

S.C. COMUNICAZIONE e RELAZIONI ESTERNE

COMUNICATO STAMPA

**OSPEDALE DI RIVOLI:
APERTA OGGI LA NUOVA PORTINERIA**

FINORA CHI ENTRAVA IN OSPEDALE FUORI DALL'ORARIO DEI SERVIZI NON TROVAVA RIFERIMENTI- L'INIZIATIVA FA PARTE DI UN PIANO DELLA DIREZIONE DI RIQUALIFICAZIONE DEI SERVIZI AL PUBBLICO: NELLA NUOVA ORGANIZZAZIONE AZIENDA LE PORTINERIE ED I CENTRALINI DI TUTTI I PRESIDII PASSANO DALLA LOGISTICA ALLE RELAZIONI CON IL PUBBLICO E NON SARANNO PIÙ SOLO PRESIDII DI PORTE O DI TELEFONI MA DI PERSONE - I PRIMI 3 GIORNI DI LAVORO GLI OPERATORI DELLE PORTINERIE SONO STATI A LEZIONE DI ACCOGLIENZA, CORTESIA, ORGANIZZAZIONE OSPEDALIERA E RELAZIONI PERSONALI

Oggi le postazioni front office, ovvero quelle di contatto diretto con il pubblico, vengono considerate dall'attuale Direzione aziendale postazioni strategiche, alle quali devono venire destinate risorse umane idonee e qualificate, con formazione ed aggiornamento continuo al pari delle professionalità sanitarie; costituiscono veri e propri biglietti da visita dell'azienda; in passato non sempre è stato così.

Nel contesto delle funzioni front office rientrano anche le portinerie degli ospedali ed i centralini aziendali; tali funzioni, oggi, non vengono più considerate meri presidii di porte o di telefoni bensì di **persone da accogliere**, da informare, da ascoltare con gentilezza e disponibilità, con preparazione e grande umanità. E non a caso nell'organizzazione aziendale dell'ASL TO3 le portinerie ed i centralini stanno transitando dalla funzione Logistica al servizio di Comunicazione e Relazioni con il pubblico.

Peraltro in alcuni presidii, l'esternalizzazione diurna di servizi di portineria ospedaliera (affidati a ditte esterne), non sempre ha dato buoni risultati, con numerosi reclami ricevuti, rappresentando comunque costi significativi: al riguardo si ritiene quindi che dedicare a tali servizi operatori dipendenti dall'azienda, formati e motivati, renda possibile raggiungere meglio quel senso di appartenenza e di mission aziendale che si traduce in un miglior servizio al cittadino.

Una delle "tappe" del percorso intrapreso è l'attivazione, da **questa mattina** giovedì 28 novembre del nuovo servizio di portineria dell'Ospedale di Rivoli (nelle foto il gruppo di lavoro e la

fase di montaggio tempo fa del nuovo bancone della portineria) . Andrà a colmare un vuoto : finora , fuori dell'orario dei servizi amministrativi (8-16,00) mancava un qualche riferimento per i cittadini, con problemi di sicurezza (furti, pernottamenti abusivi, utilizzo improprio dei servizi ecc.) e di disorientamento di famigliari e pazienti.l'orario a regime è dalle ore 6,00 alle ore 22,00 anche se nella prima fase di messa a regime, l'orario sarà dalle ore 8 alle ore 20,00.

Ma gli operatori che da oggi ruotano in turni comprensivi di sabati ,domeniche e festivi , prima di rappresentare il nuovo "**biglietto da visita**" di questo importante presidio sono stati in full immersion nei tre giorni precedenti (dal 25 al 27 novembre) in un primo percorso formativo e di crescita professionale che ha spaziato dall'accoglienza, alla gentilezza ed all'importanza del sorriso, dall'organizzazione sanitaria ospedaliera ai percorsi dei cittadini nel presidio di Rivoli, dalla sicurezza del presidio stesso alla coesione e spirito di appartenenza, alla gestione efficace dei conflitti. Ed a questi 3 giorni formativi ne seguiranno progressivamente altri, in un percorso di aggiornamento che sarà costante nel tempo.



Quindi pazienti e famigliari che si da oggi si recano a Rivoli hanno ora un nuovo punto di riferimento anche in orario serale con operatori dedicati a loro, che li attendono e che li potranno aiutare a districarsi in un presidio ampio ed articolato su 8 piani con decine di servizi sanitari e non .

Non solo, ma nel progetto "*nuove portinerie*" viene confermata anche l'adiacente funzione di URP-Accoglienza, attiva a Rivoli nei giorni feriali dalle 8 alle 16 e gestita da 2 professionalità sanitarie che continuerà a farsi carico di pazienti e famigliari nei casi di necessità più complesse, nell'ascolto e nel recepimento di reclami e segnalazioni e sarà proprio l'accoglienza a coordinare operativamente l'adiacente nuova portineria in un contesto unico ed integrato di presa in carico dei cittadini all'arrivo ed all'uscita dal Presidio , tenuto conto che ogni giorno sono oltre 2 mila gli accessi e le uscite dalla struttura.

"Nonostante la nota situazione di carenza di personale , ho comunque ritenuto irrinunciabile l'obiettivo di creare un biglietto da visita qualificato ed efficiente all'ingresso dei nostri presidi più importanti" sottolinea il Direttore Generale Dr. Gaetano Cosenza *" i dipendenti che oggi dedichiamo all'ingresso a Rivoli saranno presto seguiti in modo speculare da altrettanti presso il Presidio di Pinerolo; il tutto in un contesto di maggiore attenzione alla qualità dei servizi "alberghieri" dei presidi per far sì che chi esce ben curato sia anche soddisfatto del trattamento ricevuto. E' per questo che nel nuovo atto aziendale abbiamo previsto la funzione di coordinamento delle azioni per il benessere di pazienti e famigliari durante il ricovero"*.

MD/28 novembre 2013