



**Associazione
Volontari Assistenza
Pazienti Oncologici
Venezia OdV**

CARTA DEI SERVIZI

A.V.A.P.O. VENEZIA

RIFERIMENTI NORMATIVI – REGIONE VENETO

La presente Carta dei Servizi è redatta in conformità a:

- Legge n. 241/1990 (trasparenza e diritto di accesso)
- Legge n. 328/2000 (Sistema integrato di interventi e servizi sociali) - Legge n. 38/2010 (Accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore)
- D.Lgs. n. 117/2017 (Codice del Terzo Settore)
- L.R. Veneto n. 11/2001 e s.m.i. (Conferimento di funzioni e compiti amministrativi alle autonomie locali)
- Piano Socio-Sanitario Regionale del Veneto vigente
- Deliberazioni della Giunta Regionale del Veneto in materia di cure palliative e assistenza domiciliare

1. PREMESSA

La presente Carta dei Servizi rappresenta uno strumento di informazione e trasparenza attraverso il quale l'associazione A.V.A.P.O VENEZIA illustra le attività svolte a favore dei malati oncologici e delle loro famiglie, nonché i servizi garantiti dall'Unità Cure Palliative-Domiciliari. La carta è ispirata ai principi di tutela della dignità della persona, sollievo dalla sofferenza, continuità assistenziale e umanizzazione delle cure

2. PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

Denominazione: A.V.A.P.O. VENEZIA

Forma giuridica: ETS-ODV

Sede legale: Ospedale Civile SS. Giovanni e Paolo – Castello 6777 – 30122 Venezia

Ambito territoriale: Venezia centro storico e isole

Contatti: telefono: 041-5294546

041-2582044

Email: info@avapovenetia.org

Pec: avapovenezia@legpec.it

Sito web: www.avapovenezia.org

3. MISSION E VALORI

Mission : L'Associazione opera per garantire dignità, sollievo dalla sofferenza e qualità della vita, supporto umano e psicologico alla persona e alla famiglia in integrazione con la rete sociosanitaria regionale

Valori :

- Centralità e dignità della persona
- Uguaglianza e non discriminazione
- Sollievo dal dolore e dalla sofferenza
- Rispetto della volontà del paziente
- Solidarietà e gratuità
- Lavoro in équipe multidisciplinare

4 . PRINCIPI DI RIFERIMENTO:

- Uguaglianza: accesso ai servizi senza distinzione di sesso, età, religione, nazionalità o condizione sociale
- Continuità assistenziale: presa in carico costante del paziente
- Qualità delle cure: interventi basati su competenze professionali e aggiornamento continuo
- Riservatezza: tutela della privacy e dei dati personali
- Partecipazione: coinvolgimento del paziente e dei familiari nelle scelte assistenziali

5. DESTINATARI

- Pazienti oncologici
- Persone in cure palliative
- Familiari e caregiver

6. SERVIZI OFFERTI

- Assistenza ospedaliera :
 - Presso l'Unità Operativa di Oncologia Medica dell'Ospedale Civile di Venezia
 - Nell'area cure ambulatoriali di oncologia, ematologia e radioterapia dell'Ospedale Civile di Venezia e di oncologia dell'Ospedale all'Angelo di Mestre
 - Presso l'Hospice "Casa San Giovanni di Dio" dell'Ospedale San Raffaele Arcangelo di Venezia
- Assistenza domiciliare :

- Supporto non sanitario al domicilio
- Aiuto nelle attività quotidiane
- Presenza relazionale e compagnia
- Supporto psicologico :
 - Colloqui individuali per pazienti e familiari
 - Sostegno emotivo durante il percorso di malattia
 - Accompagnamento nel fine vita, nel lutto e post lutto
- Nucleo Cure Palliative:
 - Collaborazione con Ulss e servizi territoriali
 - Supporto alla continuità assistenziale
 - Accompagnamento della persona e della famiglia nel fine vita
- Senologia:
 - Accoglienza e sostegno alle donne con tumore al seno nelle varie fasi della malattia
 - Corsi di riabilitazione e ginnastica linfodrenante
- Ricerche oncologiche:
 - A.V.A.P.O. VENEZIA sostiene la ricerca clinica nel campo oncologico
 - A.V.A.P.O. VENEZIA assegna borse di studio a medici, infermieri e psicologi coinvolti nell'attività dell'Associazione
- Consulenze con una nutrizionista esperta
- Progetto Serena: Parrucche "solidali"
- Orientamento ai servizi socio-sanitari regionali
 - informazioni sui servizi socio/sanitari disponibili.
 - supporto burocratico di base
 - sportello attivo per pratiche invalidità

7 . ATTIVITA' COMPLEMENTARI

- Iniziative di socializzazione
- Attività ricreative di sollievo
- Sensibilizzazione e informazione alla cittadinanza

8. MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI

- Accesso tramite richiesta diretta o segnalazione dei servizi territoriali, con valutazione dei bisogni in raccordo con la rete locale.

- Valutazione dei bisogni da parte dell'Associazione

I Servizi sono gratuiti, eventualmente sostenuti da contributi volontari (aste di beneficenza, mercatini, donazioni ed eventi vari)

9. DIRITTI DEGLI UTENTI

- Uguaglianza e imparzialità
- Continuità assistenziale
- Riservatezza
- Informazione chiara e completa sui Servizi offerti
- Presentare reclami, osservazioni o suggerimenti
- Interrompere il servizio in qualsiasi momento

10. DOVERI DEGLI UTENTI

- Collaborazione
- Rispetto del personale e dei volontari
- Comunicazione corretta e completa delle informazioni
- Segnalare eventuali problematiche o disservizi

11. STANDARD DI QUALITÀ

L'Associazione si impegna a:

- Formazione continua dei volontari e degli operatori
- Integrazione con la rete ULSS
- Garantire continuità ed affidabilità dei servizi
- Monitoraggio della qualità dei Servizi: valutazione periodica della qualità degli interventi
- Promuovere il miglioramento continuo dei servizi

12. PRIVACY

Trattamento dati conforme al Regolamento UE 679/2016 (GDPR). I dati sono utilizzati esclusivamente per finalità istituzionali e assistenziali

13. RECLAMI

I reclami possono essere presentati presso la sede dell'Associazione in forma scritta o via e-mail. L'Associazione si impegna a fornire risposta entro 30 giorni.

14. AGGIORNAMENTO

La Carta è soggetta a revisione periodica al fine di garantire l'adeguatezza dei Servizi offerti rispetto ai bisogni dell'utenza