



PAXME Assistance

**CONSORZIO
SOCIAL CARE**

**Carta dei Servizi Paxme Assistance
ASL Como**

Pag. 1 / 12

Carta Serv. CSC 04 REV 0 del 26/11/2015



**CARTA DEI SERVIZI
PAXME ASSISTANCE**

Anno 2015

ASL Como

Cooperativa Sociale Paxme Assistance

Sede Legale:

Via Ippolito Rosellini, 12 - 20124 Milano

C.F. e P.I. 03376530964

Telefono: +39 02 67382785 FAX: +39 02 89690505

e-mail: info@paxme.com



Chi siamo

La Cooperativa Paxme Assistance nasce dalla volontà di prendersi cura di chi sta vivendo un momento di fragilità, attraverso interventi personalizzati e altamente qualificati.

Paxme Assistance è la risposta a chi si trova ad affrontare una situazione di bisogno, sia esso sanitario, sociale o psicologico: una risposta rassicurante, accogliente e professionale, che trasmette all'assistito di ogni età e alla sua famiglia la serenità e sicurezza necessarie per superare un periodo così importante della propria vita. Per garantire un servizio sempre all'altezza delle necessità e delle diverse problematiche, Paxme Assistance si avvale della collaborazione di professionisti qualificati, competenti, motivati, dotati di sensibilità e capacità empatiche. Uno dei suoi punti di forza è l'utilizzo delle tecnologie più all'avanguardia del settore socio-assistenziale.

Paxme Assistance

Servizi offerti:

- Assistenza Domiciliare Integrata e Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative.
- Servizi di Assistenza Domiciliare assistenziali ed educativi rivolti a persone fragili (ex SAD, ADH, ADM)
- Prelievi a domicilio per disabili
- Servizi infermieristici, fisioterapici, assistenziali, educativi ed animativi presso RSA
- Servizi Privati

Sede legale: Via Rosellini, 12 Milano

Sede operativa: via Castelnuovo, 1 Como

Altre sedi:

- Via Rosellini, 12 Milano

Certificazione di qualità

La Paxme Assistance è in possesso della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2008 n. 9122 PX rilasciata da IMQ S.p.A. via Quintiliano 43- 20138 – Milano

La Paxme Assistance è in possesso della certificazione BS OHSAS 18001:2007 n. 9192 PAX2 rilasciata da IMQ S.p.A. via Quintiliano 43- 20138- Milano



Diritti dei fruitori

La Cooperativa è attenta a realizzare i servizi, nel diritto all'assistenza per coloro che versano in una condizione di fragilità, verso la rimozione degli ostacoli e verso il superamento dello stato di disagio.

L'operato della Cooperativa è in linea con i livelli essenziali di prestazioni presenti nel testo di legge 328/00.

- Diritto alla trasparenza. Il cittadino deve beneficiare delle informazioni concernenti la sua situazione come la salute, il tipo di medicazione applicata ...
- Diritto ad usufruire della prestazione socio-assistenziale da parte della Cooperativa per l'ADI a titolo gratuito.
- Diritto ad essere informato preventivamente sulle modalità di erogazione delle prestazioni, sull'operatore designato per il servizio
- Diritto di recedere gratuitamente dal rapporto con la Cooperativa, senza preavviso, rivolgendosi ad un altro Ente Gestore.
- Diritto a sporgere reclamo presso la nostra sede operativa di v. Rosellini 12 Milano
- Diritto a sporgere reclamo presso l'Ente accreditante o affidatario
- Diritto a ricevere qualsiasi informazione sul suo conto chiedendo di poter accedere direttamente a chi di dovere
- Diritto a richiedere eventuale certificazione presentando richiesta formale ai Nostri Uffici

La Cooperativa si impegna a rispettare il diritto del cittadino alla privacy, ai sensi del d.lgs 196/03.



Gestione dei reclami

E' possibile presentare reclamo o segnalare il disservizio:

- telefonicamente o via fax, chiamando i numeri della Segreteria della sede di Milano (02/67382785- 02/89690505)
- attraverso mail dei referenti ADI, comunicati con l'attivazione del servizio
- recandosi direttamente nei nostri uffici;
- comunicando il reclamo o segnalando il disservizio al Responsabile;
- segnalando l'accaduto ad un Operatore, che lo riferisce al Responsabile;
- informando i referenti dell'ASL di competenza, che provvederanno a convocare il Responsabile;

Presso la Segreteria, viene istituito un Registro dei Reclami, ove gli stessi vengono archiviati in ordine cronologico. Il Responsabile provvede a correggere il disservizio segnalato tempestivamente.

In caso di reclami che si presentano di semplice soluzione la risposta è immediata e verbale.

La rilevazione della soddisfazione degli utenti

Il grado di soddisfazione degli utenti è costantemente rilevato dal Responsabile Sanitario e dal Coordinatore del servizio, contattando direttamente l'utente o effettuando visita domiciliare, ma anche dal monitoraggio quotidiano con l'equipe di professionisti.

Il modulo di soddisfazione viene rilasciato al domicilio del cittadino alla presa in carico.

Rilevamento apprezzamenti

La Cooperativa rileva eventuali apprezzamenti manifestati attraverso la nostra customer satisfaction che, così com'è strutturata, ne favorisce la rilevazione.



Assistenza Domiciliare Integrata – ADI

L'A.D.I. è un modello di cura domiciliare caratterizzata dall'azione integrata e coordinata di operatori sanitari e sociali a domicilio, al fine di ridurre i ricoveri ospedalieri o rendere possibile una precoce dimissione dall'ospedale con un programma terapeutico e assistenziale concordato, per un periodo di tempo prestabilito tra il medico di famiglia ed il Distretto Sanitario, con il consenso della persona e dei familiari.

L'ADI trova dunque indicazione quando sia utile evitare o ritardare il ricovero ospedaliero o accelerare le dimissioni. Perché tale assistenza abbia successo è però indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto A.D.I. con compiti semplici e specifici, concordati in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza più qualificata ed umana.

L'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità caratterizzata dallo stato di non autosufficienza parziale o totale, temporanea o definitiva, in una condizione di non deambulabilità e non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Le prestazioni erogate in assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) sono completamente gratuite per i cittadini che ne hanno diritto; non sono previste limitazioni di età o di reddito.

I professionisti coinvolti nella A.D.I. non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

Equipe multi professionale ADI

- Geriatra
- Fisiatra
- Infermiere
- Fisioterapista e Terapista della Riabilitazione
- Psicologo
- Ausiliario ASA/OSS
- Educatore professionale



Aventi diritto

L' ADI è rivolta a persone in situazioni di fragilità, come ad esempio anziani non autosufficienti, o disabili in condizioni di compromissione psicofisica anche grave, senza limitazioni di età o di reddito, che necessitano di essere assistite a casa, quando le condizioni cliniche e familiari lo consentano.

Come si attiva: Voucher socio sanitario

Il voucher è una sorta di “assegno mensile” rilasciato dalla ASL con il quale il cittadino, nella necessità di farsi curare a casa, ha la possibilità di:

- acquistare le prestazioni che gli servono (infermieristiche, riabilitative, di aiuto infermieristico);
- scegliere liberamente da chi farsi assistere, consultando un elenco di organizzazioni (Enti Erogatori ADI) accreditate dalla Regione.

Attivazione

Il servizio ADI si attiva rivolgendosi al proprio Medico di Medicina Generale o Pediatra di famiglia che, qualora ne ravvisi il bisogno, prescrive su ricettario regionale (ricetta rossa) la richiesta di assistenza domiciliare che deve poi essere consegnata al Centro per l'Assistenza Domiciliare (CeAD) distrettuale di riferimento.

Dopo un ricovero ospedaliero, nel caso occorra proseguire l'assistenza a casa, è invece il medico di reparto, tramite le “Dimissioni Protette”, a segnalare questa necessità al Distretto e al medico di famiglia dell'assistito, attivandosi con una valutazione multidimensionale domiciliare al rientro a casa del paziente al fine di garantire la continuità delle cure.

Il cittadino riceve l'elenco delle organizzazioni accreditate nel territorio di riferimento e può scegliere liberamente da chi farsi assistere. La scelta deve essere comunicata agli operatori dell'Unità Valutativa Multidimensionale al momento della valutazione domiciliare.

Il personale distrettuale provvede, in accordo con l'organizzazione accreditata, a stilare un Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Copia del PAI è trasmessa sia all'assistito sia al medico di famiglia.

La valutazione

Il cittadino e/o la famiglia presentano la richiesta di intervento agli operatori del CeAD che verificano con una prima valutazione di congruenza (triage) la ammissibilità alle cure domiciliari e programmano una visita a domicilio da parte della Unità Valutativa Multidimensionale distrettuale, che analizza i bisogni socio-sanitari del paziente. Il voucher viene rilasciato solo a seguito della valutazione multidimensionale.



La presa in carico

Il Coordinatore del servizio dell'Ente Gestore prescelto contatta il cittadino richiedente e concorda le modalità e tempi di espletamento del servizio.

A domicilio l'Ente Erogatore è tenuto a lasciare la seguente documentazione:

- Piano Assistenziale Individuale (PAI) ;
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori





Reperibilità ADI

È garantita continuità assistenziale su sette giorni alla settimana, in risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati. Gli orari e i giorni dedicati all'assistenza sono concordati tra il coordinatore del servizio e gli utenti, compatibilmente alla frequenza delle esigenze assistenziali

Gestione lista d'attesa

La Cooperativa Paxme Assistance non prevede lista d'attesa. il coordinatore prende in carico il cittadino entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal medico, per cui il servizio deve essere attivato entro 24 ore.

Con la presa in carico il coordinatore contatta il beneficiario per concordare modalità e tempi dell'intervento.

Dimissione

Il cittadino assistito viene dimesso:

- al termine del percorso individualizzato ADI
- in caso di ricovero presso strutture per un periodo di tempo superiore a 15 giorni consecutivi
- per il sopraggiungere di condizioni inattese
- per volontà dell'utente

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

La cooperativa Paxme Assistance aggiorna e conserva il fascicolo socio sanitario del cittadino, adottando tutte le misure necessarie alla tutela della privacy.

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su richiesta del cittadino mediante apposito modulo entro 72 ore dalla richiesta all'ufficio di competenza.



ADI Cure Palliative

Le cure palliative sono l'insieme degli interventi sanitari e assistenziali rivolti al paziente in fase di malattia avanzata o con dolore cronico ovvero in fase terminale, per aiutarlo a vivere al meglio.

Con le cure palliative si tutela la qualità della vita del paziente e dei suoi familiari.

Le prestazioni erogate in assistenza domiciliare integrata (A.D.I.) cure palliative sono completamente gratuite per i cittadini che ne hanno diritto; non sono previste limitazioni di età o di reddito.

I professionisti coinvolti nella A.D.I. cure palliative non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

Equipe multi professionale ADI cure palliative

- Medico palliatore;
- Medico Specialista;
- Infermiere;
- Terapista della riabilitazione;
- Personale Ausiliario socio assistenziale;
- Educatore Professionale
- Psicologo.

Aventi diritto

L'ADI- cure palliative è rivolta ai cittadini in fase terminale affetti da patologie oncologiche e non, in rapida evoluzione, senza limitazioni di età o di reddito

Come si attiva

Il servizio è attivabile dal MMG/PdF tramite l'impegnativa su ricettario SSR per visita domiciliare in cure palliative, completata con diagnosi primaria e secondaria, che deve pervenire alla ASL/Distretto di riferimento



La valutazione

Il Distretto organizza un primo colloquio con i familiari presso la sede ASL con lo scopo di valutare la consapevolezza del malato e della famiglia rispetto alla diagnosi e alla prognosi, la situazione familiare e sociale del malato, le condizioni abitative, le aspettative rispetto al servizio, i bisogni infermieristici e la criticità sintomatica. Il primo colloquio, di norma, viene effettuato entro 24/48 ore dal primo contatto con l'ASL.

La presa in carico

A seguito del colloquio, sono concordati tempi e modalità di espletamento del servizio. L'equipe cure palliative si avvale di più professionalità: medici, infermieri, psicologi, fisioterapisti, assistenti sociali, operatori socio sanitari e volontari (associazioni non profit), secondo quanto normato dalle direttive ministeriali e dalle linee guida regionali. Il Medico di Medicina generale/ Medico di Famiglia è responsabile, in condivisione con l'equipe Cure Palliative, del percorso clinico assistenziale.

Perché tale assistenza abbia successo è indispensabile la collaborazione attiva dei familiari, che entrano nel progetto ADI cure palliative con compiti semplici e specifici, concordati con l'equipe, in modo preciso, al fine di consentire un'assistenza qualificata che tenga conto delle reali esigenze del beneficiario.

A domicilio l'Ente Erogatore è tenuto a lasciare la seguente documentazione:

- Piano Assistenziale Individuale (PAI) ;
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori

Reperibilità ADI

È garantita continuità assistenziale su sette giorni alla settimana sulle 24 h, in risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati. Gli orari e i giorni dedicati all'assistenza sono concordati tra il coordinatore del servizio e gli utenti, compatibilmente alla frequenza delle esigenze assistenziali.

Gestione lista d'attesa

La Cooperativa Paxme Assistance non prevede lista d'attesa.

Il coordinatore prende in carico il cittadino entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal medico, per cui il servizio deve essere attivato entro 24 ore.

Con la presa in carico il coordinatore contatta il beneficiario per concordare modalità e tempi dell'intervento.

Dimissione

Il cittadino assistito viene dimesso:

- al termine del percorso individualizzato ADI
- in caso di ricovero presso strutture per un periodo di tempo superiore ai 15 giorni



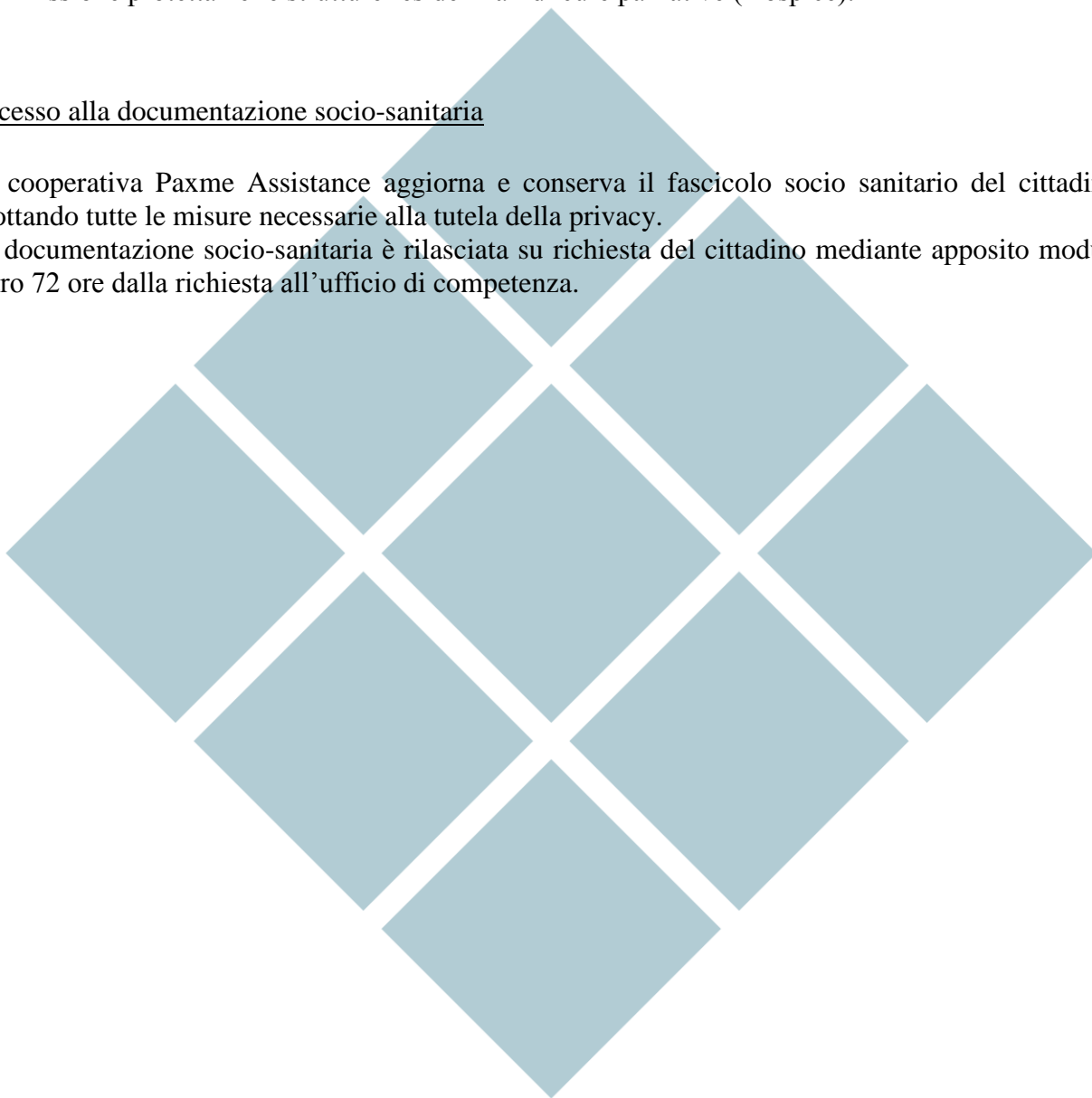
- per decesso
- per volontà degli utenti

L'équipe di cure palliative domiciliari è in rete con le altre strutture del territorio ed è in grado, in caso di sopravvenuta impossibilità di assistenza domiciliare, anche temporanea, di facilitare l'ammissione protetta nelle strutture residenziali di cure palliative (Hospice).

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

La cooperativa Paxme Assistance aggiorna e conserva il fascicolo socio sanitario del cittadino, adottando tutte le misure necessarie alla tutela della privacy.

La documentazione socio-sanitaria è rilasciata su richiesta del cittadino mediante apposito modulo entro 72 ore dalla richiesta all'ufficio di competenza.





Per contatti

Sede della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Paxme Assistance ha sede:

- Legale ed amministrativa a Milano, Via Rosellini, 12 tel 02/36564129
- Operativa a Como in via Castelnuovo, 1 tel 031/4490272-3402323524

Come raggiungerci

È possibile raggiungere la sede di:

Milano con Metropolitana Linea Verde fermata Gioia; Linea Gialla fermata Zara; Linea Viola fermate Zara/Isola. Via Rosellini dista 1 km dalla stazione Ferroviaria di Milano centrale e da dalla stazione FS Milano Porta Garibaldi 1 km

Como con linea urbana ASF n.7 (fermata all'entrata di via Castelnuovo); con linee urbane n.6 e n.11 (fermata ingresso via Castelnuovo). Como è raggiungibile attraverso la linea TRENORD e la fermata più vicina è Stazione San Giovanni

Orari apertura ufficio

L'ufficio è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Reperibilità

È possibile contattare la cooperativa al numero telefonico 031/4490272 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Negli orari di chiusura degli uffici è attiva la segreteria telefonica.

È garantita continuità assistenziale su sette giorni alla settimana sulle 24h, in risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati. Gli orari e i giorni dedicati all'assistenza sono concordati tra il coordinatore del servizio e gli utenti, compatibilmente alla frequenza delle esigenze assistenziali.

È possibile contattare la Cooperativa Paxme Assistance attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail: adi.como@paxme.com attraverso il numero di fax: 02/89690505

Responsabile del servizio: sig.ra Irene Mannarino

Milano, 30/10/2015