

BILANCIO
SOCIALE

2015





Società Servizi Riabilitativi S.p.A.

- Nota introduttiva
- Nota Metodologica
- Presentazione
dell'Amministratore Unico
- Presentazione
del Direttore Amministrativo
- Presentazione
del Direttore Sanitario



NOTA INTRODUTTIVA

SSR per il secondo anno si è impegnata nella pubblicazione del Bilancio Sociale, comprendendo sempre di più le potenzialità e la vera utilità della rendicontazione non finanziaria, seguendo e cercando di essere precursore, pur non avendo l'obbligo, di un trend dettato dalla Direttiva comunitaria 2014/95/UE.

Tale Direttiva, che l'Italia ha l'obbligo di recepire entro il 6 dicembre 2016, sarà per le imprese un' imposizione, stavolta utile, per rendere pubblici i dati e le notizie sulle conseguenze delle proprie azioni e decisioni sulla società e sull'ambiente. Le grandi aziende dovranno divulgare informazioni e cifre sull'occupazione, sulle iniziative di lotta alla corruzione, sulle attività di difesa dell'ambiente e sul proprio impegno a favore delle pari opportunità e del dialogo sociale, nonché sull'attuazione delle convenzioni fondamentali dell'Organizzazione internazionale del Lavoro. SSR pur non rientrando nei parametri minimi per recepire l'obbligo della Direttiva, s'impegna, in ugual maniera, a percorrere questa strada per la trasparenza e la finalità etica che l'hanno sempre contraddistinta.





NOTA METODOLOGICA

L'elaborazione del secondo Bilancio Sociale, ha fatto emergere la necessità di coinvolgere sempre più soggetti legati alla vita della SSR, rendendolo, in tal modo, uno strumento sempre più attendibile e necessario per misurare l'impegno verso la società, e nello stesso tempo un termometro per il sentiment dei propri dipendenti.

Le linee guida alle quali ci siamo attenuti anche quest'anno, sono quelle resi note dall'Agenzia per il terzo settore (funzioni ormai da tempo trasferite al Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali). Questo ci aiuta a farci traghettare, probabilmente già per il Bilancio del prossimo anno, ad un livello di rendicontazione superiore, previsto dal G4 (standard del Global Reporting Initiative), in cui l'integrazione di altri dati con altre modalità, potranno solo essere utili per misurare in modo più dettagliato i valori estratti e rendicontati nel documento.

Contatti e indirizzi utili per chiedere informazioni:

Dott. Paolo Magaudda
Via Stazione Contesse, 63
98125 Messina
Tel. 090.622109
Fax 090.625256
e-mail: ssrspa@ssrme.it





Antonio Lo Presti
Amministratore Unico SSR S.p.A

PRESENTAZIONE DELL'AMMINISTRATORE UNICO

SIGNORI LETTORI,

la redazione del Bilancio sociale anche per l'anno 2015 rinnova l'impegno della società alla lealtà ed alla trasparenza.

Redigere il Bilancio Sociale per la nostra società non è un obbligo ma è un atto doveroso, un compito assunto con la consapevolezza che essere trasparenti sia l'unica strada percorribile per parlare di SSR, una felice opportunità per raccontare a tutti chi siamo e cosa facciamo, per dare conto di un patrimonio d'esperienza. L'impegno profuso da tutti per giungere a questo documento altro non è se non il racconto di un'esperienza innanzitutto di vita che si rinnova di giorno in giorno, di anno in anno, il segno concreto di persone che sanno dare il meglio, e qualche volta anche un pò di più affinché la qualità della vita delle persone sia una prerogativa di tutti e non solo di qualcuno.

L'anno 2015 è, di fatto, il primo esercizio gestito interamente e direttamente dalla società, tramite il proprio personale e nei propri ambulatori siti in Messina, Barcellona Pozzo di Gotto, Patti, Capo d'Orlando, Nizza di Sicilia e Villafranca.

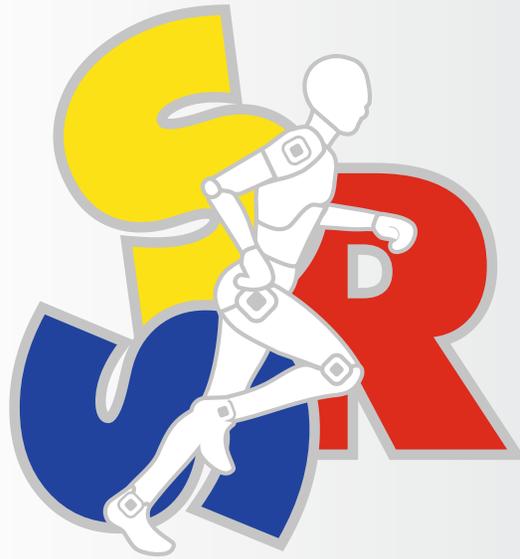
Al termine dell'anno 2015 l'ASP di Messina ha manifestato l'intenzione di affidare alla SSR ulteriori moduli riabilitativi da espletare nei comuni di Lipari e Mistretta.

Pertanto, già nell'anno 2016, la società amplierà la propria attività con due nuovi ambulatori, creando ulteriori posti di lavoro.

Per il buon esito di tutta l'attività espletata nell'anno 2015, va il mio sentito ringraziamento a tutti i lavoratori di SSR che hanno reso possibile con la loro professionalità e la loro dedizione il raggiungimento degli obiettivi programmati.

Un grazie va, come sempre, ai nostri utenti ed all'A.S.P. di Messina che scegliendo i nostri servizi hanno saputo rinnovarci la loro fiducia.

Buona lettura a tutti.



Società Servizi Riabilitativi s.p.A.





Paolo Magaudo

Direttore Amministrativo SSR S.p.A

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE AMMINISTRATIVO

La gestione diretta di tutta l'attività ha comportato un netto miglioramento dell'organizzazione del servizio, della gestione del personale e una maggiore attenzione ai costi di esercizio.

Ciò ha permesso di ottimizzare al meglio le risorse e di raggiungere il budget assegnato dall'A.S.P. di Messina.

Per la gran parte dell'anno 2015, grazie alla capacità costante di disporre del capitale necessario per far fronte agli obblighi di pagamento ed al quasi regolare pagamento delle fatture da parte dell'ASP di Messina, la società non ha avuto la necessità di fare ricorso alle anticipazioni bancarie per far fronte al pagamento dei costi di esercizio, provvedendo con puntualità al pagamento degli stipendi ai dipendenti e delle fatture ai fornitori.

La società, infatti, è stata in grado di mantenere costantemente in equilibrio le entrate e le uscite monetarie senza compromettere il suo equilibrio economico.

Il livello di qualità del servizio è cresciuto ulteriormente e lo testimoniano, tra le altre cose, i questionari di gradimento degli utenti.

Il fatturato dell'esercizio 2015 ha evidenziato un incremento del 11,81% rispetto all'esercizio precedente.

Il dato degli occupati della Società è aumentato di tre unità rispetto all'anno 2014.





Antonio Epifanio
Direttore Sanitario SSR S.p.A

PRESENTAZIONE DEL DIRETTORE SANITARIO

Nell'anno 2014 l'attività riabilitativa si era svolta prevalentemente presso gli ambulatori dell'ASP di Messina. Infatti l'attività è stata trasferita presso gli ambulatori in dotazione alla SSR solo in data 11 agosto 2014 con l'apertura di cinque nuovi presidi (Messina, Nizza di Sicilia, Barcellona Pozzo di Gotto, Patti e Capo D'Orlando).

L'anno 2015 è stato, pertanto, il primo in cui l'attività è stata effettuata in maniera totale presso le sedi della Società. Questo ha consentito una migliore organizzazione dell'attività riabilitativa. La successiva apertura dell'ambulatorio di Villafranca Tirrena, avvenuta a metà marzo 2015, ha consentito di completare l'iter procedurale previsto per l'accreditamento di tutti e sei gli ambulatori che ci si era prefissati di aprire su tutto il territorio della provincia di Messina. Questo ha garantito l'assistenza di tutti gli utenti nelle aree geografiche in cui la Società era precedentemente presente nei locali dell'ASP di Messina.

La presenza sul territorio di ambulatori di alto livello, che si sono subito distinti oltre che per la professionalità di tutti gli operatori che vi operano anche per la qualità dell'accoglienza strutturale, ha consentito la realizzazione dell'obiettivo finale del raggiungimento del budget.

Infatti, nell'anno 2015 si è riusciti a realizzare una ottimale distribuzione dei trattamenti su tutti e sei gli ambulatori aperti, con un numero complessivo di prestazioni di 118.577 distinte in 82.270 ambulatoriali e 36.307 domiciliari. L'incremento delle prestazioni, rispetto all'anno precedente, è stato dell'1,9% per le prestazioni ambulatoriali e del 5,7% per le prestazioni domiciliari.



IDENTITÀ

PARTE 01

Presentazione e
settori d'intervento
pag. 17
Breve storia
della SSR
pag. 19

Mission
Pag. 22
Oggetto sociale
pag. 24
Presenza Territoriale
pag. 26

SSR i numeri a
confronto
Pag. 20
Vision
pag. 21

ORGANIZZAZIONE

PARTE 02

Sedi
pag. 30
Comuni limitrofi
pag. 31

L'Assetto istituzionale
pag. 33

La struttura organizzativa
pag. 34

Organigramma
pag. 35

Composizione e base
sociale al 13/12/2015
pag. 36

Distribuzione %
dipendenti per sede
e per sesso
a confronto
Pag. 45

Distribuzione %
attività personale
dipendente per sesso
a confronto
Pag. 44

Servizi riabilitativi
"Conoscere e
apprezzare"
Pag. 48

Personale dipendente
e collaboratori
pag. 39

Tabella sintetica
a confronto
pag. 41

Distribuzione %
personale dipendente
per sede a confronto
Pag. 43

PARTE 03

LE RISORSE UMANE

Prevenzione
pag. 60
Codice Etico
pag. 61
MOG 231
pag. 62

Impegni per
la qualità
pag. 58

Innovazione per
la qualità del servizio
pag. 59

Riscontro degli
indicatori, degli elementi e
dei metodi di misurazione
pag. 54

Repilogo dati raccolti
sulla soddisfazione
dell'utente
pag. 57

Premessa sulla
politica della
qualità aziendale
pag. 51
Principi di politica
pag. 53

PARTE 04

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

RIEPILOGO
PRESTAZIONI
A CONFRONTO

PARTE 05

Prestazioni per
tipologia di trattamento
pag. 64

Prestazioni Ambulatoriali
e Domiciliari
pag. 65

Pazienti Assistiti
pag. 66

Ricavi e prestazioni
effettuate
pag. 68

Ricavi per Ambulatorio
a confronto
pag. 69

Costi di esercizio
a confronto
pag. 70

PARTE 06

VALORE DELLA
PRODUZIONE

Presentazione
e Settori
d'intervento
Pag. 17

Vision
Pag. 21

Breve storia
della SSR
Pag. 19

SSR numeri a
confronto
Pag. 20

PARTE 01



IDENTITÀ

Mission
Pag. 22
Oggetto Sociale
Pag. 24
Presenza Territoriale
Pag. 26



Società Servizi Riabilitativi s.p.A.



1.1 Presentazione e Settori d'Intervento

Società Servizi Riabilitativi è una società per azioni che gestisce servizi socio-assistenziali; socio-sanitari e servizi sanitari integrati alla persona, come previsto dall'ex art. 26 L.833/78, convenzionati col sistema sanitario regionale.

I servizi consistono nello specifico in attività di recupero e rieducazione funzionale attraverso un trattamento globale della condizione di menomazione e/o disabilità per gli utenti adulti e minori.

Sede Legale
Presidenza
Direzione Amministrativa
Direzione Sanitaria

Messina
Via Stazione Contesse, 63
Tel. 090 622109
Fax 090625256

IDENTITÀ

PARTE 01

e-mail:
ssrspa@ssrme.it
pmagaudda@ssrme.it
aepifanio@ssrme.it

Pec:
ssr.spa@pec.ssrme.it

Sito web:
www.ssrme.it





1.2 Breve storia della SSR

Nell'Agosto 2000, venne costituita una Società a partecipazione capitalistica mista denominata Società Servizi Riabilitativi S.p.A.; il socio di maggioranza era rappresentato dall'Azienda Unità Sanitaria Locale n. 5, oggi A.S.P. di Messina, (51%), mentre le tre cooperative socie rappresentavano insieme il restante 49%.

Costituita la società mista, si procedeva alla stipula di una apposita convenzione tra l'azienda AUSL 5 e la SSR S.p.A., la quale ultima diveniva il soggetto giuridico interlocutore dell'Azienda, rappresentandone al contempo l'Ente strumentale deputato alla erogazione delle prestazioni sanitarie domiciliari ed ambulatoriali previste dall'ex art. 26 della legge 833/78 nel territorio della provincia di Messina.

L'attività riabilitativa veniva affidata alla SSR e per essa alle cooperative socie che disponevano del personale necessario per effettuare le prestazioni al domicilio degli utenti e negli ambulatori dell'A.S.P. di Messina.

Nell'anno 2013, così come previsto dall'art. 4 del D.L. 95/2012, l'A.S.P. di Messina ha indetto l'asta pubblica per l'alienazione dell'intera partecipazione azionaria di detta A.S.P. (51%) nella SSR S.p.A..

La gara, tenutasi il giorno 26/11/13, è stata aggiudicata da Sisifo Consorzio di Cooperative Sociali che è diventato il nuovo socio di maggioranza.

Pertanto, da quel momento la SSR è diventata una società a capitale interamente privato, costituita esclusivamente da Onlus.

IDENTITÀ

PARTE 01

Nell'anno 2015 la storia della SSR si arricchisce di un ulteriore momento importante per il futuro della società. Sisifo Consorzio di Cooperative Sociali (già titolare del 51% del capitale sociale della SSR) acquisisce, tramite regolare asta pubblica, l'intero pacchetto azionario detenuto dalla Teseos Società Cooperativa, pari al 41% del capitale sociale.



ANNO 2014



Numero
Occupati
104



Collaboratori
35



Ambulatori a
Messina e Provincia
5



Pazienti
assistiti
1.342



Prestazioni
115.075

1.3

NUMERI A
CONFRONTO



Numero
Occupati
107



Collaboratori
42



Ambulatori a Messina
e Provincia
6



Pazienti
assistiti
1.222



Prestazioni
118.577

ANNO 2015

**FAVORIRE LA TRANSIZIONE
DA UNO STIGMA SOCIALE,
ALL'EMERSIONE DELL'EMPATIA
COME SOLUZIONE
AL BIGOTTISMO SOCIALE.**



**UN SALTO CULTURALE PER
LA GENERAZIONE ATTUALE E
SOPRATTUTTO PER QUELLA FUTURA A
CONSIDERARE LE MINORANZE COME
NORMALITÀ DEL VIVERE CIVILE.**

1.5 Mission

- Assolvere nel miglior modo possibile la domanda di servizi sanitari e socio-assistenziali, associando sapientemente professionalità ed efficienza con il rispetto dell'individualità degli utenti. Essere maggiormente competitivi per mantenere ed allo stesso tempo ampliare la posizione di benchmark (azienda di riferimento) che la SSR ha acquisito come società che eccelle nella gestione diretta dei servizi sanitari e socio-assistenziali.
- Garantire ai dipendenti le migliori condizioni economiche e professionali corrispondenti al mercato di riferimento, migliorare la loro condizione lavorativa e sviluppare la loro partecipazione alla vita dell'azienda.
- Aumentare la capacità di generare "Valore" rispettando l'efficienza, l'efficacia e la flessibilità, ed ottenere risorse da destinare agli investimenti nelle strutture ed al rafforzamento del capitale sociale.
- Garantire ai soci e a tutti gli stakeholder la massima trasparenza nella gestione generale dell'azienda, assieme ai principi di autodeterminazione e capacità, caratteristiche insite della SSR.
- Diffondere all'interno dell'Azienda e al di fuori di essa, la cultura della Responsabilità Sociale d'Impresa (RSI/CSR), "Valore" imprescindibile in un'epoca in cui principi sulla dignità umana e tutela della salute e dell'ambiente, soprattutto in aziende che si occupano di servizi d'interesse pubblico come la SSR, sono tenuti a percorrere per il rispetto ed il miglioramento delle generazioni future.

IDENTITÀ

PARTE 01





1.6 Oggetto Sociale

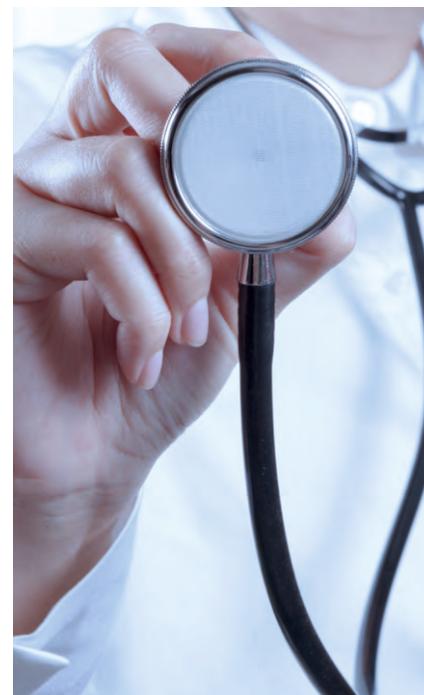
La società ha per oggetto esclusivo la gestione di servizi socio-assistenziali, socio-sanitari e di servizi sanitari-integrati alla persona.

Nell'ambito di quanto sopra la società si propone di svolgere le seguenti attività:

- 1) centri di riabilitazione mediante istituzione, promozione, organizzazione in proprio, di servizi sanitari, sanitari residenziali, extra murali e domiciliari e semi-residenziali per soggetti diversabili fisici e/o psichici, anziani, tossicodipendenti, con specifico riferimento al campo della riabilitazione; riabilitazione extra murale con progetti di alta specialità presso scuole, enti pubblici e privati a tal uopo organizzati;
- 2) attività ambulatoriale di recupero e riabilitazione funzionale mediante la creazione di ambulatori di medicina specialistica per la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione;
- 3) organizzazione e gestione di servizi di assistenza e cura specialistica riabilitativa domiciliare e/o extramurale presso ospedali, case di cura case di riposo; strutture riabilitative ospedaliere di II - III livello, centri di risveglio e riabilitazione per gravi medullosesi, idrokinesiterapia, terapie termali riabilitative, pet therapy, cibernetica applicata alla riabilitazione, rieducazione, recupero e reinserimento nell'ambito delle attività riabilitative di soggetti disabili;
- 4) tutte le attività inerenti la prestazione qualificata ai sensi del diritto sanitario come "riabilitazione" nonché prestazioni di servizi ad immediato supporto delle attività summenzionate;

IDENTITÀ

PARTE 01

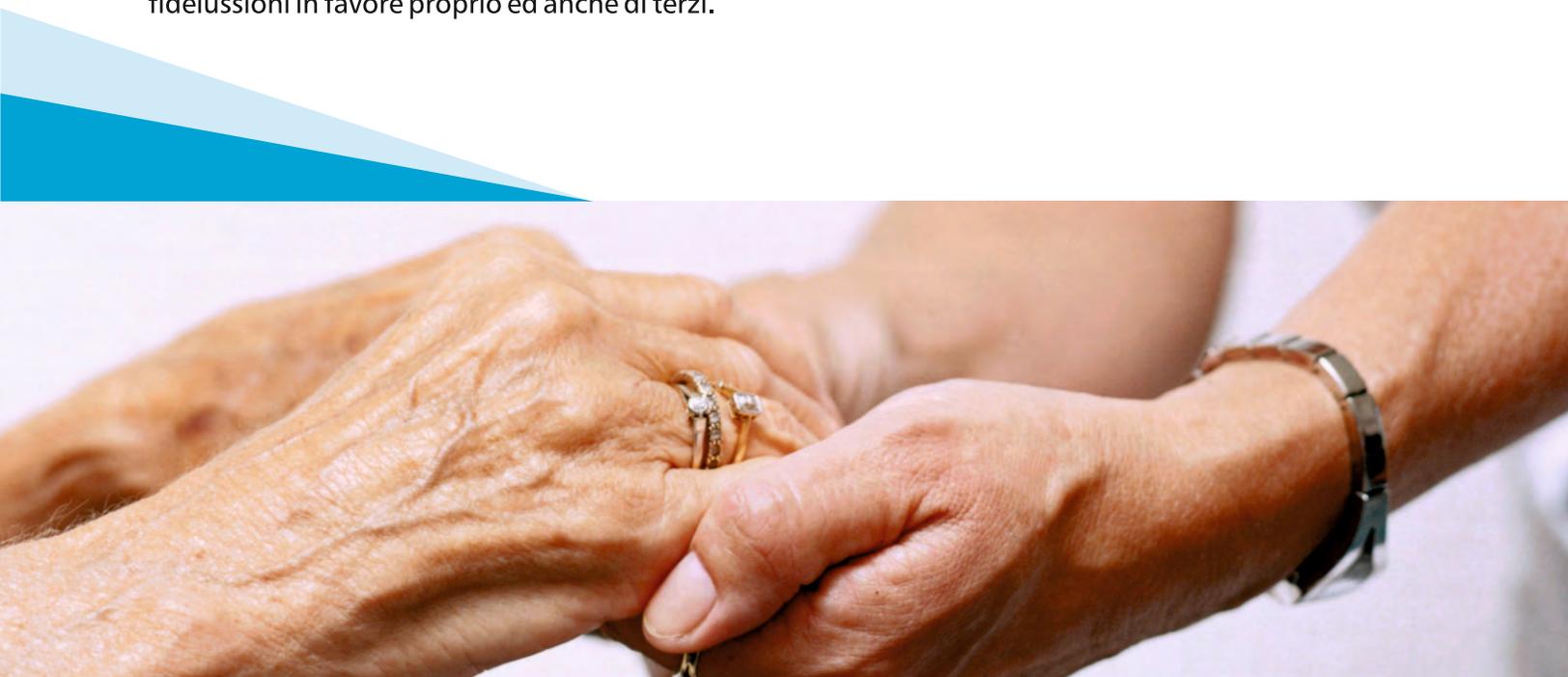


5) istituzione, gestione e realizzazione di corsi di orientamento scolastico e professionale di qualificazione, nonché corsi di formazione e aggiornamento del personale; condivisione ed organizzazione di attività per la formazione in partenariato con strutture universitarie di ricerca private e pubbliche; corsi di formazione per disabili e laboratori protetti; sviluppo di progetti di riabilitazione con e presso strutture pubbliche e private,

6) prestazioni di home care sia a livello territoriale (assistenza domiciliare integrata, assistenza programmata domiciliare comprese le varie forme di assistenza infermieristica territoriale, attività sanitaria e socio infermieristica territoriale, attività sanitaria e socio sanitaria domiciliare) sia a livello di assistenza ospedaliera a domicilio.

7) ogni altra attività connessa ed affine a quelle sopra elencate.

Nell'ambito dell'oggetto sociale la società potrà compiere qualsiasi operazione immobiliare, mobiliare, commerciale, bancaria, industriale e tecnica, necessaria ed utile ai propri scopi, compresa l'assunzione di finanziamenti e mutui passivi, anche ipotecari, potrà richiedere contributi pubblici, prestare garanzie e fidejussioni in favore proprio ed anche di terzi.



1.7 Presenza Territoriale

Nonostante fossero sufficienti al massimo 2/3 ambulatori, al fine di mantenere inalterata rispetto al passato la distribuzione delle prestazioni sul territorio della provincia di Messina, sono stati stipulati i contratti di affitto relativi a n. 6 ambulatori nei quali viene espletata l'attività della società, e precisamente nei comuni che si evincono dalla mappa, garantendo una assistenza riabilitativa territoriale ogni 30 km.

Tutti gli ambulatori sono stati realizzati in conformità alla normativa vigente e sono stati debitamente arredati ed attrezzati con materiale specifico di primissimo livello, creando un ambiente di lavoro ideale per i terapisti ed assolutamente idoneo ad accogliere utenti affetti da gravissime patologie.

Alla fine dell'anno 2015, l'ASP di Messina ha manifestato l'intenzione di affidare alla SSR la possibilità di aprire ulteriori due ambulatori nei comuni di Lipari e Mistretta. Ciò permetterebbe alla SSR di ampliare il proprio raggio di azione, offrendo assistenza riabilitativa in un territorio sempre più vasto.

IDENTITÀ

PARTE 01





Società Servizi Riabilitativi s.p.a.



SEDI TERRITORIALI (ambulatori riabilitazione)



Sedi
Pag. 30

Comuni limitrofi
Pag. 31

L'assetto
istituzionale
Pag. 33

La struttura
organizzativa
Pag. 34

PARTE 02



ORGANIZZAZIONE

Organigramma
Pag. 35

Composizione
a base sociale
al 13/12/2015
Pag. 36

| AMBULATORIO · Messina | TIPO DI UTENZA |
|--|----------------|
| Via Stazione Contesse, 63 Tel. 090.6783589 - Fax 090.625256 e-mail: ambulatorio.messina@ssrme.it | Convenzionata |

| AMBULATORIO · Barcellona Pozzo di Gotto | TIPO DI UTENZA |
|---|----------------|
| Via Caduti sul lavoro, 35 Tel. 090.9799869 - Fax 090.9707759 e-mail: ambulatorio.barcellona@ssrme.it | Convenzionata |

| AMBULATORIO · Nizza di Sicilia | TIPO DI UTENZA |
|---|----------------|
| Contrada Olivarella snc Tel. 0942.701036 - Fax 0942.716669 e-mail: ambulatorio.nizza@ssrme.it | Convenzionata |

ORGANIZZAZIONE
SEDI TERRITORIALI
ambulatori
riabilitazione

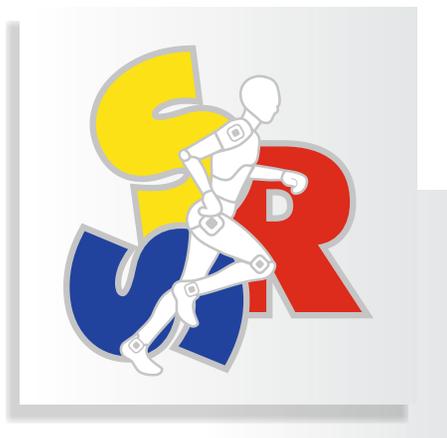
2.1



| AMBULATORIO · Villfranca Tirrena | TIPO DI UTENZA |
|---|----------------|
| Via S. Quasimodo snc Tel. 090.336879 Fax 090.3378079 e-mail: ambulatorio.villafranca@ssrme.it | Convenzionata |

| AMBULATORIO · Patti | TIPO DI UTENZA |
|--|----------------|
| Contrada S. Spirito snc Tel. 090.240154 Fax 0941.243263 e-mail: ambulatorio.patti@ssrme.it | Convenzionata |

| AMBULATORIO · Capo d'Orlando | TIPO DI UTENZA |
|--|----------------|
| Contrada S. Lucia snc Tel. 090.913280 Fax 0941.903155 e-mail: ambulatorio.capodorlando@ssrme.it | Convenzionata |



AMBULATORIO · Barcellona Pozzo di Gotto:

Basicò; Castoreale; Condrò; Falcone; Fondachelli-Fantina; Furnari; Galtieri Sicaminò; Lipari; Malfa; Mazzarà Sant'Andrea; Merì; Milazzo; Monforte SanGiorgio; Novara di Sicilia; Oliveri; Pace del Mela; San Pier Niceto; Santa Lucia del Mela; Saponara; Terme Vigliatore; Torregrotta; Tripi; Venetico

AMBULATORIO · Capo d'Orlando:

Acquedolci; Alcara Li Fusi; Brolo; Capri Leone; Caronia; Castel di Lucio; Castell'Umberto; Ficarra; Frazzanò; Galati Mamertino; Longi; Mirto; Mistretta; Motta D'Affermo; Naso; Pettineo; Piraino; Raccuja; Reitano; San Fratello; San Marco d'Alunzio; San Salvatore di Fitalia; Sant'Agata Militello; Sant'Angelo di Brolo; Santo Stefano di Camastra; Sinagra; Torrenova; Tortorici; Tusa; Ucria



COMUNI
LIMITROFI

2.2

AMBULATORIO · Patti:

Brolo; Ficarra; Gioiosa Marea; Librizzi; Montagnareale; Montalbano Elicona; San Piero Patti; Sinagra

AMBULATORIO · Villafranca Tirrena:

Roccalvaldina; Rometta; Saponara; Spadafora; Valdina; Venetico

AMBULATORIO · Messina:

Alì; Alì Terme; Furci Siculo; Itala; Nizza di Sicilia; Roccalumera; Santa Teresa di Riva; Taormina

AMBULATORIO · Nizza di Sicilia:

Fiumedinisi; Forza d'Agrò; Giardini Naxos; Limina; Pagliara; Sant'Alessio Siculo; Savoca; Scaletta Zanclea





2.3 L'Assetto Istituzionale

Organi della Società

La SSR da statuto identifica tre organi, e successivamente ha previsto in modo volontario, al fine di migliorare la vigilanza della società stessa, l'applicazione del modello 231 ed il relativo organo di vigilanza.

L'Assemblea dei soci

rappresenta l'universalità dei soci ed esercita il potere di approvare il bilancio, nominare il consiglio di amministrazione, partecipare alla gestione sociale nell'ambito dei poteri conferiti dallo statuto.

L'Organo Amministrativo

La società è amministrata da un Amministratore unico, ovvero da un Consiglio di Amministrazione composto da tre membri. L'Amministratore unico, o i componenti del Consiglio di Amministrazione, sono nominati dall'assemblea a maggioranza assoluta del capitale. All'Organo amministrativo spettano senza limitazioni tutti i più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società, fatta solo eccezione per quelli inderogabilmente riservati dalla legge alla esclusiva competenza dell'Assemblea.

Attualmente è in carica come amministratore unico della SSR il dott. Antonio Lo Presti nominato nel giugno 2013.

Collegio sindacale

Il collegio sindacale è l'organo che ha il compito di vigilare sull'osservanza della legge e dello statuto e sul rispetto dei principi di corretta amministrazione. Con nomina avvenuta nel giugno 2014 e con mandato di tre esercizi, il Collegio Sindacale è composto da:

Prof.ssa Daniela Rupo
Presidente

Dott. Vittorio Cusumano
Sindaco effettivo

Rag. Luigi Vittorio Natoli
Sindaco effettivo

Dott.ssa Natalia Fabris
Sindaco supplente

Dott. Salvatore Avenoso
Sindaco supplente



2.4 La Struttura Organizzativa

La struttura organizzativa è maturata nel corso degli anni a fronte di traguardi e difficoltà sempre superati grazie ad una gestione dei servizi accurata e diligente, e che ad oggi mette al servizio di una struttura consolidata e ben oliata nelle sue attività quotidiane. L'organigramma è strutturato in modo da ottenere una facile identificazione di ruoli e responsabilità, articolato in funzione di produzione e di staff. L'identità più evidente nel quadro generale sta nel collocamento di due figure apicali che formano due distinte filiere di gestione e responsabilità, ma che convergono in una collaborazione comune per una crescita organica e armoniosa della struttura stessa.

La stretta collaborazione ed il costante confronto con le due aree, è un modello lavorativo non tanto scontato da ritrovare in una società per azioni, e che ha fatto della SSR la formula della sua affermazione.

La contaminazione della cultura cooperativistica con quella propria di una società di capitali, nell'identità giuridica più alta come solo una Spa può avere, è stata la miscela che ha reso possibile il perdurare ed il costante migliorare dell'attività di una macchina complessa e dinamica qual è la SSR.

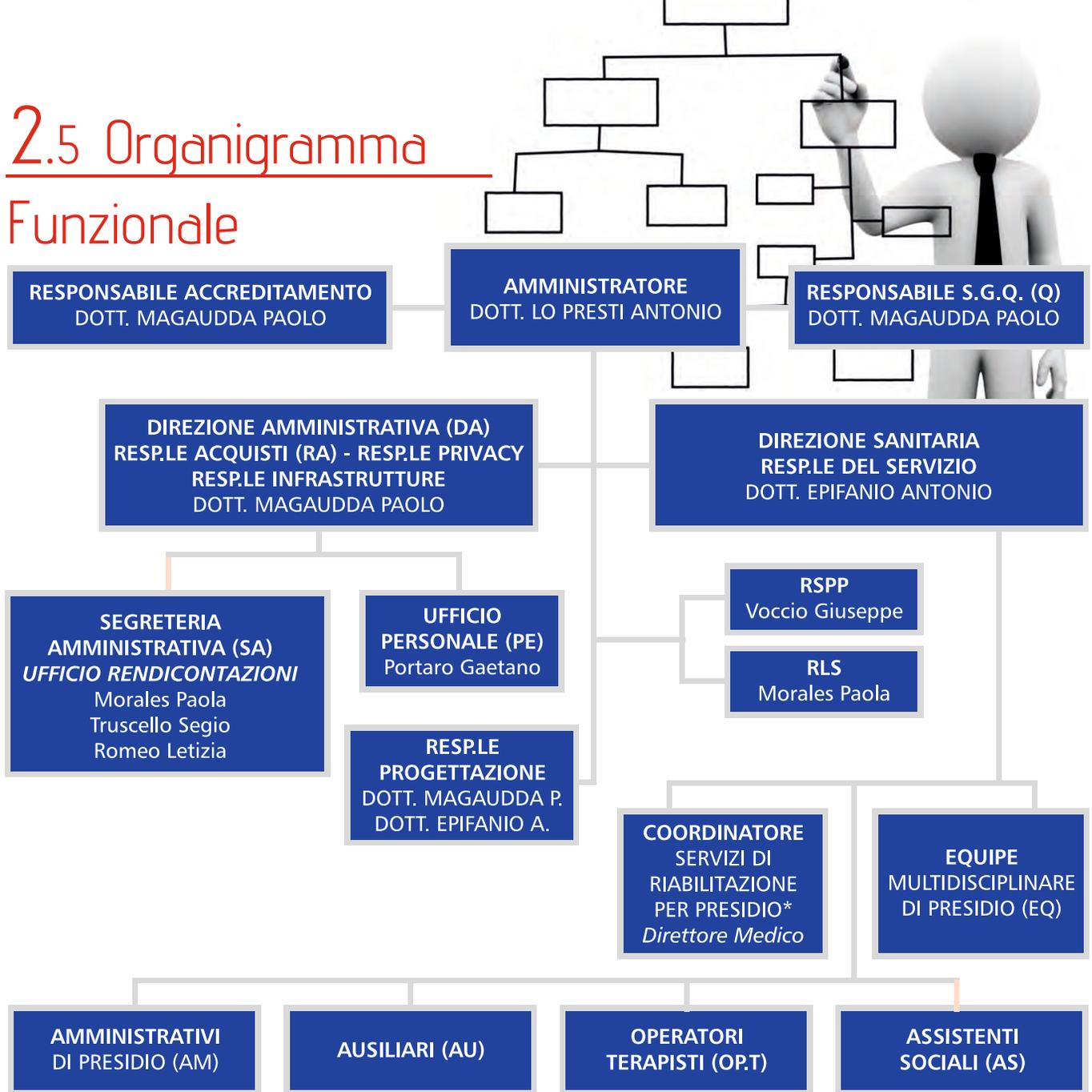
ORGANIZZAZIONE

PARTE 02



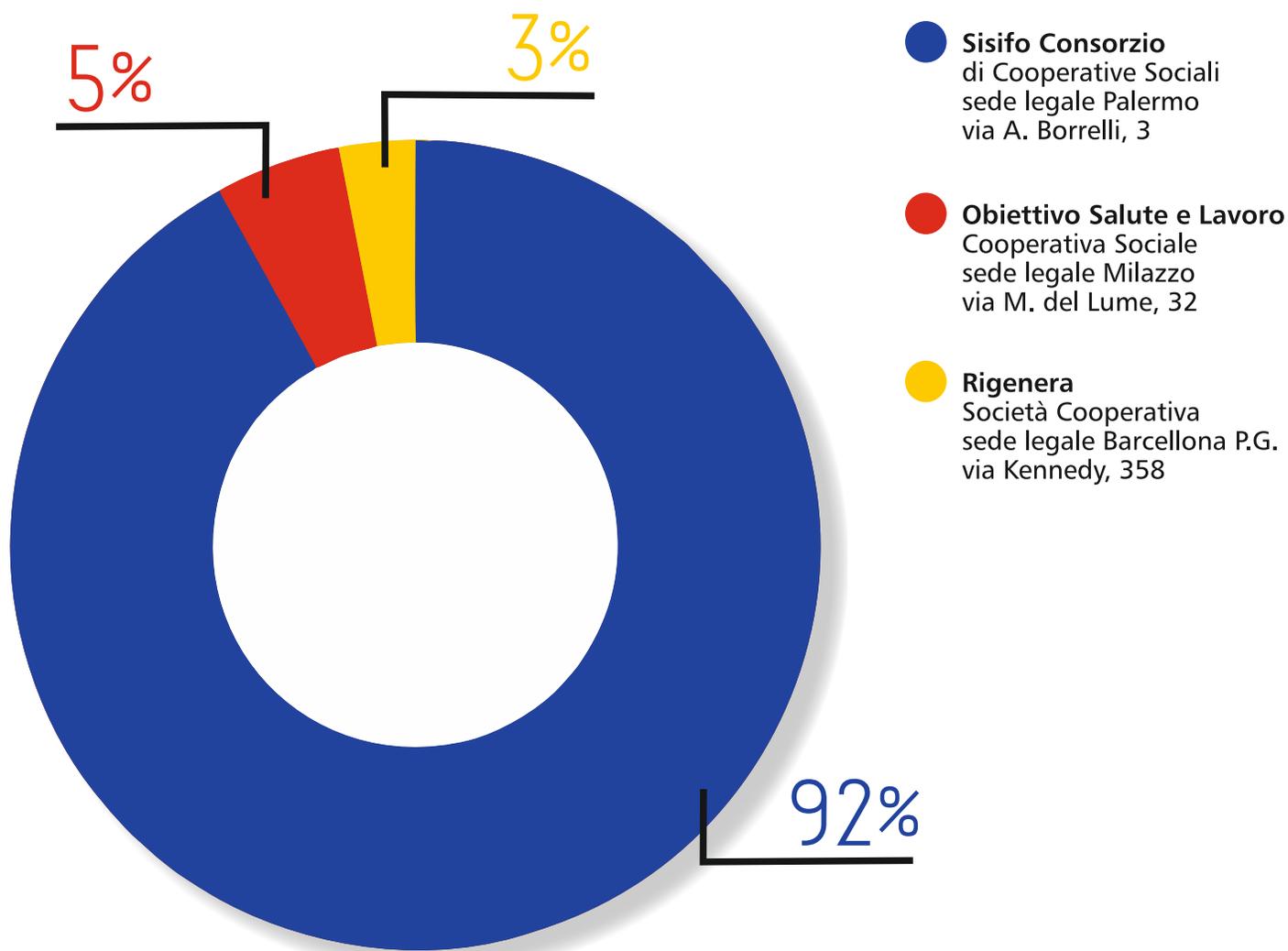
2.5 Organigramma

Funzionale



2.6 Composizione a base sociale

al 31/12/2015



Personale
dipendente
e collaboratori
Pag. 39

Tabella sintetica
a confronto
Pag. 41

Distribuzione%
personale dipendente
per sede a confronto
Pag. 43

Servizi
Riabilitativi
Conoscere per
apprezzare
Pag. 48

LE RISORSE UMANE

PARTE 03



Distribuzione% attività
personale dipendente
per sesso a confronto
Pag. 44

Distribuzione%
dipendenti per sede e
per sesso a confronto
Pag. 45



3.1 Personale Dipendente

e Collaboratori

SSR anche per il 2015 ha applicato in maniera integrale il CCNL ARIS per il personale dipendente dei Centri di riabilitazione, ed ha incrementato l'occupazione rispetto all'anno precedente.

La SSR per suoi motivi fondanti, pone sempre un focus particolare al personale, infatti nell'ottica di una costante attenzione alle necessità dei propri dipendenti, al fine di metterli nella condizione di esprimere al meglio le proprie potenzialità, nel corso dell'anno 2015, la società ha dedicato particolare interesse alla formazione del personale.

In particolare, oltre alla costante concessione di permessi studio ai fini dell'aggiornamento individuale di ogni operatore, la società ha organizzato direttamente un corso di formazione riservato esclusivamente al personale SSR, facendosi carico di tutti i relativi costi.

Considerato che i lavoratori sono il cuore dell'azienda e che la loro soddisfazione è fondamentale per assicurare un futuro sereno alla società, a partire dall'esercizio 2015, a tutti i dipendenti, mensilmente, vengono erogati i buoni pasto.

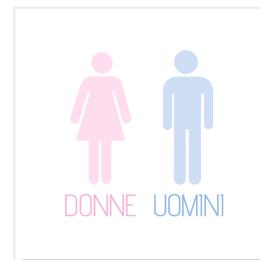
LE RISORSE
UMANE

PARTE 03





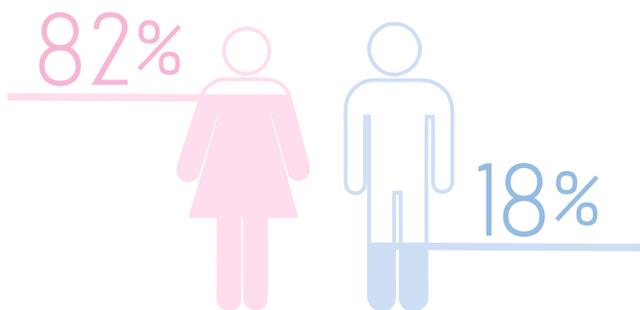
3.2 Tabella Sintetica a confronto



| 2014 | 20-30 | | 31-40 | | 41-50 | | 51-65 | |
|--------------------------------|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|
| DIPENDENTI A TEMPO PIENO | 5 | / | 25 | 2 | 26 | 9 | 16 | 7 |
| DIPENDENTI PART-TIME | 1 | / | 2 | 1 | 6 | 1 | 3 | / |
| TOTALE PERSONE OCCUPATE | 6 | / | 27 | 3 | 32 | 10 | 19 | 7 |

DISTRIBUZIONE DEGLI OCCUPATI, TIPOLOGIA DI CONTRATTO E SOGLIA DI ETÀ

| DISTRIBUZIONE DEGLI OCCUPATI, TIPOLOGIA DI CONTRATTO E SOGLIA DI ETÀ | 20-30 | | 31-40 | | 41-50 | | 51-60 | | 2015 |
|--|----------|----------|-----------|----------|-----------|-----------|-----------|----------|--------------------------------|
| | 5 | / | 25 | 2 | 26 | 9 | 16 | 7 | DIPENDENTI A TEMPO PIENO |
| | 2 | / | 2 | 2 | 7 | 1 | 3 | / | DIPENDENTI PART-TIME |
| | 7 | / | 27 | 4 | 33 | 10 | 19 | 7 | TOTALE PERSONE OCCUPATE |

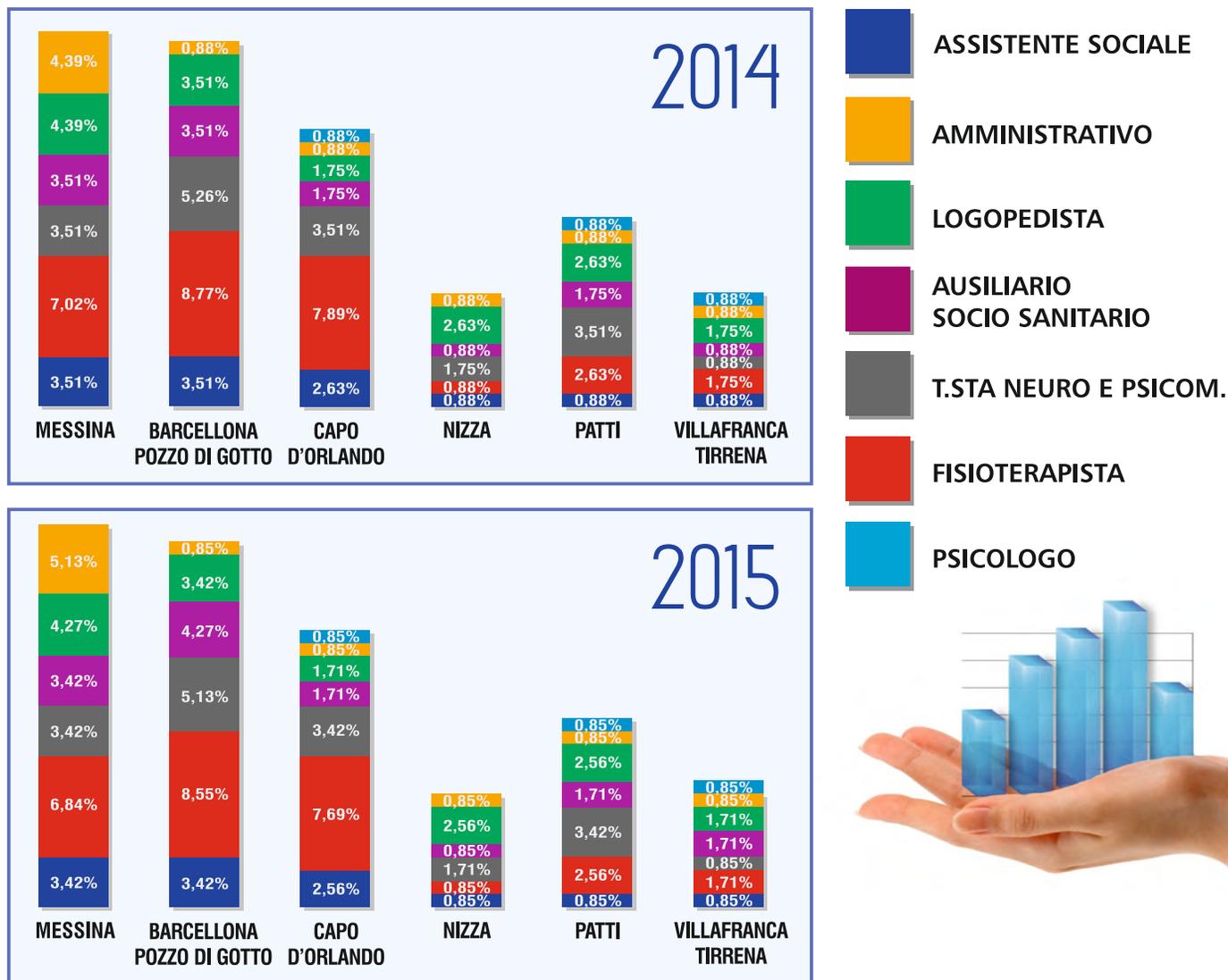




In dettaglio, le figure professionali in organico al 31/12/2015, relativamente al personale dipendente, sono così suddivise:

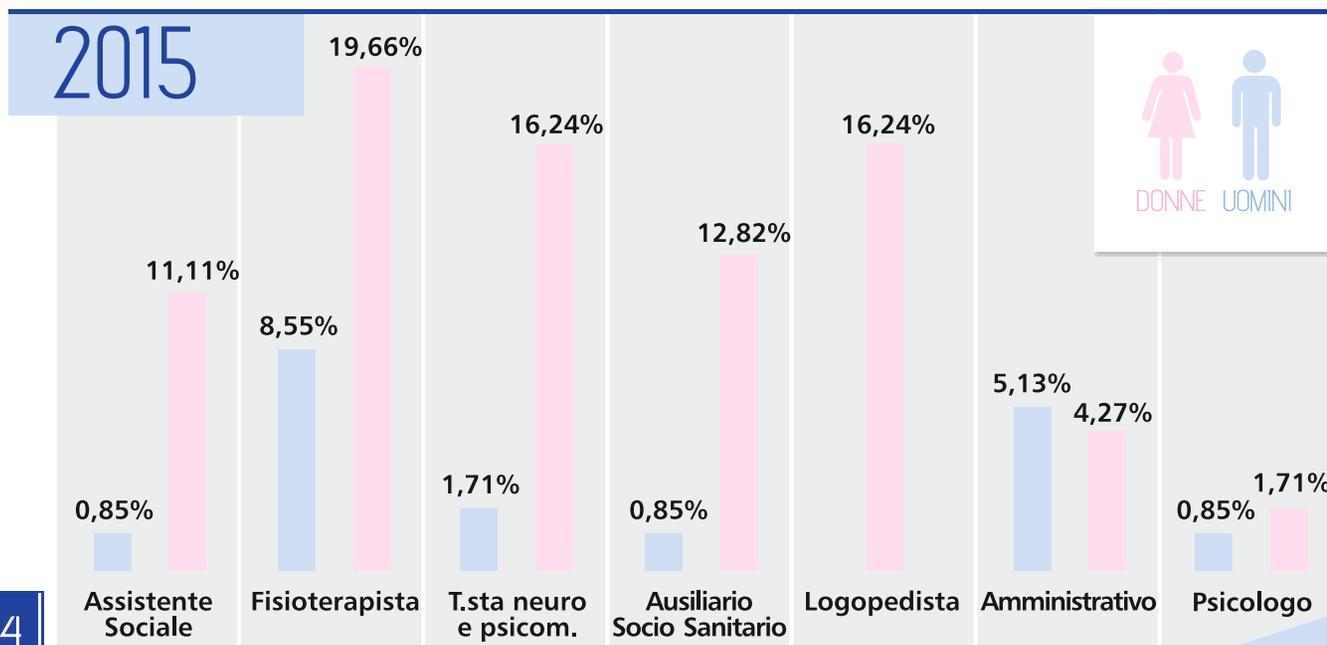
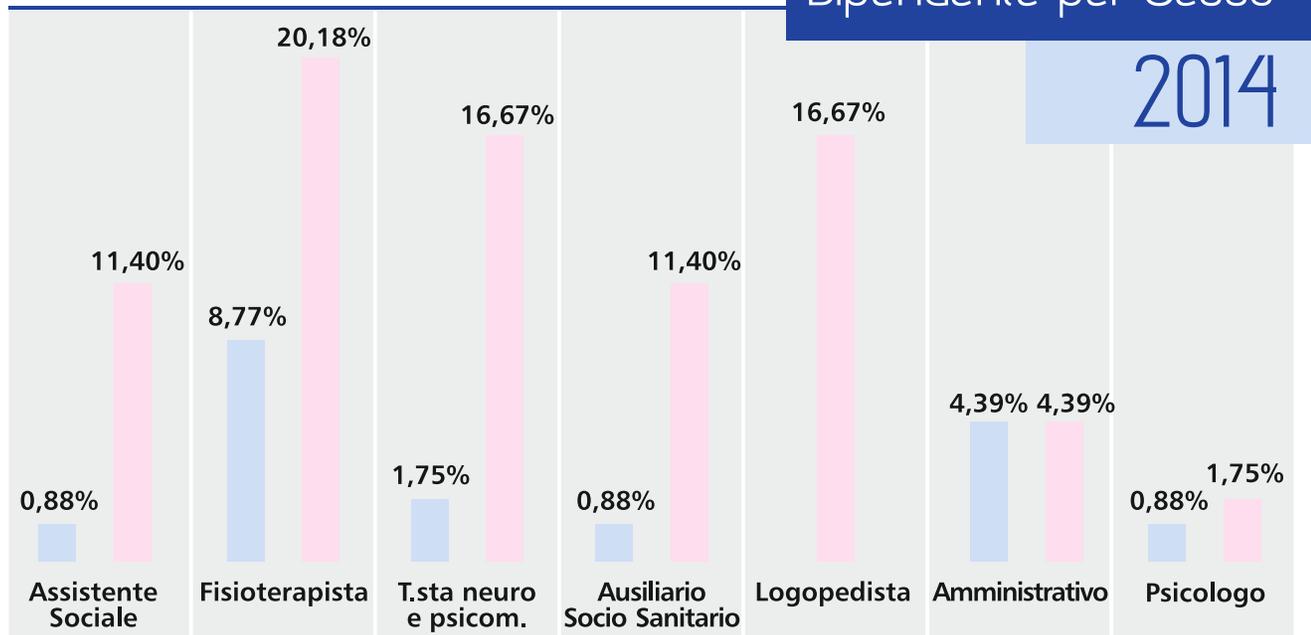
| | |
|-------|---------------------------------|
| n. 1 | DIRETTORE SANITARIO |
| n. 1 | DIRETTORE AMMINISTRATIVO |
| n. 2 | PSICOLOGI |
| n. 19 | LOGOPEDISTI |
| n. 19 | NEURO-PSICOMOTRICISTI |
| n. 32 | FISIOTERAPISTI |
| n. 11 | ASSISTENTI SOCIALI |
| n. 8 | AMMINISTRATIVI |
| n. 14 | AUSILIARI SOCIO SANITARI |

3.3 Distribuzione personale dipendente per sede



3.4 Distribuzione %

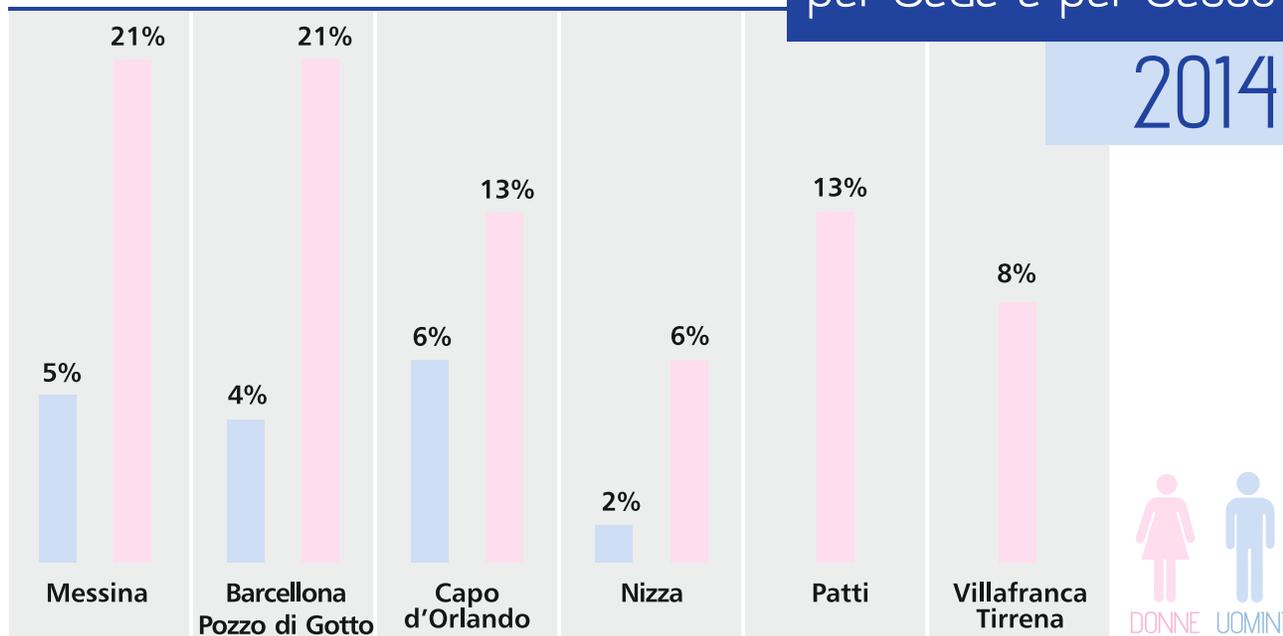
Attività Personale Dipendente per Sesso



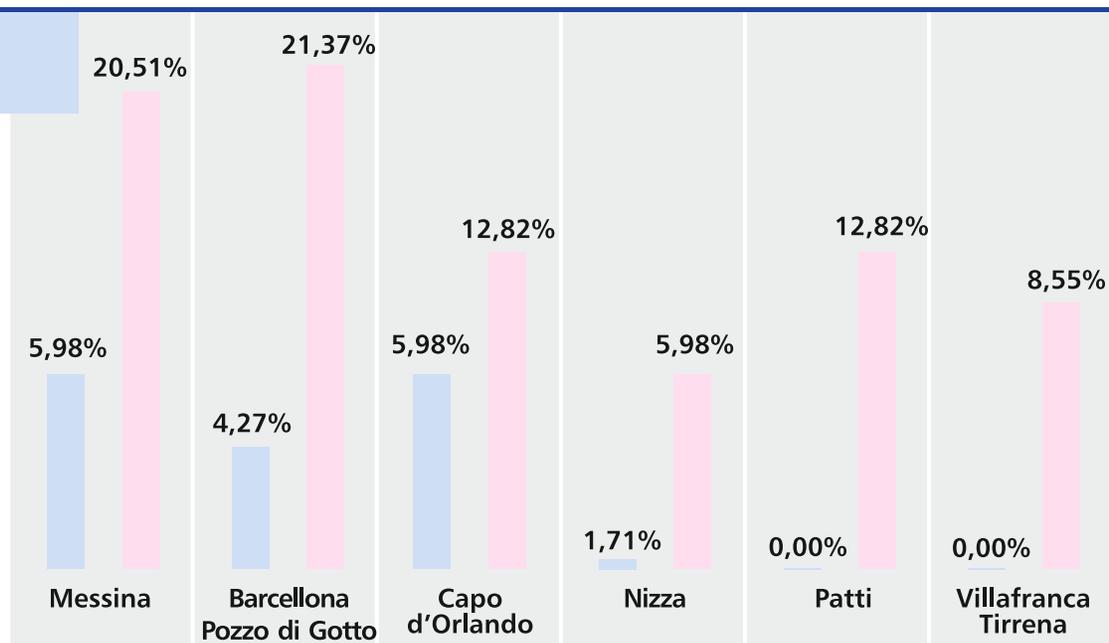
3.5 Distribuzione %

Dipendenti
per Sede e per Sesso

2014



2015





In organico figurano al 31/12/2015, altresì, 42 collaboratori libero professionale, così suddivisi:

n. 3

FISIATRI

n. 6

NEURO PSICHIATRI INFANTILI

n. 7

PEDAGOGISTI

n. 8

LOGOPEDISTI

n. 7

NEURO-PSICOMOTRICISTI

n. 5

PSICOLOGI

n. 6

FISIOTERAPISTI





3.6 “Conoscere per apprezzare”

Conoscere la tipologia di lavoro svolta dagli specialisti ci aiuta a considerare e rispettare chi si impegna costantemente a rendere la vita dell'utente per primo e dei componenti familiari dopo, meno oppressa senza farli sentire soli ed abbandonati.

Servizi Riabilitativi:

Il Logopedista è il terapeuta che mette in atto un programma di riabilitazione in risposta ai problemi linguistico-comunicativi, sia semplici che complessi; ai problemi comunicativo-cognitivi primari e secondari, ai problemi linguistico-strumentali, (come lettura, scrittura e calcolo), e ai problemi delle funzioni orali (come la voce, la disfagia e le prassie buccali in senso lato).

NeuroPsicomotricista è il terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva svolge gli interventi diretti alla prevenzione, alla valutazione funzionale ed alla riabilitazione dei soggetti in età evolutiva nelle aree della neuro-psicomotricità, della neuropsicologia e della psicopatologia dello sviluppo. La terapia neuro psicomotoria è elettiva per tutti i disturbi “psicomotori” classicamente intesi (ritardo psicomotorio, iperattività, instabilità, disprassia, mal destrezza, disturbi dell'organizzazione grafo-motoria, etc.)

Il Pedagogista è l'operatore che attua specifici progetti educativi e riabilitativi, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali.

Terapista Occupazionale è l'operatore sanitario che opera promuovendo la performance occupazionale in tutte le età della vita umana, e in tutte le disfunzioni fisiche e mentali. Le aree della performance occupazionale sono le attività della vita quotidiana, lavoro/studio e attività produttive, gioco e attività ricreative.

Fisioterapista assiste il paziente nel recupero funzionale per quanto concerne le menomazioni e le disabilità motorie qualunque ne sia la causa.

LE RISORSE
UMANE

PARTE 03

Premessa sulla
politica della
qualità aziendale
pag. 51

Principi di politica
pag. 53

Riscontro degli
indicatori, degli elementi e
dei metodi di misurazione
pag. 54

Riepilogo dati raccolti
sulla soddisfazione
dell'utente
pag. 57

Impegni per
la qualità
pag. 58

Innovazione per la
qualità del servizio
pag. 59

PARTE 04

POLITICHE PER LA QUALITÀ



Prevenzione
pag. 60
Codice Etico
pag. 61
MOD. 231
pag. 62



4.1 Premessa sulla politica della qualità aziendale

La Politica della Qualità della società è quella di mantenere e rafforzare la propria posizione nel settore socio-assistenziale di riferimento, soddisfacendo le aspettative dei Committenti, dei Clienti e di tutte le parti coinvolte sul territorio di competenza, assicurando servizi di alto profilo professionale.

Per il raggiungimento di tale obiettivo la **S.S.R. S.p.A.** si impegna costantemente a dimostrare e garantire che i propri servizi riabilitativi sono erogati da personale qualificato, competente ed aggiornato, secondo metodologie di lavoro ed obiettivi di miglioramento delle condizioni psicofisiche dell'utente esplicitati e gestiti da un'Organizzazione che risponde ai requisiti stabiliti dalla normativa cogente, dai contratti con i Committenti (convenzioni) e dal Sistema di Gestione per la Qualità adottato. Dal 2013 la Direzione della **S.S.R. S.p.A.** ha infatti definito ed implementato un Sistema di qualità conforme alla norma internazionale UNI EN ISO 9001:2008 impegnandosi a mantenere la relativa Certificazione.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, documentato e sistematicamente controllato, mediante audit pianificati, assicura il mantenimento degli standard qualitativi prefissati, mentre l'attività di analisi e di monitoraggio garantisce il miglioramento continuo delle prestazioni erogate.

Nella definizione della Politica per la Qualità, la Direzione ha individuato e persegue i seguenti obiettivi primari:

la **SODDISFAZIONE DEL CLIENTE** attraverso l'esecuzione delle attività nel rispetto delle metodologie definite, dei tempi concordati e dei diritti di partecipazione, imparzialità, individualizzazione degli interventi e tutela propri dell'Utente;

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04

**a) L'EFFICACIA
DELL'ORGANIZZAZIONE**
*supportata dalla
competenza,
dall'addestramento e
dall'aggiornamento di
funzione di tutto il personale
impiegato e dalla tenuta
sotto controllo delle risorse
utilizzate e dei risultati
raggiunti;*

**b) il mantenimento, all'interno
dell'Organizzazione, di un
impegno collettivo e condiviso
per la qualità teso al
MIGLIORAMENTO CONTINUO
del servizio offerto.**





4.2 Principi di Politica

Soddisfazione del Cliente:

- soddisfazione delle aspettative individuate nei processi di analisi e monitoraggio, comunicazione e contrattazione;
- garanzia di trasparenza delle prestazioni di servizio ed informazione continua tesa al coinvolgimento ed alla partecipazione da parte dell'Utente al servizio stesso;
- assicurazione della continuità del servizio;
- controllo della qualità percepita nei processi di programmazione ed erogazione del servizio;
- adeguamento del servizio agli standard normativi disposti dalle politiche di riferimento e rispetto degli stessi;
- valorizzazione delle risorse relazionali Utente-Operatore attraverso la formazione continua delle risorse umane assegnate al servizio, il monitoraggio dei risultati conseguiti e la valutazione periodica del personale.

Efficacia dell'Organizzazione:

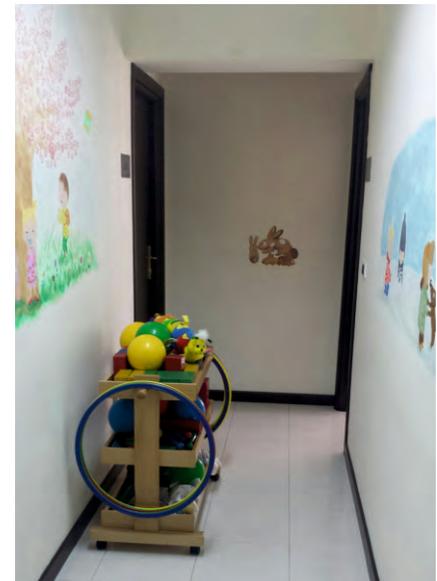
- verifica costante della capacità dei singoli processi di soddisfare le aspettative dei Clienti interni;
- controllo delle modalità e dei livelli di utilizzo delle risorse disponibili;
- riduzione degli sprechi;
- efficacia dei flussi di comunicazione interni ed esterni.

Miglioramento continuo:

- definizione, verifica ed adeguamento dei criteri di misurazione e degli indicatori di riferimento dei singoli processi, produttivi e di gestione, a garanzia di un monitoraggio continuo sul Sistema di Gestione che consenta, tramite un'analisi periodica dei dati di riferimento, di intervenire preventivamente sulle potenziali cause che potrebbero generare nel tempo eventuali non conformità (N/C);
- coinvolgimento di tutta l'Organizzazione nel monitoraggio continuo delle N/C riscontrate ed intervento mirato alla risoluzione delle cause individuate per assicurare la soddisfazione delle esigenze operative dei Clienti interni;
- ottimizzazione dei servizi e dei processi, fondata sulla ricerca, innovazione ed aggiornamento metodologico e tecnologico.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



4.3 Riscontro degli indicatori, degli elementi e dei metodi di misurazione

| PRINCIPIO DI POLITICA | ELEMENTI DA MISURARE | METODI DI MISURAZIONE | N° | INDICATORI |
|---|--|--|--|---|
| SODDISFAZIONE DEL CLIENTE | Qualità percepita | Questionari di soddisfazione | 1A | % giudizi positivi su giudizi complessivi rivelati (per tipologia di servizio) |
| | | | 1B | Numero abbandoni (interruzioni PRI)/numeri utenti |
| EFFICACIA | Risposta ai reclami | Elenco reclami | | Numero dei reclami sul numero Utenti (per tipologia di servizio e sede del servizio) |
| | | Elenco reclami | 3 | % reclami risolti |
| | 4 | | Tempi di risposta dei reclami (n° gg. lavorativi) | |
| | Efficacia Azioni Correttive | Elenco azioni Correttive | 5 | % Azioni Correttive efficaci rispetto alle AC attuate |
| | Efficacia Azioni Preventive | Elenco azioni Preventive | 6 | % Azioni Correttive efficaci rispetto alle AP attuate |
| | Rispetto dei tempi di attivazione del servizio | Schede prese in carico | 7 | % scostamento dei tempi effettivi dai tempi massimi definiti (15 gg.) tra programmazione presa in carico e inizio trattamenti |
| | Efficacia delle attività di coordinamento e del controllo del servizio | Verifiche di riscontro sulla documentazione di servizio | 8 | % degli esiti negativi dei controlli sulla documentazione di servizio rispetto al totale controlli effettuati |
| | | Rispetto dei tempi di consegna della documentazione di rendicontazione | 9 | Scostamento tempi effettivi/tempi preventivati |
| Efficacia gestione risorse umane e infrastrutturali | Registro presenze operatori ed emergenze di presidio | 10 | N° gg. di interruzione del servizio per mancanza di operatori specifici o indisponibilità/carenza infrastrutture | |

| PRINCIPIO DI POLITICA | ELEMENTI DA MISURARE | METODI DI MISURAZIONE | N° | INDICATORI |
|------------------------|---|--|----|--|
| MIGLIORAMENTO CONTINUO | Riduzione nelle NC generate dalla stessa causa | Registro non conformità | 11 | % di incidenza della causa sulle NC |
| | Livello di supporto tecnico al servizio | Registro interventi del Direttore Sanitario | 12 | Numero interventi effettuati a supporto del servizio e documentazione prodotta |
| | Aumento dei livelli di affidabilità dei fornitori | Scheda Fornitori | 13 | % di miglioramento sulle rivelazioni di sorveglianza - % fornitori con IQF molto affidabile sul totale fornitori critici |
| | Attività di autovalutazione per tipologia di servizio | Relazioni delle equipe e/o dei Medici Resp.li del servizio | 14 | Numero relazioni garantite per tipologia di servizio in un anno |
| | Aumento dei livelli di affidabilità del personale | Verbali di riunione | 15 | Numero presenze nelle riunioni generali e d'equipe sul totale dipendenti interessati e per operatori |
| | | Rilevatore automatico delle presenze | 16 | Numero gg. di presenza in servizio/ Numero gg. lavorativi |
| | Aumento collaborazione leadership-personale | Azioni preventive | 17 | Numero azioni di miglioramento del servizio attivate dallo staff di direzione per anno |

Sulla base dei citati indicatori, la Direzione della società con la collaborazione del Responsabile Qualità, verifica ed aggiorna annualmente gli “Obiettivi per la qualità” che intende perseguire ed il relativo “Piano degli interventi” per il raggiungimento degli stessi.

Gli obiettivi sono comunicati a tutte le funzioni per il più ampio coinvolgimento del personale nel perseguimento del miglioramento continuo del servizio.



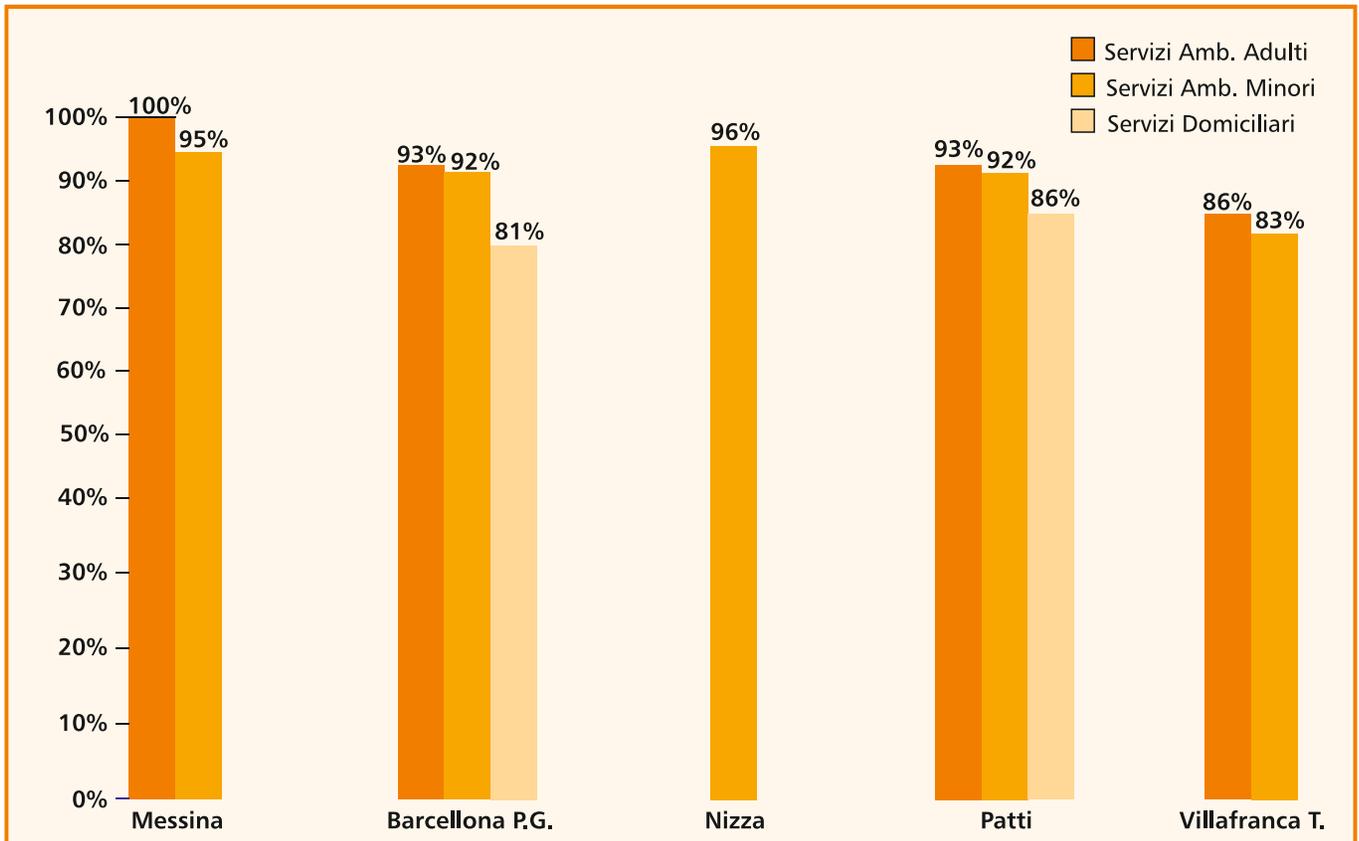


4.4 Riepilogo dati raccolti

sulla soddisfazione dell'utente

Agli utenti è stato distribuito, tramite appositi dispenser situati nei punti nevralgici di tutti gli ambulatori, un questionario con delle domande chiave alle quali rispondere mantenendo la segretezza. In tal modo si è potuto appurare la qualità del servizio, intercettando meglio le esigenze dell'utente stesso.

Il questionario sottoposto, secondo gli standard della qualità, si ritiene positivo nella misura in cui il punteggio totale risultante è uguale o pari al 65% del punteggio massimo ottenibile per numero di domande a cui si è risposto.



Il grafico sopra evidenzia che SSR mantiene una media molto al di sopra del range minimo di riferimento.

4.5 Impegni per la qualità

La Direzione nell'istituire, sviluppare e mantenere il Sistema di Gestione Qualità conforme alla UNI EN ISO 9001 in vigore, si è impegnata a:

- a) considerare prioritario nel proprio lavoro l'attenzione all'utente ed all'organizzazione del servizio a questi offerto;
- b) garantire il perseguimento degli obiettivi di qualità, sempre rivolti al miglioramento continuo;
- c) tenere continuamente sotto controllo l'efficace applicazione del proprio Sistema di Gestione Qualità (S.G.Q.) per evitare l'insorgenza di non conformità, attraverso adeguate azioni preventive e correttive, nonché l'effettuazione di audit interni della qualità;
- d) garantire la disponibilità delle risorse, umane, tecnologiche ed economiche necessarie a sostenere un Sistema di Gestione Qualità adeguato e capace di assicurare la soddisfazione del Cliente;
- e) riesaminare ed aggiornare prontamente il S.G.Q. e la Politica per la Qualità allorquando venga emessa nuova normativa cogente che abbia impatto sulle attività aziendali.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



4.6 Innovazione per la qualità del servizio - Penne Ottiche

Nell'anno 2015 SSR ha proceduto alla sostituzione del software di rendicontazione, che è stato meglio adattato alle esigenze della società, prevedendo anche l'utilizzo di penne ottiche, al fine di rendere più snella la procedura di rilevazione delle terapie con la possibilità di avere una situazione aggiornata in tempo reale sull'andamento dell'attività stessa.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



4.7 Prevenzione

Relativamente all'attività di vigilanza e prevenzione per garantire la sicurezza dei luoghi di lavoro, secondo quanto previsto dal D. Lgs. 81/08, si è mantenuta l'attività volta alla tutela e alla corretta gestione dei dati personali come previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Alla luce dell'Accordo Stato Regioni del 21 dicembre 2011, in materia di formazione dei lavoratori sulla salute e sicurezza sul lavoro, si continua a mantenere con costanza la progressiva attuazione dei percorsi formativi rivolti a tutto il personale, come programmato dai piani annuali di formazione. Tale percorso formativo, intrapreso alla luce del suddetto Accordo Stato Regioni, mira innanzi tutto all'ulteriore sensibilizzazione del personale sui temi della sicurezza ed è volto a garantire una sempre maggiore attenzione all'importanza dell'applicazione delle misure di prevenzione e protezione previste, anche al fine di incrementare le performances aziendali.

Anche nel 2015 si è provveduto alla formazione, in materia di prevenzione incendi, anche verso clientela esterna, e di pronto soccorso in accordo con le prescrizioni normative. All'attività di prevenzione competono inoltre quelle iniziative relative ai sopralluoghi nelle diverse sedi operative aziendali.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



4.8 Codice Etico

Nel mese di marzo 2015 SSR ha adottato un Codice Etico che è stato aggiornato in base alle evoluzioni organizzative e/o normative.

Il Codice Etico contiene regole comportamentali generali volte a disciplinare i rapporti tra i dipendenti SSR, i clienti, la pubblica amministrazione, i fornitori, ed intende in particolare diffondere un sistema di valori e di regole comportamentali comuni, per favorire condotte moralmente corrette nel rispetto della normativa vigente nei rapporti tra i soggetti di SSR e i suoi stakeholders.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



4.9 Il Modello di Organizzazione Gestione e Controllo

Nel 2012 SSR ha adottato il MOG 231 (Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo previsto dal D.Lgs 231/2001). Tale strumento per l'attività della SSR è facoltativo, in quanto attualmente non esistono obblighi di legge per il suo impiego, lo stesso strumento secondo quanto previsto dal D.lgs stesso è strutturato da una Parte Generale ed una Parte Specifica, rivolta principalmente alle attività della stessa società. In virtù dei cambiamenti sostanziali e organizzativi della stessa SSR avvenuti negli anni a seguire l'adozione del MOG, si è provveduto a revisionare il modello nell'anno 2015, adeguandolo alle sempre mutevoli normative ed alla base sociale della S.p.A.

POLITICHE PER
LA QUALITÀ

PARTE 04



Prestazioni per
tipologia di
trattamento
pag. 64

Prestazioni
Ambulatoriali
e Domiciliari
pag. 65

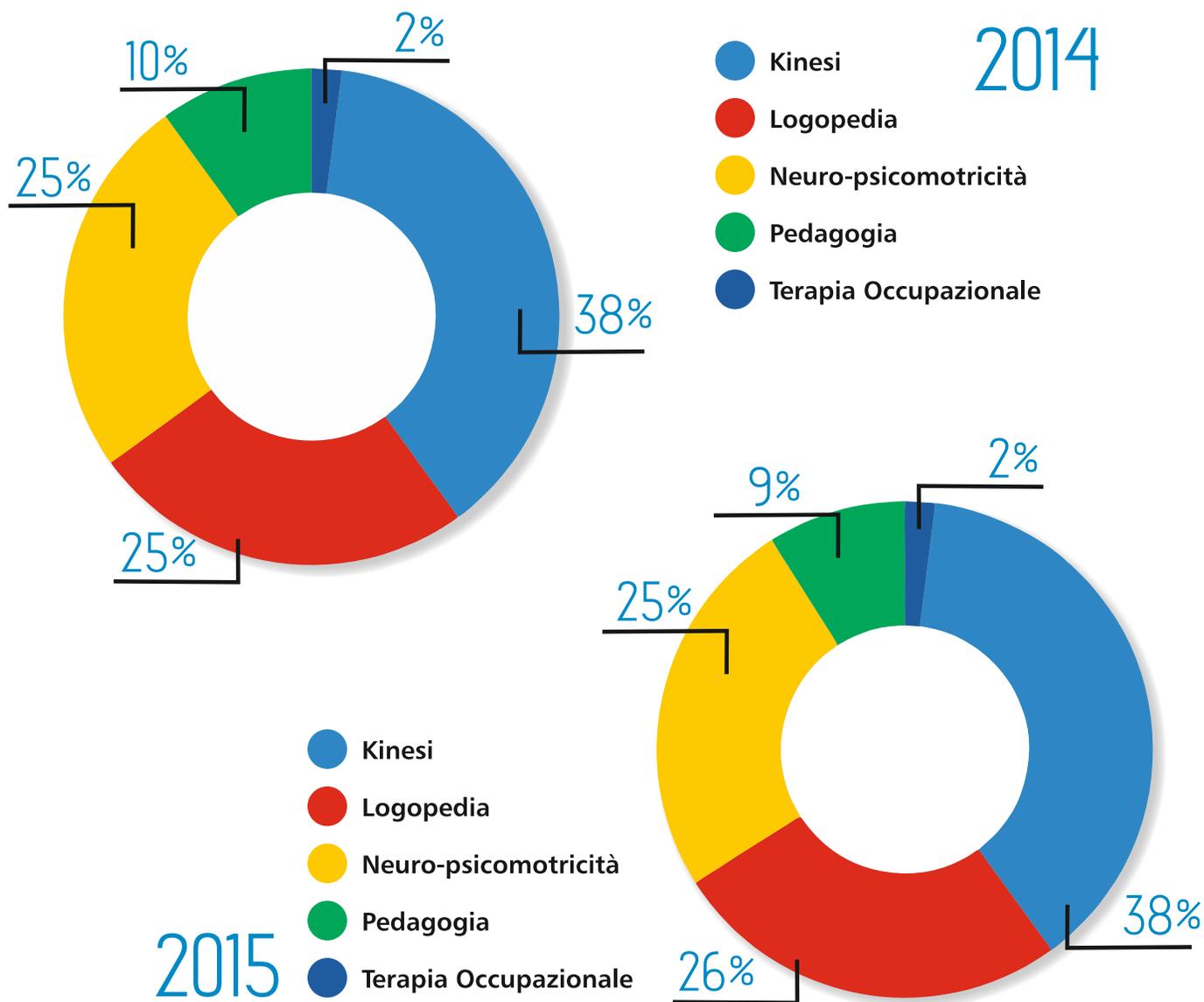
PARTE 05



Pazienti Assistiti
pag. 66

RIEPILOGO
PRESTAZIONI
A CONFRONTO

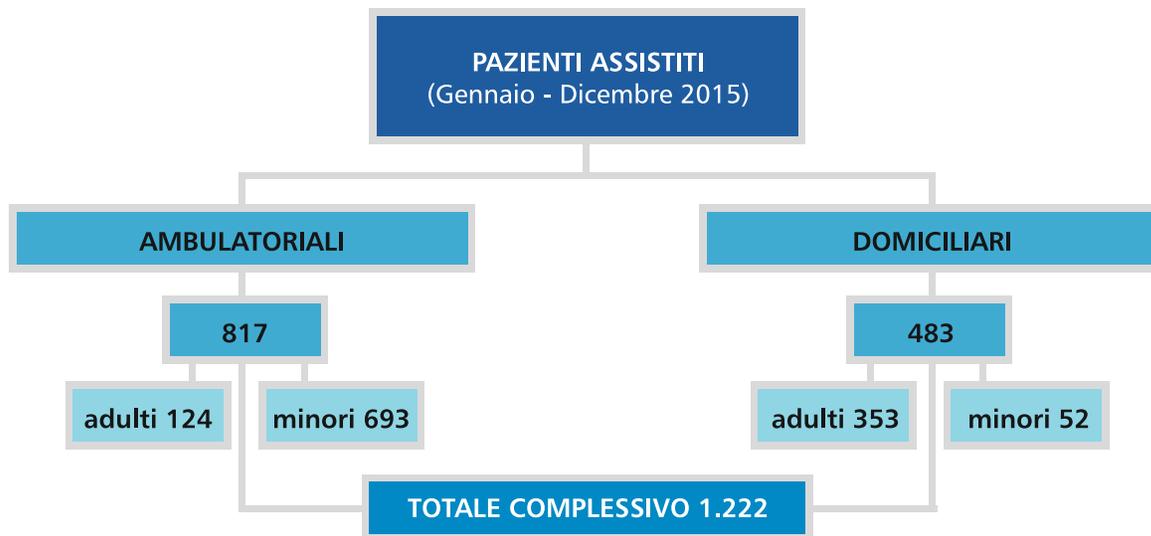
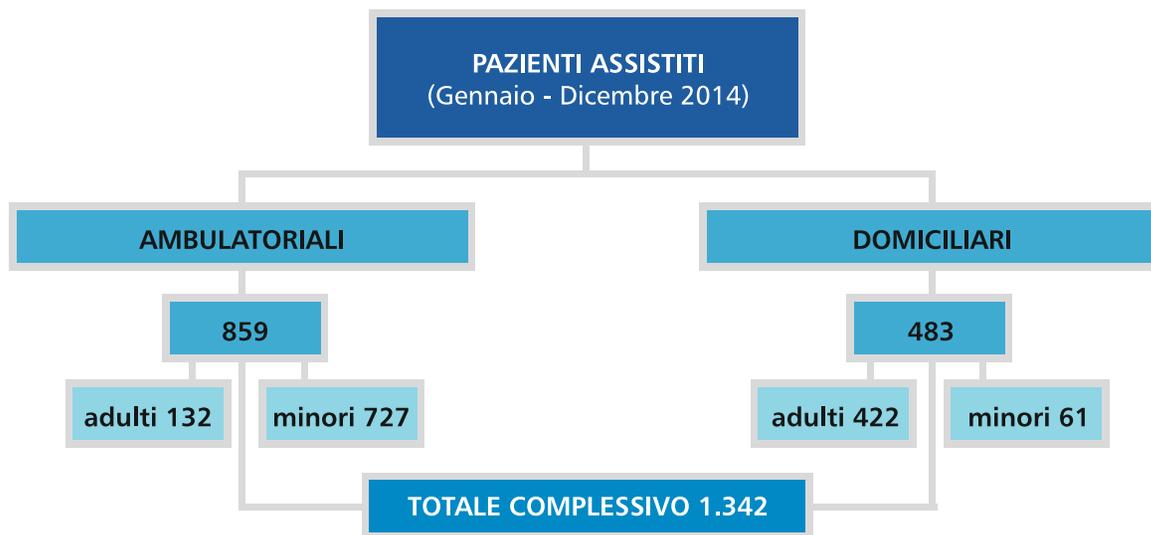
5.1 Prestazioni per tipologia di trattamento



5.2 Prestazioni Ambulatoriali e Domiciliari



5.3 Pazienti Assistiti



Ricavi e prestazioni
effettuate
pag. 68

Ricavi
per Ambulatorio
a confronto
pag. 69

PARTE 06



Costi di esercizio
a confronto
pag. 70

VALORE DELLA
PRODUZIONE

6.1 Ricavi

e prestazioni effettuate

L'anno 2015, grazie alla gestione diretta degli ambulatori e del personale per l'intero anno, ha fatto registrare un incremento del fatturato del 11,81% rispetto all'esercizio precedente.

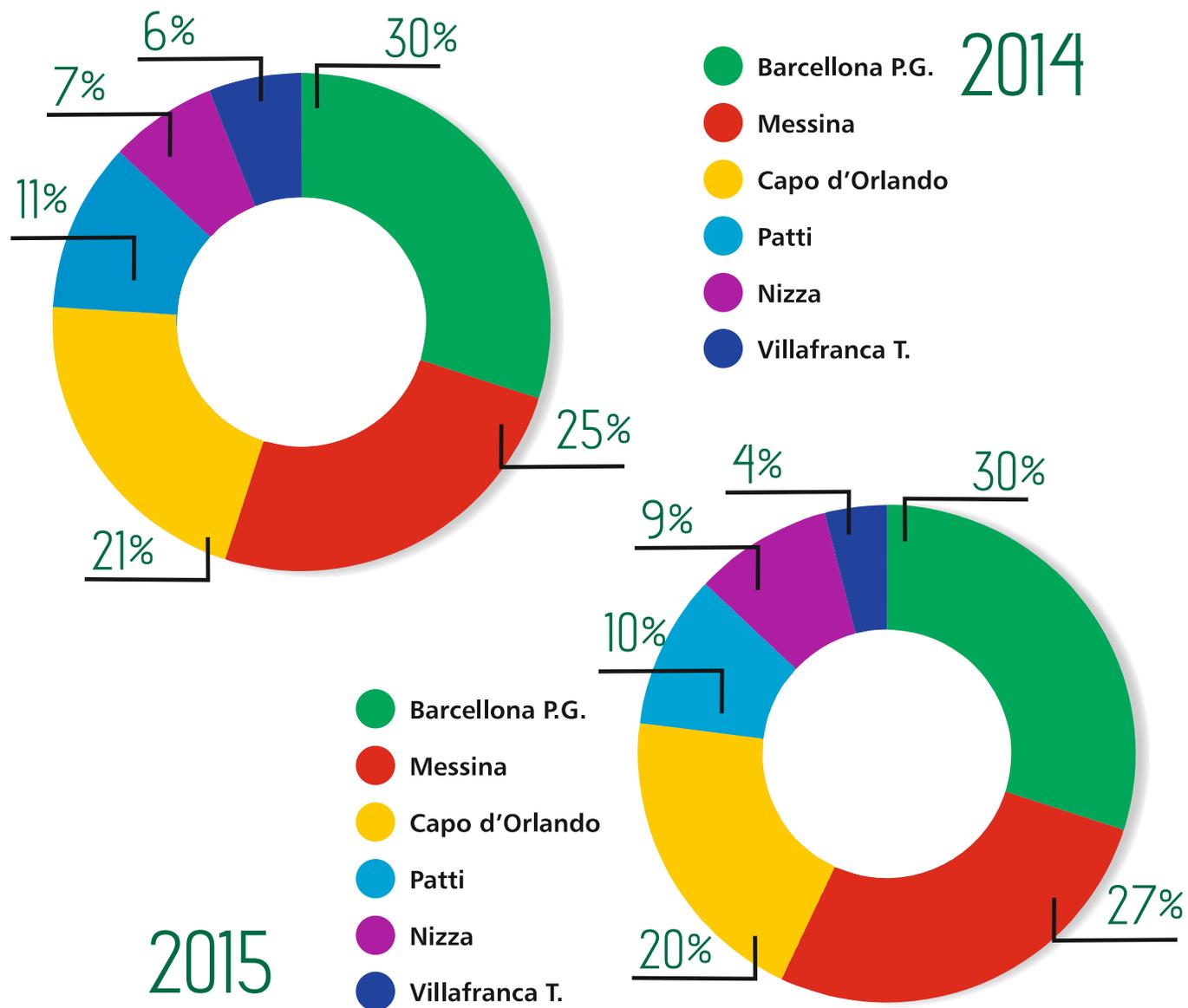
Relativamente ai costi, questi sono in linea con l'anno 2014, nonostante vi sia stato un aumento delle spese del personale che hanno inciso per 12 mesi, contrariamente ai 10 mesi del 2014.

VALORE DELLA
PRODUZIONE

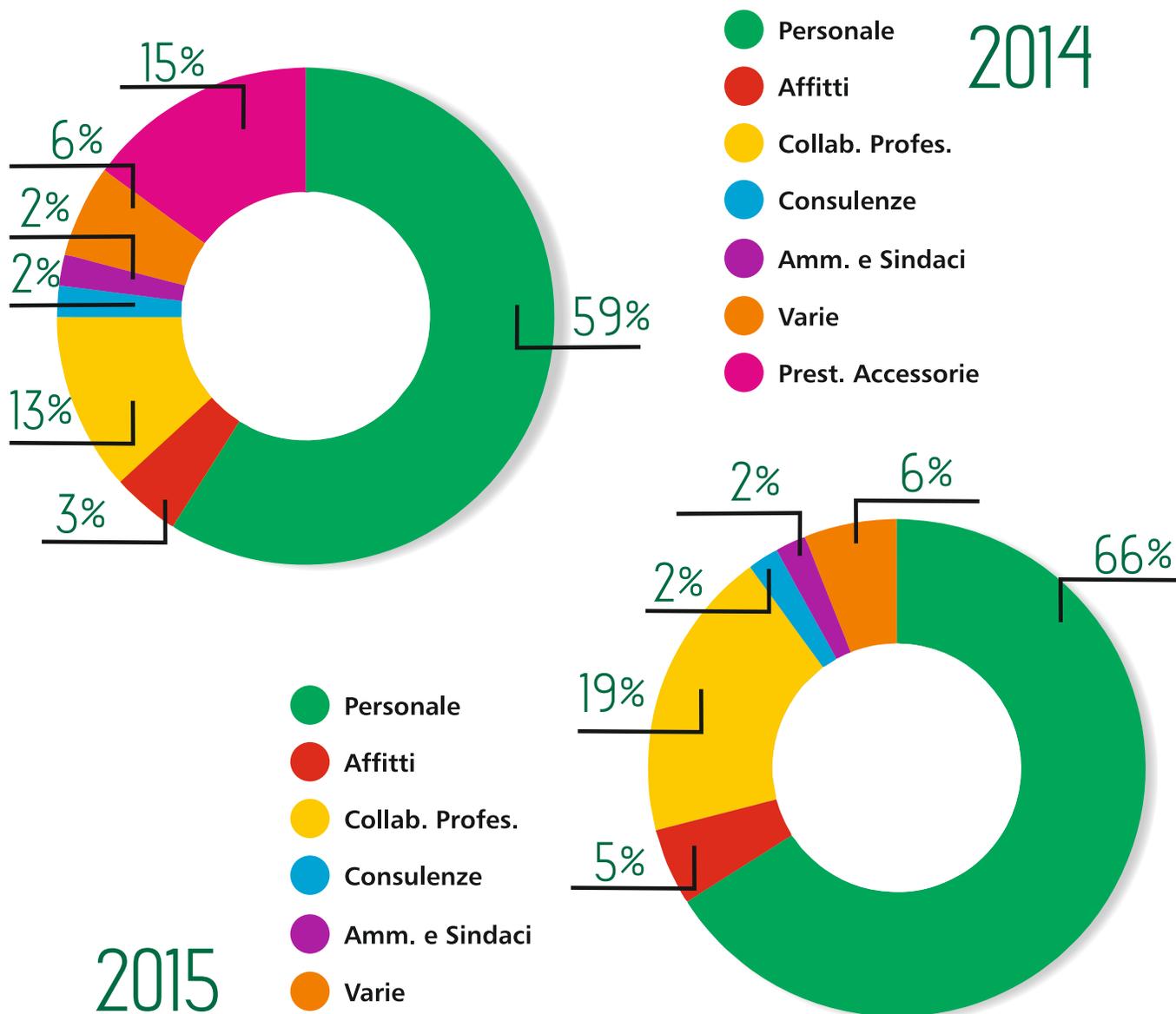
PARTE 06



6.2 Ricavi per ambulatorio a confronto



6.3 Costi di esercizio a confronto





Società Servizi Riabilitativi s.p.A.

Copyright SSR S.p.A.
*Sede Legale - Presidenza
Direzione Amministrativa
Direzione Sanitaria
Messina, via Stazione Contesse, 63
www.ssrme.it*

Testi a cura di:
*Paolo Magaudda
Antonio Epifanio
Marco Fiorino*

Grafica
Impaginazione e stampa
Promoprint - Milazzo

*Si ringraziano i Soci, i dipendenti
ed i collaboratori della SSR S.p.A.
per il contributo dato
alla realizzazione del Bilancio Sociale 2015*

Consulenza e supervisione





Società Servizi Riabilitativi s.p.A.

