

FONDAZIONE ANT ITALIA ONLUS
UNITA' CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

CARTA DEI SERVIZI ODO Brescia

La Fondazione ANT Franco Pannuti ETS è accreditata presso la Regione Lombardia quale Unità di Cure Palliative domiciliari, di seguito UCP DOM (Decreto Regionale n. 5918 del 28.11.2016).

TITOLI DI ACCESSO E MODALITÀ DI EROGAZIONE E PRESA IN CARICO

Il servizio offerto da Fondazione ANT si rivolge a pazienti per i quali sia ritenuto indicato l'inserimento in un programma assistenziale domiciliare, e che necessitino di cure palliative sulla base di un colloquio di valutazione della segnalazione, di norma effettuato presso la sede della struttura residenziale/UCPDOM accreditata, con i familiari e, qualora ritenuto possibile, con il malato, per l'individuazione del più appropriato setting assistenziale e la verifica della sussistenza dei criteri di eleggibilità definiti nella DGR n. 4610/2012, quali la volontà del malato, l'orientamento del nucleo familiare verso un programma di cure domiciliari, la presenza di una persona di riferimento che si prenda cura del paziente (care-giver) 24 ore su 24, e l'idoneità logistico-igienico-strutturale dell'abitazione. Dal momento della trasmissione della richiesta, ANT provvederà entro 24 ore all'effettuazione del Colloquio di valutazione e, successivamente, entro 48 ore dal Colloquio, nel caso di sussistenza dei predetti criteri, alla Prima visita al domicilio del paziente.

La prima visita al domicilio avviene entro 48 ore dal colloquio, salvo diverse esigenze espresse dalla famiglia. La redazione del PAI (Piano di Assistenza Individuale) avviene di norma nel corso della prima visita, entro le 72 ore successive.

Durante il colloquio e durante la prima visita viene valutata l'effettiva idoneità del setting di cura domiciliare e in caso di non idoneità, secondo i requisiti stabiliti dalla DGR 5918/16, il paziente viene inviato ad altro nodo della rete di cure palliative o ad altro servizio.

La Fondazione ANT Franco Pannuti ETS è in grado di erogare anche un tipo di assistenza non accreditata, in regime privatistico, completamente gratuito e in forma consulenziale al MMG, dedicata a pazienti con situazioni cliniche che prevedano una bassa intensità assistenziale.

UFFICIO ACCOGLIENZA ANT DI BRESCIA

L'Ufficio Accoglienza ANT garantisce la presenza di un servizio front-office per almeno 7 ore al giorno, distribuite sui cinque giorni lavorativi, ed è in grado di raccogliere i messaggi degli assistiti tramite segreteria telefonica negli orari di chiusura (DGR n.5918 del 2016 pp. 23). La segreteria telefonica è attiva 24 ore su 24 per raccogliere i messaggi delle persone che saranno tempestivamente richiamate.

L'Ufficio Accoglienza ANT è aperto dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30.

A seguito della richiesta di presa incarico viene attivata la procedura di valutazione ed eventuale presa in carico secondo i tempi normati da Regione Lombardia, riportati nel paragrafo precedente. I colloqui di valutazione sono svolti dagli operatori sanitari dell'equipe multi professionale (medici, infermieri, psicologi) previo appuntamento.

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 1 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

Per informazioni sulle attività di assistenza è possibile contattare la Fondazione ANT di Brescia tramite: telefono 0303099423 - fax 030 3397112 - mail delegazione.brescia@ant.it, sito internet www.ant/lombardia.it.

La sede della Fondazione ANT è presente a Brescia in via della Stazione 51; è facilmente raggiungibile con i mezzi pubblici (metropolitana – di fronte alla fermata denominata “Stazione FS”; autobus – capolinea di tutte le linee extraurbane e fermata “Stazione FS” degli autobus di linea urbana; treno – Stazione Centrale di Brescia) ed è possibile parcheggiare nei pressi dell'edificio.

UNITÀ DI OFFERTA

Il servizio di assistenza socio-sanitaria domiciliare UCP-DOM di ANT, svolto in un ambiente abitativo idoneo, presenta un livello tecnico-specialistico che rispetta tutti i protocolli terapeutici secondo le normative nazionali e regionali in materia. Le prestazioni offerte implementano una rete di assistenza a domicilio che assicura aiuto gratuito di natura clinica e sociale. Lo staff socio-sanitario ANT di Brescia dedicato all'UCP DOM svolge attività assistenziale coordinata e programmata, proponendo ad ogni paziente un Piano Assistenziale Individuale (PAI), con varie ed opportune tipologie di prestazioni mirate alla cura della persona, malata e compromessa nell'autonomia, permettendole di continuare a vivere nella propria abitazione.

PRESTAZIONI FORNITE

A domicilio lo staff socio-sanitario ANT è in grado di erogare, in regime UCP-DOM, prestazioni differenziate a seconda dell'intensità assistenziale, denominate rispettivamente UCP-DOM base ed UCP-DOM specialistica.

- Visite mediche con l'esecuzione di: terapie di supporto, terapie infusionali endovena o sottocutanee, gestione della nutrizione parenterale ed enterale, paracentesi, toracentesi, gestione ossigenoterapia, terapia del dolore, cure palliative (anche in assistenza non accreditata);
- 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 care-giver (anche in assistenza non accreditata);
- Visite psicologiche con colloqui di supporto al malato e alla famiglia durante l'assistenza. 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 (anche in assistenza non accreditata);
- Fornitura di farmaci sia diretta (per alcune categorie di farmaci previste dalla Norma) sia tramite ricettario elettronico;
- Servizio di igiene alla persona con personale specializzato OSS effettuati tramite OSS dell'equipe socio-sanitaria oppure tramite personale dedicato fornito da Cooperativa convenzionate con Fondazione ANT (Il Mosaico SCS Onlus e Cooperativa L'Intreccio SCS Onlus);
- Servizio di fisioterapia (presenti n. 1 fisioterapista dedicata che collabora con l'equipe) e solo se espressamente indicato da un Fisiatra di riferimento convenzionato con il S.S.N.)

Il Servizio di UCP-DOM è garantito 365 giorni l'anno con reperibilità medica diurna e notturna 24 ore su 24: il

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 2 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

medico palliativista ANT di riferimento del paziente è contattabile nei giorni feriali (8:00-16:00) un medico palliativista della Fondazione ANT è reperibile, di notte (16:00/8:00), il sabato e nei giorni festivi (H24) o in caso di assenza del medico di riferimento. Nel corso del primo accesso domiciliare il paziente o il familiare ricevono adeguate istruzioni in merito alla reperibilità e tutti i numeri telefonici per ottenerla, conservati nella documentazione disponibile a domicilio del paziente.

TRASFERIMENTI IN ALTRO SETTING DI CURA – CONTINUITA' ASSISTENZIALE

Il paziente in carico all'UCP-DOM ANT BRESCIA può, se necessario, in base al modificarsi delle condizioni cliniche o socio-assistenziali che rendano opportuno un trasferimento in altro setting di cura, essere trasferito, sentita la volontà del paziente e dei familiari, presso altro nodo della rete o presso altro servizio. A tal fine il medico referente predisporrà i contatti necessari e garantirà adeguato passaggio di informazioni per assicurare la continuità delle cure. Gli operatori sanitari della Fondazione ANT si impegnano nella messa in atto di tutte le possibili forme di collaborazione con i colleghi e le strutture del territorio, al fine di garantire al paziente un percorso continuativo nell'ambito dei quattro livelli assistenziali previsti dalla DGR n. 5918/2016 e ss.mm.ii. anche in caso di trasferimento ad altro servizio o ad altro nodo della Rete Locale di Cure Palliative.

L'ORGANIGRAMMA SANITARIO

Il Responsabile sanitario dell'Unità d'offerta UCP-DOM di ANT a Brescia è il Dr. Francesco Baldo, il Care manager è l'infermiera Sara Moreni. L'équipe socio-sanitaria è formata da 7 medici, 8 infermieri e 2 psicologhe. In caso di necessità rilevate ed in base al PAI le figure sanitarie vengono integrate da operatori OSS (di cui nr. 1 collaboratrice diretta ANT), 1 fisioterapista, 1 fisiatra, 1 educatrice, 1 assistente sociale e 2 assistenti spirituali.

Tutti gli operatori possiedono un cartellino identificativo con fotografia (nome, cognome e ruolo) per il riconoscimento da parte del paziente, del caregiver e dei familiari coinvolti nell'assistenza.

COPERTURA TERRITORIALE UCP DOM ANT

L'assistenza domiciliare è garantita nei comuni appartenenti al Distretto ASST BRESCIA in collaborazione con gli altri Enti accreditati con ATS Brescia nella Rete di Cure Palliative. I comuni coperti dall'assistenza ANT, oltre il comune di Brescia, sono: Marcheno, Gardone V.T, Sarezzo Ovest, Sarezzo Est, Lumezzane, Villa Carcina Ovest, Villa Carcina Est, Concesio Ovest, Concesio Est, Collebeato, Bovezzo, Vill. Prealpino, Gussago, Cellatica, Nave, Caino, Torbole-Casaglia, Castegnato, Roncadelle, Castel Mella, Flero, Poncarale, Folzano, San Zeno, Borgosatollo, Montirone, Botticino (S.Gallo), Rezzato-Virle, Mazzano (Mazzano-Molinetto-Ciliverghe) Nuvolento, Nuvolera e Castenedolo.

TUTELA

- Privacy

Fondazione ANT Franco Pannuti ETS come soggetto erogatore di Cure palliative domiciliari assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo il caso di espressa e consapevole autorizzazione e fermi restando i limiti di legge. Gli operatori ANT sono inoltre tenuti

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 3 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

a non utilizzare informazioni riservate per scopi non connessi con l'esercizio della propria attività. In particolare il trattamento dei dati personali, da parte dei soggetti che hanno ricevuto formale incarico, avviene attraverso misure di sicurezza e procedure di controllo, di cui al Documento programmatico sulla sicurezza adottato da Fondazione ANT, idonee a garantire tutela della privacy, integrità e disponibilità dei dati raccolti.

Fondazione ANT garantisce la tutela della privacy attraverso un apposito sistema di gestione (SGP) alla cui base vi è il documento programmatico sulla sicurezza (DPS) redatto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 34, comma 1, lett. g del D. Lgs. 196/2003, e del disciplinare tecnico allegato al medesimo decreto sub b. Inoltre, per accedere ai servizi della Fondazione è necessario il consenso al trattamento dei dati sensibili firmato dall'assistito, secondo le disposizioni riportate all'interno del D. Lgs. 196/03. Fondazione ANT garantisce il segreto professionale relativo a tutte le informazioni di carattere privato e personale contenuti nei referti e nei documenti di degenza, diagnosi e terapia. Sono altresì adottate misure atte a garantire l'integrità e la disponibilità dei dati ed è fatto divieto, fatte salve le ipotesi previste dalla legge, di comunicare e diffondere i dati personali senza il previo consenso dell'interessato.

- Diritti del Sofferente e dei familiari

- 1) Il Paziente ha diritto di essere assistito e curato con premura ed attenzione, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni filosofiche e religiose.
- 2) Il Paziente ha diritto di ottenere informazioni relative alle prestazioni, alle modalità di accesso ed alle relative competenze. Lo stesso ha il diritto di poter identificare immediatamente le persone che lo hanno in cura.
- 4) Il Paziente ha diritto di ricevere un'assistenza socio-sanitaria adeguata alla gravità della propria malattia.
- 5) Il Paziente ha diritto di ottenere dall'operatore sanitario che lo cura informazioni complete e comprensibili in merito alla diagnosi della malattia, alla terapia proposta e alla prognosi.
- 6) In particolare, salvo i casi di urgenza nei quali il ritardo possa comportare pericolo per la salute, il paziente ha diritto di ricevere le notizie che gli permettano di esprimere un consenso effettivamente informato prima di essere sottoposto ad interventi diagnostici e terapeutici; queste informazioni debbono riguardare anche le possibili alternative e i potenziali rischi o disagi conseguenti il trattamento. Quando il Sanitario raggiunga la motivata convinzione dell'inopportunità di una informazione diretta, questa dovrà essere fornita, salvo espresso diniego del paziente, ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 7) Il Paziente ha, altresì, diritto di essere informato sulle possibilità di indagini e trattamenti alternativi, anche se eseguibili in altre strutture.
Quando il Paziente non sia in grado di decidere per se stesso in piena autonomia, le stesse informazioni dovranno essere fornite ai familiari o a coloro che esercitano potestà tutoria.
- 8) Il Paziente ha diritto a che le informazioni relative alla propria malattia e ad ogni altra circostanza che lo riguardi, rimangano segrete.
- 9) Il Paziente ha il diritto di rinunciare a cure e prestazioni programmate, informando tempestivamente i sanitari che lo curano delle sue intenzioni, espressione della sua volontà.
- 10) Il Paziente ha diritto di presentare segnalazioni e inoltrare reclami che debbono essere sollecitamente esaminati dai responsabili di UCP DOM ANT e di essere informato tempestivamente sull'esito delle stesse.

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 4 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

11) Il Paziente ha diritto di usufruire di quanto previsto dalla Carta dei Servizi Sanitari di UCP DOM ANT di Brescia.

Fondazione ANT opera nel pieno rispetto del proprio Codice Etico, consultabile sul sito internet www.ant.it, e della Carta Europea dei Diritti del Malato (Bruxelles, 15/11/2002).

- Richiesta Documentazione socio-sanitaria

Fondazione ANT mette a disposizione gratuitamente del paziente o dei famigliari tutta la documentazione socio-sanitaria prodotta durante l'attivazione del servizio UCP DOM (cartella clinica contenente PAI, accessi, terapie, diario clinico, ecc.). Per ottenere il rilascio di una copia della cartella clinica è necessario contattare l'Ufficio ANT di Brescia (telefono 0303099423) non prima di 30 giorni dalla data di chiusura dell'assistenza. La copia è disponibile dopo 10 giorni dalla richiesta e si può ritirare presso l'Ufficio Accoglienza ANT presso Fondazione ANT (Viale della Stazione 51, Brescia).

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' - SODDISFAZIONE O RECLAMI

La Fondazione ANT, per migliorare sempre più il livello professionale dell'assistenza erogata da ADI ANT, invita le famiglie dei pazienti deceduti a compilare un questionario relativo alla soddisfazione dell'assistenza effettuata, che viene ritirato dal personale sanitario insieme alla cartella clinica del paziente. Il questionario prevede domande con vari gradi di giudizio (ottimo, buono, sufficiente, scarso, insufficiente) riguardanti la valutazione complessiva dell'assistenza e la valutazione sull'équipe sanitaria (medico, infermiere, psicologo, operatore socio-sanitario, fisioterapista). Inoltre i familiari possono esprimere suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi oppure fare reclamo chiamando la gli uffici ANT (tel. 0303099423) oppure compilando l'apposito modulo, presente in cartella clinica da inviare per mezzo posta elettronica a delegazione.brescia@ant.it o Fondazione ANT Viale della Stazione 51, 25122 Brescia, entro e non oltre un anno dal termine dell'assistenza.

L'ente gestore risponderà alla segnalazione entro 30 giorni dalla ricezione del documento di reclamo.

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 5 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

MODULO DI RECLAMO o SODDISFAZIONE

All'attenzione di:

Servizio:

Il reclamo/l'apprezzamento è presentato da:

Motivo del reclamo o dell'apprezzamento:

Brescia, _____

Firma

Gentile Signore/a,

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 6 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

la Fondazione ANT Franco Pannuti ETS desidera conoscere la Sua opinione relativa all'assistenza ANT erogata, con particolare riferimento al Personale ed ai Servizi offerti dalla nostra Fondazione.

Le Sue valutazioni saranno molto utili per migliorare sempre più il livello assistenziale e per garantire la dignità della vita dei Sofferenti e dei loro Familiari.

E' importante che Lei indichi anche i Suoi dati anagrafici in modo da poterci aiutare ad identificare gli aspetti positivi e ad intervenire su eventuali criticità. I Suoi dati saranno comunque protetti e Le sarà garantito il diritto alla massima riservatezza, così come disposto dal D. Lgs 196/2003.

Se preferisce, può comunque restituire il questionario in forma assolutamente anonima.

Inoltre, in qualsiasi momento può fare richiesta di copia cartella clinica al numero telefonico 0303099423, che potrà essere ritirata non prima di 10 giorni dalla data di richiesta presso la sede ANT di Viale della Stazione 51 a Brescia.

Grazie per la collaborazione, Felice Eubiosia!

Dr. Francesco Baldo
Coordinatore Equipe medico-sanitaria
Fondazione ANT Franco Pannuti ETS

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 7 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

QUESTIONARIO DI SODDISFAZIONE ASSISTENZA
Assistenza Domiciliare Integrata Cure Palliative
Fondazione ANT

DATI SOCIO ANAGRAFICI SULLA PERSONA CHE COMPILA IL QUESTIONARIO:

1. ☐ Paziente ☐ Familiare ☐ Parente ☐ Amico ☐ Altro _____
2. Sesso: ☐ Maschio ☐ Femmina
3. Età: _____
4. Titolo di studio: ☐ Medie inferiori ☐ Medie superiori ☐ Laurea
5. Professione: _____

NOME E COGNOME DEL SOFFERENTE ASSISTITO:

COMUNE DOVE SI È SVOLTA L'ASSISTENZA:

Su una scala da 1 (per niente soddisfatto) a 7 (molto soddisfatto) barrare un numero in base al Suo grado di soddisfazione:

1. Come valuta la **qualità dell'intervento dei Medici ANT**?
per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto
2. Come valuta la **qualità dell'intervento degli Infermieri ANT**?
per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto
3. Come valuta la **qualità dell'intervento dello Psicologo ANT** (se attivato)?
per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto
☐ **Non attivato**
4. Come valuta i **servizi offerti dagli Operatori OSS/ASA**(se attivati)?
per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto
☐ **Non attivato**

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 8 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data

5. Come valuta **la qualità dell'intervento del Fisioterapista** (se attivato)?

per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto

☐ **Non attivato**

6. Come valuta i servizi **ANT alla famiglia** (farmaci, presidi, esami diagnostici, servizi sociali)

per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto

7. Come valuta **globalmente l'assistenza domiciliare** erogata?

per niente soddisfatto 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7 molto soddisfatto

8. Quali sono gli **aspetti** del servizio che l'hanno **maggiormente soddisfatto**
(max 3 risposte)

- ☐ Assistenza effettuata al domicilio
- ☐ Continuità assistenziale
- ☐ Fornitura esami diagnostici a domicilio
- ☐ Professionalità e rapidità d'intervento
- ☐ Attivazione servizio assistenza UCP DOM ANT (c/o Ufficio Accoglienza)
- ☐ Disponibilità e umanità del personale socio-sanitario
- ☐ Accesso al servizio di Psicologia
- ☐ Accesso al servizio di igiene e cura della persona
- ☐ Accesso al servizio di Fisioterapia

9. Indichi **2 aspetti** tra quelli elencati nella domanda precedente (**domanda 7**) che **potrebbero essere migliorati**?

☐ **Altro**

Data _____

Emessa da:
emissione:

GQ
31 agosto 2016

Data
Pagina 9 di 6

Approvato da
modifica:

CSN
30/06/2026

Data