

Il personale dell'Area Welcome e' presente nella struttura tutti i giorni dal lunedì alla domenica compresi I festivi

dalle 7.30 alle 19.30

Puo' essere contattato ai seguenti numeri:

06.9327.8886  
06.9327.8887  
06.9327.8888  
06.9327.8889

GLI OPERATORI NON SVOLGONO SERVIZIO DI CENTRALINO NE DI PRENOTAZIONI



**OSPEDALE DEI CASTELLI**  
**VIA NETTUNENSE, KM 11,5**  
**00040 ARICCIA**



SISTEMA SANITARIO REGIONALE



SISTEMA SANITARIO REGIONALE

ASL  
ROMA 6

**OSPEDALE DEI CASTELLI**



**Welcome**  
**Area di**  
**Benvenuto**



## IL SERVIZIO DI BENVENUTO

Il servizio di Accoglienza ha lo scopo di offrire all'utente tutte le informazioni utili riguardo i servizi sanitari dell'Ospedale dei Castelli, con lo scopo di accoglierlo e orientarlo, fornendo un aiuto personalizzato secondo una concezione di comfort globale. La Welcome Area fornisce ogni tipo di informazione utile all'utente, sia telefonicamente che in front-office.



## L'UTENTE AL CENTRO DELL'ACCOGLIENZA

La priorità assoluta dei nostri professionisti è mettere il cittadino al centro e ascoltare i suoi problemi, utilizzando come strumento primario il dialogo, in un'ottica di comprensione e assistenza finalizzate alla presa in carico del paziente e a soddisfare il suo bisogno di salute. I nostri operatori sono professionisti selezionati e formati per essere di aiuto al cittadino, garantendo supporto per ogni necessità.



## DI COSA SI OCCUPA IL SERVIZIO

- + ACCOGLIE ED ASCOLTA CON DISPONIBILITA' MANTENENDO LA PRIVACY.
- + FORNISCE INFORMAZIONI CHIARE ED UNIFORMI SUI SERVIZI OSPEDALIERI
- + ORIENTA L'UTENTE ATTRAVERSO DEI PERCORSI INTERNI.
- + EFFETTUA UN FILTRO TRA I SERVIZI DELL'OSPEDALE, L'UTENTE E LA SUA FAMIGLIA DANDO INFORMAZIONI AL RIGUARDO.
- + PRESTA ASSISTENZA A COLORO I QUALI PRESENTANO DIFFICOLTA' DEAMBULATORIE PER RAGGIUNGERE I SERVIZI SANITARI METTENDO A DISPOSIZIONE DEGLI STESSI DELLE CARROZZINE.
- + RISPONDE TELEFONICAMENTE AI NUMERI DEDICATI.
- + SI OCCUPA DI ACCOGLIERE ED ORIENTARE I FAMILIARI DEGLI UTENTI CHE DESIDERANO RICEVERE PRESSO L'OSPEDALE LA VISITA DEL PROPRIO AMICO ANIMALE, NELL'AMBITO DEL PROGETTO "4 ZAMPE CON TE".
- + GUIDERANNO GLI UTENTI CHE NECESSITANO DELLA TRADUZIONE DELLE INFORMAZIONI NEL LINGUAGGIO DEI SEGNI ATTRAVERSO UNO STRUMENTO CHE A BREVE SARA' PRESENTE PRESSO L'AREA ACCOGLIENZA.
- + COLLABORA CON LE ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO.