

## Carta dei Servizi

### GUIDA

## Al Centro Clinico di Riabilitazione Auxilium Vitae Volterra

Struttura Organizzativa  
Gravi Cerebrolesioni Acquisite  
[www.auxiliumvitae.it](http://www.auxiliumvitae.it)

**Gentile Signora e Gentile Signore,**

questo opuscolo è stato preparato per Lei, ma anche per i Suoi familiari ed amici. Speriamo Le sia utile per conoscere la vita del Centro Clinico, consentendole di utilizzare in modo ottimale, grazie alle informazioni che contiene, i servizi a Sua disposizione.

*Siamo consapevoli che la permanenza nel nostro Centro è un evento non desiderabile spesso collegato ad un precedente periodo di ricovero ospedaliero; la condizione di dipendenza fisica, la lontananza dalla famiglia e dalla propria casa, possono sollecitare in ognuno preoccupazioni che si uniscono alla speranza di un pronto e pieno recupero della propria attività. Sappiamo bene, cioè, che la permanenza nel nostro Centro, così come in ogni ospedale, è una esperienza carica di molti significati e talvolta di tensioni emotive.*

*Per questo ci impegniamo ad assisterLa utilizzando al massimo le capacità e le conoscenze professionali di cui disponiamo, ma anche cercando di esserLe d'aiuto e di conforto durante ogni momento della Sua permanenza qui con noi.*

*Tutto il personale di reparto, così come il personale tecnico e amministrativo sono a Sua disposizione.*

*Non abbia timore a farci conoscere impressioni, consigli, critiche relative ai vari aspetti della Sua permanenza nel nostro Centro: per Lei è un diritto, per noi un impegno a migliorare i servizi. A questo proposito Le ricordiamo che Auxilium Vitae svolge costantemente "indagini di gradimento" mirate alla rilevazione del grado di soddisfazione dell'utenza: queste indagini ci consentono di individuare le criticità e di porre in essere azioni correttive per poter implementare la qualità della nostra assistenza. Per partecipare all'indagine può rivolgersi direttamente ai nostri Capo Sala che sapranno darLe ogni utile informazione.*

*In ogni caso, gentile Signora/gentile Signore, sappia che nel nostro Centro è attivo l'Ufficio Relazioni con il Pubblico ( U.R.P.), ubicato al primo piano dell'Edificio Centro Sociale (sopra il Bar Spaccio) raggiungibile al numero telefonico 0588 91861, presso il quale può rivolgersi per ogni necessario chiarimento e/o segnalare eventuali disservizi che dovesse riscontrare durante la Sua permanenza a Volterra. Su richiesta, l'operatore dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico può recarsi direttamente presso il reparto.*

*Le siamo grati per la Sua attenzione,*

*Con i migliori auguri di pronta guarigione,*

Il Presidente  
Auxilium Vitae Volterra Sp.A.  
**Dr. Ugo Ricotti**

## Informazioni

Sito internet aziendale [www.auxiliumvitae.it](http://www.auxiliumvitae.it)

Ufficio Relazioni con il Pubblico 0588 91861  
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.30 alle ore 13.00

Prima Informazione 800 221290  
Attivo 24 ore su 24 con possibilità di lasciare messaggi in segreteria telefonica

Centralino / Segreteria AVV 0588 070269  
Dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.30

Medicheria U.G.C.A. 0588 070221

## Tutela

Auxilium Vitae garantisce la tutela dei diritti del cittadino.

Chi desidera presentare osservazioni, reclami o apprezzamenti può rivolgersi all'operatore addetto all'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) – posto al primo piano Edificio Centro Sociale (sopra il Bar-Spaccio)

Numero Verde: 800 221290

Telefono diretto: 0588 91861

Orario di apertura: dalle ore 9.30 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì

Attraverso il numero verde e tramite l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è possibile inoltre acquisire informazioni utili per orientarsi all'interno dei reparti Auxilium Vitae e all'interno delle strutture Azienda USL5.

## Volontariato

**AVO – Associazione Volontari Ospedalieri** è un'associazione di volontari che dedicano due ore settimanali di tempo ciascuno per offrire ascolto, compagnia, e conforto a malati ed anziani ricoverati. Esclude qualsiasi fine di lucro anche indiretto. Collabora con le istituzioni ed integra i compiti perseguiti dalle organizzazioni presso le quali opera.

Scopo dell'AVO è quello di assicurare una presenza amichevole, offrendo ai malati, durante la loro degenza, calore umano, dialogo, svago, aiuto per lottare contro la sofferenza e la noia.

Presso Auxilium Vitae AVO è presente in Riabilitazione Neurologica:

lunedì, mercoledì, giovedì dalle ore 15.00 alle ore 17.00

Altre associazioni di familiari che si dedicano specificamente alle gravi cerebrolesioni sono periodicamente presenti in reparto.

## Struttura Organizzativa Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite

### Attività Cliniche

Telefono: 0588 070221 - Reparto  
e.mail: [l.voci@riabilitazione-volterra.it](mailto:l.voci@riabilitazione-volterra.it) (medico  
Responsabile)  
[f.violante@riabilitazione-volterra.it](mailto:f.violante@riabilitazione-volterra.it) (Capo Sala)

L'Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite (UGCA) accoglie pazienti con gravi cerebrolesioni acquisite in fase post-acuta e rappresenta, per tali patologie, il centro di riferimento dell'Area Vasta Nordovest Toscana.

I criteri di ammissione, in accordo con le evidenze della ricerca internazionale tengono conto di:

- patologie encefaliche traumatiche
- età e pluripatologie dei pazienti
- fase post-acuta della lesione encefalica
- presenza di elementi prognostici favorevoli

Sono pertanto accolti soggetti che dopo una grave lesione traumatica, vascolare, neoplastica, anossica o metabolica, si trovino ancora in stato di coma o di minima responsività o con gravi deficit neurologici per cui necessitano di un programma di cure riabilitative intensivo e specifico a livello neuromotorio e cognitivo. Un programma riabilitativo che possa essere sviluppato parallelamente alle attività rivolte alla prevenzione e cura delle complicanze purtroppo frequenti ed importanti (neurologiche, infettive, metaboliche, osteo-articolari, gastrointestinali, respiratorie...) che possono rallentare o compromettere gravemente i processi di recupero. Il ricovero deve avvenire quindi nel tempo più breve dopo il superamento della acutissima fase di instabilità delle funzioni vitali essenziali perché l'intervento riabilitativo possa tempestivamente iniziare a svolgere le proprie azioni terapeutiche.

Il Reparto in tal senso è pienamente attrezzato sul piano tecnologico ed operativo e delle professionalità, per prendersi cura di pazienti

molto complessi ed anche clinicamente instabili; unico elemento discriminante è la sostanziale autonomia respiratoria.

Le finalità riabilitative in sintesi sono quelle di curare e prevenire le complicanze generali secondarie alla grave disabilità neurologica, prevenire gli eventi che rallentano i processi del recupero della vigilanza, creare un ambiente facilitante il recupero della coscienza ed avviare un programma riabilitativo personalizzato per i deficit delle specifiche funzioni neurologiche.

L'obiettivo del parziale o completo recupero della coscienza viene perseguito, tramite un trattamento complesso, multimodale ed articolato in tutto l'arco della giornata in rapporto con le potenzialità del soggetto di trarre giovamento e di parteciparvi mirando a favorire il manifestarsi delle prime attività di coscienza e di relazione con l'ambiente.

#### Modalità di Attuazione

Le modalità di attuazione si avvalgono di strategie multidisciplinari, articolate attraverso un percorso.

Il percorso prevede:

- valutazioni clinico-funzionali
- indagini neurofisiologiche (elettroencefalografia, elettroencefalografia, elettromiografia e potenziali evocati per la valutazione neurologica e dei disturbi epilettici, neuropatie, lesioni midollari e monitoraggio recupero )
- indagini neuroradiologiche (tomografie e risonanze magnetiche neuroanatomiche ed anche funzionali)
- consulenze specialistiche (ortopediche, pneumologiche, cardiologiche, chirurgiche...)
- gestione e svezamento dalla cannula tracheostomica, trattamento dei problemi polmonari e riabilitazione respiratoria
- valutazione neuropsicologica dei deficit cognitivi (attenzione, memoria, linguaggio, funzioni esecutive ecc...) e comportamentali e loro trattamento
- valutazione ed assistenza psicologica al paziente, familiari e care-givers
- valutazione e trattamento delle problematiche nutrizionali
- diagnosi e trattamento dei disturbi della deglutizione
- esercizi di mobilizzazione articolare e adattamenti posturale
- tecniche di riabilitazione neuromotoria e stimolazione multisensoriale
- valutazione e trattamento della spasticità

- prevenzione e trattamento dei danni da immobilità e da decubito
- nursing riabilitativo continuo integrato e personalizzato
- valutazione e trattamento delle problematiche del controllo sfinterico
- terapia fisica strumentale
- prescrizione di ausili ed attrezzature di assistenza ed autonomia domiciliare

L'UGCA coordina il proprio intervento con i servizi di Riabilitazione estensiva ed intensiva del territorio di residenza con i quali collabora al fine di rendere possibile il ritorno della persona con esiti disabilitanti nel proprio ambiente in tempi adeguati, garantendo il completamento del percorso riabilitativo.

L'Unità per le Gravi Cerebrolesioni opera in stretto contatto con altre strutture che svolgono analoga attività sul piano nazionale ed internazionale, partecipa a studi multicentrici nell'ambito delle terapie delle gravi cerebrolesioni. Svolge inoltre attività di ricerca sull'utilizzazione delle risonanza magnetica funzionale, in collaborazione con la Radiologia della ASL 5, nelle persone in stato di bassa responsabilità.

All'interno della struttura è presente un Laboratorio di Bioingegneria della Riabilitazione all'interno del quale vengono utilizzate tecnologie robotiche per la riabilitazione dei disturbi motori.

Gestione dei registri di prenotazione e criteri di priorità

Il ricovero non è ad accesso diretto ma viene concordato con le strutture che inviano i pazienti (prevalentemente terapie intensive e neurochirurgie).

La lista di attesa non viene gestita solo in base alla sequenza temporale delle richieste di ricovero, ma anche sulla base di specifici indici di priorità.

L'interessato può chiedere notizie sulla sua prenotazione e sui tempi d'attesa, anche telefonicamente, rivolgendosi al responsabile della Struttura o all'Infermiere Coordinatore. Le informazioni verranno fornite all'interessato nel rispetto dei requisiti normativi previsti dalla Legge 196/03 sulla tutela della privacy.

Al termine della degenza verrà consegnata al curante ed allegata alla cartella clinica la relazione di dimissione. Nella relazione sono riportati in modo sintetico la diagnosi, l'evoluzione clinica e funzionale, il programma riabilitativo eseguito, la valutazione di outcome del trattamento, le attività infermieristiche ed il loro

risultato, i principali accertamenti diagnostici e funzionali eseguiti durante la degenza, nonché i suggerimenti terapeutici e di follow-up dell'utente.

## **Il Personale**



All'interno del reparto il paziente avrà contatti con le seguenti figure professionali:

Il Direttore Sanitario

Il Responsabile di Struttura Operativa

I Medici di reparto

Gli Psicologi

L'Infermiere coordinatore (Capo Sala)

Gli Infermieri

Il Personale di supporto (Operatori Socio Sanitari)

Il Coordinatore dei Fisioterapisti e Logopedisti

I Fisioterapisti

I Logopedisti

E' inoltre presente un'animatrice per le attività del tempo libero.

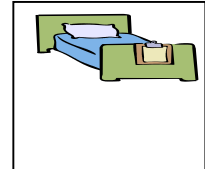
Come si riconosce il personale:

Tutto il personale è riconoscibile dai colori della divisa indossata, in ogni reparto è affissa una legenda con indicati i colori identificativi delle diverse figure professionali.

Tutto il personale espone sulla divisa il nome e la qualifica a mezzo cartellino di riconoscimento.



## **Il Ricovero: il percorso del paziente**



Auxilium Vitae opera in convenzione con il Servizio Sanitario Nazionale e il ricovero ordinario avviene di norma mediante trasferimento dai reparti ospedalieri per acuti.

Le richieste di ricovero devono essere inoltrate direttamente, a mezzo fax:

Unità Gravi Cerebrolesioni Acquisite:      Fax 0588 070222

## **Cosa si deve fare al momento del ricovero in reparto: adempimenti amministrativi**

I pazienti o loro parenti sono pregati di regolarizzare al più presto il ricovero presentando al Capo Sala della struttura la seguente documentazione:

Cittadini italiani:

- Documento di riconoscimento
- Tessera Sanitaria
- Eventuali documentazioni cliniche di precedenti ricoveri o visite specialistiche
- Elenco dei farmaci assunti
- Uno o più recapiti telefonici da contattare in caso di necessità

Cittadini stranieri:

- Permesso di soggiorno
- Passaporto
- Libretto Sanitario

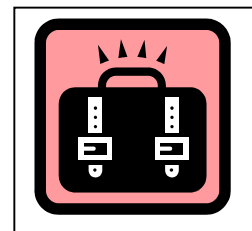
- Eventuali documentazioni cliniche di precedenti ricoveri o visite specialistiche
- Elenco dei farmaci assunti
- Uno o più recapiti telefonici da contattare in caso di necessità

In mancanza di assistenza sanitaria occorrerà valutare il percorso da seguire onde poter accedere al ricovero.

I cittadini stranieri privi della suddetta documentazione o comunque non in possesso dei requisiti previsti dalle normative ai fini dell'assistenza sanitaria gratuita, verrà chiesto il pagamento del costo della degenza ospedaliera.

Fatta eccezione per i casi suddetti, nulla è dovuto al personale sanitario ed alla società Auxilium Vitae Volterra SpA per le prestazioni rese.

### Cosa portare per la degenza



- N. 1 paio di scarpe da ginnastica con chiusura a strappo
- N. 2 tute da ginnastica con zip
- N. 5 magliette cotone bianche manica corta con collo a V
- N. 5 paia calzini
- N. 1 bacinella capiente
- asciugamani viso e bidet
- necessario per igiene personale (sapone liquido, shampoo, spazzolino e dentifricio, deodorante, salviette umidificanti, toilette da barba e per i capelli, collutorio, crema idratante per la pelle, n. 1 tagliaunghie, n.1 burro di cacao), pettine o spazzola

Se portatori di occhiali, protesi dentarie o acustiche portare gli appositi contenitori

Tutti gli esami diagnostici precedentemente effettuati (RMN, TC, RX).

Si ricorda che:

Per motivi di spazio nelle stanze di degenza possono essere tenuti soltanto gli oggetti strettamente necessari.

Auxilium Vitae non è responsabile di eventuali furti: è consigliabile non tenere oggetti di valore o denaro contante, se non quello strettamente necessario.

Si consiglia di lavare i capi di abbigliamento utilizzati in reparto, senza mischiarli con altri indumenti, a 60°, con un comune sapone disinfettante (per esempio NAPI SAN)

## La giornata di degenza



La giornata presso le Strutture Organizzative dell'Auxilium Vitae Volterra, viene impostata in base alle esigenze sanitarie riabilitative dei pazienti ricoverati.

Gli orari sotto riportati sono quindi indicativi, mentre la "Bacheca delle informazioni all'utenza" presente in ogni reparto permette invece sia ai pazienti ricoverati che ai familiari di accedere a tutti gli specifici orari di reparto, aggiornati in tempo reale dal personale addetto.

Nei Reparti Auxilium Vitae la sveglia mattutina non avviene mai, di solito, prima delle ore 6,00 mentre l'orario di riposo notturno è previsto di norma a partire dalle 20.00/21,00 mai dopo le ore 22,00.

### Orari Pasti

Colazione	dalle 6,00 alle 8,30
Pranzo	dalle 12,30 alle 13,30
Merenda	dalle 16,00 alle 17,00
Cena	dalle 18,30 alle 19,30

I degenti che seguono una dieta libera possono ordinare il proprio menù scegliendo tra tre alternative disponibili per ogni piatto.

I degenti di altre religioni hanno la possibilità di scegliere un menù diverso a seconda della loro confessione religiosa.

#### Igiene dei locali

Le stanze di degenza ed i locali in genere vengono puliti due volte al giorno, al mattino o nel primo pomeriggio, e ogni volta se ne presenti la necessità.

I letti di degenza vengono rifatti, abitualmente, almeno due volte al giorno. La biancheria dei letti viene cambiata tutti i giorni in taluni reparti mentre in altri due/tre volte a settimana e sempre, comunque, al momento del bisogno.

#### Visite dei familiari

Si informa che al fine di umanizzare il ricovero ospedaliero Auxilium Vitae ha aderito al progetto denominato "Ospedale Aperto" che consente le visite durante tutto l'arco del giorno con l'esclusione dei momenti in cui avviene la visita medica o nel caso si verificano situazioni particolari.

Tuttavia per non creare disagi o disservizi sia ai pazienti ricoverati che agli operatori, ogni reparto ha adottato un proprio orario per le visite di familiari e amici che viene affisso, così come l'orario dei colloqui con il personale Medico, pressola bacheca delle "Informazioni all'Utenza" e riportato nel Foglio Accoglienza.

La struttura rimane chiusa dalle ore 20.00 alle ore 8.00 del mattino seguente al fine di garantire il riposo dei degenti.

#### Informazioni mediche relative ai ricoverati

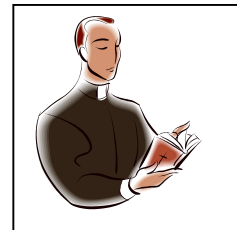
Il paziente, o il suo familiare/care-giver se autorizzato dal paziente stesso, viene informato, riguardo alle condizioni cliniche ed all'andamento del programma riabilitativo, attraverso dei colloqui con i sanitari, sia al momento dell'accoglienza che durante il ricovero sino al momento della dimissione. Qualora il paziente sia in stato di incoscienza le informazioni verranno rilasciate solo ai familiari che lo accompagnano o se presente all'amministratore di sostegno o tutore legale.

Il paziente, o il suo familiare/care-giver se autorizzato dal paziente stesso, riceve informazioni adeguate sulle condizioni di salute, sulla terapia e sui professionisti di riferimento (Medico di reparto, Capo Sala e Tecnico della Riabilitazione) finalizzate alla sua partecipazione attiva.

I colloqui medici tra il personale e i pazienti o i loro familiari/care-givers si svolgono con un linguaggio comprensibile per il paziente e per i suoi familiari e nel rispetto della riservatezza.

Le modalità e gli orari previsti per fornire informazioni mediche relative ai pazienti ricoverati sono specificate sul Foglio Accoglienza di ciascuna struttura e sulla bacheca per le "Informazioni all'Utenza".

### **L'assistenza religiosa**



Nei reparti è garantita l'assistenza religiosa cattolica da un sacerdote cappellano dell'Ospedale. I degenti di altre religioni, qualora desiderino la visita del proprio ministro di culto, possono fare riferimento al/alla Capo Sala della struttura che provvederà, su indicazione del paziente, a contattarlo.

### **La mediazione culturale**

E' possibile usufruire, presso i reparti, di un servizio di mediazione linguistico-culturale a chiamata. I pazienti in caso di necessità possono rivolgersi ai Capo Sala e chiedere l'attivazione del servizio.

### **Attività ricreative**

Sono previste attività di animazione allo scopo di educare i pazienti alla gestione del tempo libero, allo sviluppo di interessi, a coltivare i propri hobby. L'attività ludico-ricreativa e di socializzazione essenzialmente si compone di un laboratorio di espressione della creatività, giochi funzionali al recupero dell'autonomizzazione del gesto, della coordinazione motoria, della motilità fine delle mani; clown-terapia; giochi da tavolo; tornei, lettura di gruppo, ascolto di musica, programmazione di video

Talvolta vengono organizzati eventi in occasione di feste di compleanno, ricorrenze o festività e serate conviviali per gli utenti delle Strutture Operative. Il servizio viene garantito da operatori dedicati, coordinati da personale medico. Le attività vengono svolte sottoforma individuale od in piccoli gruppi di persone e sono aperte anche ai familiari.

In reparto sono presenti ambienti e zone dedicati ai momenti conviviali e alla socializzazione quali sala pranzo, sala tv, ecc.

All'esterno di tutti reparti sono disponibili degli ampi gazebo sotto i quali, con la buona stagione, si possono svolgere attività ricreative o trattenersi per qualche ora di relax all'aria aperta.

## Divieti



I pazienti ricoverati non possono in alcun modo uscire dal Presidio Ospedaliero.

All'interno dei reparti di degenza:

Si richiede un uso "moderato" del telefono cellulare. Si raccomanda ai degenti e visitatori l'utilizzo limitato dei cellulari personali per non arrecare disturbo ai degenti e agli operatori. In ogni caso le suonerie devono essere disattivate o mantenute al minimo volume.

E' vietato l'uso del telefono cellulare in prossimità di strumentazioni mediche particolarmente sensibili (ventilatori polmonari, pompe per infusione, ossimetri, sistemi di telemetria, monitor per la misurazione dei parametri vitali, pacemaker e defibrillatori impiantabili) in quanto possono interferire sul loro corretto funzionamento.

In tutte le strutture è:

Vietato fumare

Vietato introdurre animali

Vietato, per motivi di igiene, sedersi sui letti dei degenti e su quelli non occupati in stanza.

## Consenso informato



E' diritto del paziente essere informato dal medico sulla diagnosi della malattia, sulla prognosi della stessa, sulla metodologia adottata per la sua cura, sugli obiettivi che si intendono raggiungere, sui benefici ed effetti collaterali del trattamento, sulle alternative terapeutiche, ed, ovviamente, su tutte quelle che possono essere le conseguenze del mancato trattamento o del ritardo del paziente nel comunicare la propria decisione. Il medico, se il paziente non è in grado di esprimere la propria volontà in caso di grave pericolo di vita, non può non tenere conto di quanto precedentemente manifestato dallo stesso (art. 34 comma 2 del Codice di Deontologia Medica).

Allorché sussistano condizioni di urgenza e in caso di pericolo per la vita di una persona che non possa esprimere al momento volontà contraria, il medico deve prestare l'assistenza e le cure indispensabili (art. 35 comma 1 del Codice di Deontologia Medica).

## Gestione Rischio Clinico

E' stato attivato un sistema di "gestione del rischio clinico" in collaborazione con l'Azienda USL5 in ottemperanza alla vigente normativa regionale.

## Misurazione e cura del dolore Adesione al Progetto Regionale "Ospedale senza Dolore"



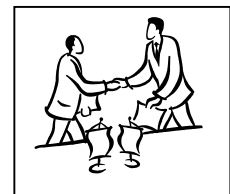
In Toscana la lotta al dolore inutile costituisce un impegno quotidiano del Servizio sanitario regionale.

Questo Centro aderisce al Progetto Regionale "Ospedale senza dolore" che prevede la misurazione ed il controllo del dolore nei pazienti ricoverati. La misurazione del dolore viene effettuata secondo un protocollo presente in ogni reparto.

Chi si ricovera ha diritto di ricevere dal personale sanitario tutte le informazioni relative alle possibili cure per alleviare il dolore e può decidere se seguirle. Esistono anche terapie fisiche e tecniche, non farmacologiche, in grado di agire sul livello fisico e psicologico, procurando analgesia, rilassamento e controllo di sentimenti di ansia e paura causati dal dolore fisiologico.

All'interno della Cartellina Accoglienza che viene consegnata all'arrivo in reparto è possibile trovare un depliant informativo sulla campagna contro il dolore realizzata dalla Regione Toscana.

## **Dimissione e certificazioni**



### **Dimissione ordinaria**

Al termine del percorso riabilitativo, se l'utente necessita del trasporto in ambulanza il personale della Struttura Organizzativa provvede ad attivare il servizio di competenza.

Non sono previsti trasporti fuori Regione a cui dovrà provvedere direttamente il paziente.

### **Dimissione volontaria**

L'utente che decide di dimettersi contro il parere dei sanitari, deve dichiarare la propria volontà e firmarla, allegando tale dichiarazione all'interno della cartella clinica. Per i minori occorre la firma di colui che esercita la patria potestà. In caso di adulti incapaci di intendere e di volere e per le persone inabili è necessaria la firma di un familiare o dell'amministratore di sostegno.

Certificazioni di presenza inerenti effettuazione di visite ambulatoriali, prestazioni diagnostiche ecc..

Per le prestazioni diagnostiche l'attestazione di presenza sarà rilasciata dal medico che effettua la prestazione.

### **Consegna farmaci**

I farmaci di fascia A di cui il paziente necessita al momento della dimissione vengono consegnati direttamente prima di lasciare il reparto.

### **Lettera di Dimissione**

Al momento dell'uscita dal reparto viene consegnata la lettera di dimissione che consiste in una relazione clinica contenente anche una



relazione integrata contenente indicazioni sul prosieguo dell'assistenza infermieristica e riabilitativa da conservare e mostrare al medico di famiglia o allo specialista che ha consigliato il ricovero.

#### Servizi territoriali

In caso di necessità e prima della dimissione il/la Capo Sala del reparto attiva la rete dei servizi territoriali attraverso il Punto Unico di Accesso (PUA) e se necessario l'assistenza sociale territoriale.

#### Educazione sanitaria

Nei giorni antecedenti alla dimissione, ove necessario, il personale provvede ad istruire il paziente o il care-giver allo svolgimento delle attività della vita quotidiana al fine di facilitare la dimissione stessa, fornendo inoltre suggerimenti relativi ad un corretto stile di vita.

#### Richiesta di Cartella Clinica

La copia della cartella clinica deve essere richiesta direttamente alla:

Direzione Sanitaria Auxilium Vitae -  
Presidio Ospedaliero di Volterra, EDIFICIO MOREL, II° PIANO,  
B.go S.Lazzerò 5 - Tel: 0588 070275

Orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.30

La richiesta può essere effettuata anche via fax al numero: 0588 – 070226, o a mezzo posta elettronica: [d.sanitaria@riabilitazione-volterra.it](mailto:d.sanitaria@riabilitazione-volterra.it)

La Direzione Sanitaria fornisce tutte le indicazioni relative alla formalizzazione della richiesta, pagamento ed eventuale spedizione.

**D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di trattamento dei dati personali – cd “Privacy”)**

Durante tutto il processo di erogazione delle prestazioni si garantisce il corretto uso delle informazioni fornite dai propri pazienti e comunque acquisite secondo quanto previsto dal d. Lgs. 196/2003 (Codice in materia dei dati personali)



## Spazi ricreativi e servizi

Banca: All'ingresso principale dell'Ospedale, all'esterno dell'edificio "Zani", è situato lo sportello Bancomat, in funzione 24 ore su 24

Bar, Spaccio, Mensa: All'ingresso principale dell'Ospedale, sulla destra si trova l'edificio "Centro Sociale". Al piano terra si trovano i servizi di Bar, Mensa, Spaccio, (fornito anche di prodotti di prima necessità per la cura della persona).

I familiari e visitatori possono usufruire del Servizio Mensa, per il pranzo dalle ore 12,15 alle ore 14,40. Il servizio mensa è aperto tutti i giorni ad eccezione delle Festività più importanti;

Nei reparti di degenza sono presenti distributori automatici di acqua e bevande calde.

Edicola: il servizio è garantito dalle ore 8,00 alle ore 16,00 nell'edificio Centro Sociale

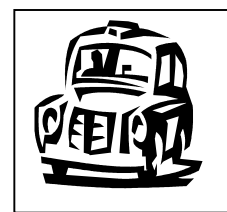
La zona ospedaliera è situata a Borgo S. Lazzerò, zona di Volterra dove sono ubicate attività commerciali e negozi ( Ristorante, supermarket, bar, estetista, parrucchiera ecc.)

Sistemazioni alberghiere: Auxilium Vitae dispone di un moderno centro di accoglienza "La Foresteria" destinata essenzialmente ad ospitare i familiari dei pazienti (telefono 0588/80050). Nelle immediate vicinanze del presidio ospedaliero è inoltre ubicato il nuovo "Ostello della Gioventù", ricavato nell'ex Convento di San Girolamo (telefono 0588/86613)

Parcheggi: L'intera area ospedaliera è fornita di aree destinate a parcheggio gratuito.

Autobus Urbano: Sono garantite corse giornaliere sia nei giorni festivi che feriali da e per il centro di Volterra (i biglietti possono essere acquistati presso il Bar e la Foresteria).

Taxi: 0588/81139, 0588/81229, cell 348/3306820, 339/7434813



## Come si raggiunge il Centro clinico

### In Aereo

Aeroporto G. Galilei di Pisa,

Da Pisa a Volterra vedere i percorsi treno, autobus, automobile.

### In Treno

Volterra è collegata con il nodo ferroviario Cecina - Saline di Volterra. Da Saline di Volterra a Volterra si prosegue in Autobus.

### In Autobus

Il centro clinico è raggiungibile dalle città e paesi limitrofi con gli autobus di linea extraurbana.

### In Automobile

Dalla superstrada FI – PI – LI

Uscita per Pontedera, poi seguire indicazioni per Volterra SS 439

Dalla superstrada (Autopalio) FIRENZE –SIENA

Uscita Colle Val d'Elsa, SS 68 per Volterra

Dalla Superstrada (Variante Aurelia)

Uscita Cecina, SS 68 per Volterra

Coordinate per GPS:

Auxilium Vitae Volterra – Ospedale di Volterra - Borgo San Lazzerò 5 – 56048 Volterra