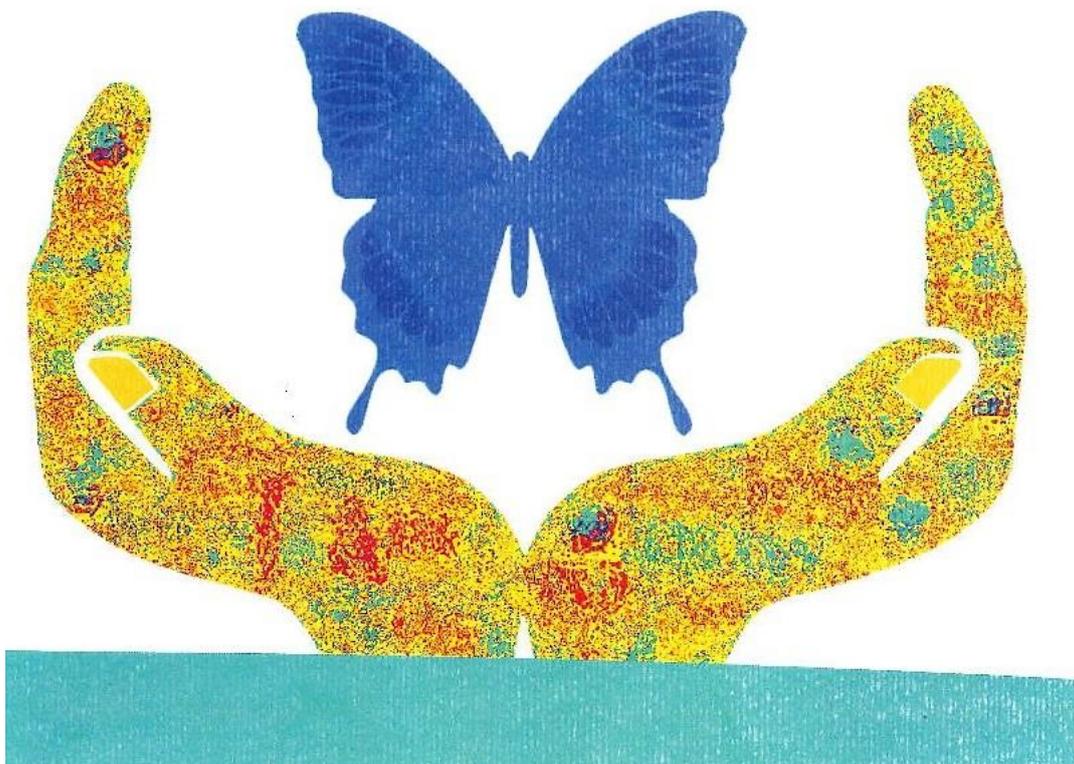




BILANCIO SOCIALE



Anno 2020

| | | |
|---|--|-----------|
| I N D I C E | Premessa/introduzione | 3 |
| | Nota metodologica e modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del Bilancio Sociale | 5 |
| | Gli Obiettivi del nostro Bilancio Sociale | 5 |
| | Riferimenti normativi | 6 |
| | Modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del Bilancio Sociale | 6 |
| | Identità | 7 |
| | Chi siamo | 7 |
| | Principi e valori | 8 |
| | La Mission Aziendale | 9 |
| | La Politica Aziendale | 10 |
| | Aree Territoriali di operatività e servizi | 11 |
| | Le Tappe di una storia dedicata ai servizi | 12 |
| | Struttura, Governo e Amministrazione | 16 |
| | Assemblea dei soci | 17 |
| | Consiglio di Amministrazione | 18 |
| | Tipologia di Controllo | 19 |
| | Stakeholder | 21 |
| | Mappatura dei principali stakeholder | 21 |
| | Persone che operano per l'Ente | 24 |
| | Tipologie, consistenza e composizione del personale | 24 |
| Formazione, salute e sicurezza | 26 | |
| Natura delle attività svolte dai volontari | 27 | |
| Attività e Obiettivi | 28 | |
| Qualità | 32 | |
| Privacy | 32 | |
| Situazione Economico-finanziaria | 33 | |
| Informazioni Ambientali | 36 | |
| Tipologia di impatto ambientale connesse alle attività svolte | 32 | |
| Conclusioni e ringraziamenti | 37 | |

Premessa /Introduzione



“La cooperazione si basa sulla profonda convinzione che nessuno riesca ad arrivare alla meta se non ci arrivano tutti”

Virginia Burden

L'anno 2020 è stato caratterizzato dal grave problema dell'emergenza epidemiologia **COVID-19** che, oltre ad avere profondamente condizionato la nostra vita quotidiana, ha inciso notevolmente sul panorama economico e sociale e sui sistemi sanitari di tutto il mondo.

Nella nostra realtà, la pandemia ha portato, da un lato all'impossibilità di sospendere alcuni servizi essenziali, dall'altro lo STOP improvviso e massivo di interi settori quali ad esempio il servizio assistenza e trasporto scolastico ed il servizio aiuto domestico.

Medi Care si è adoperata per garantire la piena sicurezza dei lavoratori. Al fine di prevenire e ridurre al massimo il rischio di contagio negli ambienti di lavoro, sono state tempestivamente divulgate informative e note comportamentali a tutto il personale, si è provveduto alla ricerca e distribuzione di DPI necessari in particolare per i servizi essenziali ma anche per i servizi amministrativi svolti presso la sede legale e alla sanificazione degli ambienti di lavoro, compresi i mezzi di trasporto.

Come sempre il nostro impegno continua ad essere costante per poter continuare a garantire servizi di qualità rivolgendo il nostro sguardo al futuro con fiducia e ottimismo.



“Il cambiamento avviene e avviene anche indipendentemente da noi, se ci si oppone, si rischia di non andare avanti”

Nota Metodologica e Modalità di Approvazione, Pubblicazione e Diffusione del Bilancio Sociale

La redazione del Bilancio Sociale fornisce una visione di sintesi delle scelte operate in aderenza ai valori e alla loro applicazione nell'erogazione dei servizi offerti dalla cooperativa. Questo strumento infatti consente di integrare le informazioni sui risultati economici con la rendicontazione degli obiettivi strategici della Cooperativa.

Il Bilancio Sociale consente una migliore conoscenza e valutazione del lavoro svolto e individua la cornice all'interno della quale proiettare gli obiettivi strategici per continuare a crescere nei prossimi anni.

Questo documento vuole condividere le storie della cooperativa e le attività con i principali stakeholder, ovvero gli enti pubblici e privati, la società civile, le comunità territoriali di riferimento, gli altri operatori sociali.

In questo senso, il Bilancio Sociale della Cooperativa Medi Care è lo strumento che consente di fornire trasparenza agli obiettivi, alle attività e agli impegni che si sono raggiunti e che si intende perseguire, come pure note le modalità di gestione dei servizi, di coinvolgimento dei soci, dei lavoratori e di tutti gli stakeholder con l'obiettivo di esercitare la responsabilità sociale.

Con la redazione del Bilancio Sociale, la cooperativa Medi Care si prefigge di comunicare all'esterno in modo sintetico ma efficace, scientifico ma chiaro, i principali esiti dell'attività svolta.

La stesura di questo documento è avvenuta con l'apporto del Consiglio di Amministrazione, dei responsabili di Servizio, nonché, indirettamente, grazie a tutti i soci della Cooperativa.

Le informazioni inserite all'interno del Bilancio fanno riferimento al periodo 01/01/2020 - 31/12/2020, in termini di rendicontazione sia delle attività che dei risultati sociali ed economici raggiunti, nonché di verifica delle responsabilità e degli impegni nei confronti dei soci, dei lavoratori, e in generale di tutti gli interlocutori con i quali la coop interagisce.

Il processo di reporting si è basato sui sistemi informativi in essere presso l'azienda - contabilità, qualità, ambiente, sicurezza, gestione del personale, ecc. che sono integrati con specifici strumenti di raccolta e analisi dati.

Gli obiettivi del nostro Bilancio Sociale

L'attenzione verso la trasparenza caratterizza l'azione di Medi Care, abbiamo deciso di produrre un Bilancio Sociale capace di dare conto del nostro lavoro e anche dei significativi cambiamenti avvenuti. Molte sono le ragioni che ci hanno convinti a intraprendere questo processo:

- ✚ Vogliamo che Medi Care sia sempre più un'organizzazione attenta a trasparenza e riconosciamo nel Bilancio Sociale un prodotto ineludibile, anche se non sufficiente, per andare in questa direzione
- ✚ Desideriamo che il Bilancio Sociale sia uno strumento che sappia raccontare come e quanto stiamo perseguendo la nostra missione, dando conto delle attività svolte, ma soprattutto dei risultati sociali e economici che abbiamo raggiunto.

- ✚ Siamo convinti che il Bilancio Sociale rappresenti uno stimolo per la stessa Cooperativa che, per poter dar conto in modo adeguato del proprio operato, deve dotarsi di efficaci processi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei risultati raggiunti, a beneficio di una gestione più efficace e coerente con la propria mission.

Riferimento Normativo

L'art. 9 del D. Lgs. 112/17 ed il DM del 4/7/2019 stabiliscono l'obbligo della redazione del Bilancio Sociale e le relative linee guida, a partire dall'esercizio 2020, per le imprese sociali (comprese le cooperative sociali).

L'articolo 14 del D. Lgs. 117/2017 ed il DM 4/7/2019 prevedono l'obbligo per tutti gli enti del terzo settore, della redazione del Bilancio Sociale, a partire dall'esercizio 2020, riportando specifiche alternative indicazioni laddove lo richieda la tipologia dell'ente, con principale riferimento alle cooperative sociali ex L. 381/91.

Modalità di approvazione, pubblicazione e diffusione del Bilancio Sociale

Il Bilancio Sociale viene sottoposto all'approvazione dei competenti organi sociali congiuntamente al Bilancio di esercizio.

Successivamente viene depositato telematicamente presso il Registro delle Imprese entro 30 giorni dalla sua approvazione.

Medi Care dà ampia pubblicità del Bilancio Sociale approvato, attraverso i canali di comunicazione disposizione sia cartacei sia telematici, in particolare:

- ✚ Consiglio di Amministrazione e Assemblea dei soci;
- ✚ Pubblicazione sul sito internet entro 30 giorni dall'approvazione.

Identità



Chi siamo

Medi Care Società Cooperativa Sociale è una Società Cooperativa con sede legale e uffici amministrativi a Ragusa in via M. Rumor 10.

La Cooperativa viene costituita con atto notorio in data 23 gennaio 1986, con la denominazione di Cooperativa Vigor, ha successivamente modificato il proprio statuto con assemblee straordinarie dei soci in data 5 giugno 1992 (adeguamento L. 59/92) e il 4 novembre 1993 (L.381/91) divenendo cooperativa sociale.

In data 26 giugno 2001 ha adeguato il proprio statuto alla L. 328/00, modificando altresì la denominazione da Cooperativa Sociale Vigor in Cooperativa Sociale Medi Care.

Successivamente l'1 dicembre 2004 è stato modificato lo statuto in virtù del D.Lgs. 17 gennaio 2003, n. 6, riguardante la riforma della disciplina delle società cooperative in attuazione della Legge 3 ottobre 2001 n.366.

Medi Care si occupa da più di 30 anni di attività sociali e sanitarie perseguendo l'interesse generale della comunità alla promozione umana e all'integrazione sociale dei cittadini.

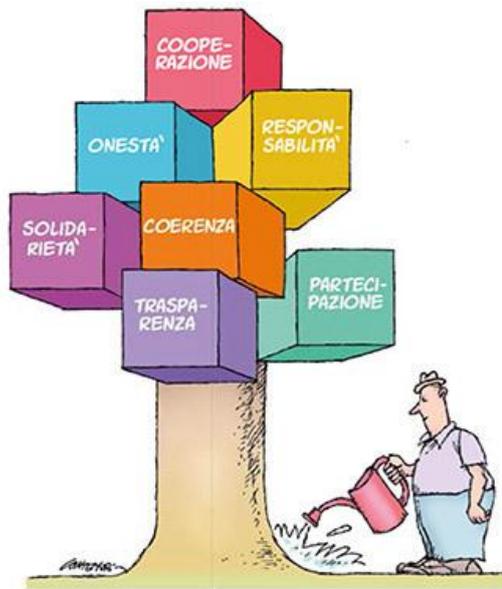
La gestione di diversi servizi ha consentito alla cooperativa di strutturare e consolidare la sua presenza all'interno del territorio di appartenenza e di acquisire una conoscenza approfondita sulle esigenze di un'ampia fascia di utenza che va dai minori agli anziani e alle persone disabili. Nella gestione dei servizi la Cooperativa si avvale di un sistema organizzativo qualificato e di risorse umane e professionali diversificate:

Infermieri professionali, Terapisti della Riabilitazione, Logopedisti, Assistenti Sociali, Educatori, Ausiliari, Operatori OSA e OSS, Assistenti alla Autonomia e alla Comunicazione, Psicologi, Nutrizionisti.

Medi Care si serve del suo bagaglio di competenze ed esperienze per rispondere alle esigenze di una tipologia di utenza differenziata: minori, anziani, disabili, pazienti post acuti.

Medi Care, con la gestione di servizi sanitari è diventata una realtà leader nel territorio per le prestazioni sanitarie a domicilio (ADI).





Principi e Valori

MEDI CARE riconosce alcuni **principi fondamentali**:

- ✚ **Eguaglianza**: i servizi devono essere erogati secondo regole uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'eguaglianza viene garantita dal rispetto delle differenze individuali e quindi i servizi devono essere progettati in modo individualizzato, personale, tenendo conto delle esigenze, delle necessità di ogni singolo cittadino/utente;
- ✚ **Imparzialità**: il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere di imparzialità, di giustizia. A tutti gli utenti deve essere garantita la privacy e il rispetto della dignità;
- ✚ **Partecipazione**: la Cooperativa si impegna a raccogliere in modo positivo, reclami, suggerimenti, momenti di riflessione, sul servizio erogato, sulla qualità dello stesso, rendendo in tal modo l'utente partecipe di ogni decisione, cercando di soddisfare sempre, e nel migliore dei modi, le richieste;
- ✚ **Efficienza ed Efficacia**: i servizi devono essere forniti utilizzando in modo armonico tutte le risorse di cui la Cooperativa dispone, secondo criteri di efficienza ed efficacia.

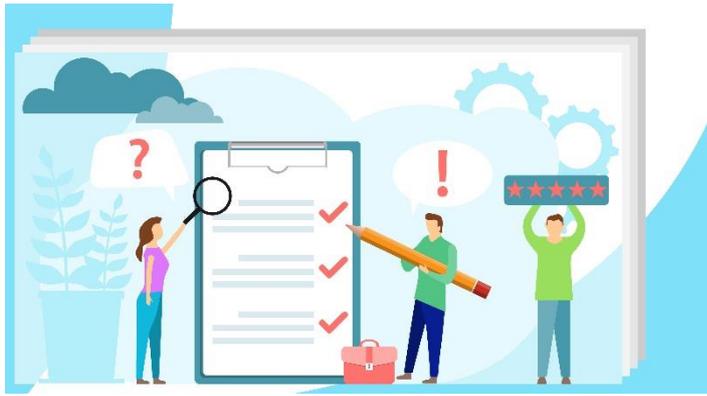


La Mission Aziendale

La Mission della Cooperativa riguarda la progettazione, la realizzazione e la gestione dei servizi socio-assistenziali e sanitari, che prevedono nello specifico:

- ✚ Istituzione, promozione, organizzazione e gestione, di servizi sanitari e sociali
- ✚ Assistenza domiciliare integrata, attraverso l'erogazione di servizi, infermieristici, riabilitativi, logopedici, socio sanitari
- ✚ Assistenza domiciliare a pazienti inabili lungodegenti ed anziani
- ✚ Assistenza specialistica e di base agli alunni portatori di handicap inseriti nelle scuole di ogni ordine e grado
- ✚ Trasporto utenti disabili
- ✚ Gestione asili nido
- ✚ Gestione RSA
- ✚ Servizi di telemedicina e teleassistenza
- ✚ Gestione informatizzata di attività sanitarie e socio assistenziali





La Politica Aziendale

Medi Care, consapevole dell'importanza e della necessità di dimostrare ai propri utenti la capacità di fornire con efficienza e professionalità i servizi, ha ritenuto opportuno istituire un Sistema di Gestione della Qualità in accordo con le prescrizioni contenute nella norma **UNI EN ISO 9001:2015**, che prevede l'analisi del contesto, le parti interessate, rischi ed opportunità. Attraverso tale Sistema di Gestione della Qualità Medi Care si prefigge di raggiungere i seguenti obiettivi:

- ✚ Accrescere la soddisfazione degli utenti tramite l'applicazione efficace del Sistema di Gestione della Qualità;
- ✚ Garantire i servizi con regolarità ed efficienza. Medi Care dispone di uno staff di operatori qualificati che assicurano la continuità assistenziale e il contenimento del turn-over. Migliorare i rapporti di collaborazione e di intesa con i propri utenti al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze e poter operare al meglio: la Direzione Aziendale ha pianificato e attua processi di monitoraggio, di misurazione, di analisi e di miglioramento attraverso l'analisi dei dati raccolti con la distribuzione del questionario di soddisfazione dell'utente. L'elaborazione statistica di tali risultati consente di monitorare l'andamento dei servizi e di intervenire qualora non siano stati raggiunti gli obiettivi, predisponendo azioni correttive e preventive finalizzate al miglioramento continuo.
- ✚ Migliorare il livello di professionalità aziendale, mediante la formazione continua e corsi specifici di addestramento del personale;
- ✚ Lavoro di rete sul territorio. Nell'erogazione dei servizi la Medi Care struttura il proprio lavoro seguendo la metodologia di rete, attraverso incontri e collaborazioni con i diversi soggetti presenti sul territorio (istituzioni, privato sociale, volontariato, ecc)
- ✚ Garantire i livelli di professionalità del personale: la Direzione Aziendale definisce e documenta le competenze necessarie per il personale selezionato che svolgerà attività che influenzano la qualità dei servizi erogati; fornisce addestramento, aggiornamento e/o affiancamento del personale registrandone i risultati su apposita scheda di valutazione; redige annualmente un Piano di Addestramento sulla base delle necessità di formazione, individuate attraverso i risultati qualitativi rilevati dalle diverse aree aziendali, gli eventuali reclami dell'utente e i cambiamenti di mansione.



Aree territoriali di operatività e Servizi

Medi Care opera principalmente in tutti i Comuni della provincia di Ragusa. In questi anni di esperienza il modello organizzativo e la proposta progettuale della Cooperativa sono evoluti nella direzione di una maggiore efficienza ed efficacia per giungere alla "gestione globale" dei seguenti servizi, secondo standard di qualità e una filosofia che da sempre pone al centro le persone:

- ✚ Assistenza Domiciliare Disabili in convenzione con Enti Pubblici
- ✚ Assistenza Domiciliare Anziani in convenzione con Enti Pubblici
- ✚ Assistenza Specialistica e di Base agli alunni disabili inseriti nelle scuole
- ✚ Trasporto disabili con mezzi omologati
- ✚ Servizio di Sostegno Educativo Domiciliare
- ✚ Sportello di segretariato sociale
- ✚ Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)
- ✚ Servizio di Assistenza Scolastica agli alunni con deficit uditivo
- ✚ Asili Nido
- ✚ RSA
- ✚ Servizi socio-sanitari presso Strutture Ospedaliere
- ✚ Equipe di cure domiciliari sanitarie per pazienti affetti da Covid-19
- ✚ Servizi di Telemedicina e Teleassistenza



Le Tappe di una storia dedicata ai servizi

Servizio Assistenza Domiciliare Anziani

Medi Care ha iniziato la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare agli anziani nel **1991** nel Comune di Ragusa e successivamente nei Comuni di: Santa Croce Camerina, Pachino, Pozzallo, Nicosia, Rosolini, Aci Bonaccorsi e Scicli.

Attualmente ha in affidamento questo servizio mediante il sistema dell'accreditamento nel Comune di Ragusa, nel Comune di Santa Croce Camerina e nel Comune di Giarratana.

Servizio Assistenza Domiciliare Disabili

Medi Care inizia la gestione del Servizio di Assistenza Domiciliare ai disabili nel **1993** nel Comune di Pozzallo e successivamente nei Comuni di: Ragusa, Santa Croce Camerina e Palermo. Attualmente ha in affidamento questo servizio mediante il sistema dell'accreditamento nel Comune di Ragusa, nel Comune di Santa Croce Camerina e nel Comune di Giarratana

Assistenza Domiciliare Integrata (A.D.I.)

L'Assistenza Domiciliare Integrata e l'Assistenza Domiciliare ai Malati Terminali sono servizi legati ai bisogni della persona e si propongono di favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria. La Medi Care è la prima struttura privata in Sicilia ad attivare tali servizi sin dal **1998** erogando prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali.

I servizi erogati dalla Medi Care sono gestiti in convenzione con le Aziende Sanitarie Provinciali:

- ✚ ASP di Ragusa **da settembre 1998 a tutt'oggi**;
- ✚ ASP di Catania **da novembre 2001 a maggio 2007**;
- ✚ ASP di Caltanissetta **da ottobre 2012 al 2017**;
- ✚ ASP di Siracusa **dal 2013 al 2017**;
- ✚ ASP di Palermo **dall'ottobre 2013 a luglio 2018**.

Servizio di Assistenza Specialistica, di Base e Trasporto agli alunni disabili nelle scuole

Medi Care ha iniziato la gestione del Servizio di Assistenza Igienico Personale, Assistenza Specialistica e Trasporto nel **2001** per il Comune di Ragusa, e successivamente per la Provincia Regionale di Ragusa e nel Comune di Santa Croce Camerina, Portopalo di Capo Passero e Ispica.

Attualmente ha in affidamento questo servizio mediante il sistema dell'accreditamento nel Comune di Ragusa, nel Comune di Santa Croce Camerina e nel Comune di Giarratana.

Casa di Riposo

Medi Care gestisce la Casa di Riposo "Madre Teresa di Calcutta" **dal 2008 a Gennaio 2020** in convenzione con il Comune di Giarratana; la Casa di Riposo "Madre Teresa di Calcutta" si pone come presidio socio-assistenziale di carattere residenziale, rivolto prevalentemente a persone

anziane, che siano giunte allo stato di non autosufficienza fisica e/o psichica, totale o parziale, per le quali non sia possibile, anche tramite altri servizi domiciliari, la permanenza nel proprio ambito familiare e sociale.

Telesoccorso a Sostegno degli Anziani

Medi Care ha gestito il servizio di Telesoccorso a sostegno degli Anziani dal 2008 al 2013 in convenzione con i Comuni di Comiso, Ispica e con il Distretto n. 44 Comune di Ragusa.

Nel quadro del progetto di assistenza domiciliare hanno trovato un'ottimale collocazione i servizi di telesoccorso, confermando carattere di "permanenza" all'intervento domiciliare al fine di:

- ✚ garantire la permanenza dell'anziano nel proprio ambiente, fornendo il necessario sostegno;
- ✚ creare le condizioni idonee per rendere il soggetto il più possibile autonomo;
- ✚ contribuire al suo mantenimento nel nucleo familiare, per evitare eventuali conflitti e tensioni, di cui egli è spesso centro e origine.

Servizio di Sostegno Educativo Domiciliare

Il Servizio di Sostegno Educativo Domiciliare in convenzione con il Comune di Ragusa nell'anno **2008** consiste nel sostegno alle funzioni educative familiari, offerto alle famiglie in modo individuale e limitato nel tempo, per particolari momenti di problematicità familiare e all'interno di un progetto socio educativo atto a sostenere i diritti del minore e le responsabilità genitoriali.

Servizio di Conduzione e Vigilanza alunni fruitori Trasporto Scuolabus comunali

Medi Care gestisce il Servizio di Vigilanza ed Assistenza per gli alunni fruitori del trasporto scuolabus **da settembre del 2009 a dicembre del 2016** con il Comune di Ragusa.

Il servizio di trasporto scolastico è istituito per garantire il diritto allo studio in favore degli alunni residenti nelle zone decentrate del territorio comunale.

Centro Ricreativo di Socializzazione per Disabili

Medi Care ha gestito il Centro Ricreativo per Disabili **dal novembre del 2009 al 2012** nel Comune di Comiso e **dal settembre 2013 al dicembre 2014** nel Comune di Santa Croce Camerina.

Il Centro Ricreativo e di Socializzazione per Disabili si pone l'obiettivo di contrastare l'istituzionalizzazione della persona disabile garantendo un percorso volto a favorire l'autonomia, il recupero e l'integrazione sociale. Le attività all'interno del Centro sono volte a stimolare le potenzialità e a migliorare la qualità di vita sia della persona disabile che della sua famiglia.

Trasporto Disabili ammessi a Terapia Riabilitativa

Medi Care ha gestito, in convenzione con il Comune di Ragusa, per alcuni anni dal 2010 al 2021, il servizio di Trasporto disabili ammessi a terapia riabilitativa.

Il servizio consente alle persone disabili e invalide, residenti a Ragusa non in grado di utilizzare i mezzi di trasporto pubblici e privati, a causa della menomazione fisica, psichica o sensoriale, di raggiungere i centri di riabilitazione pubblici e/o convenzionati con l'ASP di Ragusa.

Servizio di Sostegno Didattico Extrascolastico per soggetti audiolesi

Medi Care gestisce questo servizio **dal febbraio 2011 a tutt'oggi** in convenzione con il Libero Consorzio Comunale di Ragusa e con i Comuni di: Ragusa, Santa Croce Camerina, Comiso, Pozzallo, Scicli.

Segretariato Sociale per l'inclusione Sociale delle persone sorde

Medi Care ha gestito questo servizio **dal marzo 2011 ad agosto 2014** in convenzione con il Comune di Ragusa.

Il servizio di segretariato si rivolge a persone con sordità pre-linguale e post-linguale senza limiti di età e alle loro famiglie con l'obiettivo di intervenire sul loro potenziale di autonomia attraverso un processo di edificazione delle risorse endogene in termini di capacità e consapevolezza della persona ed esogene in termini di strutturazione di rete socio – sanitaria sul territorio.

Gestione Cara Mineo

Medi Care gestisce questo servizio **da ottobre 2011 a luglio 2018**, come una delle cooperative esecutrici designate dal Consorzio Sisifo.

Il servizio di C.A.R.A. (Centro per l'Accoglienza Richiedenti Asilo) che si rivolge a immigrati, richiedenti asilo politico, consiste nell'assistenza alla persona e non all'assistenza sanitaria.

Nel C.A.R.A. di Mineo sono previsti n. 2.000 posti.

Residenza Sanitaria Assistita (RSA) Comiso

Medi Care inizia la gestione della Residenza Sanitaria Assistita di **Comiso da Dicembre del 2012 al giugno 2018** in convenzione con l'ASP di Ragusa. L'affidamento del servizio ha riguardato la gestione dei servizi sanitari assistenziali non medici, di recupero funzionale, di animazione e delle attività alberghiere della RSA.

Progetto S.P.R.A.R. (Sistema di protezione per Richiedenti Asilo e Rifugiati)

Dal 2014 a febbraio 2021 Medi Care gestisce, con la Cooperativa Filotea, nel Comune di Pozzallo, il Progetto S.P.R.A.R., avente come scopo l'attuazione di un sistema di servizi per l'accoglienza, la tutela e l'integrazione per richiedenti asilo, rifugiati e/o titolari di permesso per protezione umanitaria.

Asilo Nido

Il nido d'infanzia è un servizio rivolto a bambini da tre mesi a tre anni, che consente l'affidamento quotidiano e continuativo dei bambini ad educatori qualificati. Il nido promuove, in stretto raccordo con le famiglie, un progetto educativo orientato a sostenere il benessere e lo sviluppo integrale dei bambini, nel rispetto dei ritmi e degli stili individuali di crescita e sviluppo. Nell'ambito del Distretto Socio-Sanitario, Medi Care gestisce in affidamento per l'anno scolastico 2015/2016 - 2016/2017- 2017/2018 – 2018/2019:

- ✚ Nido d'infanzia "Palazzello" 1 – Comune di Ragusa
- ✚ Nido d'infanzia "Patro" – Comune di Ragusa
- ✚ Nido d'Infanzia comunale – Comune di Giarratana
- ✚ Nido d'Infanzia comunale – Comune di Monterosso Almo
- ✚ Gestione del servizio di prolungamento dell'orario di apertura giornaliera del Nido d'Infanzia del Comune di Chiamonte Gulfi

Servizio di Sostegno Didattico Extrascolastico per soggetti non vedenti

La Medi Care gestisce questo servizio **dal febbraio 2020 a tutt'oggi** in convenzione con il Libero Consorzio Comunale di Ragusa.

Servizi Socio-Sanitari presso Reparti Covid Ospedalieri

Medi Care è la prima struttura privata in Sicilia ad attivare tali servizi sin da ottobre 2020 erogando prestazioni sociosanitarie e socio-assistenziali nei reparti ospedalieri COVID-19.

Il servizio è erogato da Medi Care e gestito in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa

✚ ASP di Ragusa **da ottobre 2020 a tutt'oggi**.

Equipe per Assistenza Domiciliare Integrata ai pazienti affetti da Covid-19

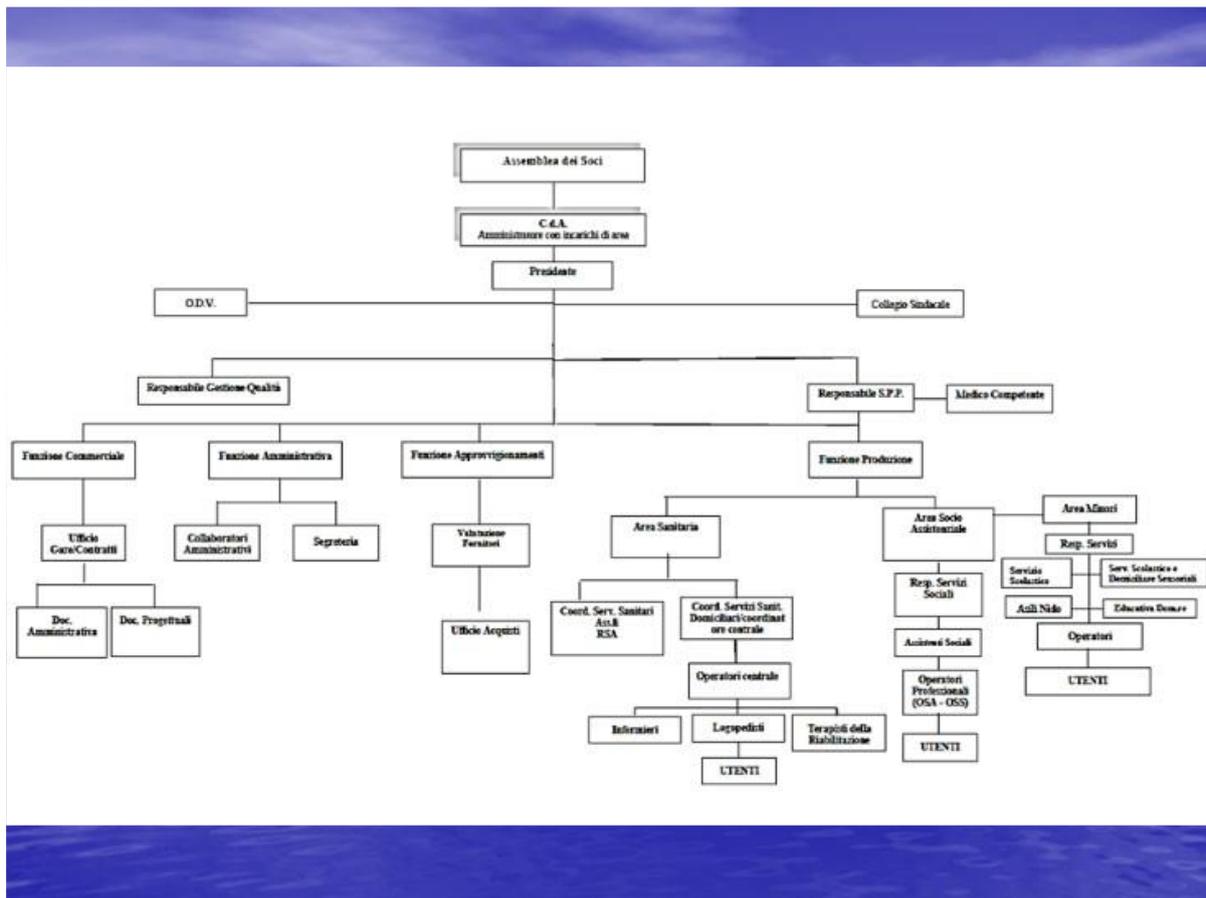
Medi Care è la prima struttura privata in Sicilia ad attivare tali servizi sin da novembre 2020 erogando prestazioni infermieristiche, socio-sanitarie a pazienti affetti da COVID-19.

Il servizio è erogato dalla Medi Care e gestito in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale di Ragusa.

✚ ASP di Ragusa **da novembre 2020 a tutt'oggi**.



Struttura, Governo e Amministrazione





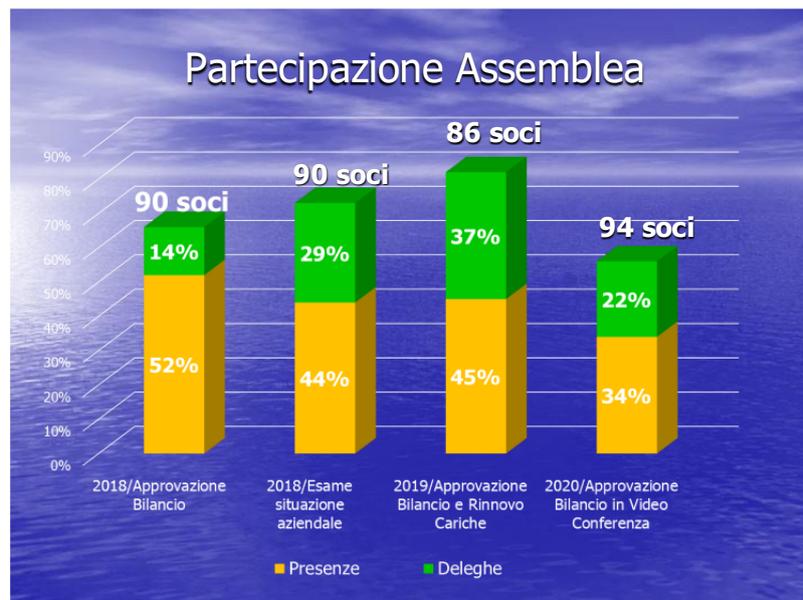
Assemblea Dei Soci

L'Assemblea dei Soci è il massimo organo istituzionale cui spettano le decisioni sulla vita della cooperativa stessa.

L'Assemblea si riunisce almeno una volta all'anno e tra i suoi compiti si segnalano l'approvazione del bilancio di esercizio e delle modifiche dello statuto, la definizione degli obiettivi e le nomine del Consiglio di Amministrazione e del Collegio Sindacale.

Rispetto alla struttura di governo, si riportano nella tabella sottostante, alcuni dati che mostrano i processi di gestione democratica e di partecipazione della nostra organizzazione.

Partecipazione dei soci e modalità (ultimi 3 anni):





Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è l'organo investito dei più ampi poteri per la gestione ordinaria e straordinaria della Cooperativa. Ai consiglieri spetta l'elezione del Presidente e del Vicepresidente, entrambi amministratori delegati della Cooperativa.

L'attuale Consiglio di Amministrazione è stato nominato con Assemblea dei Soci del 27/06/2019 fino all'approvazione del Bilancio chiuso al 31/12/2021.

Il Consiglio di Amministrazione è così composto:

Raniolo Giuseppa, Presidente

Barone Alfia Luisa, Vice Presidente

Romanello Tiziana, Consigliere

Il Consiglio di Amministrazione della cooperativa nell'esercizio 2020 si è riunito in seduta deliberante n. 14 volte e la partecipazione degli amministratori è stata sempre totalitaria.



Tipologia organo di controllo

Collegio sindacale

Per le attività di vigilanza, Medi Care si affida al supporto di un collegio sindacale, nominato dall'Assemblea dei Soci e composto da 3 membri e 2 supplenti.

Tale organo si riunisce con cadenza trimestrale, ma partecipa anche ai Consigli di Amministrazione e alle Assemblee dei Soci della Cooperativa.

L'assemblea dei soci nomina il Presidente del collegio stesso, i membri durano in carica tre esercizi e scadono alla data dell'assemblea convocata per l'approvazione del Bilancio relativo al terzo esercizio.

Essi sono rieleggibili. Il Collegio relaziona in occasione dell'approvazione del Bilancio di esercizio sui criteri seguiti nella gestione sociale per il conseguimento dello scopo mutualistico.

Componenti:

Buffa Massimiliano, Presidente

Bellia Maria, Sindaco Effettivo

Bocchieri Carmelo, Sindaco Effettivo

Nobile Emanuele, Sindaco Supplente

Occhipinti Gianpaolo, Sindaco Supplente

Relazione tra Collegio Sindacale e Organismo di Vigilanza ex D.Lgs 231/2001

All'Organismo di Vigilanza (OdV) ex D.Lgs. 231/2001, istituzionalmente compete "il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza dei modelli organizzativi e curare il loro aggiornamento" (art 6, secondo comma lett. b) D.Lgs. 231/2001). È dunque attribuito all'organismo di vigilanza un controllo sull'idoneità del modello di organizzazione, gestione e controllo a prevenire reati richiamati dal D.Lgs. 231/2001, nonché un controllo sulle modalità con le quali tale modello 231 viene efficacemente attuato nel contesto aziendale. Rispetto alle competenze degli organismi sopra esposti, vi possono essere potenziali sinergie tra l'operato del Collegio Sindacale e l'attività di vigilanza posta in essere dall'Organismo di Vigilanza. Difatti, i risultati dell'attività di controllo svolti dal Collegio Sindacale possono assumere rilevanza anche ai fini della legge 231.

I referenti di Medi Care incontrano regolarmente sia il Collegio Sindacale che l'Organismo di Vigilanza per il confronto e le attività di vigilanza poste.

ODV: Il C.d.A. della Cooperativa Medi Care ha rinnovato il 02/03/2020 l'Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs 231/2001.

Tale Organismo è composto da:

Cintolo Alessandra, Presidente

Frasca Giovanni, Componente

Buffa Massimiliano, Componente

La Cooperativa è soggetta alla vigilanza sugli enti cooperativi (art 5 D.LGS 220/2002). Viene svolta dal Servizio di Revisione Confcooperative Sicilia in quanto la Cooperativa è associata a Confcooperative - Confederazione Cooperative Italiane.

Per il Biennio 2020/2021 incaricata alla revisione è stata la Dott.ssa Bartola Cavallo. L'ultima revisione si è svolta nel 2021 presso la sede della cooperativa ed ha avuto esito positivo.



STAKEHOLDER

La Cooperativa crede nel valore dei propri stakeholder e per questo si impegna a instaurare un rapporto di collaborazione e fiducia al fine di costruire relazioni improntate alla correttezza e alla trasparenza. La mappa degli stakeholder è una rappresentazione delle attività di progettazione che serve per analizzare tutte le parti interessate. L'identificazione degli stakeholder è funzionale alla comprensione dei loro bisogni e ciò mira a consolidare le relazioni instaurate. La mappa mette al centro la persona fin dall'inizio ma ne identifica le relazioni e le connessioni, promuovendo il principio di sostenibilità. Il coinvolgimento degli stakeholder riveste un ruolo strategico per l'operato della Cooperativa la quale investe nell'informare le persone e nel promuovere una cultura partecipativa e inclusiva. A tal proposito, la Cooperativa comunica in generale con tutti i suoi stakeholder tramite i canali istituzionali: sito internet, social. Nella tabella di seguito riportata, vengono descritti i principali stakeholder della Cooperativa, con le relative esigenze e aspettative e le strategie sviluppate per soddisfarle.



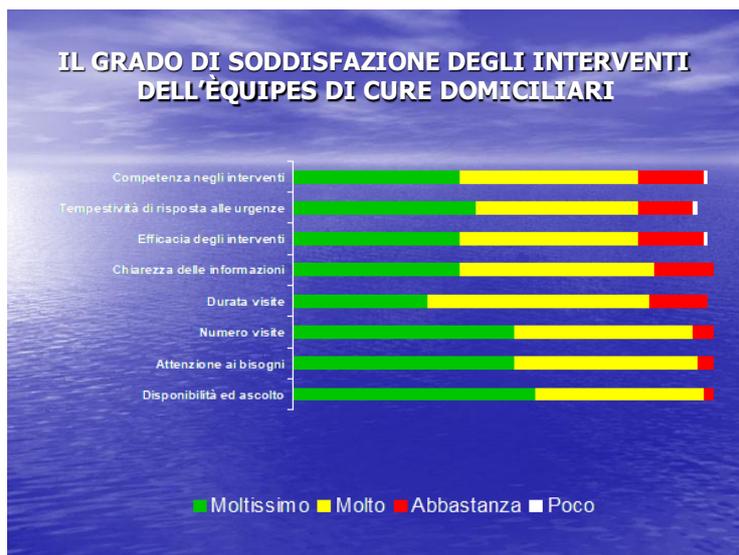
Mappatura dei principali stakeholder

| Tipologia Stakeholder-Portatori Di Interessi | Esigenze E Aspettative | Strategie |
|--|---|--|
| Soci | Coinvolgimento e condivisione delle politiche, sostenibilità economica ed etica, crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Organizzazione e promozione di incontri territoriali e di servizio, oltre alle assemblee dei soci ✚ Disponibilità della Direzione ad incontrare i soci per esigenze di varia natura ✚ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ✚ Fondo di assistenza sanitaria integrativa ✚ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ✚ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro |

| | | |
|--------------------------|---|--|
| Dipendenti | Stabilizzazione e crescita professionale, realizzazione delle aspirazioni professionali, rispetto del contratto nazionale, stabilità e regolarità della retribuzione, conciliazione vita/lavoro | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Stabilizzazione dei servizi e quindi del personale in forza a tempo determinato ✚ Piano formativo con proposte di percorsi professionalizzanti ✚ Personale interno alla Cooperativa dedicato all'elaborazione dei cedolini paga e disponibile per informazioni ✚ Implementazione sistemi di gestione atti a garantire la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro |
| Finanziatori | Pianificazione patrimoniale e finanziaria | Nella gestione della Cooperativa non concorrono soci-finanziatori. Per il proprio fabbisogno finanziario viene fatto ricorso al sistema bancario con affidamenti concessi attraverso linee di fido "ANTICIPO FATTURE" |
| Clienti/Utenti | Servizi di qualità, flessibilità, continuità del servizio, proposte innovative, capacità di risposta ai bisogni | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Sistema di informazione relativo al funzionamento del servizio ✚ Sistema di rilevazione della soddisfazione ✚ Disponibilità ad incontri con Responsabili di Servizio e operatori |
| Fornitori | Definizione chiara e puntuale degli ordini, puntualità pagamenti, fidelizzazione | I processi di acquisto, per quanto possibile, valorizzano principalmente le risorse del movimento cooperativo e sono improntati alla ricerca del massimo vantaggio competitivo per la Cooperativa e alla concessione, a parità di requisiti tecnici qualitativi, delle pari opportunità per ogni fornitore |
| Pubblica Amministrazione | ✚ Collaborazioni con Istituzioni ed Enti, Asp, Comuni, Regioni. | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Partecipazione a piani di Zona. ✚ Sistema di comunicazione che, attraverso sito internet e social, divulga informative e news relative ai servizi e alla vita della Cooperativa. |
| Sindacati | Rispetto del contratto e delle norme del diritto del lavoro | <ul style="list-style-type: none"> ✚ Consulenze mirate a supporto della gestione ✚ Istituzione di una figura interna dedicata ai rapporti con i sindacati ✚ Rispetto delle norme di sicurezza |

Presenza sistema di rilevazioni di feedback

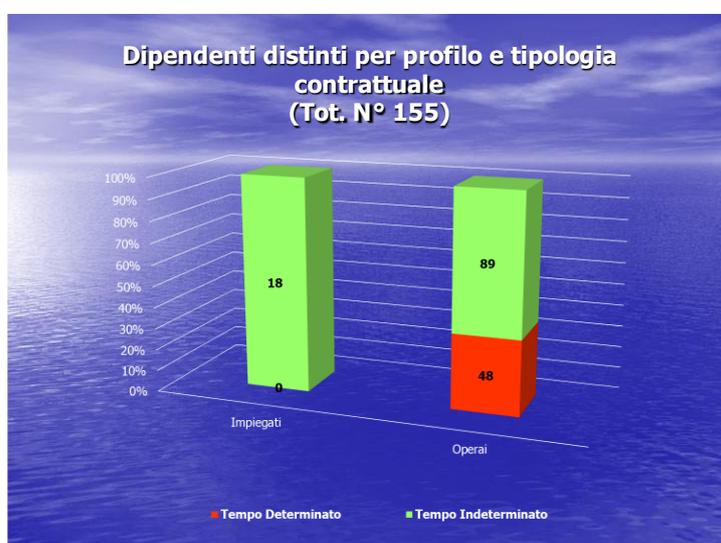
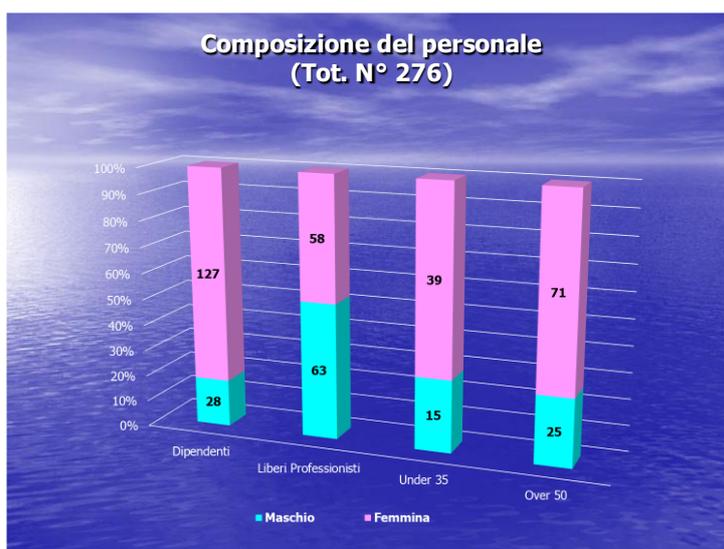
Al fine di monitorare costantemente la qualità e il gradimento dei servizi erogati e predisporre gli opportuni interventi migliorativi, Medi Care utilizza lo strumento della Customer Satisfaction rivolta a tutti gli stakeholder.

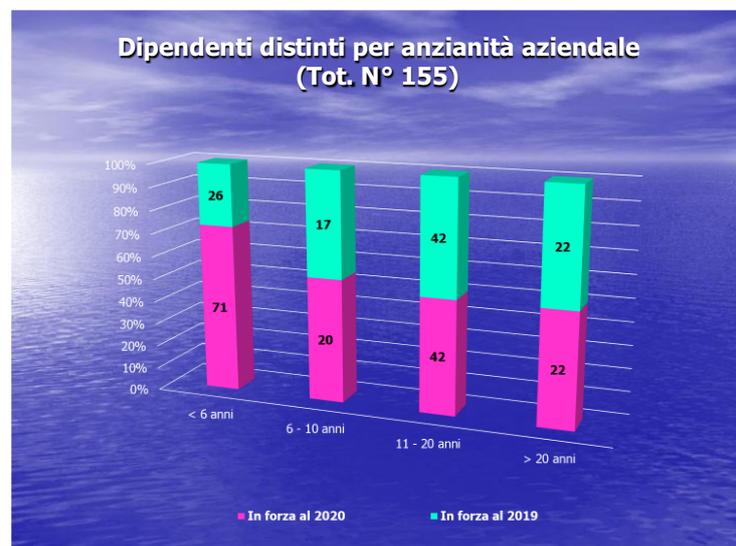
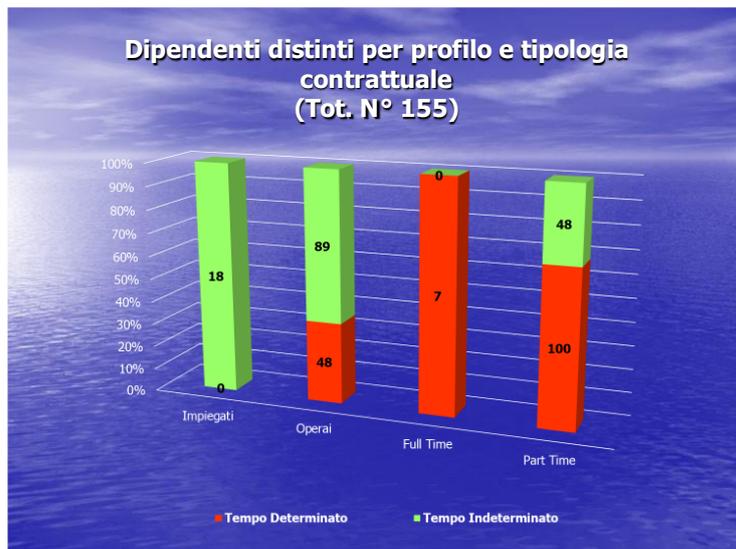


Persone che Operano per L'Ente

Tipologie, consistenza e composizione del personale

La Cooperativa ha da sempre adottato una politica mirata alla stabilità, valore ad oggi sempre meno presente nel mercato del lavoro. Questo si evidenzia dall'esiguo utilizzo dei contratti a tempo determinato, giustificato dalle sole situazioni che realmente li richiedono. Il risultato di questo impegno di valorizzazione e promozione delle risorse umane trova riscontro sia nella qualità dei servizi erogati, sia nella qualità delle relazioni interne alla cooperativa, accrescendo il senso di appartenenza alla cooperativa stessa.







Formazione salute e sicurezza

| Ore totali | Tema formativo | N. partecipanti | Ore formazione pro-capite | Obbligatoria/ non obbligatoria | Costi sostenuti |
|------------|----------------|-----------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------|
| 1104 | 81/08 | 69 | 16 | Si | 4.620,00 |



Natura delle attività svolte dai volontari

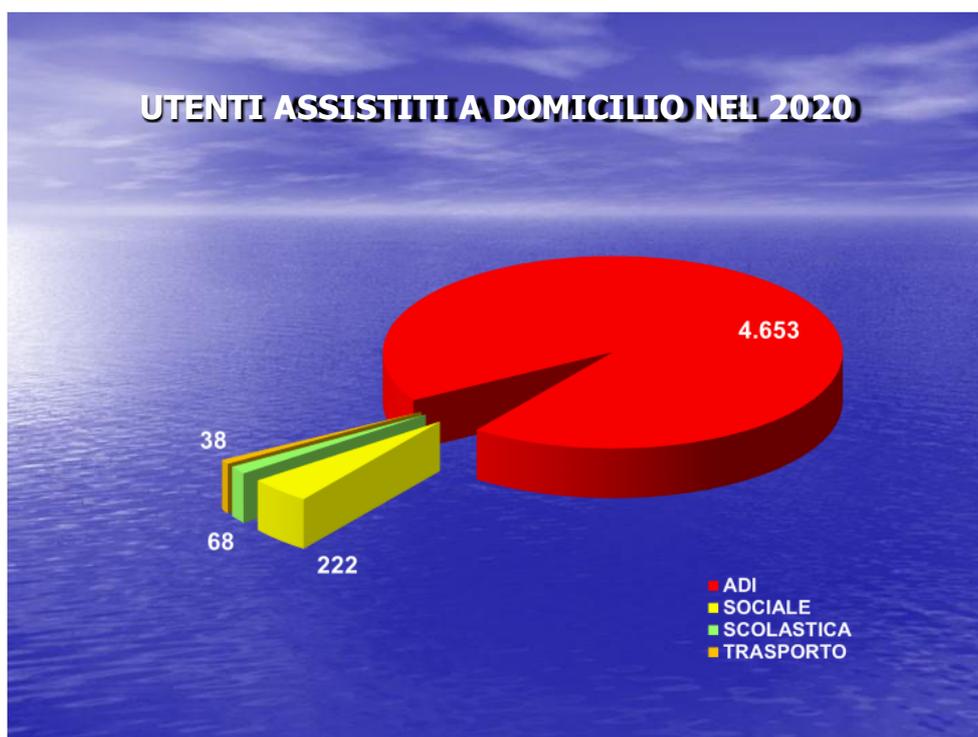
Le attività svolte dai volontari all'interno della cooperativa vengono attuate dai giovani del Servizio Civile. E' un'opportunità messa a disposizione dei giovani di dedicare un anno della propria vita a favore di un impegno solidaristico inteso come impegno per il bene di tutti e di ciascuno, che aggiunge una forte valenza educativa e formativa al proprio bagaglio personale. Una vera fucina di esperienza e di professionalità per i giovani e per i servizi presenti ed operanti nella nostra realtà sociale.



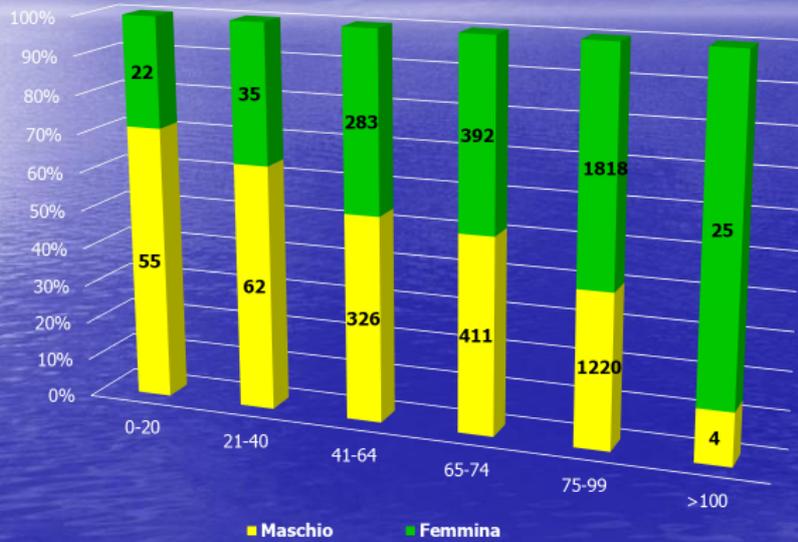
Attività e Obiettivi

Di seguito si rappresenta una sintesi delle attività svolte distinte per:

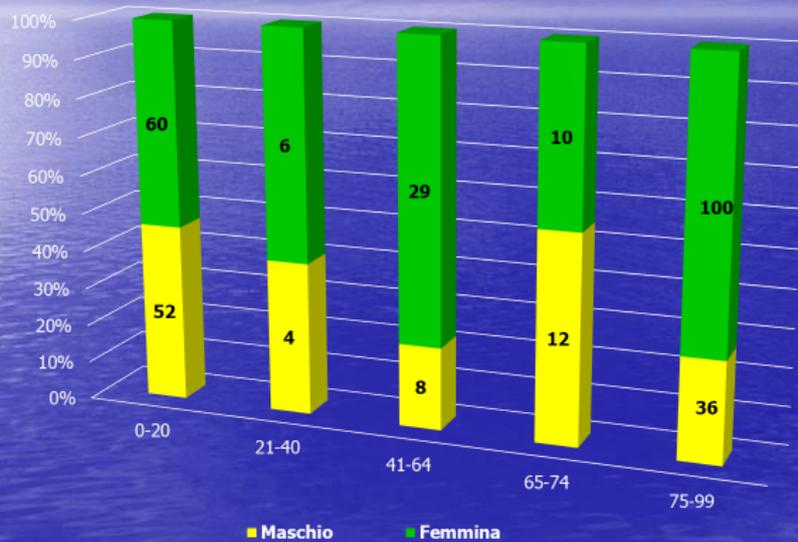
- ✚ Utenti
- ✚ Classi di età
- ✚ Accessi e relative percentuali
- ✚ Patologie



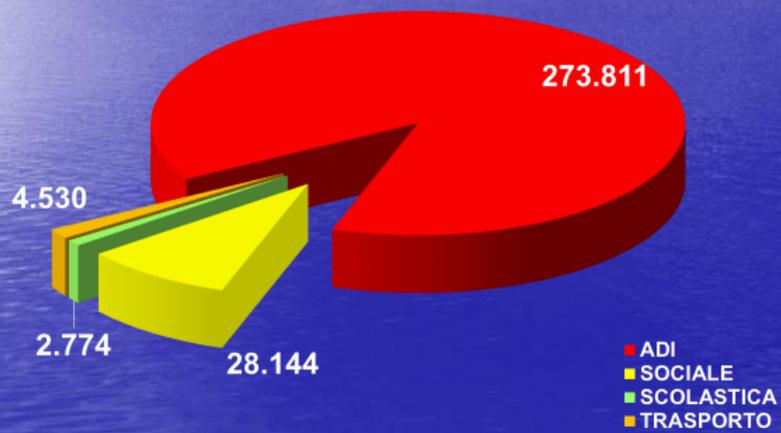
Classi Di Et  degli Utenti Assistiti in A.D.I. (Tot. N  4.653)



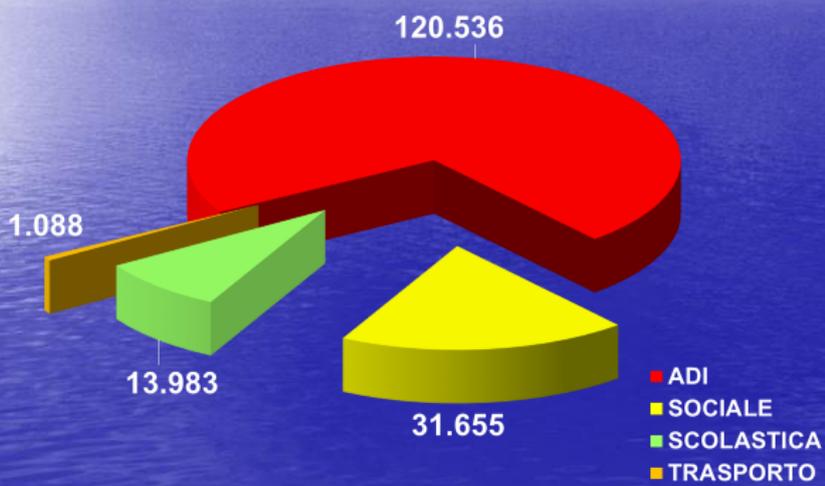
Classi Di Et  degli Utenti Assistiti nei Servizi Sociali (Tot. N  328)



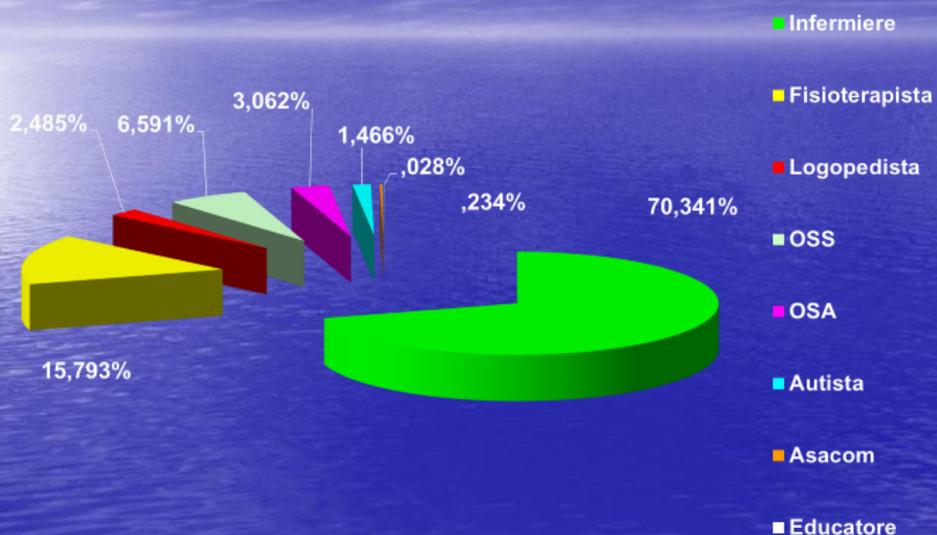
ACCESSI EFFETTUATI NEL 2020



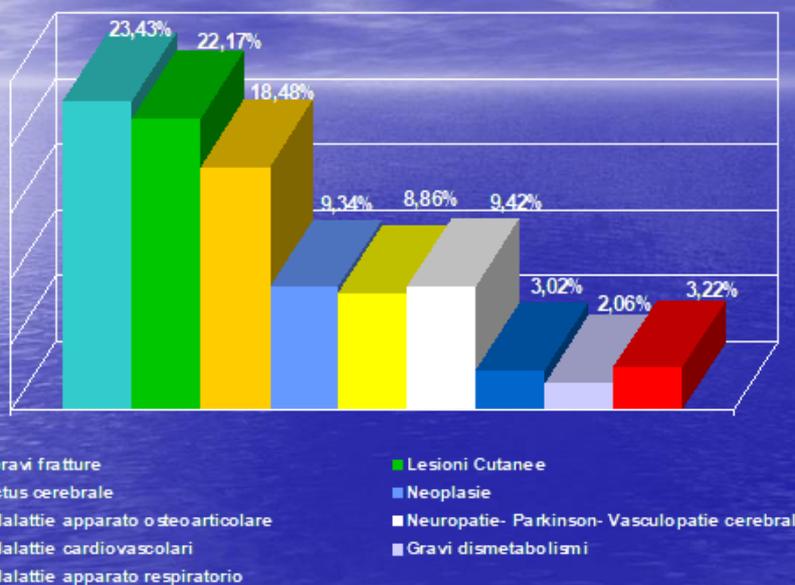
ORE EFFETTUATE NEL 2020



PERCENTUALE ACCESSI EFFETTUATE PER FIGURA PROFESSIONALE



LE PRINCIPALI PATOLOGIE TRATTATE NEI SERVIZI SANITARI





Qualità

La Cooperativa da tempo ha introdotto un sistema di gestione della qualità basato sullo standard internazionale UNI EN ISO 9001:2015. Il sistema di gestione comprende tutte le attività della Cooperativa, in particolare il Servizio ADI e la relativa centrale operativa oltre che tutti i servizi di natura sociale.

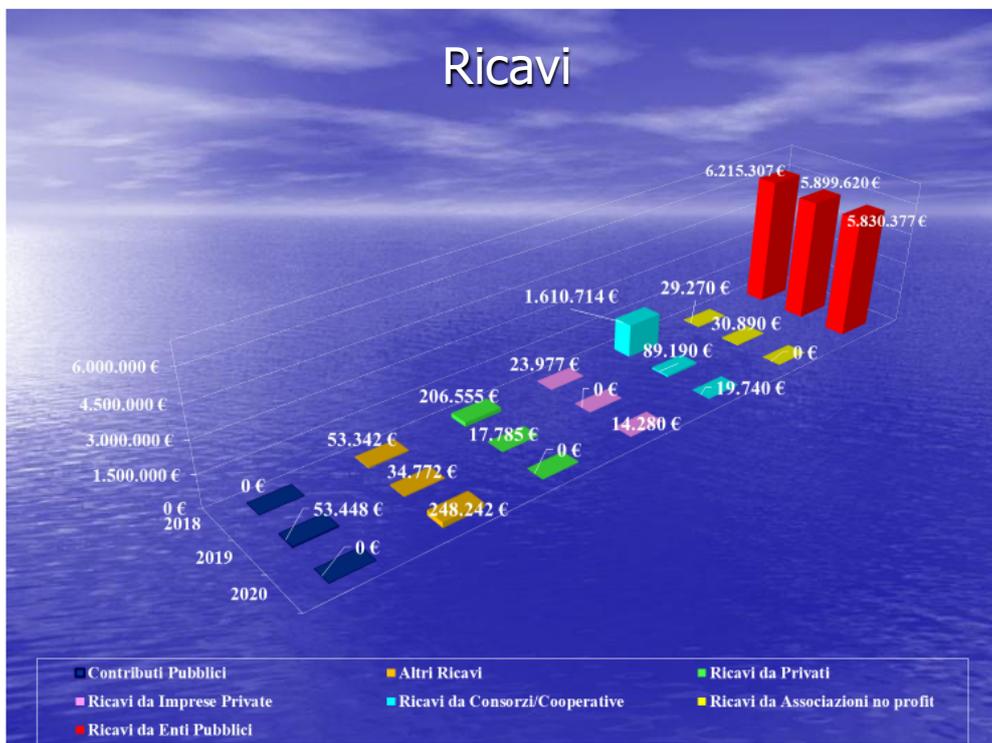


Privacy

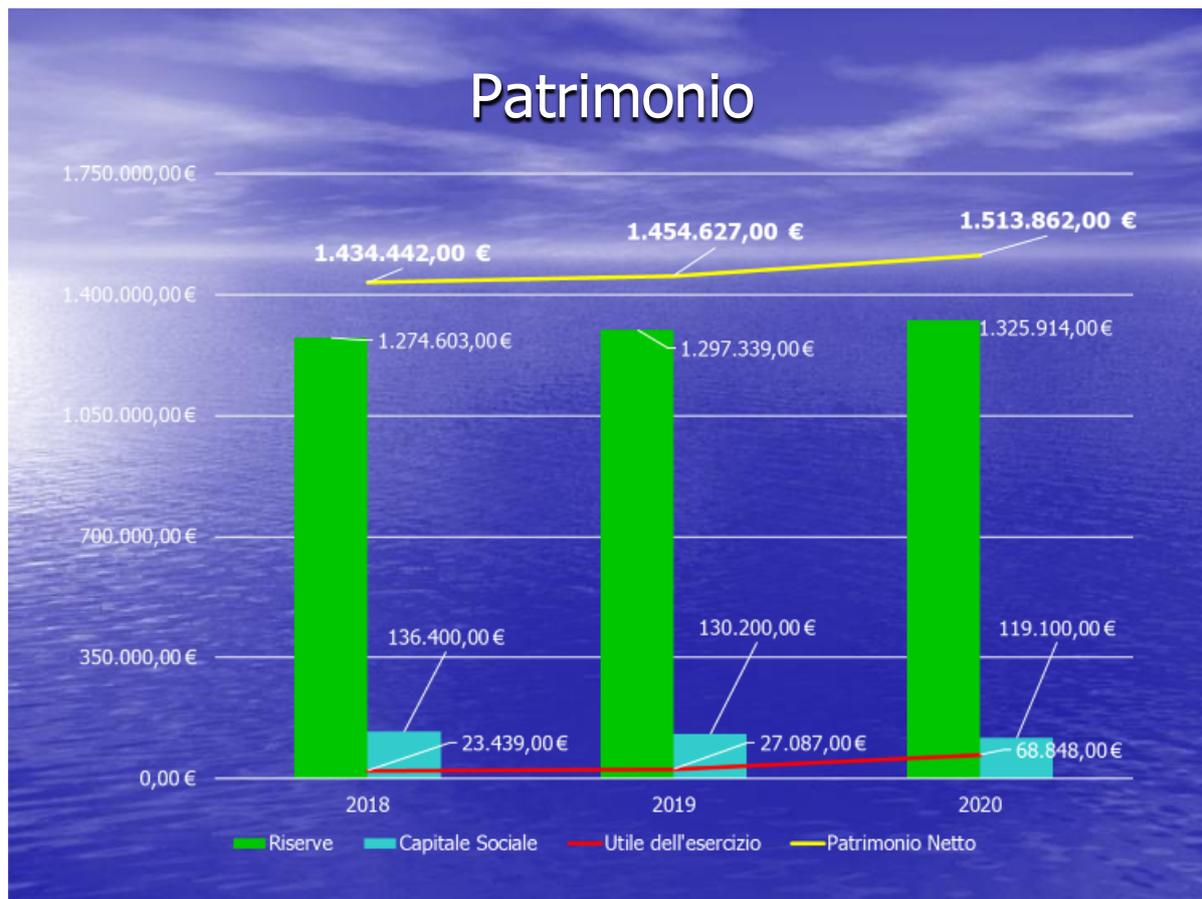
La Cooperativa, già adeguata alla normativa sulla privacy, si è aggiornata al Regolamento Europeo per la protezione dei dati personali n°679/2016 GDPR e successive modifiche. La Cooperativa inoltre, ha dato incarico esterno ad un legale per la funzione di D.P.O..

Situazione Economico-Finanziaria

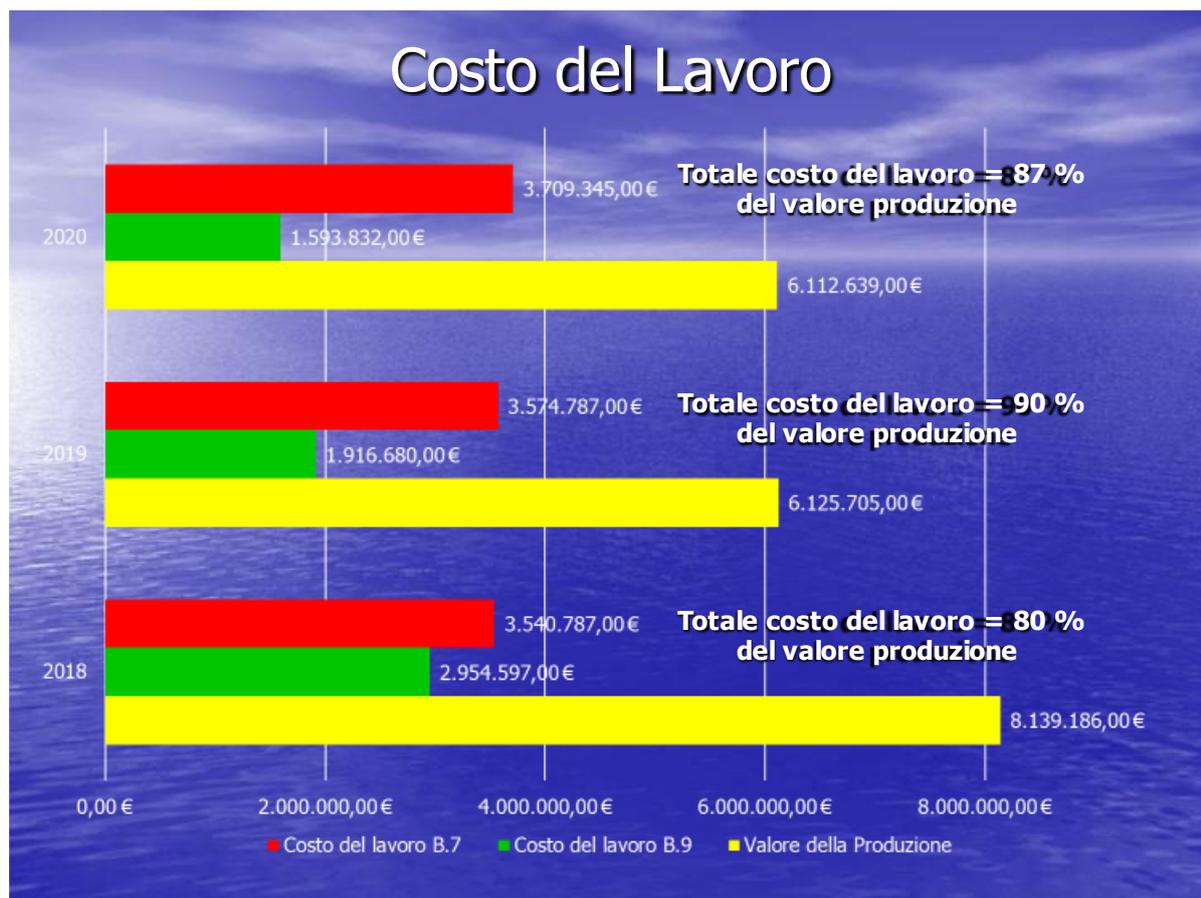
La Cooperativa opera con diverse tipologie di committenti, pubblici e privati. Il grafico seguente indica l'incidenza dei ricavi per tipologia negli ultimi tre anni.



Il valore complessivo del Patrimonio Netto al 31/12/2020 è pari a € 1.513.862,00. Nel grafico seguente si evidenzia l'andamento crescente del Patrimonio Netto nell'ultimo triennio.



Vengono di seguito riportate alcuni indicatori relativi alla rilevanza del costo del lavoro in relazione al valore della produzione.



Informazioni Ambientali

Tipologie di impatto ambientale connesse alle attività svolte

Medi Care è consapevole di potenziali effetti negativi che le proprie attività potrebbero avere sull'ambiente, ad esempio un comportamento non appropriato nell'esecuzione dell'attività e nell'acquisto di prodotti e servizi dai fornitori. Di conseguenza Medi Care ha sviluppato adeguate procedure volte ad accrescere la consapevolezza circa le tematiche ambientali.

Con l'avvio di attività di comunicazione interna e formazione a dipendenti e collaboratori vengono evidenziate le responsabilità che l'azienda si è scelta di perseguire per proteggere l'ecosistema.

L'obiettivo di ridurre l'impatto del carburante, incoraggiando i propri dipendenti e collaboratori a utilizzare per lavoro mezzi di trasporto più sostenibili, è un impegno primario della cooperativa.

In sede è stato introdotto l'utilizzo di carta ecosostenibile, sia nelle risme ad uso ufficio che nelle tovagliette asciugamani, sono stati sostituiti tutti i corpi illuminanti utilizzando luci led.

Infine la riduzione del consumo di carta digitalizzando parte della modulistica usata nei nostri servizi e la razionalizzazione delle attività che possono portare alla generazione di rifiuti saranno altri aspetti attenzionati dalla direzione della cooperativa.

Viene attuato lo smaltimento dei rifiuti speciali, inerenti le nostre attività, quali:

-  Toner
-  Pungenti
-  Taglienti.



Conclusioni e ringraziamenti

Dedichiamo questo elaborato e il nostro pensiero più profondo, ringraziando, tutti i nostri dipendenti, collaboratori, soci e non, che hanno in questi mesi “combattuto una dura battaglia”.



“La continuità ci dà le radici; il cambiamento ci regala i rami, lasciando a noi la volontà di estenderli e di farli crescere fino a raggiungere nuove altezze”

Pauline R. Kezer