



**Società Servizi Riabilitativi**  
S.p.A.

Convenzionata con ASP Messina

# CARTA DEI SERVIZI

Edizione Luglio 2018

---

*Società Servizi Riabilitativi S.p.A.*

*Società con socio unico soggetta alla direzione, coordinamento e controllo di Sisifo Consorzio di Cooperative Sociali*

*Sede legale: Messina, Via Stazione Contesse n. 63 - Capitale sociale € 120.000 Int. Vers. - REA 177884 - Cod. Fisc. e P. Iva 02 546 920 832  
Tel: 090/622109 fax: 090/625256 mail: [info@ssrme.it](mailto:info@ssrme.it) pec: [ssr.spa@pec.ssrme.it](mailto:ssr.spa@pec.ssrme.it)*

# INDICE

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

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

Direzione Amministrativa, Responsabile Accreditamento 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 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: [info@ssrme.it](mailto:info@ssrme.it)

Pec: [ssr.spa@pec.ssrme.it](mailto:ssr.spa@pec.ssrme.it) – Sito internet: [www.ssrme.it](http://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](mailto:ambulatorio.barcellona@ssrme.it)

**Ambulatorio Nizza di Sicilia:** Contrada Olivarella snc  
Tel. e Fax Ambulatorio 0942/701572  
E-mail ambulatorio: [ambulatorio.nizza@ssrme.it](mailto: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](mailto:ambulatorio.capodorlando@ssrme.it)

**Ambulatorio Villafranca:** Via S. Quasimodo snc  
Tel. e Fax Ambulatorio 090/3697839  
E-mail ambulatorio: [ambulatorio.villafranca@ssrme.it](mailto:ambulatorio.villafranca@ssrme.it)

**Ambulatorio Patti:** Contrada Santo Spirito snc  
Tel. Ambulatorio 0941/240154 – Fax 0941/243263  
E-mail ambulatorio: [ambulatorio.patti@ssrme.it](mailto:ambulatorio.patti@ssrme.it)

**Ambulatorio Mistretta:** Contrada Neviera snc  
Tel. Ambulatorio 0921/766266  
E-mail ambulatorio: [ambulatorio.mistretta@ssrme.it](mailto:ambulatorio.mistretta@ssrme.it)

**Ambulatorio Lipari:** Contrada San Giorgio snc  
Tel. e Fax Ambulatorio 090/3353002  
E-mail ambulatorio: [ambulatorio.lipari@ssrme.it](mailto:ambulatorio.lipari@ssrme.it)

Gli ambulatori effettuano il seguente orario:

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 18.30

Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

Sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00

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 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 150 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)
- Centro di Riabilitazione di Mistretta – Contrada Neviera snc – Mistretta (ME)
- Centro di Riabilitazione di Lipari – Contrada San Giorgio snc – Lipari (ME)

## **I SOCI**

SISIFO - Consorzio Cooperative Sociali a r.l. possiede il 100%.

## **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 Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI).

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 nostri uffici alla Direzione Sanitaria, dott. Epifanio, e/o alla Direzione Amministrativa, dott. Magauda.

### **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 Responsabile 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 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 massimi 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'aggiornamento continuo, dedicato ed esclusivo, sia classico in aula che con stages teorico-pratici, presso Istituti Scientifici e non, riconosciuti di eccellenza nazionale, per tutti i dipendenti della Società per migliorare la formazione specifica nel settore.

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.

## **6. IN EVIDENZA**

- Nel mese di settembre 2017 è stato realizzato un corso di formazione intensivo sulla mielolesione, per un gruppo di operatori della società composto da due medici fisiatristi, una psicologa e 5 fisioterapisti, presso il "**MONTECATONE REHABILITATION INSTITUTE**" Imola (BO), Istituto di eccellenza a livello nazionale.

Grazie al percorso formativo, con lezioni teoriche affiancate ad esercitazioni pratiche direttamente presso i reparti e le palestre riabilitative dell'istituto, i corsisti hanno avuto modo di perfezionare le proprie capacità diagnostiche, terapeutico-riabilitative e di supporto psicologico al paziente mieloleso ed alla sua famiglia. Tale stages ci ha consentito di poter assistere al meglio i pazienti affetti da lesioni al midollo spinale (mielo-lesioni) presenti su tutto il territorio provinciale.

- Presso due dei nostri ambulatori, Messina e Capo D'Orlando, è anche presente la **L.I.M.** (lavagna interattiva multimediale). Questa è una superficie interattiva su cui è possibile scrivere, disegnare, allegare immagini, visualizzare testi, riprodurre video o animazioni. Consente approcci educativi che valorizzano le differenze, le potenzialità e le competenze di ciascuno, favorendone il successo formativo individuale. Sono stati sviluppati alcuni programmi ad hoc che spaziano dall'acquisizione dei processi attentivi, fino a giungere a conseguimenti più complessi quali l'apprendimento della scrittura e della lettura, sino ad arrivare ad abilità più complesse quali l'uso dell'orologio e del denaro, per proseguire con attività quali apparecchiare la tavola, fare la spesa ed infine preparare in maniera completa la stesura di un bollettino postale. Il principio guida è quello dell'apprendimento senza errori dove viene organizzata una situazione facilitante in cui non sia possibile commettere errori. Vengono, infatti, forniti molti prompt (aiuti) in modo da non far esperire, al bambino, la frustrazione dell'errore, rendendo l'intervento divertente e altamente motivante.