

OSPEDALE DI RIVOLI: APERTO QUESTA MATTINA IL NUOVO SERVIZIO DI ACCOGLIENZA

***RAPPRESENTA UN PUNTO DI RIFERIMENTO PER PAZIENTI E FAMIGLIARI –
ESSENDO UN SERVIZIO SANITARIO PIÙ CHE AMMINISTRATIVO VIENE
GESTITO DA DUE CAPOSALA –UN ESEMPIO DI SITUAZIONI AFFRONTATE***

Questa mattina **lunedì 4 febbraio** ha ufficialmente aperto i battenti il nuovo **servizio di accoglienza** all'ingresso dell'Ospedale di Rivoli; si tratta di un nuovo passo avanti nel percorso di miglioramento dell'assistenza e delle relazioni con il cittadino intrapreso dalla Direzione per il Presidio : l' Ing. Giorgio Rabino, Direttore Generale dell'ASL TO 3 ha infatti sottolineato come spesso nonostante cure cliniche di elevata qualità, troppi pazienti non escano soddisfatti dall'ospedale per ragioni essenzialmente dovute a scarsa o nulla gestione delle relazioni con i pazienti, della comunicazione, del supporto nelle situazioni di difficoltà.

In tal senso il nuovo servizio di Accoglienza (aperto ogni giorno feriale dalle 8,00 alle 16,00), al quale sono state destinate due rilevanti professionalità (caposala), consente ai cittadini di avere d'ora in poi un aiuto qualificato a loro interamente dedicato per affrontare e risolvere, laddove possibile, molteplici situazioni di bisogno e di disagio.

In un quadro di sinergia tendente a diffondere situazioni di reciproca eccellenza fra le ex AASSLL 5 e 10, il nuovo servizio è stato organizzato sul modello di accoglienza già esistente da 4 anni presso l'Ospedale Agnelli di Pinerolo servizio che, come risulta dal report di attività dell'anno scorso, ha registrato complessivamente **31.000 contatti** con i cittadini di cui **6.100** casi nei quali si è reso necessario affrontare insieme al paziente un percorso risolutivo di un problema più serio o di un disagio .

Un servizio che, a regime, viene dotato di molteplici banche dati dai tempi di attesa alla presenza dei ricoverati, dai recapiti interni alle normative sull'esenzione ticket, dal contatto in tempo reale con tutti i servizi ospedalieri al monitoraggio di tutte le criticità ospedaliere che hanno ricadute negative sui servizi per indurre l'azienda alla loro soluzione.

Invitiamo quindi i cittadini ad avvalersi d'ora in poi senza indugi delle operatrici del nuovo servizio, appositamente formate e dedicate ad accogliere al meglio chiunque entra in ospedale.

ESEMPIO DI PROBLEMI CHE AFFRONTA L'ACCOGLIENZA: comprensione impegnative mediche, assistenza compilazioni modulistica varia, difficoltà nell'accesso a servizi e ambulatori, informazioni mancanti o errate , cartellonistica carente, ritardi e mancata consegna esami, difficoltà nell'utilizzo di servizi (bancomat, punti gialli ecc.), disfunzioni connesse con l'espletamento di esami e prestazioni, consegna referti, accesso agli sportelli, rilevazione osservazioni suggerimenti e reclami, accompagnamento e sostegno nel Presidio di persone in stato di grave disagio o non autosufficienti, rapporto costante con URP e Direzione del Presidio, rilevazione notizie ed informazioni di interesse per i cittadini .

Collegno 4 febbraio 2008.