

CARTA DEI SERVIZI

Assistenza Domiciliare

ASL NA3 SUD

Regione Campania

Cooperativa Sociale e di Lavoro O.S.A.
Operatori Sanitari Associati

Redatto da	Approvato	Data di prima emissione
Direttore Sanitario ADI Campania Dott. Nicola Silvestri	Direttore Sanitario Aziendale Dott. Daniele Palumbo	16/01/2023

00	16/01/2023	Prima emissione	
Rev.	Data	Causale	Redazione – Verifica

Gentile Assistito,

con questo documento desideriamo presentare la nostra Cooperativa e i servizi di Assistenza Domiciliare che svolgiamo in diverse regioni d'Italie e nella ASL NA3 Sud.

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

1. 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 più di **30 anni** di attività, abbiamo acquisito un peso sempre maggiore nell'ambito dei servizi sanitari sviluppando **numerosi 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**, con i nostri professionisti, offriamo assistenza sanitaria e socio-sanitaria ai soggetti presi in carico:

- **dalla ASL Na3 Sud con cui collaboriamo dal 2023.**

I nostri servizi di ADI sono già presenti anche nelle Regioni **Lazio, Lombardia, Abruzzo, Puglia, Sicilia e Sardegna.**

2. L'Assistenza Domiciliare: cos'è e come si attiva

L'Assistenza Domiciliare (AD) 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 diretta da parte della ASL o affidata a soggetti accreditati o selezionati tramite procedure ad evidenza che collaborano stabilmente con la ASL, 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 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 non profit (cooperative, volontariato etc.)

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 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.

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 24 ore dalla comunicazione dell'Unità di Valutazione Multidimensionale (UVM);
- 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 a ricevere l'assistenza programmata;
- l'assistenza domiciliare 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 assistenziale **sono indicativi** e possono variare a causa di vari fattori quali, ad esempio, il traffico.

Il Percorso dell'Assistenza Domiciliare

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 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	Assistito e famiglia
Attivazione AD	Invio della richiesta formale di attivazione	MMG/PLS	CAD distrettuale secondo la residenza / domicilio dell'assistito
Attivazione dell'erogatore	Invio della documentazione relativa all'attivazione dell'ADI	CAD	Erogatore convenzionato con la ASL
Valutazione Multidimensionale (VMD)*	Obiettivazione e registrazione della situazione del paziente sotto il profilo clinico e socio	CAD	Assistito e famiglia

	ambientale		
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 case manager aziendale)	CAD e attori coinvolti (Erogatore accreditato, MMG/PLS, assistito e famigliari/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 convenzionato con la ASL 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 documentazione sanitaria e trasferimento informazioni tra diversi attori anche mediante strumenti informatici;	Erogatore convenzionato con la ASL 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	Assistito e famiglia

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

Legenda:

CAD Centro Assistenza Domiciliare; **MMG** Medico di Medicina Generale; **PLS** Pediatra di Libera Scelta

3. Il nostro ruolo nell'assistenza domiciliare

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
- 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
- Operatori socio sanitari
- Psicologi (se richiesto 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 Assistenziale Individuale del singolo assistito**, quali:

- assistenza infermieristica
- assistenza riabilitativa
- assistenza medico specialistica
- assistenza O.S.S.
- supporto psico-sociale (es. consulenze con psicologi)

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:

- via mail all'indirizzo reclami@osa.coop

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, trasparenza a tutela dei diritti dei pazienti.

Il personale responsabile del servizio è tenuto ad attenersi alla procedura interna che regola i criteri di accesso in ottemperanza alle disposizioni normative in materia.

Modalità di presa in carico:

- ✓ Le cure infermieristiche, classificate come prestazionali (es. cambio catetere vescicale), a bassa (es. medicazioni lesioni da decubito 2 volte alla settimana) e media complessità (es. fleboclisi 3 volte settimana), vengono erogate entro le tempistiche previste dalla ASL e comunque entro 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 tempistiche previste dalla ASL e comunque entro 72 ore dalla disponibilità di OSA ad attuare il PAI inviato dal CAD, salvo criteri di urgenza previsti dal legislatore.

Ulteriori informazioni 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 dirtsan@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.

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 1.1.2017/1.1.2021:

Tabella delle Sinistrosità e Risarcimenti erogati nell'ultimo quinquennio (ai sensi dell'art.2, c 5 della L. 24/2017).		
Anno	N. Sinistri	Risarcimenti erogati
2018	0	0
2019	1	0
2020	0	1
2021	0	0
2022	1	0

Anno di riferimento	Destinatari dei servizi domiciliari	Numero Reclami	Numero segnalazioni
2018	41021	35	0
2019	43893	14	4
2020	52.665	13	5
2021	49426	15	11
2022	50116	14	12

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.

8. Servizio Ascolto e Orientamento

La Cooperativa mette a disposizione degli utenti un servizio di ascolto e orientamento denominato "Chiedi a Osa" finalizzato ad informare gli utenti sulla struttura, i servizi erogati, le modalità di accesso, ascolto, informazione e sensibilizzazione ai valori aziendali e promozione del servizio.

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì ed il sabato mattina.

numero verde 800 933 307

e-mail: chiediaosa@osa.coop

Standard di Qualità del servizio- impegni verso gli assistiti.

I fattori di qualità di un servizio sono gli aspetti rilevanti per la percezione delle qualità del servizio da parte dell'utente che fa l'esperienza concreta di quel servizio. 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 il 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

9. 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.

10. Informazioni utili

DIREZIONE SANITARIA

Direttore Sanitario Aziendale - Dott. Daniele Palumbo

e-mail: dirsan@osa.coop

È attiva una casella di posta elettronica dedicata per i reclami: reclami@osa.coop

Tel. 06.72988771 Fax 06.72988440

Sede operativa ASL Napoli 3

Direttore Sanitario Campania - Dott. Nicola Silvestri

Via San Giorgio a Cremano

Tel email: adinapoli3@osa.coop

SITO INTERNET

www.osa.coop

La Cooperativa si impegna a condividere la presente Carta 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 www.osa.coop.