

Titolo:	<b>Punto di ascolto e accoglienza</b>
Proponente:	Comitato aziendale di partecipazione AOU Pisana
Referente:	Anna Paola Giglioli
Area tematica:	A.1 – Informazione, orientamento ai servizi ed empowerment del cittadino

### ABSTRACT

Presso l'ingresso unico dello stabilimento ospedaliero di Cisanello, è attivo il nuovo "Punto di Ascolto e Accoglienza", un aiuto prezioso a fianco degli utenti che ogni giorno accedono ai servizi dell'Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana. Partito in via sperimentale dal gennaio 2024, vede ad oggi operativi i primi 23 volontari, tutti facente parte dell'AVO (Associazione Volontari Ospedalieri)- Sezione di Pisa alla quale si auspica si affianchino progressivamente anche altre associazioni di tutela, volontariato e promozione sociale del sistema di partecipazione aziendale. I volontari, che si sono resi disponibili con entusiasmo a garantire il loro tempo per l'apertura del nuovo Punto, sono stati affiancati da personale aziendale che ha partecipato ad un corso di formazione. L'inizio delle attività è stato preceduto da un incontro a Cisanello con la U.O. Relazioni con il Pubblico, che fornisce il necessario supporto al progetto. I volontari forniscono informazioni di primo livello ed accoglienza relazionale, ma soprattutto ascolto e calore umano, facilitando così il più possibile il percorso ospedaliero, dal lunedì al venerdì in fasce mattutine e pomeridiane, sabato mattina compreso. L'ubicazione, accessibile a tutti nel grande atrio a vetri dell'Edificio 10, è stata strategicamente individuata presso il box 12, a fianco ai box della Unità Operativa Relazioni con il Pubblico, in prossimità degli sportelli di accettazione e delle postazioni dei giovani del servizio civile, a sottolineare l'integrazione dell'attività del nuovo Punto di Ascolto e Accoglienza, con quanto fornito dai servizi amministrativi aziendali. Lo sviluppo della buona pratica vede la partecipazione ed il coinvolgimento dei volontari come opportunità di miglioramento all'accesso ed alla qualità dei servizi offerti.