

Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati

## CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO PER SOGGETTI NON AUTOSUFFICIENTI

“San Francesco da Paola”

OSTUNI (BR)

REV 08 del 15/01/2026



Gentile Assistito,

Le presentiamo la Carta dei Servizi del Centro Diurno “San Francesco da Paola” ubicata in Ostuni (Br) in via G. Pinto, n. 52, gestito dalla Cooperativa Sociale di Lavoro O.S.A.– Operatori Sanitaria Associati.

Il Centro Diurno destinato a soggetti non autosufficienti è situato in un complesso immobiliare di proprietà del Comune di Ostuni che ha affidato la gestione delle attività e servizi alla Cooperativa Sociale di Lavoro O.S.A.

Il Centro è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno finalizzata all'accoglienza di soggetti in condizione di non autosufficienza che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata. La struttura è destinata a soggetti affetti da demenza associata o meno a disturbi del comportamento, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal Piano Assistenziale Individualizzato (PAI), predisposto dall'Equipe multidisciplinare in organico.

Attraverso questo strumento la Cooperativa Sociale O.S.A. intende offrire un contributo di trasparenza e accessibilità delle informazioni sui propri servizi, volto a promuovere meccanismi di partecipazione e di tutela dei diritti dell'assistito.

Siamo lieti di ricevere le vostre considerazioni e osservazioni che saranno da stimolo a migliorare ulteriormente il nostro servizio.

**La presente Carta dei Servizi è a disposizione del cittadino/ospite presso:**

**Centro Diurno “San Francesco da Paola”:** Via G. Pinto n. 52, 72017 Ostuni (BR)

**La Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA:** Via Vallerotonda 7, 00178 Roma

## INDICE

### Introduzione

- Cosa sono le Carte dei Servizi
- Perché una Carta dei servizi
- L'ente gestore del Centro Diurno “San Francesco da Paola” la Cooperativa Operatori Sanitari Associati – OSA

### Sezione prima

- Presentazione del Centro Diurno “San Francesco da Paola” e principi fondamentali

### Sezione seconda

- Informazioni sul Centro Diurno “San Francesco da Paola” e i servizi erogati

### Sezione terza

- Standard di qualità, impegni e programma

### Sezione quarta

- Meccanismi di tutela e di verifica

## ALLEGATI

- A. Rette e tariffe dei servizi extra
- B. La persona fragile al centro di Diritti e Doveri
- C. La Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti delle persone con disabilità
- D. Modulo per richiesta posto in convenzione con ASL
- E. Modulo segnalazioni/reclami

## INTRODUZIONE

### Cosa sono le Carte dei Servizi

Le "Carte dei Servizi" sono state introdotte nell'ordinamento italiano relativamente da breve tempo, con D.P.C.M del 27.01.1994, e recentemente riprese dalla L. 328/2000, la "Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali", con lo scopo di riqualificare i servizi pubblici e di pubblica utilità sociale e migliorare il grado di soddisfazione dei cittadini e richieste dal Regolamento Regione Puglia n. 4 /2019. Esse rappresentano uno strumento di dialogo tra gli utenti dei servizi e l'ente erogatore.

### Perché una "Carta dei servizi"

La presente "Carta dei Servizi" ha l'obiettivo di far conoscere ai cittadini le attività ed i servizi che la Cooperativa O.S.A. mette a disposizione presso il Centro Diurno per persone non auto sufficienti "San Francesco da Paola".

Con questo strumento la Cooperativa O.S.A. formula una promessa rivolta ai propri assistiti, relativamente alla qualità dei servizi, nonché alle misure da adottare a fronte di eventuali disfunzioni e manchevolezze. Ciò consente alla Cooperativa di effettuare una continua verifica della propria attività così da poter fornire interventi mirati, correggere situazioni di disagio o disservizio che potrebbero manifestarsi e orientarsi ad un miglioramento continuo.

### L'ente gestore del Centro Diurno "S. Francesco di Paola": la Cooperativa Operatori Sanitari Associati – OSA

Il Centro Diurno per soggetti non autosufficienti è una struttura socio-sanitaria a ciclo diurno, gestita dalla **Cooperativa Sociale e di lavoro Operatori Sanitari Associati - O.S.A.**, società leader in Italia nel settore dei servizi socio sanitari e nell'assistenza alla persona, costituita a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali.

La Cooperativa ha iniziato le sue attività con un programma sperimentale di assistenza domiciliare integrata alle persone affette da AIDS.

Dal 1985 sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi socio-assistenziali e sanitari erogati, maturando esperienze e momenti di confronto, che hanno consentito di inserire nella compagine sociale un numero crescente di soci lavoratori, ma soprattutto una significativa molteplicità di competenze.



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



La differenziazione di attività sviluppate, il numero di soci lavoratori e collaboratori, la diffusione su tutto il territorio nazionale della propria azione, hanno comportato un continuo aggiornamento dei processi organizzativi.

Uno dei punti di forza di O.S.A. è stata la crescita di un gruppo di coordinamento nelle varie funzioni di direzione, controllo e pianificazione che si è progressivamente ampliato, partendo dalle competenze ed esperienze in campo medico del proprio management fino alla istituzione di una propria Direzione Sanitaria, costituita da un team di professionisti in grado di interagire in modo efficace con coordinatori amministrativi e pianificatori ed esperti del settore.

Ad oggi la Cooperativa OSA opera in Puglia nei territori della Asl di Brindisi nel quale gestisce due RSA Anziani, una RSA disabili e un Centro diurno per anziani; nel territorio di Foggia con la gestione di un servizio di Assistenza Domiciliare Integrata e due Comunità Riabilitative Assistenziali Psichiatriche; nel Lazio dove gestisce servizi di Assistenza Domiciliare Integrata sul territorio di competenza delle ASL di Roma 1, 2, 3, 4, 5, 6 di Latina, di Frosinone e di Viterbo, due servizi di riabilitazione ex art 26 accreditati; servizi di Assistenza domiciliare integrata in Abruzzo, Campania, Basilicata, Sicilia e Sardegna. In Lombardia, la Cooperativa gestisce da 15 anni una Residenza Sanitaria Assistita di 150 posti letto a Bellagio (Como), accreditata con la Regione Lombardia.

## La mission della Cooperativa O.S.A. si esplica in 4 attività primarie:

- Assistenza domiciliare integrata (infermieristica, riabilitativa e sociale) rivolta agli anziani e alle persone non autosufficienti o affette da particolari patologie che necessitano livelli assistenziali avanzati e di tecnologia a domicilio (neoplasie, malattie neurologiche e respiratorie in fase avanzata).
- Outsourcing dei servizi infermieristici e di assistenza alla persona in ambito ospedaliero con gestione di intere unità operative e reparti.
- Gestione integrata di servizi assistenziali, sanitari e alberghieri all'interno di istituti di ricovero e degenza pubblici e privati.
- Attività socio-assistenziali rivolte a minori, anziani e soggetti diversamente abili.

## Le Risorse umane:

### *Direzione Sanitaria Aziendale*

Direttore Sanitario Aziendale – Dott. Daniele Palumbo

Direttore Sanitario Centro Diurno - Dott. Antonio D'Autilia

Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori  
Sanitari Associati soc. coop. - onlus

Sede Legale: Via Lucio Volturno, 1- 00178 Roma  
Tel. +39.06.710661 | Fax +39.06.71066440

PEC - [osa@pcert.it](mailto:osa@pcert.it)  
[www.osa.coop](http://www.osa.coop) | [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop)  
Codice Fiscale: 07056830586  
Partita IVA 01675771008

Iscrizione R.I. Roma 07056830586

Iscrizione R.E.A. Roma 559459

Iscrizione Tribunale di Roma n. 8841/85

Iscrizione Albo Società Cooperative  
n. A120393 Sezione: Cooperative  
a mutualità prevalente di diritto

Albo Cooperative Sociali Regione Lazio  
Decreto 319/97





### *Professionisti, addetti all'assistenza e personale*

Tutto il personale del Centro Diurno è in possesso dei titoli necessari e specializzato, ciascuno secondo le proprie competenze specifiche. Nel Centro Diurno sono presenti, secondo quanto previsto dalla normativa vigente medici, psicologi, infermieri, fisioterapisti, terapisti occupazionali, operatori socio sanitari (OSS), educatori sanitari, assistenti sociali, oltre che addetti alla ristorazione, alla manutenzione e alla pulizia dell'ambiente. I ruoli di responsabile sanitario e specialistico, responsabile amministrativo ed infermieristico vengono ricoperti da professionisti di provata esperienza specifica.

### *Legale Rappresentante:*

Sig. Massimo Proverbio

## SEZIONE PRIMA

### Presentazione Centro Diurno "S. Francesco da Paola"

### Presentazione Centro Diurno "S. Francesco da Paola" e destinatari

Il Centro Diurno, aggregato alla RSA "Pinto – Cerasino" è autorizzato come ex art. 60 ter del R.R. n. 04/2007 e successivo Regolamento Regione Puglia del 21 gennaio 2019, n.4 art.3.

Il Centro è una struttura socio-sanitarie a ciclo diurno e si rivolge alle seguenti tipologie di destinatari:

- soggetti in condizioni di non autosufficienza, che per il loro declino cognitivo e funzionale esprimono bisogni non adeguatamente gestibili a domicilio per l'intero arco della giornata;
- soggetti affetti da demenze associate o meno a disturbi del comportamento, gestibili in regime di semi residenzialità, capaci di trarre profitto da un intervento integrato, così come definito dal rispettivo Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Il Centro Diurno eroga trattamenti di lungo assistenza, recupero e mantenimento funzionale ed offre anche interventi socio assistenziali che hanno, come principali obiettivi, il mantenimento e il recupero dei livelli di autonomia cognitiva e fisica degli ospiti a sostegno delle famiglie.

Il Centro Diurno è in grado di ospitare n. 30 ospiti.

Il gestore O.S.A. si avvale, per tutte le attività assegnate, dei beni ed attrezzature messi a disposizione dall'Ente proprietario (Comune di Ostuni) al momento del conferimento della concessione (locali, arredi, attrezzature varie), nonché di beni e attrezzature proprie.



## Presentazione del contesto territoriale

Il Centro Diurno "San Francesco da Paola" sorge ad Ostuni (BR), una fra le città più popolose del Salento (oltre 31.000 abitanti), nella zona più antica e simbolica del territorio cittadino, con una vista esclusiva sul mare Adriatico e sulla piana degli uliveti secolari, ciò nonostante facilmente raggiungibile ed accessibile da visitatori ed ospiti, grazie sia al parcheggio antistante alla struttura sia al servizio di trasporto pubblico.

## Principi Fondamentali

Il Centro Diurno S. Francesco di Paola si impegna a tutelare i diritti degli Ospiti ed a soddisfare le loro esigenze secondo principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, attraverso la personalizzazione e l'umanizzazione dell'assistenza e nel rispetto della privacy (Art. 8 del R.R. Puglia n 4/2019).

### EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Ogni servizio offerto viene erogato nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. Nessuna discriminazione viene compiuta relativamente a identità culturale, alla religione e agli orientamenti sessuali di tutti gli ospiti.

### CONTINUITÀ

L'equipe del Centro Diurno S. Francesco di Paola garantisce la continuità assistenziale e l'integrazione socio sanitaria promuovendo collegamenti funzionali con la rete territoriale e i servizi distrettuali.

### PARTECIPAZIONE

Il Centro Diurno promuove la partecipazione attiva degli ospiti e dei loro familiari e amici attraverso l'effettuazione di indagini di valutazione della qualità percepita e la raccolta di osservazioni, suggerimenti e reclami.

## SEZIONE SECONDA

### Informazioni su Centro Diurno "S. Francesco da Paola" e servizi erogati

#### Come raggiungerci

Il Centro Diurno sorge ad Ostuni (BR), in via G. Pinto n. 52.

La struttura dista da Brindisi, capoluogo di provincia, circa 44 km.

È possibile raggiungere la Residenza partendo da Brindisi:

- **Auto:** svincolo SS 613 per Bari/Taranto e continuando sulla statale 379 uscita Torre Pozzelle, si imbecca la Ostuni Costa merlata /SP21.
- **Autobus:** Società Trasporti Pubblici Brindisi SpA
- **Treno:** Ferrovie dello Stato

È possibile raggiungere la Residenza partendo da Bari:

- **Auto:** Statale 379 uscita Rosa Marina/Pilone, si imbecca la Ostuni Rosa Marina/SP19.  
Statale 379 uscita Villanova, si imbecca la Ostuni Villanova /SP20.
- **Autobus:** Società Trasporti Pubblici SpA
- **Treno:** Ferrovie dello Stato

L'aeroporto più vicino è quello di Brindisi.

#### La struttura

Il Centro Diurno "San Francesco da Paola", la cui ristrutturazione è stata ultimata nel 2014, è finalizzata ad offrire ai propri ospiti un idoneo spazio relazionale, formativo e riabilitativo che ne migliori la qualità della vita.

La sede del Centro Diurno è aggregata alla RSA "Pinto – Cerasino" dispone di 30 posti, congrui spazi non inferiori a 250 mq; gli ambienti sono destinati alle attività di socializzazione, ludiche, motorie, riabilitative ed educative con la possibilità di svolgere attività individualizzate.

Il servizio dispone di un centro di fisiochinesiterapia e terapia occupazionale, due sale polifunzionali, un laboratorio cucina, una zona relax attrezzata con letti e/o poltrone, un giardino, una terrazza panoramica, sostegno religioso e convenzioni con: podologo, parrucchiere, estetista e associazioni di volontariato, partecipazione ad eventi culturali e folkloristici organizzati sul territorio.



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



Il Centro Diurno per persone anziane e non autosufficienti è un servizio che ha come finalità quella di ritardare il decadimento psico-fisico e dell'anziano e di fornire sostegno alle persone anziane e alle loro famiglie. Esso è importante perché svolge un ruolo strategico in quanto concorre a mantenere la persona anziana nel proprio ambiente familiare e sociale.

Il centro Diurno costituisce perciò uno dei servizi più importanti di supporto alla famiglia per l'assistenza dei propri cari.

## Modalità organizzative

Il Centro Diurno offre servizi socio-sanitari in regime semiresidenziale, assicura l'apertura e l'erogazione dei servizi previsti per almeno 8 ore al giorno, dalle ore 9,00 alle ore 17,00, per 6 giorni a settimana, dal lunedì al sabato, esclusi i giorni festivi da calendario. In base alle esigenze familiari sarà possibile concordare l'accesso in deroga agli orari prestabiliti. L'utilizzo del Centro per ciascun utente potrà essere di 3 o 6 accessi alla settimana, in base a quanto definito nel Piano Assistenziale Individualizzato (PAI).

Per ogni utente viene obbligatoriamente (R.R. 4 2019 art. 6.2):

- redatto il Piano Assistenziale Individuale in applicazione del PAI predisposto dalla Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM) della Azienda Sanitaria;
- compilata la cartella clinica che deve contenere i dati relativi al paziente (anagrafici, operatori di riferimento, diagnosi, valutazione sociale), il PAI, il dettaglio delle attività effettuate da ciascun operatore, i risultati degli strumenti di valutazione utilizzati, le verifiche con l'indicazione dei risultati raggiunti e le motivazioni della chiusura del programma; in cartella sono registrate le eventuali assenze dell'utente della struttura, con la relativa motivazione.

## Il modello organizzativo attuato presso il Centro Diurno è il seguente:

- organizzazione della giornata dell'ospite secondo le attività terapeutico riabilitative previste ed una scansione temporale simile alle abitudini familiari;
- prestazioni di tipo alberghiero comprendenti il vitto e uno spazio riposo rapportati alle particolari condizioni degli ospiti;
- il rispetto della dignità e della libertà personale, della riservatezza, dell'individualità e delle convinzioni religiose;
- la continuità dei rapporti sociali e della vita di relazione;
- prestazioni infermieristiche, assistenziali, occupazionali, educazionali e riabilitative fisiche e cognitive;
- prestazioni di aiuto personale e di assistenza tutelare;

Pag. 8 a 19

Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori  
Sanitari Associati soc. coop. - onlus

Sede Legale: Via Lucio Volturno, 1- 00178 Roma  
Tel. +39.06.710661 | Fax +39.06.71066440

PEC - osa@pcert.it  
www.osa.coop | info@osa.coop  
Codice Fiscale: 07056830586  
Partita IVA 01675771008

Iscrizione R.I. Roma 07056830586

Iscrizione R.E.A. Roma 559459

Iscrizione Tribunale di Roma n. 8841/85

Iscrizione Albo Società Cooperative  
n. A120393 Sezione: Cooperative  
a mutualità prevalente di diritto

Albo Cooperative Sociali Regione Lazio  
Decreto 319/97





# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



- attività di animazione, ricreativa di integrazione e di raccordo con l'ambiente familiare e sociale di origine; le autonomie e la partecipazione familiare e sociale sono favorite utilizzando anche le risorse del contesto territoriale in cui è ubicata la struttura, comprese le associazioni di volontariato;
- dotazione di una Carta dei Servizi aggiornata e di un Regolamento Interno;
- presenza di un sistema di gestione dei suggerimenti e dei reclami.
- sostegno alla partecipazione attiva degli ospiti e dei familiari al controllo della qualità dei servizi offerti attraverso indagini di valutazione della qualità percepita, diffusione e condivisione periodica di report di sintesi dei relativi risultati.

## I SERVIZI

Presso il Centro Diurno vengono erogate prestazioni di assistenza socio-sanitaria: medica, infermieristica, psicologica, riabilitativa, occupazionale, assistenziale, sociale, tutelare ed educativa, di attività alberghiera, di supporto alla famiglia e al "caregiver". Per quanto riguarda la persona con declino cognitivo, gli interventi possono essere indirizzati agli aspetti cognitivi, funzionali, comportamentali, psicologici ed ambientali; per quanto riguarda il caregiver, le prestazioni offerte fanno riferimento agli interventi informativi, formativi e/o psicologici (sostegno).

L'ospite è al centro del progetto in un clima familiare, dinamico e accogliente, che coniuga l'ottimizzazione dei servizi e l'attenzione alla persona.

Il Centro Diurno offre un modello di gestione integrata, che vede il coinvolgimento di diversi professionisti per promuovere un'assistenza multidisciplinare. Obiettivo della riabilitazione è quello di permettere alla persona con demenza di "vivere" al massimo delle sue capacità, valorizzando le capacità residue e le potenzialità. Mantenendo l'autonomia residua della persona, incrementando la consapevolezza della persona che si rivolge al servizio.

Gli operatori amministrativi hanno il compito di curare le pratiche di ingresso degli Ospiti nel Centro Diurno, tenere i rapporti di carattere amministrativi con i familiari riguardo agli adempimenti e alle informazioni di loro stretta competenza.

### Tra i servizi offerti troviamo:

Il Centro Diurno offre servizi di tipo alberghiero ed in particolare ristorazione, pulizia e sanificazione preventiva al Covid-19 di tutti gli ambienti, servizio di assistenza religiosa, assistenza medica, assistenza infermieristica, fisioterapia, assistenza psicologica, attività educativa, assistenza sociale, servizio di assistenza alla persona.

Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori  
Sanitari Associati soc. coop. - onlus

Sede Legale: Via Lucio Volturno, 1- 00178 Roma  
Tel. +39.06.710661 | Fax +39.06.71066440

PEC - [osa@pcert.it](mailto:osa@pcert.it)  
[www.osa.coop](http://www.osa.coop) | [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop)  
Codice Fiscale: 07056830586  
Partita IVA 01675771008

Iscrizione R.I. Roma 07056830586

Iscrizione R.E.A. Roma 559459

Iscrizione Tribunale di Roma n. 8841/85

Iscrizione Albo Società Cooperative  
n. A120393 Sezione: Cooperative  
a mutualità prevalente di diritto

Albo Cooperative Sociali Regione Lazio  
Decreto 319/97





## Servizi socio-sanitari

### Assistenza medica

Il Coordinatore sanitario è presente nel Centro Diurno quotidianamente, dal lunedì al venerdì.

Le visite mediche in favore degli Ospiti sono assicurate dai Medici di Medicina Generale, nel rispetto delle norme vigenti. Nei giorni festivi il servizio è garantito dai Medici di Continuità Assistenziale. L'assistenza medica specialistica, su esplicita richiesta del medico di base, viene erogata in coerenza con le indicazioni fornite dal piano individuale di assistenza ed in funzione dei bisogni rilevati dalla costante sorveglianza clinica ed è a carico della ASL.

### Assistenza infermieristica

L'assistenza infermieristica è garantita per tutto l'orario di apertura del Centro (dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 17:00) da parte di professionisti sanitari a ciò abilitati, iscritti al relativo albo professionale. Consiste in prestazioni infermieristiche come da Piano Individualizzato di Assistenza (terapia farmacologica, medicazioni, prelievi ed esami ematochimici e raccolta campioni, programmazione di visite ed esami interni alla struttura ed esterni, etc.). Le priorità dell'assistenza infermieristica sono la qualità di vita degli ospiti, il mantenimento delle capacità residue, la prevenzione dei rischi legati alle condizioni di dipendenza e la promozione della sicurezza dell'ambiente di vita e della gestione delle prestazioni sanitarie, in particolare terapeutiche, sempre nel rispetto della persona, al fine di prevenire l'ospedalizzazione dell'ospite. Viene inoltre garantita la collaborazione con i medici e gli altri professionisti e operatori della struttura, contribuendo attivamente alla valutazione multidimensionale del residente, alla definizione, applicazione e verifica dei Piani di Assistenza Individualizzati (PAI). È garantita la gestione dei farmaci e dei materiali sanitari con le modalità basate sui principi di efficacia, appropriatezza e sicurezza

d'impiego e la vigilanza sui processi di somministrazione dei farmaci e risponde infine della tenuta delle registrazioni di competenza.

### Attività di fisioterapia

L'attività di fisioterapia segue la disciplina della normativa vigente in materia. Il servizio di riabilitazione è garantito dalla presenza di fisioterapisti qualificati, dal lunedì al sabato, e dalla disponibilità di spazi ed attrezzature congrue e moderne.

L'attività di riabilitazione viene svolta sia individualmente che in gruppo, in palestra e nei vari nuclei. È garantita da professionisti sanitari a ciò abilitati, i quali collaborano con l'équipe multiprofessionale in relazione alla valutazione, redazione, attuazione e verifica del Piano Assistenziale di ogni ospite. Elaborano il programma rieducativo volto al superamento dei bisogni dell'Ospite. Programmano le attività di gruppo mirate al mantenimento della mobilità residua e alla prevenzione di danni secondari.



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



Il servizio fisioterapico comprende: rieducazione motoria e neuromotoria, fisioterapia propriocettiva, fisioterapia cardio respiratoria, rieducazione volta al trattamento di specifiche disabilità.

## Assistenza psicologica

Il servizio psicologico, all'interno del Centro Diurno, ha la finalità di migliorare e tutelare il benessere psicologico e la salute degli ospiti, collaborando con l'équipe multidisciplinare.

Lo psicologo prende in carico l'ospite fin dai primi momenti del suo ingresso in struttura, utilizza strumenti conoscitivi e di intervento, propri della professione psicologica, per la prevenzione, la diagnosi, le attività di abilitazione-riabilitazione e di sostegno.

Si occupa della valutazione e stimolazione cognitiva, emotivo-relazionale, dei bisogni psicologici e supporta l'ospite a mantenere le relazioni con gli altri, attraverso il coinvolgimento affettivo con l'ambiente sociale all'interno della struttura, anche mediante software di riabilitazione cognitiva, al fine di mantenere, potenziare o riabilitare specifiche capacità cognitive e intellettive, e rallentare il deterioramento cognitivo.

## Attività educativa

L'attività educativa si integra con le attività sanitarie e assistenziali attraverso interventi personalizzati mirati al recupero e/o mantenimento delle abilità residue degli ospiti.

Gli educatori svolgono attività individuali e/o di gruppo sulla base degli obiettivi individuati dall'équipe multidisciplinare che prevedono attività di stimolazione cognitiva (memory training, terapia di orientamento alla realtà ROT, training procedurale, ecc.), sensoriale (Musicoterapia, Arteterapia, Aromaterapia, ecc.) e di socializzazione.

Gli educatori promuovono, attraverso progetti, l'integrazione con la realtà territoriale, valorizzandone le risorse e la relazione con la famiglia degli ospiti attraverso incontri individuali e/o di gruppo (ove richiesto).

## Assistenza sociale

L'assistente sociale accoglie l'Ospite al momento del suo arrivo e lo accompagna durante tutto il percorso.

Orienta la sua azione professionale alla realizzazione degli obiettivi indicati dal Piano Assistenziale Individualizzato, così come definito dall'équipe multiprofessionale.

Ascolta e affianca i familiari dell'Ospite, sostiene i processi di loro piena integrazione nell'assistenza e si interfaccia con l'amministratore di sostegno o tutore per quanto di sua competenza.

Svolge attività di segretariato sociale, fornendo informazioni e attivando risorse istituzionali, orientando l'Ospite e il familiare lungo i percorsi per l'accesso ai servizi della rete distrettuale e per l'attivazione di percorsi e/o progetti specifici (L. n.6/04, art.404-413 del Codice civile).



### Attività di assistenza alle persone

Il servizio assistenziale è garantito per tutto l'orario di apertura del Centro (dal lunedì al sabato dalle ore 09.00 alle ore 17:00) ed è svolto da personale qualificato. Gli Operatori Socio Sanitari (O.S.S.) provvedono a supportare l'assistito nell'igiene personale, nell'uso dei servizi, nell'alimentazione secondo gli obiettivi stabiliti dal Piano Assistenziale Individualizzato. Nello svolgimento delle suddette attività, l'Operatore Socio-Sanitario è attento agli aspetti di relazione con la persona anziana, con la famiglia, l'equipe di lavoro, inoltre agisce nel garantire interventi di comfort, di igiene e di sicurezza sugli ambienti di vita, assistenziali e di cura della persona, oltre a garantire la sorveglianza costante dell'ospite e a raccogliere informazioni al fine di incrementare il benessere dell'ospite.

### **Ristorazione**

Il servizio di ristorazione è garantito, dalla cucina interna, secondo quanto richiesto dalla normativa vigente al fine di garantire la sicurezza igienica e la salubrità dei cibi somministrati agli ospiti. I menù sono elaborati da un dietista che garantisce la soddisfazione dei bisogni nutrizionali e dei gusti, individuali, di ogni ospite.

### **Pulizie**

La pulizia e l'igienizzazione di tutti gli ambienti vengono effettuate da personale qualificato che ha anche il compito di effettuare la sanificazione preventiva dal Covid-19, tutti i giorni, dopo l'uscita degli ospiti dal Centro.

### **Servizio di assistenza religiosa**

Il servizio di assistenza religiosa è garantito dalla presenza di un sacerdote, durante i periodi di festività religiosa, ed è a disposizione degli ospiti di fede cattolica che desiderano l'accesso ai sacramenti. È garantita e favorita la libertà di esercizio di altri culti e confessioni.

### **Servizi aggiuntivi su prenotazione:**

È possibile svolgere durante l'orario del centro diurno, previa prenotazione e in forma privata, servizi extra quali: Podologo e visite mediche specialistiche in sede.

Inoltre, come servizio aggiuntivo è previsto il **Trasporto** dell'ospite.

### **Parrucchiere e barbiere**



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



È prevista, su prenotazione, una convenzione con parrucchiere e barbieri che svolgeranno la loro attività direttamente in struttura e nell'orario di soggiorno dell'ospite.

## Assistenza Burocratica

Si fornisce, su richiesta, ove possibile, assistenza e indicazioni al disbrigo di pratiche burocratiche per eventuali agevolazioni e contributi da parte dell'ASL e/o del Comune, per i servizi relativi al Centro Diurno.

## Giornata tipo dell'Ospite

La giornata tipo presso il Centro è improntata alla massima flessibilità, nel rispetto della libertà degli ospiti di partecipare alle diverse attività proposte e delle necessità terapeutiche riabilitative prevista dal PAI.

La soddisfazione dei bisogni essenziali e delle esigenze personali è garantita da una articolazione ordinata delle attività alberghiere ed assistenziali, che si alternano alle attività ricreative e di animazione partecipata tenendo sempre presenti ed inderogabili le prescrizioni terapeutiche, riabilitative ed educative.

### Piano orientativo della giornata tipo:

ORE	ATTIVITA'
09.00 – 09.30	Accoglienza
09.30 – 11.45	Attività terapeutiche, riabilitative ed educative, visite mediche e attività libere
11.45 – 13.45	Pranzo e riposo pomeridiano
13.45 – 16.00	Attività terapeutiche, riabilitative ed educative, visite mediche e attività libere
16.00 – 17.00	Attività libere e saluti

## INFORMAZIONI GENERALI PER L'INGRESSO DELL'OSPITE

Le persone interessate ad essere accolte nel Centro Diurno possono rivolgersi direttamente all'ufficio amministrativo che fornirà tutte le informazioni necessarie per avviare le procedure d'ingresso che prevedono anche l'attivazione della richiesta di Valutazione Multidimensionale da inoltrare alla Porta Unica di Accesso (PUA) competente per territorio di residenza.

Al momento dell'ingresso, l'ospite o i suoi familiari devono indicare un nominativo di riferimento da contattare in caso di necessità.



## AMMISSIONI/DIMISSIONI

Al Centro Diurno si può accedere su richiesta degli interessati, verificata la disponibilità del posto e la sussistenza delle caratteristiche psico-fisiche e sociali indicate nell'Art. 3 del Regolamento Regionale Puglia n°4/19.

## SEZIONE TERZA

### STANDARD DI QUALITA', IMPEGNI E PROGRAMMI

Con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità del servizio erogato, abbiamo realizzato un percorso di monitoraggio partecipato per determinare i nostri standard di qualità.

### STANDARD DI QUALITA'

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

Gli standard di qualità servono per definire il livello di qualità del servizio. Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli ospiti, sia per gli operatori e servono a valutare e orientare le azioni da intraprendere.

La determinazione degli standard impone un processo continuo di analisi, valutazioni e progressivo miglioramento della qualità del servizio e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini. (D.P.C.M. 19 maggio 1995 e Regolamento Regione Puglia n°4/19).

FATTORE DI QUALITA'	FATTORE DI QUALITA'	STANDARD DI QUALITA'	MODALITA' DI RILEVAZIONE
Coinvolgimento dell'assistito alle attività educative	% di persone coinvolte almeno 1 volta a semestre nelle attività	100%	Elenco partecipanti alle attività (educatori)
Coinvolgimento dell'assistito alle attività educative	% di persone coinvolte almeno 1 volta a semestre nelle attività	100%	Elenco partecipanti alle attività (educatori)
Coinvolgimento dei parenti e/o amici nella predisposizione ed aggiornamento del PAI	% di persone coinvolte almeno 1 volta a semestre nelle attività	100%	Numero di familiari /amici coinvolti
Partecipazione dell'assistito alla definizione di aree potenzialmente migliorabili attraverso reclami e suggerimenti	Numero dei richiami a cui si è risposto/numero dei richiami pervenuti	100%	Analisi dei reclami
Soddisfazione riguardo aspetti organizzativi e relazionali	N. risposte positive/ n. tot. Di domande	80%	Analisi questionario soddisfazione
Monitoraggio dello stato dei pazienti	N. aggiornamento PAI	Almeno 1 volta ogni 10 mesi	Verifica PAI (riunione Team)
Qualità del servizio offerto percepita all'esterno della struttura	N. Richieste di accesso	Almeno 1 volta ogni anno	Scheda contatto
Qualità del servizio offerto percepita all'interno della struttura	N. di uscite per "malcontento" dopo il primo mese dall'accesso	0	Richieste di uscita

## MECCANISMI DI TUTELA E DI VERIFICA

La Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA, in collaborazione con il personale della RSSA, al fine di garantire l'informazione e la partecipazione degli utenti e la trasparenza nell'erogazione dei servizi, effettua delle indagini di valutazione della qualità percepita, i cui risultati, utili al miglioramento del servizio, vengono condivisi e pubblicizzati periodicamente. L'ascolto delle opinioni e dei giudizi sulla qualità dei servizi offerti, vengono espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni di volontariato che li rappresentano attraverso modalità e strumenti di partecipazione e coinvolgimento. La Direzione ha inoltre definito una specifica procedura per la raccolta e la gestione dei reclami, in qualunque forma essi siano presentati, alla luce dei criteri indicati nel Regolamento Regionale n. 4/2007:

- Predisposizione di apposita modulistica semplificata per la presentazione del reclamo;
- Registrazione cronologica di acquisizione del reclamo;
- Previsione di un tempo di risposta al reclamo non superiore a 30 giorni.



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



Ogni ospite o suo familiare può sporgere reclamo a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbiano negato o limitato la fruibilità delle prestazioni.

I reclami possono essere presentati dall'utente (ospite o sua familiare) per posta elettronica all'indirizzo [reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop) oppure consegnati in forma scritta inseriti nell'apposita cassetta posta all'ingresso della RSSA.

La direzione si impegna a formulare le necessarie risposte e a tenere in considerazione suggerimenti e osservazioni.

## VERIFICA DEGLI IMPEGNI E ADEGUAMENTO ORGANIZZATIVO

### Relazione sullo stato degli standard

Presso il Centro Diurno viene garantita la verifica di attuazione degli impegni di miglioramento e degli standard di qualità attraverso una relazione annuale sui risultati conseguiti, compreso i motivi che non hanno permesso il raggiungimento degli stessi.

La relazione avrà adeguati momenti di discussione con il personale che verrà resa pubblica.

Scopo della relazione è verificare l'andamento e il costante miglioramento della qualità dei servizi, monitorando la qualità stessa e verificando e adeguando i fattori e gli standard di qualità.

### Indagini sulla soddisfazione

La struttura garantisce la realizzazione di indagini sul grado di soddisfazione degli ospiti o loro familiari e degli operatori promuovendo metodi di ricerca integrati quantitativi (questionari) e qualitativi (interviste in profondità, focus, group, ecc), oltre che l'analisi dei reclami e le osservazioni dirette. Inoltre è previsto anche l'ascolto delle opinioni e dei giudizi, sulla qualità dei servizi, espressi dai cittadini direttamente o tramite le associazioni che li rappresentano.

Il materiale, raccolto periodicamente e analizzato, viene interpretato dalla Direzione Sanitaria della Cooperativa OSA, costituendo una fonte di conoscenza pubblica finalizzata all'adeguamento organizzativo e all'attivazione di specifici programmi di miglioramento della qualità del servizio.

Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori  
Sanitari Associati soc. coop. - onlus

Sede Legale: Via Lucio Volturno, 1- 00178 Roma  
Tel. +39.06.710661 | Fax +39.06.71066440

PEC - [osa@pcert.it](mailto:osa@pcert.it)  
[www.osa.coop](http://www.osa.coop) | [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop)  
Codice Fiscale: 07056830586  
Partita IVA 01675771008

Iscrizione R.I. Roma 07056830586

Iscrizione R.E.A. Roma 559459

Iscrizione Tribunale di Roma n. 8841/85

Iscrizione Albo Società Cooperative  
n. A120393 Sezione: Cooperative  
a mutualità prevalente di diritto

Albo Cooperative Sociali Regione Lazio  
Decreto 319/97



**ALLEGATO A – RETTE E PREZZI SERVIZI EXTRA**

RETTE CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"					
<b>Retta giornaliera per il soggiorno da privato (08:00-17:00)</b>					
€ 40,82 /die oltre IVA come per legge					
PREZZI SERVIZI/ PRESTAZIONI EXTRA RETTA					
LAVANDERIA	Prezzo	SERVIZI VARI	Prezzo	ALTRO	Prezzo
PARRUCCHIERE	Prezzo	ESTETISTA-PODOLOGA	Prezzo	TRASPORTO	Prezzo
Taglio donna e piega	€ 15,00	Pedicure e manicure	€ 35,00	Territorio di Ostuni	
				Mensile per 5 gg sett	€ 50
				Mensile per 3 gg sett	€ 30
	€	Ceretta viso e sopracciglia	€ 4,00	Paesi limitrofi	
Colore	€ 25,00			Mensile per 5 gg sett	€ 100
				Mensile per 3 gg sett	€ 50
Taglio uomo	€ 10,00				
<b>Nota: Tutti i prezzi sono da intendersi IVA compresa dovuta come per legge salvo diversa indicazione.</b>					

**ALLEGATO B - LA PERSONA FRAGILE AL CENTRO DI DIRITTI E DI DOVERI**

La persona ha il diritto:	La società e le Istituzioni hanno il dovere
Di sviluppare e di conservare la propria individualità e libertà	Di rispettare l'individualità di ogni persona fragile, riconoscendone i bisogni e realizzando gli interventi ad essi adeguati, con riferimento a tutti i parametri della sua qualità di vita e non in funzione esclusivamente della sua età anagrafica.
Di conservare e veder rispettare, in osservanza dei principi costituzionali, le proprie credenze, opinioni e sentimenti.	Di rispettare credenze, opinioni e sentimenti delle persone, anche quando essi dovessero apparire anacronistici o in contrasto con la cultura dominante, impegnandosi a coglierne il significato nel corso della storia della popolazione.
Di conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui, anche quando esse dovessero apparire in contrasto con i comportamenti dominanti nel suo ambiente di appartenenza.	Di rispettare le modalità di condotta della persona fragile, compatibili con le regole della convivenza sociale, evitando di "correggerle" e di "deriderle", senza per questo venire meno all'obbligo di aiuto per la sua integrazione nella vita della comunità.
Di conservare la libertà di scegliere dove vivere.	Di rispettare la libera scelta della persona fragile di continuare a vivere nel proprio domicilio, garantendo il sostegno necessario, nonché, in caso di assoluta impossibilità, le condizioni di accoglienza che permettano di conservare alcuni aspetti dell'ambiente di vita abbandonato.
Di essere accudita e curata nell'ambiente che meglio garantisce il recupero della funzione lesa.	Di accudire e curare la persona fragile fin dove è possibile a domicilio, se questo è l'ambiente che meglio stimola il recupero o il mantenimento della funzione lesa, fornendo ogni prestazione sanitaria e sociale ritenuta praticabile ed opportuna. Resta comunque garantito alla persona malata il diritto al ricovero in struttura ospedaliera o riabilitativa per tutto il periodo necessario per la cura e la riabilitazione.
Di vivere con chi desidera.	Di favorire, per quanto possibile, la convivenza della persona con i familiari, sostenendo opportunamente questi ultimi e stimolando ogni possibilità di integrazione.
Di avere una vita di relazione.	Di evitare nei confronti della persona in condizioni di fragilità ogni forma di ghettizzazione che gli impedisca di interagire liberamente con tutte le fasce di età presenti nella popolazione.
Di essere messa in condizione di esprimere le proprie attitudini personali, la propria originalità e creatività.	Di fornire ad ogni persona di età avanzata la possibilità di conservare e realizzare le proprie attitudini personali, di esprimere la propria emotività e di percepire il proprio valore, anche se soltanto di carattere affettivo.
Di essere salvaguardata da ogni forma di violenza fisica e/o morale.	Di contrastare in ogni ambito della società, ogni forma di sopraffazione e prevaricazione a danno dei soggetti fragili.



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



Di essere messa in condizione di godere e di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in casi di perdita parziale o totale della propria autonomia ed autosufficienza.

Di operare perché, anche nelle situazioni più compromesse e terminali, siano supportate le capacità residue di ogni persona, realizzando un clima di accettazione, di condivisione e di solidarietà che garantisca il pieno rispetto della dignità umana.

## ALLEGATO C - LA CONVENZIONE DELLE NAZIONI UNITE

### SUI DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ

All'interno documento delle Nazioni Unite, realizzato con il contributo della Commissione europea, in occasione del 2007 - Anno europeo delle pari opportunità per tutti, è presente un articolo dedicato specificatamente al diritto alla Salute:

#### Articolo 25

##### Salute

Gli Stati Parti riconoscono che le persone con disabilità hanno il diritto di godere del migliore stato di salute possibile, senza discriminazioni fondate sulla disabilità. Gli Stati Parti adottano tutte le misure adeguate a garantire loro l'accesso a servizi sanitari che tengano conto delle specifiche differenze di genere, inclusi i servizi di riabilitazione. In particolare, gli Stati Parti devono:

(a) fornire alle persone con disabilità servizi sanitari gratuiti o a costi accessibili, che coprano la stessa varietà e che siano della stessa qualità dei servizi e programmi sanitari forniti alle altre persone, compresi i servizi sanitari nella sfera della salute sessuale e riproduttiva e i programmi di salute pubblica destinati alla popolazione;

(b) fornire alle persone con disabilità i servizi sanitari di cui hanno necessità proprio in ragione delle loro disabilità, compresi i servizi di diagnosi precoce e di intervento d'urgenza, e i servizi destinati a ridurre al minimo ed a prevenire ulteriori disabilità, segnatamente tra i minori

e gli anziani;

(c) fornire questi servizi sanitari alle persone con disabilità il più vicino possibile alle proprie comunità, comprese le aree rurali;

(d) richiedere agli specialisti sanitari di prestare alle persone con disabilità cure della medesima qualità di quelle fornite agli altri, in particolare ottenendo il consenso libero e informato della persona con disabilità coinvolta, accrescendo, tra l'altro, la conoscenza dei diritti umani,

della dignità, dell'autonomia, e dei bisogni delle persone con disabilità attraverso la formazione e l'adozione di regole deontologiche nel campo della sanità pubblica e privata;



# CARTA DEI SERVIZI

CENTRO DIURNO "SAN FRANCESCO DA PAOLA"  
OSTUNI



- (e) vietare nel settore delle assicurazioni le discriminazioni a danno delle persone con disabilità, le quali devono poter ottenere, a condizioni eque e ragionevoli, un'assicurazione per malattia e, nei paesi nei quali sia consentito dalla legislazione nazionale, un'assicurazione sulla vita;
- (f) prevenire il rifiuto discriminatorio di assistenza medica o di prestazione di cure e servizi sanitari o di cibo e liquidi in ragione della disabilità.

Ostuni 15.01.2026

Cooperativa Sociale e di Lavoro Operatori  
Sanitari Associati soc. coop. - onlus

Sede Legale Via Lucio Volturno, 1- 00178 Roma  
Tel. +39 06.710661 | Fax +39 06 71066440

PEC - [osa@pcert.it](mailto:osa@pcert.it)  
[www.osa.coop](http://www.osa.coop) | [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop)  
Codice Fiscale 07056830586  
Partita IVA 01675771008

Iscrizione R.I. Roma 07056830586

Iscrizione R.E.A. Roma 559459

Iscrizione Tribunale di Roma n. 8841/85

Iscrizione Albo Società Cooperative  
n. A120393 Sezione Cooperative  
a mutualità prevalente di diritto

Albo Cooperative Sociali Regione Lazio  
Decreto 319/97

