CARTA DEI SERVIZI

OSA
Operatori Sanitari Associati

Assistenza Domiciliare Integrata Regione Lazio
Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.
Operatori Sanitari Associati

Gentile Assistito,
con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi di Assistenza Domiciliare Integrata che svolgiamo nella Regione Lazio. 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

1. Chi siamo	3
2. L'Assistenza Domiciliare Integrata: cos'è e come si attiva	4
3. Il nostro ruolo nell'Assistenza Domiciliare Integrata	7
• L'organizzazione del servizio	
• I professionisti OSA dedicati all'assistenza	
• La tipologia di servizi offerti	
4. La partecipazione dell'assistito e della sua famiglia	8
• La qualità percepita e la condivisione del vissuto	
• Suggerimenti, encomi e reclami	
5. Gestione lista d'attesa	8
6. Rilascio documentazione sanitaria	9
7. Pubblicazione dati in materia di responsabilità professionale	9
8. Servizio Ascolto e Orientamento	10
9. I diritti e le responsabilità dell'assistito	12
10. Informazioni utili	15

Nel corso dell'anno vengono assistite a domicilio oltre 40.000 persone in tutto il territorio nazionale, attraverso il lavoro di quasi 3.200 professionisti sanitari ed operatori dell'assistenza.

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 più di 30 anni di attività, abbiamo acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito dei servizi sanitari sviluppando numerose collaborazioni con importanti Aziende Sanitarie Locali (ASL) 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).

Il costante impegno nel migliorare la qualità dei nostri servizi ha inoltre portato a dotarci di un Sistema di gestione per la Qualità conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000. Nel corso dell'anno vengono assistite a domicilio oltre 40.000 persone in tutto il territorio nazionale, attraverso il lavoro di quasi 3.200 professionisti sanitari ed operatori dell'assistenza.

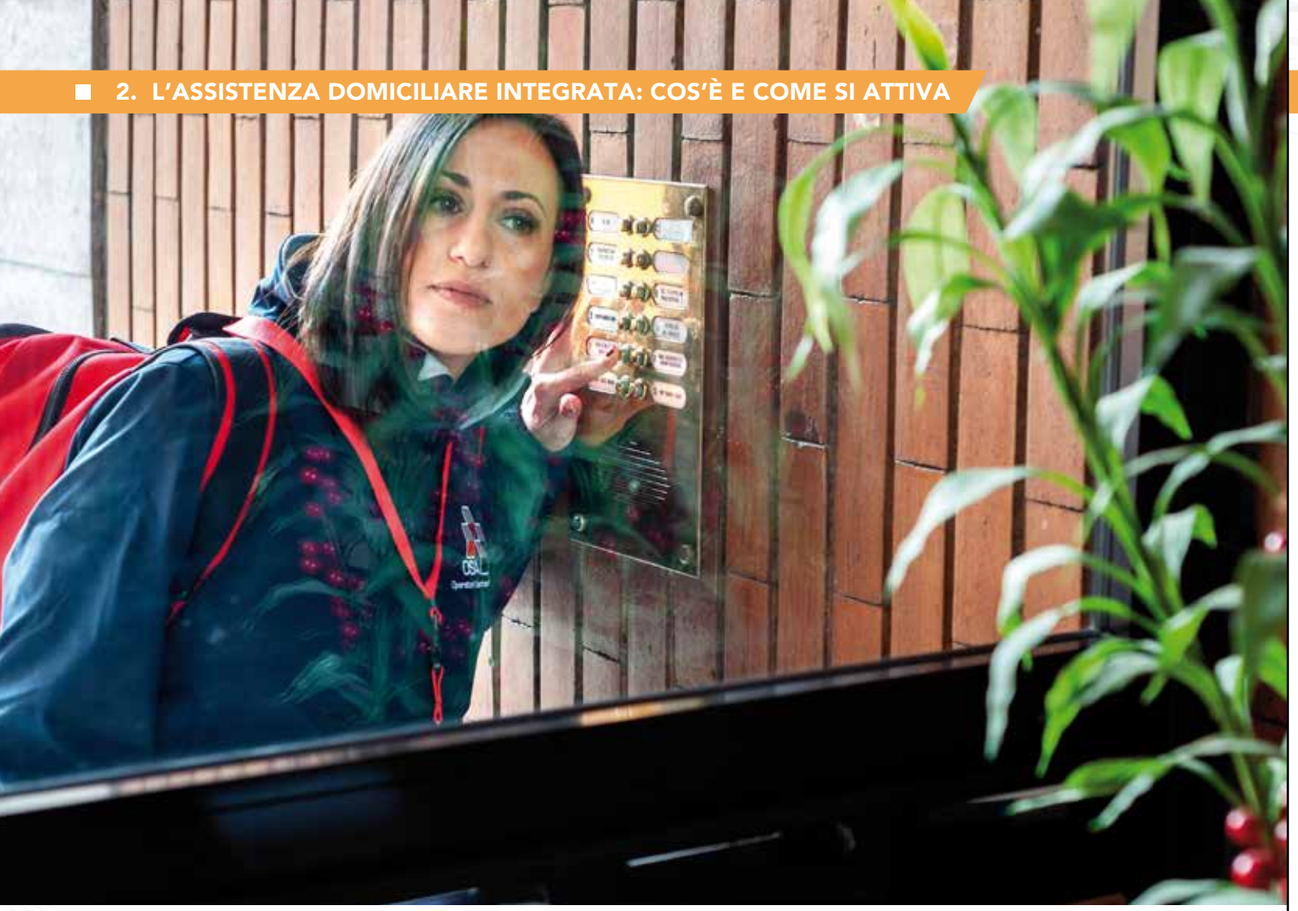
Nell'ambito dell'**Assistenza Domiciliare Integrata**, con i nostri professionisti offriamo assistenza sanitaria e socio- sanitaria ai soggetti presi in carico:
- dalle ASL con le quali collaboriamo (nel Lazio presso i territori delle Asl Roma 1-2-3-4-5-Latina e Frosinone);
- dal nostro servizio dedicato ai pazienti affetti da Sindrome da Immunodeficienza Acquisita, in convenzione con la Regione Lazio;

Le centrali operative dei servizi di Assistenza Domiciliare della Cooperativa OSA nella Regione Lazio sono tutte ACCREDITATE ai sensi de L.R. n.4/2003 per l'erogazione delle cure domiciliari:

Centrale operativa	Delibera di accreditamento
ASL Roma 1 Via Francesco Marconi, 25 Roma - Tel 06 39744715	DCA U00342 del 14/09/2018
ASL Roma 2 Via Vallerotonda, 7 Roma - Tel 06 72480415	DCA U00344 del 14/09/2018
Asl Roma 3 Via Filippo Brunelleschi 109-115 Fiumicino - Tel 06 94517410	DCA U00340 del 14/09/2018
ASL Roma 4 Via Martiri delle Foibe, 25 Cerveteri - Tel 06 9943869	DCA U00468 del 20/11/2018

Centrale operativa	Delibera di accreditamento
ASL Roma 5 Via della Longarina, 1 Guidonia Montecelio Tel 0774314196	DCA U00380 del 16/09/2019
ASL Latina Viale P.Luigi Nervi snc Latina - Tel 07 73692584	DCA U00335 del 14/09/2018
ASL Frosinone Via G. De Matthaeis, 12 Frosinone Tel 07 75874029	DCA U00300 del 25/07/2019
ASL Viterbo Via Luigi Galvani, 22 Viterbo - Tel 07 61384058	G12416 del 20/09/2022
ASL *Roma 6* Via Roma, 3 Grottaferrata Tel 06 33978291	in corso di autorizzazione

Oltre che nel Lazio, siamo presenti con i nostri servizi di ADI anche nelle **Regioni Lombardia, Abruzzo, Puglia, Sicilia e Sardegna.**



L'Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) si può definire come un insieme di attività sanitarie e socio-sanitarie (mediche, infermieristiche, riabilitative, psicosociali, educative) svolte in modo coordinato a casa del paziente.
La responsabilità assistenziale del paziente è attribuita al Medico di Medicina Generale (il Medico di Famiglia), la sede organizzativa è posta nel distretto della ASL, l'erogazione dell'assistenza può essere affidata 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'ADI sono:
- 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 del Servizio Sanitario Nazionale con il pieno coinvolgimento delle organizzazioni no profit (cooperative, volontariato etc.)

Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata 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 in via temporanea o definitiva. Possono usufruire dell'Assistenza Domiciliare Integrata 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.
Le tipologie di assistiti individuate, coerentemente con la normativa regionale, sono:
- persone non autosufficienti;
- persone con disabilità complessa.

L'attivazione del servizio avviene a partire dalla compilazione della Scheda Unica di Segnalazione, compilata dal Medico/Pediatra di Famiglia, dal Medico Ospedaliero o da medici operanti in altri servizi della ASL.

La richiesta viene inviata alla ASL che effettua una valutazione del caso per definire un Piano di Assistenza Individuale (PAI). Nel PAI sono indicati gli obiettivi assistenziali, la durata, la modalità di erogazione delle cure e i professionisti coinvolti (infermiere, fisioterapista, etc).
Il PAI viene condiviso e firmato dall'assistito o dal familiare.
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:

- le richieste di attivazione dell'ADI che pervengono alla ASL vengono attivate entro le 72 ore secondo le disposizioni del DCA 525 del 30 dicembre 2019 entro una programmazione degli interventi che tiene conto dei criteri di priorità clinica, territoriale e organizzativa in base ai quali verranno gestite eventuali liste di attesa.
- l'Assistenza Domiciliare Integrata 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 a ricevere l'assistenza programmata;
- l'Assistenza Domiciliare Integrata opera secondo una programmazione degli interventi rispondendo a bisogni legati a condizioni di cronicità e disabilità, non di emergenza o urgenza;
- gli orari di esecuzione delle prestazioni concordati con gli assistiti secondo il Piano di Assistenza Individuale sono indicativi e possono variare a causa di vari fattori quali, ad esempio, il traffico.

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

Fase del processo	Attività	Competenza	Azione diretta verso
Segnalazione	Comunicazione formale/informale	Medico Ospedaliero, Servizi Sociali Comunali Familiari, Conoscente Volontario, Altri non specificati	MMG/PLS Se diretta verso CAD questo fornisce informazioni sul servizio ma la riconduce al MMG/PLS per l'attivazione
Valutazione preliminare	Anamnesi, esame obiettivo, esame di relazioni cliniche, di dimissione etc.	MMG/PLS Medico Ospedaliero, Medico SSN	Assistito e famiglia
Attivazione ADI	Invio della richiesta formale di attivazione	MMG/PLS Medico Ospedaliero, Medico SSN	CAD distrettuale secondo la residenza/domicilio dell'assistito
Attivazione dell'Erogatore Accreditato (OSA)	Invio della documentazione relativa all'attivazione dell'ADI	CAD	Erogatore Accreditato (OSA)
Valutazione Multidimensionale (VMD)*	Obiettivazione e registrazione della situazione del paziente sotto il profilo clinico e socio ambientale	CAD/Erogatore Accreditato (OSA)	Assistito e famiglia
Predisposizione del Piano Individualizzato di Assistenza (PAI)*	Formalizzazione in un documento (PAI) in cui sono definite le azioni, gli attori e le specifiche responsabilità nell'ambito della rete (con individuazione del care manager)	CAD e attori coinvolti Erogatore Accreditato (OSA), MMG/PLS, (assistito e familiari/caregiver)	Assistito e famiglia
Attivazione e realizzazione PAI	Attivazione PAI, pianificazione, erogazione e coordinamento di prestazioni e attività previste dal PAI (con individuazione del care manager)	Erogatore Accreditato (OSA) e tutti gli attori coinvolti nel PAI (CAD, MMG/PLS, strutture ospedaliere etc), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia
Monitoraggio e realizzazione della continuità assistenziale	Monitoraggio attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI. Continuità assistenziale attraverso riunioni di equipe, condivisione	Erogatore Accreditato (OSA) e tutti gli attori coinvolti nel PAI (CAD, MMG/PLS, strutture ospedaliere etc), ciascuno per le proprie competenze in accordo col PAI	Assistito e famiglia
Dimissioni	Verifica estinzione necessità assistenziale da qualunque circostanza (miglioramento, passaggio ad altro livello assistenziale, rifiuto da parte dell'assistito, exitus).	MMG/PLS e CAD sulla base di documentazione prodotta da Erogatore Accreditato (OSA)	Assistito e famiglia

* per ADI di I, II, III livello e complessità, non per il livello prestazionale.

Legenda: MMG = Medico di Medicina Generale
VMD = Valutazione Multi Dimensionale
PLS = Pediatra Libera Scelta
CAD = Centro Assistenza Domiciliare
PAI = Piano di Assistenza Individuale

3. IL NOSTRO RUOLO NELL'ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

La nostra Cooperativa, nel suo ruolo di partner accreditato delle ASL, si dedica a:
- attuare il piano assistenziale organizzando ed effettuando tutte le attività e le prestazioni a casa degli assistiti con i 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 (ASL, Medici di famiglia, Ospedali, Servizi Sociali).

L'organizzazione dell'assistenza

La Direzione Sanitaria 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 ASL. 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:
- *Medico Coordinatore - Responsabile del servizio*
- *Coordinatore Amministrativo*
- *Infermiere Coordinatore*
- *Fisioterapista Coordinatore*
- *Staff dedicato alla pianificazione degli interventi ed alle comunicazioni con assistiti ed operatori*

I professionisti OSA dedicati all'assistenza
- *Medici specialisti*
- *Infermieri*
- *Professionisti della riabilitazione (fisioterapisti, logopedisti, neuro psicomotricisti dell'età evolutiva, etc.)*
- *Operatori Socio Sanitari*
- *Psicologi (se richiesti dal PAI inviato dalla ASL)*
- *Assistenti Sociali (se richiesti dal PAI inviato dalla ASL)*

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

La tipologia di servizi offerti

Come partner ASL, garantiamo l'effettuazione dei servizi nell'ambito di quanto definito ed indicato formalmente nel Piano di Assistenza Individuale del singolo assistito, quali:

- *Assistenza Infermieristica*
- *Assistenza Riabilitativa*
- *Assistenza Medico Specialistica (es. visite anestesiologiche, emotrasfusioni a domicilio)*
- *Assistenza O.S.S.*
- *Supporto Psico-Sociale (es. consulenze con psicologi, supporto con assistenti sociali)*
- *Servizi di supporto (es. trasporto con ambulanza)*
- *Reperibilità h24 secondo quanto disposto da DCA 283/2017*

4. LA PARTECIPAZIONE DELL'ASSISTITO E DELLA SUA FAMIGLIA

La qualità percepita e la condivisione del vissuto
Da molti 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.

Qualunque segnalazione può essere comunicata:
- inviando una e-mail all'indirizzo: reclami@osa.coop
- accedendo al sito internet:
https://www.osa.coop/assistenza-domiciliare-lazio/
e cliccando su Encomi e Reclami.

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

5. GESTIONE LISTA D'ATTESA

Lo scopo della lista d'attesa è di garantire che l'accesso alle prestazioni erogate avvenga secondo criteri di accessibilità, di equità e trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.
Il personale responsabile del servizio si deve attenere alla procedura interna che regola i criteri di accesso in ottemperanza alle disposizioni normative in materia (DCA U00155 del 06/05/2019 "Recepimento del Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021"; DCA U00525 del 30/12/2019).

Modalità di presa in carico:
- Le cure infermieristiche, classificate come prestazionali (es. cambio catetere vescicale),a bassa (es. medicazioni lesioni da decubito 2 volte al settimana) e media complessità (es. fleboclisi 3 volte settimana), vengono erogate entro le 72 ore dalla disponibilità di OSA ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore;
- l'attivazione dell'assistenza infermieristica e OSS per i pazienti ad alta complessità assistenziale, che necessitano di "pacchetti di sollievo ai sensi del DCA 18 marzo 2020, n. U00047 (es. pazienti che necessitano di un supporto ventilatori invasivo per 24 ore), viene evasa entro le 72 ore dalla disponibilità di OSA ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore;
- l'attivazione dei servizi di riabilitazione avviene entro le 72 ore dalla disponibilità di OSA ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.

Nei casi in cui OSA non è in grado di attivare l'assistenza entro i tempi previsti dalla normativa il paziente viene inserito in lista d'attesa. La richiesta di inserimento in lista d'attesa viene gestita secondo una programmazione condivisa con il CAD, seguendo:
- criteri di urgenza previsti dal legislatore;
- ordine cronologico della data di arrivo della richiesta di attivazione dell'assistenza autorizzata dal CAD distrettuale di competenza;
- urgenza segnalata formalmente dal CAD (DCA U00155 del 06/05/2019);
- variazioni delle condizioni cliniche del paziente.
Ulteriori informazione sulla lista d'attesa sono consultabili sul sito OSA.

6. RILASCIO DELLA DOCUMENTAZIONE SANITARIA

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

La richiesta della documentazione sanitaria deve essere indirizzata alla Direzione Sanitaria Osa, con apposito modulo scaricabile dal sito OSA, corredata di documento di identità, che potrà essere consegnata direttamente alla Centrale Operativa OSA di riferimento o spedita all'indirizzo e-mail dirsan@osa.coop. La documentazione sanitaria disponibile verrà consegnata all'interessato o suo delegato entro 7 giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto, 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").

7. 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 1.1.2015/1.1.2020.

Anno di riferimento	Destinatari dei servizi domiciliari	Eventi avversi	Numero reclami	Numero Segnalazioni	Risarcimenti erogati
2017	42.454	0	45	7	0
2018	41.021	0	35	0	0
2019	43.893	1	14	4	0
2020	52.665	0	13	5	1
2021	49.426	0	15	11	0

Standard di Qualità del servizio-impegni verso gli assistiti

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione dell'esperienza concreta da parte dell'utente.
Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto «Indicativo» di un fattore di qualità.
Gli standard di qualità servono per definire i livello di qualità del servizio.
Essi rappresentano un punto di riferimento sia per gli assistiti, sia per gli operatori e servono 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 e rappresenta un ulteriore elemento di trasparenza e visibilità nei confronti dei cittadini (D.P.C.M. 19 maggio 1995).

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

carta dei servizi

9. I DIRITTI E LE RESPONSABILITÀ DEGLI ASSISTITI (RIELAB. 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.

DIRITTI

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.

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.

DIREZIONE SANITARIA
e-mail: dirsan@osa.coop
Tel. 06.72988771
Fax 06.72988440

Qualunque reclamo può essere comunicato:
- **inviando una e-mail** all'indirizzo:reclami@osa.coop
- **accedendo al sito internet:** https://www.osa.coop/assistenza-domiciliare-lazio/ e cliccando su Encomi e Reclami.

• **Direttore Sanitario ADI Regione Lazio:**
Dott. Daniele Palumbo

DIVISIONE ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA
Via Vallerotonda 7, 00178 Roma
e-mail: direzioneadi@osa.coop

Tel. 06.7298440
Fax 06.72988440

• **Direttore**
Mauro D'Orazio

• **Vice Direttori**
Gina Gasbarrone
Marco Attardi

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

CARTA DEI SERVIZI

OSA
Operatori Sanitari Associati

Assistenza Domiciliare Integrata Regione Lazio
Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.
Operatori Sanitari Associati