

## Comunicato Stampa

### **OSPEDALE DI RIVOLI: NASCE IL NUOVO SERVIZIO DI ACCOGLIENZA ATTIVO DA LUNEDÌ 4 FEBBRAIO 2008**

Aprirà **lunedì 4 febbraio 2008 alle 12 il nuovo servizio di accoglienza all'ingresso dell'Ospedale di Rivoli**. Non si tratta né di un ufficio reclami, né di un semplice ufficio informazioni, ma di un vero e proprio servizio di accoglienza, che ha lo scopo di mettersi a disposizione di quanti entrano in ospedale. Chi varcherà l'ingresso dell'ospedale di Rivoli scoprirà di avere a disposizione in qualunque momento della giornata qualcuno che potrà aiutarlo a districarsi fra i problemi e i servizi ospedalieri, facendosi carico delle sue esigenze in tempo reale: dall'interpretazione di un'impegnativa alle spiegazioni sul ticket e al loro pagamento, dalle informazioni sui percorsi assistenziali al funzionamento dei servizi, dallo sfogo personale alla rilevazione di segnalazioni e reclami.

L'attività sarà gestita da due professionalità sanitarie, due caposala di esperienza, che forniranno un servizio pieno di umanità per sostenere chi si trova in situazione di temporanea difficoltà nel fruire al meglio dei servizi, non solo attendendo le eventuali richieste, ma proponendosi e offrendo attivamente il proprio appoggio alla gente, accompagnando le persone, se necessario, contattando i servizi in caso di particolare necessità, aiutando la comprensione di impegnative e modulistica, ricevendo reclami e segnalazioni, cercando di risolvere immediatamente i problemi, se possibile. Le problematiche per le quali non sono possibili soluzioni immediate verranno gestite dall'Ufficio Relazioni con il Pubblico di Collegno.

«L'apertura del servizio di accoglienza all'ospedale di Rivoli fa parte di un percorso molto più ampio di miglioramento e qualificazione del presidio stesso, che presuppone sia interventi organizzativi sia una riqualificazione strutturale ed edilizia – afferma il Direttore Generale dell'Asl To 3 Giorgio Rabino – Abbiamo voluto creare un servizio che risponda alle richieste e ai dubbi di chi entra in ospedale, risolvendo i piccoli problemi pratici che si possono presentare. È per questo che abbiamo deciso di affidare l'accoglienza a due caposala: è una scelta che mette in luce la considerazione che la nostra azienda ha per il contatto con il cittadino».

Il servizio di accoglienza rimarrà aperto dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 16, orario durante il quale non sarà attivo il precedente sportello informazioni, che riprenderà le proprie funzioni di portineria e informazioni nelle fasce orarie di chiusura dell'accoglienza.

**Collegno, 30 gennaio 2008.**