. 10 (dieci) opere audiovisive in collaborazione con Apulian Film Commission (AFC), strettamente connesse al racconto del sistema sanitario e delle tematiche legate alla salute (prevenzione, assistenza, ecc.) per lo sviluppo di una maggiore sensibilità alle tematiche sul territorio; la promozione delle opere realizzate, oltre che attraverso i diversi canali di comunicazione istituzionale, avverrà tramite l'organizzazione di un rassegna itinerante presso le principali strutture ospedaliere del territorio; inoltre, saranno organizzati eventi ad hoc e materiali di promozione delle opere, oltre alla loro valorizzazione nell'ambito di altri interventi realizzati da AFC;
3. di stabilire che per l'attuazione del presente Piano e per le correlate attività amministrative l'ARESS Puglia è autorizzata ad utilizzare le risorse riferite agli esercizi precedenti iscritte nello Stato Patrimoniale quale Utili portati a nuovo, per un importo massimo di € 1.400.000 (euro un milione e quattrocento mila);
4. di delegare il Direttore del Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti, con proprio atto, a richiedere l'impiego degli Utili portati a nuovo per un importo maggiore di quanto riportato nel precedente punto, ove si riscontrassero esigenze di carattere economico e di interesse regionale;

5. di dare atto che ARESS Puglia dovrà operare in raccordo con la struttura speciale “Comunicazione Istituzionale” e con il Nucleo regionale per la Comunicazione in sanità, da istituirsi con determinazione dirigenziale del Direttore Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport, come stabilito dalla DGR n. 1985/2018;
6. di autorizzare ARESS Puglia a stipulare accordi di collaborazione con l'ASSET Puglia e con Apulia Film Commission per l'attuazione delle attività prioritarie per l'anno 2019;
  
7. di pubblicare la presente deliberazione sul B.U.R.P.

**IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA**

**IL PRESIDENTE DELLA GIUNTA**

I sottoscritti attestano che il procedimento istruttorio loro affidato é stato espletato nel rispetto della normativa nazionale e regionale e che il presente schema di provvedimento, predisposto ai fini dell'adozione da parte della Giunta Regionale è conforme alle risultanze istruttorie.

Il Responsabile A.P. (Antonella Caroli) \_\_\_\_\_

Il Dirigente Sezione Strategie e Governo dell'Offerta

(Giovanni Campobasso) \_\_\_\_\_

Il Dirigente della Sezione Amministrazione, finanza e controllo ed ad interim della Sezione promozione della salute e del benessere

(Benedetto Giovanni Pacifico) \_\_\_\_\_

Il Dirigente della Sezione Risorse strumentali e tecnologiche

(Vito Bavaro) \_\_\_\_\_

Il Dirigente della Struttura speciale Comunicazione Istituzionale

(Antonella Bisceglia) \_\_\_\_\_

IL DIRETTORE di Dipartimento Promozione della salute, del benessere sociale e dello sport per tutti.

(Angelosante Albanese) \_\_\_\_\_

IL PRESIDENTE della Giunta regionale

(Michele Emiliano) \_\_\_\_\_