

**CARTA
DEI SERVIZI**  **SICILIA**



**ASSISTENZA DOMICILIARE
REGIONE SICILIA**



Operatori Sanitari Assoc�ati



Gentile Assistito,

con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi di Assistenza Domiciliare che svolgiamo nella Regione Sicilia

A Lei e ai Suoi familiari è attribuito un ruolo importante all'interno della nostra organizzazione.

Con questa Carta dei Servizi vorremmo promuovere una Vostra gradita e attiva partecipazione al percorso di assistenza, per poter migliorare ulteriormente le attività offerte.



indice

CHI SIAMO	6
L'ASSISTENZA DOMICILIARE: COS'È E COME SI ATTIVA	7
Gli obiettivi dell'Assistenza domiciliare sono	
Attivazione del servizio	
Il Percorso dell'Assistenza Domiciliare con il sistema dell'Accreditamento	
IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE	10
L'organizzazione dell'assistenza	
Gruppo di coordinamento della centrale operativa	
I professionisti osa dedicati all'assistenza	
La tipologia di servizi offerti	
Orari di centrale operativa e reperibilità telefonica	
QUALITÀ E SICUREZZA DEL TRATTAMENTO	14
La centrale operativa, nella pianificazione degli interventi, tiene conto delle esigenze dell'assistito compatibilmente alle necessità interne di organizzazione	
LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA	15
La qualità percepita e la condivisione del vissuto	
Suggerimenti, encomi e reclami	
TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA	16
Tempi di presa in carico	
RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA	17
PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE	18
SERVIZIO ASCOLTO E ORIENTAMENTO	19
Standard di Qualità del servizio- impegni verso gli assistiti	
I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI	21
(rielaborata dal decreto del presidente del consiglio dei ministri 19-05-1995 e della carta europea dei diritti del malato)	
INFORMAZIONI UTILI	25

CHI SIAMO

La Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A. - Operatori Sanitari Associati – è una Cooperativa sociale senza fini di lucro (ONLUS) costituitasi a Roma nel 1985 su iniziativa di un gruppo di medici, psicologi e assistenti sociali impegnati nell'assistenza domiciliare.

Nell'arco di circa **40 anni** di attività, abbiamo acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito dei servizi sanitari sviluppando **numerose collaborazioni con importanti Aziende Sanitarie Locali (ASL), Aziende Sanitarie Provinciali (ASP) e Aziende Ospedaliere**, e diversificando la tipologia dei servizi socio assistenziali e sanitari erogati (Residenze Sanitarie Assistenziali, Comunità terapeutiche per malati psichiatrici, Case famiglia per minori, Case di Riposo).

Nel corso dell'anno vengono assistite a domicilio oltre 50000 persone in tutto il territorio nazionale, attraverso il lavoro di quasi 3200 professionisti sanitari ed operatori dell'assistenza.

Nell'ambito **dell'Assistenza Domiciliare**, con i nostri professionisti offriamo assistenza sanitaria e socio- sanitaria ai soggetti presi in carico dalle ASL e dalla ASP con cui collaboriamo nelle regioni:

- › Lombardia
- › Lazio
- › Abruzzo
- › Puglia
- › Sicilia
- › Sardegna

L'ASSISTENZA DOMICILIARE: COS'È E COME SI ATTIVA

L'Assistenza Domiciliare si può definire come un insieme di attività sanitarie e socio - sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) svolte in modo coordinato al domicilio del paziente.

La responsabilità clinica del paziente è attribuita al Medico di Medicina Generale o al Pediatra di Libera Scelta.

L'attivazione del servizio è in capo al Distretto Sanitario, l'erogazione dell'assistenza può essere affidata, secondo un criterio di libera scelta a soggetti Accreditati, come la Cooperativa OSA. L'assistenza sanitaria, a seconda delle condizioni del paziente, può essere integrata con prestazioni socio assistenziali a carico dei Comuni.

GLI OBIETTIVI DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

- › **Assistere** le persone con patologie trattabili a domicilio nel proprio ambiente familiare, evitando il ricovero improprio in ospedale o in altra struttura residenziale;
- › **Favorire** un pronto e graduale reinserimento del paziente dimesso dall'ospedale, coinvolgendo attivamente e supportando i familiari nell'attività assistenziale;
- › **Sviluppare** la collaborazione e l'integrazione tra servizi territoriali e ospedalieri.

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare tutti i cittadini che per motivi sanitari e/o sociali si trovano nella condizione di non poter accedere autonomamente alle strutture e/o ai servizi sanitari residenziali o ospedalieri, in via temporanea o definitiva. Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare anche gli stranieri residenti nei paesi dell'U.E. provvisoriamente domiciliati nella Regione per motivi di studio e/o di lavoro e gli stranieri temporaneamente presenti (S.T.P.) che si trovano in situazioni e condizioni di salute che richiedano interventi sanitari domiciliari.

ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

L'attivazione del servizio di assistenza avviene attraverso una delle seguenti modalità:

- ▶ Il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta o un medico del Sistema Sanitario Nazionale (SSN) rilascia all'assistito (o ad un suo familiare) la richiesta di attivazione di Assistenza domiciliare, specificando il bisogno assistenziale;
- ▶ Mediante dimissioni protette, richieste dall'Ospedale in cui il paziente è ricoverato.

La richiesta viene inviata al Distretto che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Il Distretto, in accordo con il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di Libera Scelta, definisce il PAI condividendolo con l'assistito e/o i suoi familiari o caregiver.

Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc).

La Cooperativa OSA, una volta ricevuto il PAI, organizza con i suoi professionisti l'assistenza del paziente a domicilio, garantendo la continuità assistenziale.

I servizi offerti hanno caratteristiche specifiche:

- ▶ l'assistenza domiciliare necessita di almeno una persona che conviva e/o si occupi dell'assistito e che collabori con il servizio. Questo significa, ad esempio, agevolare l'accesso dei professionisti sanitari nella propria casa nel giorno previsto per l'assistenza o informare la Centrale Operativa in caso di impossibilità ad accogliere l'operatore per l'esecuzione dell'assistenza programmata;
- ▶ l'assistenza domiciliare opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità.

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE CON IL SISTEMA DELL'ACCREDITAMENTO

FASE DEL PROCESSO	ATTIVITÀ	COMPETENZA	AZIONE DIRETTA VERSO
Segnalazione	Comunicazione formale/informale	Medico ospedaliero, Servizi Sociali Comunali Familiare, Conoscente Volontario, altri non Specificati MMG/PLS	Se diretta verso Distretto, questo fornisce informazioni sul servizio
Attivazione AD	Invio della richiesta formale di attivazione	MMG/PLS/Medico SSN	Distretto secondo la residenza / domicilio dell'assistito
Valutazione Multidimensionale (VMD)*	Obiettivo e registrazione della situazione del paziente sotto il profilo clinico e socioambientale	DISTRETTO	Assistito e famiglia
Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI)*	Formalizzazione in un documento (PAI) in cui sono definite le attività, i professionisti e la frequenza settimanale di accesso a domicilio	DISTRETTO e attori coinvolti (Erogatore accreditato, MMG/PLS, assistito e famigliari/caregiver)	Assistito e famiglia
Sceita dell'erogatore - OSA	Indicazione su apposito modulo predisposto dal DISTRETTO dell'erogatore (OSA)	Assistito e famiglia	DISTRETTO
Attivazione del servizio OSA	Il Distretto invia alla Cooperativa il PAI per la presa in carico del paziente	DISTRETTO	Cooperativa OSA
Erogazione assistenza	La Cooperativa OSA individua ed invia a domicilio i professionisti e gli operatori da impiegare nell'assistenza	Cooperativa OSA	Assistito e famiglia, professionista sanitario
Monitoraggio del percorso assistenzialeA	Attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI	Cooperativa OSA e tutti gli attori coinvolti nel PAI (DISTRETTO, MMG/PLS, strutture ospedaliere, etc.), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia, equipe assistenziale
Continuità assistenziale	Continuità assistenziale attraverso riunioni di equipe, condivisione documentazione sanitaria e trasferimento informazioni tra diversi professionisti anche mediante strumenti informatici	Cooperativa OSA e tutti gli attori coinvolti nel PAI (DISTRETTO, MMG/PLS, strutture ospedaliere, etc.), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia equipe assistenziale
Dimissioni	Al termine delle necessità assistenziali (miglioramento, passaggio ad altro livello assistenziale, rifiuto da parte dell'assistito, exitus).	MMG/PLS e DISTRETTO sulla base di documentazione prodotta dalla Cooperativa OSA	Assistito e famiglia

IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

La Cooperativa OSA, nel suo ruolo di partner accreditato del SSN, si dedica a:

- ▶ attuare il piano assistenziale **organizzando ed effettuando** tutte le attività
- ▶ le prestazioni a casa degli assistiti con professionisti dedicati, infermieri, professionisti della riabilitazione, medici, etc.;
- ▶ **costruire un rapporto di fiducia** con l'assistito e la sua famiglia attraverso un **ascolto** attento dei bisogni e una **risposta** rapida e concreta grazie alla flessibilità dell'organizzazione;
- ▶ garantire il **coordinamento e la verifica** costante del servizio svolto;
- ▶ **collaborare** con tutti i soggetti coinvolti nell'assistenza (ASP, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).

L'ORGANIZZAZIONE DELL'ASSISTENZA

La **Direzione Tecnica** della Cooperativa svolge funzione di coordinamento e supervisione dei servizi offerti, al fine di tutelare gli assistiti e le loro famiglie garantendo interventi e prestazioni di qualità.

Il servizio è organizzato presso una **Centrale Operativa OSA** che ha sede nello stesso territorio della ASP. La Centrale Operativa vuole essere il luogo **dove l'assistito e la sua famiglia possono trovare costantemente ascolto, disponibilità e soluzioni in risposta ai bisogni e ad eventuali problematiche riguardo ai servizi ricevuti.**



GRUPPO DI COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA

- ▶ Direttore Tecnico - responsabile del servizio
- ▶ Medico Specialista di Centrale Operativa
- ▶ Responsabile amministrativo
- ▶ Infermiere coordinatore
- ▶ Fisioterapista coordinatore
- ▶ Pianificatori
- ▶ Assistente Sociale
- ▶ Staff dedicato alla pianificazione degli interventi ed alle comunicazioni con assistiti ed operatori

GRUPPO DI COORDINAMENTO DELLA CENTRALE OPERATIVA

- ▶ Medici specialisti
- ▶ Infermieri
- ▶ Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, terapeuta occupazionale, terapeuta della neuro psicomotricità dell'età evolutiva, etc.)
- ▶ Operatori Socio Sanitari
- ▶ Psicologi
- ▶ Assistenti sociali

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa OSA garantisce l'effettuazione di servizi gratuiti nell'ambito di quanto **definito ed indicato formalmente** nel **Piano Assistenziale Individuale del singolo assistito**, con una assistenza di tipo:

- ▶ Infermieristica;
- ▶ Riabilitativa;
- ▶ Medico-specialistica;
- ▶ Socio Assistenziale - OSS.

Assicurando, se previsto dal piano assistenziale individuale, consulenze psicologiche e dell'assistente sociale.

È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- ▶ Telemonitoraggio
- ▶ Televisita
- ▶ Teleconsulto
- ▶ Teleconsulenza
- ▶ Teleassistenza
- ▶ Telerefertazione

L'assistito è chiamato ad esprimere il proprio consenso al trattamento sanitario secondo le modalità previste dalla normativa vigente.

Il trattamento dei dati personali degli assistiti, mediante l'utilizzo di strumenti informatici e cartacei, avviene nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 e del Regolamento UE 2016/679 e ss.mm.ii.

ORARI DI CENTRALE OPERATIVA E REPERIBILITÀ TELEFONICA

- ▶ Orari di apertura della Centrale Operativa: la centrale operativa è aperta dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00 ed il sabato dalle ore 9:00 alle ore 13:00;
- ▶ Reperibilità telefonica: per gli utenti di terzo livello è garantita la reperibilità telefonica sette giorni a settimana, 24 ore al giorno;
- ▶ Orari di servizio: il servizio domiciliare è svolto dalle ore 8:00 alle ore 20:00, e se previsto dal piano assistenziale anche nei giorni festivi;
- ▶ Reperibilità medico-infermieristica: dalle ore 18:00 e fino alle ore 8:00 nei giorni feriali e h24 nei weekend è attivo il Servizio di Reperibilità Medico-infermieristica.

Dopo avere valutato il caso clinico, il Servizio di Reperibilità determinerà se inviare personale infermieristico al domicilio dell'assistito o far contattare al paziente i servizi di continuità assistenziale (Guardia Medica e servizio 112).



QUALITÀ E SICUREZZA DEL TRATTAMENTO

Tutti i nostri operatori sono professionisti altamente qualificati e in possesso del relativo titolo abilitante all'esercizio della professione, verificato dalla Direzione Tecnica OSA.

La Cooperativa cura la formazione e l'aggiornamento dei professionisti e degli operatori dedicati all'assistenza, adottando procedure che rispondono agli standard internazionali di qualità e sicurezza, anche grazie alla presenza di un team interno dedicato a queste tematiche. La centrale operativa, nella pianificazione degli interventi a domicilio, tiene conto delle esigenze degli assistiti e della continuità assistenziale.



LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA

LA QUALITÀ PERCEPITA E LA CONDIVISIONE DEL VISSUTO

Sin dai primi anni dedichiamo particolare attenzione alla qualità percepita dai nostri assistiti e dalle loro famiglie, attraverso l'uso di questionari e di interviste realizzate da professionisti qualificati.

SUGGERIMENTI, ENCOMI E RECLAMI

Per dare valore al rapporto di fiducia tra gli assistiti e i professionisti della nostra Cooperativa, teniamo in particolare considerazione tutti i suggerimenti, gli encomi e i reclami che ci vengono segnalati.

Anche grazie ad essi, possiamo migliorare costantemente la qualità del servizio. Eventuali segnalazioni possono essere comunicate:

- ▶ via e-mail all'indirizzo reclami@osa.coop;
- ▶ telefonicamente al numero 091-6111694.

Ci impegniamo a rispondere e ad intervenire nel più breve tempo possibile dopo aver approfondito e valutato con attenzione quanto segnalato.

TEMPI DI ATTIVAZIONE E GESTIONE DELLA LISTA D'ATTESA

TEMPI DI PRESA IN CARICO

L'assistenza verrà erogata entro le 48 ore dal momento in cui la Cooperativa riceve il Piano Assistenziale, ovvero in tempi più brevi per casi gravi segnalati dall'ASP;

Nel caso in cui il paziente venisse inserito in una lista d'attesa, questa sarà gestita secondo criteri di accessibilità, di equità, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

LA priorità della presa in carico dei pazienti in lista di attesa sarà condivisa con il Distretto Sanitario dell'ASP e valutata in funzione di:

- ▶ indicatori clinici e sociali emersi nella fase di Valutazione Multidimensionale;
- ▶ criteri di urgenza imposti dal legislatore;
- ▶ ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione del PAI, da parte del Distretto di competenza;
- ▶ variazione delle condizioni cliniche del paziente.

RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

La documentazione sanitaria è accessibile per l'assistito durante tutto il percorso assistenziale.

La copia della documentazione sanitaria può essere richiesta dal Titolare della documentazione, o da una persona da lui espressamente delegata o da altre figure in possesso di legittimo status.

La richiesta della documentazione sanitaria, corredata di documento di identità, deve essere indirizzata al DIRETTORE TECNICO con apposito modulo, che potrà essere consegnato direttamente alla Centrale Operativa OSA di riferimento o spedita all'indirizzo e-mail adiosasicilia@osa.coop.

La documentazione sanitaria disponibile verrà consegnata all'interessato o suo delegato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta, preferibilmente in formato elettronico; eventuali integrazioni verranno fornite entro 30 giorni dalla presentazione della medesima. (Legge 8 Marzo 2017 n.24 Art.4 "Trasparenza dei dati").

PUBBLICAZIONE DATI IN MATERIA DI RESPONSABILITÀ PROFESSIONALE

Al fine di ottemperare all'obbligo di cui all'art. 4 della L. 24/2017 che prevede la pubblicazione dei dati relativi a tutti i risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio, verificati nell'ambito dell'esercizio della funzione di monitoraggio, prevenzione e gestione del rischio sanitario, si rendono noti i seguenti dati relativi al numero dei sinistri aperti e l'importo dei risarcimenti riferiti agli anni 1.1.2017/1.1.2021:

**TABELLA DELLE SINISTROSITÀ E RISARCIMENTI
EROGATI NELL'ULTIMO QUINQUENNIO (AI SENSI DELL'ART.2, C 5 DELLA L24/2017).**

ANNO	N. SINISTRI	RISARCIMENTI EROGATI
2017	0	0
2018	0	0
2019	1	0
2020	0	1
2021	0	0

IL PERCORSO DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE CON IL SISTEMA DELL'ACCREDITAMENTO

ANNO DI RIFERIMENTO	DESTINATARI DEI SERVIZI DOMICILIARI	NUMERO RECLAMI	NUMERO SEGNALAZIONI
2017	42454	45	7
2018	41021	35	0
2019	43893	14	4
2020	52.665	13	5
2021	49.426	15	11

La cooperativa assolve gli obblighi assicurativi di responsabilità civile previsti dalla normativa vigente. Gli estremi del contratto di assicurazione sono pubblicati sul sito istituzionale della Cooperativa.

SERVIZIO ASCOLTO E ORIENTAMENTO

La Cooperativa mette a disposizione degli utenti un servizio di ascolto e orientamento denominato **"ChiediaOsa"** finalizzato ad informare gli utenti sulla struttura, i servizi erogati e le modalità di accesso.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì

Al numero 091-6111694

e-mail adiosasicilia@osa.coop

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO E RATING DI LEGALITÀ IMPEGNI VERSO GLI ASSISTITI.

Il costante impegno nel migliorare la qualità dei nostri servizi ha determinato l'adesione ad un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma. La Cooperativa OSA rispetta i requisiti previsti dalle seguenti certificazioni:

- ▶ ISO 9001 - Sistemi di gestione di qualità;
- ▶ ISO 45001 - Sistemi di gestione di sicurezza e salute sul lavoro;
- ▶ ISO 14001 - Sistemi di gestione ambientale;
- ▶ ISO 50001 - Sistemi di gestione dell'energia;
- ▶ SA8000 - Responsabilità sociale d'impresa;

L'autorità garante della concorrenza e del mercato ha inserito la Cooperativa nell'elenco delle imprese con Rating di Legalità, attribuendole il punteggio massimo di tre stelle. Il riconoscimento ha l'obiettivo di promuovere i principi di comportamento etico in ambito aziendale.

QUALITÀ PERCEPITA – L'ESPERIENZA DEGLI UTENTI

La valutazione della soddisfazione del paziente viene rilevata attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a evidenziare il giudizio sui servizi erogati e il relativo livello di gradimento; i dati estrapolati dal questionario costituiranno la base per il miglioramento continuo del servizio.

L'indagine viene effettuata con cadenza predefinita su un campione rappresentativo degli utenti del Servizio, i risultati sono pubblicizzati tramite il sito istituzionale OSA ed il Bilancio Sociale.

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ	MODALITÀ DI RILEVAZIONE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE
Informazioni disponibili e aggiornate sui servizi e recapiti (materiale informativo)	N. materiale informativo presente nei domicili/N. totale pazienti assistiti	80%	Verifica telefonica su campione di assistiti	Semestrale
Coinvolgimento dell'assistito attraverso indagini di qualità percepita	N. di questionari raccolti/N. di assistiti contattati	75%	Analisi su database qualità percepita	Annuale
Tempestività nella risposta alle segnalazioni di assistiti e famigliari	Numero di segnalazioni a cui si è risposto entro 10 gg /numero di segnalazioni pervenute	75%	Analisi su database segnalazioni	Annuale
Riconoscibilità degli operatori attraverso l'utilizzo del cartellino di riconoscimento	N. di operatori con cartellino/tot operatori	75%	Verifica telefonica su campione di assistiti	Annuale

I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI

(RIELABORATA DAL DECRETO DEL PRESIDENTE DEL CONSIGLIO DEI MINISTRI 19-05-1995 E DELLA CARTA EUROPEA DEI DIRITTI DEL MALATO)

DIRITTI

► DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati a prevenire la malattia.

► DIRITTO ALL'ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

► DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l'innovazione tecnologica rendono disponibili.

► DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

► DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

► DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medicochirurgici in generale.

► DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

► DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

► DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

► DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

► DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

► DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

► DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

► DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

Senza il consenso sottoscritto della persona assistita, il personale medico non può intraprendere alcuna attività di diagnosi e cura, eccetto nei casi previsti dalla legge: necessità ed urgenza; oppure quando la persona, al momento incapace di esprimere la propria volontà, si trovi in pericolo di vita.

DOVERI

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. Osservare i propri doveri con impegno significa rispettare la comunità sociale e i servizi sanitari fruiti da tutti i cittadini.

► COLLABORAZIONE

L'assistito si impegna ad esprimere all'atto dell'accettazione (con l'apposita modulistica che sarà invitato a sottoscrivere) la propria volontà relativa alle persone autorizzate a ricevere informazioni sul proprio stato di salute; ad offrire la massima collaborazione agli operatori che prestano l'assistenza segnalando tempestivamente ogni situazione ambientale, sociale o personale che possa essere ritenuta fonte di rischio per la salute individuale o collettiva. L'assistito è tenuto a controfirmare regolarmente il prospetto degli interventi effettuati presso il domicilio.

► INFORMAZIONE

Informare i medici e il personale sanitario di ogni cosa possa risultare utile e necessaria per una migliore prevenzione, diagnosi, terapia e assistenza. L'assistito ha il dovere di informare tempestivamente sulla propria intenzione di rinunciare a cure e prestazioni programmate, perché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse.

► RISPETTO

L'assistito deve tenere un comportamento rispettoso della dignità personale e professionale degli operatori, evitando di aggredire verbalmente e fisicamente un professionista sanitario sul luogo di lavoro. L'assistito si impegna a rispettare le norme che assicurano il corretto svolgimento dell'attività assistenziale e terapeutica.

INFORMAZIONI UTILI

I seguenti contatti sono a disposizione per:

- ▶ l'Assistito e i sui familiari o caregiver;
- ▶ il Medico di Medicina Generale o Pediatra di Libera Scelta;
- ▶ il Medico di Continuità Assistenziale (cd. Guardia medica);
- ▶ il Centro Ospedaliero di riferimento;
- ▶ I Servizi Sociali;

SEDI OPERATIVE E NUMERI UTILI

PALERMO

Via Giuseppe Sciuti 1/D, 90144, Palermo (PA) T.
091-6111694

Direttore Tecnico: dott. Giuliano Milazzo

AGRIGENTO

Contrada San Benedetto
c/o Centro Direzionale, primo piano, Favara
(Agrigento) T. 0922-21757643

Direttore Tecnico: dott. Salvatore Valenti

CATANIA

Viale XX Settembre, n. 50, piano primo/ Via
Redentore, n. 43, Piano secondo sottostrada
(Catania) T. 095-3523139

Direttore Tecnico: dott. Maria Deleo

DIREZIONE DEL SERVIZIO

e-mail: sicilia.direzioneadi@osa.coop

casella di posta dedicata ai reclami: reclami@osa.coop

Il presente documento è stato redatto a dicembre 2022

Dear Customer,

in this document we give you the main information about our Cooperative and the Home Care services we carry out in Sicily.

An important role within our organization is given to you and your family.

We wish to encourage your active participation in the assistance path, in order to improve the activities that we offer.



WHO WE ARE

Cooperativa sociale e di lavoro O.S.A. is a non-profit organization founded in Rome in 1985 on the initiative of a group of doctors, psychologists and social workers engaged in home care.

Over the years, we assist at home more than 50,000 people and we employed nearly 3,200 health professionals and care workers.

We offer our Home Health Care in:

- › Lombardia
- › Lazio
- › Abruzzo
- › Puglia
- › Sicilia
- › Sardegna

HOME CARE

Home Care is a set of health and social activities such as:

- › Medical assistance
- › Physical therapy
- › Occupational therapy
- › Speech language pathology
- › Medical social work
- › Home health aide services

Home Care is activated by the Health District (Distretto Sanitario) and is carried out by accredited organizations such as Cooperativa OSA. Healthcare, depending on the patient's condition, can be integrated with social assistance services paid for by the Municipalities.

Home Care requires at least one person who lives with, or takes care of the patient and collaborates with the service. This means, for example, facilitating the access of health professionals to their homes on the day scheduled for assistance or informing the Operations Center in case of inability to welcome the operator for the execution of scheduled assistance.

OPERATIONAL CENTER OPENING HOURS AND AVAILABILITY

- › the operations center is open from Monday to Friday from 8:00 to 18:00 and on Saturdays from 9:00 to 13:00;
- › for third level users, we guarantee telephone availability seven days a week, 24 hours a day;
- › The home care activity is carried out from 8:00 to 20:00;
- › Medical-Nursing Availability Service is active from 18:00 to 8:00 on weekdays and h24 on weekends.

We take in great account all the suggestions, commendations and complaints that we receive. In this way we can constantly improve the quality of the service.

Any reports can be sent:

- › by e-mail to reclami@osa.coop
- › by phone at 091-6111694.

We undertake to respond and intervene as soon as possible after having thoroughly investigated and carefully assessed what has been reported. Health records are accessible to the patient throughout the care process and can be required at the email address: adiosasicilia@osa.coop

OSA has a listening and orientation service called "**ChiediaOsa**" to inform users about the structure, the services provided and the methods of access.

The service is active from Monday to Friday

toll-free number 800 933 307

e-mail: chiediaosa@osa.coop

OFFICES – OPERATIONAL CENTERS

PALERMO

Via Giuseppe Sciuti 1/D, 90144
PHONE NUMBER Tel. +39 091 6111694
Medical director: dott. Giuliano Milazzo

AGRIGENTO

Contrada San Benedetto
c/o Centro Direzionale, first floor, Favara (Agrigento)
PHONE NUMBER T. 0922-21757643
Medical director: dott. Salvatore Valenti

CATANIA

Viale XX Settembre, n. 50, piano primo/ Via Redentore,
n. 43, Piano secondo sottostrada
PHONE NUMBER T. 095-3223139
Medical director: dott. Maria Deleo

HEADQUARTERS

e-mail: sicilia.direzioneadi@osa.coop

Edited in December 2022



OSA

OPERATORI SANITARI ASSOCIATI SOC. COOP.

Via Lucio Volumnio, 1 · 00178 · Roma

Codice Fiscale 07056830586

P. IVA 01675771008

www.osa.coop



**CARTA
DEI SERVIZI
REGIONE
SICILIA**



OSA
Operatori Sanitari Associati