



Certificato n° 1243



Convenzionata con ASP Messina

CARTA DEI SERVIZI

Edizione Gennaio 2024

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Certificato n° 1243

INDICE

| | |
|-----------------------------------------------------|----------|
| 1. LA CARTA DEI SERVIZI | 3 |
| 2. CHI SIAMO - INFORMAZIONI SULL'ORGANIZZAZIONE | 3-4 |
| 3. I SERVIZI ESPLETATI | 5-6-7-8 |
| 4. DIRITTI E FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA | 8-9 |
| 5. INDICATORI DI QUALITÀ | 9-10-11 |
| 6. IN EVIDENZA | 11-12-13 |

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Certificato n° 1243

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 Consiglio di Amministrazione composto da n° 3 elementi, e controllata da un Collegio Sindacale composto da n° 5 elementi di cui 3 effettivi e 2 supplenti.

Il Consiglio di Amministrazione è così composto:

| | |
|---------------------|-------------|
| DOMENICO ARENA | Presidente |
| CARMELO GALIPO' | Consigliere |
| CARMELO CAPORLINGUA | Consigliere |

Il Collegio Sindacale in carica è così composto:

| | |
|-----------------------|-------------------|
| DANIELA RUPO | Presidente |
| VITTORIO CUSUMANO | Sindaco effettivo |
| LUIGI VITTORIO NATOLI | Sindaco effettivo |
| CARLO VERMIGLIO | Sindaco supplente |
| VALERIA NACITI | Sindaco supplente |

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

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.

I SOCI

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

DOVE SIAMO - CONTATTI

La sede legale, amministrativa ed operativa è sita a MESSINA in via Stazione Contesse 63, cap 98125,

tel. 090/6783589 – 090/622109 — fax 090/625256 – e-mail: info@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. e Fax Ambulatorio 0942/701572

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. e Fax Ambulatorio 090/3697839

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

Ambulatorio Mistretta: Contrada Neviera snc

Tel. Ambulatorio 0921/766266

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

Ambulatorio Lipari: Contrada San Giorgio snc

Tel. e Fax Ambulatorio 090/3353002

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

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

Gli ambulatori effettuano il seguente orario (salvo modifiche legate a motivazioni tecnico-organizzative dei singoli ambulatori, che possono essere contattati ai n. di telefono ed agli indirizzi mail sopra indicati):

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, neuropsicomotricità, sostegno psicologico, kinesiterapia/rieducazione neuromotoria

Per usufruire dei servizi, gli utenti devono rivolgersi direttamente all'ASP, responsabile della diagnosi e della definizione della terapia d'intervento (Progetto Riabilitativo Individuale - PRI), di eventuali proroghe, della gestione della lista di attesa; ad avvenuta autorizzazione del Progetto Riabilitativo Individuale (PRI), il paziente, secondo il principio della libera scelta, può rivolgersi alla SSR, direttamente presso uno degli otto ambulatori presenti nella provincia di Messina, per intraprendere il percorso riabilitativo ambulatoriale o domiciliare; trattandosi di servizi svolti in convenzione con l'ASP di Messina nessun compenso è dovuto direttamente agli operatori. Pertanto tutte le prestazioni erogate sono completamente gratuite. La società per scelta e politica aziendale, in atto, non eroga prestazioni di tipo libero professionale in solvenza e pertanto non è stato emesso un tariffario specifico.

L'attività riabilitativa è garantita da 150 operatori. La società è organizzata secondo gli standard del personale dei Centri di Riabilitazione previsti dalla Legge Regionale 28 marzo 1986, n. 16 che individua tutti i componenti dell'equipe: Medici, Direttore medico responsabile e medico specialista, Fisiatra e Neuropsichiatra Infantile; Psicologi; Assistenti sociali; Terapisti della riabilitazione: Fisioterapisti, Logopedisti; Neuropsicomotricisti (TNPEE: terapisti della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva); Terapisti Occupazionali.

Le prestazioni riabilitative convenzionate, ambulatoriali e domiciliari, hanno una durata standard non inferiore a 45 minuti salve diverse indicazioni previste nel PRI, prevedono una distribuzione capillare su tutto il territorio della provincia di Messina con la seguente distribuzione:

-ambulatorio di Nizza di Sicilia convenzionato mezzo modulo per un totale di 19 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Messina convenzionati due moduli per un totale di 76 prestazioni giornaliere erogabili;

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

-ambulatorio di Villafranca Tirrena convenzionato mezzo modulo per un totale di 19 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Barcellona Pozzo di Gotto convenzionato un modulo e mezzo per un totale di 57 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Patti convenzionato un modulo per un totale di 38 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Capo D'Orlando convenzionato un modulo per un totale di 38 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Mistretta convenzionato mezzo modulo per un totale di 19 prestazioni giornaliere erogabili;

-ambulatorio di Lipari convenzionato un modulo per un totale di 38 prestazioni giornaliere erogabili;

Complessivamente sono convenzionati 8 moduli domiciliari per un totale di 151 prestazioni giornaliere erogabili su tutto l'ambito provinciale.

Il **referente per i contatti con il pubblico** è l'Assistente sociale di ogni singolo presidio/ambulatorio.

Oltre l'attività in presenza, sia in ambulatorio che a domicilio del paziente, viene garantita, su richiesta formale per iscritto da parte del paziente o di chi esercita la patria potestà nel caso dei minori, la teleriabilitazione.

ACQUISIZIONE DEI CONSENSI

La SSR all'atto di Presa in Carico, acquisisce il **consenso al trattamento dei dati personali e sensibili**, ai sensi della L. 196/2003 – Codice della Privacy e del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali: a tal proposito, l'Assistente sociale del presidio in cui l'interessato/a sarà inserito/a, consegna al paziente o ai genitori o tutori nel caso di minori o pazienti impossibilitati, *l'informativa sul trattamento dati* ed acquisisce il consenso, facendo sottoscrivere agli stessi apposito modello predisposto.

L'informativa al trattamento dati è resa disponibile all'utenza anche sul sito internet della società.

Il Medico coordinatore d'equipe del presidio in cui l'interessato/a verrà inserito/a (neuropsichiatra infantile nel caso di assistito minore o fisiatra nel caso di assistito adulta) in fase di presa in carico, ed ogni qual volta si modificano le tipologie di prestazioni riabilitative oggetto d'incarico, assicura l'acquisizione del **consenso informato al trattamento riabilitativo**, previo colloquio ed informazione dettagliata sulla situazione obiettiva riscontrata in fase di anamnesi sanitaria, descrizione delle prestazioni che verranno erogate, benefici previsti, eventuali possibili rischi previsti legati all'assistenza, modalità. A conclusione dell'esposizione verbale è acquisito il consenso informato al trattamento riabilitativo tramite la sottoscrizione di modello specifico compilato, a cura dello stesso Medico, sintetizzando le informazioni date all'utente o rappresentante di riferimento: il modello sarà firmato sia dal medico che dall'interessato o suo rappresentante.

INFORMAZIONE E COINVOLGIMENTO DI PAZIENTE E FAMILIARI NEL PERCORSO DI CURA

Il paziente ed i suoi familiari, inoltre, nel momento della presa in carico, vengono informati che il responsabile delle cure è il medico specialista con il quale potranno sempre confrontarsi, sia per informazioni relative al percorso di cura, sia per aggiornamenti ed adeguamenti dello stesso in funzione di esigenze particolari o di mutate condizioni cliniche ed organizzative di tipo familiare,

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

personale e/o lavorative che necessitano una modifica personalizzata di tutto il percorso di cura. In tale contesto si evidenzia che all'interno dell'equipe è sempre presente la figura dello psicologo, che oltre a supportare la stessa, il paziente ed i suoi familiari, con l'adeguato sostegno psicologico personalizzato, svolge anche il delicato ruolo di counseling diretto ai pazienti ed ai familiari nella gestione e comunicazione agli stessi delle "cattive notizie" e/o nel difficile percorso di accettazione della malattia e del suo impatto funzionale nella quotidianità. Lo psicologo, inoltre, svolge un ruolo di counseling nei confronti di tutti gli operatori sanitari al fine di ridurre al minimo possibile il burnout legato all'attività di presa in carico dei casi più complessi.

L'utente o il suo tutore legale prende visione ed accetta sia la tipologia del trattamento riabilitativo che la durata dello stesso (così come indicato nel PRI redatto dai medici specialisti dell'ASP di Messina);

è pregato di garantire una fattiva collaborazione nel rispetto delle esigenze organizzative dell'erogatore;

è invitato a comunicare tempestivamente al servizio eventuali sue occasionali indisponibilità a ricevere le prestazioni previste (siano esse ambulatoriali piuttosto che domiciliari) e successivamente, alla prima occasione utile, dovrà firmare il foglio relativo alla giustificazione per la mancata effettuazione della prestazione per cause non imputabili al servizio;

è invitato a comunicare tempestivamente situazioni di fragilità specifiche del paziente per permettere alla società di attuare tutte le buone pratiche finalizzate al buon andamento dell'assistenza riabilitativa

è obbligato al rispetto della massima puntualità relativamente all'orario di inizio dei trattamenti; in assenza del rigoroso rispetto dell'orario di effettuazione della prestazione, della durata standard non inferiore a 45 minuti, la stessa non potrà essere garantita e salvo eventuale possibilità di recupero all'interno della stessa settimana, verrà certificata l'assenza del paziente. Tale condizione è necessaria per rispettare la qualità della prestazione sanitaria erogata e per garantire una ottimale assistenza nei confronti di tutti i pazienti presi in carico durante la settimana lavorativa.

UMANIZZAZIONE

Il servizio di assistenza riabilitativa, ambulatoriale e domiciliare, in quanto strumento terapeutico mira all'uomo e alla necessità di pensare alla cura come un atto che rispetti i bisogni complessivi fisici, psicologici e sociali, conformemente a quanto previsto dall'Organizzazione Mondiale della Sanità (modello bio-psico-sociale). La presa in carico "globale" dell'utente e della sua famiglia (family care), da parte di un'unica equipe multidisciplinare, si differenzia dalle singole prestazioni riabilitative. L'equipe, infatti, valutando le condizioni di salute, le abilità residue recuperabili, i bisogni, le preferenze, i fattori ambientali e personali dell'utente, mira all'inclusione sociale attraverso il recupero dell'autonomia in tutti gli ambiti di vita quotidiana e l'attivazione della rete dei servizi, coinvolgendo la persona e la sua famiglia, considerate parti attive del processo di presa in carico. La programmazione concordata tiene conto dell'organizzazione del lavoro, della gravità della patologia, considera le diverse esigenze relative all'età, al genere ed a particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica. Tenendo anche conto delle specificità religiose, etniche e linguistiche.

L'attività riabilitativa effettuata dalla SSR nel corso degli anni si è distinta per la gestione dei casi in maniera sempre più mirata, in funzione della patologia specifica di cui sono affetti i pazienti. Per tale motivo sono stati effettuati diversi corsi di formazione nei confronti di numerosi operatori per qualificare in maniera specifica le loro competenze. Successivamente a tale formazione sono state

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it



Certificato n° 1243

via via effettuate delle attività assistenziali riabilitative mirate alle singole patologie istituendo anche delle sezioni ambulatoriali dedicate in alcuni presidi ove opera la società. Presso il presidio di Messina sono stati istituiti l'ambulatorio Piuma (specificamente attrezzato e con la presenza di una équipe qualificata e formata ad hoc) per l'assistenza specialistica ai neonati pretermine e l'ambulatorio Parkinson per l'assistenza specifica ai pazienti parkinsoniani (con la presenza del Walker View con Smart Gravity, un tapis roulant altamente tecnologico con in grado, tra l'altro, di ridurre il carico gravitativo e migliorare la funzionalità della deambulazione dei pazienti affetti da m. di Parkinson). Presso il presidio di Capo D'Orlando e di Barcellona Pozzo di Gotto è presente la LIM (la lavagna interattiva multimediale) per migliorare le capacità cognitive ed interattive dei pazienti, sia adulti che minori. Presso i presidi di Messina, Barcellona Pozzo di Gotto e Capo D'Orlando sono presenti device di alta tecnologia: VRRS (*Virtual Reality Rehabilitation System*) e VRRS Compact, che consentono di apportare ai programmi di riabilitazione tradizionali percorsi riabilitativi neuromotori, cognitivi, logopedici, posturali specifici e personalizzati (tramite i moduli Neuromotorio, Cognitivo, Logopedico e Posturale). Presso i presidi di Villafranca Tirrena, Patti e Lipari sono invece presenti solo i device VRRS Compact (per la riabilitazione cognitiva e logopedica). In ogni singolo presidio sono presenti dei terapeuti formati e certificati come TAC (Tecnico di Analisi del Comportamento) per la riabilitazione specifica nei confronti dei numerosi pazienti affetti da disturbo dello spettro autistico. Ed in ogni ambulatorio, tutte le Equipe sono sottoposte ad una periodica attività di supervisione tecnica da parte di un Analista del Comportamento Certificato (BCBA) mirata a rilevare eventuali criticità trattamentali, con attenzione particolare a soggetti affetti da disturbo dello spettro autistico.

4. DIRITTI E FORME DI TUTELA A GARANZIA DELL'UTENZA

Diritti degli utenti

- Diritto di libera scelta della struttura riabilitativa
- Diritto alla informazione chiara e dettagliata sui trattamenti riabilitativi, sugli esiti possibili, su eventuali rischi legati all'assistenza
- Diritto alla informazione chiara e dettagliata sull'avanzamento del percorso riabilitativo
- Diritto alla partecipazione e coinvolgimento al progetto riabilitativo
- Diritto a rinunciare al percorso riabilitativo prima della conclusione
- Diritto alla riservatezza
- Diritti legati al trattamento dati personali

SERVIZIO INFORMATICO E ARCHIVIAZIONE - TUTELA DELLA PRIVACY

I dati relativi agli utenti vengono trattati e conservati secondo le normative vigenti e scrupolosamente tenuti sotto il più rigoroso vincolo del segreto professionale e del diritto alla

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 pec: ssr.sp@pec.ssrme.it



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

privacy, nel rispetto di 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 - GDPR).

Ciascun Utente verrà informato sulle modalità di trattamento dei dati (informativa sulla privacy) dall'assistente sociale di presidio 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 è la SSR nella persona del Signor Domenico Arena n.q. di legale rappresentante di SSR.

SSR S.p.A. ha designato Responsabile Protezione Dati – RPD, SIAPA S.r.L., in persona del sig. Sirna Grilleri Antonino (tel. 0941/703040; mail: dpo@siapa.it; PEC: siapa@pec.siapa.it).

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, esclusivamente per finalità legate all'incarico ed alla mansione ricoperta:

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

RICHIESTA DOCUMENTI SANITARI

Tutti gli assistiti, o chi esercita la patria potestà nel caso dei minori, potranno richiedere copia dei loro documenti sanitari, previa richiesta scritta da consegnare al servizio sociale di ogni singolo ambulatorio. La richiesta sarà evasa entro 15gg.

5. INDICATORI DI QUALITÀ (livelli standard di qualità e segnalazioni reclami)

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:

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it

- il rispetto dei tempi massimi di attivazione dei progetti – inizi terapie (7 gg)
- il livello di rispondenza delle procedure di servizio a quanto concordato con il Committente (ASP) e con l'Utente (% controlli interni negativi sulle procedure di servizio max 10%)
- il livello di affidabilità del personale coinvolto (presenza in servizio > 80% del totale giorni lavorativi; monitoraggio ECM)
- supporto tecnico ed organizzativo assicurata dalla Direzione Sanitaria e dal responsabile qualità per il buon andamento dei servizi riabilitativi (circa 100 ore annue)
- la capacità di gestione di reclami e/o segnalazioni provenienti dall'utenza (numero dei reclami inferiore a 0,05 rispetto all'utenza in carico ; tempi di risosta ai reclamo < di 15 gg)
- Monitoraggio eventi avversi.
- 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.
- livello di soddisfazione dell'utente (giudizi positivi > 80% sui giudizi complessivi rilevati; monitoraggio per singolo presidio).

Per ulteriori dettagli è consultabile, anche sul sito della società, il documento annuale degli obiettivi.

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.

SERVIZIO SEGNALAZIONI RECLAMI O DISSERVIZIO

Al fine di garantire la tutela degli utenti rispetto ad eventuali disservizi, ed alla mancanza di raggiungimento degli standard di qualità previsti, 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.

Nel portale web della società, accessibile sul sito www.ssrme.it, verrà dedicata una sezione apposita in merito all'aspetto legato agli standard di qualità previsti dalla società, alla valutazione dei dati per la verifica di soddisfazione degli utenti, nonché tutte le informazioni relative alle procedure per



Società Servizi Riabilitativi
S.p.A.



Certificato n° 1243

garantire la tutela degli utenti in caso di mancato rispetto dei suddetti standard con la possibilità di segnalazione di reclamo tramite apposito modulo.

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.
- Nel 2018 sono stati formati circa 30 operatori (i quali alla fine del corso hanno acquisito l’attestato TAC - Tecnico di Analisi del Comportamento) con un corso dedicato, il quale ha consentito di acquisire le competenze teorico-pratiche, nel campo dell’Analisi del Comportamento, necessarie ad applicare, in modo metodologicamente corretto e sotto supervisione, interventi sull’Analisi Comportamentale Applicata (ABA).
- Presso due dei nostri ambulatori, Barcellona 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.
- Alla fine dell’anno 2019 è stato inoltre attivato, presso la sede di Messina, l’ “Ambulatorio Piuma”.
Tale ambulatorio, è stato realizzato per dare una risposta ed un aiuto a tutte le famiglie che dopo la nascita di un bambino prematuro si sentono smarrite e prive di qualsiasi sostegno

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 pec: ssr.spa@pec.ssrme.it

utile per poter affrontare il delicato percorso di crescita del loro fragile sogno. Il percorso di presa in carico dei bambini nati pretermine prevede una serie di interventi abilitativi e riabilitativi precoci che mirano a migliorare la qualità della vita di questi fragili pazienti. Il trattamento viene programmato sulle caratteristiche individuali di ogni singolo neonato. Il modello proposto prevede un intervento multidisciplinare rivolto alla primissima infanzia, al fine di "individuare" precocemente le difficoltà che un bambino potrà incontrare, per impedire alle prime deviazioni di consolidarsi in patterns di funzionamento non adattivi. Considerato che l'intervento precoce è più efficace se coinvolge in maniera mirata i genitori, molta attenzione viene posta, oltre che sullo sviluppo del bambino, sulla relazione genitore-bambino, al fine di attivare strategie assistenziali e di accudimento sempre più mirate.

L'intervento precoce pertanto viene pianificato con l'obiettivo di *"promuovere la salute e il benessere del bambino, migliorare le competenze emergenti, ridurre al minimo i ritardi dello sviluppo, risanare disabilità esistenti o emergenti, prevenire il deterioramento funzionale e promuovere la genitorialità adattiva e la funzione complessiva di famiglia"* (Shonkoff & Meisels, 2000). Per raggiungere tali obiettivi è stata effettuata una formazione specifica nei confronti di tutta l'equipe, costituita da una neuropsichiatra infantile, una psicologa, due assistenti sociali, due neuropsicomotriciste (TNPEE – terapeuta della neuro e psicomotricità dell'età evolutiva) e due logopediste. Il tutto viene realizzato secondo il collaudato modello del "Family Care".

- All'inizio dell'anno 2022 è stato attivato un ambulatorio dedicato alla presa in carico dei pazienti parkinsoniani presso la sede di Messina. Tale ambulatorio dedicato è stato istituito dopo aver effettuato una formazione specifica nei confronti di quattro fisioterapisti e tre logopedisti presso un centro di riabilitazione ambulatoriale specializzato nella terapia riabilitativa dei pazienti parkinsoniani e l'acquisto di un device, il Walker View con Smart-Gravity, un tapis roulant altamente tecnologico che consente di applicare in maniera uniforme e confortevole una forza di sollevamento al corpo del paziente, alleggerendolo fino all'80% del proprio peso. Grazie alla variazione di pressione dovuta alla riduzione del peso, WalkerView con Smart-Gravity permette ai pazienti di camminare con carico ridotto, quindi senza dolore, e rispettando la biomeccanica del movimento. Il controllo della gravità permette un approccio rivoluzionario alla riabilitazione e al training del paziente neurologico, geriatrico. Gestendo i tre parametri fondamentali, riduzione del peso corporeo, velocità ed inclinazione, si stimolano i processi rigenerativi mantenendo o addirittura incrementando le performance aerobiche durante la riabilitazione.

- Vista l'importanza dell'uso della tecnologia nell'ambito riabilitativo, la Società Servizi Riabilitativi ha ritenuto opportuno effettuare una implementazione di device utili, in riferimento alla tipologia dei pazienti assistiti ed alla loro distribuzione negli otto ambulatori presenti in tutta la provincia di Messina, per migliorare e qualificare l'assistenza dei propri pazienti. Dall'analisi effettuata è emerso che il settore che maggiormente può essere preso in considerazione è quello della realtà virtuale applicata alla riabilitazione. È stato pertanto acquistato l'ecosistema VRRS per la riabilitazione e teleriabilitazione garantito dalla tecnologia VRRS (Virtual Reality Rehabilitation System). Tale sistema consente di mettere a disposizione del paziente competenze molto qualificate, diversamente non disponibili e di implementare percorsi di monitoraggio, follow-up e prevenzione. Molteplici sono le patologie e conseguentemente i pazienti che possono giovare dell'implementazione tecnologica prevista da tali device. Tra questi sicuramente meritano una menzione particolare: **Ictus e traumi cranici. Anziani fragili (cadute). Malattia di Parkinson. Riabilitazione neuropsichiatrica infantile: paralisi cerebrale infantile, disturbi dell'età evolutiva.** Riabilitazione attivata tramite i moduli neuromotorio, cognitivo, logopedico, e posturale. È stata effettuata la seguente dotazione: 3 dispositivi VRRS, per le attività riabilitative presso gli ambulatori principali di Messina, Barcellona P.G. e Capo D'Orlando, (sedi centrali). Negli ambulatori minori (centri periferici, spoke), è stata considerata la dotazione di dispositivi VRRS COMPACT, pensati per ambienti ambulatoriali e per fornire ed erogare servizi riabilitativi di tipo prevalentemente cognitivo e logopedico. Dal mese di marzo 2023, dopo aver effettuato una formazione specifica nei confronti di un gruppo nutrito di operatori (fisioterapisti, logopedisti e TNPEE – Neuropsicomotricisti), i device sono attivi ed utilizzati in maniera mirata.
- La società investe molto nella formazione dei propri dipendenti riconoscendo il valore di un personale altamente qualificato.

Il presente documento è disponibile, anche in lingua inglese, in ogni ambulatorio in formato cartaceo ed è pubblicato sul sito internet aziendale e dovrà essere controfirmato per presa visione da parte del paziente, dal tutore legale o dai genitori in caso di minori, al momento della presa in carico.