

CARTA DEI SERVIZI

CURE DOMICILIARI LOMBARDIA

ATS Milano Città Metropolitana

Prima emissione: 31 marzo 2025 | Revisione del 26 gennaio 2026



Operatori Sanitari Associati



SOMMARIO

1. MISSION E POLITICHE COMPLESSIVE	4
1.1 I valori e le radici di una comunità	5
2. LA CARTA DEI SERVIZI	6
2.1 Presentazione del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM)	6
2.2 Principi Ispiratori	7
2.3 Diritti e doveri del cittadino	8
2.4 Ambiti territoriali di intervento	9
2.5 La Sede Organizzativa e Operativa del Servizio di Cure Domiciliari	9
2.5.1 Come raggiungerci	10
2.6 Finalità e obiettivi	11
2.7 Organizzazione del servizio	12
2.8 Modalità di erogazione del servizio	13
2.9 Tipologia delle cure domiciliari	14
2.10 Modalità di accesso al servizio CDOM	16
2.11 Modalità, durata delle cure e criteri di dimissione	17
2.12 Continuità assistenziale	17
2.12.1 Trasferimenti	18
2.12.2 Chiusura amministrativa	18
2.12.3 Revoca dell'ente gestore	18
2.13 Come richiedere la documentazione Sanitaria e Sociosanitaria	18
2.14 Tutela della privacy	19
2.15 Consenso informato alle Cure	19
2.16 Gestione dei Reclami/Encomi e Segnalazioni	21
2.17 Rilevazione della soddisfazione dell'assistito	21
2.18 Comunicazione con i pazienti	21
2.19 Allegati	21
ALLEGATO 1 - Questionario di gradimento del servizio	22
ALLEGATO 2 - Encomi, Reclami, Suggerimenti	26
ALLEGATO 3 - Tariffario servizio di cure domiciliari in solvenza	27

1. MISSION E POLITICHE COMPLESSIVE

OSA concepisce la cooperazione di qualità a sostegno del sistema sanitario, sociosanitario, sociale e assistenziale vicino alle persone e alle famiglie, nelle strutture e al domicilio:

- **a fianco del sistema sanitario** sviluppando forme di integrazione tra il servizio pubblico e quello privato;
- **nelle strutture sociosanitarie** gestendo servizi sanitari e sociali in ospedali, RSA, case albergo per anziani, case protette, comunità terapeutiche, comunità alloggio, case famiglia e centri diurni;
- **a casa assistendo e curando le persone a domicilio** applicando modelli innovativi di assistenza integrata, sanitaria, sociosanitaria e sociale.

Tutti i Servizi erogati dalla Cooperativa OSA rispettano il principio di uguaglianza dei diritti delle persone, che si fonda sull'articolo 3 della Costituzione, secondo il quale "tutti i Cittadini hanno pari dignità senza distinzioni di razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche".

Il nostro obiettivo consiste nel non limitarci a rispondere ai bisogni, che sappiamo essere complessi e diversificati, in modo rigido e con un solo tipo di servizio, bensì nell'offrire una serie di risposte che siano il più possibile **a "misura" per il cittadino/paziente**. La Cooperativa svolge la propria attività secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, garantendo la regolarità e la continuità della prestazione.

L'erogazione dei Servizi viene effettuata secondo modalità idonee al raggiungimento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, nell'organizzazione e nell'attuazione dei progetti generali ed individuali che riguardano le persone che fruiscono dei nostri servizi. La storia dell'assistenza domiciliare in Italia coincide con la vicenda umana e professionale della Cooperativa OSA. La Cooperativa inizia infatti la sua attività nel 1985 quando un gruppo di giovani professionisti sanitari decide, in maniera quasi pionieristica, di assistere i pazienti con AIDS al domicilio nelle borgate di Roma. Da quella scelta si traccia un cammino esperienziale di cura della persona tra le mura domestiche che ancora oggi si rinnova ogni giorno in decine di migliaia di case in tutta Italia, dal centro alla periferia. Sono oltre tremila gli operatori OSA che, qualificati e costantemente aggiornati, assicurano continuità nelle cure ai pazienti e supporto ai loro familiari, coordinati da un'organizzazione capillarmente diffusa su tutto il territorio nazionale, pronta a rispondere alle richieste di pazienti e caregiver.

È il **metodo OSA**, "levigato" in 40 anni di esperienza. Un approccio unico e immediatamente riconoscibile che alle competenze e alla professionalità dei propri operatori affianca l'empatia, l'umanità, la capacità di ascolto e il rispetto. Per questo, OSA è oggi una delle realtà italiane più significative nel settore delle cure domiciliari, in grado di rispondere ad ogni esigenza di salute delle persone e specializzata nei pazienti ad alta intensità assistenziale.

1.1 I valori e le radici di una comunità

OSA è una comunità che si riconosce da sempre nei **valori e nei principi** della cooperazione. Una Cooperativa autentica, che appartiene alle sue socie lavoratrici e ai suoi soci lavoratori, che ne sono i legittimi proprietari. Un luogo di lavoro trasparente e meritocratico, dove ognuno ha pari diritti e doveri e può godere delle stesse opportunità, senza discriminazioni. E che, grazie al fondo di mutualità interno per il personale e per gli assistiti, tende sempre la mano a chi ne ha bisogno, offrendo un sostegno.

Una realtà che, per la sua stessa natura cooperativa, favorisce e incentiva la partecipazione attiva e la democrazia di chi ne fa parte, nelle Assemblee dei soci e in molte altre occasioni, come ad esempio le riunioni dei comitati direttivi ai vari livelli manageriali. In questo orizzonte valoriale OSA ha costruito la sua esperienza sociale, umana e professionale, agendo in piena sussidiarietà con il **Servizio Sanitario Nazionale** e portando avanti la propria visione di medicina di prossimità che mette sempre al centro le persone.

Al 31 dicembre 2024 **le socie e i soci OSA sono 3.496**, mentre il numero di lavoratori e delle lavoratrici è pari a 3.492. Un contingente di professionisti che, nel corso dell'anno, ha assicurato assistenza sociosanitaria in tutta Italia a più di **47.000 pazienti, oltre il 95% di questi è stato curato a domicilio**. Complessivamente le ore di servizio sono state oltre un milione e duecentocinquantamila, con **2.447.538 accessi**.

Ogni giorno i professionisti di OSA assicurano assistenza e cure nelle case, nelle residenze, nei centri diurni e di riabilitazione. Lo fanno con lo stesso impegno e la stessa dedizione, da nord a sud.

In riferimento ai servizi di cure domiciliari, OSA è presente nelle seguenti regioni: **Lombardia, Lazio, Basilicata, Puglia, Sicilia, Abruzzo, Campania**. La maggior parte (1.917 unità) si concentra nel Lazio, dove i servizi della Cooperativa sono preponderanti.

Crescono, rispetto ad un anno fa, i lavoratori in Sicilia (788), Puglia (273) e Abruzzo (122). **In OSA oltre 3.000 professionisti** sono dedicati direttamente nell'attività assistenziale garantita quotidianamente più di **46.000 pazienti**. Nell'assistenza domiciliare integrata si registra la quota più rilevante di risorse con più di 2.100 persone.



2. LA CARTA DEI SERVIZI

Il contenuto di questa Carta dei Servizi si propone di illustrare gli aspetti organizzativi ed i servizi offerti da OSA. La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione previsto da specifica normativa, con il quale la struttura presenta i propri servizi e contiene tutte le informazioni che riguardano l'organizzazione e il funzionamento del Servizio di Cure Domiciliari (C-DOM) di OSA con la finalità di rendere trasparenti i rapporti fra i professionisti e i cittadini. Tale documento è dinamico e suscettibile di continui aggiornamenti attraverso verifiche ed integrazioni, anche con la collaborazione dei cittadini fruitori delle prestazioni offerte.

2.1 Presentazione del Servizio di Cure Domiciliari

OSA, attraverso il SSN, offre alle persone non autosufficienti ed in condizioni di cronicità e fragilità con patologie in atto o con esiti delle stesse, percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi, di aiuto infermieristico, rivolti a stabilizzare il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita della persona. I percorsi assistenziali si integrano con le prestazioni di assistenza sociale e di supporto alla famiglia. Il bisogno clinico, funzionale e sociale è accertato, nel nuovo modello di cure domiciliari di Regione Lombardia, attraverso idonei strumenti di valutazione multidimensionali – gestiti in contesti multi professionali (EVM distretti ASST, MMG, Casa della Comunità, COT, Operatori di reparti di Degenza) – che guidano la selezione dei percorsi e dei livelli assistenziali più coerenti con i bisogni della persona fragile, ovvero il processo di presa in carico (PIC) e la definizione del progetto di assistenza individuale (PAI). In relazione al bisogno di salute della persona presa in carico, dei livelli di intensità, complessità e durata dell'intervento assistenziale l'Ente Gestore OSA eroga attraverso la propria sede operativa cure domiciliari (CD) articolate nei seguenti livelli:

- ✓ **CD di base e percorsi domiciliari standardizzati di base**
- ✓ **CD integrate di I, II, III livello**
- ✓ **CD di alta intensità ADI post acuta**

Le Cure Domiciliari, nelle forme previste nell'ambito dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA), costituiscono un servizio a valenza distrettuale finalizzato all'erogazione al domicilio di interventi caratterizzati da un livello di intensità e complessità assistenziale variabile nell'ambito di specifici percorsi di cura e di un piano personalizzato di assistenza.

Il Servizio di Cure Domiciliari concorre al mantenimento e al miglioramento dello stato di salute dei cittadini in condizioni di fragilità con patologie croniche o acute o con esiti delle stesse, trattabili a domicilio, offrendo percorsi assistenziali a domicilio costituiti dall'insieme organizzato di trattamenti medici, infermieristici e tutelari, riabilitativi volti a stabilizzare

il quadro clinico, limitare il declino funzionale e migliorare la qualità della vita della persona non autosufficiente. Persegue, inoltre, l'obiettivo di mantenere e/o sviluppare l'autonomia dell'assistito, anche attraverso l'educazione e l'addestramento di familiari o collaboratori (caregiver) e la valorizzazione delle loro capacità assistenziali, promuovendo la conoscenza delle pratiche di cura. Le Cure Domiciliari erogate da OSA si collocano nella rete dei servizi volti a garantire prestazioni sanitarie e sociosanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità e impossibilitate a fruire delle cure necessarie fuori dal proprio ambiente di vita. È finalizzata ad assicurare un supporto per:

- ✔ **favorire il benessere e la cura della persona** in condizione di temporanea o definitiva fragilità
- ✔ **stabilizzare il quadro clinico** della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- ✔ **garantire la continuità dell'assistenza** tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- ✔ **sostenere la famiglia e i caregiver** nel percorso di cura.

OSA opera nel settore sociosanitario ed eroga prestazioni sociosanitarie integrate garantendo il possesso di tutti i requisiti di esercizio e di accreditamento generali e specifici, strutturali e tecnologici, organizzativi e gestionali previsti dalla normativa vigente e il loro mantenimento nel tempo, applicando modelli innovativi di assistenza integrata, sanitaria e sociale.

L'Unità di Offerta Servizio di Cure Domiciliari OSA è stata accreditata dalla Regione Lombardia con Decreto N. 11459 del 08/08/2025. OSA ha adottato il Codice Etico ai sensi del D.Lgs. 231/2001, documento che definisce il quadro di valori, di diritti e di doveri entro i quali sono attuati i principi deontologici e di responsabilità che sottendono i processi decisionali aziendali e orientano i comportamenti del management.

2.2 Principi ispiratori

La Carta dei Servizi delle Cure Domiciliari di OSA recepisce e fa propria la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e successive modifiche e integrazioni si ispira ai seguenti principi:

- ✔ **Eguaglianza:** i servizi devono garantire parità di trattamento e l'uniformità delle prestazioni pertanto sono erogati secondo regole uguali per tutti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizione sociale. I servizi adottano le iniziative necessarie per favorire l'accessibilità e la fruibilità degli stessi alle esigenze degli utenti portatori di handicap.
- ✔ **Imparzialità:** si riferisce ad un indirizzo comportamentale da tenersi da parte del personale che opera nel servizio, riconducibile al principio di eguaglianza, necessario ad assicurare trattamenti giusti, obiettivi ed imparziali nei confronti degli utenti.
- ✔ **Continuità:** le prestazioni sono erogate in maniera continua, regolare e senza interruzioni, nel rispetto della normativa regolatrice di settore, salvo i casi espressamente previsti dalla medesima. In caso di funzionamento irregolare o discontinuo, il servizio si impegna ad adottare le misure necessarie ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

- ✔ **Diritto di scelta:** tale diritto rientra in quello più ampio della libertà personale e in quello della libera circolazione del cittadino, il quale può scegliere il servizio cui rivolgersi indipendentemente dal luogo di residenza, nei limiti di quanto previsto dalla legislazione vigente. In relazione a tale diritto, gli utenti hanno facoltà di scegliere e di interrompere in ogni momento e con piena libertà il rapporto con OSA.
- ✔ **Partecipazione:** ai cittadini è garantita la partecipazione alla gestione del servizio pubblico. Nell'ambito sanitario, ai sensi del D. Lgs. 502/92 e successive modifiche ed integrazioni, la partecipazione va intesa come informazione, personalizzazione, umanizzazione del servizio, nonché tutela dell'utente nei confronti dell'apparato sanitario pubblico in una logica di trasparenza dello stesso. La società si impegna a promuovere la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare la vigilanza sulla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione dell'utente nei confronti dei soggetti erogatori.
- ✔ **Efficienza ed efficacia:** riguarda la capacità di OSA di ottenere i migliori risultati qualitativamente validi per la salute dei cittadini, in relazione alle conoscenze tecnico-scientifiche più moderne a sua disposizione e alle risorse disponibili, (ponendo attenzione alla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili) e la capacità di raggiungere gli obiettivi prefissati.

2.3 Diritti e doveri del Cittadino

- ✔ **Informazione e trasparenza:** il cittadino ha il diritto di ricevere informazioni tempestive e corrette sulle modalità di accesso ai servizi, sulle prestazioni offerte e sui tempi di attesa. Allo stato attuale, si tende a privilegiare la divulgazione delle informazioni al cittadino tramite internet, data la necessità di effettuare aggiornamenti in tempo reale, nel caso di variazioni delle modalità di erogazione del servizio e/o di regolazione del rapporto con gli utenti. Ulteriori informazioni circa le prestazioni e le attività proposte sono assicurate contattando telefonicamente o via mail la sede operativa; il cittadino ha inoltre il diritto di poter identificare gli operatori con i quali si rapporta.
- ✔ **Diritto alla privacy/riservatezza:** ai sensi di quanto disposto dal "Codice in materia a tutela del cittadino", il Servizio garantisce il trattamento dei dati personali e sensibili con particolare riferimento alla riservatezza, nel rispetto della normativa vigente in materia. Il cittadino ha altresì il diritto essere assistito con premura, cortesia e attenzione, nel rispetto della persona e della dignità umana. Il Servizio Cure Domiciliari si attiene alle procedure aziendali relative alla tutela della Privacy ed al consenso informato sui trattamenti proposti.
- ✔ **Suggerimenti e reclami:** il cittadino che accede alle Cure Domiciliari che ritenga lesa un proprio diritto o abbia riscontrato disfunzioni nel servizio socio-sanitario, può segnalare ed avanzare reclami in merito e formulare suggerimenti di miglioramento organizzativo e funzionale relativamente al servizio o alle prestazioni di cui ha usufruito, cui OSA darà sollecito riscontro entro tre giorni lavorativi per le pratiche minori e entro 15 giorni lavorativi per le pratiche complesse.

2.4 Ambiti territoriali di intervento

In riferimento al territorio di ATS Milano Città Metropolitana il servizio di cure domiciliari di OSA opera nei seguenti distretti:

- **ASST FATEBENEFRAPELLI SACCO Municipi: 1 – 2 – 3 – 4 – 8**
- **ASST SANTI PAOLO E CARLO Municipi: 5 – 6 – 7**
- **ASST GRANDE OSPEDALE METROPOLITANO NIGUARDA: Municipio 9**
- **ASST NORD MILANO: Distretto PARCO NORD e Distretto PARCO della MEDIA VALLE del LAMBRO**
- **ASST MELEGNANO e della MARTESANA: Distretto ADDA, Distretto ALTA MARTESANA e Distretto BASSA MARTESANA-PAULLESE**

2.5 La Sede Organizzativa e Operativa del Servizio

Il servizio di C-DOM prevede la presenza una Centrale Operativa, istituita all'interno del territorio delle ATS Milano Città Metropolitana, quale punto di riferimento permanente sia per l'assistito e la sua famiglia sia per gli altri attori coinvolti nel servizio (ATS, ASST, Distretti, MMG, operatori della società stessa). OSA dispone di una **sede operativa e organizzativa** site in Milano - Via Ettore Ciccotti 3 ed è raggiungibile ai seguenti recapiti:

Telefono: 02.82197787 **E-mail:** cdom.milano@osa.coop **PEC:** osa@pcert.it

La sede organizzativa aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00 è dedicata a fornire informazioni, accogliere richieste, rispondere alle domande degli utenti in carico, svolgere le attività amministrative che la gestione del servizio comporta. Negli orari di chiusura della segreteria è disponibile un servizio di segreteria telefonica. La sede è operativa **dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 17.00**; negli orari di chiusura al pubblico è attiva la segreteria telefonica. La sede operativa non è aperta al pubblico, ma è possibile fissare appuntamento previa prenotazione telefonica. La continuità assistenziale è garantita con giornate di erogazione e fasce orarie giornaliere di copertura del servizio non inferiore a 42 ore settimanali. Presso la Centrale Operativa, sita in Milano Via Ettore Ciccotti 3, è disponibile personale con ampia esperienza nel settore e il coordinatore del servizio.

ATTIVITÀ	ORARIO DA LUNEDÌ AL VENERDÌ	ORARIO SABATO E DOMENICA
Segreteria	dalle ore 09:00 alle ore 17:00	Chiuso - attivo servizio di segreteria telefonica
Infermieri	dalle ore 07:00 alle ore 18:00 attività prestazionali 8:00- 15:00	
Fisioterapisti	dalle ore 08:00 alle ore 19:00	Sabato: su programmazione
Operatore Socio Sanitario (oss)	dalle ore 07:00 alle ore 19:00	Sabato e domenica: su programmazione

Il Coordinatore sanitario, in accordo con il Responsabile Sanitario, assicurerà il coordinamento di natura gestionale organizzativa sulle attività assistenziali previste per tutti gli assistiti in carico.

2.6 Finalità e obiettivi

Le Cure Domiciliari (C-DOM) si collocano nella rete dei servizi volti a garantire prestazioni sanitarie e socio-sanitarie a domicilio a persone in condizioni di fragilità, over 65 anni, e impossibilitate a fruire, fuori dal proprio ambiente di vita, delle cure necessarie. Le prestazioni sono assicurate da personale qualificato e si aggiungono, ma non si sostituiscono, all'assistenza già garantita dai famigliari e/o loro collaboratori. **Le Cure Domiciliari** sono pertanto finalizzate ad assicurare alla famiglia e alla persona malata un reale supporto per:

- garantire la permanenza dell'assistito nel suo ambiente di vita il più a lungo possibile
- migliorare la qualità della vita quotidiana e favorire la continuità delle cure e dell'assistenza negli eventuali passaggi tra casa e ospedale e viceversa
- favorire, per quanto possibile, la stabilità delle condizioni di salute e il mantenimento dell'autonomia dell'assistito
- valorizzare le capacità di cura dei familiari e delle persone che collaborano nell'assistenza anche attraverso momenti di educazione e di addestramento.
- favorire il benessere e la cura della persona in condizione di temporanea o definitiva fragilità
- stabilizzare il quadro clinico della persona a seguito di dimissione ospedaliera
- garantire la continuità dell'assistenza tra sistema sanitario, sociosanitario e sociale
- sostenere la famiglia e i caregiver nel percorso di cura

L'équipe multiprofessionale del servizio di cure domiciliari è costituita da Medici, Infermieri, Fisioterapisti, Operatori addetti all'assistenza con qualifica di Ausiliario Socio Assistenziale (ASA) o Operatore Socio Sanitario (OSS), Specialisti Fisiatri e Geriatri, Psicologi; altre figure professionali necessarie a rispondere ai bisogni assistenziali individuati nei PI/PAI. È prevista la possibilità di attivare il supporto psicologico dell'Assistito concordando e condividendo le indicazioni del Distretto territoriale di competenza.

Il Personale sanitario operativo conosce la lingua italiana, dispone dei titoli, delle abilitazioni professionali norma di legge e dell'iscrizione ai relativi Albi/Ordini professionali e ottempera agli obblighi normativi di formazione continua.

I professionisti inviati al domicilio dell'utente, nell'ambito del Servizio di Cure Domiciliari, dispongono di un regolare rapporto di lavoro, subordinato o di libera professione. Sono garantite l'osservanza e l'applicazione di tutte le norme relative alle assicurazioni obbligatorie e antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali.

Gli Operatori sono dotati di un cartellino di riconoscimento che permette un'agevole identificazione all'Assistito e ai suoi Familiari/Caregiver.

Il Responsabile Sanitario Medico è il responsabile sanitario dell'erogazione del servizio in favore di ogni persona presa in carico.

Il Coordinatore Infermieristico è il responsabile organizzativo di tutte le attività programmate e referente per i rapporti con ATS Milano Città Metropolitana e relativi Distretti.

2.7 Organizzazione del servizio

Precondizioni alla presa in carico

La serenità dell'ambiente e la piena efficienza operativa dipendono in larga misura dal rispetto di alcune norme di comportamento da parte di Operatori e Utenti/Caregiver.

È diritto del malato ricevere le cure e le attenzioni in tranquillità e in sicurezza, è dovere di tutti, Assistenti, familiari e professionisti, contribuire al mantenimento di tali condizioni attenendosi ad alcune indicazioni e raccomandazioni.

La disponibilità di un **Caregiver** di riferimento (familiare o assistente familiare) è presupposto fondamentale per la buona riuscita dell'intervento di Cure Domiciliari: assicura una presa in carico efficace e la permanenza al domicilio dell'Utente che si trova in una situazione invalidante o di dipendenza. È raccomandata la cooperazione fra operatori e Assistito/Caregiver nel rispetto delle reciproche competenze e responsabilità.

Viene pertanto effettuata costante **formazione del personale** centrata su tematiche relative all'umanizzazione delle cure, tecniche di relazione, abilità procedurali di counseling e di comunicazione efficace con pazienti e familiari. Sono adottate modalità operative di vigilanza per garantire un'operatività dei professionisti sanitari rispettosa della dignità e della specificità delle persone assistite (genere, età, appartenenza religiosa, cultura, particolari condizioni di salute e di fragilità fisica e psicologica). L'Assistito ed il Familiare/Caregiver vengono **supportati** nello sviluppo di una realistica consapevolezza sulle condizioni di salute e coinvolto nella definizione del piano di interventi personalizzato.

Nell'ambito di tale cooperazione, il paziente, i familiari, gli assistenti familiari, sono invitati ad osservare comportamenti rispettosi per il lavoro di tutto il personale. Eventuali osservazioni e/o segnalazioni, devono essere tempestivamente avanzate al Coordinatore del Servizio – mediante compilazione di appositi strumenti dedicati alla raccolta dei reclami e alla tracciabilità dei disservizi. Viene dato rilievo alla valorizzazione e al sostegno del ruolo della famiglia, garantendo l'attività educativa di formazione e addestramento, necessaria ai familiari/caregiver per la gestione della persona assistita a domicilio, formalizzata nel diario assistenziale. In caso di eventi imprevisti (malessere improvviso, trasferimento in ospedale, ecc.) che non consenta l'erogazione della prestazione programmata, l'utente, il familiare, il caregiver, sono tenuti ad informare tempestivamente la Centrale Operativa che provvederà ad allertare il Coordinatore a garanzia della continuità assistenziale.

Le informazioni di carattere assistenziale o clinico devono essere richieste dagli aventi diritto esclusivamente e rispettivamente al **Coordinatore o al Medico**. Presso il domicilio dell'Assistito, posto in luogo appropriato, sicuro e consono, è disponibile il Diario assistenziale contenente la sezione della valutazione, la pianificazione, il PAI e la tracciabilità dei Professionisti che hanno effettuato valutazioni e prestazioni.

2.8 Modalità di erogazione del servizio

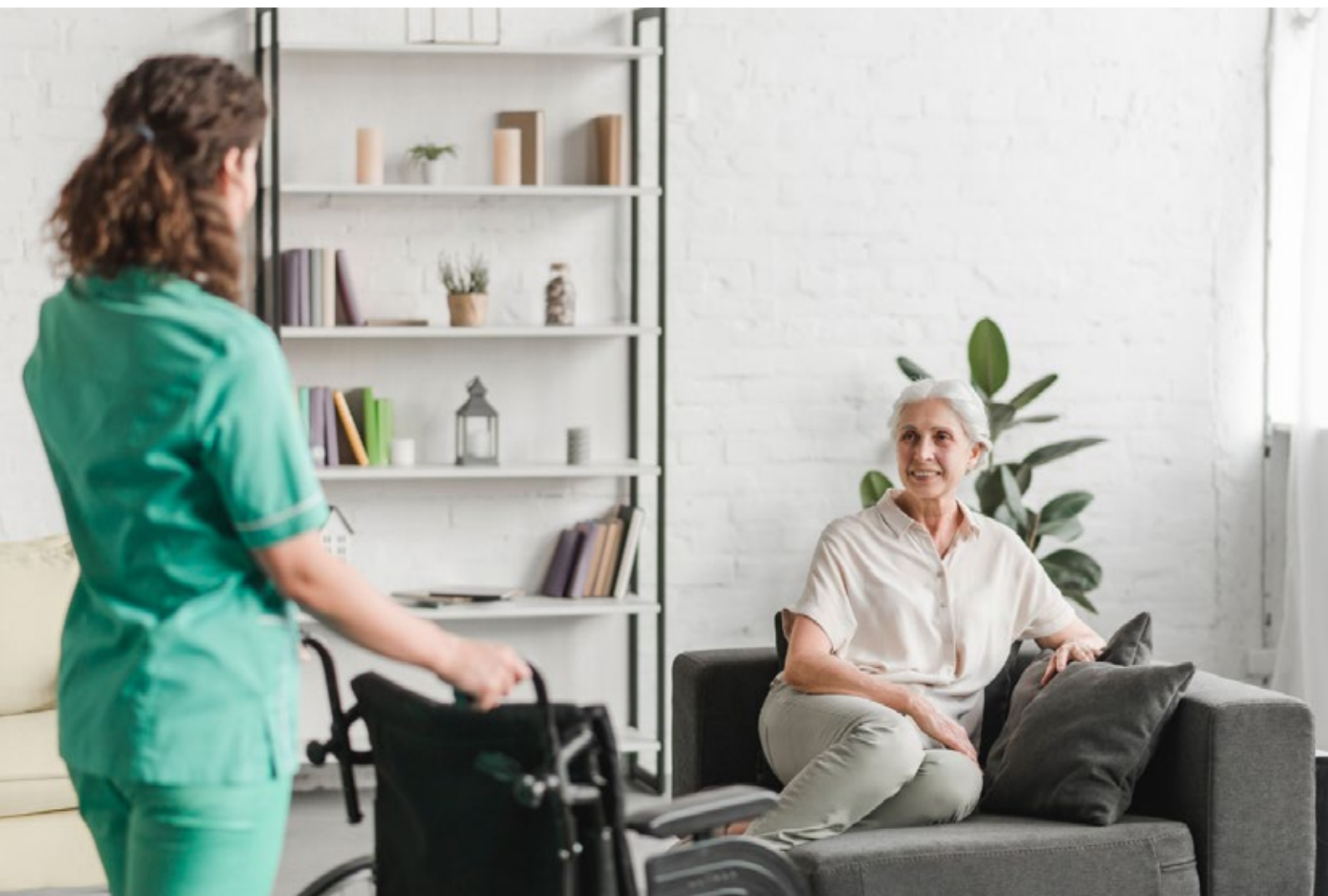
Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla programmazione individuale (PAI), per persone con particolari bisogni sanitari. La presa in carico (ovvero il tempo che trascorre dalla data del primo contatto alla definizione del PAI) è garantita:

- **entro 72 ore fatte salve eventuali necessità di continuità assistenziale da garantire in corso di dimissioni protette;**
- **successivamente alle 72 ore per prestazioni differibili a giudizio dell'Inviante.**

Gli operatori svolgono le attività di Cure Domiciliari, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 07:00 alle 18:00; il sabato e la domenica, se previsto nel piano individuale, dalle 07:00 alle 13:00.

Il primo accesso al domicilio è finalizzato alla raccolta della documentazione necessaria per redigere, in collaborazione con il Medico di Medicina Generale, l'ASST di competenza e la famiglia, il Piano Assistenziale Individuale (PAI).

Le attività di riabilitazione sono fruibili, di norma, dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 20:00. Nei giorni festivi sono garantite le prestazioni infermieristiche, se previste dalla **programmazione individuale (PAI)**, per persone con particolari bisogni sanitari.



2.9 Tipologia delle Cure Domiciliari

Le aree nelle quali si articolano i nostri Servizi di Cure Domiciliari, fruibili dai pazienti per i quali, su indicazione del Medico di Medicina Generale, responsabile clinico del percorso di cura a domicilio, sia possibile definire un programma di cure domiciliari, redatto dall'équipe del Servizio C-DOM di concerto con il medico di famiglia, riguardano a titolo esemplificativo:

1) Visite mediche specialistiche a domicilio

Disponiamo di una équipe medica composta da: Fisiatra, Geriatra, Psicologo, se richiesti dal Medico di Medicina Generale. In caso di necessità è possibile il ricorso a consulenze di altri specialisti.

2) Assistenza infermieristica

A titolo esemplificativo, elenchiamo alcune prestazioni:

- medicazione ulcere da decubito/ferite chirurgiche/ulcere trofiche, lesioni cutanee;
- somministrazione e/o controllo terapia;
- rilevazione parametri vitali;
- gestione e somministrazione terapie palliative del dolore;
- igiene associata a prestazioni infermieristiche;
- mobilizzazione e prevenzione complicanze allettamento;
- educazione sanitaria e addestramento dell'Assistito, Familiare/Caregiver
- terapie infusionali
- posizionamento e gestione catetere vescicale permanente;
- clistere evacuativo e/o medicato;
- monitoraggio e gestione ossigeno terapia e ventilazione meccanica;
- gestione nutrizione parenterale totale;
- gestione e irrigazione stomie intestinali;
- gestione sondino naso-gastrico o P.E.G. per nutrizione enterale;
- bronco aspirazione e/o gestione tracheostomia;
- prelievi ematici.

3) Assistenza fisioterapica

I nostri Terapisti svolgono principalmente le seguenti prestazioni:

- riabilitazione neurologica;
- riabilitazione ortopedica;
- rieducazione al cammino;
- mobilizzazione passiva e/o attiva;
- rieducazione respiratoria;
- educazione ai passaggi posturali;
- addestramento al corretto utilizzo degli ausili;
- educazione sanitaria ai familiari.

4) Assistenza alla persona

Il Personale preposto all'assistenza socio-sanitaria è in possesso del titolo regionale di Ausiliario Socio-Assistenziale e/o Operatore Socio-Sanitario, necessario per svolgere i seguenti compiti:

- cure igieniche
- bagno assistito
- aiuto domestico (micro-ambiente dell'Utente)
- collaborazione con l'Infermiere per le cure.



2.10 Modalità di accesso al servizio CDOM

Il Servizio è attivato per i cittadini che dispongano di richiesta autorizzata dalle ASST di riferimento. Il servizio erogato è a carico del Servizio Sanitario Nazionale e non comporta la partecipazione alla spesa da parte del cittadino che ne fruisce.

Come si attiva il servizio di C-DOM

Per l'attivazione del servizio di cure domiciliari è necessario rivolgersi a:

- **proprio Medico di Medicina Generale (MMG) che indirizzerà al Distretto territoriale di competenza**
- **Punto Unico di Accesso (PUA) delle Case di Comunità**
- **reparti ospedalieri in fase di dimissione.**

A seguito di una attenta valutazione il distretto (ASST), in presenza dei requisiti, redigerà il Progetto di Assistenza, definendo gli obiettivi, la durata, e le prestazioni. Ottenuta l'autorizzazione del Distretto, l'utente potrà scegliere l'Ente Erogatore da cui farsi erogare il servizio. Il servizio C-DOM dà diritto all'erogazione di prestazioni infermieristiche, fisioterapiche, assistenziali, medico specialistiche erogate presso il domicilio del paziente. Il numero delle prestazioni può variare in ragione dell'eventuale complessità del caso. Per gli utenti che si trovano in regime di ricovero, sarà il Reparto di degenza ad effettuare il Triage ed inviarlo al Distretto per l'autorizzazione.

Nel caso l'Assistito/Familiare/Caregiver desideri affidarsi a OSA per l'erogazione delle prestazioni dovrà segnalare la propria preferenza nel modulo di scelta dell'ente erogatore e contattare la nostra Centrale operativa al numero di telefono: **02.82197787** oppure scrivendo una mail all'indirizzo: **cdom.milano@osa.coop**

Criteri di accesso e destinatari del Servizio C-DOM

Le C-DOM di base e le C-DOM integrate si rivolgono a persone residenti in Regione Lombardia, di qualunque età, che necessitano di cure domiciliari.

Per accedere al servizio devono essere presenti le seguenti condizioni:

- **bisogni sanitari e sociosanitari gestibili al domicilio;**
- **non autosufficienza, parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;**
- **impossibilità a deambulare e non trasportabilità, con i comuni mezzi, presso i servizi ambulatoriali territoriali;**
- **presenza di una rete familiare formale e/o informale di supporto;**
- **caratteristiche abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza**

2.11 Modalità, durata delle cure e criteri di dimissione

La qualità di vita della persona fragile, finalità del Servizio, non può prescindere dalla diversificazione ed integrazione delle prestazioni, a seconda delle esigenze di cura di ogni soggetto trattato. La presa in carico avviene entro 72 ore dal ricevimento della richiesta e gli orari delle prestazioni vengono concordati direttamente con l'utente. Le prestazioni di riabilitazione ricomprese nel PAI possono essere attivate anche dopo 72 ore. Le richieste con segnalazione di urgenza, vengono prese in carico entro 24 ore. Si precisa che le cure, in funzione di quanto prescritto dal PAI, possono essere erogate 7 giorni su 7.

Le ragioni che possono causare la dimissione possono essere:

- completamento del programma assistenziale
- dimissione volontaria (rifiuto del malato e/o della famiglia alla continuazione della assistenza);
- ricovero definitivo in ospedale;
- decesso in ospedale o al domicilio
- trasferimento presso in Hospice o ad altro setting di cura domiciliare (esempio cure palliative)
- trasferimento in una struttura residenziale
- cambio residenza
- non appropriatezza

In caso di trasferimento del paziente ad un'altra Unità di Offerta viene assicurato il passaggio delle informazioni attraverso la consegna della relazione conclusiva compilata a cura dell'operatore/ Case manager.

2.12 Continuità assistenziale

Il paziente preso in carico viene assegnato ad un'équipe assistenziale, mantenuta per tutta la durata del progetto individuale. Ciò favorisce una migliore conoscenza del paziente e della rete familiare, normalmente si crea un **rapporto di fiducia tra le parti**, sviluppa empatia, aumenta l'aderenza alle indicazioni proposte dall'équipe assistenziale. Questi presupposti sono fondamentali per l'erogazione delle cure domiciliari, dove il paziente e la famiglia sono spesso in momenti di estrema fragilità.

I componenti di un'équipe assistenziale assegnati ad una persona, vengono mantenuti tali, salvo assenze impreviste o impossibilità alla programmazione. Nel caso si verificano impedimenti ed imprevisti quali assenza improvvisa del personale, malattia, rottura di mezzi di trasporto, al fine di garantire la continuità assistenziale e il minor disagio possibile ai pazienti ed alle famiglie, OSA, ha previsto la seguente procedura (urgenze ed emergenze – imprevisti organizzativi) che permette di risolvere tempestivamente il problema. Nel caso venga sostituito il personale di riferimento per la famiglia, ne verrà data comunicazione tempestiva alla famiglia; i nominativi del nuovo personale di riferimento verranno indicati nella scheda **“Composizione équipe”** lasciata al domicilio.

2.12.1 Trasferimenti

In caso di trasferimento ad altro setting di cura/struttura, il case manager con il supporto della Centrale Operativa, facilita il passaggio in cura attraverso la rete che vede a confronto e in raccordo i professionisti coinvolti, identificandone il percorso più appropriato e i responsabili all'interno della rete stessa. L'identificazione chiara del percorso all'interno di realtà diverse tra loro è un fattore chiave per facilitare e rendere efficace sia la comunicazione, sia il passaggio in cura, garantendo così continuità dell'informazione, della relazione e assistenziale dell'utente e nucleo familiare.

2.12.2 Chiusura amministrativa

In caso di sospensione del servizio per ricovero o per altri motivi, è necessario darne evidenza sul foglio di diario. In caso di sospensione superiore ai 15 giorni, il titolo deve essere chiuso obbligatoriamente. L'assistito e la famiglia devono pertanto ripresentare richiesta con impegnativa alla ASST di appartenenza per poter riaprire un ulteriore percorso di cura.

2.12.3 Revoca dell'Ente gestore

È facoltà della persona assistita revocare la scelta dell'Ente Erogatore delle prestazioni al domicilio, qualora, a suo giudizio, non sussistano le condizioni per proseguire l'assistenza con l'Ente Erogatore prescelto.

2.13 Come richiedere la documentazione Sanitaria e Sociosanitari

Le modalità di richiesta di documentazione sanitaria degli aventi diritto sono le seguenti:

- direttamente presso gli uffici della nostra Centrale operativa Via Ettore Ciccotti 3 Milano;
- via email all'indirizzo **cdom.milano@osa.coop** allegando copia di un documento d'identità in corso di validità.

Copia del Fascicolo Socio Assistenziale Sanitario può essere richiesta mediante la compilazione dell'apposito modulo e previo pagamento anticipato. La copia della documentazione sarà resa disponibile agli aventi diritto non oltre 30 giorni dalla data di ricezione della richiesta.

Il costo del procedimento è di seguito specificato:

- Copia FaSAS € 50
- Copia FaSAS con spedizione € 70

2.14 Tutela della privacy

OSA assicura che la raccolta e gestione dei dati personali e sensibili dei propri assistiti avvenga nel pieno rispetto di quanto stabilito dal Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché dalla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali.

Il titolare dei trattamenti è la Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori Sanitari Associati nella persona di **Marco Proietti Pannunzi**.

Per qualunque informazione inerente al trattamento dei dati personali da parte di OSA, tra cui l'elenco dei responsabili del trattamento che trattano dati, è possibile scrivere al seguente indirizzo: **privacy@osa.coop**.

OSA ha nominato il responsabile per la protezione dei dati ("**Data Protection Officer**" o "**DPO**") raggiungibile all'indirizzo **dpo@osa.coop**.

È garantito il segreto professionale relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale dell'Assistito/Familiari/Caregiver.

Durante l'erogazione del servizio è vietato acquisire immagini, registrazioni, riprese video, anche e soprattutto mediante gli strumenti resi disponibili sui social network, relative a persone, ambienti, strumenti di lavoro, documentazione, che, in assenza di autorizzazione esplicita rilasciata dalla Direzione e del Consenso liberatorio acquisito da tutte le persone direttamente o indirettamente coinvolte si configura, inoltre, come grave violazione al Regolamento Europeo UE 679/2016 nonché alla normativa nazionale vigente in materia di protezione dei Dati Personali, con rilevanza anche civile e penale.

2.15 Consenso informato alle Cure

Il consenso informato è l'espressione della volontà del paziente che autorizza gli operatori sanitari ad effettuare il trattamento diagnostico e/o terapeutico per il quale è stato informato. Il consenso informato viene richiesto in quanto ogni atto di cura non può compiersi senza che sia stabilita una relazione fra curante e paziente; tale relazione avviene attraverso la partecipazione attiva del malato alle decisioni sulla sua salute.

Il consenso informato deve essere espresso in forma scritta dall'interessato (salvo nei casi in cui sia prevista una tutela giuridica) attraverso la compilazione di apposita modulistica. Nel caso in cui l'intervento sia necessario o urgente per la sopravvivenza del paziente e questi non sia in grado di esprimere una volontà cosciente, il medico può operare in stato di necessità. Il paziente sarà comunque informato appena recuperato lo stato di coscienza. Il consenso informato può essere revocato in qualsiasi momento prima che venga praticato l'atto per il quale è stato espresso e sottoscritto. Si informa se sono state formulate eventuali disposizioni anticipate di trattamento (DAT) in conformità alla normativa vigente (art 4 Legge 219 del 22/12/2017).



2.16 Gestione dei Reclami, Encomi e Segnalazioni

I pazienti e/o i loro familiari possono presentare apprezzamenti, osservazioni o reclami in riferimento a disservizi, atti o comportamenti che abbiano negato o limitano la fruibilità delle prestazioni nel seguente modo:

- **comunicazione telefonica alla Centrale Operativa al numero 02.82197787**
- **scrivendo una mail all'indirizzo: cdom.milano@osa.coop**
- **inviando una lettera in carta semplice agli uffici della sede operativa**

OSA provvede con intervento risolutorio immediato per situazioni di particolare criticità e, negli altri casi, si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo e comunque in coerenza con le indicazioni della normativa vigente.

2.17 Rilevazione della soddisfazione dell'assistito

Il Servizio Cure domiciliari propone ai propri pazienti o al suo familiare la compilazione di un questionario anonimo attraverso il quale i cittadini possono esprimere il grado di soddisfazione sulle specifiche attività/prestazioni erogate. La finalità del questionario è costruire, attraverso i suggerimenti forniti, un servizio sempre più appropriato alle esigenze delle persone prese in carico e migliorare l'assistenza prestata.

Lo strumento per la rilevazione del gradimento è parte integrante della Carta dei Servizi e viene fornito in allegato. Si invitano gli utenti a restituirlo compilato e in busta chiusa ai referenti del Servizio. I risultati della rilevazione vengono elaborati con cadenza semestrale.

2.18 Comunicazione con i Pazienti

Qualsiasi variazione intervenga nell'offerta di servizi, nelle modalità di erogazione, revisioni dei documenti istituzionali (Carta dei servizi), viene comunicata agli utenti, a seconda delle circostanze, attraverso l'invio di mail o, se non disponibile, consegna cartacea al domicilio dell'Assistito. La carta dei servizi è inoltre pubblicata sul sito di OSA al seguente indirizzo (https://www.osa.coop/societa-trasparente/index_nowp.php)

2.19 Allegati

- 1) **Questionario di gradimento del servizio**
- 2) **Modulo segnalazioni e reclami**
- 3) **Tariffario servizio di cure domiciliari in solvenza**

QUESTIONARIO CUSTOMER SATISFACTION

ALLEGATO 1 Questionario di Gradimento

Gentile Signore/a,

La informiamo che la COOPERATIVA OSA, titolare del trattamento, potrà somministrarle un questionario di gradimento dei servizi con l'invito a rispondere ad una intervista telefonica condotta da personale appositamente incaricato. Il conferimento dei dati richiesti dal questionario è facoltativo e un eventuale rifiuto di fornirli non avrà conseguenze negative sulla possibilità di usufruire delle prestazioni sanitarie. La raccolta delle informazioni tramite il questionario è finalizzata esclusivamente ad elaborazioni statistiche, effettuate anche con strumenti elettronici, da parte di questo organismo sanitario per valutare la qualità dei servizi e/o delle prestazioni sanitarie offerte.

Il questionario è completamente anonimo, sia in fase di raccolta, che nella fase successiva di trattamento ed elaborazione dati. I dati da Lei forniti non saranno comunicati a terzi e verranno distrutti o resi anonimi subito dopo la raccolta e comunque non oltre la registrazione. I risultati delle rilevazioni potranno essere diffusi soltanto in forma anonima. Le siamo davvero grati/e per la collaborazione e la sincerità dei giudizi che vorrà esprimere.

Per andare avanti abbiamo bisogno del suo consenso*

- Presto il mio Consenso (accesso al questionario)
- Rifiuto di prestare il mio Consenso (accesso negato al questionario)

SEZIONE 1 - DATI SOCIO-ASSISTENZIALI

1. CHI RISPONDE ALLE DOMANDE?

- Assistito
- Figlia/o dell'assistito
- Moglie/marito dell'assistito
- Sorella/fratello dell'assistito
- Genitore dell'assistito
- Badante
- Conoscente
- Tutore/amministratore
- Altro (Specificare _____)

2. ETÀ DI CHI RISPONDE (in anni)

- _____

3. DI QUALI SERVIZI USUFRUISCE/HA USUFRUITO IL PAZIENTE? (possibile più di una risposta)

- Prestazioni infermieristiche
- Prestazioni fisioterapiche
- Prestazioni logopediche
- Terapista occupazionale
- Psicologo
- TNPP (terapista della neuro e psicomotricità/neuropsichiatria infantile)
- Visite mediche specialistiche
- O.S.S.
- Altro (_____)

SEZIONE 2 – OPERATORI DOMICILIARI**4. IN GENERALE QUANTO È SODDISFATTO DELLA PUNTUALITÀ DEGLI OPERATORI RISPETTO AI GIORNI CONCORDATI?**

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

5. IN GENERALE QUANTO È SODDISFATTO DELLA PUNTUALITÀ DEGLI OPERATORI RISPETTO AGLI ORARI CONCORDATI?

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

6. GLI OPERATORI, LAVANO LE MANI O USANO IL GEL PRIMA DELL'INTERVENTO?

- Sì, sempre
- Sì, qualche volta
- No, mai

7. GLI OPERATORI, INDOSSANO I GUANTI PRIMA DELL'INTERVENTO?

- Sì, sempre
- Sì, qualche volta
- No, mai

8. LEI (O IL FAMILIARE, LA BADANTE) E L'OPERATORE, QUANDO METTETE LA FIRMA CHE ATTESTA L'INTERVENTO ESEGUITO?

- Tutti i giorni alla fine della prestazione
- Tutte le firme alla fine della settimana
- Tutte le firme insieme a fine mese
- Non ho mai firmato per l'intervento eseguito

9. GLI OPERATORI LE HANNO LASCIATO I NUMERI DI TELEFONO E LE MAIL DELLA CENTRALE OPERATIVA A CUI FARE RIFERIMENTO PER QUALSIASI EVENIENZA (dubbi, comunicazioni, eventuali cambi-turno, ecc.)?

- Sì
- No
- Non ricordo

10. IN GENERALE QUANTO SI RITIENE SODDISFATTO DELLA QUALITÀ DELLA COMUNICAZIONE CHE SI È ISTAURATA TRA LEI E IL PROFESSIONISTA SANITARIO CHE LA SEGUE? (ad esempio la ascoltano, le chiariscono i dubbi, le danno spiegazioni, ecc.)

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

SEZIONE 3 – CENTRALE OPERATIVA

11. IN GENERALE QUANTO È SODDISFATTO DELLA CONTINUITÀ DEL SERVIZIO (di solito vengono sempre gli stessi operatori e se ci sono cambiamenti vengono comunicati per tempo dalle Centrali)?

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

12. DURANTE IL PERIODO DI ASSISTENZA, HA MAI CONTATTATO LA CENTRALE OPERATIVA DELLA COOPERATIVA OSA?

- Sì
- No (passare alla domanda n.14)

13. PER QUALE MOTIVAZIONE HA CONTATTATO LA CENTRALE OPERATIVA?

- Motivazioni di tipo Organizzative (sostituzioni, variazioni giorni e orari degli interventi, cambio di domicilio e/o residenza)
- Motivazioni legate alla patologia (Variazione stato di salute, rivalutazione, richiesta visita specialistica, etc.)
- Motivazioni legate all'operatore (mancanza di cortesia, scarsa professionalità, ritardi, etc..)

14. IN GENERALE QUANTO È SODDISFATTO DELLA DISPONIBILITÀ E GENTILEZZA DEL PERSONALE CHE LE HA RISPOSTO AL TELEFONO?

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

SEZIONE 4 – PERCEZIONE COMPLESSIVA

15. SE LEI DOVESSE DARE UN GIUDIZIO COMPLESSIVO AL SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE DELLA COOPERATIVA OSA, QUANTO È SODDISFATTO?

- Molto soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto
- Poco soddisfatto
- Per nulla soddisfatto

Milano _____

MODULO ENCOMI – RECLAMI – SUGGERIMENTI

ALLEGATO 2 Modulo registrazione

ENCOMIO RECLAMO SUGGERIMENTO

Chi segnala

Cognome Nome _____

Residente a _____ Via _____ Cap _____

Tel _____ E-mail _____

In qualità di

PAZIENTE FAMILIARE CAREGIVER INFORMALE ALTRO _____

Per chi segnala

Cognome Nome _____

Eventuale gradodiparentela _____

Evento segnalato

Descrivere i fatti, i luoghi e i tempi oggetto della segnalazione:

Eventuali richieste e suggerimenti:

Data _____

Firma _____

TARIFFARIO SERVIZIO DI CURE DOMICILIARI IN SOLVENZA

ALLEGATO 3 Tariffario

OSA offre anche servizi domiciliari in solvenza a carico dei cittadini secondo il seguente tariffario:

PRESTAZIONI: INFERMIERISTICA (INF) OSS (OSS) RIABILITATIVA (FISIO) VISITA GERIATRICA (GERI) O FISIATRICA (FISIA)	TARIFFA	DURATA MEDIA MINUTI
TERAPIA INTRAMUSCOLARE E SOTTOCUTANEA	€25,00	10
TERAPIA INTRAMUSCOLARE E SOTTOCUTANEA FESTIVI	€30,00	10
REPERIMENTO ACCESSO VENOSO PERIFERICO	€35,00	20
INFUSIONE VENOSA CON PRESENZA FINO AL TERMINE	€50,00	60
BENDAGGIO SEMPLICE ARTO INFERIORE	€30,00	15
BENDAGGIO COMPLESSO ARTO INFERIORE	€35,00	20
MEDICAZIONE SEMPLICE	€30,00	15
MEDICAZIONE COMPLESSA	€40,00	45
PRELIEVO VENOSO	€25,00	15
RACCOLTA URINE MEDIANTE CATERISMO ESTEMPORANEO	€35,00	20
MEDICAZIONI UROSTOMIA	€30,00	20
POSIZIONAMENTO CATETERE VESCICALE	€45,00	30
ASSISTENZA ORDINARIA AD UN PAZIENTE CON CATETERE VESCICALE	€25,00	15
MEDICAZIONE COLONSTOMIA	€25,00	20
EDUCAZIONE PAZIENTE CON COLONSTOMIA	€25,00	15
CLISTERE CON SVUOTAMENTO AMPOLLA RETTALE	€30,00	40
TRATTAMENTO E SORVEGLIANZA DELLE ULCERE CUTANEE CRONICHE	€45,00	40

CARTA DEI SERVIZI

PRESTAZIONI: INFERMIERISTICA (INF) OSS (OSS) RIABILITATIVA (FISIO) VISITA GERIATRICA (GERI) O FISIATRICA (FISIA)	TARIFFA	DURATA MEDIA MINUTI
RILEVAZIONE PARAMETRI VITALI	€25,00	10
BAGNO A LETTO COMPLETO	€25,00	45
BAGNO IN VASCA O DOCCIA	€25,00	45
IGIENE PERSONALE QUOTIDIANA	€23,00	30
VALUTAZIONE FISIOTERAPICA INIZIALE DOMICILIARE	€45,00	30
VISITA FISIATRICA DOMICILIARE	€150,00	60
RIABILITAZIONE FISIOTERAPICA	€55,00	45
VISITA GERIATRICA DOMICILIARE	€150,00	60





OSA – OPERATORI SANITARI ASSOCIATI
SEDE LEGALE E DIREZIONE GENERALE

Via Lucio Volumnio, 1 – 00178 Roma
Tel.: 06-710661
info@osa.coop
www.osa.coop

SEDE OPERATIVA E ORGANIZZATIVA
Milano – Via Ettore Ciccotti 3
TEL. 02.82197787
E-MAIL: cdom.milano@osa.coop

Prima emissione: 31 marzo 2025 | Revisione del 26 gennaio 2026