

# *Carta dei Servizi*

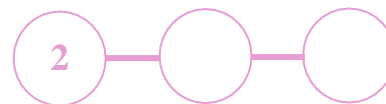


**Gentile Cittadino,**

la informiamo che, con il presente documento, la Cooperativa OSA (in qualità di soggetto erogatore del SISMIFF presso il Municipio V) 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 sociale e sanitario; Principi fondanti dei Servizi; Informazioni sulla Sede 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.





**INDICE**

<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 DEL SERVIZIO</i>	<b>p. 5</b>
<i>6. DESTINATARI DEI SERVIZIO</i>	<b>p. 6</b>
<i>7. MODALITÀ DI ACCESSO E DI EROGAZIONE DEI SERVIZIO</i>	<b>p. 6</b>
<i>8. OBIETTIVI SPECIFICI</i>	<b>p. 7</b>
<i>9. IL PERSONALE OSA</i>	<b>p. 8</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. 9</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.*



## 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 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

I principi fondanti del SISMIF 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 Educativo Individuale (PEI), 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 SEDE OPERATIVA

La **Sede Operativa della Cooperativa OSA** è sita in **Via Vallerotonda, 7 - Roma** 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 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 PEI (Piano Educativo Individuale).

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

→ Responsabile 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](mailto:a.corbelli@osa.coop).



#### 5. DESCRIZIONE GENERALE DEI SERVIZIO

Il **Servizio di Integrazione e Sostegno ai Minori - SISMIF** offre interventi assistenziali a carattere socio-educativo (erogati a domicilio e sul territorio) volti principalmente a consentire la permanenza del minore nel proprio ambiente di origine, perseguendo il cambiamento e il costante miglioramento delle condizioni di vita personali e dell'intero nucleo familiare, agendo anche in termini preventivi su quei fattori che rischiano di

compromettere il mantenimento/potenziamento delle abilità residue del beneficiario.

Il Servizio si realizza tramite l'azione coordinata del Municipio V, dei Servizi ASL e di OSA. Le prestazioni erogate si differenziano in base alle singole necessità dei bambini/ragazzi, tramite l'elaborazione del **Piano Educativo Individuale (PEI)**, in risposta ai bisogni individuali e in ordine agli obiettivi specifici da raggiungere.

#### 6. DESTINATARI DEL SERVIZIO

Il **SISMIF** è rivolto principalmente ai minori appartenenti a nuclei familiari in difficoltà (con disagio socio-ambientale), individuati dal Municipio, per i quali è indispensabile l'erogazione di interventi

assistenziali a carattere socio-educativo.

Le prestazioni (in un'ottica sistemico-relazionale) sono espletate sia direttamente sul minore che sulle figure adulte di riferimento.

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

La segnalazione del caso viene effettuata dal Servizio che ha in carico il minore. Successivamente, il Referente municipale SISMIF insieme al Case Manager analizzano il bisogno per l'attribuzione del punteggio in graduatoria e la definizione del livello di intensità assistenziale. Al contempo, le figure predette individuano OSA tra i soggetti accreditati per l'erogazione del Servizio e condividono il PEI con i genitori del minore o con chi ne esercita le funzioni genitoriali. A seguire i genitori concorderanno con il nostro Resp. Coordinatore di Centrale una prima visita domiciliare.

Sulla base del Pacchetto di servizi (relativo al PEI) commissionato dal Municipio e in considerazione delle esigenze del beneficiario, il Coordinatore OSA (insieme ai suoi collaboratori) provvede a individuare gli Educatori da assegnare al nucleo

familiare, stilando al contempo il **programma degli interventi settimanali** da distribuire nell'arco orario già indicato (dal lunedì al sabato).

Per ogni accesso domiciliare e/o extra domiciliare espletato dagli Educatori 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'Educatore e grafometrica dell'Utenza.

## 8. OBIETTIVI SPECIFICI

Il Servizio mira al raggiungimento dei seguenti

**Obiettivi Specifici:**

- 1) Sostenere il minore nel mantenere e potenziare le autonomie di base - nell'igiene personale e nella cura dei propri spazi.
- 2) Valorizzare le capacità e le potenzialità del minore.
- 3) Supportare il minore in un percorso d'autonomia differenziato per età.
- 4) Sostenere l'intero nucleo familiare nel percorso educativo.

5) Rafforzare le competenze genitoriali per prevenire il disagio giovanile attraverso strategie educative positive.

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

7) Incrementare i livelli di autonomia sociale e favorire i processi di integrazione/inclusione sociale del minore, coinvolgendo la famiglia e le risorse territoriali.

8) Sostenere il minore nel percorso scolastico.

## 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.

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

**Assistente Sociale di supporto (miglioria).** Coadiuvava il CR in tutte le attività su descritte – Redige, in collaborazione con CR e Tecnici Amministrativi, i PO per ogni PEI ricevuto – Mantiene i contatti con l'utenza nell'ottica del monitoraggio continuo delle prestazioni erogate e degli obiettivi raggiunti Verifica insieme al CR ed ai Tecnici Amministrativi gli accessi domiciliari eseguiti e non ancora eseguiti – Raccoglie, analizza e gestisce eventuali reclami da parte dell'utenza – È responsabile delle attività relative al coinvolgimento della rete territoriale (organizzazione e volontari).

**Tecnici Amministrativi (miglioria):** Gestiscono il Servizio Call Center/Segreteria, - Curano gli adempimenti amministrativi relativi al servizio – Coadiuvano il CR e Assistente Sociale nella stesura dei PO, gestendo gli aggiornamenti operativi (accessi settimanali eseguiti e non, pacchetti di servizio erogati, ecc.) - Gestiscono il piano di utilizzo/manutenzione autovetture OSA. Aggiornano costantemente i sistemi di monitoraggio e controllo del servizio, seguendo le procedure del Sistema di Qualità, utilizzando il

sistema Web.ADI – Elaborano i report contenenti i dati salienti del Servizio (consuntivo delle prestazioni effettuate e delle ore erogate dagli operatori, ecc.).

**Educatori Professionali:** Sono responsabili dell'erogazione delle prestazioni educative. Gli Educatori: seguono i Programmi Operativi stilati dalla CO – Curano la modulistica di propria competenza e provvedono ad ottemperare alle procedure informatiche relative all'erogazione delle prestazioni – Partecipano alle riunioni di equipe per la verifica dei PEI e PO (interne ed esterne alla CO).

**Mediatore Culturale:** Favorisce la comunicazione tra minori e genitori stranieri, promuove la socializzazione, media le differenze culturali ai fini del PEI e supporta la famiglia nei rapporti con le istituzioni e nelle pratiche burocratiche.

**Psicologo:** Favorisce una lettura approfondita delle dinamiche familiari, sostiene l'evoluzione relazionale e la consapevolezza emotiva del nucleo, collabora con la rete dei servizi e attiva, ove necessario, interventi di sostegno psicologico coerenti con le fragilità rilevate e gli obiettivi condivisi in équipe.

**Assistente all'infanzia:** sostiene e supporta le figure genitoriali del bambino nelle funzioni di accudimento e di cura – accompagna i bambini nel loro sviluppo cognitivo, affettivo e sociale.

**Assistenti Domiciliari:** svolgono funzioni semplici che non hanno finalità educative, ossia interventi di supporto all'Educatore Professionale.

**Pedagogista (miglioria):** Coordina e supervisiona la progettazione educativa; supporta gli operatori nella definizione dei PEI e nella valutazione degli interventi; promuove l'innovazione metodologica e la coerenza pedagogica dell'intero servizio.

**Assistente alla Comunicazione (miglioria):** Supporta la relazione comunicativa tra utente, famiglia/caregiver e operatori; favorisce la comprensione reciproca in contesti di difficoltà comunicativa; collabora con gli Operatori nella progettazione di interventi personalizzati.

**Istruttore Posturale (miglioria):** Cura il benessere fisico dell'utente con attività di riequilibrio posturale e motorio; promuove corretti stili di movimento e

prevenzione di disfunzioni muscolo-scheletriche attraverso esercizi specifici.

**Esperto LIS (miglioria):** Garantisce l'accessibilità della comunicazione per utenti/familiari sordi; partecipa agli incontri educativi e formativi fornendo interpretariato in Lingua dei Segni Italiana; contribuisce alla piena inclusione nei contesti relazionali.

**Nutrizionista (miglioria):** Promuove corretti stili alimentari; fornisce consulenze personalizzate a utenti e famiglie/caregiver; partecipa a incontri informativi sull'educazione nutrizionale in raccordo con gli operatori e lo psicologo.

## 10. ATTIVITÀ/PRESTAZIONI EROGATE CON IL SERVIZIO

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

- Attività di accudimento e cura a favore dei minori 0-2 anni.
- Cura della relazione educativa con il bambino (0 – 2 anni).
- Supporto nel coordinamento motorio e nell'acquisizione di autonomie adeguate all'età
- Analisi dei punti di forza e di debolezza del minore.
- Sostegno emotivo e supporto nel lavorare sulle criticità.
- Lettura del programma settimanale e del diario.
- Supporto nei compiti scolastici con metodologie e strumenti adeguati, coinvolgendo i genitori nei processi di apprendimento.
- Valorizzazione competenze individuali del minore.
- Supporto nel disbrigo di pratiche burocratiche (presso CAF, Patronati, ASL, Comune, ecc.).
- Accesso/accompagnamento dei minori presso

strutture e servizi territoriali per lo svolgimento degli interventi educativi.

- Promozione del rispetto delle regole e la differenziazione dei ruoli.
- Promozione dell'autonomia personale e sociale del minore.
- Sostegno emotivo, mediazione familiare ed eventuale invio ai servizi territoriali preposti.
- Sostegno per la conciliazione dei tempi di lavoro e di cura (famiglia).
- Interventi miranti la facilitazione della relazione genitore – minore.
- Supporto alla genitorialità.
- Svolgimento di attività di vita quotidiana che creino esperienze positive da vivere insieme.
- Accompagnamento del minore ad eventi del territorio municipale e cittadino.
- Organizzazione di gite culturali, attività artistiche, manuali e laboratoriali.

## 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 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 Servizi Territoriali), 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:



<b>Fattori di qualità</b>	<b>Principali Indicatori di misurazione</b>	<b>Modalità di rilevazione</b>	<b>Standard</b>
<b>Informazioni disponibili e aggiornate sul Servizio e recapiti (materiale informativo)</b>	N° materiale informativo cartaceo presente presso i domicili dei beneficiari / N° totale di persone in carico x 100	Verifica telefonica a campione sui beneficiari	<b>≥ 90%</b>
	N° materiale informativo digitale a disposizione dei beneficiari / N° totale di persone in carico x 100	Analisi dati su Software	<b>≥ 95%</b>
<b>Coinvolgimento del beneficiario tramite indagini di qualità percepita</b>	N° di Questionari di gradimento compilati / N° totale di beneficiari in carico x 100	Analisi dati su Questionario cartaceo e/o online	<b>≥ 75%</b>
<b>Tempestività nella risposta ai Reclami presentati dai beneficiari</b>	N° di reclami a cui si è risposto entro 6 gg / N° di Reclami pervenuti x 100	Analisi dati su Software	<b>≥ 85%</b>
<b>Continuità assistenziale</b>	<b>N° ore con medesimo Operatore / N° ore complessive di assistenza relativamente ad ogni beneficiario x 100</b>	<b>Verifica del Programma settimanale e del PEI</b>	<b>&gt; 90%</b>
<b>Professionalità degli Operatori</b>	N° Operatori che si presentano con il cartellino di riconoscimento / tot. Operatori in organico x 100	Verifica telefonica a campione su beneficiari	<b>99%</b>
	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	<b>≤ 1%</b>

## SEDE OPERATIVA OSA

*Sita in Via Vallerotonda, 7  
CAP 00169 Roma (RM) 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)  
PEC: [OSA@pcert.it](mailto:OSA@pcert.it)*

*Responsabile: 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 dei beneficiari, a revisionare il documento periodicamente e a darne diffusione mediante il sito internet dedicato.*



Operatori Sanitari Associati

