



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.

Convenzionata con ASP Messina

CARTA DEI SERVIZI

Edizione Aprile 2016

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. CHI SIAMO - INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE	3-4
3. I SERVIZI ESPLETATI	5
4. FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA	5-6
5. INDICATORI DI QUALITÀ	6

1 LA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento, sviluppato in conformità alla normativa di riferimento, esplicita la tipologia di servizi erogati, l'organizzazione a disposizione degli stessi, le modalità di accesso, di verifica e di tutela garantite ai fruitori dei servizi nell'ottica dei principi di *trasparenza e partecipazione*.

2 CHI SIAMO – INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE

La società, costituita con atto del 11/08/2000, accreditata in data 3 luglio 2014, ha per oggetto la gestione di servizi sanitari e sanitari-integrati alla persona.

Nell'ambito di quanto sopra la società si propone di svolgere, sia in rapporto diretto con l'utenza e sia in regime di convenzione con enti ed organismi competenti nei settori assistenziali e sanitario-integrati, le seguenti attività:

- 1) Istituzione, promozione, organizzazione in proprio e non, di servizi sanitari residenziali, domiciliari e semi-residenziali per handicappati fisici e/o psichici, anziani, tossicodipendenti con particolare riferimento al campo della riabilitazione.
- 2) creazione di ambulatori di medicina specialistica per la prevenzione, la diagnosi, la cura e la riabilitazione.
- 3) organizzazione e gestione di servizi di equipe socio-medico-psico-pedagogiche e di medicina scolastica.
- 4) organizzazione e gestione di servizi di assistenza e cura specialistica, riabilitativa, domiciliare e/o presso ospedali, case di cura, case di riposo per anziani, minori, handicappati fisici e/o psichici, tossicodipendenti, etc. , nonché in tutti gli spazi integrati nei vari settori (scuole, trasporti, tempo libero, soggiorni, vacanze integrate, animazione culturale).
- 5) prestazioni di servizi ad immediato supporto delle attività summenzionate.

AMMINISTRAZIONE E CONTROLLO

La società è retta, in atto, da un amministratore unico e controllata da un Collegio Sindacale composto da n° 5 elementi di cui 3 effettivi e 2 supplenti.

L'amministratore unico è il Signor Domenico Arena

Il Collegio Sindacale in carica è così composto:

RUPO DANIELA	Presidente Collegio Sindacale
CUSUMANO VITTORIO	Sindaco effettivo
NATOLI LUIGI VITTORIO	Sindaco effettivo
AVENOSO SALVATORE	Sindaco supplente
FABRIS NATALIA	Sindaco supplente

Direzione amministrativa, Responsabile Accreditemento e Responsabile del Sistema di gestione qualità: dott. Paolo Magaudda

Direzione sanitaria: dott. Antonio Epifanio

PATRIMONIO E FINANZE

Capitale sociale in euro: 120.000,00.

DOVE SIAMO - CONTATTI

La ns sede legale ed amministrativa è sita a MESSINA in via Stazione Contesse 63, cap 98125,
tel. 090/6783589 – 090/622109 — fax 090/625256 – e-mail: ssrspa@ssrme.it –

Pec: ssr.spa@pec.ssrme.it – Sito internet: www.ssrme.it

Ambulatorio Barcellona Pozzo di Gotto: Via Caduti sul Lavoro 35

Tel. Ambulatorio 090/9799869 – Fax 090/9707759

E-mail ambulatorio: ambulatorio.barcellona@ssrme.it

Ambulatorio Nizza di Sicilia: Contrada Olivarella snc

Tel. Ambulatorio 0942/701036 – Fax 0942/716669

E-mail ambulatorio: ambulatorio.nizza@ssrme.it

Ambulatorio Capo d'Orlando: Contrada Santa Lucia snc

Tel. Ambulatorio 0941/913280 – Fax 0941/903155

E-mail ambulatorio: ambulatorio.capodorlando@ssrme.it

Ambulatorio Villafranca: Via S. Quasimodo snc

Tel. Ambulatorio 090/336879 – Fax 090/3378079

E-mail ambulatorio: ambulatorio.villafranca@ssrme.it

Ambulatorio Patti: Contrada Santo Spirito snc

Tel. Ambulatorio 0941/240154 – Fax 0941/243263

E-mail ambulatorio: ambulatorio.patti@ssrme.it

Gli ambulatori hanno il seguente orario:

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 18.30

Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.30

Il centralino telefonico è in funzione durante tutto l'orario di apertura per informazioni e segnalazioni.

3 I SERVIZI ESPLETATI

Sin dall'agosto 2000 l'A.S.P. (già A.U.S.L. n. 5) di Messina ha stabilito, tramite la stipula di una convenzione, di avvalersi della società S.S.R per la gestione dei servizi di riabilitazione ed attività connesse ex art. 26 L. n. 833/78, quali:

logopedia, psicomotricità, psicoterapia, pedagogia, kinesiterapia/rieducazione neuromotoria

Per usufruire dei servizi gli utenti devono rivolgersi direttamente all'ASP, responsabile della diagnosi e della definizione della terapia d'intervento e di eventuali proroghe: trattandosi di servizi svolti in convenzione nessun compenso è dovuto direttamente agli operatori.

L'attività riabilitativa è garantita da circa 130 operatori.

I presidi di riferimento per i servizi ambulatoriali e domiciliari sono attualmente:

- Centro di Riabilitazione di Messina – Via Stazione Contesse 63 – Messina
- Centro di Riabilitazione Di Barcellona P.G. – Via Caduti sul Lavoro 35 - Barcellona P.G. (ME)
- Centro di Riabilitazione di Patti – Contrada S. Spirito snc - Patti (ME)
- Centro di Riabilitazione di Capo D'Orlando – Contrada S. Lucia - Capo D'Orlando (ME)
- Centro di Riabilitazione di Nizza – Contrada Olivarella snc – Nizza di Sicilia (ME)
- Centro di Riabilitazione di Villafranca – Via Quasimodo snc - Villafranca Tirrena (ME)

I SOCI

SISIFO - Consorzio Cooperative Sociali a r.l. possiede il 92%.

Coop. Obiettivo Salute e Lavoro (Milazzo) possiede il 5%.

Coop. RIGENERA (Barcellona P.G.) possiede il 3%.

4 FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA

SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE - TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi agli utenti vengono conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla privacy, secondo quanto previsto anche dal D. Lgs n. 196/03 per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati (informativa sulla privacy) e ne rilascerà debita dichiarazione (consenso al trattamento): è cura della Direzione di SSR provvedere a verificare specificatamente che tutto ciò avvenga nel pieno rispetto della legge di riferimento e con modalità condivise dai vari operatori impegnati nel servizio.

Titolare del trattamento dei dati per SSR è il **Signor Domenico Arena n.q. di legale rappresentante di SSR**

Il trattamento dei dati riguarda le seguenti categorie di dati sensibili:

- Dati personali idonei a rilevare lo stato di salute

ed ha le seguenti finalità:

- Espletamento delle attività sanitarie finalizzate alla tutela della sua incolumità fisica e della sua salute.

I dati sensibili vengono trattati dai seguenti soggetti:

- B) Front office in fase di accettazione, stampa e consegna e archiviazione dei dati nei modi e nei tempi previsti dalla normativa vigente;
- C) Personale socio-assistenziale e/o sanitario in fase di esecuzione ed elaborazione delle attività previste nella fase di attività riabilitativa e registrazione dei risultati;
- D) Direzione in fase di verifica dei progetti;
- E) Personale amministrativo in fase di rendicontazione del servizio

Per qualsiasi informazione in merito all'argomento in essere ci si può rivolgere presso i ns uffici alla Direzione sanitaria dott. Epifanio e/o alla Direzione amministrativa dott. Magaudda.

SERVIZIO SEGNALAZIONI RECLAMI

Al fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi, è istituito un servizio Segnalazioni Reclami, presso ogni presidio (ove è possibile ritirare apposito modulo) e presso gli uffici amministrativi di Messina, a cui si possono rivolgere gli Utenti, i familiari o in generale chiunque denoti un disservizio.

Il personale addetto è a disposizione degli utenti e dei loro familiari durante tutto l'orario di servizio ed è stato istruito per ricevere segnalazioni e/o reclami verbali o per iscritto, per i quali è stata prevista una modulistica cartacea di registrazione, che saranno comunicati al Resp.le della qualità: questa funzione, assieme alla Direzione ed in collaborazione con i Responsabili di presidio eventualmente coinvolti, si attiverà per risolvere le problematiche segnalate nel più breve tempo possibile, fornendo adeguate risposte entro 15 giorni o comunque entro i tempi previsti dalle vigenti disposizioni in materia.

Viene garantito il più stretto riserbo sull'identità del proponente.

5 INDICATORI DI QUALITÀ

L'Organizzazione della Società Servizi Riabilitativi S.p.A., si è impegnata ad attuare un Sistema di gestione qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 ed ad ottenere e mantenere la relativa certificazione, rilasciata da ente terzo che, annualmente, verificherà le capacità gestionali, di controllo e di autovalutazione messe in atto.

Nella definizione degli obiettivi di qualità per soddisfare i principi di *soddisfazione del cliente, efficacia ed efficienza dei processi e miglioramento continuo*, sono stati presi in considerazione quali indicatori di qualità del servizio:

- il rispetto dei tempi max di attivazione dei progetti – inizi terapie
- il livello di rispondenza delle procedure di servizio a quanto concordato con il Committente (ASP) e con l'Utente
- il livello di affidabilità del personale coinvolto
- la capacità di supporto tecnico ed organizzativo erogata dai Resp.li dei presidi per il buon andamento dei servizi riabilitativi
- la capacità di gestione di reclami e/o segnalazioni provenienti dall'utenza
- l'ospitalità dei locali messi a disposizione per l'attività riabilitativa

L'analisi dei dati provenienti dalle attività di misurazione e monitoraggio attuate, relativamente agli indicatori prefissati, permetterà all'Organizzazione di valutare l'efficacia e l'efficienza delle metodologie di lavoro adottate e il livello di qualità del servizio offerta, nonché percepita dall'utenza e di poter assumere decisioni e/o azioni relative al miglioramento continuo degli standard di servizio e della gestione in generale.