



**ResSana**  
riabilitazione

## **CARTA DEI SERVIZI 2022/2023**



*Gentile Ospite,*

*Abbiamo il piacere di presentarLe la nostra "Carta dei Servizi". Questo strumento, grazie anche alla Sua gentile e preziosa partecipazione, ci consente di migliorare la qualità dei servizi offerti.*

*Obiettivo della nostra quotidiana attività è offrirLe una qualificata assistenza attraverso la competenza, la professionalità e l'umanità di coloro che a vario titolo, operano al nostro interno.*

*Nel ringraziarLa per la fattiva collaborazione, consideri il nostro personale a Sua disposizione per ogni informazione ed esigenza non illustrate nella Carta dei Servizi.*

*Il Direttore Amministrativo*

*Il Direttore Sanitario*

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## RESSANA

**Sedi:**

BERNALDA (MT) - C.so Umberto I n° 127 Tel. 0835/542110  
Fax 0835/20 46 41 email: info@ressana.it - www.ressana.it  
Sede decentrata di MATERA - Via La Martella 124 - Tel. 0835/682998  
PEC: ressanasrl@legalmail.it

**Amministratore Unico:**

Rubino Michele Flavio

**Direttore Amministrativo:**

Giuseppe Cosmai

**Direttore Sanitario:**

Dott. Salvatore De Serio

**ACCETTAZIONE—COORDINAMENTO—SEGRETERIA AFFARI GENERALI**

Palma Dipierro

Grazia Castano

Dott. Giovanni Tortorelli

Massimo Laganaro

La “Carta dei Servizi” della Ressana ha l’obiettivo di facilitare l’utilizzo dei servizi offerti agli utenti. Inoltre può essere considerata uno strumento a tutela del diritto alla salute, in quanto attribuisce al Cittadino – Utente la possibilità di controllare i servizi offerti ed erogati e la loro qualità.

Attraverso questo documento la Ressana intende favorire comportamenti tesi a migliorare il rapporto tra l’Azienda Sanitaria privata ed il cittadino.

Il presente documento è la terza edizione della “Carta dei Servizi” della Ressana e come tale deve essere interpretato in chiave dinamica, in quanto sarà soggetto a continui momenti di verifica, miglioramento ed integrazione, ciò non soltanto per il modificarsi delle situazioni, ma anche per il perseguimento dei vari obiettivi di miglioramento prefissati dalla Ressana.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a **Febbraio 2023**. E’ possibile che dopo questa data si verifichino modifiche alle normative, ai servizi o agli orari indicati, si possono chiedere eventuali chiarimenti ed informazioni telefonando ai numeri della RESSANA indicati all’interno di questo documento.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito della Ressana ([www.ressana.it](http://www.ressana.it))

## SOMMARIO

### SEZIONE PRIMA

#### PRESENTAZIONE DEL RESSANA E PRINCIPI FONDAMENTALI

1.1 Fini Istituzionali ed organizzazione.....	Pag. 6
1.2 Politica della Qualità .....	Pag.11

### SEZIONE SECONDA

#### INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI

<b>2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>Pag.14</b>
2.1.1 Accesso amministrativo e sanitario.....	Pag.14
2.1.2 Presa in carico del paziente.....	Pag.15
2.1.3 Follow-up .....	Pag.16
2.1.4 Dimissione.....	Pag.16
2.1.5 Occorrente per la presa in carico .....	Pag.16
2.1.6 Richiesta della Cartella Clinica .....	Pag.16
2.1.7 Lista di attesa.....	Pag.16
<b>2.2 TRATTAMENTI RIABILITATIVI.....</b>	<b>Pag.17</b>
2.2.1 Tariffe e durata .....	Pag.17
<b>2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE.....</b>	<b>Pag.19</b>
<b>2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA .....</b>	<b>Pag.19</b>
<b>2.6 VOLONTARIATO.....</b>	<b>Pag.20</b>
<b>2.7 COMFORT.....</b>	<b>Pag.20</b>
<b>2.8 MODALITA' DI ACCOGLIENZA.....</b>	<b>Pag. 24</b>
2.8.1 Il personale.....	Pag. 24
2.8.2 Diffusione delle informazioni.....	Pag. 24
2.8.3 Scheda reclami.....	Pag. 24
2.8.4 Scheda valutazione del grado di soddisfazione .....	Pag. 25
<b>2.9 INFORMAZIONI.....</b>	<b>Pag.25</b>

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

**SEZIONE TERZA****MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA**

<b>3 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI.....</b>	<b>Pag.27</b>
<b>3.1 RECLAMI.....</b>	<b>Pag.27</b>
3.1.1 Ufficio preposto.....	Pag.28
3.1.2 Funzioni.....	Pag.28
3.1.3 Modalità di presentazione del reclamo.....	Pag.28
<b>3.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>Pag.29</b>
3.2.1 Relazione sullo stato degli standard.....	Pag.29
3.2.2 Conferenza dei servizi.....	Pag.29
3.2.3 Indagine sulla soddisfazione degli utenti .....	Pag.29

**SEZIONE QUARTA**

<b>STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI.....</b>	<b>Pag. 30</b>
---	----------------

<b>FOTO SEDE DECENTRATA DI MATERA.....</b>	<b>Pag. 32</b>
--	----------------

## SEZIONE PRIMA

# PRESENTAZIONE DI RESSANA E PRINCIPI FONDAMENTALI

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO DI RIABILITAZIONE RESSANA

### 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

#### Cenni storici

L'inizio dell'attività del Ressana risale al 1999 e nasce per rispondere alle richieste della "realità del disabile". E' ubicato nella città di Bernalda, in prov. di Matera, in Corso Umberto 127, in pieno centro cittadino in una villa antica risalente al XVI secolo.

La struttura sanitaria è di natura riabilitativa in ottemperanza a quanto previsto dalla legge 833/78 ex articolo 26, istituzionalmente accreditata con il Servizio Sanitario Nazionale.

RESSANA progetta un percorso sanitario più vicino ai bisogni dell'utente disabile attraverso servizi e trattamenti riabilitativi sempre più avanzati e qualificati. Il continuo aggiornamento e la ricerca di innovazioni sempre più moderne, sono la pietra miliare del RESSANA

Nel 2003 l'attuale proprietà promuove un grande rilancio della struttura, dedicando adeguate risorse finanziarie per la rifunzionalizzazione dell'immobile, riportandolo agli antichi splendori ed adeguandolo alle leggi vigenti. RESSANA impiega risorse specialistiche per l'attività riabilitativa, rispettando quanto disposto dal DPR 503/96 e s.m.i e DPR 236/89 circa l'eliminazione delle barriere architettoniche.

Nel 2004 RESSANA ottiene la certificazione del Sistema di Gestione della Qualità secondo norma UNI EN ISO 9001, che è stato confermato negli anni e ancora in vigore come riportato nella visura camerale.

Nel Marzo 2011 giusto D.G.R. 422 del 29/03/2011 della Regione Basilicata, RESSANA ottiene l'accreditamento istituzionale di primo livello per il percorso assistenziale "ambulatorio di riabilitazione (AR)"

Nel Luglio 2015 giusto D.G.R. n.996 del 28/07/2015 della Regione Basilicata, RESSANA ottiene l'accreditamento istituzionale di secondo livello per il percorso assistenziale "ambulatorio di riabilitazione (AR)" con prescrizioni alle quali è stata data attuazione in attesa della definitiva autorizzazione istituzionale.

La Direzione con tutto il Personale e professionisti quali Medici, Ingegneri, Architetti partecipano a questa qualificata realtà.





## RESSANA

Nonostante sia una Villa risalente al XIV sec., all'interno è un moderno e tecnologico edificio di due piani, con una superficie complessiva di mq. 1.500. La struttura ubicata nel centro cittadino di Bernalda, risponde ai più moderni requisiti organizzativi, tecnologici e di qualità.

Tutti gli ambienti sono stati realizzati con la collaborazione di soggetti disabili, Utenti e associazioni di volontariato che hanno operato nel Centro con verifiche delle proposte progettuali.

Ogni piano del complesso ospita n° 8 stanze ad altissimo livello tecnologico, con n° 10 bagni e una palestra di circa mq. 60 dedicate alla Fisiochinesiterapia

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023



Ressana è una Azienda Sanitaria Privata multidisciplinare per il recupero e rieducazione funzionale, dispone dei seguenti ambienti:

- ◇ Studio Neuropsichiatria Infantile
- ◇ Studio Medico per Accertamenti Psicodiagnostici
- ◇ Palestra terapia psicomotoria
- ◇ Stanza di Neuropsicomotricità
- ◇ Stanza di Logopedia
- ◇ Palestra terapia occupazionale
- ◇ Stanza orto-protesica
- ◇ Palestra Kinesiterapia
- ◇ Ambulatori specialistici
- ◇ Locale di Segreteria ed attività Amministrativa

L'equipe multidisciplinare:

- ◇ Direttore Sanitario/Fisiatra
- ◇ Neuropsichiatra infantile
- ◇ Neurologo
- ◇ Psicologo
- ◇ Assistente sociale
- ◇ Terapista della riabilitazione nelle varie branche
- ◇ Professionisti esterni

## SALA CONVEGNI

Ressana è dotato in una moderna Sala Convegni nell'ambito della quale è stato realizzato un piccolo auditorium dotato di tecnologie multimediali idonee per l'aggiornamento del personale sanitario e, di ausilio per le tecniche riabilitative da somministrare ai pazienti.



**Principali recapiti telefonici:**

Centralino 0835 /542110 (dall'esterno) e 20 dall'interno.  
Per le chiamate all'esterno anteporre lo 0 al numero desiderato.

• Ufficio Accettazione	20/39	
• Ufficio informazioni	26	
• Direzione Amministrativa	21	
• Direzione Sanitaria	22	C
• Presidenza	23	A
• Sala Convegni	24	T
• Sala Medici ed accertamenti Psicodiagnostici	25	A
• Sala equipe Psico-sociale	27	D
• Stanza di Neuropsicomotricità	29	E
• Stanza Terapia Occupazionale	30	I
• Stanza di Logopedia 1	28	S
• Stanza di Logopedia 2	32	E
• Palestra 1° Piano	37	R
• Stanza di Psicomotricità	34	V
		I
		Z
		I

2022  
2023

**Indirizzi e-mail:**

• Amministrazione	info@ressana.it
• Direzione Amministrativa	cosmai@ressana.it
• Direzione Sanitaria	deserio@ressana.it
• SAG/Ufficio contabile	palma.dipierro@ressana.it
• Segreteria Affari Generali	grazia.castano@ressana.it
• Ufficio Ragioneria	tortorelli@ressana.it
• Amministratore di Rete	massimo.laganaro@ressana.it
• PEC	ressanasrl@legalmail.it

## COME RAGGIUNGERCI

Il centro di riabilitazione Ressana è ubicato in Corso Umberto I n° 127 nella città di Bernalda e a Matera. Bernalda dista circa 35 km dalla città di Matera, circa 42 km dalla città di Taranto e circa 100 km dal capoluogo pugliese.

### In auto

#### Bernalda:

Per chi proviene dal Nord dell'Italia, se percorre l'autostrada A 14, all'uscita della barriera di Taranto Nord, deve proseguire per la S.S. 100 e a circa 1 km immettersi sulla S.S. 106 Jonica e all'incrocio con la S.S. 407 Basentana trova le indicazioni per Bernalda.

Proveniente sempre da Nord, dall'autostrada A3, dopo aver percorso il raccordo autostradale Sicignano-Potenza, proseguire sulla S.S. 407 Basentana sino a raggiungere Bernalda.

Per chi invece proviene dalla Puglia o dalla Calabria percorrendo la S.S. 106 Jonica all'incrocio con la S.S. 407 Basentana, deve dirigersi verso Bernalda.

Percorso alternativo, per chi proviene dal capoluogo pugliese, è la S.S. 96 Bari-Altamura e la S.S. 99 Matera-Bernalda.

#### Matera:

Per raggiungere la sede di Matera da Bari si deve percorrere la S.S. 96 con direzione Matera, prendere l'uscita MATERA zona PAIP 1-2 e procedere per Via La Martella 124.

### In Treno

Per raggiungere Bernalda ci sono le seguenti direttrici ferroviarie:

Bari—Taranto—Metaponto   proseguire per circa 4 km. con autobus fino a Bernalda

Potenza—Metaponto   idem

Per raggiungere Matera ci sono i treni e bus della FAL (<https://ferrovieappulolucane.it>)

### In Aereo

La Basilicata non possiede attualmente aeroporti. I più vicini, ai quale fare riferimento sono: Aeroporto di Bari Palese (Papa Wojtyła) e aeroporto di Napoli Capodichino.

## 1.2 POLITICA DELLA QUALITA'

In ottemperanza alle linee guida del DPMC 19 Maggio 1995, RESSANA si impegna a garantire i seguenti principi fondamentali:

**Eguaglianza ed imparzialità:** garantire ad ogni cittadino uguali diritti riguardanti l'accesso ai servizi sanitari, con possibilità di ottenere uguali prestazioni su tutto il territorio nazionale, vigilando su eventuali inefficienze ed assicurare la propria azione secondo criteri di imparzialità, con giustizia e obiettività; il centro RESSANA si impegna a rispettare i tempi di attesa previsti per tutti gli utenti, con l'obiettivo che tali tempi vengano rispettati nel 95% dei casi;

**Continuità:** garantire la regolarità e/o la continuità di servizio e a ridurne al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore; il centro RESSANA si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dell'utente in relazione alla continuità del servizio ponendosi come obiettivo una percentuale di gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti;

**Partecipazione:** assicurare una migliore erogazione del servizio, per una sempre più piena rispondenza alle esigenze degli utenti, attraverso l'accoglimento di indicazioni, suggerimenti o proposte provenienti dagli utenti. A tale scopo proporrà un formulario che consegnerà ad ogni utente al fine di definire il grado di soddisfacimento; il centro RESSANA si impegna a raggiungere un elevato grado di partecipazione dell'utente ponendosi come obiettivo una percentuale di ritorno dei questionari pari al 25% degli utenti, con l'impegno di dare seguito a tutti i suggerimenti pervenuti;

**Efficienza ed Efficacia:** assicurare l'efficienza e l'efficacia dei trattamenti erogati; il direttore sanitario in funzione delle peculiarità e della patologia dell'utente stabilisce degli obiettivi misurabili, basati su standard ed indicatori riconosciuti, e li riporta all'interno del Progetto Riabilitativo Individuale, monitorandoli periodicamente in relazione all'evoluzione del trattamento;

**Soddisfazione dell'utente:** garantire all'utente elevati standard di assistenza, informazione, accoglienza, cortesia, affidabilità, tempestività, trasparenza e flessibilità; il centro RESSANA si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione dell'utente ponendosi come obiettivo una percentuale di gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti;

**Soddisfazione degli operatori:** garantire un clima organizzativo interno efficiente ed efficace; il centro RESSANA si impegna a raggiungere un elevato grado di soddisfazione degli operatori ponendosi come obiettivo una percentuale di gradimento pari al 90% rispetto ai questionari distribuiti;

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## **SEZIONE SECONDA**

### **INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI**

## 2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI

I servizi assistenziali, erogati nell'ambito del S.S.N. e, come previsto dalla legge, anche in forma di pagamento diretto sono:

- Trattamenti riabilitativi ambulatoriali (ai sensi dell'art 26 legge 883/78)
- Trattamenti riabilitativi domiciliari (ai sensi dell'art 26 legge 883/78)
- Trattamenti riabilitativi in domicilio provvisorio (ai sensi dell'art. 26 legge 883/78)
- Attività specialistiche presso il poliambulatorio

### 2.1.1 ACCESSO AMMINISTRATIVO E SANITARIO

Informazione inerenti la logistica, l'organizzazione e gli aspetti clinici vengono definite nella Carta dei Servizi e vengono comunicate al cittadino anche attraverso lo sportello "informazioni" a cui si può accedere direttamente, telefonicamente, a mezzo e-mail e sito internet.

Il paziente si rivolge alla segreteria del Centro, munito di documentazione di struttura pubblica, probante la patologia di cui è affetto e della prescrizione del medico curante, il quale su ricettario del S.S. N , richiede la presa in carico globale da parte della ns. Struttura.

In assenza di documentazione di struttura pubblica, probante la patologia di cui è affetto e della prescrizione del medico curante, il paziente non viene preso in carico.

La Segreteria acquisisce la documentazione, inserendola in una nuova cartella clinica alla quale si assegna un numero progressivo, ricavato dal registro delle cartelle cliniche. In occasione, la Segreteria consegna al paziente la Carta dei Servizi, un modello per la raccolta dei reclami, un modello per la valutazione della soddisfazione del cliente, un modello riguardante l'autorizzazione al trattamento dei dati personali, che lo stesso paziente firma per consenso e ricezione. Tale modulo è, poi, inserito in cartella. La pianificazione delle "prese in carico" viene sottoposta al vaglio del Direttore Sanitario che valuta lo scorrimento della lista d'attesa rifacendosi a criteri prestabiliti; successivamente le visite vengono convogliate al fisiatra o neuropsichiatria infantile a seconda che si tratti di un paziente adulto o bambino.

La lista di attesa delle "prese in carico" è organizzata per territorio in base alle ASL di appartenenza; inoltre viene evasa in base all'ordine cronologico della richiesta da parte del paziente, in base alla ASL di appartenenza ed al tetto di spesa contrattualmente stabilito. A discrezione del Direttore Sanitario, i casi patologicamente più rilevanti possono avere priorità.

A pianificazione effettuata, i pazienti vengono contattati dalla segreteria ed invitati alla prima visita medica a domicilio e/o in ambulatorio.

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

È previsto che la prima visita medica venga effettuata entro 20 giorni dalla richiesta del paziente al centro. Tale tempistica può variare a discrezione della direzione sanitaria. Le motivazioni della variazione vengono registrate nella "lista d'attesa".

In caso di raggiungimento del tetto di spesa contrattualmente stabilito, il paziente viene comunque inserito nella "lista d'attesa" e contattato per la prima visita laddove possibile.

### **2.1.2 PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE**

La prima visita medica viene effettuata dal medico presente sul territorio di residenza del paziente, fisiatra/neurologo nel caso dell'età adulta, neuropsichiatra infantile per l'età evolutiva. La prima visita prevede le seguenti fasi:

- \* definizione del case manager (per tutti i pazienti il case manager è il Direttore Sanitario)
- \* anamnesi, in presenza del paziente e/o di familiare
- \* visita medica
- \* compilazione cartella clinica
- \* diagnosi funzionale
- \* relazione visita medica
- \* elaborazione progetto riabilitativo individuale
- \* definizione obiettivi breve, medio e lungo termine
- \* definizione esiti equipe
- \* definizione esiti desiderati da paziente e/o familiari
- \* definizione membri equipe e condivisione progetto;
- \* condivisione progetto a paziente e/o familiari;
- \* definizione di programma riabilitativo e relativi obiettivi per aree di intervento
- \* invio ad Organo competente per autorizzazione al trattamento.

Obiettivi di progetto e programmi vengono stabiliti secondo scale di valutazione riconosciute a livello internazionale (es. FIM, MMME per l'età adulta; WEEFIM SYSTEM per l'età evolutiva ).

Il Centro elabora un modello di autorizzazione, contenente i dati anagrafici del paziente ed un programma con la data di inizio e fine ciclo trattamento riabilitativo e l'evidenza delle aree di intervento da sviluppare. Tale modello è allegato al relativo Progetto.

L'Organo competente potrebbe esprimere anche parere sfavorevole, in questo caso invia entro 10 giorni una comunicazione per iscritto riportante le motivazioni per la non rilevata congruità del Progetto; tale modello lo si allega al relativo PRI contenuto in cartella clinica.

### 2.1.3 FOLLOW-UP

A circa 15 giorni dalla scadenza del progetto e dei programmi riabilitativi, il Direttore Sanitario effettua visita medica del paziente al fine di valutare i risultati raggiunti, confrontandoli con gli esiti previsti e decidere se il paziente necessita di ulteriori trattamenti e/o dimissioni.

### 2.1.4 DIMISSIONI

La dimissione può avvenire o per termine del ciclo riabilitativo o sospensione volontaria dell'Utente/Cittadino.

Nel caso di sospensione volontaria, l'Utente/Cittadino, in virtù della libera scelta, può richiedere la dimissione dal Centro.

La documentazione in cui si fa richiesta di dimissioni viene poi inserita in cartella clinica.

C  
A  
R  
T  
A

### 2.1.5 OCCORRENTE PER LA PRESA IN CARICO

Al momento dell'ingresso l'Utente deve essere munito di:

1. Richiesta del medico curante su ricettario del S.S.R. con la seguente indicazione: "Si richiede presa in carico globale multidisciplinare presso struttura ex art. 26 legge 833/78 per.....(diagnosi)" .
2. Documentazione clinica di struttura pubblica probante la patologia.
3. Documento d'identità.
4. Eventuali documentazione clinica (cartelle cliniche, radiografie, analisi, prescrizioni terapie effettuate ed altri accertamenti diagnostici eseguiti).

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

**NON POSSONO IN NESSUN CASO ESSERE EFFETTUATE PRESE IN CARICO SENZA I DOCUMENTI DEI PUNTI 1 E 2.**

### 2.1.6 RICHIESTA CARTELLA CLINICA

Dopo la dimissione l'Utente può richiedere alla Segreteria-Ufficio Accettazione la fotocopia della Cartella Clinica, secondo le seguenti modalità:

- Compilazione dell'apposito modulo da richiedere alla Segreteria-Ufficio Accettazione.
- Pagamento anticipato delle spese.
- Euro 15,00 per Cartella Clinica relativa al trattamento riabilitativo ex art. 26 legge 833/78.
- Euro 9,00 per relazioni inerenti la Cartella Clinica.

### 2.1.7 LISTA DI ATTESA

Il Centro, con la supervisione del Direttore Sanitario e la gestione della coordinatrice sanitaria, ha redatto documento di lista di attesa in riferimento ai territori di appartenenza/residenza del cittadino utente in ottemperanza a quanto previsto dal DPCM 29/11/2001 secondo i LEA in cui si specificano i tempi di attesa tenendo conto della necessità dando particolari rilevanze ai criteri di appropriatezza, trasparenza ed urgenza.

## 2.2. TRATTAMENTI RIABILITATIVI

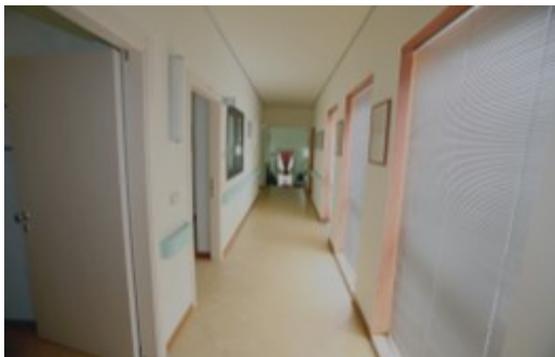
Il centro di riabilitazione Ressana offre prestazioni riabilitative, socio riabilitative e di assistenza protesica, ovvero assistenza ai disabili attraverso interventi diretti al recupero funzionale e sociale dei soggetti affetti da minorazioni fisiche, psichiche o sensoriali.

Le prestazioni riabilitative svolte all'interno della struttura sono:

- 1) rieducazione motoria in motuleso grave;
- 2) rieducazione dei disturbi comunicativi a maggiore complessità;
- 3) rieducazione delle funzioni corticali superiori correlata al disturbo comunicativo e/o motorio sensitivo;
- 4) riabilitazione funzioni mnestiche, gnossiche e prassiche;
- 5) logopedia;
- 6) terapia occupazionale individuale.

Le prestazioni possono essere erogate:

- a) in **regime ambulatoriale**, presso la sede RESSANA e sede decentrata;
- b) in **regime domiciliare**, presso la residenza dell'utente all'interno del territorio di competenza delle Asl di Matera, Potenza, con le quali ha stipulato regolari contratti per l'erogazione di prestazioni sanitarie;
- c) in **regime di domicilio provvisorio**, al fine di ridurre l'impatto dell'intervento riabilitativo con le attività di vita quotidiane dell'individuo, se motivatamente prescritto nel progetto riabilitativo individuale, il trattamento riabilitativo ambulatoriale potrà essere erogato negli ambienti di vita dell'utente quali, ad es., la scuola, i luoghi di lavoro, etc... da considerarsi domicili provvisori.
- d) In **regime semi-residenziale**, presso la sede di RESSANA



### 2.2.1 TARIFFE E DURATA

Tutte le prestazioni erogate in regime di convenzione con le Asl non comportano alcun costo per l'Utente.

La durata delle sedute è pari a:

- \* 60 minuti/seduta, per le prestazioni in ambito ambulatoriale;
- \* 45 minuti/seduta, per le prestazioni in regime domiciliare e domiciliare provvisorio.

Il numero e le frequenze delle sedute per ogni assistito vengono definite in fase di Progetto Riabilitativo Individuale, così come convalidato dalla Asl di competenza territoriale.

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## 2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

Ressana assiste l'Utente nell'affrontare problematiche sociali, familiari e comportamentali. Mantiene i contatti con le Associazioni di volontariato, si occupa di varie problematiche sociali.

Gli operatori sono presenti presso l'Ufficio del Centro e ricevono nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle ore 18:00 alle ore 20:00
- Il sabato su appuntamento

## 2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA

Nell'ambito della medicina riabilitativa molti sono gli approcci metodologici e operativi; nello specifico si sottolinea solamente l'importanza del momento dell'osservazione parallelamente alla valutazione neuropsicologica e alla riabilitazione vera e propria.

L'intervento specialistico è rivolto al contatto con il paziente ed i familiari, all'inquadramento diagnostico clinico e testistico, al bilancio diagnostico e comunicativo con il paziente ed i familiari. Riabilitazione neuropsicologica e counselling psicologico coinvolgimento dei familiari ogni qualvolta se ne configuri l'opportunità, tutto questo in un'ottica di terapia integrata.

Grande importanza riveste la qualità di vita connessa alla salute, che costituisce un momento imprescindibile dell'approccio multidisciplinare al paziente.

La presa in carico del paziente ed il suo inquadramento diagnostico sono finalizzati ad un intervento riabilitativo multicomponentiale che prende in considerazione il recupero delle diverse funzionalità: fisica, motoria, del linguaggio, psicologica, neuropsicologica e sociale.

L'approccio clinico scelto, si rifà a procedure diagnostiche e riabilitative mutate sia dalla neuropsicologia che dalla psicologia della salute. Altro obiettivo importante è aiutare il paziente ad affrontare i diversi aspetti della vita quotidiana nel modo più consono ai suoi bisogni e alle sue abilità residue.

## 2.6 VOLONTARIATO

Grazie al disinteressato e professionale contributo di alcuni volontari, Ressana può garantire anche particolari forme di assistenza sociale, regolarmente autorizzate dalla Direzione Sanitaria.

## 2.7 COMFORT

Il Centro è dotato di n° 2 televisori.

Una TV di 28" a colori è posizionata all'interno della Sala d'Attesa a disposizione dei familiari. La seconda TV 36" LCD a colori è posizionata nella Sala Convegni a disposizioni del personale addetto.

All'interno del Centro è possibile usufruire di distributori automatici per bevande e snack per piccoli ristori.



C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## PULIZIA

Quotidianamente tutti gli ambienti sono sottoposti ad interventi di pulizia. Con frequenza annuale tutti gli ambienti sono sottoposti ad interventi di sanificazione affidati a ditta esterna specializzata.

Al fine di consentire un più efficiente servizio è necessario mantenere l'ordine e la pulizia nelle stanze. E' vietato:

- Introdurre animali
- Introdurre alimenti ad eccezione dell'acqua potabile
- Sostare in ambienti non autorizzati
- Fumare

## SISTEMI DI CHIAMATA DEL PERSONALE

Le stanze del 1° piano sono dotate di pulsantiere con le quali è possibile avvisare l'Utente/Cittadino all'inizio del trattamento riabilitativo.

- la luce verde indica che la stanza è libera;
- la luce rossa indica terapia in corso. Vietato l'accesso.

All'interno dei bagni per disabili è installato un pulsante di chiamata a tirante con il quale è possibile chiamare, in caso di necessità, il personale addetto.

## GLI OPERATORI DEL RESSANA

Il personale del Ressana è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. Indicativamente gli operatori indosseranno divise di colore diverso per le varie figure professionali

- **Colore bianco:** Medico, Psicologo, Assistente Sociale, ausiliario socio-sanitario;
- **Colore azzurro:** Fisioterapista, Terapista della Neuropsicomotricità;
- **Colore amaranto:** Logopedista.

Oltre alle figure professionali menzionate, nel Ressana prestano servizio altri operatori che indosseranno il tesserino "ospite":

- personale esterno tecnico qualificato;
- personale di ditte di pulizia esterna;
- personale addetto alla sicurezza.



## ASCENSORI E PERCORSI

Il centro di riabilitazione Ressana è dotato di un ascensore/montacarichi e di un servoscala. I citati elevatori devono essere usati come di seguito riportato:

- gli spostamenti degli utenti nelle stanze del 1° piano solo se accompagnati ;
- l'accesso del personale;
- l'accesso di materiale da trasportare

I comandi dell'ascensore sono a pulsantiera:

1. Pulsante di allarme (giallo): attiva il sistema di allarme;
2. Pulsante di STOP (rosso): attiva emergenza: arresta completamente la piattaforma;
3. Pulsante di indicatore di piano terra: consente di portare la piattaforma al piano terra;
4. Pulsante di indicatore 1° piano: consente di portare la piattaforma al 1° piano;
5. Pulsante non in funzione;
6. Pulsante di manutenzione ad esclusivo uso del manutentore autorizzato.

I comandi del servoscala sono a telecomando e a pulsantiera.

## **SILENZIO E DECORO**

E' indispensabile osservare il silenzio e rispettare la tranquillità dell'Unità Operativa, soprattutto nelle fasce orarie che vanno dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 20:00.

Gli Utenti ed i loro familiari possono usufruire di apparecchi radiofonici o televisivi presenti nella Sala d'attesa.

## **SPAZI DI SOCIALIZZAZIONE**

Nel Ressana sono stati previsti i seguenti spazi di socializzazione a disposizione degli Utenti:

- Punto internet;
- Sala Convegni.

## **FUMO**

Negli ambienti chiusi del Ressana è severamente vietato fumare: in particolare nelle stanze di terapia, nei corridoi, nelle stanze dei medici, negli spogliatoi, nelle rampe di scala, negli atri, negli ambulatori, in piscina, nelle palestre, nelle sale comuni, nell'angolo distributori automatici.

Incaricati di vigilare sul divieto sono: dirigenti medici, coordinatore, amministrativi.

Va rammentato, inoltre che fumare dove vige il divieto può comportare un'ammenda di euro 27,50 a euro 275,00 secondo la Legge del 16/01/2003 n. 3 art. 51.

## **USO DEI TELEFONI CELLULARI**

E' vietato l'uso del telefono cellulare durante i trattamenti riabilitativi, salvo in casi eccezionali autorizzati dalla Direzione Sanitaria.

## **ANTIINFORTUNISTICA**

Ai sensi del D.L. 81/2008 e s.m.i., il personale del Ressana è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli utenti e degli operatori. All'interno di ogni stanza è presente un piano di evacuazione da rispettare in caso di emergenza.

In caso di situazioni di emergenza (incendio, interruzione di energia elettrica, terremoti, etc.):

- Evitare ogni situazione di panico;
- Affidarsi ed eseguire scrupolosamente le direttive del personale di servizio;
- Non utilizzare gli ascensori se non autorizzati dal personale di servizio.

## ALLOGGI E RISTORANTI NELLE VICINANZE

Nei pressi del centro Ressana sono presenti le seguenti strutture alberghiere e ristoranti:

- \* PALAZZO MARGHERITA - Francis Ford Coppola Resort
- \* Corso Umberto,64 Bernalda tel.0835 952379
- \* HOTEL GIARDINO GIAMPERDUTO via Giamperduto, Bernalda tel.0835542462
- \* Albergo I PITAGORICI - BERNALDA CITTA' Via Verdi tel. 0835 543565
- \* HOTEL FORLIANO - BERNALDA via Basentana,km 90 tel. 0835 544740
- \* HOTEL del CAMPO - MATERA– Via Lucrezio tel. 0835 388844

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

### 2.8 MODALITA' DI ACCOGLIENZA

#### 2.8.1 IL PERSONALE

Il personale sanitario, assiste e affianca con efficaci e professionalità l'Utente durante la permanenza all'interno del Centro, allo scopo di migliorare il servizio e la funzionalità del servizio erogato.

#### 2.8.2 DIFFUSIONE DELLE INFORMAZIONI

Curare la comunicazione e il dialogo qualifica il rapporto con l'Utente e migliora l'efficienza dei servizi offerti. A tal riguardo il centro Ressana promuove lo sviluppo di adeguati progetti di comunicazione finalizzati a garantire una migliore diffusione e accessibilità delle informazioni sulle attività svolte e le prestazioni erogate.

#### 2.8.3 SCHEDA RECLAMI

L'apposita scheda reclami è disponibile presso la Segreteria-Ufficio Accettazioni. Entro cinque giorni dal ricevimento della scheda, la Segreteria-Ufficio Accettazioni provvede all'eventuale istruttoria predisponendo la relativa risposta. Il reclamo può essere presentato sia in segreteria o imbucato nell'apposita cassetta postale. Il centro RESSANA si impegna a gestire tutti i reclami sia formali che in forma anonima ricevuti anche telefonicamente.

2022  
2023

## 2.8.4 SCHEDA DI VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE

Durante l'erogazione delle prestazioni, viene inviato o consegnato direttamente all'Utente, un questionario anonimo di valutazione allo scopo di acquisire il grado di soddisfazione. Le informazioni assunte attraverso questa procedura, consentono di elaborare delle statistiche grazie alle quali è possibile ottimizzare e migliorare la funzionalità e la qualità dei servizi offerti.

## 2.9 INFORMAZIONI

Tutte le informazioni inerenti l'attività del centro Ressana possono essere richieste presso la Segreteria-Ufficio Accettazioni (orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 12:00 alle ore 13:30 e dalle 16:00 alle ore 18:30) o consultando il sito [www.ressana.it](http://www.ressana.it).



## SEZIONE TERZA

### MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## 3 DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

### **Diritto all'informazione – Consenso Informativo**

La visita medica è un momento importante. In questa occasione è possibile richiedere ai medici informazioni sul decorso della malattia e sulla terapia che intendono intraprendere durante il trattamento riabilitativo. nel caso in cui l'Utente o i famigliari desiderino avere un colloquio con il Direttore Sanitario, nella lettera di informazione sull'attività del centro di riabilitazione Ressana, sono indicati gli orari di ricevimento. Ulteriori informazioni possono essere richieste alla Segreteria-Ufficio Accettazioni.

### **Diritto alla Riservatezza**

Il regolamento UE 2016/679 ha dettato norme ben precise sull'uso dei dati personali. A tal proposito, al momento della presa in carico, l'Utente firma un modulo che autorizza Ressana al trattamento dei dati personali esclusivamente per fini istituzionali (rapporti con il Ministero della Salute, Aziende USL). Nel totale rispetto di quanto stabilito dalla legge e che prevede la possibilità di non far comunicare ad altre persone, da parte degli operatori, la presenza dell'Utente in trattamento. I dati personali degli Utenti, quindi, non potranno avere altro utilizzo al di fuori di quanto sopra riportato.

### **Doveri degli Utenti**

Oltre a quanto precedentemente riportato, è opportuno richiamare l'attenzione su alcune norme importanti.

- Gli Utenti o i familiari, quando accedono al centro di riabilitazione Ressana, sono invitati ad avere un comportamento responsabile in ogni momento, nel rispetto e nella comprensione dei diritti degli altri Utenti, con la volontà di collaborare con il personale medico, terapisti, assistenti socio-sanitari, la segreteria e con la direzione.
- E' assolutamente vietato l'uso di apparecchiature a fiamma libera.
- E' fatto divieto agli Utenti ed ai loro familiari, di interferire con il personale sanitario per quanto concerne le modalità di trattamento riabilitativo. Eventuali gravi disservizi che dovessero verificarsi tra Utente e personale sanitario o tra personale sanitario e parenti, devono essere segnalati tempestivamente ed esclusivamente alla Direzione Sanitaria.
- Per il buon andamento del servizio agli Utenti è importate il rispetto degli orari di terapia.

### **3.1 RECLAMI**

Il centro di riabilitazione Ressana garantisce la funzione di tutela nei confronti del cittadino anche attraverso la possibilità, per quest'ultimo, di sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

### 3.1.1 Ufficio preposto

Segreteria - Ufficio Accettazioni  
(orario: dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00)

## 2.2 Funzioni

Il personale addetto riceve le osservazioni, le opposizioni o i reclami da parte degli Utenti, provvedendo ai sensi del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 alla eventuale istruttoria e risposta, entro cinque giorni dal ricevimento.

## 2.3. Modalità di presentazione del reclamo

Attraverso la compilazione dell'apposito modulo di reclamo disponibile presso la Segreteria–Ufficio Accettazioni.



C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

## 3.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

### 3.2.1 Relazione sullo stato degli standard

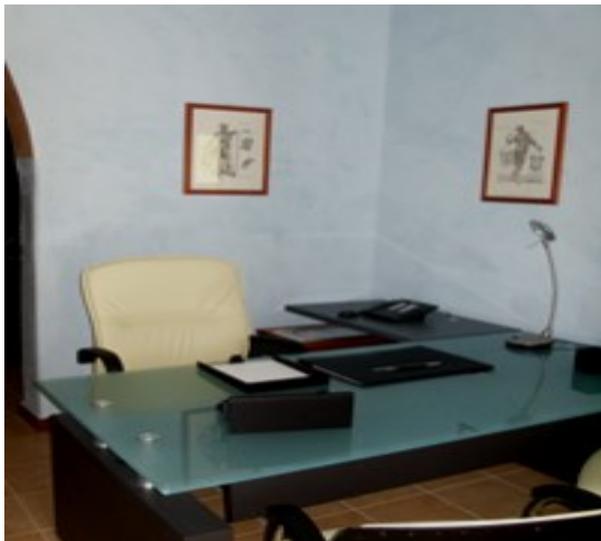
Il centro di riabilitazione Ressana si impegna a verificare semestralmente l'attuazione degli standard ed a pubblicarne i risultati nella bacheca.

### 3.2.2 Conferenza dei Servizi

Ressana si impegna a convocare una volta l'anno la Conferenza dei Servizi Sanitari ai fini della verifica dell'andamento e del costante miglioramento della qualità dei servizi ed assicura la partecipazione degli operatori e degli Utenti.

### 3.2.3 Indagine sulla soddisfazione degli Utenti

Ressana realizza un'indagine sul grado di soddisfazione degli Utenti sottoponendo un questionario di valutazione, i cui risultati vengono monitorati con cadenza quadrimestrale.



## SEZIONE QUARTA

### STANDARD DI QUALITA', SISTEMA INFORMATIVO, IMPEGNI E PROGRAMMI

C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra il centro Ressana ed i propri Utenti. In questo senso il suo compito non è solo informativo, ma attribuisce a questi ultimi un reale potere di controllo sulla qualità delle prestazioni erogate.

In particolare Ressana:

- \* Adotta standard di qualità del servizio;
- \* Rende pubblici gli standard, ed anche gli impegni o i programmi di miglioramento che si assumono nel breve/medio termine, informandone l'Utente;
- \* Verifica il rispetto degli standard e riconosce all'Utente lo stesso diritto di verifica;
- \* Verifica il grado di soddisfazione dell'Utente;
- \* Assicura all'Utente stesso la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati, o che sono stati lesi i principi informativi della Carta dei Servizi e i diritti stessi dell'Utente.

Gli standard di qualità, pubblicati ed aggiornati quadrimestralmente, rappresentano il risultato degli **investimenti fatti negli anni dal centro Ressana** per la gestione dei Servizi e delle relazioni con gli Utenti.

Essi riguardano essenzialmente le caratteristiche e le modalità di erogazione dei servizi, privilegiando l'evidenziazione degli aspetti organizzativi specifici, più facilmente percepibili dall'Utente.

In questo modo l'Utente può interagire concretamente con la struttura per il soddisfacimento dei propri bisogni

## SISTEMA INFORMATIVO

A fine 2015 RESSANA, in collaborazione con una software house leader nella gestione informatizzata nell'ambito sanitario, ha realizzato un software per migliorare la gestione del paziente dalla presa in carico alla dimissione.



C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

Prossima apertura sede decentrata di Matera



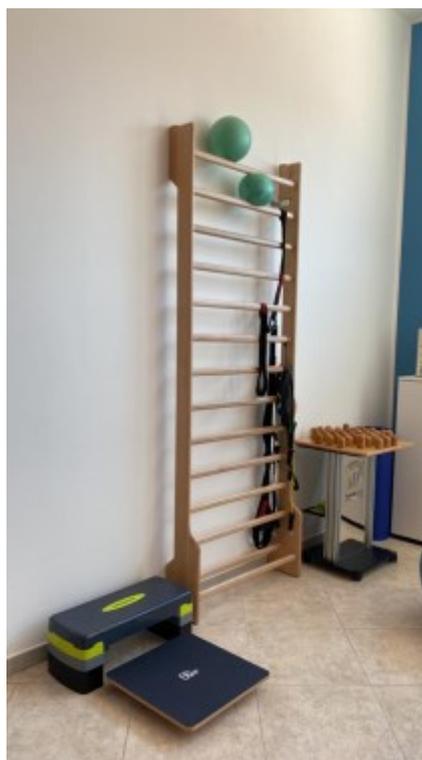
Prossima apertura sede decentrata di Matera



C  
A  
R  
T  
A  
  
D  
E  
I  
  
S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2022  
2023

Prossima apertura sede decentrata di Matera



Prossima apertura sede decentrata di Matera



## **RESSANA**

BERNALDA (MT) - C.so Umberto I n° 127 Tel. 0835/542110 Fax 0835/20 46 41  
Sede decentrata MATERA - Via La Martella 124 - Tel. 0835/682998  
info@ressana.it \* www.ressana.it \* ressanasrl@legalmail.it