

HOSPITALITY - PROGRAMMA FORMAZIONE ASL BRINDISI

**Brindisi 14 gennaio 2020 Polo Universitario
ore 9.00-13.00 / 15.00-18.00**

MATTINO

h. 9: Accredito partecipanti

h. 9.30: *Saluti della Direzione Strategica dell'Azienda ospitante*

1 – h. 9.30: Elio Sannicandro, Commissario ASSET – *Perché le Linee Guida*

2 – h. 9.40: Giovanni Gorgoni, Direttore Generale ARESS - *Accoglienza e umanizzazione nel sistema sanitario pugliese*

3 – h.9.55: Danny Sivo, Resp. regionale sistema "SiRGIS" – *La governance dell'accoglienza e la sicurezza integrata nelle Aziende sanitarie in tutte le fasi del percorso Hospitality*

4 – h. 10.10: Carlo Curci, Staff Hospitality – *Illustrazione Linee Guida: Identità visiva e ambienti*

5 – h. 11: Fabio Nardulli, Staff Hospitality – *Illustrazione Linee Guida: Governance e formazione*

6 – h. 11.30: Pietro Savino, Uff. Tecnico Policlinico – *Caso di studio. La realizzazione del nuovo Pronto Soccorso dell'AOUC Policlinico di Bari: criticità e punti di forza*

7 – h. 11.45: Vincenzo Orsi, Psicologo e coach motivazionale – *Spirito di collaborazione e gestione dei conflitti*

8 – h. 12.10: Francesco Manfredi, Referente pugliese Progetto DAMA (Assistenza Medica Avanzata per Disabili) – *Focus: l'accoglienza per le disabilità*

POMERIGGIO

h. 15-17, in parallelo:

Workshop "A": riservato a Direttore Amministrativo di Presidio / Direttore del Patrimonio / Resp. Area Tecnica / Responsabile Sicurezza Aziendale

Coordina Carlo Curci (con suo focus su "Indicazioni progettuali per le Aree Tecniche")

Qui si approfondiranno in particolare i temi dell'applicazione operativa di cartellonistica e wayfinding e dei processi legati ai costi, alle necessarie dinamiche manutentive e ai temi inerenti alla prevenzione e protezione integrata dei lavoratori e dei cittadini-utenti.

Da questo workshop dovrà emergere un integrato e solido sistema di funzioni e azioni tecnico-operative a garanzia "hardware" del progetto Hospitality.

Workshop "B": riservato a Dir. Medici di Presidio e Dir. di Distretto / Referenti operativi / Dirigente URP / Dirigente della Formazione / Responsabile Comunicazione / Resp. Qualità.

Coordina Fabio Nardulli; intervengono Sonia Giausa (Resp. Comunicazione Asl Lecce e coordinatrice reg.le Laboratorio Umanizzazione) / Micaela Abbinante (Resp. Comunicazione Asl BT e referente reg.le Laboratorio Clima Interno) su "Comunicazione con gli utenti e tra operatori"

Qui si approfondiranno in particolare i temi legati alle catene di comunicazione interna ed esterna, all'impostazione del Protocollo di Accoglienza di cui ogni struttura dovrà dotarsi (in base al master allegato alle Linee Guida), alle citate proposte formative per la seconda fase.

Da questo workshop dovrà emergere un sistema di saperi, stili comunicativi, prassi interattive e disposizioni empatiche, significativo della peculiare umanità e del progetto identitario caratteristico di Hospitality.

h. 17-18

Riunione plenaria per feedback dei 2 workshop e conclusioni.