



# CARTA DEI SERVIZI COOPERATIVA OSAT

Sede legale: Via Stazione 130 - 09060 Settimo San Pietro (CA) - Tel. 070.8988094 - e-mail: [cooposa@tiscali.it](mailto:cooposa@tiscali.it)

**OSAT**

---

Cooperativa Sociale a Responsabilità Limitata

Reg. Trib. 2324 CCIAA 157670 - Iscrizione Albo Coop. N. A105459 Sez. Coop. Mutualità Prevalente  
P.IVA/C.F. 02023930924



## 1. PREMESSA

Gentile signore/a,

il presente documento costituisce la “Carta dei servizi” della Cooperativa OSAT a r.l. (Operatori Sociosanitari Associati Territoriali), accreditata e convenzionata per i servizi resi con le ASL 8 e ASL 1 del territorio.

Con questa Carta dei Servizi intendiamo:

- informarla sulle attività e i servizi offerti dalla Cooperativa
- coinvolgerla nel processo di miglioramento e sviluppo della qualità dei servizi

La Carta dei Servizi non è quindi solo un opuscolo informativo, ma uno strumento di tutela dei suoi diritti. La invitiamo pertanto a offrirci i suoi consigli e segnalarci eventuali disservizi. Faremo il possibile per rispondere in modo adeguato ai suoi bisogni.

## SERVIZI SANITARI

### 2. L'HOSPICE “MADONNA DI FATIMA”

“Madonna di Fatima” è una struttura sanitaria residenziale ad alta intensità assistenziale finalizzata all'accoglienza di persone affette da una malattia progressiva e in fase avanzata, in rapida evoluzione, non più suscettibile di cure finalizzate alla guarigione o alla stabilizzazione della patologia.

Essa contribuisce quindi a sviluppare la rete regionale e nazionale delle **Cure Palliative** ossia quelle **“cure attive e complete dei pazienti, in un momento in cui la malattia non risponde più ai trattamenti di cura e quando il controllo del dolore o di altri sintomi e dei problemi di carattere psicologico, sociale e spirituale è fondamentale. Complessivamente lo scopo delle Cure Palliative è dare al paziente e ai suoi familiari una migliore qualità di vita. Le Cure Palliative affermano la vita e considerano la morte come un processo normale. Le Cure Palliative danno importanza al sollievo dal dolore e da altri sintomi, integrano gli aspetti fisici, psicologici e spirituali della cura del paziente, offrono un sistema di assistenza al malato perché possa vivere in modo attivo fino alla morte, ed un sistema di sostegno alle famiglie per aiutarle ad affrontare la malattia e il lutto”**. (WHO – Organizzazione Mondiale della Sanità).

Obiettivo dell'Hospice è quindi quello di accompagnare il paziente nell' ultima fase della sua vita con un appropriato supporto sanitario, psicologico, sociale e spirituale affinché possa viverla con dignità nel modo meno traumatico e doloroso possibile.

Inteso come una sorta di prolungamento e integrazione della propria dimora l'Hospice cerca di ricreare un ambiente il più possibile familiare favorendo la presenza in struttura delle persone

legate al paziente e supportandole al contempo sul piano psicologico e sociale.

## La Struttura

L'Hospice Madonna di Fatima sorge in un edificio appositamente progettato e costruito con l'intento di scomporre l'unico volume tipico delle strutture sanitarie in una aggregazione di volumi minori in modo da dare all'intero complesso una scala più minuta, più vicina alla misura umana e familiare. Lo stesso risulta infatti articolato secondo proporzioni domestiche, evocando la figura di un gruppo di piccole residenze. Il carattere domestico e non istituzionale è inoltre rafforzato dal disegno delle aree verdi e dalla messa in atto di soluzioni architettoniche e distributive che favoriscono il rispetto della dignità del paziente e dei suoi familiari, creando condizioni di vita simili a quelle godute dal paziente presso il proprio domicilio. Carattere di peculiarità al riguardo è rappresentato dalle stanze di degenza per i pazienti: ogni stanza è singola e le misure, le proporzioni e la conformazione della stanza sono analoghe a quelle di un'ambiente domestico; la loggia-giardino prospiciente ogni stanza si configura da un lato quale spazio intimo e riservato che favorisce la protezione e la privacy e dall'altro come elemento di massima integrazione della natura nella stanza, attraverso le ampie superficie vetrate che lo lasciano intravedere.

La struttura ha attualmente una capacità ricettiva convenzionata di 12 ospiti.

L'area degenza consta tuttavia di un numero di camere superiori a quelle convenzionate, potendo contare su n. 15 camere singole.

Ciascuna camera è dotata oltretutto di bagno attrezzato, letto di tipo ospedaliero e guardaroba, di posto letto o poltrona per il familiare o altro care-giver che intenda assistere il proprio caro anche nelle ore notturne, tv, frigobar, scrittoio e tavolino che consente una comoda e riservata consumazione dei pasti. La struttura è inoltre dotata di una zona residenziale interna costituita da due sale polivalenti a disposizione di pazienti e familiari nelle quali si ritrova l'angolo tv-hifi, l'angolo lettura e l'area dedicata alla ristorazione e ai pasti. All'esterno sono stati previsti dei percorsi per la fruizione del giardino, percorsi direttamente accessibili dai patii delle stanze di degenza.

## 3. A CHI SI RIVOLGE

L'Hospice Madonna di Fatima è destinato ad accogliere pazienti che presentino una o più delle seguenti caratteristiche:

- in fase avanzata di malattia, acuta e/o cronica;
- non più responsivo alle terapie specifiche volte alla guarigione;
- che abbia completato tutti i tentativi terapeutici specialisti invasivi e non;
- con un carico assistenziale troppo elevato per essere continuato a domicilio con la sola assistenza della famiglia.

## 4. PRESTAZIONI E ATTIVITA'

La presa in carico del paziente in Hospice richiede un approccio multidimensionale ad opera dell'**équipe di cure palliative** composta da medici, infermieri, operatori socio-sanitari, terapisti della riabilitazione, psicologo, assistente sociale, assistente spirituale.

Tutti i professionisti coinvolti concorrono a costruire su misura di ogni paziente un'intensa e complessa relazione d'aiuto. L'assistenza fornita è quindi al contempo sanitaria e psico- sociale.

Nello specifico viene garantita:

- l'**Assistenza medica** a cura del direttore sanitario e dei medici specialisti presenti in struttura in orari ben definiti, ma comunque sempre reperibili
- l'**Assistenza infermieristica** a cura degli infermieri professionali presenti continuativamente in struttura nelle 24 ore i quali assicurano le cure specialistiche e la somministrazione delle terapie specializzate per il controllo del dolore e degli altri sintomi;
- l'**Assistenza tutelare** a cura degli operatori socio-sanitari, anch'essi presenti continuativamente in struttura nell'arco delle 24 ore, garantiscono il supporto all'ospite in tutte le attività necessarie all'adeguato soddisfacimento dei bisogni primari;
- l'**Assistenza riabilitativa** a cura del terapeuta che garantisce il servizio di riattivazione motoria secondo i percorsi riabilitativi prescritti dall'equipe medico-sanitaria di riferimento;
- l'**Assistenza psicologica** garantita dalla presenza dello psicologo, assicura il sostegno psicologico individuale al paziente e alla rete affettiva dello stesso. In particolare si preoccupa dell'elaborazione del lutto in un percorso globale di riflessione durante l'accompagnamento della famiglia all'interno della struttura;
- l'**Assistenza sociale** garantita dalla presenza dell'assistente sociale; si sostanzia in un servizio di consulenza e segretariato sociale all'ospite e alla famiglia, in un lavoro di rete con i servizi del territorio nonché in un supporto nel generale processo di accompagnamento del paziente e dei famigliari;
- l'**Assistenza spirituale** garantita da un sacerdote di fede cattolica presente all'interno della struttura che si fa carico dell'accompagnamento spirituale dei malati e dei loro famigliari nel rispetto della libertà di ognuno. L'assistente spirituale vuole essere punto di riferimento anche per chi è di diversa confessione religiosa, di diverso orientamento spirituale o filosofico.

## 5. LE MODALITÀ D'ACCESSO

I pazienti ammessi all'Hospice Madonna di Fatima, vengono individuati sulla base di una **specifica richiesta** che può pervenire da:

- medico di medicina generale;
- singolo utente e/o famiglia;
- servizi sociali;
- reparti ospedalieri;
- etc.

L'inserimento in Hospice viene in ogni caso autorizzato dalla ASL (mediante attivazione dell'Unità di Valutazione Territoriale presso il Punto Unico di Accesso) che provvede quindi a comunicare alla struttura i nominativi dei soggetti che usufruiranno del Servizio.

### 5.1. Accettazione ospiti

Una volta ottenuta l'autorizzazione, l'Hospice si preoccupa di contattare paziente, famigliari e/o altri soggetti di riferimento per concordare l'inserimento in struttura.

L'accettazione, per motivi organizzativi ed assistenziali, avviene sempre la mattina dal lunedì al venerdì.

All'atto del ricovero, paziente e famiglia vengono accolti dall'équipe dell'Hospice e informati sui servizi della struttura.

Il paziente viene quindi sottoposto alla prima visita da parte del medico, il quale provvederà alla compilazione della parte specificatamente riservata della cartella socio-sanitaria individuale, comprendente anche la valutazione infermieristica e psico-sociale.

Per ogni ospite è formulato il Piano Assistenziale Individuale i cui obiettivi e risultati sono poi verificati periodicamente all'interno del gruppo di lavoro.

È importante che al momento del ricovero il paziente porti con sé i seguenti **documenti**:

- *Documentazione clinica aggiornata;*
- *Fotocopia carta d'identità;*
- *Fotocopia tessera sanitaria;*
- *Fotocopia eventuale esenzione ticket.*

È inoltre fondamentale che il paziente porti con sé i seguenti effetti personali:

- *Saponi, creme, shampoo e quant'altro occorra per la cura dell'igiene personale;*
- *Biancheria intima, magliette, pigiama e altro abbigliamento idoneo alla degenza;*
- *Bavagli o panni da cucina;*
- *Asciugamani per ospite accompagnatore che decida di pernottare in struttura.*

## 6. LA VITA NELL'HOSPICE

### Orari delle visite

L'accesso alla struttura è libero dalle 10.30 alle 14.00 e dalle 16.00 alle 19.00/ 20.00 (nel periodo estivo) tutti i giorni della settimana. Dalle ore 20.00 l'accesso è invece consentito esclusivamente ad un famigliare/amico che potrà pernottare nella stanza dell'ospite previa comunicazione alla Direzione o agli operatori in turno.

### Pasti

I pasti del pranzo e della cena vengono assicurati tramite il servizio di catering a cura di ditta specializzata nel settore. Le colazioni e le merende vengono invece preparate direttamente dalla struttura.

La colazione degli ospiti è servita tra le 8.00 e le 10.00, il pranzo tra le 12.00 e le 13.00, la cena tra le 18.00 e le 19.00.

La struttura garantisce anche i pasti per un familiare, i quali per ragioni organizzative devono essere prenotati un giorno prima.

### Ristoro

La struttura è dotata oltreché di cucinotto di piano a disposizione per pazienti e familiari, di distributori automatici per il consumo di snacks, bibite e/o bevande, di cui possono usufruire indistintamente ospiti e visitatori.

### Colloqui con la Direzione

Il Direttore della struttura è presente (di norma dalle 9.30 alle 15.30 dal lunedì al venerdì) e a disposizione di ospiti e familiari, ma per particolari problematiche riceve su appuntamento.

### Colloqui con i medici

Il Direttore sanitario riceve su appuntamento da concordare con la segreteria.

I medici dell'équipe ricevono la mattina dal lunedì al venerdì dalle ore 14.30 alle 15.30.

Anche nel rispetto delle disposizioni della normativa Privacy (Decreto legislativo 10 agosto 2018, n. 101 e s.m.i.), relativo alla "Tutela dei dati personali", **a nessun operatore è consentito fornire telefonicamente notizie sullo stato di salute degli ospiti**. Qualora vi fossero motivi gravi ed urgenti di natura sanitaria o di tutela della salute del paziente sarà cura e premura del medico competente o della direzione mettersi in contatto tempestivo con i familiari.

### Colloqui con la psicologa

La psicologa è a disposizione per i colloqui con i familiari il martedì e il giovedì dalle ore 10.00 alle ore 15.00

### Uscita degli ospiti dall'Hospice

Qualora non ci siano particolari controindicazioni, è consentito al paziente allontanarsi temporaneamente dalla struttura. Tutti gli spostamenti dell'ospite al di fuori della struttura devono essere segnalati alla Direzione la quale autorizza l'uscita solo dopo parere favorevole del personale medico. Il paziente e/o il familiare che l'accompagnano sono tenuti a firmare il Registro Uscite presente in accettazione o in guardiola.

## 2.1 IL SERVIZIO ADI (Assistenza Domiciliare Integrata)

### Accesso al servizio

Il servizio ADI a favore dei pazienti con diagnosi di HIV/AIDS, viene svolto mediante segnalazione e richiesta di presa in carico del paziente da parte della Divisione di Malattie Infettive dell'Ospedale "SS. Trinità" di Cagliari (DMI) e dalla Clinica di Malattie Infettive AOU di Sassari

### Finalità e obiettivi

L'Assistenza Domiciliare Integrata a favore dei pazienti con diagnosi di HIV/AIDS ha come scopo il raggiungimento della **migliore qualità di vita** per gli stessi, mediante un intervento integrato di azioni sanitarie e sociali. A tal fine l'approccio utilizzato è quello della cura olistica mediante un piano di intervento sul paziente attuato da parte di un'équipe multidisciplinare.

La presa in carico del paziente in assistenza domiciliare, consente:

- La limitazione delle degenze ospedaliere;
- Il miglioramento della "compliance" terapeutica; Il miglioramento della qualità di vita;
- Il miglioramento dell'ambiente familiare, poiché tutto il nucleo convivente, viene supportato nell'affrontare il peso dei vari problemi sanitari, psicologici e sociali che, inevitabilmente, l'assistenza al malato di AIDS comporta.

### Localizzazione delle attività

Le attività di Assistenza Domiciliare Integrata sono attive sull'intero territorio della ASL Cagliari e della ASL Sassari.

### Modaltà organizzativa e d'intervento

Le figure che operano in assistenza domiciliare sono: il coordinatore del servizio, gli impiegati amministrativi, il medico infettivologo, l'infermiere, l'operatore socio sanitario, lo psicologo, il fisioterapista e l'assistente sociale. L'équipe svolge attivamente un importante lavoro di rete, avviando contatti con i servizi attivi sul territorio e coinvolgendoli così da poter offrire una risposta comune ai bisogni del paziente.

All'atto dell'attivazione del servizio, il paziente e i loro parenti vengono prontamente informati sul piano di intervento personalizzato predisposto dal centro di Malattie Infettive di riferimento.

Il servizio, che inizialmente si svolgeva principalmente a domicilio, si è evoluto, attivando sempre più una collaborazione tra le varie figure dell'équipe per il recupero delle potenzialità della persona. L'organizzazione del servizio si svolge lungo due assi:

- - **l'erogazione diretta sull'utente**, viene effettuata a domicilio, con le varie figure che operano sulle indicazioni di una programmazione personalizzata che tiene conto delle particolari esigenze dell'utenza, permettendo così di effettuare i vari interventi a favore del paziente;
- - **L'erogazione indiretta sull'utente**, comprende invece tutte le attività che vengono svolte fuori dal domicilio, ovvero il contatto telefonico costante con il paziente e con le sue figure di riferimento, la



verifica di tutta la documentazione volta a programmare gli interventi specifici da svolgere a domicilio e la cura dei rapporti con la rete territoriale.

Tutti i pazienti vengono assistiti per **sette giorni settimanali**, indipendentemente dal numero, dalla frequenza e dalla durata degli accessi; la programmazione degli accessi al domicilio dei pazienti avviene previa autorizzazione del Centro di Terzo Livello e consenso informato dell'assistito e/o dei suoi familiari.

Le prestazioni/attività assicurate tramite il servizio svolto dalla Cooperativa consistono in:

- un controllo periodico dello stato generale di salute dei pazienti;
- un costante collegamento con i medici coinvolti nel programma di cura;
- un controllo periodico dell'adempimento delle misure terapeutiche prescritte;
- esecuzione delle terapie infusionali, sottocutanee, intramuscolari;
- esecuzione dei prelievi ematici sia periodici che in urgenza, ovvero non programmati, per le analisi chimico-fisiche;
- esecuzione delle prestazioni infermieristiche;
- esecuzione delle prestazioni riabilitative;
- assistenza psicologica, ove necessario, mirata anche alla ricostruzione del rapporto di famiglia;
- accompagnamento per controllo clinico presso i centri ospedalieri di riferimento;
- educazione sanitaria e la sensibilizzazione alle opportune forme di prevenzione;
- aiuto alla persona, quando non autosufficiente, anche con interventi atti a procurare sollievo al nucleo familiare;
- assistenza nel disbrigo di pratiche riguardanti sussidio economico, pensione d'invalidità, indennità di accompagnamento, esenzioni ticket etc.;
- collegamento con l'eventuale datore di lavoro per il mantenimento del posto di lavoro;
- collegamento con i più importanti riferimenti territoriali di tipo religioso e sociale.

## 7. COME CONTATTARCI

Per entrambi i servizi sanitari erogati dalla Cooperativa si faccia riferimento alla:

Sede legale della Cooperativa dislocata presso la Struttura

Hospice "*Madonna di Fatima*"

Via Stazione snc - Settimo San Pietro

09042 Settimo San Pietro

Tel. 070.8988094

Fax 070.898165

Cell. 3357125594

E-mail: [hospicemf@tiscali.it](mailto:hospicemf@tiscali.it) - [cooposa@tiscali.it](mailto:cooposa@tiscali.it)

Pec: [coop.osat@pec.confcooperative.it](mailto:coop.osat@pec.confcooperative.it)

Direttore Sanitario: Dr. Bruno Farci

Direttrice di struttura: Dr.ssa Annapaola Deiana

## 8. I COSTI PER L'UTENTE

I Servizi di assistenza erogati dalla Cooperativa sono a totale carico del Servizio Sanitario Nazionale e non prevedono alcun costo per l'utente.

## 9. I DIRITTI E I DOVERI DELL'UTENTE

Ogni utente ha il **diritto**:

- di essere assistito con particolare attenzione, nel massimo della sicurezza e della qualità delle cure;
- di ottenere informazioni chiare e complete sulle prestazioni erogate;
- di vedere rispettata la propria privacy secondo normativa;
- di personalizzare la propria camera, purché abbellita in modo dignitoso e rispettante delle norme di sicurezza;
- di entrare in possesso di certificazione medica o altra documentazione divulgabile da parte della Cooperativa entro 15 giorni dalla richiesta fatta pervenire in struttura;
- di proporre reclami.

Ogni utente ha altresì il **dovere**:

- di assumere un comportamento corretto nei confronti dell'intero personale della Cooperativa nonché nei confronti delle attrezzature e degli arredi che si trovano all'interno e all'esterno della struttura o utilizzati dagli operatori del servizio ADI;
- di collaborare alla verifica della qualità del servizio, attraverso la compilazione dei questionari che permettono di rilevare il grado di soddisfazione, eventuali lamentele e suggerimenti utili al miglioramento del servizio.
- di non fumare ai piani di degenza e nelle camere della struttura Hospice (art. 7 Legge n°

584/1975);

- di non introdurre in camera apparecchiature elettriche e/o a gas, che potrebbero provocare incidenti, incendi o intossicazioni varie.

## 10. I MECCANISMI DI TUTELA E PARTECIPAZIONE

Poiché scopo principale della Cooperativa è quello di fornire un servizio che risponda effettivamente alle esigenze dei suoi utenti, la stessa si impegna a tutelare i diritti dei cittadini e la loro partecipazione.

In particolare viene promossa e tutelata la possibilità di esporre reclami per eventuali inadempienze o omissioni da parte della struttura e dei suoi operatori.

Il reclamo può essere presentato dal paziente e/o i familiari, in forma scritta o verbale.

Lo stesso verrà registrato nell'apposito "Registro Reclami" disponibile presso la struttura Hospice/sede legale della Cooperativa e sotto la responsabilità della Direzione.

In caso di reclami di facile soluzione la risposta è immediata e verbale; nei casi più complessi si provvede eventualmente a correggere l'errore segnalato e a fornire risposta entro 10 giorni dal reclamo stesso.

## NOTA CONCLUSIVA

Questa Carta è concepita come strumento dinamico, volto alla tutela dei diritti degli utenti, ma anche alla promozione del miglioramento qualitativo dei Servizi. La stessa sarà quindi costantemente aggiornata e modificata coerentemente con le trasformazioni e le modifiche dei Servizi grazie anche alle indicazioni che giungeranno da parte dei cittadini.

## NOTE

.....

.....

.....

.....



Prima emissione:

**settembre 2011.**

Ultima revisione:

**maggio 2023.**