



# *Carta dei Servizi*



SERVIZIO DI DIMISSIONI PROTETTE



**Gentile Cittadino,**

la informiamo che, con il presente documento, la Cooperativa OSA (in qualità di soggetto erogatore presso il Municipio IV) intende dichiarare apertamente le caratteristiche e la qualità del Servizio offerto, in questo caso riferito all'assistenza domiciliare post-ricovero (Dimissioni Protette), 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; 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; Modalità



<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</i>	<b>p. 4</b>
<i>4. LA NOSTRA CENTRALE OPERATIVA</i>	<b>p. 5</b>
<i>5. DESCRIZIONE GENERALE</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</i>	<b>p. 7</b>
<i>10. ATTIVITÀ/PRESTAZIONI EROGATE</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 40 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.*



*Assistenza domiciliare per la continuità assistenziale tra ricovero ospedaliero e domicilio - (DIMISSIONI PROTETTE)*

## 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 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 Telecompania 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

I principi fondanti 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 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 Individuale (PII), 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. La Centrale è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 17:30, 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 14:00. Le attivazioni e gli interventi sono programmati secondo la priorità clinica e organizzativa dei PII.

→ Centrale Operativa: Sito web [www.osa.coop](http://www.osa.coop) - E. Mail [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop) – telefono [06.72988210](tel:06.72988210).

→ Responsabile Coordinatore del Servizio Dott.ssa Anna Maria Corbelli: tel. [3485478978](tel:3485478978) (reperibile da lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 17:00) – E. Mail [a.corbelli@osa.coop](mailto:a.corbelli@osa.coop).



#### 5. DESCRIZIONE GENERALE

Il **Servizio di Assistenza domiciliare per la continuità assistenziale tra ricovero ospedaliero e domicilio - (DIMISSIONI PROTETTE)** consiste in un insieme coordinato di interventi di natura socio-assistenziale, attivati a seguito della dimissione ospedaliera e svolti presso il domicilio del beneficiario. È finalizzato a garantire la continuità della presa in carico nel passaggio tra struttura sanitaria e ambiente di vita, attraverso un supporto intensivo, personalizzato e tempestivo. Gli interventi sono orientati: a favorire la stabilizzazione clinica e relazionale nel periodo post-acute – a prevenire il rischio di riospedalizzazione – a sostenere il reinserimento dell'utente nel proprio contesto domestico e comunitario – a rafforzare la capacità della rete

familiare (ove presente) di gestire il carico assistenziale. Il Servizio si realizza attraverso l'azione coordinata del Municipio IV e della Cooperativa OSA. Le prestazioni erogate vengono definite sulla base delle condizioni e dei bisogni individuali della persona assistita, tramite l'elaborazione di un **Piano di Intervento Individualizzato (PII)**, che specifica la durata, la frequenza e la tipologia degli interventi. Tali prestazioni, oltre a supportare l'utente nella fase di transizione, rappresentano anche un presidio di accompagnamento e sollievo per la famiglia, con l'obiettivo di: 1. contenere lo stress derivante dalla gestione quotidiana – 2. promuovere un equilibrio funzionale e relazionale più stabile nel periodo successivo al rientro dall'ospedale.

## 6. DESTINATARI

Il Servizio è rivolto a persone che a seguito di un ricovero ospedaliero necessitano di un supporto domiciliare intensivo per garantire la continuità assistenziale e prevenire la una ulteriore ospedalizzazione. Si tratta di utenti in condizioni di temporanea o permanente limita-

zione dell'autonomia, parzialmente o non autosufficienti, che, per motivi clinici, funzionali o socio-relazionali, non sono nelle condizioni di affrontare in autonomia la fase di transizione ospedale-domicilio.

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

La richiesta di attivazione del Servizio Dimissioni Protette può essere trasmessa dal ASL/DSS/Municipio, che valuta la sussistenza dei requisiti previsti. Una volta definito il bisogno assistenziale e individuato il livello di intensità, il Municipio predisponde, in raccordo con la UVM integrata, un PII (provvisorio).

A seguito della predisposizione del PII, l'utente o la famiglia può esprimere la preferenza per la Cooperativa OSA, tra i soggetti accreditati. La Centrale Operativa, ricevuta la segnalazione formale, contatta il beneficiario o i familiari per concordare una prima visita domiciliare, che consente di completare la presa in carico.

Sulla base delle prestazioni previste nel PII e delle condizioni dell'assistito, il Responsabile Coordinatore individua la micro-équipe incaricata

dell'intervento e definisce il programma settimanale degli accessi dal lunedì al sabato. Se previsto e autorizzato dal Municipio, il servizio può estendersi anche a giornate festive.

L'erogazione delle prestazioni è tracciata attraverso due strumenti:

**Modulistica cartacea** fornita dal Municipio;  
**App Android Web.ADI** (proprietà OSA): l'Operatore registra digitalmente l'accesso (orario, prestazioni, annotazioni), apponendo la firma digitale, mentre l'utente sottoscrive con firma grafometrica.

**NB:** Entro una settimana mese dal primo intervento domiciliare viene sottoscritto il PII definitivo tra Municipio – OSA – Utenza.

## 8. OBIETTIVI SPECIFICI

1. Garantire la continuità assistenziale tra ospedale e domicilio, supportando i bisogni primari dell'assistito in assenza di una rete familiare adeguata.
2. Favorire la stabilizzazione clinico-funzionale e il recupero, per quanto possibile, dei livelli di autonomia e autosufficienza.
3. Migliorare le condizioni abitative dell'assistito e del nucleo familiare, in funzione della sicurezza, dell'accessibilità e dell'adattabilità dell'ambiente domestico.
4. Prevenire il peggioramento delle condizioni sanitarie e l'emergere di nuovi fattori di rischio, garantendo il raccordo tempestivo con i servizi medici e specialistici.
5. Ridurre i ricoveri evitabili e assicurare una gestione efficace delle dimissioni protette, in coordinamento con l'ASL e il Municipio.
6. Facilitare l'accesso ai diritti assistenziali, previdenziali e sanitari, attraverso informazione, orientamento e accompagnamento ai servizi territoriali.
7. Alleggerire il carico assistenziale e l'impatto emotivo sul caregiver, sostenendo la tenuta del sistema familiare durante la fase post-ricovero.
8. Rafforzare, dove possibile, l'autonomia sociale dell'assistito, attivando risorse e servizi comunitari in coerenza con il PII e il livello di autosufficienza

## 9. IL PERSONALE OSA PREPOSTO

La Cooperativa OSA si avvale di diverse figure professionali, debitamente formate, con qualifiche e numero adeguati alla tipologia di bisogno assistenziale emerso nella fase di dimissione e definito nel PII.

**Responsabile Coordinatore:** coordina l'intero processo di presa in carico, dalla ricezione della segnalazione fino alla chiusura del PII. Gestisce gli aspetti organizzativi e amministrativi del Servizio, redige il programma settimanale degli interventi, assegna gli operatori e cura i flussi informativi tra Municipio, struttura sanitaria e famiglia, inclusa la gestione dei reclami.

**Assistente Sociale (miglioria):** affianca il Coordinatore nella definizione e attuazione del PII. Cura i rapporti con i familiari, fornisce orientamento sui servizi territoriali e accompagna l'utenza nelle procedure amministrative e sociosanitarie. In caso di disabilità, assicura l'attivazione di eventuali misure di sostegno e raccordi con altri servizi. Nella fase iniziale del rientro, effettua visite di monitoraggio e colloqui di supporto.

**Tecnici Amministrativi (miglioria):** gestiscono le attività di call center e segreteria organizzativa, curano la documentazione interna del Servizio e supportano la registrazione degli accessi e dei flussi su Web.ADI.

**Operatori:** erogano prestazioni socio-assistenziali al domicilio dell'utente, in coerenza con gli obiettivi definiti nel PII. Sono formati per intervenire in contesti di fragilità e transizione post-ricovero, anche in presenza di disabilità o condizioni a rischio.

**Psicologo:** offre interventi di supporto psicologico e orientamento, rivolti all'assistito e alla famiglia, nella fase delicata del rientro al domicilio. Gli incontri possono svolgersi presso il domicilio o, se necessario, presso la Centrale Operativa.

**Consulente Legale (miglioria):** offre consulenze in presenza o telefoniche relativamente agli aspetti legali a cui possono far fronte gli assistiti/familiari.

## 10. ATTIVITÀ/PRESTAZIONI EROGATE

Si riportano le attività/**prestazioni erogati:**

- Aiuto nell'igiene e cura della persona.
- Aiuto nella cura e sanificazione dell'ambiente domestico.
- Aiuto nel lavaggio, nella stenditura e nella stiratura degli indumenti e della biancheria.
- Spesa e commissioni varie: acquisto di generi alimentari, ritiro farmaci, ritiro ricette, pagamento bollettini, ecc.
- Supporto nella preparazione e nella somministrazione dei pasti secondo prescrizioni dietetiche.
- Aiuto nella vestizione/svestizione e nella mobilizzazione della persona.
- Educazione assistenziale rivolta al caregiver per la corretta gestione quotidiana.
- Supporto nell'utilizzo corretto di ausili e presidi sanitari, assistenza alla deambulazione.
- Supporto nell'assunzione di farmaci per via orale, prevenzione delle piaghe da decubito e altre attività delegabili non infermieristiche.
- Informazione e orientamento sui servizi territoriali disponibili.
- Accompagnamento e supporto per esami, visite, terapie o pratiche amministrative sanitarie.
- Supporto alla famiglia nella gestione del carico assistenziale e nella riorganizzazione delle attività domestiche.
- Sostegno nella rielaborazione del rientro a domicilio e promozione di relazioni funzionali tra assistito e caregiver.
- Supporto psicologico e orientamento al benessere emotivo, rivolti all'assistito e ai familiari.
- Attivazione di collegamenti con i servizi di continuità assistenziale, anche in caso di disabilità preesistente o sopraggiunta.

## 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 reclami vengono analizzati e gestiti secondo una procedura strutturata, che prevede tempi di risposta particolarmente brevi nei servizi a ciclo limitato come le Dimissioni Protette (es. risposta entro 24h nei casi urgenti).

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 del Municipio), attraverso 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 rappresentano gli elementi determinanti nella percezione dell'esperienza concreta da parte dell'assistito e/o del familiare, ancor più nei servizi ad alta intensità e a durata limitata come le Dimissioni Protette. Gli standard di qualità definiscono il livello atteso del Servizio offerto e costituiscono un riferimento chiaro per i Beneficiari, gli Operatori e l'Ente committente. La loro definizione si fonda su un processo continuo di valutazione e miglioramento,

garantendo trasparenza, responsabilità e capacità adattiva. La Cooperativa OSA è in possesso delle seguenti Certificazioni di Qualità:



Fattori di qualità	Principali Indicatori di misurazione	Modalità di rilevazione	Standard
<b>Informazioni disponibili e aggiornate sul Servizio</b>	N° materiali informativi cartacei consegnati / N° beneficiari x 100	Verifica telefonica a campione	<b>&gt; 90%</b>
	N° materiali digitali accessibili (es. tramite Web.ADI) / N° beneficiari x 100	Analisi su Web.ADI	<b>&gt; 95%</b>
<b>Coinvolgimento dell'utente tramite indagine di qualità percepita</b>	N° questionari di gradimento compilati / N° beneficiari in carico x 100	Analisi questionari cartacei e digitali	<b>&gt; 75%</b>
<b>Tempestività nella gestione dei Reclami</b>	N° reclami risolti entro 6 giorni / N° reclami totali x 100	Monitoraggio software – Registro reclami	<b>&gt; 85%</b>
<b>Continuità assistenziale nel ciclo breve</b>	N° ore erogate da Operatore titolare / N° ore totali di assistenza x 100	Analisi PII – Agenda Web.ADI	<b>&gt; 90%</b>
<b>Professionalità degli Operatori</b>	N° operatori identificabili tramite badge / N° operatori attivi x 100	Verifica a campione su beneficiari	<b>0,99</b>
	N° ritardi > 10 minuti / N° accessi settimanali x 100	Verifica software e feedback utenti	<b>&lt; 1%</b>

## CENTRALE OPERATIVA OSA

*Sita in Via Vallerotonda n. 7 (Roma) e attiva dal lunedì al venerdì dalle ore 08:30 alle ore 14:00 e dalle ore 15:00 alle 17:30, esclusi i giorni festivi.*

*Telefono: 06.72988210*

*Sito web: [www.osa.coop](http://www.osa.coop)*

*E-mail: [info@osa.coop](mailto:info@osa.coop)*

*[reclami@osa.coop](mailto:reclami@osa.coop)*

*Responsabile Coordinatrice: Dott.ssa Anna Maria Corbelli - Tel. 3485478978 (reperibile dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 17:00)*

*Sportello ascolto e sostegno psicologico - linea dedicata: 0672988303*

*Assistente Sociale (consulenza e segretariato sociale) – linea dedicata: 0672988305/308*

*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.*



