



PALOMA 2000

Cooperativa Sociale di assistenza a r.l.
Viale Tunisia, 10 – 20124 Milano
tel. 02/29536073-4 fax. 02/29536075
www.paloma2000.it - e-mail: asl@paloma2000.it

CARTA DEI SERVIZI

ASSISTENZA DOMICILIARE INTEGRATA

Voucher Socio Sanitario

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

**ATS Milano
Città Metropolitana**

Rev. 03 del 01.01.2020



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

PALOMA 2000

La storia

Paloma 2000 Cooperativa sociale a r.l.:

- si è costituita il 6 febbraio 1998
- nello stesso anno avvia la gestione dei servizi SAD (servizi assistenza domiciliari)
- **nel 2005, con Delibera ASL Città di Milano nr. 706 del 04.04, inizia l'Attivazione del servizio voucher socio-sanitario**
- **nel 2012 viene riconfermato l'accreditamento per la gestione dell'Unità di Offerta A.D.I. dalla Regione Lombardia (Decreto del Direttore Generale dell'Assessorato Regionale alla Famiglia n.8402 del 27settembre 2012 pubblicato sul B.U.R.L. S.O. n. 42 del 17/10/2012)**
- iscritta al registro Imprese della CCIIA di Milano
- iscritta all'Albo regionale delle Cooperative Sociali di tipo "A"
- iscritta all'Albo Naz. delle Società Cooperative nella sez. Cooperative a Mutualità Prevalente di diritto

Il soggetto gestore, PALOMA 2000 Cooperativa sociale a r.l.:

- non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza sociale, socio sanitaria e sanitaria;
- coopera e collabora con altri Enti cooperativi, Imprese Sociali e Organismi del Terzo Settore;
- opera per il mantenimento di una condizione di vita dignitosa delle persone in situazione di fragilità a sostegno della loro autonomia evitando l'aggravarsi della loro situazione e in sostegno del loro nucleo familiare;
- con i servizi offerti interviene con attenzione alla complessità dei bisogni individuati della persona e della sua famiglia.

PALOMA 2000 così intervenendo a favore del benessere, della promozione e del sostegno della persona seguita e della sua famiglia agisce nell'interesse della Comunità in generale.

La missione e i valori a cui si ispira

PALOMA 2000 è un ente senza scopo di lucro che opera nell'ambito dell'assistenza sanitaria e socio-sanitaria, domiciliare e residenziale.

Si ispira ai principi che sono alla base del movimento cooperativistico mondiale: *mutualità, solidarietà, democraticità, impegno, equilibrio delle responsabilità rispetto ai ruoli, spirito comunitario, legame con il territorio e rapporto equilibrato con le Istituzioni pubbliche.*

Codice etico

PALOMA 2000 adotta linee guida di condotta che devono ispirare il comportamento di tutti gli operatori, sia nelle relazioni interne che nei rapporti con interlocutori esterni.

Il Codice Etico è a disposizione degli operatori e degli utenti presso la sede di Viale Tunisia 10.



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

TERRITORIALITÀ, ACCESSIBILITÀ, DATI ORGANIZZAZIONE

Il servizio di Assistenza Domiciliare Integrata (ADI) autorizzato e accreditato con il Servizio Sanitario regionale, opera attualmente in tutti i distretti del territorio ATS Città Metropolitana di Milano.

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO ED EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

APERTURA DEGLI UFFICI AL PUBBLICO

Dal LUNEDI' al VENERDI' dalle ore 9:00-13:00 / 14:00-18:00

RECAPITI TELEFONICI ATTIVI NEI MEDESIMI ORARI DI APERTURA

Tel: 02.29536073-4

Fax: 02.29536075

e-mail: asl@paloma2000.it

EROGAZIONE DEI SERVIZI DOMICILIARI

Dal LUNEDI' alla DOMENICA dalle ore 8:00 alle ore 20:00

RECAPITO TELEFONICO DI REPERIBILITA' DEDICATO AI SERVIZI ADI ED ATTIVO

Dal lunedì al venerdì è attiva una linea telefonica dedicata, dalle ore 9:00-13:00/14:00-18:00

Tel. 02.29536073-4

Cellulare di reperibilità per pazienti già presi in carico e da utilizzare SOLO per comunicazioni urgenti, SABATO E DOMENICA e nei giorni festivi dalle ore 9:00-13:00/14:00-18:00

Cell. 338. 7184559

Si ricorda che il Servizio ADI NON è un servizio per le EMERGENZE. Occorre rivolgersi al servizio del 112.

COME RAGGIUNGERCI

I nostri uffici sono raggiungibili con:

- Linea 1 MM (Rossa), fermata P.ta Venezia
- Passante Ferroviario, fermata P.ta Venezia,
- Linee tranviarie n. 33 e 5, fermata angolo C.so Buenos Aires



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



ATS Milano
Città Metropolitana

Servizi ADI

L'Assistenza Domiciliare Integrata (medica, fisioterapica, infermieristica e ausiliaria tutelare) comprende attività sanitarie e socio assistenziali integrate fra loro.

L'obiettivo è rispondere alle esigenze del paziente non/parzialmente autosufficiente, svolgendo una funzione di raccordo con la rete formale ed informale di assistenza.

Possono usufruire del servizio tutti i soggetti bisognosi di cure sanitarie temporaneamente o permanentemente impossibilitati ad essere curati presso strutture ospedaliere o a livello ambulatoriale (persone allettate, con una invalidità elevata, patologie degenerative).

In specifico l'ADI è rivolta a persone in situazione di fragilità, caratterizzata da:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale;

Le prestazioni sono programmate ed erogate dalle ore 8:00 alle ore 20:00 nei giorni feriali ed anche, in caso di necessità evidenziata dal Piano di Assistenza Individuale (PAI), nei giorni prefestivi e festivi.

Tipologia di prestazioni domiciliari erogate

Area sanitaria	assistenza infermieristica riabilitazione funzionale assistenza medica specialistica (geriatra o fisiatra) supporto psicologico
Area ausiliaria	assistenza e supporto nella mobilizzazione ed igiene personale assistenza e supporto nelle attività della vita quotidiana

Assistenza infermieristica: cura e prevenzione delle lesioni cutanee, mantenimento funzionalità intestinale, assistenza al paziente con enterostomia, assicurare la corretta Eliminazione nel paziente con incontinenza/ritenzione urinaria, assistenza al paziente con urostomia, nefrostomia, cistostomia, gestione terapia, monitoraggio parametri vitali, rilevazione parametri ematici/organici.

Riabilitazione funzionale: riabilitazione ortopedica, neurologica, logopedica, addestramento al corretto utilizzo degli ausili, addestramento del caregiver.

Assistenza medica specialistica: consulti e visite specialistiche al domicilio (geriatra e fisiatra).

Area ausiliaria aiuto nella mobilizzazione, addestramento del caregiver, igiene personale.



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

MODALITA' DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE

Paloma 2000 è ente accreditato per l'erogazione del Voucher Socio Sanitario.

Il Voucher Socio Sanitario è un contributo economico non in denaro, ma sotto forma di "titolo di acquisto" erogato dalla Regione Lombardia attraverso le ATS Città Metropolitana di Milano che può essere utilizzato esclusivamente per acquistare prestazioni di assistenza socio-sanitaria integrata da soggetti accreditati, svolto da personale qualificato.

Chi ha diritto all'assistenza domiciliare

Tutte le persone bisognose di cure che a causa della disabilità non sono in grado di recarsi presso gli ambulatori o altre strutture territoriali.

In specifico:

- presenza di una condizione di non autosufficienza parziale o totale, di carattere temporaneo o definitivo;
- presenza di una condizione di non deambulabilità;
- non trasportabilità presso presidi sanitari ambulatoriali in grado di rispondere ai bisogni della persona;
- presenza di un supporto nella rete familiare/parentale o informale.

Non ci sono limiti di età né di reddito.

Come è possibile richiederla

L'attivazione delle cure domiciliari (ADI) può avvenire attraverso:

- prescrizione dal Medico di Medicina Generale;
- prescrizione dal Medico Ospedaliero per dimissione protetta.

Attivazione Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

L'attivazione dei servizi domiciliari tramite ADI è effettuata tenendo conto di alcuni vincoli esterni:

- budget annuale assegnato;
- vincolo sulla percentuale delle attivazioni riabilitative rispetto alle attivazioni complessive.

Nel caso in cui i precedenti vincoli siano rispettati, il Coordinamento ADI verifica che:

- sia disponibile l'equipe sanitaria territoriale necessaria per l'attivazione del caso;
- sussistano le condizioni di sicurezza per le cure al domicilio sia per l'assistito che per l'equipe.

Gestione delle liste di attesa

Se sono presenti più richieste di attivazione contemporanee e in assenza di criticità specifiche per la presa in carico, ci si basa sul criterio cronologico e di gravità clinica per l'inserimento in lista d'attesa.

La lista d'attesa è gestita e conservata presso gli uffici della Sede legale di Viale Tunisia 10.



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



**Regione
Lombardia**

**ATS Milano
Città Metropolitana**

Durata dell'assistenza

Il voucher socio sanitario può avere le seguenti durate:

- un giorno per prelievi occasionali;
- massimo tre mesi per i casi di fisioterapia per assistiti (non affetti da patologie neurodegenerative) che hanno presentato un evento acuto che ha richiesto l'attivazione del ciclo di riabilitazione;
- durata variabile per i casi di riabilitazione per assistiti affetti da patologie neurodegenerative: tre mesi ed è rinnovabile fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente;
- durata variabile per i casi infermieristici: tre mesi ed è rinnovabile fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente.

La dimissione

La dimissione del paziente in ADI avviene per:

- raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti nel PAI;
- ricovero ospedaliero o assenza dal domicilio superiore ai 15 giorni (per la riattivazione della assistenza è necessaria una nuova impegnativa da parte del Medico di Medicina Generale/Medico Ospedaliero);
- ricovero in lungodegenza riabilitativa;
- ricovero definitivo in struttura residenziale;
- decesso;
- trasferimento definitivo del paziente.

È facoltà del paziente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore qualora, a suo giudizio, non sussistano le premesse per proseguire l'assistenza.



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

TUTELA E PARTECIPAZIONE

Tutela della privacy e consenso informato

Tutte le prestazioni vengono registrate su apposita modulistica che insieme al Piano di Assistenza individualizzato (P.A.I.) e a tutta la documentazione sanitaria, costituiscono il Fascicolo Sanitario Sociale dell'utente.

Ad ogni utente è richiesto di sottoscrivere la documentazione attestante il consenso alle cure e al trattamento dei dati.

Gli operatori sono tenuti a mantenere la massima riservatezza sulle informazioni riguardanti le condizioni di salute del paziente, fornendo solo a Lui direttamente e, in caso di consenso, ai suoi famigliari o ad altre persone da Lui designate.

Al momento dell'accettazione viene richiesto al paziente il consenso alle cure e al trattamento dei propri dati personali e sanitari limitatamente alle esigenze funzionali all'espletamento del servizio. Paloma 2000 è titolare del trattamento dei dati.

Segnalazioni e Suggestimenti

Paloma2000 garantisce la funzione di tutela nei confronti degli utenti, che possono formulare suggerimenti, sporgere eventuali reclami, esprimere il loro parere sui servizi offerti.

In particolare, le segnalazioni ed i reclami devono essere presentati al Responsabile Sanitario, nella persona del Direttore Sanitario, in forma scritta o tramite fax o e-mail. Non sono presi in considerazione eventuali reclami anonimi.

I reclami ottengono risposta entro 15 giorni, periodo durante il quale l'organizzazione si attiva a rimuovere le cause che hanno provocato il reclamo stesso o a predisporre una apposita procedura per i problemi che richiedono un approfondimento.

Riconoscimento degli operatori

Gli operatori domiciliari di Paloma 2000 sono riconoscibili dal cartellino identificativo che devono mostrare a richiesta del paziente/delegato per legge.

La misura di soddisfazione del cliente

La valutazione della soddisfazione del Cliente viene svolta attraverso la compilazione di un questionario finalizzato a rilevare il giudizio ed il gradimento sui servizi erogati e sullo standard percepito di organizzazione ed efficienza.



PALOMA 2000

Sistema Socio Sanitario



Regione
Lombardia

ATS Milano
Città Metropolitana

INDICATORI DI QUALITA'

Impegni (obiettivi di qualità)	Indicatore/requisito	Standard
Garantire accessibilità, tempestività e continuità	Accessibilità	Operatività degli uffici dal lunedì al venerdì nelle seguenti fasce orarie: 9:00-13:00/14:00-18:00.
		Reperibilità per i pazienti sette giorni su sette 365 giorni all'anno nelle seguenti fasce orarie: 9:00-13:00/14:00-18:00
	Giorni di erogazione servizio	365 giorni all'anno
	Orario di attività del servizio	Per accessi programmati e non programmati ordinari: dalle 8:00 alle 20:00 per 365 giorni all'anno
	Consulenze specialistiche	Secondo il piano assistenziale
	Attivazione del servizio	Attivazione effettuata con tempistiche coerenti con il livello di urgenza / gravità clinica. In particolare: <ul style="list-style-type: none">➤ entro le 24 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale o per prestazioni richieste come urgenti➤ entro le 48 ore nel caso di pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale
Qualità delle cure	Norme di sicurezza	Ex Dlgs 81/2008 ex 626/1994
	Regole di condotta	Codice etico ex Dlgs 231/2001 a disposizione degli utenti presso la sede
	Rispetto della Privacy	Ex Dlgs 196/2003
	Rilevazione della soddisfazione	Questionario specifico per pazienti / caregiver
	Continuità assistenziale	Riferimento costante degli operatori ai Coordinatori del servizio di Assistenza Domiciliare al fine di garantire continuità e qualità nelle cure
	Procedure condivise	Utilizzo di linee guida, protocolli e procedure operative predisposte da Paloma 2000 e periodicamente aggiornate, a disposizione di tutti gli operatori