



CARTA DEI SERVIZI

LA MISSIONE

Affidati srl ha come scopo “svolgere attività socio-sanitarie, educative, assistenziali e di sostegno finalizzate allo sviluppo e al benessere delle persone, con particolare riguardo a minori, giovani, anziani e disabili” (Statuto, art. 2).

LA STORIA

È nata nel settembre 2016 per iniziativa di un gruppo di operatori del settore socio-sanitario che offrivano assistenza sanitaria domiciliare a persone affette da malattie cronico - degenerative, neoplastiche e infettive.

TERRITORIALITÀ E ACCESSIBILITÀ

Il servizio di assistenza domiciliare integrata (ADI) di Affidati srl è autorizzato e accreditato col Sistema Socio Sanitario regionale.

Opera attualmente nei distretti: Milano 1,2,3,4,5.

La sede operativa è a Milano, in via Gian Battista Vico, 4.

La sede è aperta secondo i seguenti orari: lunedì - venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30, dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

La sede è raggiungibile con i mezzi pubblici:

MM 2 (fermata **S. Ambrogio** a 290 m.; fermata **S. Agostino** a 260 m.)

Bus linea 94 (fermata: **S. Ambrogio M2**)

Tram linea 2 (fermata: **C.so Genova Via Ariberto**)

Tram Linee 10, 14 (fermata: **V.le Coni Zugna Via Solari**)

Bus linea 50 (fermata: **V.le S. Michele del Carso P.za De Meis**)

Bus linea 58 (fermata: San Vittore/De Togni)

Bus linea 68 (fermata: V.le di P.ta Vercellina Via S. Vittore).

NUMERI DI RIFERIMENTO

INFORMAZIONI E ATTIVAZIONE DELL'ASSISTENZA Dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 19.00		ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA	
PAZIENTI GIÀ IN ASSISTENZA	NUMERO RISERVATO Dal lunedì al venerdì dalle 09.30 alle 19.00	ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA	Al di fuori degli orari indicati, la risposta è garantita entro 4 ore dall'ora della chiamata, 24 ore su 24, 365 giorni su 365
	NUMERO DI REPERIBILITÀ Dal lunedì al venerdì dalle 19.00 alle 09.30 Sabato, Domenica e festivi H24 Numero da utilizzare anche in caso di guasto delle linee fisse.	ATS MILANO CITTÀ METROPOLITANA	

affidati srl

Sede legale: via Giosuè Carducci, 19 / 20123 / Milano / CF e P. IVA 09624830965 / affidati@legalmail.it

Sede operativa: via Gian Battista Vico, 4 / 20123 / Milano / Tel. 02.89769040 / info@affidati.srl



SERVIZI

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 autosufficiente, svolgendo una funzione di raccordo con l'azione delle strutture sanitarie, in collaborazione con il medico di medicina generale e con la famiglia.

È garantita a persone fragili senza alcuna distinzione: anziani con patologie cronico/degenerative, pazienti neurologici, portatori di handicap, malati oncologici, malati di AIDS o che necessitano di terapie specifiche, anche bambini.

Affidati srl risponde a tutti i profili di assistenza previsti in ambito di Assistenza Domiciliare Integrata della Regione Lombardia. Sono compresi pazienti in età pediatrica, pazienti ad elevata complessità assistenziale (affetti da malattie neurodegenerative, stati vegetativi, ecc,) e cure palliative.

Le prestazioni sono programmate ed erogate dalle 8.00 alle 20.00 nei giorni feriali e, in caso di necessità prevista dal Piano di Assistenza Individuale, nei giorni prefestivi e festivi.

Tipologia di prestazioni domiciliari erogate

Area sanitaria	<ul style="list-style-type: none">• assistenza infermieristica• riabilitazione funzionale• assistenza medica specialistica• assistenza patologie complesse• assistenza psicologica
Area ausiliaria	<ul style="list-style-type: none">• assistenza e supporto nella mobilitazione ed igiene personale• assistenza e supporto nelle attività della vita quotidiana

Assistenza infermieristica:

- Cura e prevenzione delle lesioni cutanee.
- Medicazioni.
- Cambio catetere.
- Gestione sondino naso-gastrico.
- Gestione PEG.
- Gestione di uro-colon-nefro-cisto stomie.
- Gestione di catetere venoso centrale.
- Controllo parametri vitali.
- Educazione sanitaria.
- Somministrazione di terapie intramuscolo ed endovena.

Riabilitazione funzionale:

- Riabilitazione ortopedica.
- Riabilitazione neurologica.
- Addestramento al corretto utilizzo degli ausili.

Assistenza medica specialistica:

affidati srl

Sede legale: via Giosuè Carducci, 19 / 20123 / Milano / CF e P. IVA 09624830965 / affidati@legalmail.it
Sede operativa: via Gian Battista Vico, 4 / 20123 / Milano / Tel. 02.89769040 / info@affidati.srl



- Consulti e visite specialistiche a domicilio:
 - Geriatra, Fisiatra, Pneumologo, Ortopedico, Cardiologo, Dermatologo (1)

Assistenza psicologica:

- Sostegno psicologico a domicilio, sia al paziente, sia ai familiari.

Area ausiliaria:

- Collaborazione con l'infermiere nella cura, alzata, aiuto nella mobilizzazione.
- Addestramento del caregiver.
- Igiene personale.

MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E DIMISSIONE

- Le cure domiciliari (ADI) sono prescrivibili dal Medico di Medicina Generale a tutte le persone che, avendone bisogno, non sono in grado, per disabilità temporanea o permanente, di recarsi personalmente presso le strutture territoriali.
- È necessario che in casa vi sia una persona (caregiver) dedicata all'assistenza del paziente.
- I costi dell'assistenza sono totalmente sostenuti dal servizio sanitario regionale.
- Non ci sono limiti di età o di reddito.

Come richiederla

L'ADI può essere attivata dal Medico di Medicina Generale del paziente, dal Medico del Reparto Ospedaliero all'atto della dimissione e dal Medico Specialista che ha in cura il paziente.

Il paziente o un delegato si rivolge alla propria ATS (ex ASL) di riferimento che accoglie la domanda e, effettuata la valutazione multidimensionale del paziente, conferma l'indicazione al servizio ADI e stabilisce il profilo di cura adeguato emettendo il relativo voucher socio sanitario e fornendo un elenco di soggetti accreditati all'erogazione del servizio.

- Se contattata, Affidati srl effettua la prima visita di valutazione e definisce il **Piano di Assistenza Individuale (P.A.I.)** attivando la presa in carico del paziente.
- Affidati srl è responsabile del materiale sanitario necessario all'esecuzione delle prestazioni previste dal piano.
- Il servizio è totalmente gratuito per l'utente.

Tempi massimi di attivazione dell'assistenza

Assistenza medica e infermieristica

- Entro 24 ore per pazienti affetti da patologie richiedenti un alto grado di intensità assistenziale o per prestazioni richieste come urgenti.
- Entro 48 ore per pazienti affetti da patologie richiedenti un medio grado di intensità assistenziale.
- Entro 72 ore per pazienti affetti da patologie richiedenti un basso grado di intensità assistenziale

Riabilitazione funzionale

Gli interventi di riabilitazione funzionale saranno avviati in tempi anche superiori alle 72 ore, secondo i criteri stabiliti per la gestione della lista di attesa.

¹ La consulenza medica è attivabile SOLO PER PAZIENTI GIÀ IN ASSISTENZA DOMICILIARE.



Durata dell'assistenza

Il voucher socio sanitario ha una durata di tre mesi ed è rinnovabile fino al persistere delle condizioni di necessità del paziente.

Condizioni e modalità per la dimissione

La dimissione del paziente in Assistenza Domiciliare Integrata avviene per:

- Raggiungimento degli obiettivi sanitari e riabilitativi previsti nel P.A.I.
- Ricovero ospedaliero della durata superiore ai 15 giorni.
- Ricovero in lungodegenza riabilitativa.
- Ricovero definitivo in struttura residenziale.
- Decesso.
- Trasferimento temporaneo (superiore ai 14 giorni) o definitivo del domicilio del paziente.

È facoltà del paziente sospendere il servizio o revocare la scelta del soggetto erogatore.

Al raggiungimento degli obiettivi del P.A.I. si concorda con il Medico di Medicina Generale la dimissione del paziente, al quale viene rilasciata lettera di dimissioni.

TUTELA DEGLI ASSISTITI

Ufficio Relazioni con il Pubblico

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico è aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.30 presso la sede centrale: Milano, via Gian Battista Vico 4, 20123 - tel. 02/89769040.

- Responsabile: Sig. Giacomo Ferrigno Tel. 02/89769040
- Fax 02/89775794
- mail: info@affidati.srl
- L'Ufficio Relazioni con il Pubblico facilita la comunicazione e la partecipazione, consentendo ai cittadini, pazienti e familiari, di tutelarsi verso qualsiasi disservizio o comportamento in contrasto con i principi ai quali si ispira questa Carta dei Servizi.
- Le segnalazioni possono essere rivolte direttamente all'ufficio, telefonicamente, per posta, via fax, via posta elettronica. L'ufficio è tenuto a fornire risposte alle segnalazioni e alle richieste che presentano una immediata soluzione. Nei casi complessi sarà acquisita tutta la documentazione necessaria e ogni elemento utile per predisporre una risposta agli utenti da parte del legale rappresentante dell'azienda.

Procedura per il ricevimento di segnalazioni, suggerimenti, reclami

Segnalazioni verbali: l'operatore che riceverà il reclamo provvederà a compilare l'apposito modulo e a trasmetterlo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che attiverà le funzioni responsabili e risponderà all'utente per iscritto.

La risposta scritta sarà condivisa con le funzioni coinvolte e approvata dal Direttore Sanitario.

Segnalazioni scritte: presso la sede operativa è a disposizione un modulo per la segnalazione dei reclami. La segreteria provvede ad inoltrare i reclami scritti all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, che mette in atto la procedura prevista.

TEMPI DI RISPOSTA

affidati srl

Sede legale: via Giosuè Carducci, 19 / 20123 / Milano / CF e P. IVA 09624830965 / affidati@legalmail.it

Sede operativa: via Gian Battista Vico, 4 / 20123 / Milano / Tel. 02.89769040 / info@affidati.srl



Compatibilmente con la complessità del quesito Affidati srl garantisce una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione.

Consenso informato

La persona assistita o chi per legge delegato è informata in modo comprensibile ed esauriente circa le cure e le procedure assistenziali previste dal P.A.I.

Riceve inoltre copia della Carta dei Servizi e del P.A.I.

La sottoscrizione del P.A.I. assume pertanto il valore di consenso informato.

Tutela della Privacy

Affidati srl assicura che la raccolta e la gestione dei dati personali del paziente avviene in conformità con quanto prescritto dal Dlgs 196/03. Le modalità di trattamento dei dati sensibili vengono comunicate al paziente attraverso specifico Modulo.

Riconoscimento degli operatori

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

PRINCIPI FONDAMENTALI

Diritto di scelta consapevole

Affidati srl fornisce al paziente e ai suoi familiari il massimo delle informazioni, affinché possano esercitare un'accettazione personale e consapevole del percorso assistenziale proposto.

Eguaglianza e imparzialità

Le prestazioni sono proposte ai pazienti soltanto in base all'efficacia e appropriatezza clinica. Non viene fatta alcuna distinzione di sesso, razza, religione, nazionalità e stato sociale degli utenti.

Continuità delle cure

È garantita la continuità sia qualitativa, sia quantitativa della terapia assistenziale erogata, secondo protocolli operativi.

Efficienza ed efficacia

Ogni operatore lavora per il raggiungimento dell'obiettivo primario che è il miglioramento dello stato di benessere del paziente, in modo da produrre, con le conoscenze tecnico-scientifiche più aggiornate, esiti validi.

Il raggiungimento di tale obiettivo non è disgiunto dalla salvaguardia delle risorse che devono essere utilizzate nel miglior modo possibile, senza sprechi o costi inutili.

Rispetto della persona e della riservatezza

Tutte le terapie e le attività proposte ed effettuate sono incentrate al massimo rispetto della dignità dei degenti. Sono altresì in vigore tutti gli strumenti volti a garantire al paziente il mantenimento della più elevata riservatezza relativamente a tutte le informazioni di carattere privato e personale che emergano durante la cura.

Codice Etico

affidati srl

Sede legale: via Giosuè Carducci, 19 / 20123 / Milano / CF e P. IVA 09624830965 / affidati@legalmail.it
Sede operativa: via Gian Battista Vico, 4 / 20123 / Milano / Tel. 02.89769040 / info@affidati.srl



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

Il CODICE ETICO è a disposizione presso la sede operativa di via Gian Battista Vico 4 a Milano ed è scaricabile in formato PDF dal sito www.affidati.srl

Ultimo aggiornamento: 18 dicembre 2017

Preparata da responsabile URP

Approvata da Direttore Sanitario