

Carta dei Servizi



**SERVIZIO DI ASSISTENZA
DOMICILIARE ALLA PERSONA
ANZIANA (SAISA)**



Gentile Cittadino,

la informiamo che, con il presente documento, la Cooperativa OSA (in qualità di soggetto erogatore del SAISA presso il Municipio IV) 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 SAISA; 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 per la compilazione del Questionario di gradimento; Standard di Qualità; Offerte aggiuntive.





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

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.*



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 DEL SAISA

I principi fondanti del SAISA 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 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 SAISA

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 SAISA. 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** in relazione ai bisogni degli assistiti/familiari e di quanto previsto nel PII.

→ Centrale Operativa: Sito web www.osa.coop - E. Mail 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 09:00 alle 17:00) – E. Mail a.corbelli@osa.coop.



5. DESCRIZIONE GENERALE DEL SAISA

Il **Servizio per l'autonomia e l'integrazione della persona anziana - SAISA** consiste in un sistema di interventi di natura socio-assistenziale, 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 forme di istituzionalizzazione e/o ospedalizzazione - a prevenire e gestire gli stati di disagio, promuovendo sia il benessere psico-fisico-sociale personale (in un'ottica di mantenimento e/o incremento 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 Municipio IV e della Cooperativa OSA. Le prestazioni erogate si differenziano in base alle singole necessità delle persone attraverso l'elaborazione del **Piano di Intervento Individualizzato (PII)**, 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 (qualora esistente), al fine di: **1.** alleggerire il carico assistenziale – **2.** accompagnare i membri che ne fanno parte ad un miglioramento delle interazioni esistenti in funzione dell'assistito.

6. DESTINATARI

Il SAISA è rivolto a **persone anziane** (donne oltre i 60 anni e uomini oltre i 65 anni): in condizioni di temporanea o permanente limitazione della propria autonomia; parzialmente o non autosufficienti. Si

tratta, quindi, di anziani che per vari motivi di disagio psico-fisico-sociale e familiare non sono in condizione di poter affrontare autonomamente “La quotidianità”.

7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La richiesta di accesso al Servizio, oggetto di accreditamento, può essere presentata dal diretto interessato, dai familiari o dall'Amministratore di Sostegno al Servizio Sociale Municipale.

Rilevato il bisogno e contestualmente individuato il livello di intensità assistenziale, il Municipio (in presenza dei requisiti richiesti) concorda con l'utenza la redazione del PII provvisorio.

Il beneficiario può, da questo momento in poi, scegliere la **Cooperativa OSA tra i vari soggetti accreditati**. Successivamente l'assistito/familiare concorderà con il nostro Responsabile Coordinatore di Centrale una prima visita domiciliare.

Sulla base del Pacchetto di servizi (relativo al PII) commissionato dal Municipio e in considerazione delle esigenze del beneficiario, il Coordinatore predetto (insieme ai 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 Municipio, 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 tramite due tipologie di strumenti:

1) Modulistica cartacea fornita dal Municipio.

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: Entro un mese dal primo intervento domiciliare viene sottoscritto il PII definitivo tra Municipio – OSA – Utenza.

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) Contribuire al miglioramento delle condizioni abitative dell'assistito e della famiglia.
- 4) Prevenire un eventuale peggioramento delle condizioni cliniche e l'insorgere di ulteriori fattori di rischio, coinvolgendo e ricorrendo ai servizi sanitari.
- 5) Ridurre i ricoveri impropri e prevenire inserimenti

in strutture residenziali/ospedaliere favorendo le dimissioni protette in condivisione con l'ASL.

- 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 sociale in base al grado di autonomia-autosufficienza, attivando al contempo i servizi territoriali.

9. IL PERSONALE OSA PREPOSTO AL SAISA

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

Responsabile Coordinatore: gestisce gli aspetti amministrativi del Servizio; è responsabile della redazione del Programma settimanale degli Interventi per ogni beneficiario; coordina gli Operatori assegnati all'assistito/nucleo; gestisce tutti i flussi informativi tra cui i reclami presentati.

Assistente Sociale (miglioria). Il professionista, oltre a coadiuvare il Resp. Coordinatore nelle mansioni suddette: cura i rapporti con la famiglia; collabora e promuove l'attività sociale in relazione ai singoli PII; fornisce a domicilio dei beneficiari informazioni e orientamento sui servizi territoriali a cui possono accedere per tutelare i loro diritti economici, previdenziali e assistenziali; assicura l'attivazione

diretta degli attori territoriali e l'accompagnamento dell'assistito/dei familiari nelle procedure previste per la presentazione di eventuali domande – richieste; pianifica le attività di gruppo.

Tecnici Amministrativi (miglioria): gestiscono il Servizio di Call Center e di Segreteria - curano gli adempimenti amministrativi relativi al SAISA.

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.

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 CON IL SAISA

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

- Aiuto nell'igiene e cura della persona.
- Aiuto nella cura dell'ambiente domestico.
- Aiuto nel lavaggio, nella stenditura e nella stiratura degli indumenti e della biancheria.
- 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 nella preparazione e somministrazione dei pasti.
- Aiuto nella vestizione/svestizione.
- Educazione assistenziale e attività a carattere occupazionale.
- Supporto nell'utilizzo di ausili/presidi sanitari e nella corretta deambulazione.
- Supporto nell'assunzione orale dei farmaci, prevenzione piaghe da decubito, ecc.: attività

infermieristiche delegabili.

- Assistenza durante il ricovero ospedaliero temporaneo (se autorizzata dal Municipio).
- 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.
- Supporto alla famiglia nel carico assistenziale e nel governo della casa.
- Promozione di relazioni funzionali tra l'assistito e i familiari.
- Supporto e orientamento psicologico rivolto agli assistiti e ai familiari.
- Supporto nella frequentazione di luoghi di aggregazione e stimolazione nell'aderire a iniziative pubbliche/eventi sul territorio.
- Organizzazione di attività ludico-ricreative e laboratoriali di gruppo sul territorio municipale.

11. RECLAMI, ENCIMI 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.

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 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 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
Informazioni disponibili e aggiornate sul Servizio e recapiti (materiale informativo)	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%
Coinvolgimento del beneficiario tramite indagini di qualità percepita	N° di Questionari di gradimento compilati / N° totale di beneficiari in carico x 100	Analisi dati su Questionario cartaceo e/o online	≥ 75%
Tempestività nella risposta ai Reclami presentati dai beneficiari	N° di reclami a cui si è risposto entro 6 gg / N° di Reclami pervenuti x 100	Analisi dati su Software	≥ 85%
Continuità assistenziale	N° ore con medesimo Operatore / N° ore complessive di assistenza relativamente ad ogni beneficiario x 100	Verifica del Programma settimanale e del PII	≥ 90%
Professionalità degli Operatori	N° Operatori che si presentano con il cartellino di riconoscimento / tot. Operatori in organico x 100	Verifica telefonica 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 14:00 e dalle ore 15:00 alle 17:30, esclusi i giorni festivi.

Telefono: 06.72988210

Sito web: www.osa.coop

E-mail: info@osa.coop

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.



