



SERVIZIO
SANITARIO
REGIONALE



AZIENDA SANITARIA PROVINCIALE
CROTONE



REGIONE CALABRIA

Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie

DELIBERAZIONE DEL COMMISSARIO STRAORDINARIO N. 629 DEL
18 OTT. 2021

Oggetto: ISTITUZIONE ED ATTIVAZIONE DEL PUNTO UNICO INFORMATIVO PER IL COVID-19

Il Commissario Straordinario, dott. Domenico Sperli, nominato con DCA n. 06 del 18 01 2021, adotta la seguente deliberazione in merito all'argomento indicato in oggetto assistito dal Direttore del Dipartimento Area Servizi tecnico-Amministrativi

STRUTTURA PROPONENTE: U.O.S.D. GOVERNO CLINICO E RISK MANAGEMENT

Il Responsabile del GOVERNO CLINICO E RISK MANAGEMENT propone al Commissario Straordinario l'adozione del presente atto del quale ha accertato la regolarità tecnico-procedurale.

Il Responsabile del Procedimento
(Nome Cognome)

Visto del Direttore del Dipartimento di Prevenzione

Il Direttore
(Nome Cognome)

PREMESSO

VISTI:

- il Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33, che sancisce che "la trasparenza è intesa come accessibilità totale dei dati e documenti detenuti dalle pubbliche amministrazioni, allo scopo di tutelare i diritti dei cittadini, promuovere la partecipazione degli interessati all'attività amministrativa e favorire forme diffuse di controllo sul perseguimento delle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche".
- la Legge 7 giugno 2000 n. 150 "Disciplina delle attività di Informazione e di Comunicazione delle Pubbliche Amministrazioni" onde promuovere la comunicazione interna ed esterna finalizzate a: "a) illustrare e favorire la conoscenza delle disposizioni normative, al fine di facilitarne l'applicazione; b) illustrare le attività delle istituzioni e il loro funzionamento; c) favorire l'accesso ai servizi pubblici, promuovendone la conoscenza; d) promuovere conoscenze allargate e approfondite su temi di rilevante interesse pubblico e sociale";
- il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445 "Testo unico delle disposizioni legislative e regolamentari in materia di documentazione amministrativa"
- il Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali"
- Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)
- la Delibera del Consiglio Dei Ministri del 7/10/2020 Misure urgenti connesse con la proroga della dichiarazione dello stato di emergenza epidemiologica da COVID-19 e per la continuità operativa del sistema di allerta COVID, nonché per l'attuazione della direttiva (UE) 2020/739 del 3 giugno 2020.
- I vari DDPPCCMM relativi alla pandemia da Sars-Cov-2;

ESAMINATE le direttive dell'Istituto Superiore di Sanità in materia;

ATTESO

- l'art. 32 della legge 23 dicembre 1978, n. 833 relativo alla attività di

PRESA VISIONE

Della normativa regionale in merito, e nello specifico:

- Ordinanza del Presidente della Regione Calabria n. 4 del 10 Marzo 2020 relativa alle "Disposizioni operative inerenti misure di prevenzione e gestione dell'emergenze epidemiologiche del Covid-2019;
- DCA n. 103 del 22 luglio 2020 avente ad oggetto "Decreto Legge 19 maggio 2020, n. 34 convertito, con modificazione, dalla legge 17 luglio 2020 n.77, art. 1 – Piano di Potenziamento e riorganizzazione della rete di assistenza territoriale;
- DCA n. 08 del 11 gennaio 2021 avente ad oggetto "approvazione Piano Vaccinale contro SARS-COV2/Covid19;
- DCA n. 32 del 19 febbraio 2021 avente ad oggetto "approvazione aggiornamento del Piano Vaccinale anti SARS-COV2. Procedure operative";
- Ordinanza del Presidente della Regione Calabria n. 25 del 19 03 2021 avente ad oggetto "ulteriori misure per la prevenzione e gestione dell'emergenza epidemiologica da covid-2019"
- Circolare n. 170108 del 14 04 2021 relativa a "provvedimenti regionali per aree valutate ad elevata espansione epidemica; aggiornamento indicazioni";

VISTE

Le disposizioni aziendali di riferimento o correlate, e nello specifico:

- Delibera del Direttore Generale FF n. 144 del 23 09 2020 relativa al "REGOLAMENTO DI DISCIPLINA DELLE ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE DELL'ASP DI CROTONE";
- Delibera n. 551 del 10 settembre 2021 relativa a APPROVAZIONE DEL PIANO PANDEMICO TERRITORIALE

tenuto conto

- DCA n. 104 del 18.07.2017 "LINEE DI INDIRIZZO PER LA BUONA COMUNICAZIONE E L'UMANIZZAZIONE DELLE CURE"

RICHIAMATA

- La Delibera n. 102 del 22 02 2013 relativa alla "Organizzazione e gestione delle procedure cliniche e delle direttive sanitarie"

PROPONE

1. di approvare il "REGOLAMENTO DEL PUNTO UNICO INFORMATIVO" in materia di Covid 19 descritto nel documento allegato alla presente deliberazione quale sua parte integrante ed essenziale;
2. di attivare immediatamente il Punto Unico Informativo nel Dipartimento di Prevenzione in modo da fornire risposte esaurienti e rapide sulle tematiche pandemiche alla cittadinanza;
3. di incaricare l'Ufficio Gestione Tecnico-Patrimoniale a rendere operativo il sistema informatico aziendale per come indicato nel citato regolamento;
4. di coinvolgere l'Addetto Stampa Aziendale per la cura di comunicazioni istituzionali esterne;
5. di incaricare il Direttore del Dipartimento di Prevenzione di assicurare tutto l'approvvigionamento informativo occorrente per la migliore efficientazione del Punto Unico Informativo.

Con il parere favorevole del Direttore Amministrativo e del Direttore Sanitario

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO

Vista la proposta di deliberazione che precede e che s'intende qui di seguito integralmente riportata e trascritta.

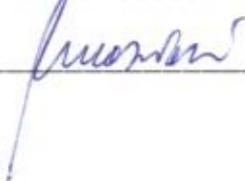
Visto il parere favorevole espresso dal Direttore.

Ritenuto di condividerne il contenuto.

DELIBERA

1. di approvare il "REGOLAMENTO DEL PUNTO UNICO INFORMATIVO" in materia di Covid 19 descritto nel documento allegato alla presente deliberazione quale sua parte integrante ed essenziale;
2. di attivare immediatamente il Punto Unico Informativo nel Dipartimento di Prevenzione in modo da fornire risposte esaurienti e rapide sulle tematiche pandemiche alla cittadinanza;
3. di incaricare l'Ufficio Gestione Tecnico-Patrimoniale a rendere operativo il sistema informatico aziendale per come indicato nel citato regolamento;
4. di coinvolgere l'Addetto Stampa Aziendale per la cura di comunicazioni istituzionali esterne;
5. di incaricare il Direttore del Dipartimento di Prevenzione di assicurare tutto l'approvvigionamento informativo occorrente per la migliore efficientazione del Punto Unico Informativo.
6. di trasmettere copia del presente atto al Dipartimento di Prevenzione, all'Ufficio Gestione Tecnico-Patrimoniale, al Distretto Unico Aziendale, all'U.O.C. di Igiene e Sanità Pubblica e Servizio di Addetto Stampa Aziendale;
7. di trasmettere copia del presente atto al Soggetto Attuatore per l'emergenza Covid-19 e al Dipartimento della Salute e delle Politiche Sanitarie della Regione Calabria.

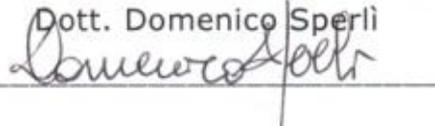
Il Direttore Amministrativo
Avv. Francesco Masciari



Il Direttore Sanitario
Dott. Giuseppe Panella



Il Commissario Straordinario
Dott. Domenico Sperli



UFFICIO AFFARI GENERALI
SEGRETERIA GENERALE

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Si certifica che la presente delibera è stata pubblicata nelle forme di legge all'Albo pretorio dell'Azienda in data 18 OTT. 2021 con protocollo n. 138

Il Responsabile del procedimento

.....

Il Direttore U.O.C.
Affari Generali e Legali
Dr.ssa Anna Giordano





REGOLAMENTO SUL PUNTO UNICO INFORMATIVO RELATIVO ALLE TEMATICHE DEL SAR-COV2

1. DEFINIZIONE

Il Punto Unico Informativo è un servizio aziendale gestito dal Dipartimento di Prevenzione deputato a dare informazioni e risposte all'utenza su tutte le tematiche COVID raccogliendo anche criticità e disservizi in modo da attuare correttivi e fornire un feedback rapido ed appropriato.

2. CONTESTO OPERATIVO

Nel corso della pandemia vi è stato un grande sforzo da parte delle Aziende Sanitarie per garantire l'informazione costante ai cittadini attraverso un servizio telefonico dedicato. Alcune criticità sono insorte per contemperare esigenze di sanità pubblica con i principi di trasparenza, riservatezza e solidarietà nei confronti dei cittadini. Il Punto Unico Informativo nasce per evitare dispersione di interessi e soddisfare le esigenze della cittadinanza.

3. SEDE

Proprio per garantire i principi di trasparenza e riservatezza la sede del Punto Unico Informativo è all'interno dell'UOC di Medicina Legale per le competenze specifiche sulle materie.

4. GESTIONE

Il Direttore del DDP designa personale competente delle professioni sanitarie e/o amministrativo.

Il Punto Unico Informativo, oltre che dai medici legali che si alternano in turnazione, è gestito da:

1. Tecnico della Prevenzione esperto in teletriage (CPS);
2. Infermiere forense.

5. ORARI

Lo sportello è sia diretto, telematico e telefonico, attivo da lunedì a sabato.

Il front-office per il pubblico è dalle 10:00 alle 13:00 da lunedì a venerdì.

Le linee telefoniche sono attive fino a venerdì dalle 08:00 alle 14:00 mentre sabato dalle 10:00 alle 13:00.

Le linee telefoniche dedicate sono:

0962 – 924622

0962 - 924618

Le informazioni possono essere richieste anche tramite mail al seguente indirizzo:

Mail: puiCovid@asp.crotone.it

6. MODALITÀ OPERATIVE

Il medico legale valuta la pubblicabilità dei dati, la fondatezza di eventi potenzialmente in ipotesi di reato e la cura degli aspetti formali sia in ordine alla legislazione che alle procedure operative.

Il Tecnico della Prevenzione esperto in teletriage (CPS), sussidiato dall'Infermiere Forense, fornisce le informazioni richieste dall'utente, se disponibili e diffusibili, alimenta la pagina web aziendale dedicata, risponde alle mail ed reindirizza a chi di competenza nei casi previsti. Annota le chiamate/contatti su apposito registro. Si interfaccia direttamente con il Direttore del Dipartimento di Prevenzione per eventuali fabbisogni o segnalazioni di criticità interne o di sistema.

7. APPROVIGIONAMENTI INFORMATIVI

Il PUI costituisce fundamentalmente l'output delle informazioni aziendali mentre i Servizi preposti alla gestione del COVID (Coordinamento Diagnostico, Coordinamento amministrativo, Servizio Gestione dei Contatti) condividono informazioni e database. In generale il Dipartimento di Prevenzione, il Distretto Unico Aziendale e l'UOC di Igiene e Sanità Pubblica forniscono ogni altro dato necessario per l'espletamento del servizio informativo verso l'utenza.

8. CIRCOLARITÀ DELLE INFORMAZIONI

La comunicazione istituzionale on-line è parte integrante della comunicazione pubblica e rappresenta uno strumento strategico per il miglioramento della relazione tra amministrazione e cittadino grazie alle sue essenziali caratteristiche di velocità, connettività globale, bassi costi ed interattività.

Attraverso la comunicazione istituzionale si possono perseguire diverse azioni e finalità, ed in particolare far conoscere i Servizi Aziendali alla cittadinanza, migliorare la trasparenza amministrativa e la partecipazione del cittadino e soprattutto promuovere un feedback con l'utenza per attuare miglioramenti e correttivi aziendali.

9. HOMEPAGE AZIENDALE

Per il PUI è previsto uno spazio sulla homepage aziendale dove sono inseriti contatti ed informazioni di servizio. Una sezione è dedicata agli aggiornamenti giornalieri epidemiologici (cosiddetto bollettino); una sezione è dedicata alle FAQ e all'immissione diretta di richieste del cittadino sul portale; una sezione all'aggiornamento legislativo e alle direttive aziendali; una sezione è dedicata alla comunicazione esterna curata e gestita dall'addetto stampa.

La comunicazione istituzionale *on line* permette alle istituzioni di dialogare con i cittadini e di rilevare facilmente i loro bisogni ed il loro gradimento dei servizi e delle informazioni diffuse, affiancandosi alle modalità più tradizionali di informazione e di erogazione dei servizi.

10.CONTROLLI INTERNI

Il PUI espleta attività sinergiche multiprofessionali e multidisciplinari. Il PUI è dotato di una rassegna stampa e legislativa aggiornata dai medici legali. Periodicamente sul tema sono previsti dei briefing operativi ed organizzativi per la discussione di linee di intervento. Nel contempo vengono stilate, al fine di omogeneizzare risposte e uniformare le modalità di risposte, algoritmi e flow-chart per avere una visione rapida di determinati percorsi.

11.SISTEMA A RETE

Il PUI costituisce il fondamento della circolarità delle informazioni. Pertanto interagisce con tutti i sistemi che possono dare esecutività al mandato istituzionale.

Il PUI è alimentato da altri Servizi quali l' "Educazione sanitaria e promozione alla Salute" nonché l'Addetto Stampa Aziendale con i quali vi è stretta cooperazione e collaborazione operativa.

Espleta una funzione di reindirizzamento agli organi competenti e preposti alla gestione del Covid eventuali azioni che devono essere intraprese o attivate anche globalizzando gli interventi (medici curanti, comuni, prefettura, scuole, servizi sociali, etc.) soprattutto nei casi di soggetti fragili e vulnerabili.

Il PUI deve inoltrare i reclami all'URP, mentre gli eventi avversi e le criticità devono essere segnalate al Rischio Clinico.