

Carta dei Servizi

GUIDA

Al Centro Clinico di Riabilitazione Auxilium Vitae Volterra

PARTE GENERALE

www.auxiliumvitae.it

Dicembre 2013

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 SpA
Dr. Ugo Ricotti

Informazioni

Sito internet aziendale 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 Riabilitazione Respiratoria **0588 070205**

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 sono periodicamente presenti nei reparti.