

**SANITASERVICE - 66 COADIUTORI AMMINISTRATIVI
OPERATORE CUP – ACCOGLIENZA E FRONT OFFICE**

1. Quale figura individua una struttura sanitaria pubblica, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, per l'attuazione delle linee Guida dell'Accoglienza?
2. Quali categorie di persone vengono identificate nella Del. Giunta Regionale Puglia n. 671/19, contenente le linee guida "*Hospitality*", per le strutture sanitarie pubbliche pugliesi con lo scopo di definire un sistema identitario comune per l'accoglienza?
3. Quali obiettivi sono definiti nel progetto tracciato con le linee guida "*Hospitality*" per le strutture sanitarie pubbliche pugliesi (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
4. Come le professioni sanitarie e gli organismi sanitari pubblici trattano i dati personali sanitari, se il trattamento riguarda dati e operazioni indispensabili per perseguire una finalità di tutela della salute?
5. A chi viene affidato l'attuazione del Protocollo di Accoglienza in ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19?
6. Quale colore viene utilizzato nel Progetto *Hospitality* e perché?
7. Cosa prevede il Protocollo di Accoglienza in conformità al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19?
8. Chi ha la responsabilità di effettuare il monitoraggio interno sull'attuazione del Protocollo di Accoglienza, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, e con quali obiettivi?
9. Quali sono i vantaggi per la struttura sanitaria nell'attuare il progetto tracciato con le linee guida "*Hospitality*" per le strutture sanitarie pubbliche pugliesi (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
10. Da chi è coordinata la formazione per ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19 e con quali obiettivi?
11. Conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, per l'attuazione delle Linee guida "*Hospitality*" quali strumenti di feedback deve attivare ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese e con quali obiettivi?
12. Conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, per l'attuazione delle Linee guida "*Hospitality*", quali strumenti può adottare ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese, per raccogliere risultati relativi a feedback esterni?
13. Conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, per l'attuazione delle Linee guida "*Hospitality*", quali strumenti può adottare ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese, per raccogliere risultati relativi a feedback interni?
14. Quali sono i requisiti che rendono adeguata e corretta l'informazione?
15. Come ogni Struttura sanitaria pubblica pugliese, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19, deve provvedere alla formazione del personale?
16. Si descriva lo studio condotto sotto la guida scientifica dell'ospedale *Paracelsus di Richterswil*, contenuto nelle linee guida "*Hospitality*" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), in relazione all'effetto dei colori.
17. Cos'è L'ARESS e quale ruolo riveste nell'attuazione del progetto *Hospitality*, conformemente al disposto della Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19?
18. Conformemente ai contenuti delle linee guida "*Hospitality*" per le strutture sanitarie pubbliche pugliesi (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19), quali principi sono esposti relativamente all'accoglienza dell'utente disabile?
19. Si definisca ai sensi della legge n. 104/92 art. 3 la "*persona handicappata*" e come viene inquadrata nel progetto "*Hospitality*" (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19);
20. Si definiscano i principali contenuti di un Protocollo di Accoglienza (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19).
21. Cos'è un Team di Accoglienza nell'ambito del progetto "*Hospitality*"?

22. Quali vantaggi presenta per il Personale di una struttura sanitaria il progetto tracciato con le linee guida "Hospitality"?
23. Quali vantaggi presenta per gli utenti esterni ad una struttura sanitaria il progetto tracciato con le linee guida "Hospitality"?
24. Quali obiettivi non rientrano nel progetto tracciato con le linee guida "Hospitality" per le strutture sanitarie pubbliche pugliesi (Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)?
25. Dove viene utilizzato prevalentemente il colore scelto nell'ambito del progetto tracciato con le linee guida "Hospitality" e perché?
26. Si definiscano i compiti Responsabile del coordinamento dell'Accoglienza.
27. Quale è il colore dell'accoglienza che favorisce la fiducia e la capacità d'immedesimazione e trasmette calore e affetto (Linee guida "Hospitality" - Del. Giunta Reg. Puglia n. 671/19)? Se ne descrivano le motivazioni.
28. Quali vantaggi presenta per i pazienti e relativi familiari il progetto tracciato dalle linee guida "Hospitality"?
29. Come è riconoscibile al pubblico il Team Accoglienza?
30. Come dev'essere accolto, ai sensi della DGR n. 671/19, l'utente disabile?
31. Come può essere raccolto un feedback interno nell'ambito dell'attuazione del Protocollo di Accoglienza?
32. Come può essere raccolto un feedback esterno nell'ambito dell'attuazione del Protocollo di Accoglienza?
33. Quale differenza esiste fra feedback interno ed esterno, previsti nell'ambito di attuazione del Protocollo di Accoglienza?
34. Quali svantaggi potrebbero esserci nel non adottare il modello generale definito dalle linee guida "Hospitality"?
35. Quali sono le motivazioni che hanno indotto all'adozione del modello di governance identitaria definita nel progetto "Hospitality"?
36. Quali sono i principali contenuti del Protocollo di Accoglienza, nell'ambito del progetto "Hospitality"?
37. Quali sono i destinatari del progetto "Hospitality" così come definiti nelle linee guida della DGR N. 671/2019?
38. Quali azioni sono previste nell'ambito del progetto "Hospitality" nel caso di paziente disabile?
39. Quali sono gli obiettivi di un Team di Accoglienza nell'ambito del progetto "Hospitality"?
40. Cosa si intende per sistema unico identitario di accoglienza secondo le linee guida "Hospitality" e su quali categorie impatta?