ANDAF ETS

Assistenza Neoplastici a Domicilio Alessandra Fusco
Ente Terzo Settore

Carta dei Servizi

Non basta fare il bene,
bisogna anche farlo bene.

Denis Diderot

Gentili cittadini,

la nostra Carta dei Servizi presenta i principi, gli obiettivi ed i servizi erogati dalla Andaf Ets. Viene altresì posta alla Vostra conoscenza l'organizzazione di persone che rende possibile l'effettiva erogazione di tali servizi. La qualità dell'assistenza, sia in termini medici che umani, è al contempo valore fondante e principio guida della nostra organizzazione.
La Carta dei Servizi assume così l'importanza di mezzo e strumento in grado di garantire la trasparenza e gli impegni scaturenti dall'azione dell' Andaf Ets, oltre che rappresentare un prezioso ausilio per chiunque operi nell' ambito dell'organizzazione.
In particolare, ognuno è chiamato ad interpretare e soddisfare le attese del paziente e dei suoi familiari, riportando l'agire all'interno del quadrato magico formato da legalità, efficienza e attenzione al malato, essenziali obiettivi di un'organizzazione che opera in regime di qualità.
Coltivando e perseguendo la qualità sarà possibile garantire la massima soddisfazione per l'assistito, in un'ottica di costante miglioramento ed adeguamento dei servizi resi.
Si deve tener presente, in ogni caso, che soltanto ponendo una particolare cura alla comunicazione si riuscirà a creare una cultura organizzativa rinnovata.
Comunicazione che deve essere tesa sia a divulgare e rendere trasparente l'attività dell' Andaf, sia ad un migliore ed umano rapporto con l'assistito.
La Carta dei Servizi ha dunque un indubbio valore etico e sociale; essa costituisce il tentativo di ricercare una cultura orientata alla soddisfazione dell'utente, con alla base un rapporto di collaborazione/integrazione tra l'Andaf e gli assistiti.

Il Legale Rappresentante

Definizione

L' Andaf Ets eroga un servizio di assistenza domiciliare costituito da un complesso di interventi e prestazioni socio-assistenziali, fra loro coordinati ed integrati, per la gestione e la cura della persona.

Finalità

I servizi sono finalizzati a:

- Consentire all'assistito di usufruire di assistenza sanitaria da parte di un'equipe specializzata pur rimanendo al proprio domicilio.
- Ridurre gli stati di emarginazione fisica e psicologica
- Fornire un aiuto e un sostentamento anche psicologico alla famiglia dell'assistito.
- Garantire servizi per il "controllo a distanza" degli stessi pazienti in caso di emergenza 24 ore al giorno tutti i giorni dell'anno.

Principi fondamentali

Uguaglianza

L' ANDAF nell'erogazione dei propri servizi non compie alcuna discriminazione per motivi riguardanti sesso, razza, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

Imparzialità e regolarità

L' ANDAF eroga i propri servizi secondo criteri di obiettività e regolarità. Attraverso il proprio personale e con l'impegno delle Asp., garantisce la regolarità e la continuità del servizio, nel rispetto dei principi e delle norme vigenti in materia ed in applicazione delle disposizioni contenute nelle Convenzioni stipulate con le Asp.

Continuità

Attraverso il principio della continuità l' ANDAF pone rilievo sull'informazione agli assistiti ed i loro familiari, circa le modalità di prestazione del servizio erogato e stabilisce che il servizio deve avere tre requisiti essenziali:

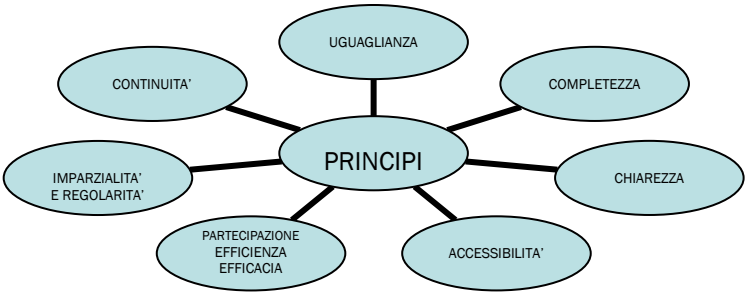
1 completezza: perché l' *ANDAF ETS* rende note agli assistiti ed ai loro familiari le condizioni tecniche di erogazione dei servizi, le decisioni che li riguardano e la possibilità di reclamo.

2. chiarezza: perché sono assicurate le indicazioni tecniche e giuridiche di espletamento dei servizi, sono addottati standard di qualità.

3. accessibilità: perché gli strumenti di comunicazione adottati devono essere tali da raggiungere tutti gli assistiti servendosi di appositi questionari.
Attraverso la valutazione periodica degli standard si evidenziano, infatti, due aspetti connessi alla verifica della qualità del servizio:
La periodicità della verifica;
La strumentalità della verifica per il miglioramento continuo del servizio.

Partecipazione, efficienza, efficacia

A tutti i cittadini e alle associazioni di volontariato è garantita la possibilità di partecipare e collaborare al controllo quantitativo e qualitativo dei servizi. I servizi sono garantiti al cittadino secondo criteri di efficienza ed efficacia oggettiva.



Servizi offerti

L' *ANDAF ETS* eroga tutti i propri servizi in forma totalmente gratuita e nel rispetto del ruolo primario della famiglia, la sostiene e la agevola nello svolgimento delle funzioni e dei compiti che le sono propri, risponde ai bisogni essenziali degli assistiti erogando le seguenti prestazioni socio-assistenziali:

Assistenza medica, consiste nell'effettuare un'anamnesi patologica dell' assistito con la conseguente diagnosi ed eventuale intervento immediato; controllo costante della situazione clinica in stretto collegamento con il medico curante.

Assistenza infermieristica, ossia gestione dei parametri vitali, somministrazione di farmaci e terapie infusionali, controllo delle terapie e dell' assunzione dei farmaci, effettuazione medicazioni di piaghe da decubito, assistenza in fase di malattia.

Assistenza psicologica, volta a sostenere il paziente nell' l'elaborazione sia personale della malattia che in relazione ai familiari; colloqui individuali e di gruppo con i familiari sulla relazione con il malato e con la malattia; counseling individuale familiare su problematiche specifiche.

Assistenza igienico-sanitaria cura e igiene personale del paziente.
Un operatore qualificato OSS si pone l'obiettivo di migliorare lo stato di disagio fisico degli assistiti, supportandoli nelle attività quotidiane di igiene personale.

Assistenza fisioterapica: volta alla riabilitazione del paziente, quando possibile.

Assistenza sociale : volta ad aiutare la famiglia per il disbrigo di pratiche burocratiche.

Erogazione del servizio

Il servizio è offerto in tutti i giorni dell'anno, secondo un programma rispondente alle esigenze dell'utenza.
La continuità del servizio è assicurata dalla reperibilità medica e infermieristica 24 ore su 24, chiamando al numero 095.317777.

Utenza

Usufruiscono del servizio i soggetti affetti da patologia in fase avanzato/ terminale che necessitano di cure palliative domiciliari.

L'assistenza erogata dall'Andaf ETS in virtù delle Convenzioni con le ASP è totalmente gratuita per gli utenti, in quanto i costi corrispondenti sono a carico del Servizio Sanitario

Ammissione

La richiesta di attivazione per assistenza domiciliare si effettua presentando alla propria ASP di appartenenza, ufficio UVM:

- Richiesta del Medico di base , su ricettario regionale, con la seguente dicitura: SI RICHIEDE VALUTAZIONE MULTIDIMENSIONALE PER EVENTUALE INSERIMENTO NELLE CURE PALLIATIVE Specificare patologia.
- Documentazione sanitaria attestante la patologia e lo stato di malattia.
- Scheda S.V.A.M.A. compilata dal Medico di base
- Scheda clinica anamnestica a cura del MMG (scaricabile dal sito ASP)

L'ASP acquisisce inoltre la libera scelta dell'associazione, tra quelle convenzionate con l'ASP, da parte del familiare dell'assistito.

L'ASP ricevuta la richiesta di attivazione si reca al domicilio del paziente per valutarne le condizioni prima di attivare l'assistenza.
Effettuata la visita al domicilio, l'Asp redige il PAI (Piano di Assistenza Individuale) e lo invia all'Associazione unitamente alla richiesta di attivazione del servizio.
L' ANDAF attiva l'assistenza **entro 24 ore dalla richiesta di attivazione ricevuta dall'ASP**

Reclami da parte dell'utente

Eventuali segnalazioni o reclami possono pervenire per iscritto (via e-mail, fax o posta ordinaria) o verbalmente (telefonicamente o recandosi in sede).

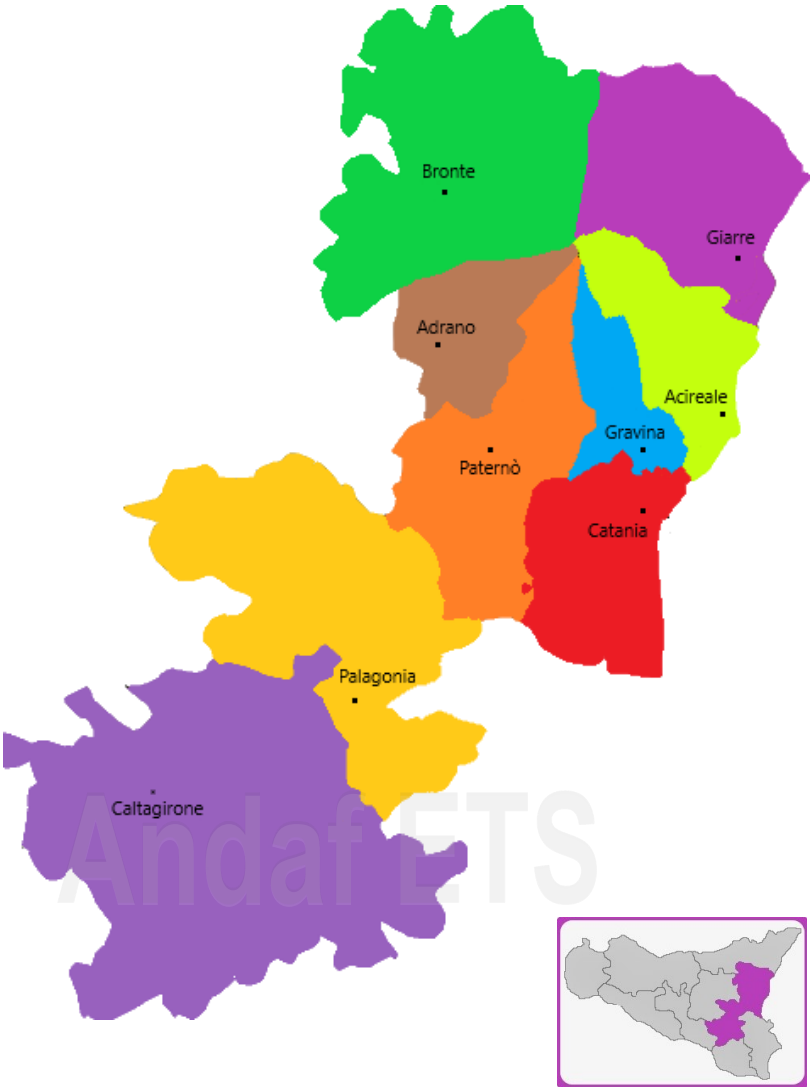
DISTRETTI ASP CATANIA

L'Andaf ETS opera su tutta la provincia di Catania.
I Distretti ASP sono 9, ad ogni distretto fanno rifermento vari comuni.

Distretto ASP	Comuni appartenenti al distretto
Catania	Catania - Motta Sant'Anastasia - Misterbianco
Acireale	Acireale - Aci Bonaccorsi - Aci Castello - Aci Catena — Aci S.Antonio — Santa Venerina - Zafferana Etnea
Adrano	Adrano - Biancavilla — Santa Maria di Licodia
Bronte	Bronte - Randazzo - Maletto - Maniace
Caltagirone	Caltagirone Vizzini - Grammichele - San Michele Mirabella - Mineo - San Cono - Mazzarone – Licodia
Giarre	Giarre - Calatabiano - Castiglione di Sicilia - Fiumefreddo - Sant'Alfio — Linguaglossa - Mascali - Milo - Piedimonte Etneo – Riposto
Gravina di Catania	Gravina - Mascalucia - Nicolosi - Pedara – Sant'Agata Li Battiati - San Giovanni la Punta - San Gregorio - Valverde - Viagrande - Tremestieri — San Pietro Clarenza - Camporotondo Etneo - Trecastagni
Palagonia	Palagonia - Ramacca - Raddusa - Scordia - Militello - Castel di Iudica
Paternò	Paternò - Belpasso - Ragalna

Gli indirizzi degli uffici ASP sono consultabili sul sito www.aspct.it

MAPPA DISTRETTI ASP CATANIA



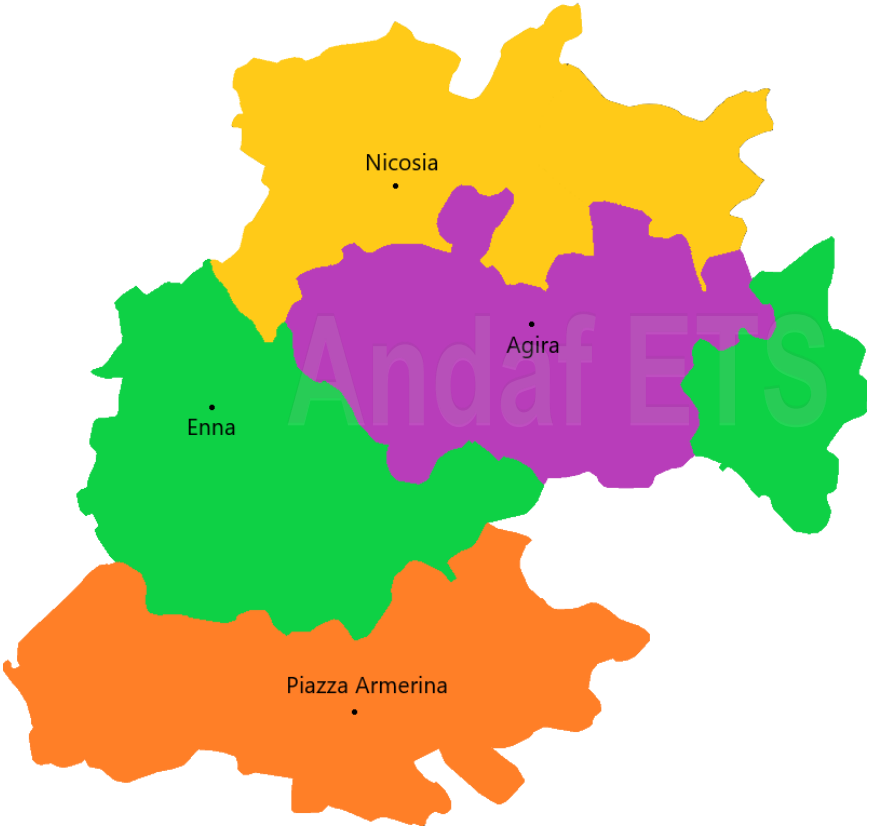
Andaf ETS

DISTRETTI ASP ENNA

Distretto ASP	Comuni appartenenti al distretto
Enna	Enna – Calascibetta – Catenanuova – Centuripe – Valguarnera – Villarosa
Piazza Armerina	Piazza Armerina – Aidone – Barrafranca – Pietraperzia
Nicosia	Nicosia – Capizzi – Cerami – Gagliano C.to – Sperlinga – Troina
Agira	Agira – Assoro – Leonforte – Nissoria – Regalbuto

Gli indirizzi degli uffici ASP sono consultabili sul sito www.asp.enna.it

MAPPA DISTRETTI ASP ENNA



Andaf ETS

DISTRETTI ASP SIRACUSA

Distretto ASP	Comuni appartenenti al distretto
Siracusa	Siracusa – Canicattini – Floridia – Solarino – Priolo – Sortino – Palazzolo – Buccheri – Buscemi – Cassaro – Ferla
Augusta	Augusta – Melilli
Noto	Noto – Avola – Pachino – Portopalo – Rosolini
Lentini	Lentini – Carlentini – Francofonte

Gli indirizzi degli uffici ASP sono consultabili sul sito www.asp.sr.it

MAPPA DISTRETTI ASP SIRACUSA

Andaf ETS

Risorse umane

La gestione dell' Andaf è orientata alla promozione delle risorse umane e alla correttezza nei rapporti di lavoro indispensabili per qualità dei servizi. Il rapporto di lavoro dipendente viene regolato dai contratti e dallo statuto dei diritti dei lavoratori.
L' *ANDAF ETS* funziona come un sistema in apprendimento e si adopera a fornire ad ogni socio, dipendente o collaboratore, opportunità di crescita professionale e umana.
Nelle situazioni di crisi l' organizzazione adotta una strategia improntata alla salvaguardia del lavoro, compatibilmente con gli impegni nei confronti dei pazienti.

Divieti

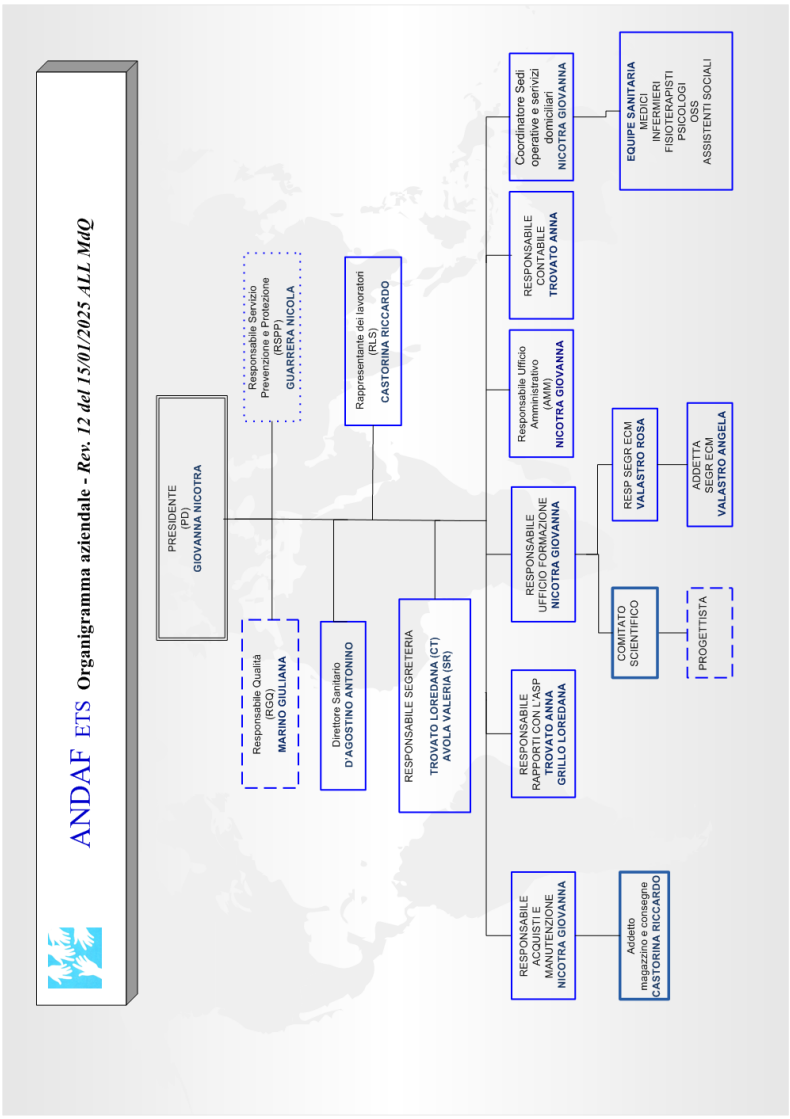
È fatto divieto agli operatori domiciliari:

- di introdurre nel contesto di lavoro persone estranee e/o prendere iniziative riguardanti l'attività senza preventivo accordo con il centro operativo;

- di accettare mance, compensi, regali di ogni genere da parte dei fruitori del servizio e loro familiari.

Aggiornamento del personale

Per le specifiche finalità del servizio, il Presidente garantisce l'aggiornamento del proprio personale e garantisce omogeneità di indirizzo formativo organizzando anche corsi di formazione accreditati ECM in qualità di Provider della Regione Siciliana.


ANDAF ETS Organigramma aziendale - Rev. 12 del 15/01/2025 ALL MdQ
PRESIDENTE (PD) GIOVANNA NICOTRA
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP) GUARRERA NICOLA
Responsabile Qualità (RGQ) MARINO GIULIANA
Direttore Sanitario D'AGOSTINO ANTONINO
Rappresentante dei lavoratori (RLS) CASTORINA RICCARDO
RESPONSABILE SEGRETERIA TROVATO LOREDANA (CT) AVOLA VALERIA (SR)
RESPONSABILE ACQUISTI E MANUTENZIONE NICOTRA GIOVANNA
Addetto magazzino e consegne CASTORINA RICCARDO
RESPONSABILE RAPPORTI CON L'ASP TROVATO ANNA GRILLO LOREDANA
RESPONSABILE UFFICIO FORMAZIONE NICOTRA GIOVANNA
COMITATO SCIENTIFICO
PROGETTISTA
RESP SEGR ECM VALASTRO ROSA
ADDETTA SEGR ECM VALASTRO ANGELA
Responsabile Ufficio Amministrativo (AMM) NICOTRA GIOVANNA
RESPONSABILE CONTABILE TROVATO ANNA
Coordinatore Sedi operative e servizi domiciliari NICOTRA GIOVANNA
EQUIPE SANITARIA MEDICI INFERMIERI FISIOTERAPISTI PSICOLOGI OSS ASSISTENTI SOCIALI

Standard di qualità

Al fine di rendere chiari i ruoli di ogni soggetto interessato, sono definiti standard qualitativi generali per la prestazione dei servizi che costituiscono strumento di verifica, sia dell'efficacia del servizio, sia della soddisfazione del paziente stesso e dei suoi familiari.

L' *ANDAF* con l'apporto delle competenze professionali del personale e con la collaborazione delle famiglie e delle istituzioni, è responsabile della qualità dei servizi offerti e si impegna a garantire l'adeguatezza alle esigenze degli assistiti.

Infatti, al fine di garantire la qualità dei servizi erogati, l'Associazione individua i seguenti standard:

- *Trasparenza*

Celerità delle procedure;
I fattori qualità a cui fa riferimento l'ANDAF sono i seguenti:

- *Partecipazione*

Assunzione di responsabilità da parte di tutti i membri delle diverse componenti dell' organizzazione in relazione al loro ruolo e competenza.

- *Efficienza*

Stato di erogazione del servizio.

- *Efficacia*

Capacità del Sistema Qualità dell' organizzazione di realizzare le finalità e gli obiettivi programmati.

- *Potenziamento delle risorse*

Promozione dei rapporti con gli enti locali ed i servizi presenti sul territorio.

- *Adeguatezza delle scelte*

Coordinamento del personale che favorisca continuità, orientamento, verifica e valutazione degli assistiti.

Valutazione degli utenti sulla qualità del servizio

L'attività di erogazione del servizio è sottoposta a controllo grazie alla presenza di un Sistema di Qualità all'interno dell' *ANDAF ETS* che, pianifica le attività di monitoraggio del servizio.
Il Presidente infatti, consapevole che migliorare la qualità del servizio significa renderlo conforme alle aspettative degli utenti, effettua sondaggi per conoscere come essi giudicano il servizio.
I risultati annuali dei sondaggi sono presenti sul sito web dell'Associazione.
Inoltre, assicura all'Utente la possibilità di reclamare, in tutti i casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore agli standard dichiarati o che sono stati lesi i principi della carta e i diritti dell'Utente.

Documentazione relativa agli utenti

Consiste in:

- Cartella personale contenente la documentazione amministrativa tecnica custodita presso la sede dell'Andaf Ets, assicurando la riservatezza e la segretezza delle informazioni ivi contenute ai sensi del Regolamento UE 2016/679.
- Cartella clinica domiciliare del paziente, diario giornaliero degli accessi domiciliari e scheda pazienti controfirmati dall'assistito/caregiver in cui gli Operatori sono tenuti a registrare tutta l'attività erogata al domicilio.

Si allega alla presente carta dei servizi nota informativa sul trattamento dei dati come da vigente normativa "Nota informativa privacy"

Riferimenti e validità

La presente Carta Servizi è redatta nel rispetto delle normative vigenti in materia. Le indicazione contenute si applicano fino a quando non intervengono, in materia, disposizioni modificative e/o integrative contenute nelle convenzioni o in norme di legge.

La Carta servizi ha validità dalla sua emissione fino a successiva revisione che avviene ad ogni esigenza e comunque con cadenza massima biennale.

INFORMATIVA AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: ASSISTITI

I dati personali dell'interessato e dei Suoi Familiari sono utilizzati da "A.N.D.A.F. ETS", con sede legale in Via Francesco Battiato n. 38 – 95124 Catania e Codice Fiscale 93069130875, che ne è titolare per il trattamento, nel rispetto dei principi di protezione dei dati personali stabiliti dal Regolamento GDPR 2016/679 e del D.Lgs. 101/2018.

MODALITÀ E FINALITÀ DEL TRATTAMENTO DATI

1. La informiamo che i dati verranno trattati con il supporto dei seguenti mezzi:
Mista - elettronica e cartacea

Con le seguenti finalità:
Espletamento di servizi socio-assistenziali

In particolare, per le finalità specificate di seguito i dati dell'utente saranno trattati SOLO su specifica accettazione del consenso:

Consenso al trattamento di dati particolari: ☐ accetta ☐ non accetta

Consenso al trattamento di dati di minori (almeno 14 anni): ☐ accetta ☐ non accetta

BASE GIURIDICA

2. Le basi giuridiche su cui si fonda il trattamento per i dati comuni, secondo l'Art.6 del Regolamento GDPR, sono:
- Consenso;
- Convezione Triennale con ASP;

Le basi giuridiche su cui si fonda il trattamento per categorie particolari di dati personali, secondo l'Art.9 del Regolamento GDPR, sono:
- Consenso;
- Convezione Triennale con ASP;

La società tratta i dati facoltativi degli utenti in base al consenso, ossia mediante l'approvazione esplicita della presente policy privacy e in relazione alle modalità e finalità di seguito descritte.

CATEGORIE DI DESTINATARI

3. Ferme restando le comunicazioni eseguite in adempimento di obblighi di legge e contrattuali, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati esclusivamente per le finalità sopra specificate alle seguenti categorie di destinatari:

Autorità di vigilanza e controllo;
Persone autorizzate;
Responsabili esterni;
Responsabili interni;

Nella gestione dei suoi dati, inoltre, possono venire a conoscenza degli stessi le categorie di persone autorizzate e/o responsabili interni ed esterni individuati per iscritto ed ai quali sono state fornite specifiche istruzioni scritte circa il trattamento dei dati.

STRUTTURE INFORMATICHE

Denominazione attività	Gestione Assistiti
Strutture informatiche	Database Gestionale
Tipo Struttura	Interna
Sede	Ufficio Catania (Catania)

Denominazione attività	Gestione Assistiti
Strutture informatiche	Archivio Documentale
Tipo Struttura	Interna
Sede	Ufficio Catania (Catania)

PERIODO DI CONSERVAZIONE

I dati obbligatori ai fini contrattuali e contabili sono conservati per il tempo necessario allo svolgimento del rapporto commerciale e contabile.
I dati di chi non acquista o usufruisce di prodotti/servizi, pur avendo avuto un precedente contatto con dei rappresentanti dell'azienda, saranno immediatamente cancellati o trattati in forma anonima, ove la loro conservazione non risulti altrimenti giustificata, salvo che sia stato acquisito validamente il consenso informato degli interessati relativo ad una successiva attività di promozione commerciale o ricerca di mercato.
Il periodo di conservazione dei dati è: I dati saranno trattati per tutto il tempo previsto dalla durata della Commessa e/o dall'incarico conferito dal Privato, e per gli anni successivi previsti secondo termini di legge.

DIRITTI DELL'INTERESSATO

Ai sensi del Regolamento europeo 679/2016 (GDPR) e della normativa nazionale in vigore, l'interessato può, secondo le modalità e nei limiti previsti dalla vigente normativa, esercitare i seguenti diritti:
- richiedere la conferma dell'esistenza di dati personali che lo riguardano (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016);
- conoscerne l'origine;
- riceverne comunicazione intelligibile;
- avere informazioni circa la logica, le modalità e le finalità del trattamento;
- richiederne l'aggiornamento, la rettifica, l'integrazione, la cancellazione, la trasformazione in forma anonima, il blocco dei dati trattati in violazione di legge, ivi compresi quelli non più necessari al perseguimento degli scopi per i quali sono stati raccolti (diritto di rettifica e cancellazione – artt. 16 e 17 del Regolamento 679/2016);
- diritto di limitazione e/o di opposizione al trattamento dei dati che lo riguardano (art. 18 del Regolamento 679/2016);
-diritto di revoca;
- diritto alla portabilità dei dati (art. 20 del Regolamento 679/2016);
- nei casi di trattamento basato su consenso, ricevere i propri dati forniti al titolare, in forma strutturata e leggibile da un elaboratore di dati e in un formato comunemente usato da un dispositivo elettronico;
- il diritto di presentare un reclamo all'Autorità di controllo (diritto di accesso dell'interessato – art. 15 del Regolamento 679/2016).

Titolare del trattamento dei Suoi dati personali è "A.N.D.A.F. ETS":
Sede Legale: Via Francesco Battiato n. 38 – 95124 Catania
Codice Fiscale: 93069130875
Email: info@andafonlus.it
PEC: andaf.onlus@pec.it
Telefono: 095317777

I n f o r m a z i o n i

ANDAF ETS

Orari centrale operativa:

dal Lunedì al Venerdì
dalle 08:00 alle 20:00

il Sabato
dalle 08:00 alle 13:00

Reperibilità 24 ore su 24
Tel. 095 31 77 77

Sito: www.andafonlus.it

e- mail: info@andafonlus.it

Pec: andaf.onlus@pec.it

C.F. 93069130875

P.I. 06159510871

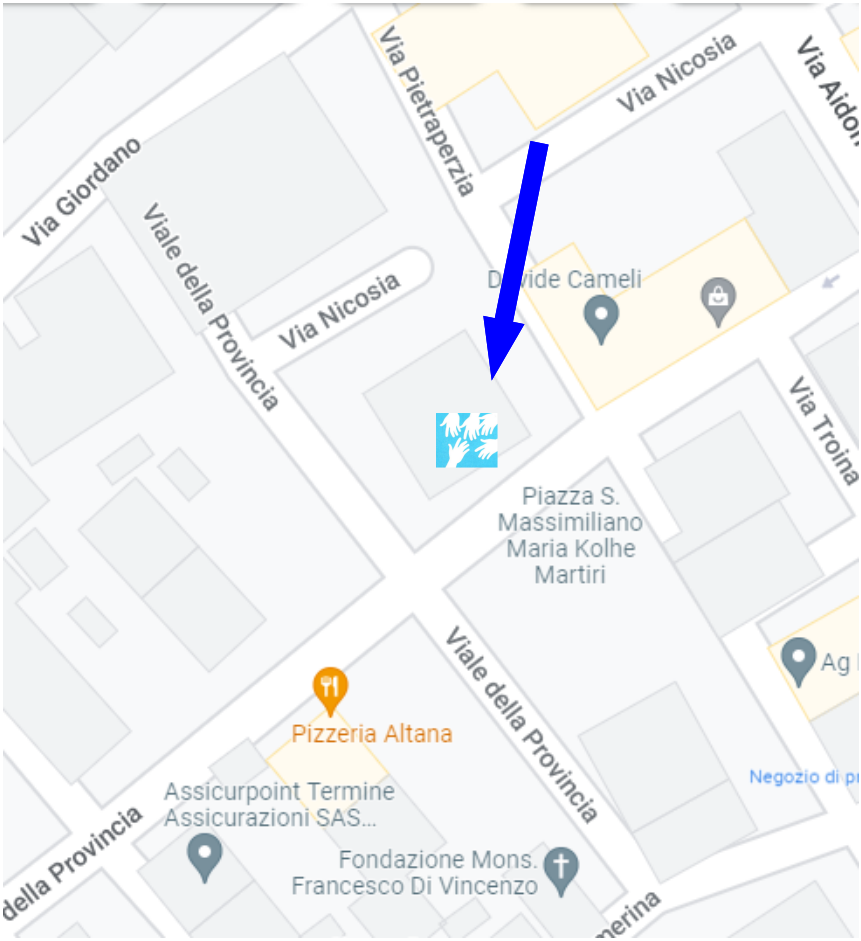
c/c postale 11816956

CATANIA - VIA F. BATTIATO 38

TEL. 095 317777

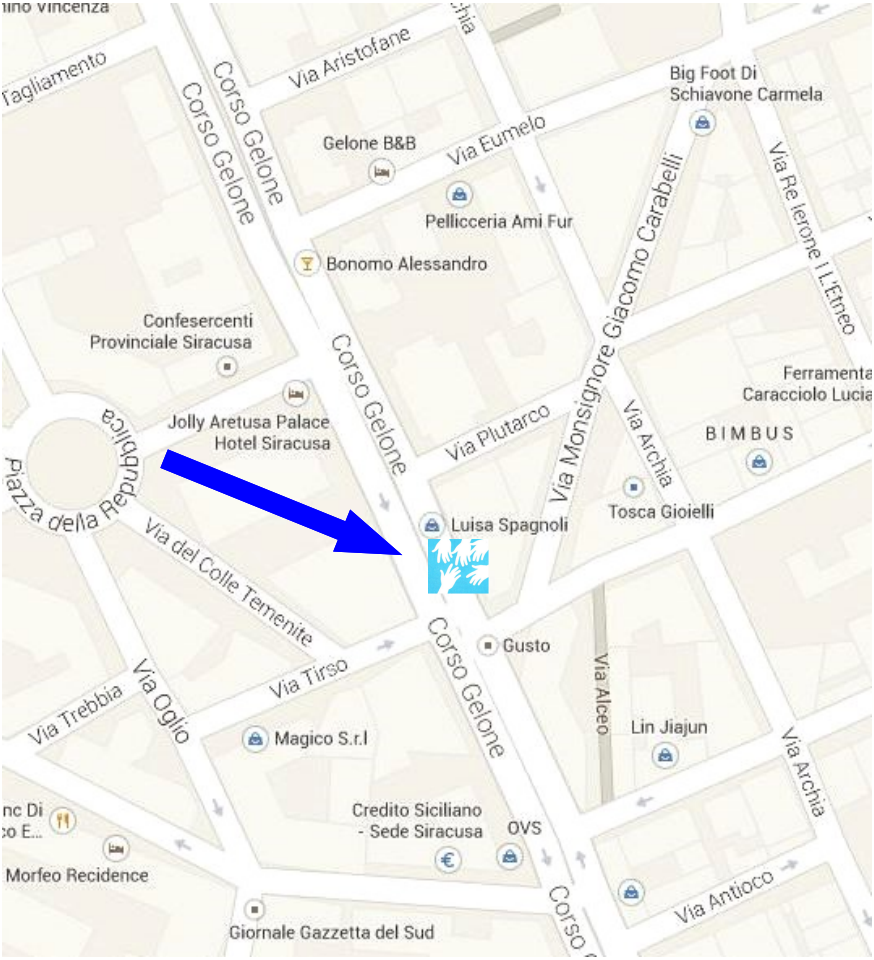
ENNA - VIALE DELLA PROVINCIA, 40

TEL. 0935 535038



SIRACUSA - CORSO GELONE 68

TEL. 0931 22035



ANDAF ETS

Assistenza Neoplastici a Domicilio Alessandra Fusco
Ente Terzo Settore

CATANIA
Via F. Battiato, 38
TEL. 095 317777
FAX 095 317112

ENNA
Viale della Provincia, 40
TEL. 0935 535038
FAX 0935 20334

SIRACUSA
Corso Gelone, 68
TEL. 0931 22035
FAX 0931 463597

SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO

CERTIQUALITY

UNI EN ISO **9001:2015**

REV. 10 del 18/02/2025