

CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA INAIL  
VOLTERRA

**INAIL**

## CARTA DEI SERVIZI



Edizione 2024-2026

Realizzazione: Inail Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione  
Centro di riabilitazione motoria Volterra  
Area comunicazione istituzionale - Ufficio stampa

Stampa: Tipografia Inail

## **IL CENTRO DI RIABILITAZIONE MOTORIA DI VOLTERRA**

Il Centro di Riabilitazione Motoria di Volterra è una struttura di riabilitazione intensiva extraospedaliera ex art. 26 l. 833/1978 nella quale vengono utilizzate le più avanzate metodiche insieme a una tecnologia di ultima generazione.

È stato istituito a seguito dell'emanazione del decreto del Ministro della Sanità del 16 giugno 1997, con il quale è stato indicato il Presidio ospedaliero di Volterra quale sede da privilegiare per la costituzione di un Polo di riabilitazione multispecialistica che l'Inail avrebbe dovuto realizzare e gestire.

Il CRM è accreditato istituzionalmente presso la Regione Toscana con il Decreto dirigenziale nr. 5418 del 16/04/2018 per 23 posti letto in regime residenziale e 23 posti letto in regime semiresidenziale e quale Centro ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale. È inoltre una struttura certificata ISO 9001:2015.

Dal 2012 è Centro di ricerca clinica per la validazione di nuove tecnologie e metodiche per la riabilitazione muscolo-scheletrica.

Le prestazioni sono rivolte agli infortunati sul lavoro e/o tecnopatici e assistiti SSN in fase post-acuta, le cui condizioni risultino stabilizzate sotto il profilo clinico generale. Le principali patologie trattate sono i politraumi, i traumi fratturativi degli arti e del rachide, i traumi complessi e le ricostruzioni chirurgiche/reimpianti degli arti, in particolare della mano, le amputazioni di arto in fase pre-protetica, le ricostruzioni legamentose del ginocchio e della spalla, le artroprotesi, le lesioni nervose periferiche, i traumi vertebro-midollari successivamente al percorso di cura nelle Unità spinali, i traumi cranio-encefalici con esiti prevalentemente motori, le ferite difficili associate alle condizioni post-traumatiche/post-chirurgiche. Lo staff medico del CRM è quotidianamente a disposizione dei colleghi delle Sedi Inail per valutare insieme i casi che si presentano e individuare inerenti mirati, nell'interesse della salute dell'infortunato e dell'ottimale gestione della pratica medico-legale.

Anche la gestione della lista di attesa è orientata a favorire l'accesso al CRM degli assistiti con disabilità di più recente insorgenza, maggiormente suscettibili di miglioramento riabilitativo.

Grazie all'intensità dei programmi di cure (almeno 3 ore al giorno), alla metodologia multidisciplinare e alla possibilità di accogliere assistiti in condizioni di grave riduzione delle autonomie motorie e personali, il CRM costituisce una valida risorsa per chi (Sedi Inail, ASL) intende proporre ai propri assistiti un percorso di cure che inizia in fase immediatamente post-acuta (anche per trasferimento diretto dai reparti per acuti), orientato al massimo recupero funzionale e alla

prevenzione di tutte quelle complicanze che possono derivare da una presa in carico tardiva o da un'intensità di cure insufficiente.

In base alla convenzione con la AUSL Toscana nord ovest, il CRM può accedere a tutti i servizi diagnostici e di consulenza specialistica del locale Presidio Ospedaliero (radiologia, laboratorio di analisi, ortopedia, neurologia, laboratorio di neurofisiopatologia, cardiologia, pneumologia, medicina interna).

L'assistito è preso in carico dall'équipe multidisciplinare del CRM (composta da Primario fisiatra, medici, fisioterapisti, infermieri, psicologo e assistente sociale) mediante la stesura del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), che viene condiviso con il paziente stesso e definito secondo i suoi bisogni, la sua menomazione, le sue abilità possedute e quelle recuperabili.

Il principale obiettivo è rispondere tempestivamente alle necessità dell'infortunato intervenendo con trattamenti riabilitativi personalizzati di elevata qualità, mirati non solo al recupero dell'efficienza funzionale, ma anche alla rieducazione del gesto funzionale e ricondizionamento all'attività lavorativa e dell'attitudine occupazionale. Il percorso di rieducazione funzionale si associa a interventi di valutazione e supporto psicosociale finalizzati al benessere dell'assistito e a massimizzare le possibilità di recupero e reinserimento. Nel caso in cui gli obiettivi del progetto riabilitativo richiedano un periodo di cura prolungato, l'assistito sarà preso in carico attraverso più cicli di trattamento, inizialmente orientati principalmente alla gestione del dolore cronico e al recupero delle componenti biomeccaniche del movimento; nel medio-lungo termine l'intervento sarà sempre più mirato alle prestazioni funzionali al recupero delle comuni attività di vita quotidiana e alla rieducazione del gesto funzionale e ricondizionamento all'attività lavorativa.

L'équipe multidisciplinare valuta l'eventuale necessità di ausili e adattamenti che l'assistito può sperimentare presso il Centro.

Il processo di miglioramento continuo della qualità e della sicurezza delle cure è supportato dall'applicazione delle Pratiche della sicurezza del paziente (PSP) della Regione Toscana e dalle Raccomandazioni ministeriali di pertinenza.

## COME RAGGIUNGERE IL CENTRO

Il Centro di riabilitazione motoria è inserito all'interno dell'Area ospedaliera di Volterra (Borgo San Lazzerò, 5). Volterra è una città d'arte etrusca, romana e medioevale. Capoluogo dell'alta Val di Cecina, sorge in un territorio collinare, all'altezza di 550 mt sul livello del mare.

Geograficamente si trova al centro di un triangolo i cui vertici sono costituiti da Pisa, Siena e Firenze.



### Mezzi pubblici

È raggiungibile attraverso la linea ferroviaria Firenze-Pisa-Livorno (stazione di Pontedera) e attraverso la linea ferroviaria Genova-Roma (stazione di Cecina). Servizi pubblici di autobus permettono di raggiungere direttamente la struttura da Firenze, Pisa, Pontedera e Cecina.

### **Con navetta del CRM**

Il CRM mette a disposizione degli infortunati sul lavoro in regime residenziale e semiresidenziale il servizio di navetta per il collegamento tra Volterra e le stazioni di Pontedera (per chi viene da Firenze o da Pisa) e Poggibonsi (per chi arriva da Siena) al momento dell'ammissione/dimissione al/dal Centro. In caso di necessità, viene attivato il servizio di Assistenza in stazione con Rete Ferroviaria Italiana, per aiuto con le valigie e/o in caso di ridotta mobilità.

### **In auto**

Volterra è raggiungibile

da Nord:

attraverso la A1 (uscita Firenze Certosa); la superstrada Firenze-Siena (uscita Colle Val d'Elsa Nord);

dalla A15 con uscita La Spezia e quindi proseguendo sulla A12 sino all'uscita Rosignano Marittimo. Di qui si percorre la variante Aurelia con uscita San Pietro in Palazzi presso Cecina;

da Sud:

attraverso la A1 con uscita allo svincolo Val di Chiana-Bettolle. Di qui si percorre la superstrada Siena-Firenze con uscita a Colle Val d'Elsa Sud; oppure dalla A12 con uscita a Civitavecchia. Di qui si percorre ininterrottamente la statale Aurelia sino all'uscita San Pietro in Palazzi presso Cecina.

### **CONTATTI**

Per informazioni

Sportello per l'utenza 0588 98428

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:30

oppure scrivere a [riabilitazionemotoria-volterra@inail.it](mailto:riabilitazionemotoria-volterra@inail.it)

Lo Sportello è aperto al pubblico nelle giornate di lunedì, mercoledì e venerdì ore 09:00-12:30 e riceve anche senza appuntamento.

email: [riabilitazionemotoria-volterra@inail.it](mailto:riabilitazionemotoria-volterra@inail.it)

email area sanitaria: [riabilitazionemotoriavolterra-areasanitaria@inail.it](mailto:riabilitazionemotoriavolterra-areasanitaria@inail.it)

PEC: [riabilitazionemotoria-volterra@postacert.inail.it](mailto:riabilitazionemotoria-volterra@postacert.inail.it)

Sito web: [www.inail.it/centroriabilitazionevolterra](http://www.inail.it/centroriabilitazionevolterra)

## **ATTIVITÀ DI RIABILITAZIONE INTENSIVA EXTRAOSPEDALIERA**

### **Tipologie di ricovero**

Il CRM dispone di una degenza di 23 posti letto in regime residenziale, distribuiti in camere a due e tre letti con bagno. Ogni camera è dotata di apparecchio telefonico e televisione. Il personale infermieristico e OSS garantiscono l'assistenza nelle 24 ore e, se necessario, assistono il paziente nello svolgimento di tutte le attività di vita quotidiana.

In alternativa, solo per gli assistiti Inail sono disponibili 23 posti letto per cure riabilitative in regime semiresidenziale (l'assistito accede alla struttura nelle ore diurne per il trattamento riabilitativo).

Esistono due tipologie di questo ricovero:

- senza pernottamento alberghiero, in tal caso l'assistito proviene giornalmente direttamente dalla propria abitazione
- con pernottamento alberghiero. Si tratta di un ciclo di trattamento diurno durante il quale gli assistiti soggiornano nella struttura alberghiera convenzionata con il CRM. Il tragitto da e per il Centro è garantito da un servizio di navetta gestito dalla struttura alberghiera convenzionata

Le spese del trattamento alberghiero comprendono il soggiorno in camera doppia e il trattamento di pensione completa. Le spese sono a carico della Sede Inail di appartenenza e ogni variazione al soggiorno, autorizzato dalla stessa, è a carico dell'assistito.

### **Oneri e tariffe**

Le prestazioni riabilitative di ricovero residenziale e semiresidenziale erogate agli assistiti Inail sono a carico della Sede territoriale di appartenenza. Le prestazioni riabilitative di ricovero residenziale erogate agli assistiti del SSN sono gratuite per gli assistiti, ma a carico della AUSL di appartenenza del paziente.

Le tariffe dei ricoveri sono individuate nella D.G.R. Toscana n. 776/2008 e regolate dalla convenzione tra Inail e la AUSL Toscana nord ovest e sono le seguenti:

- ricovero residenziale (ciclo di 13 giorni) MDC8: € 199,83
- ricovero semiresidenziale (ciclo di 12 giorni) MDC8: € 131,85

I trattamenti riabilitativi sono fatturati alle Sedi Territoriali Inail e alle AUSL, ai sensi L. 244/2007 e del Decreto MEF n. 55 del 3/04/2013, in forma elettronica tramite il sistema d'interscambio (SDI).

## **Documenti autorizzativi il ricovero**

Per gli assistiti Inail la Sede Territoriale dovrà:

- inviare il mod. 004 del CRM di prenotazione a ricovero (scaricabile dal minisito del CRM o richiedibile tramite email a: [riabilitazionemotoriavolterra-areasanitaria@inail.it](mailto:riabilitazionemotoriavolterra-areasanitaria@inail.it))
- emettere impegnativa validata dal Responsabile del provvedimento

Per gli assistiti SSN il reparto di Fisiatria della ASL di residenza del paziente dovrà inviare la proposta di trattamento e successivamente il piano di trattamento ex art. 26 l. n. 833/1978 validato.

## **Accesso dei cittadini "fragili"**

"Il CRM ha posto in essere tutta una serie di rapporti al fine di facilitare l'accesso dei cittadini cosiddetti fragili (soggetti con patologie croniche e/o plurime a rischio di destabilizzazione, anche in rapporto all'età, soggetti con disabilità maggiori o affetti da particolari problematiche socioeconomiche). Per gli assistiti Inail il CRM opera in stretta collaborazione con i medici e con gli assistenti sociali della Sede Inail di appartenenza fin dal momento dell'invio della prenotazione a ricovero.

Al fine di agevolare l'accesso al CRM è attivo un servizio di navetta dalle/alle stazioni ferroviari di Pontedera e Poggibonsi.

Per gli assistiti di origine straniera con scarsa padronanza della lingua italiana è reso disponibile un servizio di mediazione linguistico-culturale, attivato dal CRM mediante apposita convenzione esterna, grazie al quale l'assistito, i suoi familiari e l'équipe riabilitativa del CRM possono svolgere periodici colloqui nel corso del trattamento riabilitativo.

Presso il Centro è attivo lo sportello CIP (Comitato Italiano Paralimpico), che ha lo scopo di diffondere la culturale della pratica sportiva delle persone con disabilità da lavoro e civili.

Il CRM inoltre, in quanto struttura Inail, fa parte della rete di partner dell'Associazione Nazionale fra Lavoratori Mutilati e Invalidi del Lavoro (ANMIL)."

## **Certificati**

Il certificato di ricovero può essere richiesto al medico, il certificato di degenza allo sportello per l'utenza.

## **Cartelle cliniche**

La copia conforme della cartella clinica può essere prenotata già alla dimissione rivolgendosi allo Sportello per l'utenza. È possibile richiedere la copia conforme della cartella clinica anche telefonicamente.

La cartella viene consegnata successivamente all'interessato o a persona da lui delegata per iscritto (dietro presentazione di documento di identità del delegante e del delegato).

È possibile ricevere il documento anche per posta.

Il pagamento della copia conforme della cartella clinica può essere effettuato direttamente allo Sportello per l'utenza oppure, per le cartelle spedite a mezzo posta, con bonifico bancario intestato a Inail CRM Volterra (IBAN: IT02K0306903201100000300032). La causale del bonifico dovrà contenere le seguenti informazioni: "richiesta copia conforme cartella clinica", numero/anno della cartella, cognome e nome del richiedente.

Gli oneri da sostenere per la copia autenticata della cartella clinica sono:

- € 10,00 per ciascuna cartella clinica richiesta, se ritirata allo sportello
- € 15,00 (€ 10,00 + 5,00 di spese postali) se spedita per raccomandata

Il documento richiesto, ove non sussistano casi particolari, viene consegnato entro 30 giorni dalla richiesta.

## **PERCORSO RIABILITATIVO DELL'ASSISTITO**

Il CRM è in grado di accogliere pazienti in fase post-acuta al fine di iniziare un percorso di cure riabilitative orientato al massimo recupero funzionale e alla prevenzione di tutte quelle complicanze che possono derivare da una presa in carico tardiva o da un'intensità di cure insufficienti.

Il servizio di riabilitazione funzionale, di cui è responsabile il Direttore sanitario, è formato da medici fisiatri e fisioterapisti. Per ogni assistito viene definito e condiviso un Progetto Riabilitativo Individuale (PRI).

### **Lista di attesa**

Per gli assistiti Inail la prenotazione inviata dal medico della Sede territoriale determinerà l'inserimento dell'infortunato in lista di attesa, cui farà seguito la chiamata diretta da parte degli operatori del CRM. La lista di attesa è orientata a favorire l'accesso al CRM degli assistiti con disabilità di più recente insorgenza, maggiormente suscettibili di miglioramento riabilitativo, pertanto tutte le prenotazioni sono ordinate secondo diversi gradi di priorità.

Alla Sede inviante sarà data comunicazione dell'inserimento in lista di attesa.

Per gli assistiti Inail trasferiti direttamente dai reparti per acuti l'iter varia solo nei rapporti preliminari alla "richiesta di ricovero" inviata dalla Sede Territoriale al CRM. Infatti, la richiesta di trasferimento diretto viene concordata tra i sanitari del reparto per acuti (ortopedico, neurochirurgo, ecc.) e i medici del CRM. È cura dei medici del CRM informare i colleghi della Sede territoriale degli accordi intercorsi e ricevere le relative autorizzazioni al ricovero.

Per gli assistiti SSN il reparto di Fisiatria della ASL di residenza dovrà inviare il piano di trattamento ex art. 26 l. n. 833/1978 validato.

Gli interessati possono chiedere notizie sui tempi di ricovero rivolgendosi per i ricoveri residenziali al coordinatore infermieristico e per i ricoveri semiresidenziali al coordinatore dei fisioterapisti.

### **Accoglienza**

Al suo arrivo al Centro l'assistito è accolto dal personale sanitario e accompagnato dal medico di reparto per effettuare la prima visita. Alla Sede Inail inviante sarà data comunicazione dell'avvenuto ricovero. Sono inoltre a disposizione dell'assistito sia lo psicologo che l'assistente sociale.

All'arrivo presso il CRM è necessario accedere preliminarmente al reparto degenza.

## **Documentazione da esibire al momento del ricovero**

Al momento del ricovero il paziente dovrà necessariamente esibire:

- documento d'identità
- tessera sanitaria con il codice sanitario regionale rilasciata dall'Azienda USL di appartenenza o tessera sanitaria rilasciata dall'Agenzia delle entrate
- certificazione del medico curante sulla terapia farmacologica in atto
- cittadini provenienti dai paesi Extra Comunitari assistiti dal SSN dovranno esibire il tesserino STP (se indigenti)
- nel caso di minori, in assenza di uno dei genitori, occorre esibire il consenso al ricovero firmato dal genitore non presente con allegata copia del documento d'identità
- eventuale documentazione clinica relativa al periodo precedente il ricovero (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizione di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti)

Si richiede inoltre di portare, oltre gli effetti strettamente personali, abbigliamento sportivo da palestra (tuta, pantaloncini, maglie e scarpe da ginnastica) e, ove indicato, abbigliamento per idrokinesiterapia (accappatoio, costume da bagno cuffia e ciabatte). Saranno forniti dal Centro bicchieri, posate, tazze, tovaglioli, carta mani, sapone liquido e carta igienica.

## **Assistenza infermieristica**

Essendo l'assistito al centro del percorso assistenziale, il personale si impegna a rendere la degenza più confortevole possibile, cercando di essere esauriente nelle risposte ai bisogni. Il personale, se necessario, assiste l'utente nello svolgimento di tutte le attività di vita quotidiana (lavarsi, vestirsi, alimentarsi, ecc...). Durante la permanenza al Centro il personale infermieristico utilizza specifiche scale di valutazione per stabilire lo stato nutrizionale dell'assistito, l'entità del dolore, il rischio di cadute, il grado di autonomia nello svolgimento delle attività di vita quotidiana, il monitoraggio dei parametri vitali, ecc.

Si garantiscono inoltre diete speciali come ad es. diete ipoglicidiche, intolleranze alimentari e richieste derivanti dal credo religioso.

L'attività assistenziale è integrata con dispositivi e presidi mirati alle specifiche esigenze degli assistiti (cateteri vescicali, materassini antidecubito, ecc...). Il personale è costantemente formato rispetto alle più recenti innovazioni e specializzato nella diagnosi e cura delle "ferite difficili" (lesioni complesse di varia natura e lesioni da pressione). Uno dei principali obiettivi è quello di integrare

il percorso riabilitativo che gli assistiti eseguono quotidianamente in palestra con un'attività motoria specifica da svolgere in reparto per offrire una maggiore continuità terapeutica.

L'attività in reparto è finalizzata a migliorare il risultato del trattamento riabilitativo, offrendo all'assistito la possibilità di eseguire, in autonomia e con la supervisione del fisioterapista, gli esercizi appresi in palestra.

### **Consulenza psicologica**

Successivamente alla prima visita medica viene proposto un colloquio con lo psicologo in servizio presso il Centro per garantire una presa in carico globale del paziente. Questo aspetto assume importanza anche al momento della dimissione e nella relazione di degenza è eventualmente indicata la necessità di continuare sul territorio il percorso terapeutico intrapreso al CRM.

### **Assistente sociale (funzionario socio educativo)**

L'Assistente sociale svolge consulenza sulle prestazioni e sui servizi Inail e sulle prestazioni e sui servizi socio-sanitari del territorio:

- fornisce orientamento sui diritti, gli strumenti d'intervento e le soluzioni possibili per problemi personali/familiari, a carattere sociale o ambientale, connessi con l'infortunio e/o con la malattia professionale
- svolge colloqui di sostegno psicosociale durante il periodo della degenza
- organizza incontri di gruppo con i pazienti (laboratori animazione sociale, mutuo aiuto, laboratorio di lettura attiva e scrittura creativa, ecc.)
- collabora con l'Assistente sociale di Sede per preparare il rientro al domicilio del paziente e per i progetti di reinserimento lavorativo e nella vita di relazione, proposti dalla Sede

### **Informazioni alle cure**

Al momento del ricovero il medico darà all'assistito tutte le informazioni necessarie per poter esprimere consapevolmente il consenso informato alle cure sanitarie riabilitative.

### **Il Progetto riabilitativo individuale (PRI)**

La presa in carico dell'assistito avviene mediante la stesura a cura dell'équipe riabilitativa multidisciplinare del Progetto riabilitativo individuale, che viene condiviso con l'assistito stesso e definito secondo i suoi bisogni, la sua menomazione, le sue abilità residue e recuperabili.

- **Verifiche sullo stato di avanzamento del PRI**

Settimanalmente tutti gli assistiti vengono visitati dall'équipe sanitaria per valutare la condizione clinico-riabilitativa in funzione degli obiettivi definiti e la necessità di eventuali modifiche del PRI. L'équipe sanitaria è comunque sempre a disposizione per ogni necessità che possa insorgere durante il ricovero.

- **Valutazione conclusiva del PRI e dimissione**

Al termine del percorso riabilitativo l'équipe multidisciplinare effettua la valutazione conclusiva del PRI e dei risultati raggiunti sotto il profilo clinico-funzionale e psicosociale, che sarà oggetto della lettera di dimissione.

### **Dimissione e continuità assistenziale**

Al momento della dimissione, viene consegnata all'assistito una lettera di dimissione. Questa si compone di tre parti: lettera di dimissione medica, relazione fisioterapica e relazione infermieristica per gli assistiti residenziali e semiresidenziali che abbiano avuto bisogno di assistenza infermieristica.

La lettera di dimissione medica, consegnata dal medico di reparto, contiene le indicazioni sul decorso clinico-diagnostico-riabilitativo, sull'esito degli accertamenti eseguiti, le indicazioni per l'eventuale terapia farmacologica e le indicazioni terapeutiche-riabilitative sul proseguimento del percorso riabilitativo. Gli assistiti Inail vengono inviati al medico specialista della Sede di appartenenza, specificando l'eventuale necessità di ulteriori cure riabilitative, accertamenti diagnostici, visite specialistiche, attivazione dei servizi sociali. I pazienti del SSN vengono inviati al Medico curante, con indicazione di eventuali ulteriori terapie riabilitative, accertamenti diagnostici, visite specialistiche, attivazione dei servizi sociali territoriali. Al momento della dimissione viene consegnato all'assistito il CD originale degli esami di radiodiagnostica (RX/RMN/TAC) eseguiti durante il ricovero. La relazione fisioterapica viene consegnata dal fisioterapista. Contiene le valutazioni funzionali in ingresso e in uscita, i risultati delle scale di valutazione e il programma riabilitativo. Al bisogno viene consegnata una guida con consigli su patologie specifiche. La relazione infermieristica viene consegnata dall'infermiere. Contiene l'indicazione dei parametri vitali al momento della dimissione, il grado di autonomia nelle attività di vita quotidiane, il punteggio delle scale di valutazione all'ammissione e alla dimissione e, ove necessario, consigli per l'assistenza domiciliare.

## PRESTAZIONI RIABILITATIVE

- rieducazione alla deambulazione
- rieducazione propriocettiva
- rinforzo muscolare
- trattamento delle lesioni complesse della mano
- trattamento delle lesioni di plesso brachiale
- trattamento delle cicatrici, anche mediante vacuum terapia
- linfo drenaggio manuale
- taping e bendaggi funzionali
- confezionamento splint personalizzati
- riabilitazione del rachide  
*il personale è specificamente formato nelle seguenti tecniche riabilitative: metodo rieducazione posturale secondo Mezieres, rieducazione posturale globale (RPG), McKenzie, Maitland, Back school, pilates terapeutico*
- trattamento preprotetico dell'assistito amputato
- terapia manuale  
*i fisioterapisti sono formati anche su terapie manuali specifiche quali: Maitland, Bienfait, Mezieres, Mulligan, McKenzie, Trigger point, Kabat*
- idrokinesiterapia  
*il trattamento riabilitativo è integrato ad un programma di idrokinesiterapia gestito da personale fisioterapico con formazione specifica che si svolge presso la locale piscina comunale*

- riabilitazione robotica e con tecnologie avanzate
- rieducazione del gesto funzionale e ricondizionamento all'attività lavorativa  
*il trattamento di rieducazione del gesto funzionale e ricondizionamento all'attività lavorativa è finalizzato a massimizzare le abilità necessarie per il rientro a lavoro, migliorando la sicurezza e la tolleranza allo sforzo*
- terapie fisiche strumentali  
*il trattamento riabilitativo si avvale dell'utilizzo di terapie fisiche che forniscono al fisioterapista innovativi e validi strumenti tecnologici atti a ridurre il dolore, ad accelerare i processi di guarigione e migliorare l'esito delle cure: laser multifrequenza ad alta energia, laser CO2, neuromodulazione, diatermia, ultrasuonoterapia, TENS, magnetoterapia, LIMFA therapy®, elettrostimolazione, trattamento termico dinamico e crioterapia, paraffinoterapia).*  
*La dotazione tecnologica del CRM comprende anche una camera per l'ossigenoterapia iperbarica a bassa pressione, utile per promuovere i processi di riparazione dei tessuti riducendo dolore, infiammazione e complicanze infettive.*
- valutazione ausili  
*l'équipe multidisciplinare valuta l'eventuale necessità di ausili e adattamenti che il paziente può sperimentare presso il Centro. La scelta dell'ausilio prevede la valutazione iniziale, la fase di addestramento del paziente ed eventuale proposta di adozione. La struttura è dotata di ausili per la rieducazione al passo, per i cambi posturali in sicurezza e di ausili ergonomici per il recupero delle ADL*

## **ATTIVITÀ AMBULATORIALE**

Il servizio ambulatoriale si rivolge agli infortunati Inail, su richiesta della Sede territoriale competente, e agli utenti del SSN in forma di prestazione privata. La prestazione può essere prenotata contattando il numero dedicato 0588 98428

### **Oneri e tariffe**

L'attività ambulatoriale è rivolta sia agli assistiti Inail, con onere delle prestazioni a carico della Sede di appartenenza sia ai privati, con onere delle prestazioni a loro carico.

Il pagamento dei trattamenti ambulatoriali può essere effettuato presso gli uffici amministrativi o con bonifico bancario intestato a Inail CRM Volterra, IBAN: IT02K0306903201100000300032. Come causale: indicare nome, cognome e tipo di prestazione eseguita.

### **Le tariffe da corrispondere sono:**

- € 40,00 per la visita fisiatrica, valutazione funzionale, prescrizione di terapia riabilitativa
- € 70,00 per una seduta con onde d'urto
- € 25,00 per una seduta di infiltrazione intrarticolare e peritendinea (non comprensivo del costo del farmaco)
- € 15,00 per una medicazione avanzata di ferita difficile
- € 10,00 per una medicazione semplice di ferita difficile

La fattura sarà spedita all'indirizzo indicato dall'assistito nel mese successivo a quello in cui la prestazione è stata erogata.

### **Documenti autorizzativi della prestazione**

Per gli assistiti Inail la Sede dovrà emettere impegnativa validata dal Responsabile del provvedimento. Per i privati non occorre nessun documento.

### **Referto**

A fronte dell'erogazione della prestazione viene rilasciato al paziente un referto scritto, firmato dal medico autore della prestazione.

### **Certificati**

I certificati attestanti la presenza al CRM per trattamenti ambulatoriali devono essere richiesti al medico che ha effettuato la prestazione.

## **PRESTAZIONI AMBULATORIALI**

### **Accoglienza**

All'arrivo presso la struttura, l'assistito viene accolto dal personale sanitario e accompagnato presso l'ambulatorio medico del CRM.

### **Documentazione da esibire**

La documentazione da esibire è:

- documento d'identità
- tessera sanitaria con il codice sanitario regionale rilasciata dall'Azienda USL di appartenenza o tessera sanitaria rilasciata dall'Agenzia delle entrate
- i cittadini provenienti dai paesi Extra Comunitari assistiti dal SSN dovranno esibire il tesserino STP (se indigenti)
- nel caso di minori, in assenza di uno dei genitori, occorre esibire il consenso alla prestazione firmato dal genitore non presente con allegata copia del documento d'identità
- eventuale documentazione clinica (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizione di terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici già eseguiti)

### **Informazioni sulle cure**

Il medico darà all'assistito tutte le informazioni necessarie per poter esprimere consapevolmente il consenso informato al trattamento ambulatoriale.

### **Prestazioni ambulatoriali**

Le prestazioni sono:

- visita fisiatrica, valutazione funzionale, prescrizione di terapia riabilitativa
- terapia con onde d'urto
- infiltrazioni intrarticolari e peritendinee
- medicazioni semplici o avanzate di ferite difficili

### **Visita fisiatrica**

La visita fisiatrica può essere richiesta anche al fine di redigere un piano di trattamento riabilitativo:

- per gli assistiti Inail la Sede contatta telefonicamente il CRM e viene fissato l'appuntamento per la visita fisiatrica. Il giorno e l'orario della visita vengono comunicati al lavoratore infortunato dalla Sede o dal CRM
- gli assistiti SSN, da privati, chiedono appuntamento per una visita fisiatrica, anche finalizzata alla redazione di una proposta di piano di trattamento, in

quest'ultimo caso viene redatta da un medico del CRM e rivolta al fisiatra della ASL di competenza

*ATTENZIONE: solo a seguito di validazione da parte della ASL di competenza è possibile essere inseriti in lista di attesa per il ricovero*

### **Diagnosi e cura delle ferite difficili**

Il personale infermieristico è costantemente formato rispetto alle più recenti innovazioni e specializzato nella diagnosi e cura delle lesioni cutanee complesse quali ustioni, lesioni da pressione, ferite post-chirurgiche e post traumatiche complicate.

La prevenzione e trattamento delle cosiddette “ferite difficili” fanno parte del percorso clinico-diagnostico-assistenziale-riabilitativo degli infortunati sul lavoro anche al fine di prevenire gli esiti invalidanti che possono ritardare il recupero funzionale.

### **RICERCA E SPERIMENTAZIONE CLINICA**

La ricerca scientifica è elemento essenziale per il miglioramento continuo delle cure assistenziali/riabilitative; per questo l'Inail investe risorse umane e finanziarie in progetti di ricerca biomedica di tipo clinico e traslazionale (ossia finalizzata a trasferire i propri risultati nella diagnosi e terapia). In particolare il CRM svolge attività di sviluppo e sperimentazione di nuovi sistemi robotici per la riabilitazione neuro-motoria, in collaborazione con Istituti di eccellenza nel settore. L'attività di ricerca si concretizza nella conduzione di studi clinici a cui gli assistiti in cura presso il CRM sono invitati a partecipare, avendo quindi la possibilità di accedere a percorsi di cura innovativi e di fruire di tecnologie avanzate.

## SERVIZI

### **Sportello informativo CIP (Comitato Paralimpico Italiano)**

In virtù di un accordo tra il CRM e il Comitato regionale Toscana, il CIP è presente con uno sportello informativo per promuovere la pratica sportiva e accrescere la cultura dello sport come strumento di reinserimento sociale. Lo sportello fornisce informazioni e materiale informativo sulle discipline sportive disponibili ed elabora progetti di attività individuali.

### **Servizio di biblioteca**

Il Centro offre un servizio di biblioteca, periodicamente aggiornato.

### **Tempo libero**

Il CRM ha stipulato apposite convenzioni con il cinema Centrale, e musei locali per consentire ai propri assistiti l'ingresso ad un prezzo ridotto dietro esibizione del certificato di ricovero al CRM. Gli assistiti in ricovero residenziale potranno accedere solo agli spettacoli pomeridiani.

### **Punto di ristoro**

È presente all'interno del Presidio Ospedaliero dove è ubicato il CRM, un centro dotato di mensa, bar, edicola e bazar per acquisto di generi vari. Tale servizio si trova all'entrata dell'area ospedaliera dove è presente anche un ampio parcheggio.

### **Corrispondenza, acquisto generi di prima necessità, giornali e riviste**

È possibile ricevere corrispondenza presso il Centro, avendo cura di far specificare sulla busta "Ospite presso Inail - Centro di riabilitazione motoria".

In convenzione con la Croce Rossa Italiana di Volterra, gli assistiti ricoverati in regime residenziale possono avvalersi di un servizio di inoltra corrispondenza e fax, acquisto generi di prima necessità, giornali e riviste. Gli operatori della Croce Rossa sono presenti in degenza tutti i giorni dalle ore 8:00 alle ore 8:30 per raccogliere le richieste degli assistiti.

### **Trasporti in città per motivi personali**

Il CRM per andare incontro alle esigenze degli assistiti ricoverati in regime residenziale, con maggior riguardo alle categorie più fragili, offre un servizio di trasporto nel centro della città di Volterra per eventuali necessità personali (servizi bancari, postali, etc).

## **LA VITA AL CENTRO**

### **Camere di degenza**

Ogni camera, a due o tre letti, è dotata di servizi igienici, armadio e comodini per gli effetti personali, di televisore a colori e telefono, il cui numero corrisponde a numero di stanza.

Chiamando quindi lo 0588 98 + il numero di stanza, dall'esterno ci si potrà mettere direttamente in contatto con il degente.

### **Palestra**

Ogni assistito effettua la terapia riabilitativa giornaliera in base alla programmazione effettuata dal fisioterapista di riferimento. L'accesso alla palestra deve avvenire esclusivamente negli orari assegnati per il trattamento fisioterapico. Al di fuori di tali orari i pazienti devono attendere al di fuori della porta scorrevole. I pazienti, quando non sono coinvolti nei trattamenti riabilitativi, possono liberamente frequentare le sale di ricreazione (la sala attesa e la sala ristoro) e il solarium (nel rispetto degli orari indicati).

### **Pasti**

I pasti vengono scelti tra diversi menù con l'aiuto del personale OSS. Per le diete speciali verranno fatte ordinazioni specifiche su prescrizione medica per motivi di salute o su richiesta dell'assistito per motivi religiosi.

### **Accompagnatori**

Gli accompagnatori degli infortunati sul lavoro, autorizzati dalla Sede Inail, hanno diritto al trattamento alberghiero presso le strutture convenzionate con il CRM.

### **Visite ai degenti**

L'orario d'ingresso per le visite è il mattino dalle ore 13:00 alle ore 14:30, il pomeriggio dalle ore 19:30 alle ore 20:30.

Per esigenze particolari è possibile rivolgersi al referente infermieristico per richiedere permessi di visita al di fuori dell'orario consentito, che devono comunque essere autorizzati dalla Direzione sanitaria.

Si ricorda che non sono ammesse visite di bambini al di sotto dei 12 anni.

### **Permessi di uscita dal Centro**

Gli assistiti possono allontanarsi dal Centro sotto la propria responsabilità e previa comunicazione al personale infermieristico secondo le modalità indicate nel Regolamento di reparto.

### **Come contattare i medici**

Per colloqui sullo stato di salute, il personale medico riceve gli assistiti e i familiari autorizzati, lunedì, mercoledì e venerdì dalle 12:00 alle 13:00, possibilmente previo accordo con il medico di riferimento dell'assistito. Non vengono in alcun modo fornite informazioni telefoniche.

### **Denaro e oggetti personali**

Si raccomanda di tenere durante il ricovero piccole somme di denaro e/o oggetti di scarso valore. Il Centro declina ogni responsabilità per il furto o lo smarrimento di tali beni.

### **Silenzio**

È indispensabile, in reparto, osservare il silenzio dalle 22:30 alle ore 7:30.

### **Divieto di fumo**

Nel Centro è severamente vietato fumare.

### **Divieto di effettuare foto e riprese non autorizzate.**

Nel Centro è severamente vietato effettuare foto e riprese non autorizzate.

### **Divieto di uso telefoni cellulari e di dispositivi audio-video in palestra**

Durante l'esecuzione di alcuni trattamenti riabilitativi in palestra è vietato l'uso del telefono cellulare e di qualsiasi supporto audio-video.

### **Regolamenti reparto e palestra**

I regolamenti di reparto e di palestra sono consegnati agli assistiti al momento del ricovero. Riportano ulteriori informazioni utili, cui si prega di attenersi durante la permanenza. Se ne raccomanda l'osservanza al fine di consentire lo svolgimento ordinato del lavoro da parte degli operatori sanitari e per garantire il rispetto degli altri pazienti e la sicurezza di tutti.

### **Obbligo di osservare prescrizioni mediche**

Gli assistiti, durante il ricovero, non possono sottoporsi a terapie farmacologiche, fisioterapiche o di cura non prescritte dal medico del Centro. Non possono utilizzare le apparecchiature fisioterapiche non previste nel piano riabilitativo né portare fuori dai locali del Centro detto materiale senza autorizzazione. Il paziente è tenuto a seguire in maniera corretta e completa le indicazioni del fisioterapista assegnato, evitando le iniziative personali. In caso di danni arrecati a beni e a locali del Centro per propria incuria o trascuratezza, il degente è tenuto al risarcimento dei danni nei confronti dell'Amministrazione. In caso di grave infrazione può essere decisa la dimissione da parte della Direzione Sanitaria.

### **T.U. SULLA SICUREZZA - D. LGS. N. 81/2008**

Ai sensi del d.lgs. n. 81/2008, il Personale del Centro è addestrato ad intervenire per controllare gli incendi e tutelare la sicurezza dei pazienti.

In caso di situazione a rischio (incendio, fumo, interruzione di energia elettrica, terremoti, ecc.):

- evitare il panico
- affidarsi e seguire scrupolosamente le direttive del personale in turno
- non utilizzare gli ascensori
- non perdere tempo a recuperare oggetti personali

### **TUTELA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La raccolta, l'elaborazione e la conservazione dei dati personali sono tutelati ai sensi del Regolamento UE 2016/679. I colloqui con il personale medico avvengono nel rispetto della riservatezza e della tutela del segreto professionale. È garantita la privacy dell'utente durante l'intero processo di erogazione delle prestazioni.

## **GESTIONE DEL RISCHIO CLINICO E DELLA SICUREZZA DEL PAZIENTE**

Presso il CRM è strutturato il sistema di gestione del rischio clinico e della sicurezza dell'utente con la figura del Clinical Risk Manager, dei facilitatori e del gruppo di lavoro, debitamente formati. Il sistema è coerente con le politiche regionali ed aziendali e le linee operative definite dal Centro gestione rischio clinico e sicurezza del paziente della Regione Toscana.

La gestione del rischio clinico comprende:

- l'identificazione dei rischi con analisi proattive per la mappatura dei rischi (es. FMEA)
- la valutazione e l'accertamento dell'evento e del potenziale evento attraverso vari strumenti quali: Rassegne M&M, Audit SEA, Analisi delle cartelle cliniche, Root Cause Analysis (RCA), Failure Mode and Effect Analysis
- la risposta strategica al rischio e la sua implementazione, revisione, valutazione e monitoraggio

Il CRM definisce annualmente il piano aziendale delle azioni da compiere per la gestione del rischio clinico e la sicurezza del paziente e una relazione di sintesi sulle attività realizzate e i risultati raggiunti al fine di promuovere un'analisi strutturata degli incidenti e degli eventi avversi per rimuovere le condizioni che hanno favorito il loro verificarsi, individuare le condizioni di pericolo nel sistema per prevenire il verificarsi degli eventi avversi o quantomeno contenerne la gravità, migliorare la sicurezza del paziente, migliorare i rapporti con l'utenza e l'immagine aziendale, contribuire a ridurre i costi assicurativi e gestionali.

## **IL SISTEMA QUALITÀ**

Il CRM ha ottenuto la certificazione ISO 9001 nel dicembre 2003. Il mantenimento di questo riconoscimento comporta, da parte della Struttura un continuo adeguamento dei percorsi organizzativi, nell'ottica di perseguire standard qualitativi di eccellenza nell'erogazione delle prestazioni.

I programmi di cura sono erogati sulla base di specifici protocolli riabilitativi, in conformità alle metodologie validate dalle società scientifiche nazionali ed internazionali e supportati da un Progetto Riabilitativo Individuale studiato ed applicato dall'équipe riabilitativa della struttura.

Il Centro garantisce al proprio personale sanitario un piano di formazione ed aggiornamento annuale, che tiene conto sia della formazione obbligatoria, sia della formazione inerente il proprio ruolo, funzione e profilo professionale, sia delle esigenze e delle inclinazioni individuali, in linea con quanto definito dal Ministero della Salute in materia di formazione. Le risorse tecnologiche del Centro sono sottoposte ad un piano di manutenzione periodica, allo scopo di garantire ambienti sicuri ed il corretto funzionamento delle apparecchiature mediche. Il personale è adeguatamente formato per l'utilizzo sicuro e corretto di ogni tecnologia.

### **Customer Satisfaction**

Il Centro utilizza la procedura sulla rilevazione della soddisfazione del cliente quale strumento di conoscenza per la Direzione delle aree di miglioramento del servizio assistenziale/riabilitativo. Alla dimissione il personale incaricato consegna a ciascun assistito un questionario di valutazione del servizio offerto. Il questionario è compilato in forma anonima per garantire la massima libertà di giudizio. È analizzato dalla Direzione del Centro che, a fronte dei risultati dei questionari, assume impegni concreti per il miglioramento del servizio. Un'altra indagine viene effettuata, ad almeno sei mesi dal trattamento, su un campione di pazienti dalla Direzione centrale assistenza protesica e riabilitazione Inail.

### **Segnalazioni - reclami - ringraziamenti**

Chi desidera presentare segnalazioni, reclami o ringraziamenti, può rivolgersi ai Coordinatori in degenza e in palestra. Anche questi strumenti sono inoltrati alla Direzione del Centro, affinché questa possa valutare le aree di miglioramento, del servizio offerto. A fronte di un reclamo la Direzione esamina il problema per trovare le opportune soluzioni di cui darà risposta scritta all'utente.

## **Gli indicatori e gli obiettivi di performance**

Nell'ambito dei programmi di qualità il Centro ha definito una serie di "indicatori", per meglio valutare l'andamento di alcuni settori ed attività considerati importanti ai fini dell'erogazione delle prestazioni. I risultati e l'analisi degli indicatori vengono discussi periodicamente dalla Direzione al fine di intraprendere le opportune azioni di miglioramento dei processi.

In particolare vengono monitorati:

- i tempi di attesa in lista
- il coinvolgimento e la condivisione del PRI
- il raggiungimento degli obiettivi riabilitativi
- la relazione di dimissione completa della documentazione necessaria al corretto proseguimento del percorso di cura
- la qualità di compilazione della documentazione sanitaria





## Centro di riabilitazione motoria Inail

Borgo San Lazzerò, 5 - 56048 Volterra (PI)  
Centralino 0588 9841 - Sportello per l'utenza 0588 98428

riabilitazionemotoria-volterra@inail.it  
riabilitazionemotoria-volterra@postacert.inail.it

[www.inail.it/centroriabilitazionevolterra](http://www.inail.it/centroriabilitazionevolterra)



cert. nr. IT290360