



MEDICARE
SERVIZI SOCIO SANITARI

Carta dei Servizi

**ASSISTENZA DOMICILIARE
INTEGRATA (ADI)**



● SOMMARIO

I PRINCIPI DELLA CARTA	1	SERVIZI DI TELEMEDICINA TELEMONITORAGGIO E TELEASSISTENZA	11
CHI SIAMO	3	DESTINATARI DEL SERVIZIO	12
L'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA: COS'È E COME SI ATTIVA	4	COME SI ACCEDE	13
OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO	5	ATTIVITÀ LIBERO PROFESSIONALE	13
OBIETTIVI SPECIFICI DEL SERVIZIO	6	PRESTAZIONI ESEGUITE NELL'ANNO 2021	14
DESTINATARI DEL SERVIZIO	6	QUALITÀ DEL SERVIZIO E IMPEGNI VERSO GLI ASSISTITI	14
COME SI ATTIVA	7	DIRITTI E DOVERI DEGLI ASSISTITI	17
GESTIONE DEL SERVIZIO	7	RICHIESTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	19
IL PERCORSO A.D.I.	8	PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE	19
IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA	9	ACCESSO ALLA CARTA DEI SERVIZI	20
GESTIONE DELLE LISTE D'ATTESA	11	INFORMAZIONI UTILI	20
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	11		

Gentile Assistito,

con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata che svolgiamo nel territorio della Regione Siciliana. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione.

Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

I Principi della carta

Nello spirito della legge 328/00 e del Piano Sociale Nazionale, la Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e la Cooperativa che li eroga ("Medi Care").

La Carta dei Servizi porta a considerare gli utenti parte integrante del sistema di qualità, portatori di valori, di capacità critica e facoltà di scelta, con i quali instaurare un rapporto basato sulla trasparenza e sulla comunicazione, al fine di migliorare costantemente e secondo le loro attese i servizi resi. Medi Care crede nella centralità della persona e concretamente si impegna:

- *ad assicurare l'idonea informazione degli utenti;*
- *a perseguire una politica di gestione delle risorse umane tesa a garantire che il personale sia motivato e coinvolto nel proprio lavoro, con consapevolezza e partecipando in modo propositivo alla vita della Cooperativa;*
- *a mantenere un rapporto di fattiva collaborazione e comunicazione con le realtà del territorio coinvolte (es. Aziende Sanitarie Provinciali);*
- *ad attuare una politica di comunicazione tesa a rendere Medi Care presente sul territorio, con conseguente aumento della fiducia degli utenti verso i servizi e le prestazioni erogate;*
- *a curare l'attività di comunicazione attraverso strumenti di informazione (es. sito web, materiale informativo), allo scopo di migliorare l'interazione tra la Cooperativa e l'utenza;*
- *a tendere all'ottimizzazione dell'efficienza dei servizi offerti.*

Medi Care, nello stilare la Carta dei Servizi, riconosce alcuni principi fondamentali.

EGUAGLIANZA

I servizi devono essere erogati secondo regole che sono uguali per tutti, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. L'eguaglianza deve essere garantita anche dal rispetto delle differenze individuali. Pertanto, i servizi devono essere progettati in modo individualizzato e personale, tenendo conto delle esigenze e delle necessità di ogni singolo utente;

IMPARZIALITÀ

Il comportamento degli operatori nei confronti degli utenti deve essere improntato all'imparzialità e alla giustizia. A tutti gli utenti deve essere garantito il rispetto della privacy e della dignità personale;

PARTECIPAZIONE

Ogni utente deve avere il diritto di contribuire al miglioramento della qualità dei servizi attraverso segnalazioni e reclami. Medi Care si impegna a migliorare i propri servizi, tenendo conto dei feedback ricevuti dagli utenti, e a fare il necessario per soddisfare le richieste;

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

A ciascun utente deve essere assicurato il diritto alla libertà di scelta dei metodi di cura e all'informazione circa le prestazioni erogate e le norme di accesso ai servizi;

CONTINUITÀ

I servizi devono essere erogati con continuità e regolarità, garantendo, in caso di interruzioni o funzionamenti irregolari, misure idonee ad evitare o limitare i disagi;

DIRITTO ALLA SCELTA

Gli operatori devono garantire, nei limiti delle esigenze organizzative e funzionali, la massima flessibilità rispetto alla scelta degli utenti in merito alle prestazioni erogate;

RISPETTO DELLA PRIVACY

In attuazione delle disposizioni vigenti, le prestazioni devono rispettare la privacy e la riservatezza di utenti e operatori;

EFFICIENZA ED EFFICACIA

I servizi devono essere erogati impiegando le risorse in modo efficiente ed efficace;

Chi Siamo

Medi Care Società Cooperativa Sociale è una società cooperativa con sede legale e amministrativa a Ragusa. Si occupa, da più di 35 anni, di attività sociali e sanitarie, perseguendo l'interesse generale alla promozione umana e all'integrazione sociale.

Medi Care è attiva sul territorio della Regione Siciliana e si propone come partner specializzato ad Aziende Sanitarie, Comuni e Province che intendono attivare servizi di cure domiciliari.

La Cooperativa svolge numerose attività in ambito socio-sanitario e socio-assistenziale:

- *Servizi di assistenza domiciliare integrata (ADI) anche ad elevata intensità assistenziale e specialistica;*
- *Servizi di assistenza domiciliare in favore di anziani e disabili ad elevata intensità assistenziale;*
- *Gestione di strutture residenziali e semiresidenziali con sistemi integrati di cure tra residenzialità e domicilio, nella continuità assistenziale del paziente (case di riposo, RSA, centri diurni, etc.);*
- *Moduli personalizzati di supporto assistenziale rapidamente attivabili presso il domicilio per privati, imprese e assicurazioni;*
- *Servizi di telesoccorso e teleassistenza;*
- *Servizi di telemedicina;*
- *Sperimentazioni gestionali di modelli di assistenza in partnership con enti regionali, nazionali ed europei;*
- *Collaborazione e cooperazione scientifica nazionale ed internazionale per la realizzazione di programmi inerenti la formazione, l'assistenza sociale e sanitaria;*
- *Consulenza organizzativa nella programmazione e attivazione della rete dei servizi di cure domiciliari.*

L'assistenza domiciliare integrata: cos'è e come si attiva

L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) è un servizio legato ai bisogni della persona che si propone di favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria. Medi Care è stata la prima realtà privata in Sicilia ad aver attivato tali servizi, a partire dal 1998, erogando prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socio-assistenziali. I servizi erogati da Medi Care sono gestiti in convenzione con l'Azienda Sanitaria Provinciale n. 7 di Ragusa.

Attraverso l'Assistenza Domiciliare Integrata, Medi Care intende potenziare l'offerta territoriale per la cura, l'assistenza socio-sanitaria e il monitoraggio delle malattie a rilevanza sociale. Si propone, inoltre, di favorire lo sviluppo di una rete di interventi integrati socio-sanitari, di facilitare ai cittadini la fruizione dei servizi, di garantire un percorso trasparente dell'iter diagnostico-terapeutico legato ai bisogni della persona e di favorire e sviluppare l'integrazione socio-sanitaria.

Medi Care propone tipologie e modalità di intervento diverse, distinte in base alla diversa intensità sanitaria richiesta e in linea con le indicazioni nazionali e regionali di cui al Piano Sanitario Nazionale e Regionale:

- *Assistenza Domiciliare Integrata;*
- *Dimissioni protette;*
- *Ospedalizzazione domiciliare.*

Obiettivi generali del servizio

Al fine di assicurare agli utenti le migliori cure e favorire una più profonda integrazione del servizio con le istituzioni e le realtà economiche e sociali del territorio, il servizio intende perseguire i seguenti obiettivi generali:

- *Umanizzazione delle cure, da attuarsi, laddove la patologia lo consenta, in un ambiente "rassicurante" per il paziente: gli operatori, in relazione alle particolari esigenze dell'assistenza sanitaria, improntano il proprio lavoro al rispetto e alla comprensione dell'assistito, ispirandosi ai principi della solidarietà umana e subordinando le proprie azioni alla consapevole necessità e responsabilità dell'assistenza;*
- *Garantire l'assistenza Socio Sanitaria tenendo conto della multiculturalità e dei ritmi fisiologici della persona malata;*
- *Integrazione con le attività promosse dagli altri soggetti della rete territoriale, al fine di ridurre le diseconomie derivanti dal ricorso a ricoveri impropri;*
- *Coerenza con le indicazioni del Piano Sanitario Nazionale e Regionale, individuando nelle cure domiciliari la "base privilegiata di azione per garantire la flessibilità e l'efficacia degli interventi".*

Obiettivi specifici del servizio

Gli obiettivi specifici del servizio possono essere sintetizzati come segue:

- *permanenza del paziente nel contesto familiare di appartenenza;*
- *alternativa al ricovero ospedaliero, limitando ricoveri impropri e/o inopportuni;*
- *riduzione o procrastinazione nel tempo del ricorso alle R.S.A.;*
- *riduzione dei trattamenti post-acuti riabilitativi ospedalieri;*
- *riduzione delle recidive;*
- *ricovero nelle riacutizzazioni della grande cronicità;*
- *dimissioni protette e ospedalizzazione domiciliare;*
- *sostituzione trattamenti riabilitativi istituzionali, in particolare nelle fasi post-acute;*
- *miglioramento della qualità della vita dei pazienti e delle loro famiglie;*
- *utilizzo di strumenti di valutazione multidisciplinare che consentano di rilevare le reali necessità socio-sanitarie dell'utente e fornire risposte personalizzate di interventi più appropriati di assistenza;*
- *attivazione di una metodologia di lavoro integrata in grado di risolvere i problemi di natura sociale e sanitaria che le famiglie incontrano;*

- *attuazione di percorsi formativi comuni;*
- *collaborazione nel monitoraggio epidemiologico e nell'implementazione di un sistema di verifica dell'efficacia delle prestazioni sanitarie rese ai cittadini;*
- *valorizzazione del ruolo del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta come figura centrale del percorso assistenziale dei pazienti;*
- *promozione di una cultura delle "cure domiciliari".*

Destinatari del servizio

In linea generale, a prescindere del colore della pelle, della religione e delle ideologie socio politiche, i destinatari del servizio sono:

- *Pazienti anziani con patologie o pluri-patologie che determinano una limitazione importante dell'autonomia;*
- *Pazienti con patologie cronico-evolutive invalidanti, anche in età pediatrica (es. neurologiche e cardiopatiche medio-gravi);*
- *Pazienti in fase avanzata e/o terminale di malattia inguaribile, anche in età pediatrica (es. malati oncologici, pazienti affetti da fibrosi cistica e sindromi correlate, pazienti affetti da sclerosi laterale amiotrofica, pazienti affetti da sclerosi multipla);*
- *Pazienti in dimissioni protette da reparti ospedalieri;*
- *Pazienti con patologie acute temporaneamente invalidanti trattabili a domicilio;*
- *Pazienti con trattamenti particolari, anche in età pediatrica (es. BPCO in ventilo/ossigenoterapia a lungo termine, dialisi peritoneale, nutrizione artificiale sia enterale che parenterale).*

Come si attiva

Il servizio si attiva presentando formale richiesta al Distretto Socio Sanitario di competenza, corredata da specifica relazione da parte del Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta, il quale accerta le necessità assistenziali.

Successivamente, l'Unità di Valutazione Distrettuale valuta la richiesta di accesso al servizio, stilando un Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che trasmette all'ente a cui assegna il servizio (Medi Care).

Il PAI indica gli obiettivi assistenziali, la durata e le modalità di erogazione delle cure, oltre che la tipologia di prestazioni (es. infermieristiche, fisioterapiche, etc.), ed è firmato e condiviso dagli assistiti, che firmano anche il consenso informato.

Medi Care, una volta ricevuto il PAI, procede all'attivazione del servizio entro 48 ore (24 ore nei casi urgenti).

Gestione del servizio

La gestione del servizio è affidata alla Centrale Operativa e all'Équipe Territoriale.

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 08.00 alle 13.00. Al di fuori degli orari di apertura, è attivo il servizio di reperibilità chiamando il nostro numero fisso. Presso la Centrale Operativa sono presenti il Medico Specialista, il Coordinatore Amministrativo, l'Infermiere Coordinatore, il Fisioterapista Coordinatore e gli Operatori di Centrale, che curano la pianificazione degli interventi e le comunicazioni con assistiti ed operatori. È supportata da un sistema informatico per facilitare tutte le procedure di attivazione, gestione e reporting del servizio. La Centrale Operativa gestisce i rapporti con le C.O.T. (Centrali Operative Territoriali), con i Distretti Socio Sanitari di competenza, con i Servizi Sociali dei vari comuni, con i Medici di Medicina Generale e con i Pediatri di Libera Scelta, con gli assistiti e/o con i loro familiari, con gli operatori dell'Équipe Territoriale.
- **Équipe Territoriale.** È composta da medici specialisti, infermieri, professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, etc.), operatori socio sanitari (OSS), psicologi, assistenti sociali. Gli infermieri sono reperibili 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Il percorso dell'assistenza domiciliare integrata con il sistema dell'accreditamento

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/informale	Medici ospedalieri, familiari, altri non specificati	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Assistito
Richiesta attivazione ADI	Invio della richiesta formale di attivazione	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta, medici ospedalieri	Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione Multidimensionale (VMD)	Valutazione della condizione del paziente sotto il profilo clinico e socio-ambientale	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Predisposizione Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Attivazione ADI	Invio della documentazione relativa all'attivazione dell'ADI	Distretto Socio Sanitario di competenza	Medi Care
Messa in atto del PAI	Erogazione delle prestazioni previste nel PAI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PAI (es. MMG, PLS, strutture ospedaliere, etc.)	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PAI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PAI (es. MMG, PLS, strutture ospedaliere, etc.)	Assistito

Il nostro ruolo nell'assistenza domiciliare integrata

Medi Care, nel suo ruolo di partner accreditato dell'Azienda Sanitaria Provinciale n. 7 di Ragusa, ha il compito di:

- *attuare il Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), organizzando ed effettuando tutte le attività e le prestazioni a casa degli assistiti con i professionisti dedicati (infermieri, professionisti della riabilitazione, medici, etc.);*
- *costruire un rapporto di fiducia con l'assistito e la sua famiglia, attraverso un ascolto attento dei bisogni e una risposta rapida e concreta, grazie alla flessibilità dell'organizzazione;*
- *garantire il coordinamento e la verifica costante del servizio svolto;*
- *collaborare con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASP, Aziende Ospedaliere, Medici di Medicina Generale, Pediatri di Libera Scelta, Servizi Sociali, etc.).*

La Direzione Tecnica svolge la funzione di coordinamento e supervisione dei servizi offerti, al fine di tutelare gli assistiti e le loro famiglie, garantendo interventi e prestazioni di qualità.

Il servizio è organizzato attraverso una Centrale Operativa, che rappresenta l'interfaccia attraverso cui l'assistito e la sua famiglia possono trovare ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.

La Centrale Operativa è composta da:

- *Medico Specialista;*
- *Coordinatore Amministrativo;*
- *Infermiere Coordinatore;*
- *Fisioterapista Coordinatore;*
- *Operatori di Centrale dedicati alla pianificazione degli interventi e alle comunicazioni con assistiti ed operatori.*

I professionisti dedicati all'assistenza sono:

- *Medici specialisti;*
- *Infermieri;*
- *Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, etc.);*
- *Operatori Socio Sanitari (OSS);*
- *Psicologi;*
- *Assistenti Sociali.*

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Tecnica.

Medi Care garantisce l'effettuazione dei servizi nel rispetto di quanto definito e indicato formalmente nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) del singolo assistito:

- *assistenza infermieristica;*
- *assistenza riabilitativa;*
- *assistenza medico specialistica;*
- *assistenza logopedica;*
- *assistenza OSS;*
- *supporto psicologico e sociale (attraverso psicologi e assistenti sociali);*
- *reperibilità H24.*

Le cure infermieristiche, classificate come prestazionali a bassa e media complessità, vengono erogate entro 48 ore dalla disponibilità di Medi Care ad attuare il PAI, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.

L'attivazione dell'assistenza infermieristica, per i pazienti ad alta complessità assistenziale, viene evasa entro 48 ore dalla disponibilità di Medi Care ad attuare il PAI, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.

L'attivazione dei servizi di riabilitazione e di logopedia avviene entro 48 ore dalla disponibilità di Medi Care ad attuare il PAI, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.

Gestione delle liste d'attesa

Le liste d'attesa per i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) sono gestite direttamente dal Distretto Socio Sanitario di riferimento della persona richiedente.

Rilascio della documentazione sanitaria

L'utente o un familiare da questi delegato o altri soggetti in possesso di legittimo status possono presentare richiesta per avere copia conforme all'originale della documentazione sanitaria inerente il servizio ricevuto.

La richiesta deve essere indirizzata alla Direzione Tecnica, corredata di documento di identità, che potrà essere consegnata direttamente in sede o spedita all'indirizzo e-mail servizio.adi@medicareonline.it.

I tempi di consegna della relativa documentazione sono di 7 giorni per la documentazione sanitaria in nostro possesso ed invece per la documentazione sanitaria in possesso dell'Azienda Sanitaria Provinciale dovrà essere indirizzata la richiesta al Distretto di competenza.

Servizi di telemedicina - telemonitoraggio - teleassistenza

Medi Care è in grado di gestire servizi di Telemedicina, Telemonitoraggio e Teleassistenza, tramite sistemi innovativi di telesorveglianza.

Nell'ottica di offrire soluzioni assistenziali che garantiscano all'assistito un costante controllo clinico ed una migliore qualità della vita, si propongono l'impiego di sistemi "Check-Up Domiciliare" - riferibili a soggetti BPCO, ma anche ad utenti diabetici e con scompenso cardiaco. Il vero e proprio sistema di monitoraggio viene svolto grazie a strumenti Multicheck che effettuano la raccolta e l'invio dei dati strumentali di saturazione, glicemia capillare, frequenza cardiaca, peso corporeo e pressione arteriosa. La loro successiva rappresentazione tabellare e grafica su pagine Web, ad accesso riservato ai soli terapeuti (Specialisti, MMG), avviene poi grazie ad un "Software gestionale".

L'assistito che partecipa al programma rileva con la consueta frequenza la saturazione, la glicemia, la frequenza cardiaca, il peso corporeo e la pressione arteriosa (attraverso strumenti con interfaccia Bluetooth) e li invia - grazie una procedura automatica - al server dedicato.

Qui, i dati vengono raccolti, visualizzati graficamente sul “Software gestionale” e immediatamente messi a disposizione del Medico curante per una corretta, tempestiva e precisa valutazione del quadro clinico.

Tramite questo sistema l’assistito, anziché subire passivamente la propria condizione di cronicità, grazie ad un certo grado di responsabilizzazione ed emancipazione, è indotto ad un coinvolgimento attivo e consapevole “all’interno della propria patologia”, con un inevitabile miglioramento della qualità della vita.

Non va inoltre tralasciata la garanzia di un maggior controllo sull’adeguatezza della spesa pubblica: il sistema “Check-Up Domiciliare”, di fatto, offre la possibilità di verificare il numero di esami realmente effettuati a fronte dei singoli piani terapeutici previsti per ogni soggetto (con particolare riferimento alla patologia diabetica, etc.), consentendo di evitare inutili sprechi e riducendo quindi i costi a carico del SSN.

Con tale sistema il semplice controllo routinario del Diario dell’andamento della pulsossimetria (nel paziente BPCO), dei Diari glicemici (per l’assistito diabetico), delle pressioni arteriose (nel soggetto scompensato), che finora ha costretto l’assistito a recarsi presso l’ambulatorio, potrà avvenire con maggiore frequenza senza che l’utente debba muoversi da casa.

Destinatari del servizio

In linea generale, i DESTINATARI DEL SERVIZIO sono gli utenti inseriti in ADI o nello specifico:

- *Pazienti con patologie cronico-evolutive invalidanti, anche in età pediatrica, ad esempio: neurologiche e cardiopatiche medio-gravi.*
- *Pazienti in dimissioni protette da reparti ospedalieri.*
- *Pazienti con patologia Cardiaca, Polmonare, Diabetica.*

L’utente viene preso in carico su segnalazione dell’Unità Valutativa Distrettuale (UVD), viene redatta una scheda individuale contenente i dati anagrafici e clinici importanti per la gestione del caso; la quale viene custodita nel rispetto della legge sulla privacy.

Viene contemporaneamente attivato il servizio secondo le prestazioni assegnate sul piano operativo. L’assistito viene dimesso per conclusione del trattamento terapeutico, per rinuncia personale al servizio, per ricovero in strutture residenziali o per decesso.

Come si accede

Si accede al servizio presentando formale richiesta al Distretto Socio-Sanitario dell'ASP, corredata da specifica relazione da parte del medico di medicina generale il quale ne accerta le necessità assistenziali. Successivamente l'Unità di Valutazione Distrettuale valuta la richiesta di accesso al servizio stilando un programma di cure personalizzato che trasferirà all'Ente erogatore del servizio (Medi Care).

Attività libero professionale

La Medi Care attraverso la propria organizzazione è in grado di fornire ai pazienti che ne fanno richiesta attività sanitarie in regime libero professionale.

Di seguito si elencano le tariffe relative alle singole prestazioni assistenziali:

- *assistenza infermieristica € 30,00 l'ora*
- *assistenza riabilitativa e logopedica € 30,00 l'ora*
- *assistenza socio sanitaria € 24,00 l'ora*
- *supporto psicologico € 40,00 l'ora*
- *consulenze medico specialistiche € 70,00*

Ad oggi nonostante la capacità organizzativa ad erogare prestazioni libero professionali, la Medi Care ha scelto, per deontologia professionale, di non fornire questi servizi in quanto gli stessi sono garantiti dal Servizio Sanitario Nazionale in forma gratuita per l'utente.

Prestazioni eseguite nell'anno 2021

SERVIZIO	INDICATORE	QUANTITÀ
Servizio ADI	n. utenti assistiti	5.181
Assistenza Dietologica	n. accessi domiciliari	6
Assistenza Infermieristica	n. accessi domiciliari	220.130
Assistenza Fisioterapica	n. accessi domiciliari	63.965
Assistenza Logopedica	n. accessi domiciliari	8.984
Assistenza Equipe Covid Domiciliare	n. accessi domiciliari	1.247

Qualità del servizio - impegni verso gli assistiti

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 con aggiornamento all'ultima edizione 2015.

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;*
- *migliorare i rapporti di collaborazione e di intesa con i propri utenti, al fine di valutarne ed interpretarne correttamente le esigenze;*
- *organizzare opportunamente il lavoro di rete sul territorio;*
- *garantire elevati livelli di professionalità del proprio personale;*
- *garantire continuità assistenziale.*

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'utente. Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto indicativo di un fattore di qualità.

Gli standard di qualità servono, pertanto, per definire il livello di qualità del servizio e rappresentano un punto di riferimento oltre che per gli assistiti, anche per la Direzione Tecnica, al fine di orientare e valutare l'azione della Cooperativa.

La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di analisi, valutazione e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE	STANDARD	MODALITÀ	FREQUENZA
Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e sui recapiti	n. materiale informativo presente nei domicili/n. totale pazienti assistiti	80%	Verifica telefonica a campione su assistiti	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini sulla qualità percepita	n. questionari raccolti/n. assistiti contattati	75%	Analisi rilevazioni da questionari sulla customer satisfaction	Annuale
Tempestività nella risposta a reclami e segnalazioni	n. reclami e segnalazioni a cui si è risposto entro 3 giorni/numero reclami e segnalazioni pervenute	75%	Analisi report su reclami e segnalazioni	Annuale
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento	n. operatori dotati di cartellino/n. totale operatori	90%	Verifica telefonica a campione su assistiti	Annuale

Medi Care rivolge particolare attenzione alla qualità del servizio, misurata attraverso questionari somministrati sia agli assistiti (customer satisfaction) che agli operatori.

Medi Care rivolge particolare attenzione alla qualità del servizio, misurata attraverso questionari somministrati sia agli assistiti (customer satisfaction) che agli operatori.

L'elaborazione statistica di tali rilevazioni consente di monitorare l'andamento dei servizi e di intervenire qualora non siano raggiunti gli standard e gli obiettivi prefissati, predisponendo azioni correttive e preventive finalizzate al miglioramento continuo.

Quanto è soddisfatto/a dell'assistenza fornita dalla Centrale Operativa che coordina il servizio, in merito ai seguenti requisiti?



Diritti e doveri degli assistiti

Alla luce delle disposizioni di cui al Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 19.05.1995 e alla Carta Europea dei Diritti del Malato, i diritti degli assistiti possono essere sintetizzati come segue:

Diritto a misure preventive

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

Diritto all'accesso

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

Diritto all'informazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

Diritto al consenso

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

Diritto alla libera scelta

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

Diritto alla privacy e alla confidenzialità

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

Diritto al rispetto del tempo dei pazienti

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

Diritto al rispetto di standard di qualità

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

Diritto alla sicurezza

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

Diritto all'innovazione

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

Diritto a evitare le sofferenze e il dolore non necessari

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

Diritto a un trattamento personalizzato

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

Collaborazione

L'assistito si impegna ad esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute; ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva. L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

Informazione

Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

Rispetto

L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro. L'assistito si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica

Richieste, segnalazioni e reclami

Per dare valore al rapporto di fiducia tra assistiti e operatori, teniamo in particolare considerazione tutte le segnalazioni e i reclami. Qualunque richiesta, segnalazione o reclamo può essere comunicato:

- inviando una e-mail all'indirizzo: servizio.adi@medicareonline.it;
- accedendo all'apposita sezione presente sul sito web di Medi Care;
- utilizzando la modulistica che può essere richiesta presso la sede di Medi Care o via e-mail, da spedire all'indirizzo "Medi Care Soc. Coop. Soc. - Ufficio ADI, via Mariano Rumor n. 10, 97100 Ragusa".

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato. Il trattamento dei dati personali degli assistiti avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679.

Publicazione dati in materia di responsabilità professionale

Al fine di ottemperare all'obbligo di cui all'art. 4 della L. 24/2017 che prevede la pubblicazione dei dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, si rendono noti i seguenti dati relativi al numero dei sinistri aperti e l'importo dei risarcimenti riferiti agli anni 2017-2021:

ANNO	DESTINATARI	EVENTI AVVERSI	RECLAMI	SEGNALAZIONI	RICHIESTE DI RISARCIMENTO
2017	4.627	0	5	2	0%
2018	4.481	0	4	1	0%
2019	4.192	0	6	0	0%
2020	4.173	0	5	1	0%
2021	4.769	0	5	1	0%

Accesso alla carta dei servizi

Una copia della Carta dei Servizi è disponibile presso la sede di Medi Care, in via Mariano Rumor n. 10 97100 Ragusa. La Carta dei Servizi è accessibile anche online, visitando il sito web di Medi Care all'indirizzo <https://www.medicareonline.it>.

Medi Care si impegna a revisionare periodicamente il documento e a darne diffusione mediante il proprio sito web.

Informazioni Utili

COORDINATORE INFERMIERISTICO: Dott. Campo Antonio

DIRETTORE TECNICO: Dott. Lucca Francesco

Dove Siamo

VIA M. RUMOR N. 10, RAGUSA

TEL. 0932/654440

FAX 0932/626865

NUMERO VERDE 800140332

SEGRETERIA@MEDICAREONLINE.IT

WWW.MEDICAREONLINE.IT

Per informazioni ed Assistenza la segreteria è aperta:

da **Lunedì a Venerdì** dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

Al di fuori degli orari di apertura, è attivo il servizio di reperibilità chiamando il nostro numero fisso.

I punti di riferimento per raggiungerci sono lo stadio comunale o la piscina Comunale di Ragusa.

Da uscita **Ragusa ovest**

seguire via E. Fieramosca, via G. La Pira, via A. Melilli, via M. Rumor.

Da uscita **Ragusa sud**

seguire via A. Grandi, Piazza Croce, via Paestum, via Psaumida, via Berlinguer, via M. Rumor.