



PAXME Domiciliare

**CONSORZIO
SOCIAL CARE**

**Carta dei Servizi Paxme Domiciliare
ASL Milano 1**

Pag. 1 / 12

Carta Serv. CSC 06 REV 0 del 26/11/2015

**CARTA DEI SERVIZI
A.M.P. PAXME DOMICILIARE**

Anno 2015

ASL Milano 1

Cooperativa Sociale A.M.P. Paxme Domiciliare

Sede Legale e Operativa:

Via Ippolito Rosellini, 12 - 20124 MILANO

C.F. e P.I. 07376910969

Telefono: +39 02 36564129 FAX: +39 02 89690505

e-mail: info@paxmedomiciliare.com



CHI SIAMO

La Cooperativa AMP Paxme Domiciliare ha come obiettivo la cura e la presa in carico di chi necessita di assistenza medica, fisioterapica, infermieristica o socio-sanitaria.

La coop AMP Paxme Domiciliare offre ai propri pazienti programmi personalizzati, studiati e mirati alle esigenze e alla condizioni individuali. L'altissima qualità dei servizi offerti è la controparte di un'empatia necessaria e indispensabile nell'affrontare un percorso così importante e delicato insieme all'assistito, entrando nella sua casa e nella sua famiglia. Per poter fare questo, Paxme Domiciliare si avvale della collaborazione di professionisti qualificati, competenti, motivati e dotati di grande sensibilità. L'uso delle tecnologie più all'avanguardia del settore socio-assistenziale, garantisce un servizio sempre all'altezza delle aspettative e delle diverse necessità.

A.M.P. Paxme Domiciliare

Servizi offerti:

- Assistenza Domiciliare Integrata e Cure Palliative.
- La Cooperativa attualmente sta lavorando allo sviluppo di servizi Ambulatoriali.
- Gestione Centri Diurni per Anziani
- Gestione Centri Diurni per Disabili.
- Servizi Privati

Sede legale ed operativa: via Rosellini, 12 Milano

Certificazione di qualità

La A.M.P. Paxme Domiciliare 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 A.M.P. Paxme Domiciliare 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 (02/36564129)
- 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, senza limitazioni di età o di reddito, caratterizzate dalla presenza di:

- una situazione di non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
- una condizione di impossibilità ad accedere alle strutture ospedaliere o ambulatoriali per ricevere le prestazioni necessarie

Come si attiva: Voucher socio sanitario

Il voucher socio sanitario è un contributo economico sottoforma di voucher 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 con ricetta rossa.

L'utente presenta la richiesta allo sportello Voucher del proprio distretto.

L'equipe di valutazione dell'Asl verifica i bisogni dell'assistito, stabilisce le prestazioni erogabili e rilascia un codice all'assistito insieme all'elenco degli enti accreditati per l'assistenza domiciliare.

L'utente sceglie liberamente dall'elenco degli enti accreditati a chi affidarsi per l'esecuzione del servizio, l'ente erogatore prescelto attiverà il servizio entro 72 (24 per le urgenze) dal ricevimento della telefonata da parte dell'utente.

Il soggetto erogatore del servizio, scelto liberamente dal cittadino tra quelli accreditati per l'ADI, prende in carico la persona e predispone la visita di valutazione di un proprio operatore per garantire l'assistenza e il raggiungimento degli obiettivi previsti dal PAI.

A domicilio l'ente prescelto lascia la seguente documentazione:



- Piano Assistenziale Individuale (PAI)
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori che entrano nel percorso assistenziale
- la brochure del soggetto accreditato con i riferimenti telefonici da contattare in caso di necessità.
- Il modulo di soddisfazione
- Il modulo di reclamo

Reperibilità ADI

È garantita l'assistenza su sette giorni alla settimana, in risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individualizzati (PAI). Gli orari e i giorni dedicati all'assistenza sono concordati tra il coordinatore del servizio e gli utenti, compatibilmente alla frequenza delle esigenze assistenziali. Le prestazioni ADI di norma sono programmate ed eseguite in orario diurno. Il servizio ADI non sostituisce i servizi di continuità assistenziale o di pronto soccorso.

Gestione lista d'attesa

La Cooperativa AMP Paxme Domiciliare 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 residenziali
- in caso di ricoveri ospedalieri superiori ai 15gg
- al raggiungimento degli obiettivi
- per il sopraggiungere di condizioni inattese
- volontà dell'utente

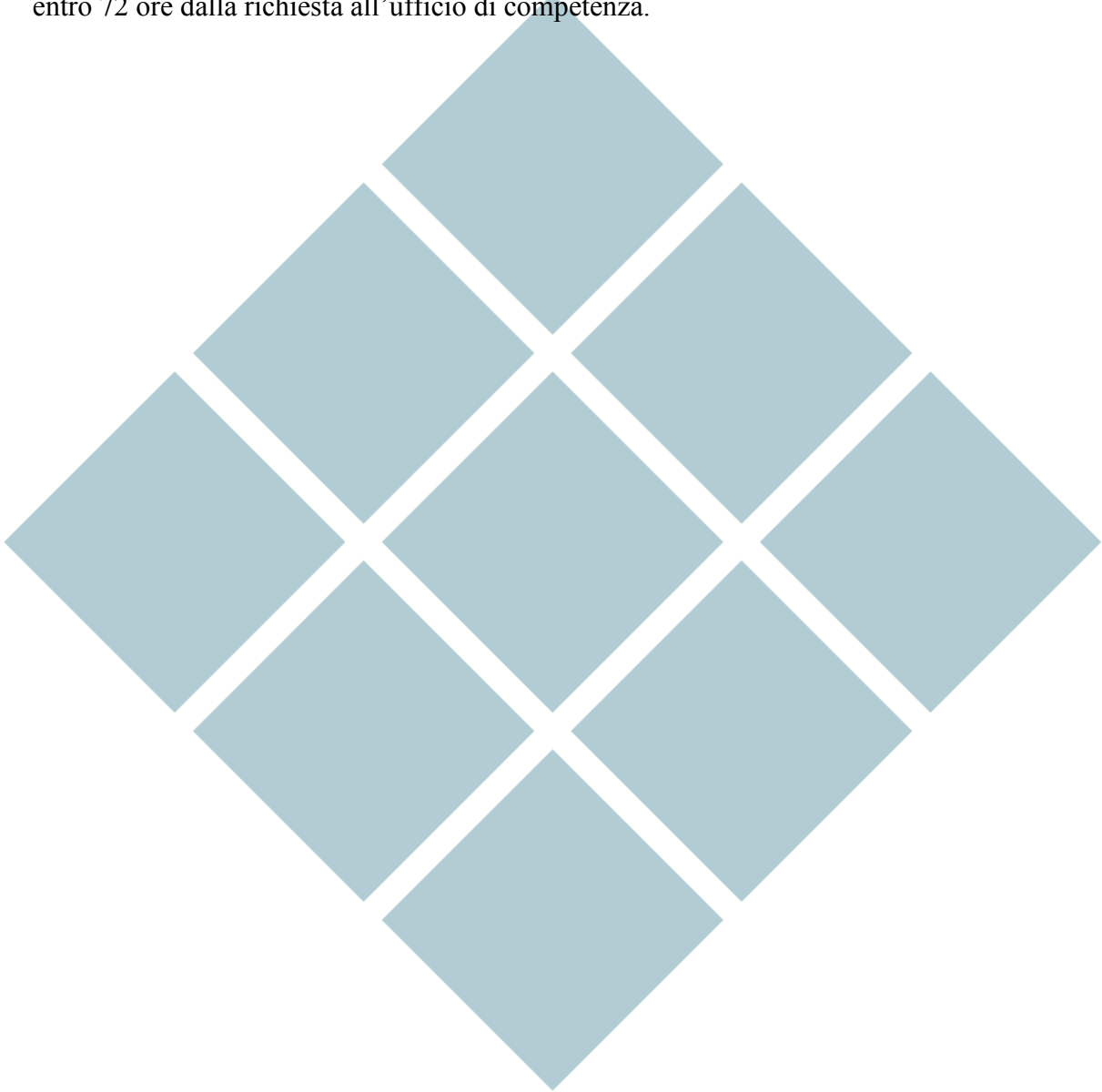
In caso di dimissioni è onere della cooperativa assicurare la continuità assistenziale, supportando l'assistito in caso di ricovero presso altra struttura.



Accesso alla documentazione socio-sanitaria

La cooperativa Paxme Domiciliare 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 per aiutarlo a vivere con la maggiore pienezza possibile la parte conclusiva della sua esistenza.

Con le cure palliative non si affretta la morte, né la si ritarda, e si tutela la qualità della vita del paziente e dei suoi familiari. La fine della vita è considerata un processo naturale, ma si trattano con attenzione sia il dolore sia gli altri sintomi disturbanti

L'obiettivo delle cure palliative è la tutela della qualità della vita dell'utente (QoL), in condizione di malattia, e della famiglia, ponendo la persona al centro nell'individuazione del suo percorso di cura, aiutandolo ad essere consapevole dei suoi bisogni. Perciò gli interventi attuati attraverso l'ADI attengono alla tutela dell'utente e alla valorizzazione delle risorse di cura della sua famiglia, consentendogli di rimanere nel proprio contesto di vita, cercando di garantirgli la migliore qualità di vita possibile.

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



Attivazione e presa in carico

La richiesta di attivazione di ADI Cure Palliative può essere formulata sia dal Medico di Medicina Generale, sia da uno Specialista curante (es. oncologo, neurologo ecc.), e deve riportare la diagnosi. La richiesta va poi consegnata allo sportello voucher che fornisce l'elenco degli enti erogatori accreditati per cure palliative sul territorio. Il servizio assicura un'équipe multi-professionale che coopera con il medico di medicina generale. In caso di richiesta di ADI Cure Palliative l'attivazione del servizio è immediata (l'organizzazione della presa in carico avviene entro 24 dal ricevimento della chiamata telefonica da parte dell'utente o un suo familiare).

Il soggetto erogatore del servizio, scelto liberamente dal cittadino tra quelli accreditati per l'ADI cure palliative, prende in carico la persona e l'équipe di cure palliative 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 e le possibilità di assistenza, valutato ciò provvede alla stesura del PAI e la compilazione dei FASAS.

A domicilio l'ente prescelto lascerà la seguente documentazione:

- Piano Assistenziale Individuale (PAI) e FASAS
- Diario assistenziale per la registrazione delle prestazioni erogate dai diversi operatori
- brochure
- riferimenti telefonici da contattare in caso di necessità
- Il modulo di soddisfazione
- Il modulo di reclamo

Reperibilità ADI Cure Palliative

È garantita continuità assistenziale su 7 giorni alla settimana sulle 24 h. L'équipe garantisce tutte le cure necessarie, assicurando anche la reperibilità medico-infermieristica nelle 24 ore per 365 giorni all'anno.

Gestione lista d'attesa

La Cooperativa AMP Paxme Domiciliare non prevede lista d'attesa.

Il coordinatore prende in carico il cittadino 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:

- in caso di ricovero presso strutture



- in caso di miglioramento dello stato di salute che ne ha determinato l'attivazione del servizio
- per il sopraggiungere di condizioni inattese
- in caso di decesso
- volontà dell'utente

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 AMP Paxme Domiciliare 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 A.M.P. Paxme Domiciliare ha sede:

- Legale ed amministrativa a Milano, Via Rosellini, 12 tel 02/36564129

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

La sede di Milano è aperta dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

Reperibilità

È possibile contattare la cooperativa al numero telefonico 02/36564129 dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00. Negli orari di chiusura degli uffici sono attivi la segreteria telefonica o il trasferimento di chiamata.

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.

È possibile contattare la Cooperativa A.M.P. Paxme Domiciliare attraverso posta elettronica all'indirizzo e-mail: adi.milano1@paxmedomiciliare.com attraverso il numero di fax: 02/89690505

Responsabile del servizio: Dr.ssa Viviana Tombolillo

Milano, 30/10/2015