



ItaliAssistenza S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

Ver 2.0 – 06/08/2025



Socio unico - non in liquidazione

ItaliAssistenza S.p.A.
Società Unipersonale
C.F. | P.IVA 01546770353
www.italiassistenza.it

REGGIO EMILIA
Sede Legale
Via Ivo Novembre, 21
T +39 0522 499 099

MILANO
Unità Locale
Via Lillo del Duca 10, Bresso
+39 02 45395460

Sommario

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 3 |
| Pubblicazione della Carta dei Servizi..... | 4 |
| Aggiornamento della Carta dei Servizi | 4 |
| CHI SIAMO | 5 |
| I nostri valori..... | 6 |
| Diritti dei pazienti proclamati nella Carta Europea dei Diritti del Malato | 7 |
| Standard di Qualità del Servizio | 9 |
| L'organizzazione di ItaliAssistenza..... | 12 |
| I Professionisti domiciliari..... | 12 |
| Continuità assistenziale | 13 |
| Indicazioni utili per Caregiver e familiari..... | 14 |
| Relazione tra il Professionista e l'Assistito | 15 |
| SERVIZI OFFERTI | 16 |
| Cure Domiciliari..... | 16 |
| Telemedicina | 18 |
| Il Piano Assistenza Individualizzato (PAI)..... | 18 |
| Il Dossier Domiciliare dell'Assistito | 19 |
| Tecnologia e "Human Touch" di ItaliAssistenza | 20 |
| Come attivare il servizio di Cure Domiciliari | 21 |
| Gestione delle emergenze cliniche | 21 |
| Cessazione servizio e rilascio del dossier all'Assistito | 22 |
| Come revocare l'assistenza | 22 |
| Rilevazione soddisfazione utenza | 23 |
| NOTE | 24 |
| ASSISTENZA E CONTATTI | 25 |

PREMESSA

Curare un cittadino a 360° al proprio domicilio richiede competenze multidisciplinari oltre ad un approccio olistico e ad un'organizzazione flessibile, capillare e capace di rispondere ai bisogni del singolo Assistito in modo personalizzato: il domicilio sempre più viene eletto come "luogo di cura" preferenziale per il Paziente e per il proprio Caregiver, ma anche riferimento per la famiglia e per tutti gli affetti che ruotano attorno al Paziente assistito. Le cure domiciliari rappresentano a tutti gli effetti oggi un luogo privilegiato di azione per garantire continuità, aderenza alle cure prescritte, flessibilità ed efficacia degli interventi sanitari e socio-assistenziali.

La predisposizione di una Carta dei Servizi ("CdS") vuole rispondere all'esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi. Attraverso obiettivi di trasparenza delle procedure interne, di maggiore aderenza ai bisogni degli Assistiti e alle aspettative dei Pazienti e delle loro famiglie si concretizza tale scopo.

La CdS si propone di creare un percorso di "dialogo" costante e di occasioni di verifica con tutti i Clienti dell'effettiva capacità ed efficacia dei nostri interventi, finalizzati al miglioramento continuo della nostra organizzazione, delle nostre competenze e professionalità e della qualità delle cure che forniamo.

La CdS è lo "strumento principale" con cui la Italiassistenza intende:

- garantire la corretta applicazione del "Patto" sancito con l'Assistito che si affida alle cure di Italiassistenza;
- ricercare il confronto, la collaborazione nonché l'integrazione con i servizi socio-sanitari e assistenziali dislocati sul territorio di riferimento;
- definire degli standard quali/quantitativi, descrivendo professionalità, servizi e metodi adottati per la verifica della qualità e dell'efficacia dei servizi prestati;
- definire gli strumenti d'informazione, le modalità di erogazione dei servizi e le procedure di tutela dell'Assistito.

La CARTA DEI SERVIZI rappresenta quindi uno strumento insostituibile di tutela degli utenti, non solo perché garantisce una corretta informazione riguardo ai servizi offerti e alle modalità di accesso agli stessi, ma anche perché, tramite essa, si intende garantire i principi fondamentali dell'Assistito (eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia) che si pongono alla base di tutti gli interventi, identificando obiettivi verso i quali vengono indirizzate le scelte operative e strumenti/professionalità impiegate.

Pubblicazione della Carta dei Servizi

Il presente documento è consultabile sul sito web: <https://www.humanassistcare.it/> e <https://www.careaptitude.com>

Aggiornamento della Carta dei Servizi

Eventuali aggiornamenti al presente documento “Carta dei Servizi” verranno pubblicati tempestivamente sul sito web <https://www.humanassistcare.it/> e <https://www.careaptitude.com> con indicazione della data di entrata in vigore della versione aggiornata e del numero di revisione.

CHI SIAMO

ItaliAssistenza S.p.A. nasce nel 1993.

Oggi leader in Italia nell'ambito dell'assistenza domiciliare, opera sul mercato dell'Home Care tramite i propri marchi **HumanAssist Care**, e **PrivatAssistenza** e **Careapt**.

Home Care Company del Gruppo Zambon, ItaliAssistenza S.p.A. è specializzata nella gestione, erogazione e monitoraggio di servizi di assistenza infermieristica, medica e socio-sanitaria, anche mediante l'impiego di strumenti di telemedicina. È leader italiano nell'ambito di **Patient Support Program** (PSP), ovvero servizi adottati dalle aziende farmaceutiche per le malattie croniche e rare con cui si abbina al farmaco un processo gestionale e educativo che coinvolge il paziente, il suo caregiver e il medico curante. Il modello operativo prevede l'organizzazione di un **sistema strutturato di servizi domiciliari** in presenza e da remoto per rispondere alle esigenze del Paziente durante il suo percorso terapeutico.

In data 1 Aprile 2025, ItaliAssistenza S.p.A. ha acquisito ed incorporato Careapt Srl, società specializzata nella progettazione e nell'erogazione di servizi sanitari in telemedicina, rivolti soprattutto alla popolazione fragile, affetta da patologie croniche neurodegenerative ed ai caregiver che si occupano di loro.

ItaliAssistenza S.p.A. avvalendosi di team multidisciplinari specializzati (operatori sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali), è in grado di offrire i seguenti servizi:

- **Cure domiciliari**, come meglio descritto nel Nomenclatore dei Servizi allegato;
- **Assistenza sanitaria e socio-sanitaria** continuativa, periodica o on-demand personalizzata per pazienti adulti e pediatrici;
- **Programmi personalizzati** di supporto sanitario e assistenziale (es. LTC, Smet, Demenza, Parkinson, Fragilità);
- **Consulenza organizzativa** ai propri clienti nella programmazione ed attivazione della rete dei servizi di cure domiciliari.

ItaliAssistenza S.p.A. fornisce i propri servizi promuovendo un **approccio "integrato"** che coniuga il coordinamento dei servizi con l'erogazione dei servizi stessi tramite le nostre reti territoriali e la telemedicina, implementando da una parte i programmi di assistenza, informazione e formazione alle famiglie e agli utenti, e dall'altro preservando i diritti degli Assistenti.

La **Mission** di ItaliAssistenza S.p.A. è quella di **assistere e curare il paziente al domicilio con professionalità, etica e dedizione**, sviluppando e implementando servizi moderni e

sempre più vicini ai bisogni dell'Assistito, oltre a **coadiuvare e massimizzare l'aderenza del Paziente/Assistito al proprio Percorso terapeutico**.

Obiettivo di ItaliAssistenza S.p.A. è di migliorare la qualità di vita dei propri pazienti e delle loro famiglie. I principi a cui si ispira ItaliAssistenza S.p.A. sono l'elevata qualità dei propri servizi e l'altissima professionalità dei propri operatori.

I nostri valori

I valori che perseguiamo quotidianamente in tutte le nostre attività sono:

- **sostenibilità nelle decisioni sanitarie e socio-sanitarie o assistenziali**, nel rispetto dei principi di tutela della salute, dell'ambiente e della sicurezza nella società civile;
- **sicurezza delle prestazioni fornite**, da un punto di vista sanitario, organizzativo, strutturale e ambientale;
- **appropriatezza della cura**: intervenire nel modo corretto e nel momento adeguato, per ottenere risultati efficaci in modo efficiente;
- **continuità della cura**, proseguendo e/o integrando a domicilio quanto già previsto dei percorsi di cura e assistenza;
- **rispetto e valorizzazione della persona/Assistito**, come soggetto ingaggiato, informato e consapevole, parte attiva del proprio percorso di salute;
- **equità**, come uguaglianza di opportunità di accesso e trattamento;
- **affidabilità** in tutte le fasi del percorso dell'Assistito, dal primo contatto, alla presa in carico alla fase di erogazione dei servizi
- **efficienza gestionale** come dovere sociale nella organizzazione delle risorse aziendali;
- **trasparenza** nell'utilizzo e nella gestione delle risorse, affidate nell'ambito delle proprie responsabilità e dei risultati ottenuti.

Con il fine di:

- **offrire** tutta l'esperienza e competenza per assistere e curare con interesse e attenzione ogni persona nei suoi bisogni;
- **proteggere** chi si trovi in condizione momentanea o permanente di fragilità;
- **garantire** informazioni complete e comprensibili, dedicando il tempo necessario per rispondere a qualsiasi domanda o chiarimento;
- **assicurare** la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami a cui verrà dato riscontro;
- **attuare** tutte le misure e gli interventi finalizzati alla sicurezza delle cure.

Per ItaliAssistenza S.p.A. la sicurezza degli Assistiti è uno dei fattori determinanti la qualità delle cure e pertanto rappresenta uno dei suoi obiettivi prioritari.

La nostra organizzazione condivide altresì i valori proclamati dalla Carta Europea dei Diritti del Malato, sotto riassunti.

Diritti dei pazienti proclamati nella Carta Europea dei Diritti del Malato

La Carta Europea dei Diritti del Malato proclama i 14 diritti dei pazienti che, nel loro insieme, mirano a garantire un “alto livello di protezione della salute umana” (articolo 35 della Carta dei Diritti Fondamentali dell’Unione Europea) assicurando l’elevata qualità dei servizi erogati dai diversi sistemi sanitari nazionali in Europa.

I 14 diritti sono una concretizzazione di diritti fondamentali e, come tali, devono essere riconosciuti e rispettati in ogni Paese; essi sono correlati con doveri e responsabilità che sia i cittadini che gli altri attori della sanità devono assumere.

La Carta si applica a tutti gli individui, riconoscendo il fatto che le differenze, come l’età, il genere, la religione, lo status socio-economico, ecc., possono influenzare i bisogni individuali di assistenza sanitaria.

1. DIRITTO A MISURE PREVENTIVE

Ogni individuo ha diritto a servizi appropriati per prevenire la malattia.

2. DIRITTO ALL’ ACCESSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere ai servizi sanitari che il suo stato di salute richiede. I servizi sanitari devono garantire eguale accesso a ognuno, senza discriminazioni sulla base delle risorse finanziarie, del luogo di residenza, del tipo di malattia o del momento di accesso al servizio.

3. DIRITTO ALL’ INFORMAZIONE

Ogni individuo ha diritto di accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute, i servizi sanitari e il modo in cui utilizzarli, nonché a tutte quelle informazioni che la ricerca scientifica e l’innovazione tecnologica rendono disponibili.

4. DIRITTO AL CONSENSO

Ogni individuo ha il diritto di accedere a tutte le informazioni che possono metterlo in grado di partecipare attivamente alle decisioni che riguardano la sua salute. Queste informazioni sono un prerequisito per ogni procedura e trattamento, ivi compresa la partecipazione alle sperimentazioni.

5. DIRITTO ALLA LIBERA SCELTA

Ogni individuo ha il diritto di scegliere liberamente tra differenti procedure ed erogatori di trattamenti sanitari sulla base di informazioni adeguate.

6. DIRITTO ALLA PRIVACY E ALLA CONFIDENZIALITÀ

Ogni individuo ha il diritto alla confidenzialità delle informazioni di carattere personale, incluse quelle che riguardano il suo stato di salute e le possibili procedure diagnostiche o terapeutiche, così come ha diritto alla protezione della sua privacy durante l'attuazione di esami diagnostici, visite specialistiche e trattamenti medico-chirurgici in generale.

7. DIRITTO AL RISPETTO DEL TEMPO DEI PAZIENTI

Ogni individuo ha diritto a ricevere i necessari trattamenti sanitari in tempi brevi e predeterminati. Questo diritto si applica a ogni fase del trattamento.

8. DIRITTO AL RISPETTO DI STANDARD DI QUALITÀ

Ogni individuo ha il diritto di accedere a servizi sanitari di alta qualità, sulla base della definizione e del rispetto di standard ben precisi.

9. DIRITTO ALLA SICUREZZA

Ogni individuo ha il diritto di non subire danni derivanti dal cattivo funzionamento dei servizi sanitari o da errori medici e ha il diritto di accedere a servizi e trattamenti sanitari che garantiscano elevati standard di sicurezza.

10. DIRITTO ALL'INNOVAZIONE

Ogni individuo ha il diritto di accedere a procedure innovative, incluse quelle diagnostiche, in linea con gli standard internazionali e indipendentemente da considerazioni economiche o finanziarie.

11. DIRITTO A EVITARE LE SOFFERENZE E IL DOLORE NON NECESSARI

Ogni individuo ha il diritto di evitare quanta più sofferenza possibile, in ogni fase della sua malattia.

12. DIRITTO A UN TRATTAMENTO PERSONALIZZATO

Ogni individuo ha il diritto a programmi diagnostici o terapeutici il più possibile adatti alle sue esigenze personali.

13. DIRITTO AL RECLAMO

Ogni individuo ha il diritto di reclamare ogni qualvolta abbia subito un danno e di ricevere una risposta.

14. DIRITTO AL RISARCIMENTO

Ogni individuo ha il diritto di ricevere un risarcimento adeguato, in tempi ragionevolmente brevi, ogni qualvolta abbia subito un danno fisico, morale o psicologico causato dai servizi sanitari.

In breve, ItaliAssistenza S.p.A. garantisce:

- **Riservatezza dei dati dell'utente**
- **Controllo qualità del servizio erogato**
- **Gestione dei reclami e delle non conformità**
- **Protezione dei rischi per la salute e la sicurezza dell'Assistito**

ItaliAssistenza S.p.A. gestisce i dati degli Assistiti secondo la normativa in vigore in tema di trattamento dei dati (**GDPR**) e informa l'Assistito o chi ha cura del piano di assistenza, della metodologia di attuazione e monitoraggio, nonché dei limiti e rischi connessi all'attività svolta durante il periodo di assistenza.

Si avvale, inoltre, **dell'informativa-consenso informato alle cure domiciliari**, il mezzo che consente la partecipazione dell'Assistito alle decisioni in merito alla sua salute ed ai trattamenti proposti. Tale consenso deve essere sempre espresso in forma scritta, attraverso la compilazione di un modulo in formato digitale o cartaceo, ma sempre dopo una dettagliata informazione sui contenuti del consenso stesso, anche grazie a tecnologie moderne dedicate a questo fine, con l'obiettivo che l'Assistito sia sempre consapevole e informato sui servizi dei quali si accinge ad usufruire.

Standard di Qualità del Servizio

ItaliAssistenza S.p.A. monitora costantemente la qualità e gli standard di servizio attraverso indicatori chiave di performance (**KPI**), sia operativi che sanitari, personalizzati sulla base del tipo di Servizio e/o di Programma attivato e del tipo di Committente per conto del quale i servizi sono forniti.

Sulla base di quanto indicato nelle procedure del Manuale di Qualità, aggiornate e attualizzate periodicamente nell'ambito della ricertificazione ISO:9001, gli indicatori sono analizzati periodicamente nel corso del Riesame di Direzione interno, per valutare i piani di miglioramento continuo del servizio.

Qualsiasi mancato rispetto degli standard adottati o disservizi possono essere segnalati dagli utenti tramite i canali sotto riportati. Ogni segnalazione viene gestita da ItaliAssistenza S.p.A. nel più breve tempo possibile, al fine di garantire il rispetto degli standard e trovare le soluzioni più appropriate.

In particolare, Italiassistenza S.p.A. adotta un Sistema di gestione della Qualità secondo i requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015 “Sistema di gestione per la Qualità – requisiti”, che definisce e documenta i criteri guida su cui si basa il sistema per la conduzione delle proprie attività di “Progettazione, coordinamento ed erogazione di Programmi di Supporto al Paziente”.

L’orientamento alla qualità coinvolge in un processo di miglioramento l’intera organizzazione aziendale allo scopo di migliorarne l’efficienza e l’efficacia in relazione al soddisfacimento delle esigenze del cliente ed al rispetto del livello appropriato dei requisiti di qualità del servizio.

Italiassistenza S.p.A. ha definito il proprio Sistema di Gestione per la Qualità come mezzo strategico:

- per soddisfare la Politica della Qualità e gli obiettivi specificati;
- per garantire ai propri clienti che il servizio fornito sia in grado di soddisfare le loro esigenze nel rispetto delle normative e delle leggi applicabili;
- per garantire di aver adeguatamente identificato e verificato i requisiti di qualità del servizio;
- per produrre il massimo beneficio dalla propria attività;
- per instaurare la tendenza ad intervenire preventivamente sulle cause dei problemi e non limitarsi esclusivamente ad intervenire per la risoluzione degli stessi.

La Qualità intrinseca dei servizi offerti rappresenta pertanto un importante fattore strategico e viene considerata parte integrante dei servizi stessi.

Italiassistenza S.p.A. ha inoltre avviato, nel corso dell’esercizio 2023, il processo di certificazione ISO/IEC 27001:2022 “*Information security, cybersecurity and privacy protection — Information security management systems — Requirements*”, con l’obiettivo di realizzare e mantenere un Sistema di gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISMS) efficiente e sicuro. In data 17 gennaio 2024 ha ottenuto la relativa certificazione ISO/IEC 27001:2022.

Il trattamento dei Dati Personali avviene — secondo i principi correttezza, liceità e trasparenza — tramite supporti e/o strumenti informatici, manuali e/o telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità del trattamento e, comunque, garantendo la riservatezza e sicurezza dei dati stessi e il rispetto degli obblighi specifici sanciti dalla legge.

La disponibilità, la gestione, l'accesso, la conservazione e la fruibilità dei dati è garantita dall'adozione di misure tecniche e organizzative per assicurare idonei livelli di sicurezza ai sensi degli artt. 25 e 32 del GDPR, nonché, in relazione alle specifiche finalità di trattamento individuate dalla normativa applicabile.

Il trattamento è svolto ad opera di soggetti debitamente autorizzati e istruiti dal Titolare e in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 29 GDPR.

I Dati Personali saranno conservati solo per il tempo necessario ai fini per cui sono raccolti, rispettando il principio di minimizzazione di cui all'articolo 5, comma 1, lettera c) del GDPR, nonché in esecuzione degli obblighi di legge cui è tenuto il Titolare.

Italiassistenza S.p.A. adotta, infine, un Codice Etico ed un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01 (disponibili per consultazione sul sito internet istituzionale www.humanassistcare.it, www.careaptitude.com).

I seguenti principi guida della Politica Aziendale sono il fondamento del *processo di miglioramento di Italiassistenza S.p.A.*:

- ottemperare alle indicazioni espresse dalle normative cogenti in termini di salute, sicurezza, igiene e ambiente, anticipando, ove possibile, le leggi attuali;
- identificare potenziali rischi in grado di minacciare i processi organizzativi al fine di salvaguardare gli interessi delle parti interessate e le attività aziendali, in modo da ridurre i rischi e le relative conseguenze;
- diffondere all'interno e all'esterno della Società una visione di qualità del servizio, protezione dell'ambiente, salvaguardia della salute e sicurezza sul luogo di lavoro e responsabilità sociale;
- operare secondo i principi di miglioramento continuo dei sistemi di gestione aziendale;
- progettare, organizzare e realizzare i servizi in maniera da soddisfare le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- garantire la tutela dei diritti, la salute e sicurezza dei lavoratori e sviluppare ed aggiornare criteri di valutazione dei rischi e di gestione delle misure di miglioramento, che portino nel tempo a limitare al massimo infortuni e malattie professionali;
- promuovere la crescita professionale dei propri collaboratori, attraverso programmi di formazione e qualificazione del personale;
- selezionare fornitori e appaltatori, sulla base della loro capacità a fornire beni e servizi conformi ai requisiti del sistema;

- orientare i processi aziendali verso soluzioni di maggior rispetto per l'ambiente, limitando i consumi di energia e di risorse naturali, e adottando pratiche adeguate di gestione dei rifiuti.

L'organizzazione di ItaliAssistenza

La **Centrale Operativa** è il “cuore” dell'organizzazione, costituita da:

- un **Team di operatori sanitari**, con varie specializzazioni, che operano da remoto comunicando con gli Assistiti e loro Caregiver, tramite una piattaforma di Telemedicina, e vengono attivati in base alle necessità dei singoli assistiti e/ o di quanto previsto dal PAI;
- un **Team di operatori laici**, con esperienza consolidata nell'ambito della gestione dei contatti con i Pazienti cronici e con Assistiti che richiedono varie tipologie di supporto: gestiscono le attività organizzative in stretta sinergia ed in coordinamento con i **Service Manager** di ItaliAssistenza S.p.A., per garantire un costante punto di riferimento per l'Assistito ed i suoi familiari, ed un punto di “coordinamento” di tutte le attività fornite dalla rete di operatori sanitari e socio-assistenziali territoriali e di sede, per una presa in carico “olistica” dei bisogni dell'Assistito.

Tutti gli eventi significativi che avvengono nel corso dell'assistenza sopra descritta, come la sospensione del servizio per ferie o per ricovero, richiesta di visite specialistiche, cambiamenti di orario dell'accesso, ecc., devono essere sempre tempestivamente comunicati alla Centrale Operativa di ItaliAssistenza S.p.A., ai riferimenti forniti all'Assistito ed al Suo Caregiver, affinché possano essere attivate tutte le azioni correttive necessarie per garantire la continuità della cura e la miglior assistenza possibile.

I Professionisti domiciliari

I Professionisti domiciliari sono professionisti inseriti in un'organizzazione. Svolgono il loro lavoro nei tempi necessari per effettuare compiutamente e correttamente le prestazioni richieste, secondo le indicazioni contenute nel PAI.

Gli orari degli interventi sono concordati tra la Centrale Operativa di ItaliAssistenza S.p.A. e l'Assistito.

ItaliAssistenza S.p.A. garantisce che l'attività amministrativa inerente all'organizzazione delle visite domiciliari venga svolta per **almeno 5 giorni a settimana**, esclusivamente su

prenotazione, **dal lunedì al venerdì nella fascia oraria tra le ore 08:30 e le ore 17:30 ed il sabato tra le ore 8:30 e le ore 12:30.**

L'attività sanitaria viene garantita:

- a. **per 5 giorni a settimana (da lunedì a venerdì) per i percorsi che prevedono solo attività prestazionali o mono professionali;**
- b. **per 7 giorni settimanali per i percorsi che prevedono attività domiciliari integrate** (un numero non inferiore a 42 ore settimanali, in ragione della risposta al bisogno collegato ai Piani di Assistenza Individuali aperti).

ItaliAssistenza S.p.A. organizza periodicamente affiancamenti con i Professionisti domiciliari finalizzati alla verifica dell'appropriatezza e della sicurezza del servizio erogato, al fine di mantenere e promuovere uno standard qualitativo elevato.

Per ogni nuovo Professionista domiciliare è previsto un periodo di affiancamento, successivo alla formazione, sulle procedure ItaliAssistenza S.p.A. In ogni caso viene garantito l'assolvimento del bisogno emerso dalla Valutazione-Multi-Dimensionale (VMD) e riportato nel PAI.

Viene garantita la continuità della presa in carico di tutti gli utenti per tutta la durata dell'assistenza.

Nell'ambito dell'attività di coordinamento viene fortemente favorita la continuità assistenziale da parte dello stesso operatore.

Tutti i Professionisti di ItaliAssistenza S.p.A. conoscono e parlano la lingua italiana.

Continuità assistenziale

ItaliAssistenza S.p.A. garantisce la continuità assistenziale da parte degli stessi Professionisti nel corso dell'assistenza. La sostituzione dei Professionisti Domiciliari avviene solo in casi eccezionali.

Per minimizzare il turn-over, ItaliAssistenza S.p.A.:

- per i pazienti più complessi e/o "critici" identifica gli operatori che danno la maggiore garanzia di continuità e organizza "Team dedicati";
- informa tutti i Professionisti sulla situazione sociale, clinica e relazionale di tutti i pazienti che prendono in carico;
- nei pazienti più critici l'assistenza è svolta da più Professionisti. Questo permette di gestire le eventuali assenze senza "discontinuità" e soprattutto permette anche la sostituzione senza creare una condizione di rifiuto;

- promuove frequenti incontri con il Case Manager e con i Coordinatori e Service Manager, per affrontare e risolvere le criticità emerse nelle diverse situazioni assistenziali;
- fidelizza i Professionisti mediante l'organizzazione di corsi di formazione, momenti di socializzazione per confrontarsi su procedure, emissione di protocolli, discussione di casi;
- promuove momenti di ascolto attivo individuale tra i Coordinatori di Italiassistenza, i Professionisti del territorio ed eventualmente uno Psicologo del network Italiassistenza per affrontare momenti di disagio professionale/personale che possono turbare la normale attività lavorativa.

La nostra esperienza ci mostra come una soluzione al turn-over è poter inserire nella gestione del paziente complesso un numero di Professionisti che permetta una certa flessibilità; inoltre nelle condizioni di operatività più semplici (assenze per vacanze o per malattia) la presenza di più Professionisti già noti all'Assistito, ed "accettati", permette di gestire queste situazioni senza particolari "discontinuità", cosa che avviene quando su un Assistito opera prevalentemente sempre un solo operatore.

Indicazioni utili per Caregiver e familiari

ItaliAssistenza S.p.A. è fortemente convinta che il domicilio sia sempre più il *luogo privilegiato e primario per la continuità della cura*. I vantaggi evidenti quali il *rimanere nel proprio ambiente, mantenere le proprie abitudini e restare vicini ai propri affetti e amicizie* sono le motivazioni per le quali crediamo nel lavoro che quotidianamente svolgiamo e che ci spingono a migliorare continuamente i ns servizi e la qualità del nostro operato. Il nostro sforzo costante nell'assicurare prestazioni professionali qualificate e risposte tempestive si affianca al commitment nel cercare sempre nuovi approcci e soluzioni sempre meno invasive della sfera personale dell'Assistito ma sempre più efficaci dal punto di vista della cura.

La collaborazione e l'aiuto dei familiari e del Caregiver assume un ruolo fondamentale per garantire la continuità dell'assistenza anche nei momenti in cui i nostri operatori non sono direttamente al fianco dell'Assistito.

È importante fare in modo che l'aiuto offerto dai Professionisti Sanitari e Socio-Sanitari sia davvero una risorsa efficace per la famiglia e l'Assistito, seguendo alcuni piccoli consigli. ItaliAssistenza S.p.A. offre sempre la possibilità di organizzare appuntamenti presso il domicilio, su richiesta dell'Assistito o del suo Caregiver, per un'analisi dei bisogni ed identificazione dei servizi necessari per l'Assistito.

I nostri operatori Professionisti Sanitari e Socio-Sanitari hanno bisogno di conoscere l'Assistito ed il suo ambiente, devono imparare a muoversi all'interno dell'ambiente domestico quotidiano, cogliendone i vantaggi ma anche i vincoli e contribuendo grazie a suggerimenti professionali a migliorarne l'usabilità in funzione dei limiti acquisiti dall'Assistito a seguito dell'insorgenza della patologia.

Per questo chiediamo il supporto dei Caregiver e dei familiari durante gli interventi dei nostri operatori, affinché siano ben disposti a fornire indicazioni e informazioni necessarie o suggerimenti opportuni nel momento in cui vi vengono richiesti.

Relazione tra il Professionista e l'Assistito

ItaliAssistenza S.p.A. assicura il servizio 365 giorni all'anno, e dovrà provvedere alla sostituzione dei Professionisti Sanitari e Socio-Sanitari in caso di assenze, malattie, festività, imprevisti.

Ogni sostituzione dei Professionisti prevede sempre un passaggio di consegne, agevolato oggi dal Dossier Digitale consultabile in qualsiasi momento.

I nostri Professionisti sapranno gestire queste transizioni con approccio empatico e nel migliore dei modi per garantire all'Assistito la continuità di cura.

SERVIZI OFFERTI

Cure Domiciliari

Le “cure domiciliari” offerte da ItaliAssistenza S.p.A. sono, sommariamente:

1. **Servizi Socio-Sanitari domiciliari** (*infermieristici, fisioterapisti, nutrizionisti, psicologi, terapisti occupazionali, medici, OSS, ...*);
2. **Servizi Socio-Sanitari da remoto di Tele Medicina e Tele Assistenza** tramite piattaforma di Telemedicina.

Sinteticamente si illustrano di seguito le tipologie di servizi che Italiassistenza S.p.A. intende fornire presso il domicilio dell'Assistito (anche temporaneo e/o presso la sua sede aziendale se debitamente attrezzata):

- Servizi di assesment specialistici e Valutazione multidimensionale per la definizione dei bisogni e la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato;
- Servizi Medici ed infermieristici di vario genere, riconducibili sia ad attività di medicazione semplice o complessa, pulizia e gestione di stomie, alvo, CVC,, di ricostituzione e somministrazione di terapie intravena o sottocute, di formazione del Paziente e/o Caregiver alla corretta gestione ed auto somministrazione della terapia farmacologica, ed al counselling all'aderenza alla terapia ed al percorso diagnostico-terapeutico;
- Servizi fisioterapici di riabilitazione ed educazione motoria, sulla base delle effettive esigenze del paziente, di protocollo di riabilitazione e del PAI stilato per il singolo assistito;
- Servizi di supporto e counselling psicologico sulla base delle effettive esigenze del paziente, del protocollo di supporto psicologico e del PAI stilato per il singolo assistito;
- Servizi Medici quali visite domiciliari specialistiche (anche presso domicili temporanei);
- Altri servizi specialistici multidisciplinari ad opera di operatori sanitari specifici (terapista occupazionale, nutrizionista, ...) sulla base delle specifiche necessità del paziente e come meglio dettagliati nella carta dei servizi;
- Servizi diagnostici a domicilio: prelievo ematico con consegna al laboratorio tramite corriere specializzato; ECG a domicilio e applicazione dell' Holter e refertazione da remoto ad opera di Cardiologo; rilevazione di parametri vitali e raccolta dati nel dossier del singolo Paziente su piattaforma di telemedicina; servizi di Telemedicina ad opera di operatori sanitari, meglio declinati come Televisite di un operatore

sanitario, raccolta dati sanitari da remoto, Teleconsulto tra professionisti sanitari per discussione di un caso specifico.

Tutti i servizi previsti dai nostri Programmi sono forniti sulla base dei bisogni rilevati e del Piano Assistenziale Individualizzato sviluppato in fase di valutazione iniziale dell'Assistito e delle necessità sanitarie e socioassistenziali.

Per i dettagli sui servizi previsti si veda il **Nomenclatore dei Servizi** allegato alla presente Carta dei Servizi.

I **fruttori dei nostri Programmi e Servizi** sono le persone in situazione di necessità/ fragilità caratterizzate dalla presenza di:

- presenza di bisogni sanitari o sociosanitari semplici o complessi;
- una situazione di parziale o totale non auto sufficienza di carattere temporaneo o definitivo;
- una patologia cronica fortemente limitante;
- una condizione di non de-ambulabilità e/o di non trasportabilità;
- presenza di caregiver;
- una rete familiare di supporto che necessita di supporto ulteriore;
- non trasportabilità con i comuni mezzi di trasporto;
- incapacità di deambulazione in autonomia;
- presenza di domicilio idoneo allo svolgimento delle attività e/o presenza di locali aziendali idonei (domicilio temporaneo) e condizioni abitative che garantiscano la praticabilità dell'assistenza, ma che talvolta possono richiedere un intervento professionale di ottimizzazione della fruibilità degli spazi

Sulla base della tipologia di prestazione e di committente, tutte le prestazioni eseguite a domicilio vengono erogate all'Assistito e sostenute sulla base del tipo di contratto e servizio attivato, con le due opzioni sotto descritte:

- a. **costo a carico dell'Azienda committente** del servizio, entro i perimetri di servizio e/o dei massimali previsti da contratto con il committente (Assicurazione, Azienda farmaceutica, altro)
- b. **direttamente dell'utente Assistito o dal Caregiver in caso di committente privato che si rivolga direttamente a ItaliAssistenza S.p.A.**

I materiali (pannoloni, traverse, cateteri vescicali, devices ecc.) necessari per l'erogazione dei servizi vengono acquistati/ noleggiati da ItaliAssistenza S.p.A. e forniti previa autorizzazione alla spesa da parte del Committente del servizio.

Telemedicina

ItaliAssistenza S.p.A. prende in carico la richiesta di attivazione dell'Assistito e, una volta attivato l'Assistito e popolata la sua anagrafica nel Dossier Digitale, è in grado di erogare i servizi di Telemedicina seguenti:

- Rilevazione ECG e Holter a domicilio, con refertazione remota ad opera di Medico Specialista;
- Visite da remoto - video visite- del Medico specialista con l'Assistito/ Caregiver;
- Servizi di assesment specialistici e Valutazione multidimensionale per la definizione dei bisogni e la redazione del Piano Assistenziale Individualizzato ad opera di un Case Manager con il supporto di altri operatori sanitari in caso di necessità;
- Visite da remoto - video visite – di Operatori sanitari a supporto della valutazione-multi-dimensionale, interventi di teleassistenza e per visite di follow-up dell'Assistito.
- Servizi di supporto e counselling psicologico sulla base delle effettive esigenze del paziente, del protocollo di supporto psicologico e del PAI stilato per il singolo assistito;
- Servizi di Telemedicina ad opera di operatori sanitari, meglio declinati come Televisite di un operatore sanitario, raccolta dati sanitari da remoto, Teleconsulto tra professionisti sanitari per discussione di un caso specifico.

Il Piano Assistenza Individualizzato (PAI)

Per verificare i bisogni di natura sanitaria e assistenziale dell'Assistito, il Case Manager di Italiassistenza S.p.A., Infermiere o Terapista Occupazionale, qualificato per svolgere tale attività, effettua la visita da remoto e/o domiciliare per la valutazione dei bisogni e la presa in carico dell'Assistito e, qualora necessario, si coordina con gli altri operatori sanitari per definire il piano di cura per il singolo Assistito, attivando altre visite da remoto o a domicilio finalizzate a cogliere i bisogni con approccio olistico (a 360°).

Una volta raccolti tutti gli elementi, e le valutazioni di tutto il Team ("Valutazione multidimensionale") il Case Manager in qualità di referente responsabile del percorso terapeutico dell'Assistito, compila il PAI, condividendolo con l'Assistito/Caregiver.

Il PAI prevede:

- l'identificazione degli obiettivi assistenziali;
- la pianificazione degli interventi da effettuare, con intensità e durata;

- le attività che dovranno essere svolte per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali;
- le figure professionali impiegate (infermiere, fisioterapista, psicologo, nutrizionista, operatore socio-sanitario, medico specialista).

Il PAI può essere modificato in base alle necessità che emergono durante il periodo di assistenza.

Tutte le attività svolte al domicilio sono coordinate dalla Centrale Operativa di ItaliAssistenza S.p.A., al fine di centralizzare ed efficientare l'organizzazione dei servizi, ottimizzare l'impiego delle risorse territoriali (sanitarie e socio-sanitarie o assistenziali) e monitorare costantemente la qualità del servizio ed il rispetto dei KPI specifici per il tipo di servizio fornito.

I KPI per i vari servizi previsti variano sulla base dell'ambito nel quale sono forniti e del Cliente che li commissiona (Privato cittadino, Azienda farmaceutica, Assicurazione, altro stakeholder).

Tutte le eventuali richieste di chiarimenti sui servizi, modifiche alla pianificazione e/o annullamenti o altre necessità dell'Assistito in termini di anticipo o posticipo dell'attività, nonché eventuali criticità emerse in fase di organizzazione ed erogazione dei servizi saranno prese in carico e gestite direttamente dalla nostra Centrale Operativa, disponibile in orario di servizio – variabile sulla base del tipo di contratto stilato con il Cliente – e gestite secondo le procedure di Reclamo meglio descritte nel Manuale di Qualità: eventuali richieste potranno essere inviate ad ItaliAssistenza S.p.A. mediante l'impiego degli strumenti sotto descritti nella sezione “ Reclami/Encomi”.

In allegato alla presente Carta dei Servizi l'elenco dettagliato delle prestazioni (Nomenclatore dei Servizi) che ItaliAssistenza S.p.A. intende fornire ai propri clienti, disponibile per consultazione anche sul sito web aziendale.

Il Dossier Domiciliare dell'Assistito

Il Dossier Domiciliare è lo strumento fondamentale per la comunicazione e integrazione di tutte le attività svolte dai vari Professionisti a domicilio e permette di tracciare puntualmente il percorso assistenziale volto al raggiungimento degli obiettivi previsti dal Piano Assistenziale Individualizzato.

Il Dossier Domiciliare ha valore legale, oltre che sanitario, perché indica con precisione tutti gli interventi effettuati, la descrizione di ogni attività eseguita al domicilio, ogni eventuale rifiuto dell'Assistito; inoltre viene indicata la data, l'ora di inizio accesso e l'ora

di fine accesso. A fine intervento sia il Professionista che l'Assistito (e/o caregiver) sottoscrivono con le firme la condivisione delle attività eseguite.

Il Dossier dell'Assistito è comprensivo di:

- Carta dei Servizi, consegnata all'Assistito in fase di presa in carico e disponibile sul sito web all'indirizzo sopra indicato;
- *(se necessaria per l'erogazione dei servizi)* prescrizione e/o richiesta di attivazione dei servizi previsti/richiesti per lo specifico Assistito ("Cure domiciliari"), che viene raccolta dalla Centrale Operativa in copia e poi ritirata dal Professionista dopo la presa in carico a domicilio, per essere inviata/consegnata alla Centrale Operativa per archiviazione;
- Modulo di adesione al servizio e informativa sul trattamento dei dati, che viene raccolta dalla Centrale Operativa in copia e poi ritirata dal Professionista dopo la presa in carico per essere portata presso la Centrale Operativa;
- Diario dei Servizi forniti/Accessi domiciliari, dove vengono riassunti la tipologia di intervento, il tipo di operatore, l'operatore, la durata degli interventi erogati nonché i contenuti e gli eventuali note del ns. operatore;
- dati e indicazioni per la richiesta di sospensione o revoca dal servizio di Cure Domiciliari;
- istruzioni per richiedere le credenziali di accesso al Dossier digitale dell'Assistito ("*Digital Touchpoint dell'Assistito*").

Tecnologia e "Human Touch" di ItaliAssistenza

ItaliAssistenza S.p.A., da sempre attenta all'innovazione, adotta strumenti digitali innovativi personalizzati per i servizi attivati e sulla base delle modalità di erogazione e dell'approccio.

Nello specifico, ItaliAssistenza S.p.A. si è dotata di una suite di strumenti tecnologici all'avanguardia, che consentono la **gestione di tutte le fasi del processo di cura, dall'attivazione dell'Assistito alla presa in carico, fino all'organizzazione e tracciamento delle valutazioni multidimensionali (tramite questionari digitali dedicati) e della redazione del PAI**, dei dati sanitari e organizzativi necessari per garantire un servizio migliore ai pazienti in Cure Domiciliari. Può inoltre offrire una suite di servizi di Telemedicina, forniti direttamente tramite la propria piattaforma debitamente configurata e personalizzata per i singoli Programmi di cura e Servizi sanitari.

La piattaforma abilita inoltre all'invio degli incarichi agli operatori, alla tracciatura dei servizi forniti, all'archiviazione di documenti e dati relativi al percorso di salute dell'Assistito, centralizzando sia la gestione che il monitoraggio dei servizi e dei relativi KPI, nell'ottica dell'integrazione di tutti gli asset e network di operatori attivi che operano per conto di ItaliAssistenza S.p.A.

Questa forma di lavorare online aiuta a rendere sistematiche le fasi di presa in carico e gestione dell'Assistito, massimizzando la qualità, l'efficacia, l'efficienza e la sostenibilità dell'assistenza erogata nell'ottica della gestione del rischio clinico.

Tutti i dati clinici raccolti durante la visita domiciliare vengono registrati sulla cartella elettronica dai Professionisti ItaliAssistenza S.p.A.

Come attivare il servizio di Cure Domiciliari

L'attivazione del servizio di Cure Domiciliari varia sulla base della tipologia di servizi richiesti e del Cliente di riferimento che ha commissionato e/o richiesto i servizi (privato cittadino, Azienda, Centro ospedaliero, Assicurazione...).

In generale, l'Assistito ha sempre indicazioni di numero di telefono ed email a cui rivolgersi per informazioni sul contenuto dei servizi, tempi di attivazione e modalità di presa in carico.

In tutti i casi, l'Assistito dovrà in prima battuta sottoscrivere un modulo di adesione al servizio ed un'informativa al trattamento dei dati, dopo che gli sarà stato debitamente spiegato dei documenti da sottoscrivere.

Gestione delle emergenze cliniche

Il servizio di assistenza domiciliare non prevede il servizio di urgenza/emergenza.

In caso di situazioni critiche e/o di peggioramento della situazione clinico-sanitaria dell'Assistito o della presenza di segni e sintomi di aggravamento della patologia rilevati da un ns. operatore durante una visita presso il domicilio, sarà premura del ns. operatore contattare immediatamente il 112/118, allineando sempre la Centrale Operativa ItaliAssistenza S.p.A., a meno di interventi specifici di rianimazione che rientrano tra i doveri dell'operatore sanitario previsti dalla normativa vigente in materia.

Cessazione servizio e rilascio del dossier all'Assistito

I motivi di cessazione del servizio per un Assistito sono:

- raggiungimento obiettivi assistenziali;
- trasferimento in altra UDO (Unità di Offerta);
- ricovero definitivo;
- decesso;
- revoca da parte dell'Assistito e/o della famiglia.

Il documento di Cessazione si trova nel Dossier digitale di ItaliAssistenza S.p.A. a disposizione dell'Assistito e del Caregiver in caso di necessità.

La richiesta di rilascio della documentazione socio-sanitaria dell'Assistito potrà essere inoltrata a ItaliAssistenza S.p.A. via mail, PEC o raccomandata A/R dall'interessato o da una persona delegata, unitamente alla carta d'identità di entrambi. ItaliAssistenza S.p.A. entro 7 giorni dalla data di ricezione della richiesta, provvederà alla consegna della documentazione mezzo email e/o posta senza costi aggiuntivi.

Qualora, durante l'erogazione del servizio subentrino motivi di insoddisfazione, l'Assistito potrà in ogni momento compilare il "Modulo di Revoca" che gli sarà stato consegnato al momento della presa in carico. Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato via mail, PEC o raccomandata A/R a ItaliAssistenza S.p.A.

L'Assistito può comunicare eventuali disservizi e/ o reclami attraverso l'apposita modulistica pubblicata sul sito web aziendale oppure contattando direttamente la Centrale Operativa.

Come revocare l'assistenza

Qualora, durante l'erogazione del servizio subentrino motivi di insoddisfazione, l'Assistito potrà in ogni momento compilare il "Modulo di Revoca" che gli sarà stato consegnato al momento della presa in carico.

Il modulo compilato dovrà essere riconsegnato via mail, PEC o raccomandata A/R agli indirizzi sottoindicati tra i contatti: ItaliAssistenza S.p.A. provvederà ad informare il Committente ed a gestire la disattivazione della pratica dell'Assistito.

L'Assistito può comunicare eventuali disservizi e/ o reclami attraverso l'apposita modulistica pubblicata sul sito web: <https://www.humanassistcare.it/> oppure contattando direttamente la Centrale Operativa ai contatti sotto indicati.

Rilevazione soddisfazione utenza

ItaliAssistenza S.p.A. annualmente effettua almeno una Survey per monitorare il livello di soddisfazione degli Assistenti/ Clienti del servizio.

Vi è inoltre la possibilità per l'Assistito/ Caregiver di esprimere il gradimento del servizio offerto rispondendo a semplici domande poste con frequenza "a campione" al termine della chiamata effettuata dalla Centrale Operativa.

I risultati di entrambi i rilevamenti vengono analizzati da ItaliAssistenza S.p.A. al fine di intraprendere azioni migliorative.

A seguire un *esempio di survey* per utenti e parenti: le survey potranno variare rispetto a quanto sotto riportato, sulla base del servizio e delle specifiche necessità di monitoraggio dei servizi. La survey si basa su di una scala composta da 6 punteggi che vanno da 1 (molto soddisfatto) a 6 (molto insoddisfatto). Ne consegue che, in assenza di punteggi intermedi, da 1 a 3 troviamo giudizi positivi e da 4 a 6 giudizi negativi:

1. *Quanto è soddisfatto dell'organizzazione del servizio fornito da Italiassistenza S.p.A (orari, tempi di risposta ai suoi bisogni)?*
2. *Quanto è soddisfatto del personale infermieristico?*
3. *Quanto è soddisfatto del personale fisioterapico?*
4. *Quanto è soddisfatto della cortesia e della disponibilità degli operatori a dare spiegazioni?*
5. *Quanto è soddisfatto della fornitura del materiale sanitario portato dal professionista?*
6. *Quanto è soddisfatto del Personale Assistenziale?*
7. *Quanto è soddisfatto della puntualità degli operatori?*
8. *Quanto è soddisfatto del coordinatore del servizio?*



ASSISTENZA E CONTATTI

CENTRALE OPERATIVA REGIONALE

Via Lillo del Duca, 10 - 20091 Bresso (MI)

Tel. 800.566.999

E-mail: curedomiciliari@italiassistenza.it

PEC: italiassistenza@legalmail.it

Disponibilità oraria

Dal Lunedì al Venerdì: 08:30-17:30

Sabato: 8:30-12:30