

---

# nurseitalia

*L'infermiere di quartiere*



## Carta dei servizi

### Assistenza Domiciliare Integrata (ADI)

Via Melchiorre Gioia, 168  
20125 Milano MI— [info@nurseitalia.it](mailto:info@nurseitalia.it)  
[www.nurseitalia.it](http://www.nurseitalia.it)

Direttore Sanitario Dott. Luca Maria Munari

## Chi siamo

Nurseitalia è una società nata per offrire servizi infermieristici di alta qualità professionale il più vicino possibile alle persone bisognose di assistenza nella nostra città. La passione con cui ci dedichiamo a questa mission, espressa nel motto “l’infermiere di quartiere”, ha portato a realizzare il servizio ADI Nurseitalia dedicato a tutti i cittadini che necessitano di prestazioni domiciliari, indipendentemente da età, reddito e condizione sociale.

Con questa carta dei servizi intendiamo presentarci ai nostri utenti avviando una relazione continua, informativa e partecipata per promuovere la conoscenza delle prestazioni offerte e degli standard di qualità che traducono il nostro impegno.



### **COSA CI DISTINGUE**

- *competenze professionali di elevata qualità ed esperienza;*
- *capacità di risposta adeguata e personalizzata secondo il bisogno di assistenza;*
- *rispetto degli impegni assunti;*
- *conformità ai migliori standard di settore.*

### **I NOSTRI OBIETTIVI**

- *soddisfare la persona, orientando sul suo bisogno tutte le competenze utili;*
- *offrire alla persona e al caregiver prestazioni e servizi di elevata qualità;*
- *sostenere e accompagnare la gestione della malattia negli aspetti quotidiani;*
- *assicurare sempre la continuità di servizio;*
- *garantire una relazione di assistenza partecipata e solidale;*
- *curare il rispetto della riservatezza;*
- *sviluppare le risorse umane con la formazione e l'aggiornamento professionale.*

### **I NOSTRI VALORI**

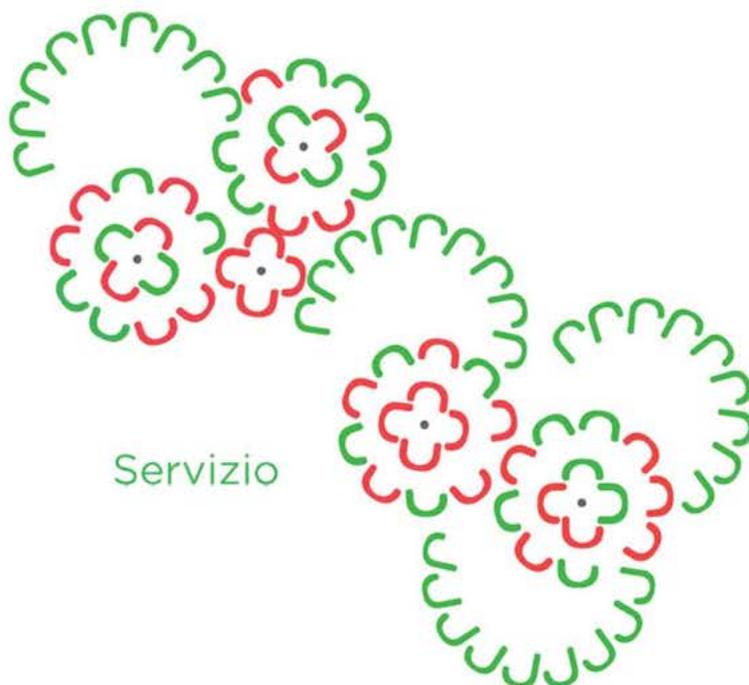
- **Dedizione:** *la passione per il Cliente, come arbitro finale del risultato del lavoro;*
- **Affidabilità:** *la puntualità ed il rispetto degli impegni assunti come caratteristiche riconoscibili in ogni aspetto della nostra attività;*
- **Responsabilità:** *il lavoro come tensione al risultato attraverso il contributo di ogni singolo componente.*
- **Apertura:** *la consapevolezza dell'importanza di accogliere per meglio valutare;*
- **Semplicità:** *la ricerca dell'essenziale nell'analisi dei problemi come nei rapporti.*

## Cosa offriamo

L'assistenza domiciliare integrata (ADI) è un servizio che offre a **domicilio prestazioni mediche, infermieristiche, riabilitative e socioassistenziali**, secondo un Piano di Assistenza Individuale (PAI) definito sul bisogno della persona con il coinvolgimento di tutte le competenze professionali necessarie.

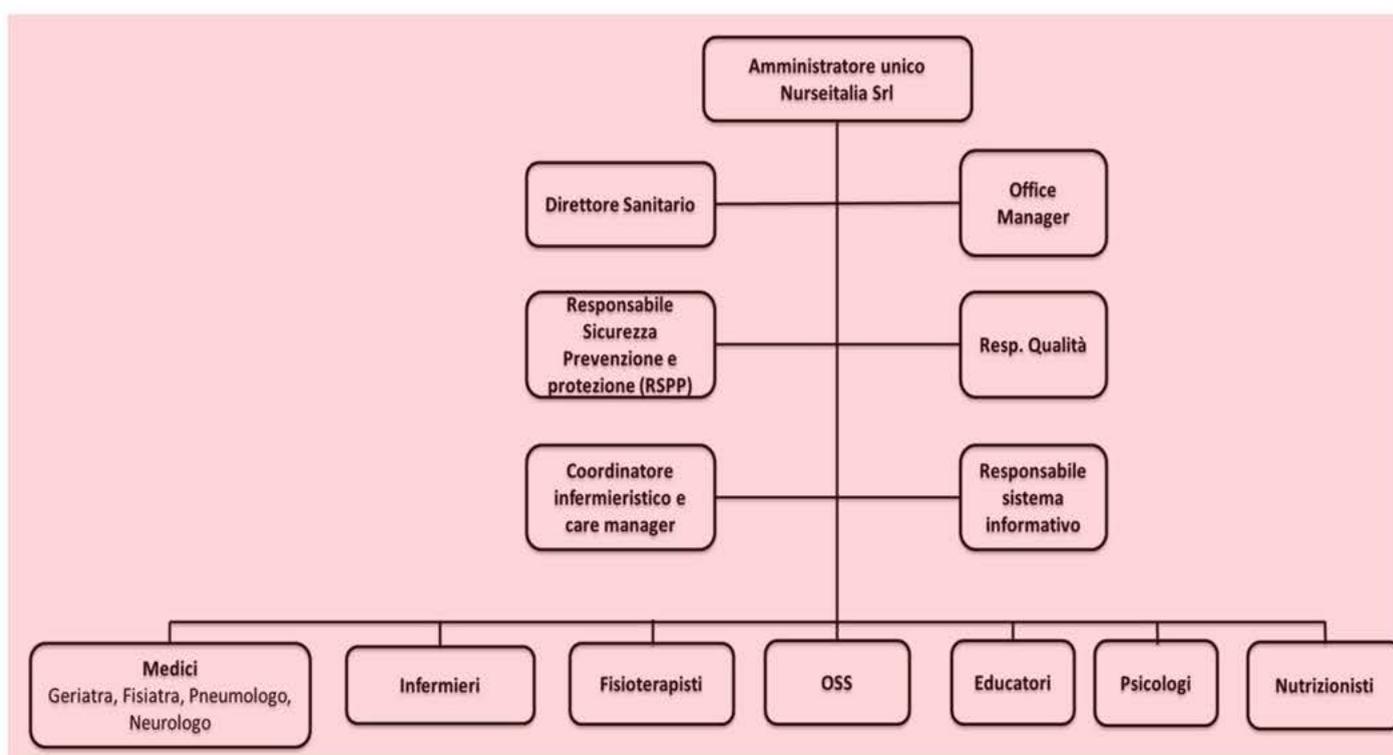
Obiettivo dell'ADI è **migliorare la qualità di vita della persona non autosufficiente**, mantenendola nel proprio ambiente di vita e assicurare alla famiglia un supporto adeguato nelle necessità quotidiane di cura.

Il servizio consiste in un **programma di accessi domiciliari** definiti per prestazione, qualifica professionale, frequenza ed orario secondo il bisogno dell'assistito, su prescrizione medica e autorizzazione della competente ATS.



## Come lo facciamo

Nurseitalia assicura il servizio con uno staff multiprofessionale organizzato come segue:



## Chi può accedere

Il servizio è destinato, senza limitazioni di età o di reddito, a persone in condizioni di fragilità per:

- non autosufficienza parziale o totale di carattere temporaneo o definitivo;
  - incapacità a camminare e non trasportabili presso i servizi ambulatoriali o diurni;
- alle quali la famiglia non sia in grado di assicurare autonomamente tutti gli interventi di assistenza e cura richiesti dalle condizioni attuali di salute. Nel caso siano richiesti unicamente prelievi domiciliari è necessario che l'utente non sia in grado di camminare e sia in possesso dell'Invalidità Civile al 100% con indennità di accompagnamento (codice di esenzione IC14).

**Tutte le prestazioni domiciliari ADI sono erogate senza alcun onere per l'utente** in quanto tutti i costi sono coperti dal voucher riconosciuto dal Servizio Sanitario Regionale in base ai bisogni assistenziali della persona.

## Come accedere

Per attivare il servizio ADI è necessaria la **prescrizione su ricettario regionale** del Medico Curante (Medico di medicina generale) o del Medico Specialista Ospedaliero. L'attivazione di Nurseitalia avviene su libera scelta dell'utente che può contattare il servizio con le seguenti modalità per concordare tempi e modalità della presa in carico da parte del servizio:

- direttamente, recandosi presso l'ufficio ADI Nurseitalia in Via Melchiorre Gioia, 168 Milano aperto al pubblico dal Lunedì al Venerdì dalle h. 9.00 alle h. 13.00 e dalle h. 14.00 alle 18.00 **munito di tessera sanitaria e carta di identità valida**.
- chiedendo l'attivazione del servizio tramite il numero verde 800.92.60.60, attivo dal Lunedì alla Domenica con orario 8-20. Nei restanti orari è attiva una segreteria telefonica sulla quale è possibile lasciare il proprio nome, cognome e recapito telefonico per essere richiamati entro il giorno lavorativo successivo.

COSA	CHI
Prescrizione del Medico Curante o Specialista Ospedaliero	Utente
Scelta dell'ente erogatore	
Contatto con l'Ente prescelto	
Visita domiciliare di presa in carico	Ente gestore
Attribuzione voucher e piano assistenziale (PAI)	ASST competente
Erogazione interventi domiciliari secondo PAI	Ente gestore
Eventuali revisioni del PAI secondo evoluzione clinica	
Dimissione	

## Modalità di presa in carico

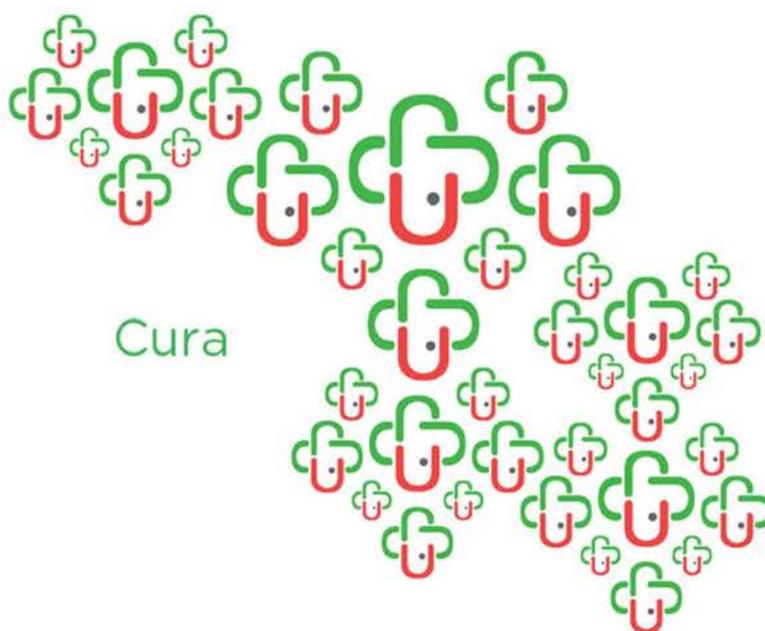
### VALUTAZIONE DOMICILIARE

La presa in carico da parte di Nurseitalia avviene con una prima visita domiciliare da parte di un infermiere specializzato (Care Manager) entro **72 h dalla richiesta dell'utente nei casi ordinari e entro 24 h nei casi urgenti**.

Durante questa visita il Care Manager effettua una prima valutazione del bisogno assistenziale. E' importante tenere pronta copia della documentazione clinica personale recente (cartelle cliniche di ricoveri, referti di esami, analisi di laboratorio e ritira e terapie in corso) che l'infermiere ritirerà nel corso della visita.

### EROGAZIONE DELLE PRESTAZIONI

In seguito alla visita domiciliare il Care Manager riunisce l'équipe multidisciplinare Nurseitalia per predisporre il **Piano di Assistenza Individuale (PAI)** nel quale sono indicate le prestazioni che potranno essere erogate a domicilio con una tempistica e frequenza dipendente dal bisogno assistenziale rilevato. Dopo approvazione dell'ASST competente, che attribuisce anche il voucher riconosciuto all'utente, il PAI viene condiviso con l'utente e la famiglia per concordare il programma degli accessi domiciliari richiesti.



In base al tipo di voucher riconosciuto all'utente il servizio ADI potrà erogare le seguenti prestazioni:

Competenza	tipologia	Figura professionale
Infermieristica	controlli, prelievi, medicazioni, somministrazioni di terapie	Infermiere
Riabilitativa	Trattamenti fisioterapici previa compilazione del Progetto Riabilitativo Individuale da parte di uno specialista Fisiatra	Fisioterapista
Socio-sanitaria	igiene e cura della persona, mobilitazione	OSS
Educativa	Attività di sviluppo delle abilità funzionali della persona per la rielaborazione del progetto di vita	Educatore professionale
Psicologica	di sostegno all'assistito e alla famiglia	Psicologo
Medico-specialistica	visite domiciliari geriatriche, fisiatriche, neurologiche, pneumologiche	Medico specialista

Tutte le prestazioni domiciliari erogate vengono registrate in un **diario clinico-assistenziale domiciliare** conservato a casa del paziente. All'assistito o ai familiari sarà richiesto di controfirmare il registro degli accessi domiciliari del personale di assistenza.

#### MODALITA' DI DIMISSIONE

Alla scadenza del voucher attribuito la situazione dell'assistito viene rivalutata congiuntamente al Medico Curante e, nel caso le necessità assistenziali si siano risolte, si procede alla **dimissione per guarigione**.

Nel caso di **trasferimento dell'assistito** ad altro servizio il Coordinatore ADI Nurseitalia predispone tutta la documentazione sanitaria di accompagnamento e si attiva per fornire alla famiglia e al Medico Curante le informazioni di contatto della struttura di destinazione al fine di garantire la continuità assistenziale.

In corso di **ricovero ospedaliero** il servizio ADI può essere sospeso per un massimo di 15 giorni, trascorsi i quali si procede alla dimissione d'ufficio, salvo riaprire la pratica al rientro al domicilio in caso di permanenza del bisogno assistenziale.

In caso di decesso dell'assistito Nurseitalia provvederà ad informare l'ATS competente del termine dell'assistenza domiciliare.

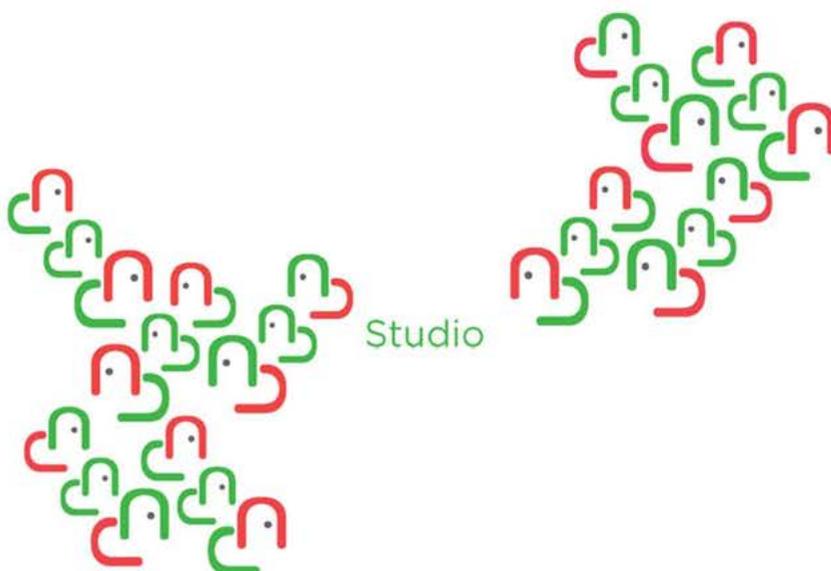
All'atto della dimissione dall'intervento di assistenza domiciliare, Nurseitalia consegnerà all'utente il **Documento di Dimissione** che riassume gli interventi domiciliari effettuati e l'evoluzione dello stato di salute durante il periodo di presa in carico.

#### MODALITA' DI ACCESSO ALLA DOCUMENTAZIONE SOCIO-SANITARIA

Copia della documentazione socio-sanitaria può essere richiesta dopo la dimissione dell'assistito

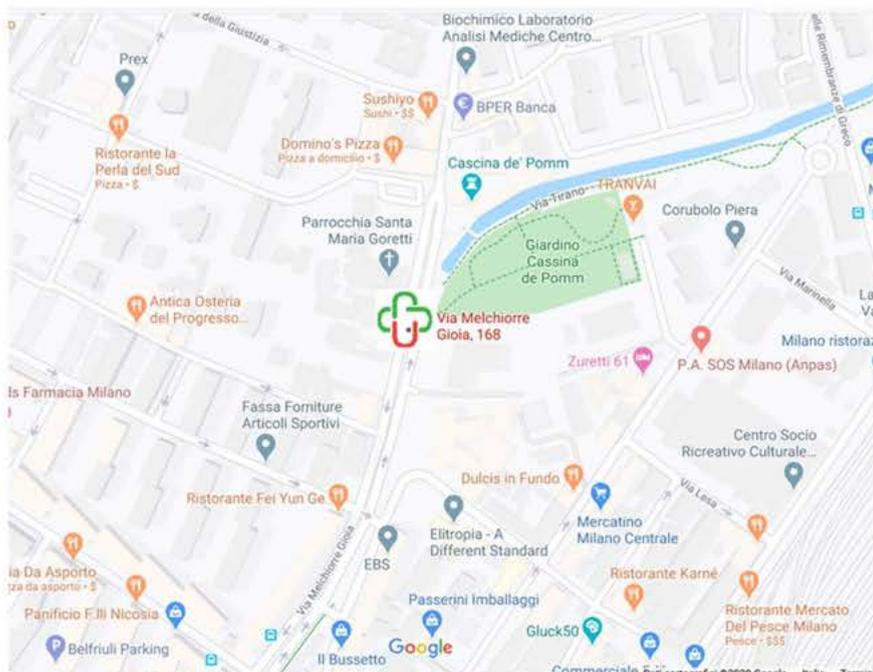
- chiamando il numero verde 800.92.60.60 dal Lunedì al Venerdì in orario 9.00-13.00 e 14.00-18.00;
- Inviando una richiesta all'indirizzo e-mail [info@nurseitalia.it](mailto:info@nurseitalia.it).

Copia della documentazione potrà essere ritirata presso la segreteria entro 7 giorni lavorativi dalla richiesta, al costo di € 15,00.



## Dove siamo

La sede operativa del servizio ADI Nurseitalia si trova in Via Melchiorre Gioia 168, primo piano.



Le persone in carrozzina possono accedere suonando il campanello collocato a fianco del portone di accesso dal cortile/parcheggio al termine della rampa disabili.



### COME RAGGIUNGERCI

- In auto: dalla Tangenziale Est Milano uscita Lambrate percorrere Via Rombon, quindi Via Porpora fino a Piazzale Loreto, imboccare Viale Brianza e, attraversata la ferrovia, seguire Viale Lunigiana fino ad incrociare Via Melchiorre Gioia (3° semaforo a destra). Le coordinate GPS per il navigatore satellitare sono: N 45°49'65", E 9°20'85".
- Con i mezzi pubblici: MM3 fermata Sondrio a 900 m, collegamento con autobus linee 43 e 81 (fermata Gioia-Tirano).

## Orari di funzionamento

La segreteria è aperta al pubblico nella sede operativa di Via Melchiorre Gioia 168 Milano con orario **dal Lunedì al Venerdì dalle h. 9.00 alle h. 13.00 e dalle h. 14.00 alle 18.00.**

Per l'attivazione del servizio e informazioni è predisposto il **numero verde 800.92.60.60, attivo dal Lunedì alla Domenica con orario 8.00-20.00.**

Nei restanti orari è attiva una segreteria telefonica che invia i messaggi registrati all'e-mail [ipgioia@nurseitalia.it](mailto:ipgioia@nurseitalia.it).

## Tutela dei diritti dell'assistito

### PRIVACY

Tutte le informazioni utilizzate e generate nelle attività domiciliari del servizio Nurseitalia sono gestite esclusivamente per le finalità sanitarie, amministrative e contabili in conformità al regolamento UE n 679/2016 e s.m.i. All'attivazione del servizio tutti gli utenti ricevono un'informativa completa riguardo alle finalità e modalità dei trattamenti dei dati personali.

E' diritto del Cliente conoscere ed accedere, per ogni esigenza, ai propri dati trattati da Nurseitalia. Le notizie riguardanti lo stato di salute dell'assistito e i trattamenti in corso possono essere comunicate esclusivamente alle persone indicate dall'utente stesso.

Per qualsiasi informazione o segnalazione relativa al trattamento dei dati personali da parte di Nurseitalia si prega di inviare una comunicazione via e-mail all'indirizzo [dpo@nurseitalia.it](mailto:dpo@nurseitalia.it).

### CONSENSO INFORMATO

Per tutta la durata della presa in carico da parte del servizio ADI Nurseitalia nessun trattamento può essere effettuato senza il consenso dell'assistito e/o del suo rappresentante legale, previa adeguata informazione circa lo stato di salute, il possibile decorso della malattia, i benefici e le complicanze derivanti dalle cure programmate, le modalità attuative di tali cure. E' quindi prevista la richiesta del consenso al piano degli interventi domiciliari (PAI). La mancata espressione del consenso al PAI comporta l'impossibilità del servizio ADI Nurseitalia ad erogare le prestazioni richieste .

### MODALITA'PER L'ESERCIZIO DEI DIRITTI DELL'ASSISTITO

A tutela dei propri diritti, in qualsiasi momento la persona assistita e/o i suoi familiari possono:

- formulare proposte, segnalazioni e reclami (o eventuali encomi) utilizzando il modulo allegato a questa Carta dei Servizi (Allegato 1) e consegnandolo all'operatore domiciliare in busta chiusa, oppure inviandolo per e-mail all'indirizzo [coordinatore@nurseitalia.it](mailto:coordinatore@nurseitalia.it). Nel caso di reclami e osservazioni, sarà cura del Coordinatore del servizio rispondere per iscritto entro 7 giorni lavorativi, dopo avere raccolto tutte le informazioni necessarie a chiarire l'accaduto.
- cambiare l'Ente Gestore compilando e restituendo a Nurseitalia il "Modulo di Revoca" ricevuto al momento della presa in carico.
- contattare l'Ufficio di Pubblica Tutela (UPT) presso l'ATS Città Metropolitana di Milano ai seguenti recapiti: tel. 02.8578.8000, e-mail [upt@ats-milano.it](mailto:upt@ats-milano.it).

## Standard e controllo di qualità

Il servizio Nurseitalia ADI osserva procedure conformi alla normativa regionale vigente. La corrispondenza agli standard del servizio è controllata sia con verifiche interne della Direzione Sanitaria, sia attraverso verifiche esterne condotte dalla ATS competente.

Almeno una volta all'anno Nurseitalia effettua una rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti attraverso il questionario allegato alla presente Carta dei Servizi (Allegato 2). I questionari compilati vengono raccolti dagli operatori domiciliari in busta chiusa e consegnati alla sede operativa per l'elaborazione dei dati. La compilazione del questionario potrà essere richiesta anche mediante intervista telefonica o rilevazione online per gli utenti che hanno fornito il proprio indirizzo e-mail.

Una volta analizzati, i dati dei questionari di soddisfazione degli utenti vengono pubblicati sul sito web di Nurseitalia e nella bacheca della sede operativa.

## Il nostro impegno

Tutti gli operatori Nurseitalia® sono coinvolti e responsabilizzati nel rispetto degli impegni che assume nei confronti dei propri Clienti, declinati nella definizione degli standard di qualità che devono essere garantiti nell'erogazione delle prestazioni infermieristiche.

La conformità dei Servizi erogati agli standard dichiarati viene periodicamente verificata e monitorata, ed è oggetto di specifiche azioni di miglioramento per riuscire a rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni ed alle aspettative dei nostri utenti.



Per questo abbiamo definito i seguenti ambiti e standard di qualità:

Ambito	Requisito	Indicatore	Standard
Accesso e presa in carico	Attivazione tempestiva del servizio	Giorni intercorsi fra la scelta dell'Ente gestore e la prima visita domiciliare	≤72 h ≤24 h (urg.)
Accoglienza	Cortesia e disponibilità del personale	Soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	>90%
Privacy	Tutti gli utenti devono essere adeguatamente informati sulle finalità e modalità del trattamento dei loro dati personali	% informative privacy sottoscritte/totale utenti	100%
Sicurezza	Garantire l'individuazione dei rischi (attivi e latenti) connessi all'attività	Analisi ed elaborazione delle segnalazioni pervenute	100% di segnalazioni elaborate e analizzate
Qualità percepita	Curare la qualità complessiva del servizio secondo le aspettative dell'utente	Soddisfazione dell'utente attraverso questionari sulla qualità percepita	>95%
Tutela e ascolto dell'Utente	Gestione efficace dei reclami	Risposta del Coordinatore entro tempi standard	100%
Rilascio documentazione	Per tutti gli assistiti deve essere rispettato il tempo max. di rilascio della documentazione	Giorni lavorativi intercorsi fra la richiesta e il rilascio di copia della documentazione	7

## Allegato 1—scheda segnalazioni utenti

N. \_\_\_\_/\_\_\_\_

Reclamo                       Suggerimento/Proposta                       Encomio                       Osservazione

### SEGNALANTE

Io sottoscritto \_\_\_\_\_ nato a \_\_\_\_\_

il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ residente a \_\_\_\_\_

in \_\_\_\_\_

Prov. \_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Segnalo quanto segue per conto di                       me stesso                       altra persona \_\_\_\_\_

In \_\_\_\_\_

### OGGETTO DELLA SEGNALAZIONE

DATA/ORA: \_\_\_\_\_ LUOGO (località) : \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE del/i fatto/i: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

### TESTIMONI (eventuali)

\_\_\_\_\_

CONCLUSIONI (richieste e/o suggerimenti): \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Comunico i recapiti ai quali desidero ricevere la risposta

Via \_\_\_\_\_ Comune \_\_\_\_\_ Cap \_\_\_\_\_

Prov. \_\_\_\_ tel. \_\_\_\_\_ e-mail \_\_\_\_\_

Firma

Io sottoscritto, ai sensi del Regolamento UE n. 679/2016 "GDPR" esprimo il mio consenso al trattamento dei miei dati personali ai fini della corretta gestione della presente segnalazione.

Data \_\_\_\_\_

Firma

### PARTE RISERVATA ALL'UFFICIO

Scheda ricevuta il \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  direttamente  servizio postale/fax  e-mail  altro \_\_\_\_\_

Il ricevente

## Allegato 2—Questionario di soddisfazione

Gentile Utente,

tutto il personale ADI Nurseitalia è costantemente impegnato nel miglioramento della qualità del servizio, con l'obiettivo di rispondere in modo sempre più adeguato ai bisogni ed alle aspettative degli Utenti. Per questo la Sua collaborazione è un aiuto prezioso. Le chiediamo qualche minuto del Suo tempo per compilare il seguente questionario. Le Sue osservazioni saranno fondamentali per i nostri obiettivi di qualità.

Come valuta	La Direzione				
	Ottimo	Buono	Non so	Sufficiente	Insufficiente
1. la competenza degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. la cortesia del personale?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. la professionalità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. il tempo dedicato dagli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. la disponibilità nella relazione con la famiglia?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. le modalità di accesso al servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. il tempo di attesa per ottenere il servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. la puntualità degli operatori?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. l'organizzazione del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. le informazioni ricevute sul servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. la chiarezza delle informazioni sullo stato di salute?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. la disponibilità a rispondere alle sue domande?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. la sicurezza del servizio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. la riservatezza nel trattamento dei suoi dati personali?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. il servizio di risposta al numero verde?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. i tempi di intervento degli operatori nelle urgenze?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. la durata delle prestazioni rispetto alle sue necessità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. il numero di accessi rispetto alle sue necessità?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. nel complesso si ritiene soddisfatto del servizio?	<input type="checkbox"/> Sì		<input type="checkbox"/> Non so		<input type="checkbox"/> No
20. rispetto alle sue aspettative il servizio ADI è risultato	<input type="checkbox"/> Migliore		<input type="checkbox"/> Uguale		<input type="checkbox"/> Inferiore
21. Consiglierebbe ad altri questo servizio?	<input type="checkbox"/> Sì		<input type="checkbox"/> Non so		<input type="checkbox"/> No
22. Ha dei suggerimenti per migliorare il servizio?	_____				

La ringraziamo per la gentile collaborazione.

Nurseitalia Srl

nurse**ed**italia

SERVIZIO ADI GIOIA  
Via Melchiorre Gioia, 168  
20125 Milano MI

E-mail: [info@nurseitalia.it](mailto:info@nurseitalia.it)  
[www.nurseitalia.it](http://www.nurseitalia.it)

