



DIPARTIMENTO POLITICHE  
SOCIALI E SALUTE

*Ricognizione per la presentazione delle offerte progettuali per la realizzazione del servizio di assistenza domiciliare ed extra domiciliare nell'area minori e adulti, in favore delle persone affette da AIDS e infezione HIV per l'intero territorio di ROMA Capitale*

# CARTA DEI SERVIZI



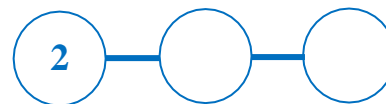
SERVIZIO DI ASSISTENZA DOMICILIARE ED  
EXTRA-DOMICILIARE IN FAVORE DI PERSONE  
AFFETTE DA AID E INFEZIONE HIV

**Gentile Cittadino,**

la informiamo che, con il presente documento, la Cooperativa OSA (in qualità di soggetto erogatore del Servizio di Assistenza domiciliare ed extra-domiciliare per persone affette da AIDS e infezione HIV presso il territorio di Roma Capitale) intende dichiarare apertamente le caratteristiche e la qualità del Servizio offerto a cui lei stesso può accedere. A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione. Con questa Carta vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.

**Nel documento sono riportate/i:** Storia e Mission della Cooperativa; Esperienza nel settore sanitario e sociale; Principi fondanti del Servizio; Informazioni sulla Centrale Operativa OSA; Caratteristiche e finalità generali del Servizio; Destinatari; Modalità di accesso e di erogazione; Obiettivi Specifici; Personale Impiegato; Prestazioni erogate; Modalità per la presentazione dei Reclami/Encomi da parte del cittadino;





<b>INDICE</b>	<i>1. IL GARAGE: IL PRIMO PASSO DI UN LUNGO VIAGGIO</i>	<b>p. 3</b>
	<i>2. L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA OSA</i>	<b>p. 4</b>
	<i>3. I PRINCIPI FONDANTI DEL SERVIZIO</i>	<b>p. 4</b>
	<i>4. LA NOSTRA CENTRALE OPERATIVA</i>	<b>p. 5</b>
	<i>5. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO</i>	<b>p. 5</b>
	<i>6. DESTINATARI</i>	<b>p. 6</b>
	<i>7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO</i>	<b>p. 6</b>
	<i>8. OBIETTIVI SPECIFICI</i>	<b>p. 7</b>
	<i>9. IL PERSONALE OSA PREPOSTO AL SERVIZIO</i>	<b>p. 7</b>
	<i>10. ATTIVITÀ/PRESTAZIONI EROGATE CON IL SERVIZIO</i>	<b>p. 8</b>
	<i>11. RECLAMI, ENCOMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI</i>	<b>p. 9</b>
	<i>12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNO VERSO I BENEFICIARI</i>	<b>p. 10</b>

## 1. IL GARAGE: IL PRIMO PASSO DI UN LUNGO VIAGGIO

*Ogni viaggio inizia con un passo.* Quello della **Cooperativa OSA (Operatori Sanitari Associati)** comincia da un garage alla periferia di Roma, nel 1985. È qui che un gruppo di giovani medici, assistenti sociali, psicologi appena laureati, decide di mettere insieme il bene più prezioso, il proprio lavoro, per dar vita ad una Cooperativa Sociale. L'inizio è l'assistenza nelle case dei pazienti con AIDS, in quella stessa periferia romana, sconfinata, emarginata, difficile. *In 36 anni, il viaggio si è allargato in tutta Italia.* In questo arco di tempo sono state sviluppate sempre maggiori competenze con una conseguente diversificazione dei servizi sanitari e sociali erogati, maturando esperienze e momenti di confronto che hanno consentito di inserire nella compagine sociale un N° crescente di soci lavoratori (circa **3.496**). Oggi OSA si

prende cura di quasi **50.000 persone** nelle loro case o assistendoli negli Ospedali e nelle varie Strutture. Anziani, Adulti e Minori con bisogni legati alla disabilità, alla cronicità, alla non autosufficienza, alla fragilità, all'emarginazione sociale a cui si dedicano (ogni giorno da Bergamo a Palermo) gli oltre 3.000 professionisti della salute. Una missione quotidiana che si rinnova e che conserva ancora, pur nella crescita registrata negli anni in termini di soci, assistiti e fatturato, lo spirito pionieristico di quel primo gruppo di giovani. Alcuni di loro sono i manager alla guida della Cooperativa, custodi del DNA originario del sodalizio. *Con la scansione del QR-Code illustrato a lato è possibile visualizzare un breve video dedicato alla storia di OSA.*



## 2. L'ESPERIENZA DELLA COOPERATIVA OSA

OSA gestisce una molteplicità di servizi pubblici e privati (rientranti nell'Area Sanitaria e Sociale) presso **7 Regioni Italiane** (*Lazio, Campania, Abruzzo, Basilicata, Puglia, Sicilia e Lombardia*)

Nello specifico, per quanto concerne l'Area Sociale, vi elenchiamo alcune esperienze della Cooperativa:

*Assistenza domiciliare ed extra domiciliare per personae con AIDS/HIV* - Assistenza Domiciliare di Base – Assistenza Educativa Domiciliare - Servizio Domiciliare in “Dimissione Protetta” - Assistenza Domiciliare in condizione di “Non autosufficienza” – Assistenza Domiciliare Integrata - Servizi Sociali

Professionali presso Enti Locali - Comunità di Pronta Accoglienza per minori - Gruppo Appartamento per minori - Centri Diurni per persone con Disabilità – Centri Diurni per bambini/ragazzi - Centri Sociali per Anziani - Assistenza Specialistica Scolastica – Centro per la Famiglia/Mediazione Familiare - Servizio di Telecompagnia e Telesoccorso - Attività ed Interventi di Sostegno e Contrasto alla Povertà - Presa in carico e attivazione Piani individuali ex art. 14 L.328/00 in favore di disabili e loro famiglie.

## 3. I PRINCIPI FONDANTI DEL SERVIZIO

I principi fondanti del Servizio oggetto del presente documento sono:

**Eguaglianza:** I rapporti con assistiti e familiari sono fondati su regole uguali per tutti.

In nessun caso possono essere esercitate forme discriminatorie nei confronti delle persone (ad es. per motivi riguardanti la patologia, il sesso, la razza, la lingua, la religione, le condizioni sociali ed economiche, le opinioni politiche, ecc.).

**Imparzialità:** I professionisti di OSA mantengono costantemente comportamenti ispirati a criteri di massima professionalità, obiettività, giustizia e imparzialità, nel pieno rispetto dei diritti sociali delle

persone, indipendentemente dalla classe sociale di appartenenza, dal sesso, dall'età, dalle disponibilità economiche.

**Continuità:** OSA assicura l'erogazione del Servizio con costanza, continuità e regolarità, nel rispetto dei principi sanciti dalla legge.

**Partecipazione e trasparenza:** OSA tramite i suoi professionisti favorisce la partecipazione attiva dell'assistito e dei familiari a tutti gli aspetti gestionali che lo riguardano. Trasparenza e Responsabilità sociale sono assicurati mediante l'attuazione di regole, strumenti e procedure.

**Efficienza - Efficacia:** OSA, attraverso un collaudato

sistema di pianificazione e controllo, monitora le esigenze e il grado di soddisfazione degli assistiti e dei familiari. L'efficacia dell'assistenza è garantita con la verifica del Piano di Intervento Personalizzato (PIP), mentre l'efficienza del Servizio erogato tramite un uso razionale e appropriato delle risorse. **Garanzia della privacy:** OSA garantisce che tutti i dati e le informazioni personali del beneficiario siano gestiti nell'assoluto rispetto della normativa UE 2016/679 e degli standard UNI ISO 9001:2015.



#### 4. LA NOSTRA CENTRALE OPERATIVA

La **Centrale Operativa della Cooperativa OSA** è sita in **Via Vallerotonda n.7 (RM)** e rappresenta il punto di riferimento per l'assistito/familiare, in quanto sede principale di coordinamento del Servizio. La Centrale è aperta **dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 16:30**, mentre l'operatività del Servizio è garantita **dal lunedì al venerdì dalle ore 07:00 alle ore 19:30**, e il sabato dalle ore **07:00 alle ore 13:00** in relazione ai bisogni degli assistiti/familiari e di quanto previsto nel PIP.

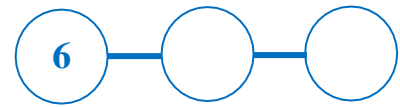
→ Centrale Operativa: Sito web [www.osa.coop](http://www.osa.coop) - E. Mail [serviziosociale@osa.coop](mailto:serviziosociale@osa.coop) - telefono [06.72988200](tel:06.72988200).



#### 5. DESCRIZIONE GENERALE DEL SERVIZIO

Il **Servizio DI Assistenza domiciliare ed extra domiciliare per persone affette da AIDS e infezione HIV** consiste in un sistema di interventi di natura socio-assistenziale, psicologica e socio-educativa, svolti presso il domicilio del beneficiario o sul territorio di appartenenza, articolati in vari livelli di

intensità assistenziale. Sono volti principalmente: *a garantire il mantenimento degli assistiti nel proprio contesto di vita, evitando istituzionalizzazioni e/o ospedalizzazioni temporanee - a prevenire e gestire gli stati di disagio, promuovendo sia il benessere psico-fisico-sociale personale (in un'ottica di*



*incremento dell'autodeterminazione e dei livelli di autosufficienza e autonomia) che un cambiamento funzionale nei contesti di vita familiare e ambientale.*

Il Servizio si realizza tramite l'azione coordinata del Dipartimento politiche Sociali e Salute – Direzione Servizi alla Persona di Roma Capitale, dei Servizi Socio-Sanitari territoriali e di OSA. Le prestazioni erogate si differenziano in base alle singole

necessità delle persone attraverso l'elaborazione del **Piano di Intervento Personalizzato (PIP)**, in risposta ai bisogni individuali e in ordine agli obiettivi specifici da raggiungere. Tali prestazioni sono da ritenersi anche come intervento di supporto alla rete familiare, al fine di: **1.** alleggerire il carico assistenziale – **2.** accompagnare i membri che ne fanno parte ad un miglioramento delle interazioni esistenti in funzione della persona assistita.

## 6. DESTINATARI

Il Servizio è rivolto a persone **adulte e minorenni** affette da AIDS/HIV, domiciliate nel territorio capitolino, per le quali sia stata inoltrata specifica

segnalazione al Dipartimento predetto da parte delle Strutture Sanitarie e/o Sociali territoriali che hanno in carico il beneficiario.

## 7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

L'accesso al Servizio avviene tramite la segnalazione da parte delle Strutture Sanitarie e/o Sociali territoriali all'Ufficio preposto del Dipartimento. La scheda di segnalazione contiene tutti i dati relativi all'utenza e dovrà essere corredata da apposita domanda di ammissione al Servizio sottoscritta dal beneficiario o (in caso di minorenni, interdetti/amministrati) da un genitore, dal tutore o dall'amministratore di sostegno.

A seguito di una valutazione multidimensionale effettuata dall'Assistente Sociale dipartimentale del Servizio AIDS, congiuntamente al Referente del Servizio segnalante e/o al Referente del Servizio Sociale municipale, è istituita apposita *Commissione Tecnica dipartimentale*.

La Commissione, identificato il livello di intensità assistenziale, definisce l'inquadramento e redige un

documento relativo all'esito dell'istruttoria, con valutazione numerica, il quale viene consegnato all'utenza. La comunicazione precisa al contempo l'Organismo accreditato scelto in precedenza dal richiedente. Al contempo, la Commissione redige il PIP che prevede la presa d'atto e la sottoscrizione, in triplice copia, di tutti i soggetti coinvolti: Dipartimento, Organismo scelto (in questo caso OSA) e Utenza. Ognuno di loro ha una copia del PIP. A seguire l'assistito/familiare/tutore/ammini. di sostegno concorderà con il nostro Coordinatore Responsabile del Servizio una visita domiciliare. Sulla base del Pacchetto di servizi (relativo al PIP) commissionato dal Dipartimento capitolino e in considerazione delle esigenze del beneficiario, il Coordinatore predetto (con i suoi collaboratori) provvede a individuare l'Operatore/i OSA da

assegnare alla persona, stilando al contempo il **programma degli interventi settimanali** da distribuire nell'arco orario già indicato (dal lunedì al sabato). OSA garantisce, qualora autorizzata dal Dipartimento, prestazioni anche durante i giorni festivi.

Per ogni accesso domiciliare e/o extra domiciliare espletato dall'Operatore/i è possibile certificare l'erogazione delle prestazioni per mezzo di:

**1) Modulistica cartacea OSA.**

**2) App Android Web.ADI (di proprietà OSA):**

l'Operatore, tramite l'APP, può registrare l'accesso eseguito (orario inizio e fine), le prestazioni erogate

e le eventuali note (eventi particolari, modalità di erogazione attività, strumentazione adoperata). La procedura informatizzata di chiusura dell'accesso prevede anche l'apposizione della firma digitale dell'Operatore e grafometrica dell'Utenza.

**NB:** OSA fornisce all'utenza l'APP Web.ADI Assistito (sempre di proprietà della Cooperativa e installabile su qualsiasi sistema Android), tramite la quale gli assistiti e/o i familiari possono: visualizzare gli Operatori assegnati, i calendari settimanali degli accessi domiciliari ed extra-domiciliari; compilare il Questionario di Customer Satisfaction e il modulo Reclami.

## 8. OBIETTIVI SPECIFICI

Il Servizio mira al raggiungimento dei seguenti **Obiettivi Specifici:**

- 1) Contribuire a soddisfare i bisogni primari del beneficiario laddove esista una carenza di supporti familiari, amicali o di altra provenienza.
- 2) Mantenere e potenziare i livelli di autonomia e autosufficienza del beneficiario.
- 3) Promuovere l'autodeterminazione dell'utenza.
- 4) Contribuire al miglioramento delle condizioni abitative dell'assistito e della famiglia.
- 5) Prevenire un eventuale peggioramento delle condizioni cliniche e l'insorgere di ulteriori fattori di rischio, coinvolgendo e ricorrendo ai servizi sanitari.

6) Ridurre i ricoveri impropri e prevenire inserimenti in strutture residenziali/ospedaliere.

6) Garantire alla persona e al nucleo familiare il rispetto dei loro diritti previdenziali, assistenziali, sanitari e l'accesso ai servizi territoriali attraverso consulenze informative e accompagnamento.

7) Diminuire il carico assistenziale ed emotivo dei familiari/caregiver coinvolti, considerata la gestione di situazioni a volte molto complesse.

8) Incrementare i livelli di autonomia sociale e favorire i processi di integrazione/inclusione sociale in base al grado di autonomia-autosufficienza, attivando al contempo i servizi territoriali.

## 9. IL PERSONALE OSA PREPOSTO AL SERVIZIO

La Cooperativa OSA si avvale di diverse figure professionali, debitamente formate, con qualifiche e numero adeguati alle necessità del singolo caso.

**Coordinatore/Responsabile e Vice Coordinatore:** gestiscono gli aspetti organizzativi e gestionali del Servizio; sono responsabili della redazione del

Programma settimanale degli Interventi per ogni beneficiario; coordinano gli Operatori assegnati all'assistito; gestiscono tutti i flussi informativi tra cui i Reclami presentati; curano i rapporti con la famiglia; forniscono a domicilio dei beneficiari informazioni e orientamento sui servizi territoriali a cui possono accedere per tutelare i loro diritti economici, previdenziali e assistenziali; assicurano l'attivazione diretta degli attori territoriali e l'accompagnamento dell'assistito/nucleo familiare nelle procedure previste per la presentazione di eventuali domande – richieste.

**Tecnico Amministrativo di Centrale:** gestisce il Servizio di Call Center e di Segreteria - curano gli adempimenti amministrativi relativi al Servizio.

**OSS/ADEST:** erogano le prestazioni di natura socio-assistenziale presso il domicilio e il territorio di appartenenza del beneficiario.

**Psicologo:** eroga prestazioni di orientamento e supporto psicologico a favore degli assistiti e dei familiari. Gli interventi sono svolti presso il domicilio dei beneficiari e all'occasione presso la Centrale.

**Educatori Professionali (area minori):** sono responsabili della erogazione delle prestazioni educative volte al mantenimento/miglioramento delle abilità residue degli assistiti e all'incremento dei livelli di autonomia degli stessi e dei loro familiari coinvolti nell'assistenza.

**Consulente Legale:** offre consulenze in presenza o telefoniche relativamente agli aspetti legali a cui possono far fronte gli assistiti/familiari. Offre altresì, in caso di gratuito patrocinio, assistenza legale.

## 10. ATTIVITÀ/PRESTAZIONI EROGATE CON IL SERVIZIO

Si riportano le attività/prestazioni erogati:

- Aiuto nell'igiene e cura della persona.
- Aiuto nella cura e riordino dell'ambiente domestico.
- Supporto in spesa e commissioni varie: acquisto generi alimentari di prima necessità, acquisto farmaci, ritiro ricette dal medico di medicina generale o pediatra di libera scelta, pagamento bollettini postali, ecc.
- Aiuto preparazione e somministrazione pasti.
- Educazione assistenziale e attività a carattere occupazionale.
- Telecompagnia per assistiti soli.

- Supporto nell'utilizzo di ausili/presidi sanitari e nella corretta deambulazione.
- Accompagnamento presso i centri di cura e riabilitativi.
- Pratica di cure infermieristiche delegabili (aiuto e monitoraggio nell'assunzione della terapia farmacologica, ecc.) non di esclusiva competenza infermieristica.
- Assistenza durante il ricovero ospedaliero temporaneo (se autorizzata dal Dipartimento).
- Informazione e orientamento sui servizi e prestazioni di cui si può usufruire.

- Accompagnamento presso i servizi territoriali e supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche previdenziali-assistenziali-sanitarie.
- Sostegno didattico per i minori.
- Assistenza/Educazione online tramite la messa a disposizione dei manuali assistenziali OSA, accessibili su apposita area ONLINE.
- Supporto alla famiglia nel carico assistenziale e nel governo della casa.
- Promozione di relazioni funzionali tra l'assistito e i familiari.
- Supporto/orientamento/counseling psicologico rivolto agli assistiti e ai familiari.

- Supporto nella frequentazione di luoghi di aggregazione e stimolazione nell'aderire a iniziative pubbliche ed eventi sul territorio.
- Stimolazione nell'aderire a percorsi socio-riabilitativi, scolastici, formativi e di inserimento lavorativo – Attivazione delle risorse territoriali – Accompagno presso i luoghi individuati.
- Sportello legale in presenza e/o da remoto.

**NB:** per gli accompagni OSA mette a disposizione n°4 autovetture, e n°1 doblò dotato di pedana per carrozzati.

## 11. RECLAMI, ENCOMI E LIVELLO DI SODDISFAZIONE DEI BENEFICIARI

La Cooperativa sensibilizza fortemente i beneficiari alla presentazione di eventuali **Reclami**, considerato che gli stessi possono rappresentare un'occasione di miglioramento continuo per OSA.

Il reclamo può essere comunicato in forma scritta per posta ordinaria a "OSA – Centrale Operativa – Via Vallerotonda n.7 - Roma", oppure per e-mail scrivendo all'indirizzo [reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop).

Qualora gradito dall'assistito e/o dai familiari, OSA mette a disposizione degli stessi l'**App Web.ADI**, direttamente collegata al software gestionale della Cooperativa. Tramite l'applicazione, installabile su smartphone o tablet, è possibile presentare reclami con apposito format online.

Tutti i dati sono visualizzabili in tempo reale dalla Centrale Operativa che provvede, in collaborazione con la Direzione aziendale, a prendere in carico la

richiesta, adottando nel più breve tempo possibile la soluzione al Reclamo. Per accedere a Web.ADI, il beneficiario può utilizzare la funzione reclami anche tramite PC (rilascio di credenziali all'atto della presa in carico). Con le medesime soluzioni suddette (cartacee o digitali/telematiche) è consentito altresì presentare **Encomi** in merito all'operato di OSA.

La Cooperativa sensibilizza fortemente l'utenza alla compilazione del **Questionario di Gradimento** (condiviso con i Referenti Dipartimentali), tramite il quale l'assistito e/o i familiari possono esprimere (con risposte aperte e chiuse) il loro giudizio rispetto al Servizio offerto. Il Questionario è compilabile anche online mediante Web.ADI.



## 12. STANDARD DI QUALITÀ: IMPEGNO VERSO I BENEFICIARI

I **fattori di qualità** di un Servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'assistito e/o familiare. Gli **standard di qualità** definiscono il livello di qualità del Servizio offerto; rappresentano un punto di riferimento sia per i Beneficiari che per gli Operatori e sono funzionali a orientare e valutare l'azione della Cooperativa. La determinazione degli standard di qualità impone un processo continuo di **analisi, valutazione e progressivo miglioramento** della

qualità del Servizio erogato e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini. La Cooperativa OSA è in possesso delle seguenti Certificazioni di Qualità:



Fattori di qualità	Principali Indicatori di misurazione	Modalità di rilevazione	Standard
<i>Informazioni disponibili e aggiornate sul Servizio e recapiti (materiale informativo)</i>	N° materiale informativo cartaceo presente presso i domicili dei beneficiari / N° totale di persone in carico x 100	Verifica telefonica a campione sui beneficiari	≥ 90%
	N° materiale informativo digitale a disposizione dei beneficiari / N° totale di persone in carico x 100	Analisi dati su Software	≥ 95%
<i>Coinvolgimento del beneficiario tramite indagini di qualità percepita</i>	N° di Questionari di gradimento compilati / N° totale di beneficiari in carico x 100	Analisi dati su Questionario cartaceo e/o online	≥ 75%
<i>Tempestività nella risposta ai Reclami presentati dai beneficiari</i>	N° di reclami a cui si è risposto entro 3 gg / N° di Reclami pervenuti x 100	Analisi dati su Software	≥ 85%
<i>Continuità assistenziale</i>	N° ore con medesimo Operatore / N° ore complessive di assistenza relativamente ad ogni beneficiario x 100	Verifica del Programma settimanale e del PIP	≥ 90%
<i>Professionalità degli Operatori</i>	N° operatori che hanno completato la formazione obbligatoria / tot. Operatori in organico x 100	Analisi dati su software a campione su beneficiari	99%
	N° ritardi superiori a 10 minuti / N° interventi settimanali previsti del Programma degli Interventi x 100	Analisi dati su software e Verifica Telefonica a campione sui beneficiari	≤ 1%

## CENTRALE OPERATIVA OSA

*Sita in Via Vallerotonda n. 7 (Roma) e  
attiva dal lunedì al venerdì dalle ore  
08:30 alle ore 1630, esclusi i giorni  
festivi.*

*Telefono: 06.72988200  
Sito web: [www.osa.coop](http://www.osa.coop)  
E-mail: [serviziosociale@osa.coop](mailto:serviziosociale@osa.coop)  
[reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop)*

*La Cooperativa si impegna a condividere la presente Carta dei Servizi con le Associazioni di tutela e di volontariato rappresentative del collettivo degli Assistiti, a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet dedicato.*

