



PAXME Assistance

**CONSORZIO
SOCIAL CARE**

**Carta dei Servizi Paxme Assistance
ASL Milano**

Pag. 1 / 14

Carta Serv. CSC 03 REV 0 del 26/11/2015

**CARTA DEI SERVIZI
PAXME ASSISTANCE**

Anno 2015

ASL Milano

Cooperativa Sociale Paxme Assistance

Sede Legale e Operativa:

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, anche a Utenti sieropositivi.
- 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 Rosellini, 12 Milano

Altre sedi:

- Via Castelnuovo,1 Como

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)
- 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 da uno 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, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

Cooperativa Sociale Paxme Assistance

Sede Legale e Operativa:

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



- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di non deambulazione e di non trasportabilità presso i presidi sanitari ambulatoriali.

Come si attiva: Voucher socio sanitario

Il voucher socio sanitario è un contributo economico erogato dalla Regione Lombardia attraverso l'ASL, per ottenere le prestazioni sanitarie al domicilio dei pazienti aventi diritto. L'assegnazione del voucher, perciò, è subordinata all'elaborazione del Piano Assistenziale Individualizzato (PAI) che definisce il bisogno sanitario, assistenziale nonché gli obiettivi di cura e il programma di intervento.

Attivazione e presa in carico

L'attivazione del servizio ADI avviene tramite la prescrizione del Medico di Medicina Generale (MMG) o Pediatra di libera scelta che rilascia all'utente/familiare la richiesta di attivazione ADI, formulata su ricettario regionale, specificando il bisogno di ADI e indicando la diagnosi principale. Insieme alla richiesta, il Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia fornisce l'elenco degli Enti Gestori accreditati all'effettuazione dell'ADI. Il cittadino contatta l'Ente Gestore telefonicamente, al fine di concordare tempi e modalità di presa in carico.

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
- Voucher
- Piano riabilitativo individuale nei casi in cui siano previste prestazioni fisioterapiche
- Copia della ricetta MMG

La valutazione

La stesura del PAI prevede una valutazione multidimensionale a domicilio del cittadino da parte del professionista di competenza a seconda del bisogno sociosanitario riscontrato.

La presa in carico prevede la predisposizione del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) tenuto presso la sede della cooperativa.

Reperibilità ADI

L'ADI può essere erogata fino a 7 giorni alla settimana, per tutti i giorni dell'anno, sulla base del PAI. Gli orari e i giorni dedicati all'assistenza sono concordati tra il coordinatore del servizio e gli utenti, compatibilmente al PAI



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

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 AIDS

L'assistenza alla persona sieropositiva o malata di Aids necessita di strategie complessive di accompagnamento che focalizzino l'attenzione non sullo specifico sintomo, ma sul soggetto nella sua globalità.

Tali strategie devono considerare i sintomi cimici, le paure, i bisogni, quotidiani e la dimensione relazionale ed affettiva. I bisogni delle persone sieropositive sono, in altre parole, di natura socio-sanitaria ed educativa.

Il servizio riguarda le attività domiciliari di cura e terapia, nonché di assistenza infermieristica e fisioterapica e socio- assistenziale rivolte ai pazienti affetti da HIV e con disabilità grave.

Il servizio viene garantito all'interno dei Piani Individualizzati e secondo le Aree prioritarie di intervento elaborate dall'UOMTS (Unità Operativa Malattie Trasmissibili Sessualmente).

Per ogni utente viene elaborato e aggiornato un piano di intervento.

Le prestazioni erogate in assistenza domiciliare integrata per persone affette da AIDS (A.D.I. AIDS) 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. AIDS non possono a nessun titolo accettare compensi e somme di denaro

Equipe multi professionale ADI AIDS

- Infermieri Professionali
- Fisioterapisti e terapisti della riabilitazione
- ASA/OSS

Avanti diritto

L'ADI HIV è rivolta ai cittadini affetti da malattie sessualmente trasmissibili, senza limitazioni di età o di reddito



Attivazione e presa in carico

Il cittadino avente diritto o un suo familiare o la stessa Azienda Ospedaliera, che lo ha in cura, richiede l'attivazione del servizio all'ufficio MTS dell'ASL città di Milano. Il cittadino sceglie l'ente erogatore tra i soggetti accreditati.

A seguito di comunicazione alla società accreditata prescelta, il coordinatore e un referente per l'ASL effettuano un accesso a domicilio del cittadino per la formulazione del PAI e per concordare le modalità 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
- Voucher
- Piano riabilitativo individuale nei casi in cui siano previste prestazioni fisioterapiche
- Copia della ricetta MMG

La valutazione

a stesura del PAI prevede una valutazione multidimensionale a domicilio del cittadino da parte del professionista di competenza a seconda del bisogno sociosanitario riscontrato.

La presa in carico prevede la predisposizione del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) tenuto presso la sede della cooperativa

Reperibilità ADI- HIV

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

Il Consorzio 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 consecutivi
- per il sopraggiungere di condizioni inattese

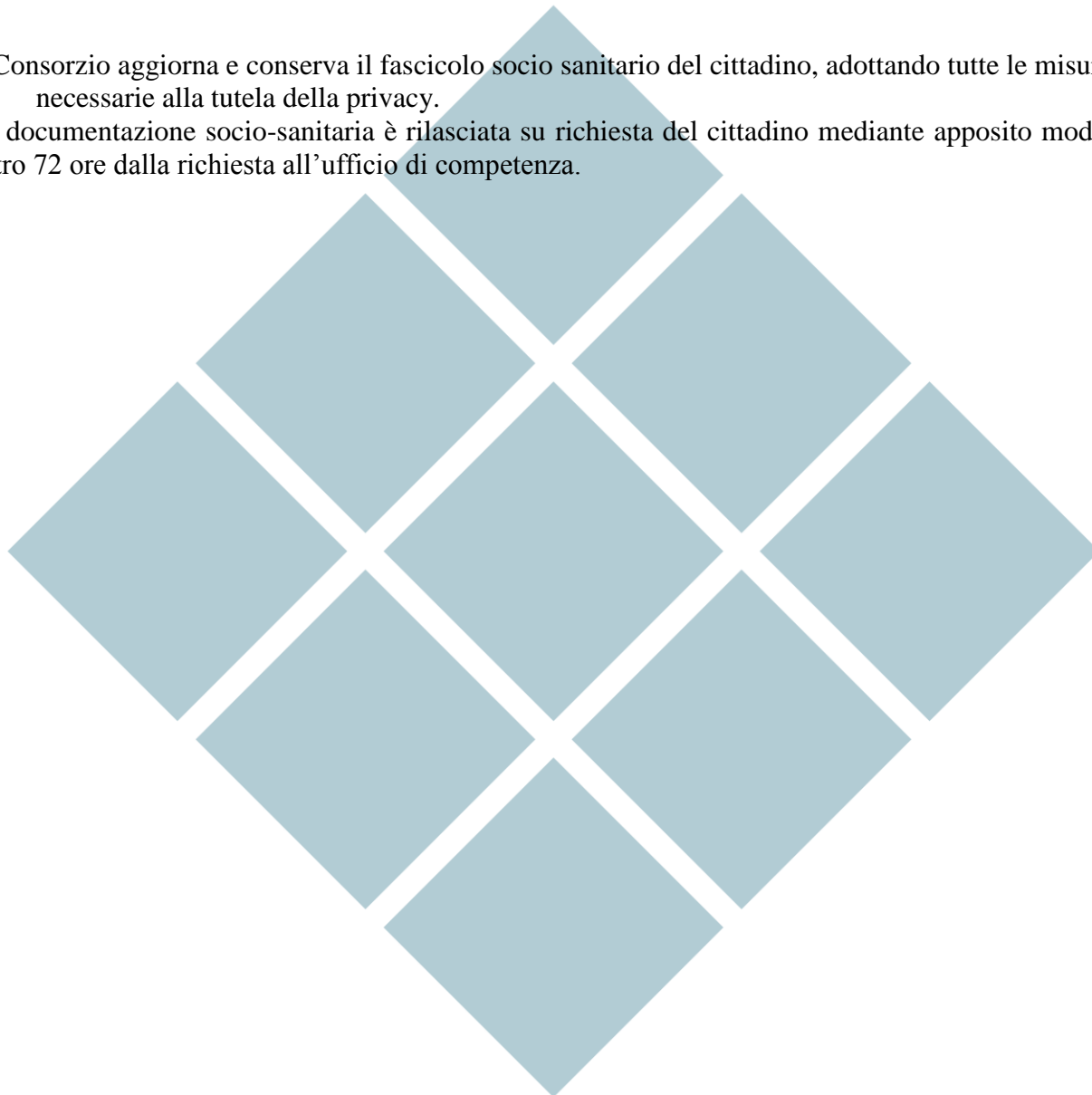


In caso di dimissioni è onere della Cooperativa assicurare la continuità assistenziale, supportando l'assistito in caso di ricovero presso altra struttura.

Accesso alla documentazione socio-sanitaria

Il Consorzio 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. 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

Attivazione e presa in carico

La richiesta di attivazione del servizio è compilata dal Medico di Medicina Generale/Pediatra di Famiglia e dovrà specificare la necessità di ADI- Cure Palliative. Il MMG/Pediatra di famiglia contatta l'Ente Gestore prescelto accreditato per cure palliative. La Cooperativa assicura un'équipe multi-professionale che coopera con il medico di medicina generale/Pediatra di Famiglia.

Il cittadino contatta l'Ente Gestore prescelto e concorda le modalità e i 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
- Voucher
- Piano riabilitativo individuale nei casi in cui siano previste prestazioni fisioterapiche
- Copia della ricetta MMG

Valutazione

L'équipe di cure palliative, che riceve la richiesta di assistenza domiciliare, effettua la valutazione del caso, accertando l'effettiva volontà e disponibilità del malato e dei suoi familiari ad aderire a un programma di cure palliative a domicilio. Una volta attivata l'assistenza domiciliare, l'équipe garantisce tutte le cure necessarie, assicurando anche la reperibilità medico-infermieristica nelle 24 ore per 365 giorni all'anno.

La stesura del PAI prevede una valutazione multidimensionale a domicilio del cittadino da parte del professionista di competenza a seconda del bisogno sociosanitario riscontrato.

La presa in carico prevede la predisposizione del FASAS (Fascicolo Socio Assistenziale e Sanitario) tenuto presso la sede della cooperativa

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 al PAI

Gestione lista d'attesa

La Cooperativa non prevede lista d'attesa.

La presa in carico deve essere garantita di norma entro 72 ore, salvo le urgenze segnalate dal medico, che devono essere prese in carico 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:

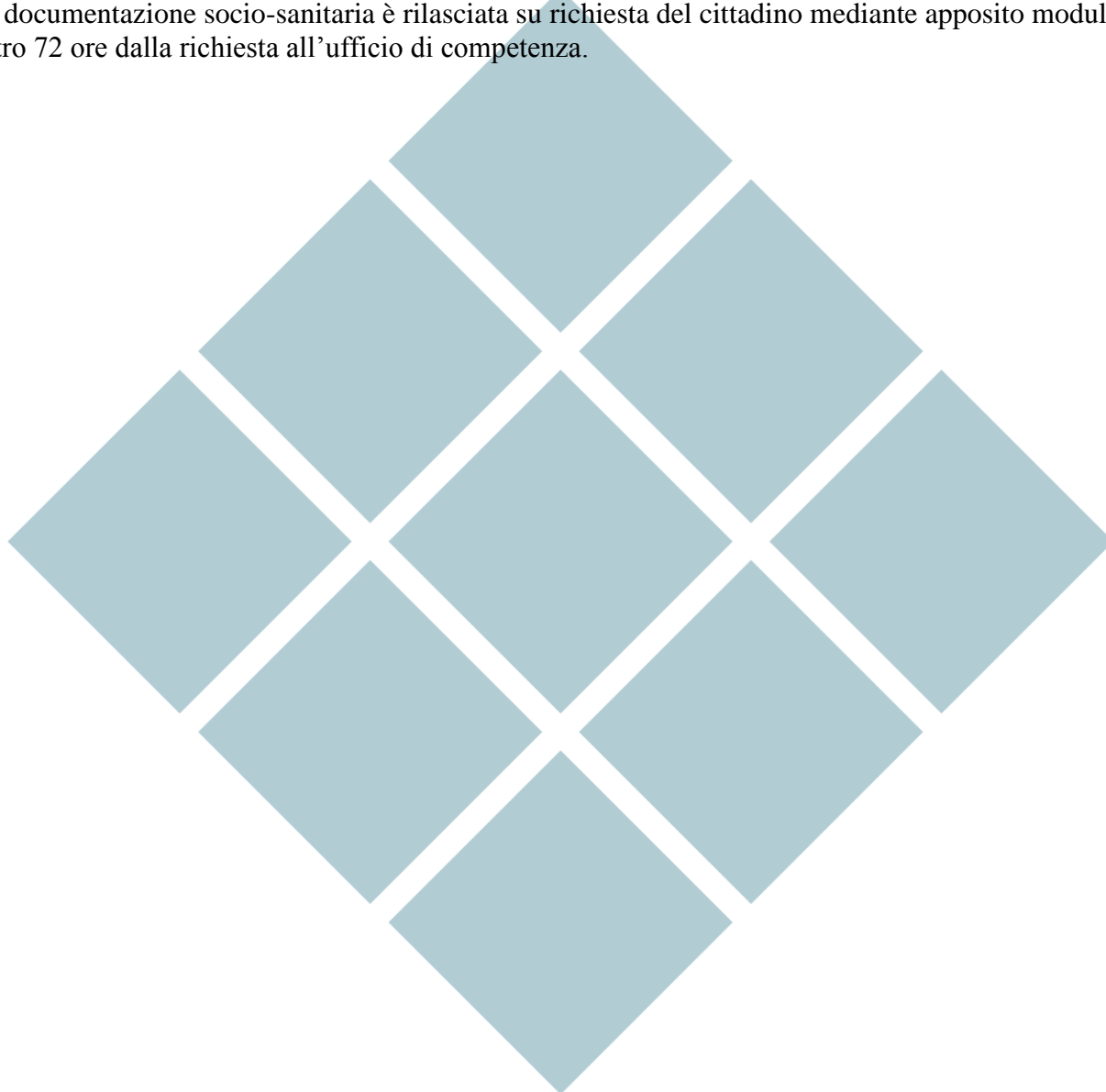
- al termine del percorso individualizzato ADI
- in caso di ricovero presso strutture per un periodo di tempo superiore ai 15 giorni consecutivi
- in caso di decesso
- per volontà dell'utente



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.





Per contatti

Sede della Cooperativa

La Cooperativa Sociale Paxme Assistance ha sede:

Legale, amministrativa ed operativa a Milano, Via Rosellini, 12 tel 02/67382785

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

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 02/67382785 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.milano@paxme.com e adiids.milano@paxme.com e attraverso il numero di fax: 02/89690505

Responsabile del servizio: Irene Mannarino

Milano, 30/10/2015