



MEDICARE
SERVIZI SOCIO SANITARI

Carta dei Servizi

PER LE ATTIVITÀ SOCIO-SANITARIE



REV.	DATA	CAUSALE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	21/12/2006	Prima Emissione		
1	02/02/2009	Revisione Contenuti		
2	08/02/2010	Aggiornamento annuale		
3	05/02/2011	Aggiornamento annuale		
4	11/02/2013	Revisione Contenuti		
5	11/01/2016	Revisione Contenuti		
6	09/01/2018	Aggiornamento annuale		
7	01/08/2019	Aggiornamento annuale		
8	21/05/2020	Aggiornamento annuale		
9	23/12/2024	Revisione Generale		

● SOMMARIO

I principi della carta	1
Chi siamo	3
Servizio di Cure Domiciliari di base, I livello, II livello, III livello	4
Servizio Assistenza Domiciliare Anziani	5
Assistenza Domiciliare Disabili	8
Assistenza all'Autonomia e Comunicazione (ASACOM) e trasporto degli alunni disabili nelle scuole	11
Servizio di Trasporto disabili presso i centri di riabilitazione	14
Sostegno Educativo Domiciliare	16
Assistenza Scolastica agli alunni con disabilità sensoriale	19
Qualità del Servizio - Impegni verso gli assistiti	23
Richieste, segnalazioni e reclami	25
Accesso alla Carta dei Servizi	25
Informazioni Utili	26

Gentile Assistito, con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi sociali 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;
- 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 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 eroga numerosi servizi in ambito socio-sanitario-assistenziale:

- **Servizio di Cure Domiciliari di base, I Livello, II livello, III livello** anche ad elevata intensità assistenziale e specialistica;
- **Assistenza domiciliare in favore di anziani e disabili** ad elevata intensità assistenziale;
- **Assistenza all'autonomia e comunicazione e trasporto alunni disabili nelle scuole;**
- **Trasporto disabili a terapia;**
- **Sostegno educativo domiciliare;**
- **Assistenza all'autonomia e comunicazione agli alunni con disabilità sensoriali.**

A questi si aggiungono ulteriori attività in ambito socio-sanitario e socio-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.);
- Telemedicina, telesoccorso e teleassistenza;
- Moduli personalizzati di supporto assistenziale rapidamente attivabili presso il domicilio per privati, imprese e assicurazioni;
- 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.

SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI DI BASE, I LIVELLO, II LIVELLO, III LIVELLO

Le Cure Domiciliari (ADI) sono servizi legati ai bisogni della persona che si propongono di favorire e sviluppare il benessere sanitario e sociale in una logica di integrazione.

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 le Aziende Sanitarie Provinciali della Regione Sicilia tra cui: Ragusa, Siracusa, Messina, Agrigento, Trapani e la Regione Abruzzo.

Attraverso le Cure Domiciliari, 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.

La Carta dei Servizi dedicata ai servizi di Cure Domiciliari (ADI) è disponibile presso le varie sede operative di Medi Care nel territorio della Sicilia, e online, visitando il sito web di Medi Care all'indirizzo **<https://www.medicareonline.it>**.

SERVIZIO ASSISTENZA DOMICILIARE ANZIANI

Il servizio di assistenza domiciliare agli anziani è costituito da un insieme di prestazioni socio-assistenziali, rese presso il domicilio della persona assistita, finalizzate al superamento di condizioni permanenti o temporanee di scarsa autonomia, dovute a condizioni psicofisiche e/o difficoltà familiari.

Descrizione del servizio

Il Servizio viene espletato attraverso le seguenti prestazioni:

- Acquisto alimenti, secondo le necessità della persona assistita, almeno due volte a settimana;
- Supporto nella preparazione dei pasti giornalieri presso il domicilio della persona assistita;
- Aiuto domestico per il governo e l'igiene dell'alloggio, giornaliero o periodico secondo turni concordati con l'utente: pulizia e igiene degli ambienti e dei servizi (pavimenti, vetri, mobili, apparecchi sanitari della cucina e del bagno, cambio biancheria, riordino letto, etc.);
- Supporto nell'igiene e nella cura della persona, oltre che nelle attività quotidiane che l'utente non può assolvere da solo: alzarsi dal letto, pulizia personale, coricarsi, vestizione, aiuto nell'assunzione dei pasti, aiuto per una corretta deambulazione e nel movimento degli arti invalidi, mobilitazione del soggetto allettato;
- Cambio, lavaggio e stiratura della biancheria in maniera tale da assicurare la necessaria igiene;
- Disbrigo pratiche (es. pratiche pensionistiche, sanitarie, tessere autobus, pagamento bollette, autorizzazioni e richieste medicinali, etc.);
- Sostegno psico-sociale, al fine di creare tra la persona assistita e l'operatore un rapporto di fiducia in grado di assicurare il necessario supporto nelle difficoltà di ordine psicologico e/o sociale, oltre che nei rapporti familiari e sociali.

In aggiunta alle prestazioni descritte, Medi Care assicura ai propri utenti:

- Flessibilità degli orari di lavoro degli operatori prevedendo anche interventi pomeridiani.
- Servizi di trasporto, mediante mezzi omologati al trasporto disabili, per accompagnare la persona assistita quando necessario o nelle occasioni di svago e socializzazione;
- Eventi e momenti di socializzazione, organizzati nel corso dell'anno in occasione delle principali festività, per favorire lo svago e la socializzazione delle persone assistite.

Per gli utenti ammessi anche ai servizi di Cure Domiciliari (ADI), il servizio di assistenza domiciliare agli anziani viene svolto in maniera coordinata con il servizio ADI, al fine di raccordarne le prestazioni e ottimizzarne la qualità.

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio si pone l'obiettivo di assicurare alla persona assistita il mantenimento di un elevato grado di autonomia, all'interno della propria abitazione, rendendo possibile la permanenza nel proprio ambito familiare.

In questo modo, il servizio consente di ridurre il ricorso a ricoveri presso strutture residenziali assicurando, attraverso l'adozione di adeguati strumenti di valutazione dei bisogni, interventi in grado di consentire all'assistito il mantenimento delle proprie abitudini di vita e delle proprie relazioni sociali e familiari.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono coloro che risiedono nel territorio del comune erogatore e che, per età, condizioni psicofisiche e/o situazioni familiari, manifestano il bisogno di prestazioni sostitutive e integrative per il prosieguo della vita di relazione e per una dignitosa qualità della vita all'interno delle proprie mura domestiche.

COME SI ATTIVA

Il servizio si attiva inoltrando richiesta agli uffici del Servizio Sociale del comune di residenza. I tempi di attesa sono determinati da una graduatoria predisposta dal comune erogatore. I tempi di risposta di Medi Care, dal momento dell'assegnazione del servizio, sono immediati.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 operatori socio sanitari (OSS) e assistenti sociali.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AGLI ANZIANI

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/ informale	Medici ospedalieri, assistito, familiari, altri non specificati	Medici di Medicina Generale
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale	Assistito
Richiesta attivazione	Invio della richiesta for- male di attivazione	Assistito o familiari	Servizio Sociale del comune di residenza
Valutazione	Valutazione della condi- zione della persona da assistere sotto il profilo socio-ambientale	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito
Graduatoria	Inserimento della persona da assistere in gradua- toria	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito
Scelta dell'ente	L'assistito o i familiari scelgono l'ente in accreditamento	Assistito o familiari	Servizio Sociale del comune di residenza
Attivazione	Invio della documentazio- ne relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza	Medi Care
Predisposizione del Piano di Intervento	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Medi Care, assistito e/o familiari	Assistito
Messa in atto del Piano di Intervento	Erogazione delle presta- zioni concordate	Medi Care	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del Piano di Intervento	Medi Care	Assistito
Cessazione	Rinuncia, decesso, sca- denza, istituzionalizza- zione o cambio ente in accreditamento	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito o familiari

ASSISTENZA DOMICILIARE AI DISABILI

Il servizio di assistenza domiciliare ai disabili è rivolto a soggetti portatori di grave handicap fisico, psichico e/o sensoriale, totalmente privi di assistenza familiare o inseriti in nuclei familiari naturali e/o affidatari che, a causa dell'età avanzata o per difficoltà transitorie o permanenti, non possono prestare al disabile la necessaria assistenza.

Descrizione del servizio

Il servizio consiste nell'aiuto fisico per l'espletamento delle attività fondamentali che caratterizzano la vita quotidiana e include le seguenti prestazioni:

- Mobilizzazione del soggetto allettato;
- Sollevamento dal letto e vestizione;
- Pulizia personale ed aiuto per il bagno;
- Sistemazione su sedia a rotelle;
- Aiuto motorio per una minima deambulazione e per il compimento di esercizi fisici elementari idonei a migliorare l'autosufficienza;
- Preparazione dei pasti a domicilio e relativo imboccamento.

In aggiunta alle prestazioni descritte, Medi Care assicura ai propri utenti:

- Flessibilità degli orari di lavoro degli operatori prevedendo anche interventi pomeridiani;
- Servizi di trasporto, mediante mezzi omologati al trasporto disabili, per accompagnare la persona assistita quando necessario o nelle occasioni di svago e socializzazione;
- Eventi e momenti di socializzazione, organizzati nel corso dell'anno in occasione delle principali festività, per favorire lo svago e la socializzazione delle persone assistite.

Per gli utenti ammessi anche ai servizi di Cure Domiciliari (ADI), il servizio di assistenza domiciliare agli anziani viene svolto in maniera coordinata con il servizio ADI, al fine di raccorderne le prestazioni e ottimizzarne la qualità.

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio si pone l'obiettivo di consentire al disabile grave la permanenza presso il proprio gruppo familiare e sociale, al fine di evitare e contenere processi emarginanti e di istituzionalizzazione. Attraverso il servizio, la persona assistita può avere accesso alle cure necessarie presso il proprio domicilio, beneficiando di una migliore qualità della vita

DESTINATARI DEL SERVIZIO

I destinatari del servizio sono soggetti portatori di grave handicap fisico, psichico e/o sensoriale totalmente privi di assistenza familiare o inseriti in nuclei familiari naturali e/o affidatari, che a causa dell'età avanzata dei componenti del nucleo stesso o per difficoltà transitorie o permanenti, non possono prestare al disabile un'assistenza adeguata.

COME SI ATTIVA

Il servizio si attiva inoltrando richiesta agli uffici del Servizio Sociale del comune di residenza. I tempi di attesa sono determinati da una graduatoria predisposta dal comune erogatore. I tempi di risposta di Medi Care, dal momento dell'assegnazione del servizio, sono immediati.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 operatori socio sanitari (OSS) e assistenti sociali.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AI DISABILI

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/ informale	Medici ospedalieri, assistito, familiari, altri non specificati	Medici di Medicina Generale
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale	Assistito
Richiesta attivazione	Invio della richiesta for- male di attivazione	Assistito o familiari	Servizio Sociale del comune di residenza
Valutazione	Valutazione della condi- zione della persona da assistere sotto il profilo socio-ambientale	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito
Graduatoria	Inserimento della persona da assistere in gradua- toria	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito
Scelta dell'ente	L'assistito o i familiari scelgono l'ente in accreditamento	Assistito o familiari	Servizio Sociale del comune di residenza
Attivazione	Invio della documentazio- ne relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza	Medi Care
Predisposizione del Piano di Intervento	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Medi Care, assistito e/o familiari	Assistito
Messa in atto del Piano di Intervento	Erogazione delle presta- zioni concordate	Medi Care	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del Piano di Intervento	Medi Care	Assistito
Cessazione	Rinuncia, decesso, sca- denza, istituzionalizza- zione o cambio ente in accreditamento	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito o familiari

ASSISTENZA ALL'AUTONOMIA E COMUNICAZIONE (ASACOM) E TRASPORTO DEGLI ALUNNI DISABILI NELLE SCUOLE

Il servizio di assistenza all'autonomia e comunicazione e trasporto degli alunni disabili nelle scuole comprende un insieme di prestazioni finalizzate ad assicurare una piena integrazione prescolastica e scolastica degli alunni disabili e un intervento continuativo e globale nella sfera individuale e relazionale, al fine di favorire l'autonomia e la comunicazione personale.

Descrizione del servizio

Il Servizio viene espletato attraverso le seguenti prestazioni:

- Trasporto casa-scuola-casa, trasporto per terapia e corsi. Medicare dispone di mezzi omologati al trasporto disabili anche in carrozzina. La prestazione è garantita agli autisti ed operatori qualificati;
- Aiuto accesso e uscita dalla scuola. L'operatore accompagna la persona assistita, affidandola all'operatore presente presso l'istituto scolastico;
- Sistemazione nel banco. L'operatore accompagna la persona assistita in classe, verificando la corretta sistemazione nel banco e avendo cura delle necessità nel caso;
- Aiuto fisico, accompagnamento ai servizi e/o pulizia della persona, imboccamento. L'operatore aiuta la persona assistita negli spostamenti sia all'interno che all'esterno dell'istituto e favorisce la sua inclusione e socializzazione anche al di fuori dell'ambito ristretto dell'aula (es. ricreazione, arrivo e uscita dall'istituto, momenti ludici previsti nella programmazione scolastica, gite, etc.).
- Collabora e crea sinergie con gli insegnanti di sostegno e gli insegnanti curricolari per il raggiungimento degli obiettivi individuati nei singoli PEI.

Ciascun operatore è tenuto a seguire scrupolosamente le indicazioni dei genitori relative alla dieta alimentare e ha cura della corretta assunzione degli alimenti, occupandosi dell'imboccamento ove necessario. Nei casi in cui la persona assistita segua una terapia farmacologica, l'operatore ha cura di somministrare correttamente i farmaci, negli orari stabiliti, seguendo scrupolosamente le indicazioni dei genitori.

In aggiunta alle prestazioni descritte, Medi Care assicura ai propri utenti:

- Eventi e momenti di svago e socializzazione in ambito extrascolastico (es. passeggiate, feste, etc.);

- Trasporto, aiuto fisico e accompagnamento della persona assistita a eventi e manifestazioni organizzate da enti pubblici e privati (es. feste, concerti, spettacoli, etc.), con il coinvolgimento diretto e la presenza dei genitori se interessati.

Medi Care organizza incontri periodici tra operatori e genitori, con la supervisione di uno psicologo, al fine di migliorare la qualità del servizio e coinvolgere attivamente i genitori nell'attività assistenziale. I genitori sono coinvolti attivamente anche nella programmazione di momenti ludici e ricreativi extrascolastici.

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio si pone l'obiettivo di assicurare la piena integrazione prescolastica e scolastica degli alunni disabili.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto ad alunni con grave disabilità che necessitano di assistenza e supporto nel trasporto casa-scuola-casa e di aiuto fisico con riferimento a tutte le attività prescolastiche, scolastiche ed extrascolastiche.

COME SI ATTIVA

Il servizio si attiva inoltrando richiesta agli uffici del Servizio Sociale del comune di residenza. I tempi di attesa sono determinati da una graduatoria predisposta dal comune erogatore. I tempi di risposta di Medi Care, dal momento dell'assegnazione del servizio, sono immediati.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 operatori socio sanitari (OSS) e assistenti sociali.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA E TRASPORTO DEGLI ALUNNI DISABILI NELLE SCUOLE

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/ informale	Medici ospedalieri, assistito, familiari, altri non specificati	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta
Valutazione preliminare	Anamnesi	Medici di Medicina Generale	Assistito
Richiesta valutazione diagnostica	Invio della richiesta formale di valutazione diagnostica	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione diagnostica	Valutazione della condi- zione della persona da assistere sotto il profilo clinico	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Istanza	Invio dell'istanza per l'attivazione del servizio	Genitori del minore	Scuola
Richiesta attivazione	Invio richiesta formale di attivazione	Scuola	Servizio Sociale del comune di residenza
Scelta dell'ente	I genitori del minore scegliono l'ente in accre- ditamento	Genitori del minore	Servizio Sociale del comune di residenza
Attivazione	Invio della documentazio- ne relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza	Medi Care
Predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Medi Care, insegnanti, ge- nitori del minore e altri attori coinvolti	Assistito
Messa in atto del PEI	Erogazione delle presta- zioni concordate	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PEI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Cessazione	Rinuncia, miglioramento, conclusione cicli scolasti- ci o cambio ente in accreditamento	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito

SERVIZIO DI TRASPORTO DISABILI PRESSO I CENTRI DI RIABILITAZIONE

Il servizio di Trasporto disabili presso i centri di riabilitazione è finalizzato all'integrazione sociale degli utenti, favorendo la costruzione della propria autonomia e l'espressione piena delle proprie potenzialità e a consentire la piena inclusione nel contesto sociale di appartenenza. L'effettiva erogazione di tali servizi da parte di Medi Care viene realizzata grazie alla Convenzione con il Comune di Ragusa attraverso procedure di accreditamento.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio viene erogato attraverso le seguenti prestazioni:

- Trasporto casa-centro di terapia, e centro di terapia-casa. Medicare dispone di mezzi omologati al trasporto disabili anche in carrozzina. La prestazione è garantita da autisti ed operatori qualificati;
- Aiuto accesso e uscita da casa o dal centro di terapia. L'operatore accompagna la persona assistita, affidandola all'operatore presente presso il centro di riabilitazione;

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

Il servizio si pone l'obiettivo di assicurare la piena integrazione nel proprio contesto sociale rendendo gli utenti in qualche modo indipendenti dalle loro famiglie.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il servizio è rivolto a tutte le persone con Disabilità che frequentano i Centri di Riabilitazione dai 3 anni in su.

COME SI ATTIVA

Il servizio si attiva inoltrando richiesta agli uffici del Servizio Sociale del comune di residenza. I tempi di attesa sono determinati da una graduatoria predisposta dal comune erogatore. I tempi di risposta di Medi Care, dal momento dell'assegnazione del servizio, sono immediati.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 operatori socio sanitari (OSS) e assistenti sociali.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE AI DISABILI

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Comunicazione formale/ informale	Medici ospedalieri, fami- liari, 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 valutazione diagnostica	Invio della richiesta formale di valutazione diagnostica	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione diagnostica	Valutazione della condi- zione della persona da assistere sotto il profilo clinico	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Istanza/Richiesta attivazione	Invio richiesta formale di attivazione	Genitori se minore Assistito	Servizio Sociale del comune di residenza
Scelta dell'ente	I genitori del minore scelgono l'ente in accre- ditamento	Genitori del minore Assistito	Servizio Sociale del comune di residenza
Attivazione	Invio della documentazio- ne relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza	Medi Care
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PEI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Cessazione	Rinuncia, miglioramento, conclusione cicli scolasti- ci o cambio ente in accreditamento	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito

SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

Il servizio di sostegno educativo domiciliare consiste nel sostegno alle funzioni educative familiari, per un periodo di tempo limitato o correlato a particolari momenti di problematicità familiare. Il servizio si espleta all'interno di un progetto socio-educativo orientato a sostenere i diritti del minore e le responsabilità genitoriali.

Descrizione del servizio

Il servizio è assegnato a un'équipe, che opera presso il domicilio del minore. Il servizio prevede attività di:

- Supporto alla genitorialità;
- Sostegno educativo al minore;
- Orientamento allo studio e al lavoro, da affiancare ad attività ludiche, relazionali e di socializzazione, per valorizzare le risorse del minore e aiutarlo a esplorare le proprie abilità e il proprio saper fare, in un'ottica di futuro inserimento nel mondo dello studio o del lavoro;
- Supporto scolastico, in collaborazione con i servizi educativi e la scuola;
- Incontri periodici di gruppo tra genitori e minori, per favorire il confronto e l'aiuto reciproco, anche in contesti informali (es. cene, camminate, escursioni, etc.).

Alle attività presso il domicilio, si aggiungono alcune attività extra-domiciliari:

- Attività sportive, in collaborazione con associazioni sportive del territorio;
- Attività teatrali, in collaborazione con organizzazioni culturali del territorio;
- Outdoor education, per favorire percorsi di crescita anche in relazione alla gestione del tempo libero (es. escursioni e camminate, picnic all'aria aperta, etc.).

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

La finalità principale, è quella di sostenere il ruolo educativo primario della famiglia, garantendo un supporto socio educativo ai minori che presentano problematiche di socializzazione, crescita individuale, disagio socio familiare, per favorirne un armonico sviluppo, senza allontanarli dal proprio ambiente di vita.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio sono nuclei familiari con minori, che si trovano in stato di disagio sociale di gravità medio-lieve, che incide negativamente sull'esercizio della funzione educativa genitoriale e sulla possibilità di assicurare un'armonica crescita psicofisica e un'adeguata inclusione sociale dei minori.

COME SI ATTIVA

Il servizio si attiva su segnalazione delle équipe scolastiche presenti presso gli istituti primari e negli istituti secondari di primo grado o a seguito di provvedimento dell'autorità giudiziaria, da inoltrare al Servizio Sociale del comune di residenza del minore.

In alcuni casi, l'attivazione del servizio è disposta a seguito di provvedimento dell'autorità giudiziaria. I tempi di risposta di Medi Care, dal momento dell'assegnazione del servizio, sono immediati.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 operatori socio sanitari (OSS) e assistenti sociali.

IL PERCORSO DEL SOSTEGNO EDUCATIVO DOMICILIARE

FASE	ATTIVITÀ	COMPETENZA	DESTINATARIO
Segnalazione	Provvedimento o comunicazione	Autorità giudiziaria, Questura, équipe scolastica	Servizio Sociale del comune di residenza
Valutazione	Valutazione della condizione del minore da assistere sotto il profilo socio-ambientale	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito
Attivazione	Invio della documentazione relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza	Medi Care
Predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Servizio Sociale del comune di residenza, insegnanti, genitori del minore e altri attori coinvolti	Assistito
Messa in atto del PEI	Erogazione delle prestazioni concordate	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PEI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Cessazione	Rinuncia, miglioramento, istituzionalizzazione o raggiungimento della maggiore età	Servizio Sociale del comune di residenza	Assistito

ASSISTENZA SCOLASTICA AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ SENSORIALE

Il servizio di assistenza scolastica rivolto agli alunni con disabilità sensoriale è strutturato attraverso due diversi tipi di intervento:

- Assistenza all'autonomia e alla comunicazione;
- Supporto scolastico domiciliare.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'**Assistenza all'autonomia e alla comunicazione** si configura come assistenza specialistica (L.104/92, art.13) e comprende un insieme di azioni che tendono ad assicurare un intervento continuativo e globale nella sfera individuale e relazionale, al fine di favorire il recupero dell'autonomia e della comunicazione personale. L'assistente alla comunicazione non è un insegnante ma condivide con il docente la progettazione del percorso educativo e formativo degli alunni. I suoi compiti sono:

- facilitare la comunicazione tra l'alunno con disabilità sensoriale, i docenti e i compagni di classe;
- rendere accessibile all'alunno con disabilità sensoriale i contenuti scolastici e qualunque altra informazione rilevante mediante l'utilizzo della LIS (Lingua dei Segni Italiana), dell'ISE (Italiano Segnato Esatto), della labializzazione o del Braille, nel rispetto della scelta operata dalla famiglia;
- utilizzare le strategie più adeguate per accrescere le competenze comunicative dell'alunno e accogliere le sue esperienze emotive e relazionali;
- facilitare l'integrazione dell'alunno all'interno della classe e del contesto scolastico.

Il Supporto scolastico domiciliare, disponibile solo per gli alunni delle scuole secondarie di secondo grado, si concretizza in un percorso di accompagnamento dell'alunno con disabilità sensoriale verso l'acquisizione di un metodo di studio finalizzato a renderlo indipendente e motivato nella gestione del proprio lavoro a casa.

Per questo motivo, il supporto domiciliare interviene non soltanto come supporto nell'espletamento dei compiti ma anche ad integrazione del sostegno scolastico e dell'operato dell'assistente alla comunicazione, al fine di potenziare le aree in cui lo studente incontra maggiori difficoltà.

Alle attività che caratterizzano i due interventi del servizio Medi Care affianca:

- iniziative in ambito extra scolastico (es. passeggiate, feste, etc.);
- supporto nella partecipazione dell'alunno a manifestazioni organizzate da enti pubblici e privati (es. feste di piazza, spettacoli, etc.).

Medi Care organizza incontri periodici tra operatori e genitori, con la supervisione di uno psicologo, al fine di migliorare la qualità del servizio e coinvolgere attivamente i genitori nell'attività assistenziale. I genitori sono coinvolti attivamente anche nella programmazione di momenti ludici e ricreativi extrascolastici. Il servizio, ove richiesto, viene espletato anche in occasione di viaggi d'istruzione, visite guidate o altre attività, preventivamente concordate.

OBIETTIVI GENERALI DEL SERVIZIO

I due interventi previsti nell'ambito del servizio concorrono entrambi a costruire l'autonomia e a favorire l'espressione piena delle potenzialità dell'alunno con disabilità sensoriale, al fine di consentire, in ultima analisi, la piena inclusione nel contesto scolastico, evitando l'allontanamento dal nucleo familiare e l'istituzionalizzazione.

DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio sono alunni con disabilità sensoriale all'interno del primo (scuola primaria, scuola secondaria di primo grado) o del secondo (scuola secondaria di secondo grado) ciclo di istruzione.

COME SI ATTIVA

L'Assistenza all'autonomia e alla comunicazione si attiva su richiesta al Servizio Sociale del comune di residenza (fino alla scuola secondaria di primo grado) o all'Ufficio Politiche Sociali del Libero Consorzio Comunale (per la scuola secondaria di secondo grado) inoltrata dall'istituto scolastico dell'alunno con disabilità sensoriale.

Il Supporto scolastico domiciliare si attiva inoltrando apposita istanza all'Ufficio Politiche Sociali del Libero Consorzio Comunale (esclusivamente per gli alunni della scuola secondaria di secondo grado), mediante la modulistica disponibile anche presso la sede di Medi Care, in via Mariano Rumor n.10 9 Cap. 97100 Ragusa.

GESTIONE DEL SERVIZIO

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

- **Centrale Operativa.** È aperta dalle 08.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e il sabato dalle 09.00 alle 13.00. 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 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 autisti, assistenti al trasporto, operatori socio sanitari (OSS), assistenti all'autonomia e alla comunicazione (ASACOM) con competenze LIS, ISE, labializzazione e/o Braille.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA SCOLASTICA AGLI ALUNNI CON DISABILITÀ SENSORIALE

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 valutazione diagnostica	Invio della richiesta formale di valutazione diagnostica	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Distretto Socio Sanitario di competenza
Valutazione diagnostica	Valutazione della condizione della persona da assistere sotto il profilo clinico	Distretto Socio Sanitario di competenza	Assistito
Istanza	Invio dell'istanza per l'attivazione del servizio	Genitori del minore	Scuola
Richiesta attivazione	Invio richiesta formale di attivazione	Scuola	Servizio Sociale del comune di residenza o del Libero Consorzio Comunale
Scelta dell'ente	I genitori del minore scelgono l'ente in accreditamento	Genitori del minore	Servizio Sociale del comune di residenza o del Libero Consorzio Comunale
Attivazione	Invio della documentazione relativa all'attivazione del servizio	Servizio Sociale del comune di residenza o del Libero Consorzio Comunale	Medi Care
Predisposizione del Piano Educativo Individualizzato (PEI)	Identificazione delle azioni, degli attori e delle specifiche responsabilità	Medi Care, insegnanti, genitori del minore e altri attori coinvolti	Assistito
Messa in atto del PEI	Erogazione delle prestazioni concordate	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Monitoraggio	Valutazione del percorso assistenziale e periodica rivalutazione del PEI	Medi Care e tutti gli attori coinvolti nel PEI (es. educatori, psicologi, etc.)	Assistito
Cessazione	Rinuncia, miglioramento, conclusione cicli scolastici o cambio ente in accreditamento	Servizio Sociale del comune di residenza o del Libero Consorzio Comunale	Assistito

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 Medicare 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.

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.

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 persone assistite	80%	Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini sulla qualità percepita	n. questionari raccolti/n. assistiti contattati	75%	Assistito	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. 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.

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: segreteria@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., 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.

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

Dove siamo

Medi Care si trova a Ragusa, in Via Mariano Rumor n. 10

Contatti

Telefono 0932 654440

Numero Verde 800 140332

E-mail segreteria@medicareonline.it

Orari di apertura

Per informazioni e assistenza, la Segreteria è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00 e il sabato dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

Sito web

<https://www.medicareonline.it>

Indicazioni stradali

I punti di riferimento per raggiungerci sono lo Stadio Comunale o la Piscina Comunale di Ragusa. Da uscita Ragusa Ovest, seguire via Ettore Fieramosca, via Giorgio La Pira, via Adelia Melilli e via Mariano Rumor. Da uscita Ragusa Sud, seguire via Achille Grandi, piazza Croce, via Paestum, via Psaumida, via Enrico Berlinguer e via Mariano Rumor.