

Associazione **VALENTINA PENELLO** E.T.S.

CARTA DEI SERVIZI (aggiornata al 01/01/2026)

La **Carta dei Servizi** è stata pensata come strumento per facilitare un rapporto diretto e trasparente tra chi offre il servizio e chi ne usufruisce.

Descrive sinteticamente i servizi offerti, l'organizzazione dei percorsi assistenziali e la qualità che L'associazione VALENTINA PENELLO E.T.S. si impegna a garantire.

Contiene le modalità più adeguate per accedere ai servizi offerti, nonché per esprimere eventuali segnalazioni, suggerimenti o reclami che possono contribuire a rispondere, in modo sempre più attento e qualitativo, ai bisogni e alle aspettative dei nostri assistiti.

PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE

L'associazione VALENTINA PENELLO E.T.S. è stata costituita a Padova il 25 settembre 2009 ed è una organizzazione non profit con finalità di assistenza domiciliare ai malati oncologici terminali e con patologie neurodegenerative, e alle loro famiglie, nonché di promozione e gestione di Gruppi di Auto Mutuo Aiuto per la elaborazione del lutto.

L'Associazione è dedicata a Valentina, Penello, una giovane mamma scomparsa a causa di un tumore maligno ma che ci ha lasciato in eredità la sua grande forza e generosità dimostrata in tutta la sua breve vita.

MISSION

La missione della associazione VALENTINA PENELLO E.T.S. è quella di offrire alla persona malata che necessita di Cure Palliative un'assistenza globale presso il suo domicilio o in Hospice al fine di garantire dignità e qualità della vita fino all'ultimo istante

Il nostro "prendersi cura globale" significa dare risposta a quello stato di sofferenza della persona malata che ne investe ogni aspetto (fisico, psicologico, sociale e spirituale) e che viene definito "dolore totale", attraverso un percorso personalizzato, nel rispetto delle individualità.

L'assistenza alla persona malata e al suo nucleo familiare si caratterizza per:

- essere gratuita, integrata e continuativa;
- essere effettuata da figure professionali esperte in Cure Palliative;
- porre speciale attenzione alla gestione dei sintomi, soprattutto del dolore;

- integrare nel miglior modo possibile il percorso domiciliare con l'assistenza in Hospice;
- garantire la continuità assistenziale e sanitaria;
- favorire il lavoro integrato con la rete di Cure Palliative dell'Azienda U.L.S.S. 6 "Euganea" di Padova;
- offrire un servizio di supporto umano ed emotivo alla famiglia, sia nella fase della malattia, sia nella gestione del lutto.;
- promuovere, attraverso le iniziative culturali e sociali, sul territorio la conoscenza e la divulgazione delle Cure Palliative, per far maturare una sensibilità sociale e un rispetto più consapevole e profondo della dignità e dell'unicità di ogni persona, rivolgendosi agli operatori sanitari, ai volontari e alla cittadinanza tutta.

I SERVIZI OFFERTI

- SERVIZIO DI ORIENTAMENTO ASSISTENZIALE: orienta e supporta le famiglie nelle scelte assistenziali e nei percorsi di cura (vengono offerte informazioni sui servizi della rete territoriale di Cure Palliative).
- ASSISTENZA DOMICILIARE: assistenza sanitaria e socio-sanitaria in Cure Palliative.
- CONSEGNA DEI PRESIDI A DOMICILIO: fornitura in base alle disponibilità della Associazione e alle esigenze della persona assistita.
- SERVIZIO DI ASSISTENZA SOCIALE: collaborazione in rete con i servizi sociali del territorio per colmare gli specifici bisogni di natura socio assistenziale.

PRINCIPI FONDAMENTALI

CENTRALITÀ DELLA PERSONA

Assistenza centrata sulla persona malata e la sua famiglia con rispetto dei loro valori e della loro cultura, senza alcuna distinzione di genere, provenienza geografica, religione e opinione politica.

Rapporto tra équipe assistenziale e persona malata basato sulla comunicazione efficace, la trasparenza e la condivisione degli obiettivi di cura.

Attenzione ai bisogni fisici, psicologici, sociali e spirituali del malato.

Sostegno alla famiglia attraverso un'opera di informazione, di ascolto, di aiuto pratico e di educazione continua.

Riservatezza e tutela del corretto trattamento dei dati personali. Le informazioni ed i dati sensibili vengono gestiti nel rispetto della legislazione vigente (Regolamento UE 2016/679).

QUALITÀ DEL SERVIZIO

Continuità e intensità delle cure per ridurre al minimo la sofferenza e il disagio. Alto livello professionale di tutti gli operatori attuato attraverso un'attenta selezione, un adeguato periodo di inserimento e una formazione continua.

Lavoro di équipe mediante confronto e collaborazione tra medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, fisioterapisti e volontari.

Continuità assistenziale attraverso l'integrazione tra i servizi domiciliari e quelli residenziali, i reparti ospedalieri e il servizio distrettuale della ULSS, quando necessario.

Osservanza di tutte le normative di sicurezza per tutelare la persona malata, gli operatori e i visitatori.

COMPLETA GRATUITÀ E TRASPARENZA

L'assistenza offerta al malato e ai suoi familiari è totalmente gratuita.

COME ACCEDERE AI NOSTRI SERVIZI

La presa in carico del malato avviene dopo contatto diretto (telefonico, via e-mail o in presenza) con il Coordinatore della Associazione VALENTINA PENELLO E.T.S., quindi una prima visita a domicilio sempre fatta dal Coordinatore, per stabilire la natura della richiesta, la priorità dei bisogni clinico-assistenziali e il setting di cura. Durante la visita il Coordinatore illustra le caratteristiche dei servizi.

L'Associazione VALENTINA PENELLO E.T.S. lavora in stretta collaborazione la Rete di Cure Palliative dell'Azienda U.L.S.S. 6 "Euganea" di Padova che viene informata di ogni nuovo servizio attivato. L'accesso ai servizi può avvenire tramite richiesta diretta del malato/caregiver o attraverso la segnalazione del Medico di Medicina Generale o del Medico Specialista ospedaliero o del Medico Palliativista.

il Servizio di è sempre attivo telefonando al numero 348/6043240 o scrivendo alla mail: info@valentinapenellonlus.org.

Il Servizio offre inoltre consulenza telefonica a chiunque per informazioni relative ai problemi che riguardano l'assistenza a un congiunto malato, indicazioni per il collegamento ad altri servizi della rete di cure

Dopo la visita, il Coordinatore della Associazione VALENTINA PENELLO E.T.S. attiva la **Equipe sanitaria multiprofessionale** che coinvolge diverse figure professionali, in funzione dei bisogni., cioè professionisti esperti in Cure Palliative come medici, infermieri, operatori socio-sanitari, psicologi, fisioterapisti, assistente spirituale volontari.

Tutti i membri della equipe pperano con grande **flessibilità**, per riuscire a ridefinire continuamente il piano assistenziale in base ai cambiamenti di ogni persona malata.

I **volontari**, selezionati e formati in modo permanente, vengono inseriti, qualora se ne ravveda la necessità e se il paziente e i familiari concordano sulla loro presenza. Accompagnano il malato durante il suo percorso, col compito di offrirgli **una presenza attenta e partecipe**; possono dare sostegno ed un aiuto nelle piccole necessità anche ai familiari.

ASSISTENZA DOMICILIARE

L'Associazione VALENTINA PENELLO E.T.S eroga un servizio di Cure Palliative domiciliari che garantisce ad ogni persona malata presa in carico l'assistenza di un' équipe multiprofessionale che segue opera il con visite regolari programmate secondo le specifiche necessità, nonché la fornitura - gratuita secondo disponibilità - di ausili sanitari indispensabili per una migliore qualità di vita del malato e dei familiari che lo accudiscono (letti di tipo ospedaliero, materassi antidecubito, comode, carrozzine, ecc.).

In prima visita si richiede la presenza del familiare che sarà referente per l'assistenza e vengono lasciati i recapiti telefonici degli operatori da contattare nei casi di urgenza.

Cessazione dell'assistenza domiciliare: avviene nei casi in cui si renda opportuno il ricovero ospedaliero, l'assistenza presso l'Hospice o altre strutture. È sempre facoltà del paziente o del familiare chiedere l'interruzione del servizio di assistenza.

SUPPORTO AL LUTTO

Il Servizio accompagna nel processo di elaborazione del lutto tutti coloro che hanno avuto una perdita di persone decedute per qualunque causa.

Il Servizio offre gratuitamente il proprio contributo in più aree di intervento:

1. COLLOQUI DI SUPPORTO

Spazi e tempi di ascolto individuali per l'elaborazione del lutto.

2. GRUPPI DI AUTO MUTUO AIUTO

Sostegno solidale tra dolenti con la presenza di facilitatori di gruppo qualificati per il supporto nel tempo del lutto.

RILEVAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Per l'associazione VALENTINA PENELLO E.T.S la verifica della qualità percepita da chi usufruisce dei suoi servizi è di vitale importanza: le parole pronunciate o scritte dalle persone che hanno condiviso il processo di accompagnamento sono un riscontro importante per gli operatori ed uno stimolo molto efficace per il miglioramento continuo del servizio.

Chiunque beneficia dei servizi assistenziali della associazione VALENTINA PENELLO E.T.S , ha la possibilità di fare segnalazioni, inoltrare reclami o dare suggerimenti.

Malati, familiari o visitatori, se lo ritengono opportuno, possono inviare una lettera alla Direzione Sanitaria a questo indirizzo: associazione VALENTINA PENELLO E.T.S via Lombardo 9, 35132 Padova, oppure scrivere una e-mail a info@valentinapenellonlus.org.

Le risposte verranno date entro 30 giorni, in base alla tipologia di segnalazione.