

# FONDAZIONE ANT ITALIA ONLUS CARTA DEI SERVIZI





## PREMESSA

Gentile Famiglia,

La Carta dei Servizi è uno strumento importante di informazione e di comunicazione alle persone che si rivolgono alla Fondazione ANT Italia Onlus. Vi preghiamo pertanto di leggere con attenzione le prossime sezioni.

In questo documento verranno descritti gli obiettivi, l'organizzazione, le attività e le modalità di erogazione del servizio di assistenza domiciliare, nonché i principi etici fondanti e gli standard di qualità che la Fondazione è in grado di garantire.

Si ricorda inoltre che la Carta dei Servizi, introdotta con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 e resa vincolante dalla legge 273/95, rappresenta uno strumento fondamentale per garantire al cittadino la tutela e la partecipazione attiva al processo di miglioramento dell'assistenza.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## INDICE

### 1. Presentazione della Fondazione ANT

1.1 - ANT Identikit	6
1.2 - Il codice etico e sociale ANT	7
1.3 - I principi fondamentali	8
1.4 - Finalità	9

### 2. Modalità di erogazione dei servizi

2.1 - Le figure professionali	10
2.2 - Erogazione Assistenza domiciliare	12
2.3 - Standard assistenziali	12
2.4 - Prestazioni Fornite	13
2.5 - Servizi aggiuntivi	14
2.6 - Come attivare l'assistenza	16
2.7 - Dove attivare l'assistenza	16
2.8 - Cessazione dell'assistenza	17

### 3. Standard qualitativi

3.1 - Certificazione	18
3.2 - Indicatori di Qualità e rispetto degli Standard	18
3.3 - Formazione	19
3.4 - Ricerca	19

#### 4. Valutazione ed informazione

4.1 - Riesame della Direzione	20
4.2 - Rilevazione della soddisfazione degli utenti	20
4.3 - Partecipazione della cittadinanza	20
4.4 - Informazione sui contenuti delle azioni di verifica	20
4.5 - Guida ai servizi	21

#### 5. Strumenti di tutela

5.1 - Diritti del Sofferente	22
5.2 - Doveri del Sofferente e dei famigliari	23
5.2 - Attività di Informazione e Stampa	24
5.3 - Privacy	24
5.4 - Tutela e sicurezza	24
5.5 - Procedura di reclamo	25

## 1. PRESENTAZIONE DELLA FONDAZIONE ANT

### 1.1 ANT IDENTIKIT

Fondazione ANT Italia Onlus, nata nel 1978 per iniziativa dell'oncologo Franco Pannuti, è il più grande ospedale gratuito a domicilio in Italia, fornisce assistenza ai malati di tumore e organizza attività di prevenzione oncologica. La sua missione si ispira all'Eubiosia (dal greco antico "la buona vita") perché la dignità della vita va preservata anche durante la malattia e fino all'ultimo istante di vita. Dal 1985 la Fondazione ANT ha portato nelle case di oltre 106.000 Malati di tumore in 9 diverse regioni italiane un'assistenza socio-sanitaria gratuita, completa, continuativa e integrata. Oltre 4.250 persone sono assistite ogni giorno a domicilio da 20 équipe di operatori sanitari che garantiscono cure di tipo ospedaliero e socio-assistenziale (dati aggiornati al 31 dicembre 2014). L'assistenza ai Sofferenti di tumore è offerta 365 giorni l'anno, 24 ore su 24, festività incluse. ANT Italia Onlus è Fondazione iscritta dal 9 dicembre 2002 nel Registro delle Persone Giuridiche tenuto presso l'Ufficio Territoriale del Governo di Bologna al nr. 15 pag. 57 vol. 1, con provvedimento del 09.12.2002. Deriva dalla trasformazione di ANT, Associazione Nazionale Tumori, costituita a Bologna il 15 maggio 1978, riconosciuta con D.P.R. del 09.03.1987. La trasformazione è stata deliberata dall'assemblea straordinaria dei soci tenuta il 26 luglio 2002. La Fondazione ANT Italia è Onlus ai sensi e per gli effetti del Decreto Legislativo 4 dicembre 1997 nr. 460. Risulta iscritta, con decorrenza dal 09.12.2002, all'Anagrafe Unica delle Onlus presso il Ministero delle Finanze. Fondazione ANT Italia Onlus ha sede legale in Bologna – Via Jacopo di Paolo 36 ove è anche il luogo principale della sua attività.

## 1.2 IL CODICE ETICO E SOCIALE ANT

Il credo di ANT è sintetizzato dal termine “Eubiosia” (dal greco, “la buona vita”) intesa come insieme di qualità che conferiscono dignità alla vita, sino all’ultimo respiro. La Fondazione si è da tempo dotata di un codice etico:

- Considera in ogni occasione la vita un valore sacro ed inviolabile.
- Considera l’EUBIOSIA (la buona vita, la vita in dignità) un obiettivo primario da conquistare quotidianamente.
- Accogli La morte naturale come naturale conclusione dell’EUBIOSIA.
- Considera ogni evento della malattia reversibile.
- Combatti la sofferenza (fisica, morale e sociale) tua e degli altri con lo stesso impegno.
- Considera tutti i tuoi simili fratelli.
- Il Sofferente richiede la tua comprensione e la tua solidarietà, non la tua pietà.
- Evita sempre gli eccessi.
- Porta il tuo aiuto anche ai Parenti del Sofferente e non dimenticarti di loro anche “dopo”.
- Il nostro molto sarebbe niente senza il poco di tanti.

L’Eubiosia (la-vita-con-dignità) è un diritto sociale prioritario. Il programma di assistenza domiciliare a persone sofferenti rappresenta infatti, dal nostro punto di vista, una delle maggiori espressioni di solidarietà di una comunità libera e matura sotto il profilo sociale e civile.

Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

### 1.3 PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali che ispirano il lavoro assistenziale, gestionale ed organizzativo di ANT sono i seguenti.

**GRATUITÀ:** L'assistenza ANT è gratuita per tutti, sempre.

**EGUAGLIANZA:** L'erogazione dei servizi è uguale per tutti, senza distinzione di sesso, età, razza, religione, censo, opinioni politiche, provenienza geografica nell'ambito territoriale in cui il servizio è offerto.

**IMPARZIALITÀ:** gli operatori sanitari hanno obbligo di comportarsi, nei confronti dei Sofferenti, con obiettività, giustizia e imparzialità.

**CONTINUITÀ:** l'erogazione dell'assistenza è continuativa, regolare e senza interruzioni.

**DIRITTO DI SCELTA:** la Fondazione salvaguarda la libertà di scelta della persona nell'ambito delle possibilità offerte da altri soggetti erogatori di servizi, favorendo il lavoro in rete tra tutti gli attori coinvolti nell'assistenza al malato.

**PARTECIPAZIONE:** la partecipazione degli utenti è garantita sia attraverso un'informazione completa che attraverso la possibilità di esprimere suggerimenti e reclami.

**EFFICIENZA ED EFFICACIA:** sono obiettivi che consentono di ottenere risultati ottimali utilizzando le risorse con il minimo di sprechi e duplicazioni.

**TRASPARENZA:** l'assistenza viene fornita in forma totalmente gratuita per il Sofferente e per la sua famiglia senza contropartite o condizionamenti; si dichiara inoltre che gli operatori non accettano compensi e omaggi da parte del malato o della famiglia.

**CENTRALITÀ DEL SOFFERENTE:** il Sofferente è al centro di una rete composta dagli specialisti ospedalieri, i medici di medicina generale, i servizi ASL e gli operatori ANT che forniscono con il loro servizio il supporto umano e professionale per orientarsi al meglio, coerentemente con i bisogni assistenziali del paziente.

**PROPORZIONALITÀ DELLE CURE:** la Fondazione ha formato i suoi professionisti ad operare nel rispetto della vita adeguando le terapie alle necessità del sofferente perseguendo condotte terapeutiche che rifuggono in egual modo l'accanimento terapeutico e l'abbandono del malato.



## 1.4 FINALITÀ

Le missioni principali della Fondazione ANT sono pertanto quelle di:

- fornire assistenza domiciliare globale al Sofferente di tumore e alla sua Famiglia, attraverso cure mediche ed infermieristiche, terapia del dolore e cure palliative, sostegno psicologico e servizi alla persona.
- privilegiare l'Eubiosia rispetto all'Eutanasia, intesa nella sua accezione di morte anticipata e quindi non naturale.

Ci si pone inoltre i seguenti obiettivi:

- 1) aumentare la copertura del servizio in tutti i territori dove cittadini volonterosi si organizzano in delegazioni per sostenere fattivamente la nostra missione.
- 2) mantenere elevati standard quali/quantitativi paragonabili ad un'assistenza ospedaliera di qualità, al fine di evitare i ricoveri impropri.
- 3) tendere ad un continuo miglioramento seguendo gli indicatori di qualità scelti e periodicamente aggiornati.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da:	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 2. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

### 2.1 LE FIGURE PROFESSIONALI

La qualità dell'assistenza domiciliare dipende da molti fattori, ma in ultima analisi si può ricondurre alla professionalità, dalla dedizione e dalla disponibilità degli operatori che tutti i giorni lavorano per la Fondazione ANT con l'obiettivo di stare vicino a chi soffre.

Le attività di assistenza domiciliare al malato oncologico svolto dalla Fondazione ANT si basano sul presupposto che il sofferente viene preso in carico da una équipe multi professionale che si coordina in modo continuativo al proprio interno e ha obiettivi assistenziali condivisi. I nostri operatori sono libero professionisti che vengono retribuiti grazie alle risorse che la Fondazione raccoglie ogni giorno.

Le principali tipologie di operatore sono le seguenti:

**MEDICI ED INFERMIERI:** personale sanitario qualificato e formato per l'assistenza domiciliare oncologica e per le cure palliative. I medici e gli infermieri assumono la responsabilità assistenziale e terapeutica sotto la supervisione dei Coordinatori d'Équipe e propongono ad ogni sofferente un Piano Assistenziale Individuale (PAI) attuando la modalità di lavoro in équipe e garantendo l'assistenza 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

**PSICOLOGI e PSICO-ONCOLOGI:** qualificati e formati per l'assistenza domiciliare ai malati di tumore, offrono al sofferente e alla sua famiglia supporto psicologico durante l'assistenza e successivamente, su richiesta diretta, per l'elaborazione del lutto. Gli psicologi si occupano inoltre della supervisione dell'équipe e dei singoli operatori qualora siano necessari interventi di miglioramento delle dinamiche comunicativo-relazionali e/o di gestione del burnout all'interno dell'équipe stessa. Gli psicologi sono poi coinvolti nei percorsi formativi destinati agli operatori, ai volontari, ai caregiver e ai tirocinanti.

**COORDINATORI MEDICI e REFERENTI D'ÉQUIPE:** hanno il compito di organizzare il servizio di assistenza e di garantire gli standard operativi, gestendo la presa in carico del malato e della famiglia.

**OPERATORI SOCIO SANITARI (OSS):** svolgono attività di igiene alla persona.

**FIGURE DI SUPPORTO TECNICO:** A supporto dell'attività dell'équipe intervengono figure di carattere amministrativo, informatico e gestionale.

Alle figure professionali inserite nelle équipe, si affiancano i nostri VOLONTARI.

Sono cittadini volenterosi che offrono il proprio tempo senza alcuna remunerazione per favorire l'assistenza domiciliare ANT nei modi più congeniali alle proprie caratteristiche. Oltre alle attività di fund raising, alcuni volontari sono coinvolti nell'attività socio-assistenziale e costituiscono una risorsa umana preziosa per lo sviluppo di relazioni interpersonali di sostegno al paziente e alla sua famiglia.

Oltre ai corsi di formazione iniziale, il gruppo dei volontari viene seguito mensilmente attraverso momenti di condivisione e supervisione.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da:	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 2.2 EROGAZIONE DELL'ASSISTENZA DOMICILIARE

L'erogazione dell'assistenza ANT segue una serie di fasi ben definite:

- Segnalazione da parte dei famigliari, del MMG o dei medici delle strutture ospedaliere al nostro Ufficio accoglienza.
- Prima visita effettuata dal Coordinatore al domicilio entro 72 ore dalla presentazione della richiesta.
- Per le richieste che prevedono una elevata intensità assistenziale si valuterà il requisito essenziale della presenza di un caregiver che sarà considerato fondamentale per la presa in carico del sofferente.
- Elaborazione del PAI, che delinea gli obiettivi personalizzati ed i relativi interventi professionali secondo il principio di continuità delle cure a differenti livelli di intensità.
- Erogazione a domicilio delle prestazioni previste attraverso l'équipe multi professionale.
- Rivalutazione periodica del caso con eventuale aggiornamento del PAI.
- Valutazione finale al termine dell'assistenza e chiusura della cartella clinica.

## 2.3 STANDARD ASSISTENZIALI

La Fondazione ANT si è dotata di Standard assistenziali:

### **QUALITATIVI**

presa in carico del malato attraverso il lavoro in équipe multiprofessionale;  
selezione di personale con titoli e formazione adeguata a sostenere il compito assegnato;  
prima visita entro 72 ore dalla richiesta

### **QUANTITATIVI**

attività assistenziale dell'équipe diurna dalle 8.00 alle 20.00 e notturna, 365 giorni all'anno, compresi i festivi.

## **ORGANIZZATIVI**

riunioni d'équipe settimanali;  
 supervisione psicologica degli operatori e dell'équipe;  
 presenza di un coordinamento sanitario nazionale che si riunisce periodicamente e che istituisce ispezioni per il controllo degli standard;  
 piani di Audit;  
 gestione delle Non Conformità e degli Eventi Avversi.

## **2.4 PRESTAZIONI FORNITE**

A domicilio l'équipe sanitaria multiprofessionale è in grado di erogare prestazioni a seconda dell'intensità assistenziale.

- Visite mediche con l'esecuzione di: terapie di supporto, terapie infusionali endovena o sottocutanee, gestione della nutrizione parenterale ed enterale, paracentesi, gestione ossigenoterapia, terapia del dolore, cure palliative.
- Visite infermieristiche con esecuzione di: prelievi ematici e di liquidi biologici, medicazioni semplici e complesse (ferite, lesioni da pressione, ulcere neoplastiche, vascolari, post-attiniche, ecc.), gestione di ausili (CVC, Port a cath, PICC, catetere vescicale, stomie, pompe), gestione dell'alvo, educazione del caregiver.
- Visite psicologiche con colloqui di supporto al malato e alla famiglia durante l'assistenza, e colloqui alla famiglia per l'elaborazione del lutto. Il tipo di aiuto proposto viene calibrato sulle esigenze e sulle richieste delle persone assistite, e può variare dalla consulenza ad un supporto più strutturato e continuativo sia individuale sia di gruppo, fino agli interventi psicoterapeutici.

Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da:	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 2.5 SERVIZI AGGIUNTIVI

Se gli standard competono al nucleo di base dell'assistenza domiciliare ANT esistono altresì servizi accessori, che per motivi economici e organizzativi possono essere presenti in alcune realtà ed essere assenti in altre. Per conoscere quali servizi sono disponibili nell'area interessata si rimanda al sito internet e alla Guida ai servizi dell'ODO (Ospedale Domiciliare Oncologico) interessato. Di seguito una breve descrizione di questi servizi:

- *Attività di Consulenza specialistica*  
Per migliorare il livello qualitativo dell'assistenza domiciliare in settori di natura specialistica la Fondazione si avvale di Specialisti convenzionati per l'erogazione di prestazioni saltuarie, ad es. Nutrizionista, Cardiologo, Ecografista, Otorino, Tecnico di radiologia, Fisioterapista.
- *Servizio Famiglia*  
Il Servizio Famiglia si occupa della logistica, del trasporto e montaggio dei presidi (letti ospedalieri, aste flebo, carrozzine, materassini antidecubito).
- *Servizio di Igiene alla persona*  
In convenzione con alcune cooperative, viene fornito il servizio di aiuto nell'igiene personale dei sofferenti.
- *Servizio di Nutrizione Parenterale*  
La nutrizione artificiale a domicilio comporta particolarità e conoscenze tecniche specifiche, pertanto è stato istituito un apposito nucleo operativo di medici e infermieri specificamente dedicati.
- *Posizionamento PICC*  
Un apposito nucleo di Medici ed infermieri si è addestrato per poter posizionare a domicilio Cateteri venosi centrali in pazienti che necessitino di frequenti procedure per via endovenosa.

- *Bimbi in ANT*  
 In stretta collaborazione con il Pediatra ed i centri di oncoematologia, la Fondazione offre un'assistenza domiciliare globale anche ai piccoli pazienti affetti da malattie oncologiche.
- *Servizio Porta a Porta*  
 Alcuni volontari ANT adeguatamente formati si offrono per accompagnare i sofferenti da casa all'ospedale per visite ed esecuzione terapie.
- *Servizio Letto Pulito*  
 Vengono forniti i cambi di lenzuola per le famiglie che possano giovare di questo aiuto socio-economico.
- *Presenza di Volontari al domicilio del Paziente*  
 Il Servizio di volontariato a casa del paziente si occupa di sviluppare relazioni interpersonali di sostegno al paziente e alla sua famiglia. La loro azione, svolta in modo organizzato e programmato nel tempo, avviene al domicilio dei pazienti in collaborazione con l'équipe sanitaria, anche se i volontari non effettuano alcun atto sanitario. Le attività dei volontari socio-assistenziali riguardano soprattutto: fare compagnia a casa, aiuto pratico nelle commissioni quotidiane, accompagnamento dei pazienti alle visite mediche.
- *Sostegno spirituale*  
 Alcune persone fortemente motivate e sensibili a tale ambito, sia sacerdoti sia laici, si prestano a fornire un fattivo esempio di vicinanza spirituale recandosi a casa dei sofferenti per approfondire tematiche spirituali che sono una parte integrante del percorso di malattia.
- *Assistente sociale*  
 In certe realtà la presenza di un assistente sociale consente di snellire le lungaggini burocratiche e di massimizzare i benefici fiscali per i malati e i loro famigliari.

Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 2.6 COME ATTIVARE L'ASSISTENZA

Per garantire gli obiettivi assistenziali, la richiesta di attivazione del servizio ANT deve essere autorizzata dal medico di Medicina Generale del paziente, in quanto il suo coinvolgimento è necessario in tutte le fasi della presa in carico dell'assistito (attivazione, prestazioni, prescrizioni, aggiornamento dello stato di salute).

Un familiare o altra persona legata al malato, ottenuta la richiesta del MMG, deve telefonare e/o recarsi all'Ufficio Accoglienza per effettuare il colloquio di accoglienza: è stata elaborata una scheda di accoglienza che raccoglie i dati anagrafici e sanitari così da stabilire i bisogni clinico-assistenziali del malato e avere informazioni sull'ambiente di vita dei nostri sofferenti. Durante il colloquio, svolto da psicologi o personale specificamente addestrato, vengono fornite le informazioni sui servizi erogati e vengono acquisite l'autorizzazione alla cura e al trattamento dei dati sensibili (tutela della privacy).

Laddove siano in essere Convenzioni con le ASL, saranno fornite informazioni dettagliate sulle procedure successive e sulla modulistica richiesta dalla ASL.

## 2.7 DOVE ATTIVARE L'ASSISTENZA

L'assistenza domiciliare è garantita in diverse province italiane afferenti alle seguenti regioni: Emilia Romagna, Lombardia, Veneto, Toscana, Marche, Puglia, Basilicata, Lazio, Campania.

In ogni sede della Fondazione ANT è presente un Ufficio Accoglienza, i cui indirizzi, recapiti ed orari di apertura sono disponibili sul sito [www.ant.it](http://www.ant.it). Per informazioni più dettagliate sui comuni coperti dal servizio è necessario rivolgersi alle sedi locali.



## 2.8 CESSAZIONE DELL'ASSISTENZA

La cessazione delle prestazioni assistenziali può essere richiesta in qualsiasi momento dalla persona assistita per cambio setting assistenziale, cambio erogatore dell'assistenza, trasferimento in altra sede.

Se la persona lo desidera, a conclusione del rapporto assistenziale, può essere effettuata un'ultima visita domiciliare al fine di concordare al meglio come procedere, in un'ottica di continuità assistenziale. L'assistenza può inoltre essere interrotta dalla Fondazione ANT se dovessero sussistere i seguenti impedimenti: condizioni sociali o ambientali che mettano a rischio la dignità della persona assistita o del personale sanitario, indisponibilità del caregiver ad assolvere al proprio compito di riferimento per il sofferente.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

### 3. GLI STANDARD QUALITATIVI

#### 3.1 CERTIFICAZIONE

La Fondazione ANT garantisce il rispetto dei valori etici a cui si ispira in tutte le fasi del processo di cura anche attraverso la definizione di uno standard di elevata qualità per l'erogazione dell'assistenza. La Fondazione ANT si è certificata ISO 9001 nel 2015.

La definizione di standard assistenziali, buone pratiche cliniche, riduzione dei rischi, valutazione qualitativa e quantitativa dei dati sono l'oggetto della politica di qualità di ANT.

Esistono procedure consolidate e protocolli che definiscono requisiti specifici (standard) per i seguenti aspetti:

- Accoglienza e orientamento
- Informazioni ai pazienti comprensibili e complete
- Continuità e frequenza nell'erogazione delle prestazioni
- Tutela del diritto di reclamo
- Privacy e riservatezza per i nostri assistiti
- Umanizzazione e valorizzazione delle relazioni umane e sociali

#### 3.2- INDICATORI DI QUALITÀ E RISPETTO DEGLI STANDARD

Al fine di misurare e verificare in modo oggettivo il livello di qualità offerto, la Fondazione ha individuato un gruppo di indicatori numerici che descrivono alcuni aspetti del servizio di assistenza domiciliare. Ogni anno il Coordinamento Sanitario Nazionale misura i dati relativi agli indicatori di qualità e misura il grado di raggiungimento degli obiettivi, rendendo pubblici i dati attraverso la Carta dei Servizi, il Bilancio Sociale e la pubblicazione sul sito [www.ant.it](http://www.ant.it).

Si è reso necessario approntare indici di Appropriatezza e di Economicità, voluti per promuovere il miglior utilizzo possibile delle risorse disponibili.

Vi è infine una quantificazione delle attività ispettive e di coordinamento della direzione sanitaria.

### 3.3 LA FORMAZIONE

L'ANT riconosce il valore della formazione come strumento di rafforzamento delle competenze e la condivisione delle conoscenze. Il nostro personale sanitario, prima dell'inserimento lavorativo, svolge un periodo di formazione, teorico ma soprattutto esperienziale, di durata variabile a seconda della figura professionale, presso la sede centrale della Fondazione ANT a Bologna e presso le sedi periferiche. Il nostro Dipartimento Formazione organizza regolarmente percorsi di formazione e di aggiornamento (accreditati ECM) in materia di oncologia, cure palliative e psico-oncologia. I programmi sono rivolti a tutti i professionisti sanitari, e si realizzano attraverso la collaborazione con docenti di livello universitario ed esperti nazionali del settore.

### 3.4 LA RICERCA

La Fondazione ANT è ormai da anni impegnata in progetti di ricerca clinica finalizzati a migliorare sempre di più il proprio livello assistenziale.

L'attività scientifica si concentra su diversi ambiti riguardanti le cure palliative, tra questi: la gestione dei sintomi complessi, gli aspetti psicologici della cura, il caregiving, i modelli assistenziali.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 4. VALUTAZIONE E INFORMAZIONE

### 4.1 RIESAME DELLA DIREZIONE

Entro il 31 marzo di ogni anno il Coordinamento sanitario Nazionale approva un documento chiamato Riesame della Direzione in cui si analizzano gli indicatori di qualità relativi ai tre anni di attività precedente, si analizzano le modifiche strutturali ed organizzative intercorse nell'anno precedente.

### 4.2 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Fondazione ANT invia alle famiglie dei pazienti al termine dell'assistenza (per decesso o chiusura della stessa) un questionario relativo alla soddisfazione dell'assistenza effettuata. Il questionario prevede domande su vari argomenti che riguardano la valutazione complessiva dell'assistenza e il giudizio sull'équipe sanitaria dal punto di vista tecnico e interpersonale.

Prima dell'invio dei moduli di soddisfazione dell'Utente una dipendente della Fondazione prenderà contatto con un familiare per verificare se gli indirizzi postali dei pazienti sono ancora attivi ed eventualmente chiedere un nuovo indirizzo per l'invio del questionario.

### 4.3 PARTECIPAZIONE DELLA CITTADINANZA

La Fondazione ANT informa periodicamente attraverso procedure consolidate le delegazioni di cittadini volontari sui risultati ottenuti in ambito sanitario. Tale coinvolgimento della cittadinanza aiuta ad orientare le scelte della direzione sanitaria.

### 4.4 INFORMAZIONE SUI CONTENUTI DELLE AZIONI DI VERIFICA

La Fondazione ANT assicura la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi e sulle azioni di verifica. In particolare l'ANT pubblica gli esiti delle verifiche compiute, secondo le modalità di cui sopra, sul rispetto degli standard.

## 4.5 GUIDA AI SERVIZI

Al fine di rendere più agile la comunicazione con gli utenti e per differenziare i servizi resi in ciascun ODO (Ospedale Domiciliare Oncologico) si predispone la stesura e l'aggiornamento di una Guida ai servizi dell'ODO che conterrà in forma riassuntiva gli elementi della Presente Carta dei Servizi, mettendo in maggiore evidenza sede e orari degli uffici accoglienza di zona, elencando i servizi accessori disponibili in loco, chiarendo l'organigramma e fornendo un elenco dei comuni coperti dai servizi.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da:	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015

## 5. STRUMENTI DI TUTELA

### 5.1 DIRITTI DEL SOFFERENTE

Tutte le azioni sanitarie della Fondazione ANT si svolgono nel rispetto del malato e del cittadino che ha diritto:

- al rispetto della dignità della propria vita
- di conservare la propria dignità e il proprio valore, anche in caso di perdita parziale o totale dell'autonomia e dell'autosufficienza.
- di essere accudito e curato nell'ambiente che preferisce
- ad un'assistenza continua e qualificata
- a scelte libere ed informate
- a una piena disponibilità all'ascolto da parte degli operatori
- a conservare la propria individualità e libertà
- a conservare le proprie credenze, opinioni e sentimenti
- a conservare le proprie modalità di condotta sociale, se non lesive dei diritti altrui
- di essere salvaguardato da ogni forma di violenza fisica e/o morale
- di ottenere dalla struttura sanitaria informazioni relative alle prestazioni dalla stessa erogata, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare le persone che lo hanno in cura attraverso l'indicazione delle generalità degli operatori.
- di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto a terapie; le dette informazioni devono concernere anche i possibili rischi o disagi conseguenti al trattamento. Ove il sanitario raggiunga il motivato convincimento dell'inopportunità di una informazione diretta, la stessa dovrà essere fornita ai familiari o a coloro che esercitano potestà notoria.

- di ottenere che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguarda, rimangano segreti.
- di ottenere al proprio domicilio trattamenti sicuri, efficaci e personalizzati
- di ottenere che vengano adottate procedure volte ad evitare le sofferenze ed il dolore non necessario, nel rispetto dei tempi del paziente.
- Una efficiente gestione dei Reclami che possa avvenire attraverso molteplici vie di comunicazione

## 5.2 DOVERI DEL SOFFERENTE E DEI FAMIGLIARI

Fin dall'inizio l'assistenza domiciliare si deve basare su un rapporto di fiducia e di rispetto tra personale sanitario, paziente e nucleo familiare, presupposto indispensabile per l'impostazione di un corretto programma terapeutico ed assistenziale.

- È pertanto dovere dei pazienti informare i coordinatori dell'ODO se il rapporto di fiducia dovesse mancare al fine di adottare tempestivamente le opportune misure.
- È dovere dei sofferenti e dei familiari rivolgersi al personale sanitario con educazione e mantenere condizioni ambientali sicure e dignitose per i nostri operatori.
- È altresì dovere dei sofferenti e dei familiari informare i sanitari se situazioni imprevedibili hanno alterato i programmi terapeutici concordati.
- È dovere dei sofferenti e dei loro familiari avvertire gli operatori su eventuali mutamenti nella disponibilità assistenziale del caregiver.
- È infine dovere del sofferente informare tempestivamente i sanitari alla propria intenzione di rinunciare, secondo la propria volontà, a cure e prestazioni sanitarie programmate, affinché possano essere evitati sprechi di tempo e risorse.

Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015



### 5.3 ATTIVITÀ DI INFORMAZIONE E STAMPA

La comunicazione della Fondazione verso l'esterno è improntata al rispetto del diritto all'informazione ed in nessun caso è permesso divulgare notizie o commenti falsi e tendenziosi; ogni attività di comunicazione avviene nel pieno rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle pratiche di condotta professionale ed è realizzata con chiarezza e trasparenza. È evitata ogni forma di pressione o di acquisizione di atteggiamenti di favore da parte dei mezzi di comunicazione.

### 5.4 PRIVACY

La Fondazione ANT pone la massima attenzione al rispetto della privacy e e della tutela dei dati personali. Con riferimento ai dati personali raccolti nell'ambito della propria attività essa agisce nel rispetto delle norme di cui al D.Lgs.196/2003 – Codice in materia di protezione dei dati personali, per assicurare il rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché la riservatezza e la protezione dei dati personali dei soggetti interessati. Per maggiori informazioni in merito alle politiche di trattamento dei dati personali adottate dalla Fondazione ANT è possibile consultare l'informativa privacy pubblicata sul sito [www.ant.it](http://www.ant.it). Inoltre la documentazione privacy necessaria ai sensi della normativa è reperibile presso la sede della Fondazione ANT in Bologna, via Jacopo di Paolo n.36.

### 5.5 TUTELA E SICUREZZA

La Fondazione ANT si impegna a rispettare la normativa vigente in tema di igiene, salute e sicurezza sul luogo di lavoro e adotta tutte le necessarie ed opportune misure di prevenzione e protezione. È stato redatto il piano di valutazione dei rischi e delle criticità, si è provveduto all'informazione del personale sui rischi e le modalità di prevenzione e protezione, vengono adottate le migliori tecnologie e vengono continuamente aggiornate le metodologie di lavoro.

Il personale viene sottoposto a sorveglianza sanitaria ad opera del medico competente.

Per la gestione della sicurezza degli addetti alle attività e gestione amministrativa sono rigorosamente rispettate le norme di cui al D.Lgs. 81/08.



## 5.6 PROCEDURE DI RECLAMO

La Fondazione ANT prevede procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva. Le procedure di reclamo sono accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzo per venire incontro a tutte le esigenze di comunicazione.

Il reclamo può essere pertanto presentato in via:

- orale ai Coordinatori di ODO o telefonicamente all'Ufficio Accoglienza del proprio ODO specificando che si intende segnalare un reclamo;
- per iscritto all'indirizzo: Ufficio Reclami, Fondazione ANT Italia Onlus; via Jacopo di Paolo 36 , 40128 Bologna;
- via fax al numero 051-71.90.145 "All'Attenzione del Ufficio reclami"
- via email all'indirizzo: [ufficio.reclami@ant.it](mailto:ufficio.reclami@ant.it)

Il Coordinamento Sanitario Nazionale è incaricato di svolgere le opportune verifiche e di rispondere al reclamo. I reclami ricevuti verranno monitorati e la Fondazione ANT ne terrà conto nel Riesame della Direzione e negli altri piani di miglioramento progressivo dei servizi. Si allega modulo del reclamo.



Emessa da:	GQ ANT	Data emissione:	6 marzo 2014
Approvato da	CSN ANT	Data modifica:	11 maggio 2015







**Fondazione ANT Italia ONLUS**  
**via Jacopo di Paolo, 36 | 40128 Bologna**  
**tel. 051 7190111 | fax 051 377586**  
**info@ant.it | ant.it**

