



Carta Servizi 2018

Convenzionato con il SSN



Centro  
Meridionale  
Riabilitativo

In ambulatorio o direttamente a casa tua!

Fisiochinesiterapia

Neuropsicomotricità

Logopedia

*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.*

*Il lavoro di tutti i dipendenti del Centro Meridionale Riabilitativo ha consentito di ottenere nel Gennaio 2004, la Certificazione di Qualità UNI ENI ISO 9001 e di confermarla nel corso degli anni.*

*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*

CMR

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

## CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO

**Sede:**

BERNALDA (MT) - C.so Umberto I n° 127 Tel. 0835/542110  
Fax 0835/20 46 41 email: info@cmrsrl.net - www.cmrsrl.net  
PEC: cmrsrl@pec.it

**Direttore Generale:**

Dott. Diego Romano Rana

**Amministratore Unico:**

Giuseppe Cosmai

**Direttore Sanitario:**

Dott.Salvatore De Serio

**SEGRETERIA AFFARI GENERALI**

Palma Dipierro

Grazia Castano

Dott.ssa Valentina Armento

Dott. Giovanni Tortorelli

Massimo Laganaro

La “Carta dei Servizi” del Centro Meridionale Riabilitativo 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 il Centro Meridionale Riabilitativo 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” del Centro Meridionale Riabilitativo 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 dal Centro Meridionale Riabilitativo.

Le informazioni contenute in questo documento sono aggiornate a Settembre 2016. 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 del C.M.R. indicati all’interno di questo documento.

I contenuti del presente documento sono integralmente disponibili sul sito del Centro Meridionale Riabilitativo ([www.cmrsrl.net](http://www.cmrsrl.net))

**SEZIONE PRIMA**

**PRESENTAZIONE DEL CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO  
E PRINCIPI FONDAMENTALI**

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

CMR

**SEZIONE SECONDA**

**INFORMAZIONI SULLA STRUTTURA E SERVIZI FORNITI**

<b>2.1 TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI .....</b>	<b>Pag.13</b>
2.1.1 Accesso amministrativo e sanitario.....	Pag.13
2.1.2 Presa in carico del paziente.....	Pag.14
2.1.3 Follow-up .....	Pag.15
2.1.4 Dimissione.....	Pag.15
2.1.5 Occorrente per la presa in carico .....	Pag.15
2.1.6 Richiesta della Cartella Clinica .....	Pag.15
2.1.7 Lista di attesa.....	Pag.15
<b>2.2 TRATTAMENTI RIABILITATIVI.....</b>	<b>Pag.16</b>
2.2.1 Tariffe e durata .....	Pag.17
<b>2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE.....</b>	<b>Pag.18</b>
<b>2.5 SERVIZIO DI ASSISTENZA PSICOLOGICA .....</b>	<b>Pag.18</b>
<b>2.6 VOLONTARIATO.....</b>	<b>Pag.19</b>
<b>2.7 COMFORT.....</b>	<b>Pag.19</b>
<b>2.8 MODALITA' DI ACCOGLIENZA.....</b>	<b>Pag. 23</b>
2.8.1 Il personale.....	Pag. 23
2.8.2 Diffusione delle informazioni.....	Pag.23
2.8.3 Scheda reclami.....	Pag.23
2.8.4 Scheda valutazione del grado di soddisfazione .....	Pag.24
<b>2.9 INFORMAZIONI.....</b>	<b>Pag.24</b>

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

2018

**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.....	<b>Pag.28</b>
3.1.2 Funzioni.....	<b>Pag.28</b>
3.1.3 Modalità di presentazione del reclamo.....	<b>Pag.28</b>
<b>3.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI ED ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO.....</b>	<b>Pag.29</b>
3.2.1 Relazione sullo stato degli standard.....	<b>Pag.29</b>
3.2.2 Conferenza dei servizi.....	<b>Pag.29</b>
3.2.3 Indagine sulla soddisfazione degli utenti .....	<b>Pag.29</b>

**SEZIONE QUARTA**

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

## SEZIONE PRIMA

# PRESENTAZIONE DEL CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO E PRINCIPI FONDAMENTALI

CMR

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

## 1. PRESENTAZIONE DEL CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO

### 1.1 Fini istituzionali ed organizzazione

#### Cenni storici

L'inizio dell'attività del Centro Meridionale Riabilitativo risale al 1999 e nasce per rispondere alle richieste della "realtà 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.

Il C.M.R. 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 C.M.R.

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. Il C.M.R. 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 il C.M.R. 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, il C.M.R. 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, il C.M.R. 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.





## IL CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO

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 Fisioterapia



CMR

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

2018



Il Centro Meridionale Riabilitativo 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 orteo-protetica
- ◇ 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**

Il Centro Meridionale Riabilitativo 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.

Per le chiamate dell'interno anteporre il numero 0 (ad es. 0.26)

• Ufficio Accettazione	20/39	
• Ufficio informazioni	26	CMR
• Direzione Amministrativa	21	
• Direzione Sanitaria	22	C
• Presidenza	23	A
• Sala Convegni	24	R
• Sala Medici ed accertamenti		T
• 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

2018

**Indirizzi e-mail:**

• C. M. R.	cmr@cmrsl.net
• Direzione Amministrativa	g.cosmai@cmrsl.net
• Direzione Sanitaria	deserio@cmrsl.net
• Direzione Generale	drana@cmrsl.net
• Ufficio contabile	pdipierro@cmrsl.net
• Segreteria Affari Generali	graziacastano@cmrsl.net
• Segreteria	valentinaarmento@cmrsl.net
• Ufficio Ragioneria	g.tortorelli@cmrsl.net
• Amministratore di Rete	massimolaganaro@cmrsl.net
• PEC	cmrsl@pec.it

## COME RAGGIUNGERCI

Il Centro Meridionale Riabilitativo è ubicato in Corso Umberto I n° 127 nella città di 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

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.

### 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

### 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, ed allo standard UNI EN ISO 9001:2008 il C.M.R. 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 CMR 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 ridurre al minimo i disagi per gli utenti in caso di interruzione o disservizi che si dovessero verificare per cause di forza maggiore; il CMR 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 proveniente dagli utenti. A tale scopo proporrà un formulario che consegnerà ad ogni utente al fine di definire il grado di soddisfacimento; il CMR 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 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 CMR 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 CMR 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

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

## **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

CMR

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

### 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.

2018

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, la Direttrice Sanitaria 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.

### 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).

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

**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 Meridionale Riabilitativo 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 del CMR;
- b) in **regime domiciliare**, presso la residenza dell'utente all'interno del territorio di competenza delle Asl di Matera, Potenza, Bari, Taranto e Cosenza, 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 domicilia provvisori.
- d) In **regime semi-residenziale**, presso la sede del CMR;



### 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.

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

## 2.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE

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, il Centro Meridionale Riabilitativo 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 disposizione del personale addetto.

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



CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

## 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 CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO

Il personale del Centro Meridionale Riabilitativo è riconoscibile dal tesserino di identificazione che riporta il nominativo e la qualifica dell'operatore. Inoltre il diverso colore delle divise identifica 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 Centro Meridionale Riabilitativo prestano servizio altri operatori che indosseranno il tesserino "ospite":

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



CMR

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

2018

## ASCENSORI E PERCORSI

Il Centro Meridionale Riabilitativo 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 Centro Meridionale Riabilitativo sono stati previsti i seguenti spazi di socializzazione a disposizione degli Utenti:

- Punto internet;
- Sala Convegni.

**FUMO**

Negli ambienti chiusi del Centro Meridionale Riabilitativo 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 Centro Meridionale Riabilitativo è addestrato ad intervenire per controllare incendi e tutelare la sicurezza degli Utenti. 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 Meridionale Riabilitativo 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 RESIDENCE CLUB METAPONTO loc. mare
- \* HOTEL del CAMPO - MATERA— Via Lucrezio tel. 0835 388844
- \* HOTEL DEGLI ARGONAUTI - PISTICCI località Lido di Macchia  
tel. 0835 470242
- \* HOTEL MARINAGRI - Policoro via S. Giusto—Località Torre Mozza  
tel.0835 960111

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
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.

2018

#### 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 Meridionale Riabilitativo 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 imbuco nell'apposita cassetta postale. Il CMR si impegna a gestire tutti i reclami sia formali che in forma anonima ricevuti anche telefonicamente.



## 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 Meridionale Riabilitativo 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.cmrsrl.net](http://www.cmrsrl.net).



## SEZIONE TERZA

# MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

CMR

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

### 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 Meridionale Riabilitativo, sono indicati gli orari di ricevimento. Ulteriori informazioni possono essere richieste alla Segreteria-Ufficio Accettazioni.

#### **Diritto alla Riservatezza**

Il D.Lgs. 196/2003 che ha sostituito la legge n. 675 del 31/12/1996, più conosciuta come legge sulla "privacy", 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 il Centro Meridionale Riabilitativo 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 Meridionale Riabilitativo, 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 Meridionale Riabilitativo 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.

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018



## 3.2 VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

### 3.2.1 Relazione sullo stato degli standard

Il Centro Meridionale Riabilitativo si impegna a verificare quadrimestralmente l'attuazione degli standard ed a pubblicarne i risultati nella bacheca.

### 3.2.2 Conferenza dei Servizi

Il Centro Meridionale Riabilitativo 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

Il Centro Meridionale Riabilitativo 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

CMR

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018

La Carta dei Servizi è lo strumento d'interfaccia tra il Centro Meridionale Riabilitativo 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 il Centro Meridionale Riabilitativo:

- \* 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 Meridionale Riabilitativo** 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 il CMR 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.

Il Centro Meridionale Riabilitativo ha intrapreso, cinque anni fa, un percorso che ha portato a dotarsi di un Sistema di Gestione per la Qualità, secondo gli standard definiti dalla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Il primo Progetto di Certificazione, partito nel 2003, ha portato alla certificazione della struttura nel gennaio 2004.

Attualmente il Centro Meridionale Riabilitativo risulta **certificata**, con attestato **n.8883/1**valido dal **21/04/2009**, rilasciato da **ICIM** (Istituto di certificazione di qualità accreditato ACCREDIA), in relazione al seguente scopo:

**“Progettazione ed erogazione di prestazioni riabilitative in regime ambulatoriale e domiciliare per l’età evolutiva ed adulta in regime convenzionato”**

CMR

C  
A  
R  
T  
AD  
E  
IS  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018





Il presente documento annulla e sostituisce il certificato di pari numero emesso in data 15/05/2018.



*IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.*

CERTIFICATO n. 8883/1  
 CERTIFICATE No. \_\_\_\_\_

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
 WE HEREBY CERTIFY THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OPERATED BY

**C.M.R. - CENTRO DI RIABILITAZIONE  
 MERIDIONALE S.R.L.**

UNITÀ OPERATIVE / OPERATIVE UNITS

Corso Umberto I, 127 - 75012 Bernalda (MT)  
 Italia

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**UNI EN ISO 9001:2015**

Sistema di Gestione per la Qualità / Quality Management System

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES

**EA: 38**

Progettazione ed Erogazione di Prestazioni Socio-Assistenziali Sanitarie Riabilitative in regime diurno, ambulatoriale e domiciliare per l'età evolutiva ed adulta in regime convenzionato.

*Design and Provision of Social Assistance Rehabilitative health benefits in day care, outpatient and home care for development age and adults in agreement assistance.*

Ritornarsi alla documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità aziendale per l'applicabilità dei requisiti della norma di riferimento.

*Refer to the documentation of the Quality Management System for details of application to reference standard requirements.*

Il presente certificato è soggetto al rispetto del documento ICIM "Regolamento per la certificazione dei sistemi di gestione" e al relativo Schema specifico.

*The use and the validity of this certificate shall satisfy the requirements of the ICIM document "Rules for the certification of company management systems" and specific Scheme.*

Per informazioni puntuali e aggiornate circa eventuali variazioni intervenute nello stato della certificazione di cui al presente certificato,

si prega di contattare il n° telefonico +39 02 725341 o indirizzo e-mail info@icim.it.  
 For timely and updated information about any changes in the certification status referred to in this certificate, please contact the number +39 02 725341 or email address info@icim.it.

Data emissione  
 First issue  
 21/04/2009

Emissione corrente  
 Current issue  
 12/11/2018

Data di scadenza  
 Expiring date  
 11/05/2021

ICIM S.p.A.

Piazza Don Enrico Mapelli 75 - 20099 Sesto San Giovanni (MI)  
 www.icim.it



SGQ N° 004 A PRD N° 004 B  
 SGR N° 005 D PDS N° 003 C  
 SGE N° 003 M ISP N° 045 E  
 SCR N° 006 F ETS N° 003 O  
 SSI N° 008 G EMAS N° 001 P

Membro degli Accordi di Mutuo  
 Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
 Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual  
 Recognition Agreements



CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di  
 Certificazione dei sistemi di gestione aziendale.  
 CISQ is the Italian Federation of management  
 system Certification Bodies.

0449CM\_03\_IT

CMR

C  
A  
R  
T  
A

D  
E  
I

S  
E  
R  
V  
I  
Z  
I

2018





Centro  
Meridionale  
Riabilitativo

## **CENTRO MERIDIONALE RIABILITATIVO**

BERNALDA (MT) - C.so Umberto I n° 127

Tel. 0835/542110 Fax 0835/20 46 41

info@cmrsl.net \* www.cmrsl.net \* cmrsl@pec.it