

CARTA DEI SERVIZI



ABRUZZO



ASSISTENZA DOMICILIARE REGIONE ABRUZZO

Gentile Assistito,

con questo documento desideriamo presentare le nostre Cooperative e i servizi di Assistenza Domiciliare che svolgiamo nella Regione Abruzzo

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.

La Horizon Service Società Cooperativa Sociale è una cooperativa sociale nata a Sulmona (AQ) nel 1998 su iniziativa di giovani infermieri del territorio del Centro Abruzzo impegnati nelle prime sperimentazioni dell'Assistenza Domiciliare Integrata.

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
- › Campania

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 le Cooperative OSA e Horizon Service. 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 e la Cooperativa Horizon Service, 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 ADI | 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 |
| Scelta dell'erogatore OSA-Horizon Service | Indicazione su apposito modulo predisposto dal DISTRETTO dell'erogatore (OSA) | Assistito e famiglia | DISTRETTO |
| Attivazione del servizio OSA-Horizon Service | Il Distretto invia alla Cooperativa il PAI per la presa in carico del paziente | DISTRETTO | Cooperativa OSA- Horizon Service |
| Erogazione assistenza | La Cooperativa OSA – Horizon Service individua ed invia a domicilio i professionisti e gli operatori da impiegare nell'assistenza | Cooperativa OSA – Horizon Service | Assistito e famiglia, professionista sanitario |
| Monitoraggio del percorso assistenziale | Attraverso valutazione del percorso assistenziale e dello stato di salute del paziente e periodica rivalutazione del PAI | Cooperativa OSA – Horizon Service 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 – Horizon Service 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 e Horizon Service, 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 – Horizon Service** 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
- ▶ 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
- ▶ Dietisti

LA TIPOLOGIA DI SERVIZI OFFERTI

La Cooperativa OSA e Horizon Service garantiscono 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
- ▶ Psicologica
- ▶ Dietista

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

È inoltre possibile erogare le seguenti prestazioni di Telemedicina:

- ▶ Telemonitoraggio parametri vitali
- ▶ Televisita
- ▶ Teleconsulto/teleconsulenza
- ▶ Teleassistenza/telecooperazione
- ▶ Teleriabilitazione

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 20:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00;
- ▶ Reperibilità telefonica: 8:00 - 20:00 feriali 8:00 - 14:00 sabato Attivazione della segreteria telefonica (ascoltabile da remoto) nei seguenti orari: 20:00 - 08:00 (giorni feriali); sabato dalle ore 14:00 fino alle ore 08:00 del primo giorno lavorativo; dalle 00:00 alle 24:00 nei gironi festivi.;
- ▶ 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 8:00 e fino alle ore 20:00 tutti i giorni compresi festivi e weekend;
- ▶ **Pronta disponibilità h24 del personale infermieristico (secondo turnazione adeguata).**

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 - Horizon Service.

Le Cooperative curano 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 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 massimo 24 ore dal momento in cui la Cooperativa riceve il Piano Assistenziale, ovvero entro massimo 6 ore dalla richiesta formale inoltrata dal Servizio Cure Domiciliari in caso di dimissioni protette;

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: osa@pcert.it

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 dalle 8:00 alle 20:00

Al numero telefonico: 0862.401463

email: sedelaquila@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. Le Cooperative OSA ed Horizon Service rispettano 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 i siti istituzionali OSA, Horizon Service 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 suoi 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;

SEDE OPERATIVA E NUMERI UTILI

L'AQUILA

Via Pescara 2/a, 67100, L'Aquila (AQ)

TEL 0862.401463

Direttore Tecnico: dott. De Flandre Nicola

SEDI OPERATIVE HORIZON SERVICE:

SULMONA

Via Pola n. 64/G – 67039 Sulmona (AQ)

Tel.: 0864 33627

Mail: horizonservice@inwind.it

Pec: horizonservice@pec.it

AVEZZANO

Via Roma n. 299 – 67051 Avezzano (AQ)

Tel.: 0863 414218

CASTEL DI SANGRO

Corso Vittorio Emanuele n. 43 – 67031 Castel di Sangro (AQ)

Tel.: 0864 841250

DIREZIONE DEL SERVIZIO

e-mail: segreteriaareasud@osa.coop

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

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.

Horizon Service Social Cooperative is a non-profit organization founded in Sulmona (AQ) in 1998 on the initiative to young nurses and social workers specialized and engaged in home care services.

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
- › Campania

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 20:00 and on Saturdays from 8:00 to 14:00;
- › The home care activity is carried out from 8:00 to 20:00 and Saturday 8:00 14:00;
- › Medical-Nursing Availability Service is active h24

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 0862-401463.

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: osa@pcert.it

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

L'AQUILA

Via Pescara 2/a, 67100, L'Aquila (AQ)

TEL 0862.401463

Direttore Tecnico: dott. De Flandre Nicola

SEDI OPERATIVE HORIZON SERVICE:

SULMONA

Via Pola n. 64/G – 67039 Sulmona (AQ)

Tel.: 0864 33627

Mail: horizonservice@inwind.it

Pec: horizonservice@pec.it

AVEZZANO

Via Roma n. 299 – 67051 Avezzano (AQ)

Tel.: 0863 414218

CASTEL DI SANGRO

Corso Vittorio Emanuele n. 43 – 67031 Castel di Sangro (AQ)

Tel.: 0864 841250

e-mail: segreteriaareasud@osa.coop

OSA

OPERATORI SANITARI ASSOCIATI SOC. COOP.

Via Lucio Volumnio, 1 · 00178 · Roma

Codice Fiscale 07056830586

P. IVA 01675771008

www.osa.coop



SEDI OPERATIVE HORIZON SERVICE:

SULMONA

Via Pola n. 64/G - 67039 Sulmona (AQ)

Tel.: 0864 33627

Mail: horizonservice@inwind.it

Pec: horizonservice@pec.it

AVEZZANO

Via Roma n. 299 - 67051 Avezzano (AQ)

Tel.: 0863 414218

CASTEL DI SANGRO

Corso Vittorio Emanuele n. 43

67031 Castel di Sangro (AQ)

Tel.: 0864 841250

**CARTE DEI
SERVIZI
REGIONE
ABRUZZO**



Operatori Sanitari Associati

