

CARTA DEI SERVIZI



GIOVANNI M.
Medico

ELENA C.
Infermiera

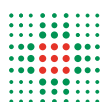
GIORGIO V.
Volontario

CLAUDIA B.
Guarita

ALESSIA A.
Familiare

CHIARA S.
Ricercatrice

IRST



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dove la ricerca **CURA**

ISTITUT
ROMAGNOLO
PER LO STUDIO
DEI TUMORI
DINO AMADORI

INDICE

- Introduzione_____ p.3
- Premessa_____ p.4
- Come raggiungere l'IRST (cartina) e sedi_____ p.5
- Parte prima
L'Istituto, missione, valori e principi_____ p.6
- Parte seconda
Attività cliniche e di ricerca: come accedere e servizi per gli utenti____ p.15
- Parte terza
Impegni dell'IRST, diritti e doveri degli utenti per la qualità dei servizi_ p.33
- Parte quarta
Modalità di partecipazione del cittadino_____ p. 37

INTRODUZIONE

*La **Carta dei Servizi** è uno tra i principali strumenti attraverso i quali l'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" - IRST IRCCS si presenta all'esterno. Per questo, anche nella presente revisione, abbiamo posto la massima attenzione nel fornire un quadro il più dettagliato e chiaro possibile dei compiti, azioni e servizi offerti dall'Istituto.*

*Questa Carta, tuttavia, non è un semplice biglietto da visita: rappresenta un tassello fondamentale nel **patto che IRST stabilisce con i pazienti, i cittadini, i portatori d'interesse e il territorio.***

Un patto fondato sulla trasparenza, sulla definizione e il rispetto degli utenti, sulla piena informazione e sull'indicazione di percorsi d'ascolto-confronto capaci di influire direttamente sulla qualità dei servizi.

La struttura, le informazioni e il materiale grafico sono stati pensati per rendere semplice ed esaustiva la comprensione delle attività svolte. Nelle quattro parti che compongono la Carta dei Servizi potrete trovare la presentazione dell'Istituto nei suoi più recenti sviluppi, le modalità d'accesso a dipartimenti, strutture e servizi, i diritti e doveri dell'utente e le modalità di partecipazione alla crescita dell'Istituto. Confidando che la modalità scelta risulti utile ed efficace, siamo comunque sempre aperti al confronto con gli utenti e con tutti coloro che a diverso titolo interagiscono con IRST, a recepire suggerimenti e indicazioni.

Il Direttore Generale

Il Direttore Sanitario

Il Direttore Scientifico

PREMESSA

Cos'è la Carta dei servizi?

La Carta dei Servizi (CdS) è uno strumento per migliorare i rapporti tra chi assicura servizi e i cittadini/utenti, fornendo a questi ultimi un veicolo di partecipazione, informazione, controllo e tutela. La Carta dei Servizi definisce e pubblicizza gli **standard di quantità e di qualità dei servizi offerti assicurandone così il rispetto da parte dell'Istituto**. La Carta illustra, inoltre, le modalità attraverso le quali i cittadini possono accedere alle **procedure di ascolto-reclamo**.

In ambito sanitario, sancendo impegni e prospettive, la Carta dei Servizi è **parte integrante degli strumenti per la tutela dell'universale diritto alla salute**.

Cosa contiene?

Secondo le indicazioni del legislatore, le linee guida del Ministero della Salute e i modelli suggeriti dal Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna, sono **quattro le parti che compongono questo volume**:

- ✓ la **prima** presenta l'Istituto, la sua missione, i principi cui si ispira, le strutture operative;
- ✓ la **seconda** illustra i servizi e le modalità d'accesso;
- ✓ la **terza** è dedicata ai diritti e doveri dei pazienti, agli impegni dell'Istituto per la qualità dei servizi offerti;
- ✓ la **quarta** definisce le modalità di partecipazione del cittadino alla crescita dell'Istituto e come sostenere l'IRST.

Informazioni più dettagliate e sempre aggiornate sono disponibili nel sito internet istituzionale **www.irst.emr.it** o possono essere richieste direttamente all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**.

Com'è stata elaborata?

Questa Carta dei Servizi è il risultato dell'**impegno** congiunto di Direzioni, Strutture e Servizi IRST. Per la sua stesura è stato coinvolto il **Comitato Consultivo Misto** IRST, l'organismo di rappresentanza delle associazioni operanti in campo socio-sanitario che collabora alla verifica e al mantenimento degli impegni assunti dall'Istituto, alla valutazione della qualità dei servizi offerti e al loro miglioramento. Nella sua redazione è stata prestata massima attenzione alla chiarezza e alla completezza delle informazioni coinvolgendo il **Gruppo Con-Tatto**, gruppo di pazienti o ex-pazienti nato in IRST con lo scopo di fornire opinioni e suggerimenti su iniziative, progetti e materiali informativi.

A chi è rivolta e dove si può trovare?

La Carta dei Servizi, essendo strumento informativo e di tutela, è rivolta principalmente al **cittadino-paziente**, ai **portatori d'interesse interni ed esterni**, a chiunque voglia conoscere le attività svolte nell'Istituto. È consultabile all'indirizzo internet **www.irst.emr.it**.

Come raggiungere l'IRST

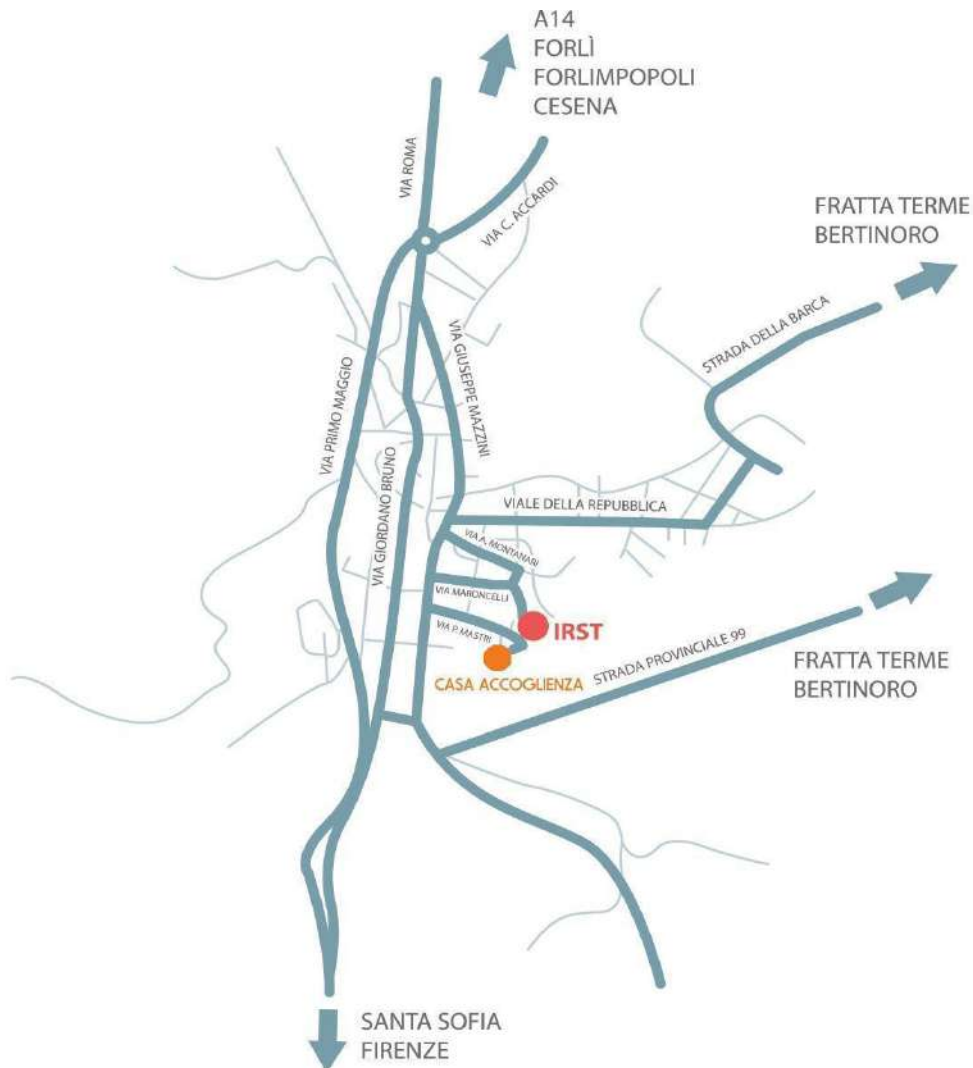
Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" IRST S.r.l.
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS)

Via Piero Maroncelli, 40 – 47014 Meldola (FC)

Tel. +39 0543 739100 | Fax +39 0543 739123

info@irst.emr.it | Posta Elettronica Certificata (PEC): direzione.generale@irst.legalmail.it

www.irst.emr.it



SEDI

<p>FORLÌ Day Hospital – Day Service Oncologico Ospedale Morgagni-Pierantoni Padiglione "Vallisneri", 4° piano via Carlo Forlanini 34</p>	<p>CESENA Servizio di Oncoematologia Ospedale Bufalini Scala A, 2° piano via Giovanni Ghirotti 286</p>	<p>RAVENNA Radioterapia Ospedale S. Maria delle Croci piano terra viale Vittorio Randi 5</p>
--	--	--

PARTE PRIMA

L'ISTITUTO, MISSIONE, VALORI e PRINCIPI

L'ISTITUTO

L'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori “Dino Amadori” – IRST S.r.l. IRCCS è un polo d'eccellenza interamente dedicato alla cura, alla ricerca e alla formazione in campo oncologico. Soggetto del Servizio Sanitario della Regione Emilia-Romagna, in accordo con le più accreditate esperienze internazionali, IRST si configura come perno della Rete Oncologica della Romagna ed è promotore con l'Azienda USL della Romagna di un percorso di governo coordinato delle oncologie del territorio basato sui principi di cooperazione e collaborazione tra i nodi della rete, al contempo capace di esaltare le competenze dei singoli centri e la prossimità dell'assistenza per tutti i cittadini.

Il progetto IRST parte da un'alleanza pubblico-privato tra enti non profit. La forma scelta per far nascere l'IRST è stata quella della Società a responsabilità limitata (S.r.l.) a maggioranza di capitale pubblico (disciplinata dal D.lgs 175/16), una società senza scopo di lucro con le caratteristiche proprie di una Impresa Sociale fra cui il divieto di distribuzione degli utili e l'obbligo di investimento degli stessi nello svolgimento delle attività istituzionali previste dalla missione.

Operativo dal 2007 all'interno delle strutture dell'ex Ospedale Civile di Meldola - con sedi presso gli Ospedali “Morgagni-Pierantoni” di Forlì, “Bufalini” di Cesena e “Santa Maria delle Croci di Ravenna, IRST è riconosciuto quale Istituto di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS) nella disciplina “Terapie avanzate nell'ambito dell'oncologia medica” (Decreto del Ministro della Salute 8 marzo 2012, rinnovato l'8 settembre 2015 e il 19 luglio 2017).

Gli Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico (IRCCS) sono enti a rilevanza nazionale che perseguono finalità di ricerca, prevalentemente clinica e traslazionale, nel campo biomedico ed in quello della organizzazione e gestione dei servizi sanitari ed effettuano prestazioni di ricovero e cura di alta specialità. Nel perseguimento degli obiettivi del Piano Sanitario Nazionale, gli IRCCS rappresentano, dunque, insieme sia collettori di “saperi” sia motori dello sviluppo. Il “riconoscimento del carattere scientifico” conferisce a tali realtà operanti in ben determinati ambiti di patologia, il diritto alla fruizione di finanziamenti statali finalizzati allo svolgimento delle attività di ricerca.

ORGANI SOCIALI

La conformazione organizzativa dell'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" S.r.l., è articolata per rispondere al meglio agli impegni dati dalla propria missione, agli obiettivi di cura, ricerca, formazione e ai valori fondativi.

Assemblea dei Soci

L'Assemblea dei Soci dell'IRST S.r.l. è così composta:

Soci di parte pubblica

- Regione Emilia – Romagna;
- Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna;
- Alma Mater Studiorum - Università di Bologna;
- Comune di Meldola.

Soci di parte privata

- Istituto Oncologico Romagnolo (IOR);
- Fondazione Cassa dei Risparmi di Forlì;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Ravenna;
- Fondazione Cassa di Risparmio e Banca del Monte di Lugo;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Imola;
- Fondazione Cassa di Risparmio di Cesena;
- Fondazione Banca del Monte e Cassa di Risparmio di Faenza.

All'Assemblea spettano la nomina del Consiglio di Amministrazione, del Presidente del Consiglio di Amministrazione, dei membri del Collegio Sindacale oltre all'approvazione dei bilanci, le modifiche allo Statuto, la gestione dei beni immobili.

Consiglio di Amministrazione e Presidente del Consiglio di Amministrazione

Il **Consiglio di Amministrazione (CdA)**, al quale spettano le **funzioni di alta amministrazione, gestione e indirizzo delle scelte strategiche e definizione degli strumenti economico-patrimoniali** è composto da **5 consiglieri nominati dall'Assemblea dei Soci** così ripartiti: 3 in rappresentanza dei soci della componente pubblica, 2 per i soci della componente privata.

Il **Presidente è nominato tra i membri del CdA su indicazione dei Soci di parte privata**. Il Presidente assicura la gestione complessiva dell'Istituto nel rispetto della missione e dei principi di imparzialità, buon andamento, trasparenza.

Le Direzioni

Il **Direttore Generale** è nominato dal Consiglio di Amministrazione su indicazione dei soci di parte pubblica ed è scelto all'esterno dei componenti del CdA. Al Direttore Generale sono affidate **funzioni e compiti di gestione finanziaria e amministrativa ordinaria dell'Istituto**.

Il **Direttore Scientifico** è nominato dal Consiglio di Amministrazione, previa intesa tra soci pubblici e privati. Gli competono **la promozione, il coordinamento e la gestione delle attività di ricerca scientifica dell'Istituto in coerenza con la programmazione regionale e nazionale**.

Il **Direttore Sanitario** è nominato dal Consiglio di Amministrazione su indicazione del Direttore Generale e svolge **ruoli organizzativi e gestionali di carattere clinico-sanitario, contribuendo alla definizione delle priorità e delle linee strategiche dell'Istituto.**

Il Collegio Sindacale

Il Collegio Sindacale **esercita il controllo e tutte le funzioni di vigilanza sulla regolarità amministrativa e contabile.**

ORGANISMI DI VERIFICA

L'**Organismo di Vigilanza (OdV)**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, ha il compito di **vigilare su funzionamento e osservanza del Modello di Organizzazione e di Gestione (MOG) di IRST Srl e di curarne l'aggiornamento.**

L'**Organismo Aziendale di Valutazione (OAV)**, nominato dal Consiglio di Amministrazione, **verifica la correttezza metodologica dei processi di misurazione e valutazione dell'Istituto.** Verifica ed attesta l'assolvimento degli obblighi di trasparenza previsti dal D.Lgs 33/2013, promuovendone l'applicazione in collaborazione con il **Responsabile della trasparenza.**

ORGANISMI CONSULTIVI

Il **Comitato Tecnico Scientifico (CTS)** svolge compiti di **consulenza tecnica e scientifica in merito agli indirizzi di gestione ed organizzazione dell'attività di ricerca.** Presieduto dal Direttore Scientifico è composto da cinque membri scelti tra personalità scientifiche particolarmente esperte nel campo dello studio e della cura dei tumori esterne all'Istituto.

Il **Collegio di Direzione** è l'organo dell'Istituto che **assicura la partecipazione decisionale ed organizzativa dei professionisti IRST**, orientandone lo sviluppo ai bisogni della popolazione, agli standard più avanzati di assistenza sanitaria, ricerca e innovazione e all'implementazione degli strumenti del governo clinico.

INTERLOCUTORI

- Pazienti, Familiari, Cittadini, Volontari
- Servizio Sanitario Regionale, AUSL Romagna e altri Enti deputati all'erogazione di servizi sanitari (ASL, AOSP, AOU, Ospedali convenzionati, Hospice)
- Servizio Sanitario Nazionale, Istituti di ricovero e cura a carattere scientifico (IRCCS) oncologici, Ministero della Salute, Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
- Partner pubblici e privati nazionali e internazionali, Università, Amministrazioni locali e Commissione Territoriale Socio-Sanitaria, Associazioni oncologiche e sanitarie.
- Donatori e Media

MISSIONE e VALORI

L'Istituto Romagnolo per lo Studio e la Cura dei Tumori (IRST) nasce per dar corpo ad una convinzione: **la lotta ai tumori può esser vinta**. I costanti progressi ottenuti nella prevenzione, l'efficacia delle cure e le continue conquiste raggiunte grazie alla ricerca, testimoniano quanto, ciò che fino a pochi anni fa era una flebile speranza, oggi possa essere realtà.

IRST punta a **stringere sempre più il legame tra cura e ricerca, garantendo qualità, originalità, innovazione e trasferibilità alla pratica clinica dei risultati di laboratorio**. IRST mantiene al centro di ogni azione e di ogni progetto la **sicurezza, il rispetto della persona e l'approccio globale al paziente** aderendo pienamente ai valori cardine del Sistema Sanitario Nazionale quali:

- ✓ **Universalità ed Equità**
Tutte le persone hanno pari dignità e opportunità d'accesso ai servizi offerti dall'IRST a prescindere da età, sesso, credo religioso, idee politiche, provenienza, abilità fisiche, condizione sociale ed economica.
- ✓ **Appropriatezza e Imparzialità**
Comportamenti e scelte di medici e personale IRST devono rispettare i criteri di equità, obiettività e giustizia.
- ✓ **Continuità e Affidabilità**
L'Istituto assicura la regolare e continua erogazione dei servizi offerti, oltre al loro costante aggiornamento ed adeguamento alle esigenze espresse dagli utenti.
- ✓ **Partecipazione e trasparenza**
La partecipazione del cittadino allo svolgimento e al controllo del servizio è garantita sia attraverso il diritto di accesso alle informazioni su procedure, risorse e risultati sia attraverso la possibilità dell'utente di proporre suggerimenti ed osservazioni.
- ✓ **Efficienza, efficacia ed economicità**
Nel rispetto della sostenibilità economica e delle risorse disponibili, IRST persegue il progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti, adottando soluzioni tecnologiche ed organizzative sempre più funzionali ai propri obiettivi e al principio di prossimità.

OBIETTIVI

IRST, nel declinare la propria missione, persegue numerose finalità:

- ✓ assumere un ruolo di guida e riferimento nazionale ed internazionale nel campo dell'**innovazione e della ricerca oncologica clinica, biologica e traslazionale**;
- ✓ accrescere la **qualità dell'assistenza** garantendo un **approccio globale** al paziente oncologico e perseguendo **processi di personalizzazione e umanizzazione delle cure**;
- ✓ favorire il **trasferimento dei risultati della ricerca alle attività assistenziali**;
- ✓ potenziare le relazioni tra i nodi della Rete Oncologica della Romagna realizzando il progetto comune del **Comprehensive Cancer Care Network della Romagna (CCCN)**;
- ✓ garantire la **formazione professionale e il costante aggiornamento scientifico dei propri dipendenti**;
- ✓ implementare e sviluppare la **collaborazione** e lo scambio di conoscenze **con altri centri di eccellenza**.

LA STRUTTURA E LE SEDI

IRST è stato realizzato ristrutturando e ampliando l'ex Ospedale Civile di Meldola seguendo i più stringenti canoni di sicurezza, accessibilità e *comfort*. La struttura si sviluppa in cinque corpi, uno corrispondente all'edificio principale dell'ex Ospedale, quattro costruiti *ex novo* nei quali trovano spazio le attività di maggior impegno tecnologico.

Piano Seminterrato, -1

Comprende locali tecnici e di servizio, laboratori, mensa e Centro Risorse Biologiche (CRB).

Piano zero, 0

Zona accoglienza (Portineria, area volontari Progetto Virgilio e la sede di Meldola dell'Istituto Oncologico Romagnolo - IOR), Ufficio Relazioni con il Pubblico, accettazioni, ambulatori, bar, spazio multi-religioso, sala polivalente Vittorio Tison, Radiofarmacia, Radiologia, Fisica Sanitaria, Radioterapia, Servizio Informatico e Tecnologie Biomediche.

Primo piano, 1

Day Hospital, ambulatori, Farmacia Oncologica, Laboratorio di Bioscienze, Cell Factory GMP, Biblioteca scientifica, sala riunioni Carlo Mainetti.

Secondo piano, 2

Degenza, Medicina Nucleare Diagnostica, Biostatistica e Sperimentazioni Cliniche.

Terzo piano, 3

Direzioni, uffici amministrativi, sala riunioni Augusto Zappi.

Presso struttura adiacente all'edificio principale

Ufficio Tecnico

Presso struttura a circa 300 metri dall'edificio principale

Comitato Etico della Romagna, Epidemiologia clinica e sperimentale - Registro Tumori

IRST IRCCS ha sedi operative presso:

- ✓ FORLÌ, Ospedale "Morgagni-Pierantoni", via Carlo Forlanini 34, Padiglione "Vallisneri", 4° piano, **Day Hospital – Day Service Oncologico**
- ✓ CESENA, Ospedale "Bufalini", via Giovanni Ghirelli 286, Scala A, 2° piano, **Day Hospital – Day Service, Ambulatori Oncoematologia**
- ✓ RAVENNA, Ospedale "Santa Maria delle Croci", viale Vittorio Randi 5, piano terra, **Radioterapia e Centro clinico-sperimentale di Oncologia Dermatologica (Skin Cancer Unit)**

STRUTTURE E SERVIZI

DIPARTIMENTO DI EMATOLOGIA E ONCOLOGIA SPERIMENTALE

All'interno del Dipartimento i medici sono suddivisi per **Gruppi di Patologia (Strutture Semplici Dipartimentali)** dedicati ad una **specificata malattia oncologica** o ad uno **specifico distretto del corpo che presenta malattia tumorale** e sono **coordinati da un responsabile**.

All'interno di ogni gruppo collaborano più figure professionali quali infermieri, biologi, data manager e farmacisti dedicati. I componenti del gruppo lavorano per definire i più opportuni percorsi diagnostico-terapeutici, garantire un'ottimale gestione del paziente oncologico, promuovere la coerenza, la continuità e il coordinamento dell'intero processo di cura, incrementare il grado di coinvolgimento e soddisfazione del paziente.

Vi è inoltre un referente della formazione che ha il compito di seguire gli aggiornamenti dei medici del gruppo per contribuire alla crescita professionale degli operatori coinvolti.

I diversi gruppi si incontrano periodicamente per discutere casi clinici, condividere le informazioni e proporre **strategie terapeutiche personalizzate**. I gruppi di patologia integrano la propria attività assistenziale con attività di ricerca clinica e traslazionale per garantire così ai pazienti le cure più innovative. Studi clinici e linee guida terapeutiche vengono anche discusse e condivise con i professionisti dell'Area Vasta Romagna durante incontri dedicati.

GRUPPI DI PATOLOGIA IRST

- ✓ **SSD EMATOLOGIA E TRAPIANTI CSE**
Si occupa di pazienti con malattie del sangue e del sistema linfatico, di natura oncologica e non.
- ✓ **SSD GASTROENTERICO**
Si occupa di pazienti affetti da tumori del distretto gastro-intestinale: esofago, stomaco, vie biliari, fegato, colon, ano-retto, pancreas esocrino.
- ✓ **SSD TORACICA**
Si occupa di pazienti affetti da tumori del distretto toracico: tumori polmonari, timomi, mesoteliomi.
- ✓ **SSD URO-GINECOLOGICO e TERAPIE AD ALTA DENSITA' DI DOSE NEI TUMORI SOLIDI e MAMMELLA**
Si occupa di pazienti affetti da tumori del tratto genito-urinario (rene, vescica e vie urinarie, prostata, testicolo, pene), di pazienti affetti da tumori del tratto ginecologico (ovaio, corpo dell'utero, cervice, vulva) e pazienti affetti da tumori al seno.
- ✓ **SSD CENTRO DI OSTEONCOLOGIA, TUMORI RARI E TESTA COLLO (CDO-TR) e IMMUNOTERAPIA, TERAPIA CELLULARE SOMATICA (TCS) e CENTRO RISORSE BIOLOGICHE (CRB)**
Si occupa di pazienti affetti da tumori Osteoncologici: tumori primitivi dell'osso, metastasi ossee e perdita di massa ossea a seguito di trattamenti con farmaci antitumorali; da tumori

rari: sarcomi viscerali e dei tessuti molli, neoplasie neuroendocrine e delle ghiandole endocrine, tumori testa-collo rari e non, tumori cerebrali e altri tumori rari. Si occupa, inoltre, di pazienti affetti da melanoma e di pazienti affetti da altre patologie oncologiche per i quali modalità terapeutiche immunologiche (vaccini a cellule dendritiche) rappresentino una valida opzione.

✓ **SSD CENTRO CLINICO SPERIMENTALE DI ONCOLOGIA DERMATOLOGICA (COD) - Skin Cancer Unit**

Si occupa dei tumori della pelle, in particolare per la diagnosi precoce del melanoma e per la diagnosi e la cura degli effetti sulla cute delle terapie oncologiche (chemioterapia e radioterapia) avvalendosi di strumentazioni all'avanguardia (stereomicroscopia, videodermatoscopia digitale e microscopia laser confocale). Si compone di due ambulatori collocati presso le sedi IRST di Meldola e Ravenna. Il COD - Skin Cancer Unit IRST, oltre ad essere punto di riferimento nazionale, è Polo di Ricerca e Formazione dell'Università di Parma.

Tutti i gruppi di patologia partecipano a **Gruppi Multidisciplinari**: valutazione del paziente effettuata da professionisti con conoscenze e competenze differenti.

Sono inoltre presenti **servizi e ambulatori specifici dedicati** al percorso di cura del paziente.

Anestesia

Il servizio è presente in Istituto per garantire, insieme al personale sanitario, una corretta gestione delle emergenze, a tutela della sicurezza dei pazienti e degli utenti in generale. Il servizio anestesia copre un turno diurno dal lunedì al venerdì ed è a supporto della Radiologia, durante l'esecuzione di Tac e Risonanze Magnetiche con mezzo di contrasto (mdc). Presso il Servizio di Anestesia, inoltre, è attivo un Ambulatorio che si occupa dell'inserimento e della medicazione degli accessi venosi centrali (CVC e PICC).

Cardiologia oncologica

Il servizio, a supporto delle attività assistenziali per i pazienti IRST seguiti sia in regime ambulatoriale sia di ricovero (Degenza e Day Hospital), svolge attività diagnostica e di consulenza. Eroga visite cardiologiche, elettrocardiogrammi, ecocardiogrammi ed ecodoppler vascolari. È attivo inoltre un percorso per pazienti che sviluppano tossicità cardiaca da farmaci.

SS Cure Palliative, terapia del dolore e medicina integrativa

Il servizio affronta il problema del dolore e degli altri sintomi psicofisici talora presenti nel paziente oncologico. In IRST, i medici palliativisti effettuano attività di consulenza specialistica per tutti i pazienti seguiti dall'Istituto anche in collaborazione con l'Unità Cure Palliative AUSL Romagna-Forlì. Il servizio coordina le "dimissioni protette" dalla degenza e/o dal Day Hospital (organizzazione

dell'assistenza domiciliare o del trasferimento presso gli Hospice in ambito locale, territoriale e regionale per i pazienti residenti fuori AUSL).

Fa capo a questo servizio anche il **gruppo NuTRO**, un team di professionisti specializzati nel campo della nutrizione che si occupa di fornire una corretta informazione in ambito nutrizionale, offrire una valutazione dello stato e delle abitudini alimentari, effettuare consulenze personalizzate e monitorare la situazione del paziente durante il percorso terapeutico.

SS Psico-oncologia

Il servizio offre attività di consulenza psicologica, di supporto o psicoterapia ai pazienti e/o ai loro familiari. Viene erogata nelle diverse realtà assistenziali (ricovero in degenza, day hospital, ambulatori, radioterapia) e durante tutte le fasi della malattia (prevenzione oncologica, hospice, assistenza domiciliare) in base alla valutazione delle specifiche necessità individuate dall'*équipe* medica.

SC Farmacia

È un servizio altamente specializzato che dispone di specifici laboratori per l'allestimento personalizzato e in sicurezza dei medicinali che compongono le terapie antitumorali per le sedi IRST (Meldola, Forlì, Cesena) e tutte le terapie con farmaci oncologici anche per le Unità Operative non oncologiche degli ospedali di Forlì e Cesena.

Alla Farmacia afferiscono anche i Laboratori di Radiofarmacia, all'interno dei quali vengono svolte le attività di allestimento e controllo di qualità di preparazioni radio farmaceutiche estemporanee.

La struttura, è riferimento per la Rete regionale delle Farmacie Oncologiche (ROFO), partecipa alle attività della Commissione del Farmaco di Area Vasta Romagna e della Commissione Regionale Farmaci Oncologici (GREFO)

La Farmacia inoltre sviluppa e partecipa a progetti di ricerca e sperimentazione clinica, progetta e collabora a programmi di informazione sul buon uso dei farmaci oncologici anche rivolti agli stessi pazienti.

DIPARTIMENTO DELLE PROCEDURE E TECNOLOGIE AVANZATE

SC Medicina Nucleare

SS Medicina nucleare terapia - radiometabolica

La struttura eroga prestazioni specialistiche ambulatoriali e in regime di ricovero protetto. Vengono trattati tumori neuroendocrini e tumori prostatici avanzati. L'indicazione al trattamento si ottiene con una PET/CT che permette di personalizzare i trattamenti che sono quasi tutti sperimentali; la terapia si effettua tramite radionuclidi con scarsi effetti collaterali acuti e tardivi.

SS Medicina nucleare diagnostica

Presso la struttura vengono effettuati esami diagnostici PET/CT (tomografia a base di positroni) con radiofarmaci (18F-FDG, 18F-ColinAa, 68Ga-DOTATOC) prodotti dall'Officina Radiofarmaceutica presente all'interno dell'Istituto, a pazienti esterni e ricoverati. Inoltre, sono eseguiti studi sperimentali dedicati alla ricerca di nuovi traccianti quali 68Ga-PSMA nello studio del carcinoma della prostata, 18F-estradiolo e 18F-timidina per lo studio dei tumori della mammella.

SC Radioterapia

Il servizio è articolato in due sedi (Meldola e Ravenna) che offrono prestazioni radioterapiche di alto livello grazie alle moderne apparecchiature :2 unità di Tomoterapia e 2 Acceleratori Lineari in grado di erogare radioterapia ad intensità modulata e volumetrica (IMRT – VMAT). L'erogazione della terapia avviene dopo attenta valutazione del paziente e della patologia nel massimo rispetto dei tessuti sani circostanti. La sede di Ravenna è inoltre dotata di una Unità di Brachiterapia.

SSD Radiologia

Il servizio offre supporto diagnostico per i pazienti IRST attraverso esami radiografici e con l'utilizzo di apparecchiature avanzate: Tomografia Assiale Computerizzata (TC) a 256 strati, Risonanza Magnetica (RM) ad alto campo (3 Tesla), ecotomografo di fascia alta per studi anche con mezzo di contrasto. Il personale della radiologia partecipa ai percorsi multidisciplinari.

SSD Fisica Sanitaria

Si occupa della gestione, del controllo e della qualità di tutte prestazioni sanitarie che prevedono l'utilizzo di radiazioni ionizzanti (Medicina Nucleare, Radioterapia, Radiologia) assicurando, al contempo, il rispetto della legislazione vigente in materia di radioprotezione del paziente e fornendo supporto operativo all'attività dell'Esperto Qualificato nella radioprotezione dei lavoratori e della popolazione. La Fisica Sanitaria è anche coinvolta nella gestione e nei controlli di qualità delle apparecchiature che usano radiazioni non-ionizzanti (Risonanza Magnetica ed ecografi)

PARTE SECONDA

ATTIVITÀ CLINICHE E DI RICERCA: COME ACCEDERE E SERVIZI PER GLI UTENTI

ATTIVITÀ CLINICO-SANITARIE

IRST è in grado di assicurare **risposte assistenziali da quelle di primo livello a quelle innovative, ad alta complessità** attraverso l'erogazione di **prestazioni sanitarie sia ambulatoriali, sia in regime di ricovero** ordinario (Degenza), sia in regime di Day Hospital - Day Service.

In Degenza ordinaria sono presenti: 36 posti letto, 30 di Oncologia Medica e 6 di Medicina Nucleare. In Day Hospital - Day Service sono presenti un totale di 28 postazioni per somministrazione terapia suddivise nelle sedi di Cesena, Forlì e Meldola.

Il modello IRST, mettendo al centro il paziente e non le strutture fisiche, realizza un'organizzazione basata sui Percorsi Assistenziali alternativa a quella cosiddetta "per reparti". I **Gruppi di Patologia**, nei quali collaborano più figure professionali (medici, infermieri, data manager e farmacisti dedicati) utilizzano in maniera flessibile servizi e strutture dell'Istituto quali Degenza ordinaria, Day Hospital-Day Service e Ambulatori, Diagnostica strumentale, Laboratorio di Bioscienze, Radioterapia e Medicina Nucleare.

Allo scopo di consentire una **valutazione multi professionale** da parte di specialisti IRST e dell'Azienda USL della Romagna, sono attivi percorsi multidisciplinari per la presa in carico e la continuità assistenziale. In questo modo è possibile delineare il percorso globale di diagnosi e cura del paziente, nel rispetto e confronto con le linee guida nazionali e internazionali. Le attività cliniche si realizzano anche nell'**offerta di settori tra i più innovativi**, quali la **terapia genica, trattamenti radiometabolici, trattamenti radianti di ultima generazione, l'immunoterapia sperimentale, la terapia cellulare somatica**

Infermiere specialista responsabile del percorso clinico-assistenziale

Di fronte alla crescente complessità dei percorsi diagnostico-terapeutici dei pazienti oncologici, l'IRST ha introdotto la **figura dell'Infermiere specialista responsabile del Percorso Clinico-Assistenziale per Gruppi di Patologia**. Il progetto mira allo sviluppo specialistico delle competenze infermieristiche basate su un rinnovato modello organizzativo di presa in carico e continuità assistenziale nei confronti della persona assistita e della sua famiglia. All'infermiere specialista viene attribuita la responsabilità del percorso assistenziale e il coordinamento delle cure

Farmacista referente delle terapie orali

L'aumento delle terapie orali prevede una maggior responsabilità del paziente nella gestione del trattamento e ha portato a definire la figura del **Farmacista referente delle terapie orali**. Il progetto ha l'obiettivo di garantire al paziente il supporto necessario per ottenere un trattamento efficace e sicuro con i farmaci oncologici assunti a domicilio, valutare correttamente le eventuali interazioni che possono determinare l'inefficacia o l'insorgenza di tossicità del trattamento oncologico, adeguare il servizio alle più aggiornate raccomandazioni ministeriali in termini di sicurezza e uso del farmaco e, in ottica più ampia, ridurre gli sprechi di farmaco dovuti a una scorretta gestione, abbattendo i costi sostenuti e migliorando la sostenibilità del sistema sanitario.

ATTIVITÀ CLINICO-AMBULATORIALI

L'accesso ai servizi e alle prestazioni specialistiche ambulatoriali diagnostiche e/o terapeutiche avviene quando c'è un sospetto o presenza accertata di un tumore.

Come prenotare

Per avere informazioni su quali visite e quali esami sia possibile prenotare in IRST, sulla modulistica necessaria e sulle procedure di prenotazione è possibile consultare il sito IRST all'indirizzo www.irst.emr.it nella sezione "Prenota una visita o un esame" o telefonare al centralino al numero 0543 739100 da lunedì a venerdì dalle 8:00 alle 17:00.

Per prenotare una visita o un esame con il Servizio Sanitario Nazionale (SSN) è necessario avere a disposizione:

- 1) l'impegnativa compilata dal medico di medicina generale (MMG) o da uno specialista che riporti tipologia di visita richiesta, patologia/quesito diagnostico e codice di eventuale esenzione al pagamento del ticket sanitario;
- 2) la tessera sanitaria (TEAM);
- 3) per i pazienti di nazionalità straniera ma residenti in Italia è necessario anche il documento personale di iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale in corso di validità, nel quale siano riportati la data di scadenza e il nominativo del proprio Medico di Medicina Generale.
- 4) un documento d'identità in corso di validità;
- 5) i recapiti telefonici ai quali il paziente può essere contattato;
- 6) eventuale certificazione dell'esenzione ticket rilasciata dall'AUSL di appartenenza in corso di validità e riportante la data di scadenza;
- 7) eventuale referto istologico o altri referti diagnostici.

Le prenotazioni SSN per prima visita mono o multidisciplinare, controllo/follow up o esame diagnostico possono essere effettuate via mail, via fax o di persona presso l'Accettazione di riferimento.

Pazienti non assistiti dal Sistema Sanitario Nazionale (SSN)

I cittadini non assistiti dal SSN possono fare richiesta di visita o esame in carta bianca allegando documento d'identità in corso di validità (es. passaporto), fornendo contatti telefonici e indirizzo completo di residenza all'estero e di eventuale domicilio in Italia e inviando documentazione sanitaria tradotta in lingua italiana o inglese: per maggiori informazioni possono contattare l'Accettazione Amministrativa. Le prestazioni ambulatoriali sono a pagamento secondo la normativa nazionale, in caso di prestazioni che richiedono ricovero verrà fornito un preventivo di spesa che dovrà essere saldato prima di poter attivare il percorso terapeutico.

Per i cittadini della Repubblica di San Marino l'impegnativa è sostituita dall'apposita Convenzione Italo-Sammarinese in materia di Sicurezza Sociale

ORARI E CONTATTI

Centralino 0543 739100

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	7:00	17:00

Ufficio Prenotazioni Meldola

Piano zero, 0

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì, Mercoledì, Giovedì e Venerdì	8:00	19:00
Martedì	8:00	14:00

Accettazione Amministrativa Meldola

Piano zero, 0

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	7:00	19:00
Sabato	8:00	12:00

Fax 0543 739151

E-mail: accettazione.amministrativa@irst.emr.it

Accettazione Radioterapia Meldola

Piano zero, 0

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	8:00	19:00

Fax 0543 739199

E-mail: accettazione.radioterapia@irst.emr.it

Accettazione Radiologia Meldola

Piano zero, 0

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	7:45	19:00

Accettazione Medicina Nucleare Diagnostica Meldola

Secondo piano, 2 - Palazzina della Radiofarmacia

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	8:00	19:00

Fax 0543 739335

E-mail: accettazione.diagnosticamednuc@irst.emr.it

Accettazione Day Hospital-Day Service (DH-DSA) Oncoematologia Cesena
 Secondo piano, 2 - scala A - Ospedale "Bufalini"

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	7:30	19:00

Fax 0547 352592

E-mail: accettazione.oncoematologiacesena@irst.emr.it

Accettazione Day Hospital-Day Service (DH-DSA) Oncologico Forlì
 Piano zero, 0 - Padiglione "Vallisneri" - Ospedale "Morgagni-Pierantoni"

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	7:30	14:30

Fax 0543 738683

E-mail: acc.onco.dh.fo@irst.emr.it

Accettazione Radioterapia e Centro Oncologia Dermatologica Ravenna
 Piano zero, 0 - Ospedale S. Maria delle Croci

Giorno	dalle ore	alle ore
Lunedì - Venerdì	8:00	19:00

Fax 0544 285358

E-mail Radioterapia radioterapia.ravenna@irst.emr.it

E-mail Oncologia Dermatologica: oncoderma.ra@irst.emr.it

COSA PORTARE

Il giorno della visita e/o dell'esame è necessario avere con sé:

- 1) l'impegnativa in originale;
- 2) la tessera sanitaria;
- 3) un documento di identità valido;
- 4) eventuale certificazione dell'esenzione ticket rilasciata dall'AUSL di appartenenza in corso di validità e riportante la data di scadenza;
- 5) la documentazione clinica: referti di visite ed esami tra cui l'istologico e/o lettere di dimissione.

L'IRST è dotato di un sistema informatizzato per il riconoscimento e la raccolta dei dati del paziente, è pertanto indispensabile ad ogni accesso, **in entrata e in uscita, passare il codice a barre della Tessera Sanitaria nell'apposito lettore** situato presso l'Accettazione.

AVVERTENZE

Se, per qualsiasi motivo, il paziente non può presentarsi all'appuntamento nel giorno o nell'ora stabiliti, è pregato di avvertire l'Istituto. Le chiamate provenienti da IRST possono comparire con il numero del centralino 0543739100 o con numero sconosciuto.

RICOVERO

Degenza

Il ricovero, in regime di **degenza oncologica** o **medicina nucleare**, avviene per **effettuare diagnosi, cure e terapie che non è possibile svolgere a domicilio o in strutture ambulatoriali** ed è programmato da un medico oncologo o da un medico nucleare IRST a seguito di visita specialistica.

Una volta attivata la nota di ricovero, il reparto provvederà a chiamare il paziente a ridosso della disponibilità del posto letto.

Le modalità di dimissione, invece, vengono di norma comunicate al paziente il giorno precedente. All'atto della dimissione viene predisposta una relazione dettagliata (lettera di dimissione) che il paziente dovrà consegnare al proprio Medico di Medicina Generale (MMG). Qualora le condizioni cliniche del paziente lo richiedano il personale infermieristico, in collaborazione con i medici IRST, attiva un **percorso di continuità assistenziale (dimissione protetta)** che prevede la prosecuzione della terapia in **regime di Day Hospital-Day Service** oppure il trasferimento in **Hospice** oppure **l'assistenza domiciliare**.

Ai pazienti dimessi dalla Degenza della Medicina nucleare, oltre alla lettera di dimissione, il medico IRST consegna una **scheda informativa con le norme che ogni paziente sottoposto a una terapia con sostanze radioattive deve osservare**.

Day-Hospital

L'accesso al **Day Hospital-Day Service (DH-DSA)** è stabilito da un medico oncologo dell'IRST, a seguito di visita e/o consulto multidisciplinare, per effettuare terapie somministrate per via venosa, medicazioni e/o lavaggi periodici di cateteri vascolari centrali (come PICC, PORT e CVC), iniezioni intramuscolo o sottocutanee e in generale per trattamenti che non è possibile effettuare a domicilio o in strutture ambulatoriali del territorio.

DOCUMENTAZIONE SANITARIA

È responsabilità del paziente la conservazione della documentazione sanitaria rilasciata durante il percorso, copia della quale può essere comunque richiesta presso gli uffici dell'Accettazione. Ulteriore **documentazione sanitaria, compreso il materiale radiologico**, non emessa da IRST e **consegnata al medico per consultazione, deve essere in copia e non in originale**. In caso di non ritiro di tale documentazione entro 12 mesi, questa verrà distrutta e smaltita.

REFERTI E IMMAGINI

Paziente ambulatoriale

- ✓ per visita programmata riceve **referto** dal medico al termine della stessa;
- ✓ per terapia in Day Service riceve dall'infermiere, al termine di ogni seduta, una **scheda di terapia** con il riepilogo dei farmaci somministrati e degli appuntamenti successivi;
- ✓ per esame diagnostico (PET, TC, RM ecc.) **il referto e le immagini** possono essere:
 - disponibili sul **Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)** o su portale dedicato;

- ritirati non prima di 7 giorni lavorativi dalla data di esecuzione dell'esame, personalmente o tramite persona di fiducia (con apposita delega), presso l'Accettazione di riferimento (le immagini devono essere state richieste con adeguato anticipo);
- ricevuti via posta con pagamento in contrassegno, in questo caso è necessario compilare modulo apposito presso l'Accettazione di riferimento il giorno dell'esame.

Paziente ricoverato

- ✓ in regime di day-hospital al termine del percorso terapeutico riceve lettera di dimissione: gli esami effettuati durante questo percorso non sono visibili sul Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) ma è possibile richiederli in Accettazione;
- ✓ in regime di degenza riceve lettera di dimissione al termine del ricovero

Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE)

Il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) è lo strumento attraverso il quale il cittadino può tracciare e consultare tutta la storia della propria vita sanitaria, condividendola con i professionisti sanitari per garantire un servizio più efficace ed efficiente. I cittadini dell'Emilia-Romagna possono attivare il FSE on-line registrandosi on-line e recandosi successivamente agli sportelli dedicati per attivare le proprie credenziali. Per maggiori informazioni www.fascicolo-sanitario.it

RICHIESTA DI DOCUMENTAZIONE CLINICA E CERTIFICAZIONI

Documentazione clinica

È possibile richiedere:

- ✓ rinnovo di piano terapeutico (allegando copia del precedente piano terapeutico 10 giorni prima della scadenza);
- ✓ rinnovo esenzione;
- ✓ copia di cartelle cliniche;
- ✓ copia di referti;
- ✓ duplicati di immagini di esami diagnostici;
- ✓ certificati di ricovero;
- ✓ relazioni cliniche;
- ✓ documentazione per ottenere rimborsi chilometrici e assicurativi.

La richiesta di **documentazione clinica** va inoltrata su apposito modulo di persona, via fax o via mail all'accettazione di riferimento: per informazioni, modulistica e documenti da allegare alla domanda chiedere all'accettazione o consultare il sito dell'Istituto nella sezione specifica.

I documenti saranno disponibili entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta.

Il ritiro di documentazione sanitaria da parte di persona diversa dal paziente deve avvenire con delega scritta, fotocopia del documento d'identità dell'interessato e documento d'identità del delegato: per maggiori informazioni e modulistica relativa consultare il sito dell'Istituto nella sezione specifica.

Certificazioni di presenza

L'Istituto rilascia su richiesta:

- ✓ **certificazione di presenza** per il paziente e per l'accompagnatore a seguito di visite, esami o terapie, i documenti sono rilasciati dalle accettazioni dei diversi servizi presso le sedi IRST;
- ✓ **certificazione di ricovero** per il paziente al momento della dimissione dal reparto, i documenti sono rilasciati dal reparto di degenza.

Questi documenti devono essere richiesti e verranno consegnati **prima dell'uscita dalla struttura**.

COME RICONOSCERE LE PERSONE CHE LAVORANO IN IRST

Tutte le persone che lavorano all'interno dell'**Istituto** sono munite di tesserino di riconoscimento che ne riporta generalità e professione. Da colore e tipologia della divisa e dal colore del tesserino di riconoscimento è possibile capire ruolo e mansione di ogni operatore.

Ruolo	Tipo divisa	Colore divisa
MEDICO	Camice	Bianco
FARMACISTA	Camice	Bianco
RICERCATORE	Casacca	Bianca
COORDINATORE INFERMIERISTICO	Casacca	Bianca
COORDINATORE TECNICO	Casacca	Bianca
INFERMIERE	Casacca	Azzurra
TECNICO	Casacca	Bordeaux
OPERATORE SOCIO SANITARIO	Casacca	Gialla
BARELLIERI	Maglietta/felpa	Rossa
PERSONALE ACCETTAZIONE	Camicia e gonna/pantalone	Azzurro e nero
VOLONTARI	Camice	Bianco con bordo blu
PERSONALE PULIZIE	Casacca	Lilla

PER I PAZIENTI E I LORO FAMILIARI

Casa Accoglienza San Giuseppe - Antonio Branca

La Casa accoglienza San Giuseppe – Antonio Branca (via P. Mastri 14/16, Meldola) **offre a coloro che per cura, professione o studio frequentano l’Istituto Tumori della Romagna (IRST), l’opportunità di alloggiare a pochi passi dal centro oncologico.** Distante poche centinaia di metri da IRST, la Casa Accoglienza dispone di 26 camere progettate e arredate per assicurare i migliori standard e comfort, oltre a spazi comuni (reception, area uffici, cucina comune, sala pranzo, soggiorno, sala lettura), parcheggio e giardino. La gestione della Casa è affidata all’Istituzione “Davide Drudi” e all’Istituto Oncologico Romagnolo (IOR). La struttura dispone di una connessione internet gratuita attraverso la rete EmiliaRomagnaWiFi.

Per informazioni: www.accoglienzasangiuseppe.irst.emr.it

Tel. **0543 739650**

Fax **0543 739651**

e-mail: info@accoglienzasangiuseppe.irst.emr.it

Tutti i servizi di seguito elencati sono **gratuiti**. Per maggiori informazioni sui progetti e sui corsi è possibile contattare l’Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) se non diversamente specificato.

Accoglienza

All’ingresso IRST Meldola, presso l’Oncoematologia IRST Cesena e la Prevenzione Oncologica di Forlì sono presenti punti accoglienza nei quali i **volontari del “Progetto Virgilio”** offrono non solo **informazioni sulle strutture e le attività svolte ma accompagnano gli utenti ai servizi e alle Unità Operative** a cui devono accedere. Il progetto nasce grazie alla collaborazione di tre associazioni di volontariato operanti in campo oncologico: Associazione Italiana contro le Leucemie (AIL) Forlì-Cesena, Istituto Oncologico Romagnolo (IOR) e Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori (LILT) Forlì-Cesena.

Servizio navetta

Il servizio offre il **trasporto gratuito per pazienti e familiari** da e per IRST. È obbligatorio prenotare almeno tre giorni prima del viaggio. Per informazioni sulle modalità di utilizzo e prenotazioni è possibile contattare il numero **366 9611614** dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 15:00.

Assistenza e compagnia

Volontari IOR (Istituto Oncologico Romagnolo) sono **presenti presso il reparto di Degenza Oncologica IRST Meldola** per offrire **compagnia, assistenza, informazioni, aiuto e ascolto** ai pazienti e loro familiari.

Servizio di Psico-oncologia

Per i pazienti e loro familiari è disponibile, nelle sedi IRST di Meldola, Forlì e Cesena oltre che all'Hospice di Forlimpopoli e Dovadola, un servizio di **consulenza e di supporto psicologico**. Per accedervi è necessario fare richiesta ad un medico dell'Istituto.

Servizio di mediazione linguistica e culturale

Per i pazienti stranieri che hanno difficoltà ad esprimersi con la lingua italiana, IRST mette a disposizione un **servizio che può aiutare a superare gli ostacoli di natura linguistica e culturale** facilitando la comunicazione durante le visite e i colloqui con i medici. È possibile richiedere l'attivazione del servizio di mediazione culturale ai medici, ai coordinatori infermieristici.

Angolo dell'Armonia

L'IRST mette a disposizione dei pazienti la possibilità di **curare il proprio aspetto esteriore** grazie a trattamenti quali manicure, pedicure, acconciature, taglio barba, trucco e consulenza estetica, nonché massaggi a mani e piedi. Il servizio è disponibile presso la sede di Meldola. Per prenotare è possibile rivolgersi ai Coordinatori infermieristici del DH-DSA o della degenza.

Laboratorio di scrittura espressiva

Per i pazienti ricoverati e non IRST offre la possibilità di partecipare a un **laboratorio di scrittura espressiva**, uno spazio in cui ciascuno può "prenderci cura di sé" e dedicarsi una pausa sperimentando una scrittura libera, vicina al sentire di ciascuno. Il progetto è attivo presso la sede di Meldola.

Incontri sul buon uso dei farmaci oncologici (Progetto Educazione terapeutica)

IRST offre a tutti i pazienti che devono iniziare una terapia con farmaci oncologici, e ai familiari o conoscenti che li assistono nel percorso di cura, la possibilità di partecipare a un incontro formativo con alcuni professionisti (medico oncologo/ematologo, infermiere e farmacista) con l'obiettivo di favorire l'assunzione di un ruolo attivo dei pazienti nella gestione della malattia, migliorare la collaborazione con gli specialisti e operatori che si prendono cura di loro per ottenere, attraverso una buona gestione delle terapie, il massimo beneficio e ridurre al minimo le problematiche ad esse connesse.

Ospedale libero dal fumo e corsi per smettere di fumare

IRST ha tra i propri obiettivi la tutela della salute pubblica e la prevenzione dalle malattie attraverso la promozione di corretti stili di vita. Per questo motivo l'istituto non solo è un ospedale libero dal fumo (sia all'interno sia all'esterno dell'Istituto è vietato fumare) ma promuove anche corsi gratuiti per tutti coloro che desiderano smettere di fumare e attività di sensibilizzazione verso i danni derivanti dalla dipendenza (tabagismo) e dall'assunzione diretta e/o indiretta delle sostanze tossico-cancerogene contenute nel fumo. I corsi si svolgono presso la sede di Meldola.

Librerie a libero accesso

Nella sala d'aspetto del reparto di Degenza, dei Day Hospital-Day Service (Forlì e Meldola) e della Radioterapia (Meldola e Ravenna) sono presenti **punti di lettura per pazienti, accompagnatori e visitatori**. I testi possono essere consultati e letti liberamente. Durante il ricovero in Degenza o la terapia in Day Hospital-Day Service per i pazienti c'è la possibilità di ascoltare audiolibri tramite il monitor multimediale.

SERVIZI PER UTENTI SEDE DI MELDOLA

Per rispondere alle esigenze di pazienti, familiari e visitatori, all'interno dell'Istituto Scientifico Romagnolo per lo Studio e la Cura dei Tumori sono presenti **numerosi servizi che rendono più funzionale e confortevole il soggiorno**.

Per informazioni dei servizi presso le sedi di Forlì (Ospedale Morgagni-Pierantoni), Cesena (Ospedale M. Bufalini) e Ravenna (Ospedale S. Maria delle Croci) consultare i relativi siti web.

Bancomat

All'ingresso, al piano 0 dell'Istituto, si trova uno sportello Bancomat per prelevare denaro e/o svolgere alcune funzioni bancarie.

Bar e giornali

Il bar è situato al piano piano 0 ed è aperto dal lunedì al venerdì dalle 6:30 alle 20:00, il sabato dalle 6:30 alle 15:00, la domenica e i festivi dalle 6:30 alle 13:00. Oltre a offrire piccola ristorazione e bevande, al suo interno è presente uno spazio destinato alla vendita di quotidiani e riviste, articoli da regalo e per la persona.

Distributori di snack e bevande

Nei diversi piani sono in funzione distributori automatici di caffè, acqua, bevande calde e refrigerate, vari alimenti confezionati e freschi.

Mensa

Accompagnatori e visitatori possono usufruire del servizio mensa self-service. Il servizio si trova al **piano -1** ed è aperto **dal lunedì al venerdì dalle 12:45 alle 15:00**. Per accedervi è necessario acquistare un **buono pasto** in vendita presso l'Accettazione Amministrativa disponibile dopo le ore 12 e fino a 10 minuti prima della chiusura della mensa. Il buono consente la consumazione di un pasto completo di primo, secondo, contorno, frutta, pane e acqua.

Spazio multireligioso

Lo spazio multireligioso si trova al piano terra ed è in grado di offrire il raccoglimento spirituale ai fedeli di diversi culti. La funzione religiosa della Santa Messa con rito cattolico viene celebrata tutte le domeniche alle 15:00. Per visite a pazienti degenti che ne facciano richiesta è disponibile un sacerdote di fede cattolica. Ogni informazione può essere reperita direttamente presso lo spazio multireligioso o dal personale infermieristico della Degenza.

Parcheggio e sosta veicoli

IRST dispone di un **parcheggio interno e di due parcheggi pubblici esterni** tutti provvisti di spazi dedicati a persone disabili munite di apposito **contrassegno per la sosta**.

Per accedere all'Istituto è possibile utilizzare la rampa che si trova a lato dell'ingresso principale e in caso di necessità richiedere una sedia a rotelle e/o l'aiuto di un operatore qualificato.

Nel parcheggio antistante l'Istituto si trovano posti riservati per la **sosta con caravan o camper** (chiedere all'Accettazione Amministrativa il rilascio del permesso per parcheggiare in quella zona).

Nel parcheggio di Via Montanari sono presenti due stalli di sosta per ricarica di veicoli elettrici.

Rete Wi-Fi

IRST mette a disposizione dei cittadini la rete EmiliaRomagnaWiFi. Una rete pubblica regionale, che permette a tutti i cittadini un accesso ad Internet facile, gratuito e veloce. Per maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'Accettazione o consultare il sito web IRST nella sezione "Servizi per utenti".

ATTIVITÀ DI RICERCA

Il progresso nella lotta contro le malattie tumorali passa, anzitutto, dalla costante e sempre più stretta interazione tra le attività di cura e quelle di ricerca. Per questo IRST opera per il potenziamento della ricerca scientifica ad ogni livello: dalla **ricerca di base** a quella **epidemiologica**, dalla **preclinica** a quella **clinico-assistenziale** (tesa allo sviluppo di nuove soluzioni diagnostiche e terapeutiche), dalla **organizzativo-sanitaria** (indirizzata alla sperimentazione di modelli di assistenza innovativi che permettano di ottimizzare le risorse disponibili) a quella **traslazionale** (per l'immediato trasferimento dei risultati di laboratorio a diretto beneficio dei pazienti). **L'evoluzione tecnologica ha portato ad una significativa espansione delle possibilità di ricerca in ambito oncologico e anche i tempi di ricaduta clinica dei risultati della ricerca di base si sono abbreviati in misura notevole.**

Per dare corpo alla propria missione IRST promuove attivamente la collaborazione scientifica con Università, IRCCS, Enti e alcuni tra i più importanti centri nazionali e internazionali di ricerca e cura oncologica.

L'attività di ricerca dell'Istituto è orientata su 4 Linee nei cui ambiti sono sviluppati Programmi e Progetti:

- 1) Appropriatelyzza, esiti, *value* del farmaco e modelli organizzativi funzionali alla continuità dei Percorsi Diagnostico-Terapeutici in oncologia.
- 2) Terapie innovative, trials di fase I-III e di strategia terapeutica basati su modelli preclinici, meccanismi onco-immunologici, nanovettori.
- 3) Medicina di precisione, genere, etnia e *geroscience*: meccanismi genetico-molecolari nello sviluppo, caratterizzazione e terapia dei tumori.
- 4) Genetica e ambiente nello sviluppo e progressione dei tumori e meccanismi inibitori. exposomica, prevenzione primaria e secondaria.

SC LABORATORIO DI BIOSCIENZE

Cuore delle attività di ricerca e di diagnostica molecolare avanzata dell'IRST, il Laboratorio di Bioscienze è una **struttura polifunzionale che si articola in due macro-strutture: Area di Ricerca e Area di Diagnostica avanzata e predittiva.**

Il Laboratorio dispone di **strumentazioni all'avanguardia** per analisi genetiche, identificazione di biomarcatori, studio delle cellule tumorali circolanti, deep imaging,

L'Area di Ricerca è organizzata in **settori**: Gerobiomics and exposomics, Immuno-Hematology, Nanobiomics and liquid niche, Osteo Oncologia, SS Radiobiomics and Drug Discovery, Translational oncology.

I progetti di ricerca nascono e si sviluppano all'interno delle Linee di Ricerca d'Istituto e sono principalmente intersettoriali in funzione delle competenze tecnico-scientifiche necessarie allo svolgimento dei programmi. L'impostazione traslazionale valorizza il contributo dei differenti gruppi di patologia, integrando l'expertise clinica e di laboratorio. Ogni settore ha un proprio Responsabile-Coordiatore.

L'Area di Diagnostica Molecolare Avanzata e Predittiva offre un servizio di identificazione e valutazione di marcatori circolanti e tissutali, cellulari, vescicolari, genetici ed epigenetici, correlati con la trasformazione neoplastica, per l'individuazione e la validazione di biomarcatori diagnostici correlati con la prognosi, ma che possono anche permettere di ottimizzare e personalizzare i trattamenti oncologici dei pazienti avendo la potenzialità di predire l'eventuale risposta ad un farmaco oncologico, la sua tossicità e/o la capacità di metabolizzarlo nel modo più corretto.

L'Area si suddivide in:

Germinal che si occupa di identificare i fattori genetici coinvolti nella predisposizione al cancro e permette di avviare opportuni percorsi di prevenzione per gli individui a rischio in collaborazione con i servizi di Prevenzione Oncologica dell'AUSL della Romagna (sedi di Forlì, Cesena e Ravenna). Il percorso prevede innanzitutto una consulenza genetica allo scopo di verificare se effettivamente vi sono i presupposti per sospettare una familiarità a particolari neoplasie. In caso di esito positivo viene eseguita la valutazione del rischio familiare con l'eventuale presenza di alterazioni genetiche a cui corrisponde un percorso diagnostico preventivo dedicato.

Somatica che si occupa di identificare alterazioni biomolecolari dei tumori che possono avere differenti implicazioni nella pratica clinica oncologica: marcatori biomolecolari prognostici, predittivi, di diagnosi, di tossicità ai farmaci, ecc.

Per poter fare una corretta diagnosi è sempre più necessario caratterizzare i tumori per differenti marcatori, attraverso l'uso di complessi profili biomolecolari.

L'analisi delle alterazioni dei componenti essenziali delle cellule (DNA, RNA, proteine ecc.) rappresenta un passo fondamentale per capire come nascono e si sviluppano i tumori e per identificare bersagli biologici specifici verso cui indirizzare i nuovi farmaci ad azione "selettiva" al fine di scegliere nel modo più opportuno la strategia terapeutica.

SC EPIDEMIOLOGIA E REGISTRO TUMORI

La struttura afferisce al Dipartimento di Oncologia ed Ematologia Clinica e rileva tutti i nuovi casi di tumore maligno che insorgono nella popolazione, distinguendoli per sede di insorgenza e caratteristiche morfologiche, seguendo nel tempo l'andamento dei tassi di incidenza e di mortalità per tumore maligno.

I dati raccolti vengono utilizzati dagli organi del Servizio Sanitario Regionale e dalla comunità scientifica per facilitare la ricerca, la prevenzione e la pianificazione dell'assistenza in campo oncologico

DIPARTIMENTO PER L'INNOVAZIONE E LA RICERCA

Tutti gli ambiti di ricerca IRST beneficiano di una **struttura scientifica di supporto** composta dall'Ufficio Ricerca, Trasferimento tecnologico e Formazione, dalla Data Unit e dalla Struttura Complessa di Biostatistica e sperimentazioni cliniche che interviene nella pianificazione e attuazione degli studi, nel controllo sulla loro corretta conduzione, nel monitoraggio e nell'elaborazione dei dati.

SSD Ufficio Ricerca e Trasferimento Tecnologico e Formazione

La struttura ha funzioni di coordinamento, monitoraggio e controllo dell'attività di ricerca dell'Istituto, informazione e comunicazione scientifica, controllo linguistico di testi in lingua inglese, editing e predisposizione di manoscritti da sottoporre per pubblicazione a riviste internazionali, organizza e gestisce il database relativo alla produttività scientifica IRST, controlla e archivia le voci bibliografiche. Inoltre, supporta le azioni necessarie per favorire l'accesso dei ricercatori ai finanziamenti esterni, garantendo una costante attività di web searching per la individuazione di bandi di ricerca scientifica nazionali ed internazionali.

SC Data Unit

La Data Unit si occupa di estrarre i dati utilizzati da ogni processo organizzativo e operativo all'interno dell'Istituto e di individuare le problematiche esistenti, trovare possibili soluzioni ad esse e sviluppare progetti migliorativi.
È composta da più unità di studio, ricerca e progettazione.

SC Biostatistica e sperimentazioni cliniche

Il compito della struttura è **programmare e coordinare studi in ambito oncoematologico scientificamente rilevanti, nel rispetto delle normative esistenti e dei requisiti etici**, è composta da biostatistici e data manager. La sede è situata presso l'IRST di Meldola ma parte del personale dipendente presta la propria attività anche all'interno di altre unità della Rete Oncologica della Romagna. Incontri periodici tra tutto il personale contribuiscono al processo di standardizzazione delle attività e delle procedure per mantenere elevati livelli qualitativi di attività in tutte le Unità Operative della Rete Oncologica romagnola.

ATTIVITÀ DI RICERCA: GLI STUDI CLINICI, NUOVE OPPORTUNITÀ TERAPEUTICHE

In Oncologia la Ricerca Clinica è parte integrante dell'assistenza; **i centri che sono coinvolti negli studi su nuovi farmaci o nuove strategie terapeutiche sono anche quelli che erogano la migliore assistenza**. I progressi nella conoscenza dei meccanismi biologici e la disponibilità di nuove molecole confermano ogni giorno di più la convinzione che tra i compiti dell'IRST ci sia rendere possibile ai pazienti di partecipare ad uno studio clinico.

Che cos'è uno studio clinico?

Uno studio clinico può essere definito come **una ricerca condotta su individui per ottenere una migliore comprensione delle cause, dell'evoluzione e delle modalità di trattamento di una malattia** con l'obiettivo finale di migliorare quantità e qualità della vita delle persone partecipanti allo studio e della popolazione in generale. Gli studi clinici si propongono obiettivi diversi che vanno dalla prevenzione, alla diagnosi, alla terapia. In IRST sono attivi studi particolarmente innovativi con lo scopo di identificare se e in che modo nuovi farmaci, nuove procedure chirurgiche, radioterapiche o di combinazione di più modalità terapeutiche, possano essere utilizzate per rendere più efficace il trattamento dei tumori. **Gli studi clinici hanno consentito di compiere progressi significativi nello sviluppo di nuove terapie per la cura dei tumori.**

È importante sapere che, per una ricerca, lo studio clinico costituisce l'ultima tappa di un lungo percorso – soprattutto per quella impegnata su nuovi farmaci – che ha inizio con gli esperimenti in laboratorio. **Solo se tutte le fasi precliniche dello sviluppo di una nuova molecola hanno mostrato risultati positivi, è possibile intraprendere la ricerca sull'uomo.** Le sperimentazioni cliniche sono sottoposte a norme ben precise per quanto riguarda la tutela dei dati personali e il rispetto dei diritti umani. Devono inoltre essere condotte secondo la normativa vigente che prevede, tra l'altro, l'osservanza delle **Regole di Buona Pratica Clinica** (Good Clinical Practice) ormai riconosciute a livello internazionale quali requisiti minimi per una corretta conduzione di studi clinici.

Cosa significa partecipare ad uno studio clinico?

Il paziente al quale viene offerta la partecipazione ad uno studio clinico e che sceglie di aderire sarà sottoposto ad una serie di **controlli molto rigorosi**. Alla persona verrà richiesto di collaborare attivamente allo studio, ad esempio tenendo una sorta di diario oppure rispondendo a questionari che descrivono il suo stato di salute.

Ogni studio clinico prevede un protocollo che spiega i criteri di inclusione e le modalità di svolgimento dello stesso. In IRST, per garantirne la rilevanza clinica e la corretta metodologia scientifica al fine di tutelare la sicurezza dei pazienti che ne faranno parte, ogni protocollo clinico deve essere valutato ed approvato dal **Comitato Medico Scientifico IRST** e poi, come richiesto dalla normativa, dal **Comitato Etico**. Il Comitato Etico ha il compito di esprimere una valutazione scientifica, metodologica, etica ed in particolare deve accertarsi che lo studio non esponga i pazienti a rischi inaccettabili.

Quali vantaggi nel partecipare ad uno studio clinico?

Il paziente che prende parte ad uno studio clinico ha la possibilità di essere sottoposto ad un nuovo trattamento. Nessuno può garantire che questo produrrà buoni risultati e non avrà effetti collaterali peggiori di quelli che accompagnano il farmaco convenzionale. Tuttavia, se il nuovo trattamento si dimostra efficace o più efficace rispetto al convenzionale, i pazienti ammessi allo studio possono essere tra i primi a trarne beneficio. Inoltre il paziente ha la possibilità di **aiutare altri malati** e di **contribuire al progresso della medicina** nella lotta contro i tumori.

Quale informazione al paziente?

La decisione di aderire ad uno studio clinico proposto dal medico spetta solo al paziente in quanto deve essere considerato come una delle possibili opzioni terapeutiche. Il medico che ha in carico il paziente avrà il dovere di informare, ascoltare e rispondere a tutte le domande che il paziente non deve esitare a porre. **Il paziente ha il diritto e il dovere di conoscere tutte le informazioni disponibili, compresi i potenziali benefici e i rischi.** Le informazioni più importanti dovranno essere scritte e consegnate al paziente nel modulo di informazione che è specifico per ogni studio; il paziente che accetta di partecipare allo studio dovrà firmare un apposito **consenso informato** ed ha comunque il **diritto di abbandonare lo studio in qualunque momento e la sicurezza di ricevere la miglior terapia disponibile.**

Comitato Medico Scientifico (CMS)

Il **Comitato Medico Scientifico (CMS)** presieduto dal Direttore Scientifico dell'IRST, in virtù dell'integrazione con l'AUSL della Romagna, è l'organismo nel quale sono rappresentate tutte le realtà oncologiche territoriali. Ha il compito principale di **valutare e approvare la ricerca scientifica in ambito oncologico e oncoematologico nel territorio della Romagna**, assicurandone la coerenza con le finalità dell'Istituto, la qualità secondo parametri internazionali, l'originalità, l'innovazione e la trasferibilità alla pratica assistenziale.

Comitato Etico della Romagna (CERom)

Da gennaio 2010 IRST ospita la sede operativa del **Comitato Etico della Romagna - CERom** (fino al 2017 denominato Comitato Etico di IRST IRCCS e Area Vasta Romagna - CEIIAV) e la sua segreteria tecnico-scientifica. Il CERom è un **organismo unico e indipendente** costituito da membri interni ed esterni, deputato alla **valutazione di ogni sperimentazione che si svolga in Romagna presso qualsiasi articolazione del Servizio Sanitario Nazionale**. Ha la responsabilità di fornire **pubblica garanzia della tutela dei diritti, della sicurezza e del benessere dei soggetti che partecipano ad una sperimentazione clinica**, esprimendo un parere vincolante di eticità e scientificità ai protocolli di ricerca svolti nelle strutture sanitarie del territorio.

Registro studi clinici

Il Registro degli Studi Clinici dell'IRST **include tutti gli studi clinici di cui l'Istituto è promotore o centro partecipante**. Il Registro è di libero accesso e rappresenta un'importante fonte di aggiornamento per medici, pazienti e cittadini, sulle più innovative opportunità terapeutiche e linee di ricerca condivise dalla comunità scientifica, attualmente attive presso l'IRST. **È possibile consultare il Registro Studi Clinici sul sito www.irst.emr.it**.

Consenso Informato

Il consenso informato è l'espressione dell'accettazione volontaria (o del rifiuto) da parte dell'interessato a un trattamento proposto dal medico. In conformità con quanto previsto dalla Costituzione (Art. 13 e 3, comma 2) tutti i trattamenti medici sono volontari. Fanno eccezione gli interventi previsti per legge, quando ricorrano gli estremi di necessità e quando il paziente non possa prestare il necessario consenso a causa di sue particolari condizioni soggettive. **Il consenso è valido solo se il paziente riceve da parte del medico un'informazione completa, professionale e dettagliata.** Il paziente deve essere messo in condizione di capire e quindi di accettare o rifiutare un trattamento. Compito del medico è anche quello di accertarsi di essere stato capito dal paziente.

Quando è richiesto il consenso informato?

Il consenso viene richiesto prima dell'esecuzione del trattamento proposto.

A chi spetta acquisire il consenso?

Il consenso del paziente viene acquisito dal medico.

Chi acconsente?

Il consenso deve essere rilasciato dal diretto interessato. Si tratta di una manifestazione di volontà personale, che in situazioni normali non può essere delegata ad altri. La persona alla quale viene richiesto deve avere capacità di intendere e di volere. In caso contrario, il consenso viene richiesto al rappresentante legale (tutore o curatore). Nel caso di un minore, il consenso è rilasciato da chi ne esercita la potestà (genitori o tutore legalmente designato).

Il consenso informato scritto

Il paziente deve dichiarare di avere ricevuto le dovute informazioni e di acconsentire alla specifica prestazione sanitaria. Il documento deve essere sottoscritto sia dal medico sia dal paziente.

Studi di fase 1

Gli Studi di Fase 1 sono **il primo passo dell'articolato e minuzioso percorso che porta una nuova molecola e un nuovo farmaco alla diffusione o messa in commercio.**

Questi studi in genere sono condotti su un numero limitato di volontari sani, in età non avanzata, per i quali è documentata l'assenza e valutata la non predisposizione a malattie. L'obiettivo principale è la **valutazione degli effetti collaterali** di nuovi farmaci che possono essere attesi considerando i risultati delle precedenti sperimentazioni sugli animali e la **valutazione della modalità di azione e distribuzione del farmaco** nell'organismo. I volontari vengono divisi in più gruppi, ciascuno dei quali riceve una diversa dose di farmaco (in genere crescente), per valutare gli eventuali effetti indesiderati della sostanza in relazione alla quantità somministrata. Se oggetto della sperimentazione sono gravi patologie (per esempio tumori, AIDS, ecc.), questi studi possono essere condotti direttamente su pazienti che ne sono affetti e per i quali il farmaco è stato pensato. (fonte: AIFA)

IRST è uno dei pochi centri selezionati e autorizzati dall'Agenzia Italiana del Farmaco (AIFA), a svolgere Studi di Fase 1 per la **sperimentazione di nuove molecole in modo da offrire opportunità di nuovi trattamenti a pazienti oncologici a volte non più suscettibili di terapie consolidate.**

IRST è dotato di una **Unità Clinica di Fase 1** che afferisce al Dipartimento di Oncologia ed Ematologia Clinica e Sperimentale.

PARTE TERZA

IMPEGNI DELL'IRST, DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI

L'IRST pone la **centralità della persona malata tra i caratteri principali della sua missione**.

Un obiettivo declinato non solo con l'offerta delle cure e dell'assistenza migliori ma anche attraverso:

- l'**informazione** chiara, corretta e costante sullo stato di salute, sulle terapie proposte perché l'utente deve essere in grado di decidere consapevolmente della propria salute e qualità di vita;
- il **rispetto della persona** ovvero l'impegno costante al soddisfacimento dei bisogni di ogni utente, all'attenzione alle sue abitudini di vita, ritmi e sfera privata, alla riduzione al minimo dei tempi di attesa;
- il **coinvolgimento del paziente** grazie a precise pratiche d'ascolto e valutazione dei servizi offerti;
- l'importanza assegnata al **rapporto umano** tra paziente ed operatori IRST, qualsiasi titolo o ruolo essi ricoprano; tutti gli operatori sono tenuti ad essere imparziali e ad impegnarsi a realizzare un ambiente ospitale e familiare.

Diritti...

La persona malata ha il diritto di:

- essere **assistita e curata con premura ed attenzione**, nel rispetto della dignità umana e delle proprie convinzioni;
- **ricevere le migliori cure possibili**;
- ottenere dalla struttura sanitaria **informazioni** relative alle **prestazioni erogate**, alle modalità di accesso ed alle relative competenze nonché la possibilità d'**identificare immediatamente gli operatori**;
- ottenere dal sanitario che lo cura **informazioni** complete e comprensibili in merito alla **diagnosi, alla terapia e alla relativa prognosi**;
- ricevere tutte le notizie che gli permettano di esprimere un **consenso effettivamente informato** prima di essere sottoposto a terapie o esami diagnostici;
- essere informato sulla **possibilità d'indagini e trattamenti alternativi**, anche se eseguibili in altre strutture;
- avere certezza che i dati relativi alla propria malattia ed ogni altra circostanza che lo riguardi siano **strettamente riservati, conservati e gestiti secondo la normativa vigente**;
- **inoltrare reclami** che debbono essere sollecitamente esaminati, ed essere informato sull'esito degli stessi.

... e doveri dei cittadini che accedono all'IRST

La diretta partecipazione all'adempimento di alcuni doveri è la base per usufruire pienamente dei propri diritti. **L'impegno personale nel prestare attenzione ai propri doveri non è solo una forma di rispetto verso la comunità, ma anche il primo fondamento per migliorare la qualità dei servizi di cui si usufruisce.**

Il cittadino che accede all'IRST ha il dovere di:

- **collaborare con il personale** sanitario e amministrativo;
- **mantenere un comportamento corretto, educato e consono all'ambiente**, rispettandone anche le attrezzature e gli arredi;
- **informarsi preventivamente**, ogni volta che sia possibile, **riguardo alle prestazioni**, alle modalità di accesso ai servizi e agli strumenti a tutela dei propri diritti forniti dall'Istituto;
- **informare tempestivamente il personale sulla propria intenzione di rinunciare a cure e di disdire prestazioni** sanitarie programmate affinché possano essere evitati sprechi di tempo e di risorse;
- **rispettare il regolamento sulle visite** (orario e numero di persone) ai pazienti ricoverati al fine di permettere lo svolgimento della normale attività e favorire il riposo e la quiete per tutti i malati.

IMPEGNI

Questa carta dei Servizi è stata realizzata con il preciso intento di essere, per **tutti gli utenti dell'IRST**, non solo una "guida ai servizi" con la funzione di **fornire tutte le informazioni utili per orientarsi nell'accesso ai vari servizi offerti**, ma come un vero e proprio "**patto con i cittadini**" attraverso la chiara **esplicitazione da parte dell'IRST** degli **impegni** assunti nei confronti della propria utenza.

Come sono stati formulati gli impegni?

Per prima cosa l'IRST ha individuato i **fattori qualitativi** che ritiene importanti per i propri utenti e per ognuno di questi ha individuato uno o più indicatori a cui ha associato lo **standard che si impegna a garantire**. Conoscendo questi standard **ogni utente è informato del livello di qualità che IRST si impegna a rispettare e dei programmi e progetti che l'Istituto ha messo in atto**, alcuni dei quali, come si vede dalla descrizione che segue, strettamente collegati agli impegni assunti.

Fattore qualitativo: Accessibilità dell'Istituto

Indicatori

Assenza di barriere architettoniche in ogni sede o struttura IRST.

Standard/Impegni assunti

La progettazione e la realizzazione di qualsiasi nuovo edificio dovrà avvenire nel pieno rispetto della normativa sull'abbattimento delle barriere architettoniche.

Fattore qualitativo: Comfort alberghiero

Indicatori

Numero degli utenti che si dichiarano molto soddisfatti del comfort alberghiero (pulizia dei locali, comodità degli arredi, qualità dei pasti).

Standard/Impegni assunti

La percentuale dei pazienti che si dichiara molto soddisfatta del comfort alberghiero deve essere almeno dell'80%. Rilevazione effettuata attraverso l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza *"Insieme per migliorare"*

Fattore qualitativo: Accoglienza degli utenti

L'accoglienza non è una fase isolata, ma parte di un processo più ampio durante il quale si realizza il primo scambio tra utente e struttura, una conoscenza reciproca in cui si mettono in gioco prevalentemente aspetti emotivi; un momento che deve essere caratterizzato da un elevato grado di cordialità e calore umano tali da consentire all'utente di sperimentare un'esperienza positiva.

Indicatori

Numero degli utenti che si dichiarano molto soddisfatti della gentilezza e della disponibilità degli operatori e dell'utilità delle informazioni ricevute.

Standard/Impegni assunti

La percentuale degli utenti che si dichiara molto soddisfatta della gentilezza e della disponibilità degli operatori (volontari, personale amministrativo e sanitario) e dell'utilità delle informazioni ricevute deve essere almeno il 70%. Rilevazione effettuata attraverso l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza *"Insieme per migliorare"*.

Programmi

Progetto "Virgilio"

Il Progetto, attivo nelle sedi IRST di Meldola, Forlì e Cesena, ha l'obiettivo di seguire il paziente nel suo percorso di cura, passo dopo passo, senza mai trascurare quanto un semplice sorriso di benvenuto o la possibilità di trovare risposte rapide possano essere importanti per il benessere della persona malata.

Dal nome dello scrittore latino Virgilio, "chiamato" da Dante nella sua Divina Commedia per fargli da guida attraverso "il regno misterioso", il servizio si propone di ricevere, accompagnare e fornire informazioni di base a tutti gli utenti e visitatori dell'Istituto. Chi entra nelle strutture IRST è accolto dai camici bianchi e blu dei volontari del "Virgilio", persone appartenenti alle associazioni di volontariato **AIL** (Associazione Italiana contro le Leucemie i Linfomi e il Mieloma) Forlì-Cesena, **IOR** (Istituto Oncologico Romagnolo) e **LILT** (Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori) Forlì-Cesena, adeguatamente selezionate e formate, sempre pronte e disponibili a offrire aiuto agli utenti per orientarsi, trovare i professionisti, le Unità Operative e i Servizi.

Fattore qualitativo: Chiarezza delle informazioni date ai pazienti

Indicatori

- Numero dei pazienti che si dichiarano molto soddisfatti della chiarezza delle informazioni ricevute.
- Materiali informativi revisionati e/o redatti in modalità partecipata.

Standard/ Impegni assunti

-La percentuale dei pazienti che si dichiara molto soddisfatta della chiarezza delle informazioni ricevute deve essere almeno il 70%. Rilevazione effettuata attraverso l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza *"Insieme per migliorare"*.

-Il 100% dei materiali informativi redatti deve aderire ai principi della "Health Literacy" e deve aver fatto il percorso di condivisione/valutazione con il gruppo "Con Tatto".

Programmi

Progetto “Health Literacy” (semplificazione del linguaggio sanitario)

Per favorire la comprensibilità e la chiarezza del linguaggio, scritto e parlato, sia nella relazione operatore sanitario-utente sia nella realizzazione di materiale informativo, è a regime un percorso formativo mirato a far acquisire a tutti gli operatori IRST maggiori competenze comunicative per favorire la comprensione delle informazioni da parte dei pazienti.

Fattore qualitativo: Tutela della privacy e della riservatezza

Indicatori

- Numero dei pazienti che si dichiarano molto soddisfatti del rispetto della *privacy* durante la comunicazione di informazioni riguardanti il loro stato di salute e della riservatezza durante le visite mediche e l'esecuzione di esami diagnostici.
- Numero dei pazienti che compilano il modulo in cui sono indicati i nominativi delle persone autorizzate a ricevere informazioni riguardanti il loro stato di salute, la malattia da cui sono affetti e le cure a cui sono sottoposti.
- Numero dei pazienti che compilano il modulo riguardante il consenso al trattamento dei dati personali.

Standard/ Impegni assunti

- La percentuale dei pazienti che si dichiara molto soddisfatta del rispetto di *privacy* e riservatezza deve essere almeno il 70%. Rilevazione effettuata attraverso l'indagine sulla soddisfazione dell'utenza "*Insieme per migliorare*".
- Il modulo in cui sono indicate le persone autorizzate a ricevere informazioni sullo stato di salute, la malattia e le cure e il consenso al trattamento dei propri dati personali devono essere compilati dal 100% dei pazienti.

Fattore qualitativo: Controllo del dolore

Indicatori

- Esistenza in IRST di protocolli e/o procedure specifiche per la gestione del dolore nei pazienti oncologici.

Standard/ Impegni assunti

- Piena applicazione della “Procedura operativa per la gestione del paziente con dolore” e del “Protocollo per la gestione del dolore nei pazienti oncologici” attraverso i quali sono definite le attività da mettere in campo per la valutazione e la gestione del dolore cronico oncologico e del dolore episodico intenso, in modo da uniformare i comportamenti di tutti gli operatori sanitari nel gestire correttamente il sintomo dolore riferito dai pazienti al fine di ottimizzarne il controllo.

Programmi

Comitato per l'ospedale senza dolore (COSD)

Il COSD, composto da diversi professionisti (medici, infermieri, farmacisti, referenti della qualità e della Direzione Sanitaria) è attivo in IRST dal 2013 e rappresenta un osservatorio specifico del

dolore. Si occupa di coordinare l'azione degli operatori sanitari relativamente alla gestione del dolore, la formazione continua del personale medico e non medico, di promuovere gli interventi per assicurare la disponibilità di farmaci analgesici nelle varie Unità Operative dell'Istituto e i protocolli di trattamento per le differenti tipologie di dolore.

Fattore qualitativo: Sicurezza del paziente

La sicurezza del paziente: principio imprescindibile di qualunque atto sanitario.

Indicatori

- Esistenza di procedure e/o protocolli per garantire la sicurezza dei pazienti e per la prevenzione del rischio clinico.
- Controllo delle infezioni correlate all'assistenza.
- Farmacovigilanza.
- Corretta identificazione del paziente.

Standard/ Impegni assunti

- Piena applicazione delle procedure riguardanti la gestione dei farmaci, l'approvvigionamento e la farmacovigilanza.
- Tasso di infezioni ospedaliere in linea con quello regionale.
- Piena applicazione delle prassi per la corretta identificazione del paziente.

Programmi

Piano della sicurezza del paziente e della prevenzione del rischio clinico

Dal momento che in ogni organizzazione complessa l'errore e la possibilità di "incidenti" non sono eliminabili, vengono utilizzati tutti gli interventi possibili perché siano, quanto meno, controllabili.

Il "Piano della sicurezza del paziente e della prevenzione del rischio clinico" adottato in IRST prevede un insieme di attività finalizzate al miglioramento continuo della qualità dell'assistenza, che comprende la garanzia di livelli di sicurezza dei pazienti e delle cure sempre più elevati.

Comitato per il controllo delle Infezioni Ospedaliere (CIO)

Il CIO, composto da medici, farmacisti, infermieri e referenti del servizio di prevenzione e protezione e della direzione sanitaria, è attivo in IRST dal 2011. Si occupa di definire azioni di prevenzione e controllo delle infezioni ospedaliere, di verificarne l'efficacia e di favorire la diffusione di conoscenze e di evidenze scientifiche promuovendo specifici programmi di formazione per gli operatori addetti al controllo delle infezioni all'interno dell'IRST.

Fattore qualitativo: Umanizzazione delle cure

Indicatori

- Esistenza di progetti specifici per l'umanizzazione delle cure in Istituto.

Standard/ Impegni assunti

- Garantire la continuità dei progetti di umanizzazione avviati per i quali vi sia stato un riscontro positivo.

PARTE QUARTA

MODALITÀ' DI PARTECIPAZIONE DEL CITTADINO

UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) **riconosce e valorizza il diritto dei cittadini a essere informati, ascoltati e a ricevere una risposta chiara ed esauriente a dubbi e richieste, favorendo il loro ruolo attivo e la loro partecipazione alle scelte dell'IRST.**

L'URP ha le seguenti funzioni:

- **informare, accogliere e orientare l'utente:** garantisce il diritto all'informazione sui servizi, sulle prestazioni e le loro modalità di erogazione allo scopo di facilitare ed agevolare l'accesso per gli utenti;
- **gestire le segnalazioni** (reclami, rilievi, elogi);
- **monitorare il grado di soddisfazione degli utenti** attraverso periodiche indagini.

Si trova al **piano rialzato (piano 0) dell'IRST** ed è aperto al pubblico dal **lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e lunedì e giovedì dalle 14:00 alle 16:30.**

L'ufficio è chiuso martedì, mercoledì e venerdì pomeriggio con disponibilità di appuntamento fuori orario su richiesta.

- **Tel. 0543 739247**
- **Fax 0543 739118**
- **e-mail: urp@irst.emr.it**

Come inoltrare una segnalazione all'IRST?

➔ Compilando il **modulo "Segnalazioni"** che si trova in tutte le sale di attesa dell'IRST, in portineria, nelle accettazioni e sul sito web **www.irst.emr.it** e inoltrandolo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico attraverso una delle seguenti modalità:

- ✓ inserendo il modulo nelle apposite cassette collocate presso l'accettazione e in tutte le sale di attesa dell'Istituto
- ✓ inviando il modulo
 - via posta ordinaria, all'indirizzo **URP IRST - Via P. Maroncelli, 40 – 47014 Meldola (FC)**
 - via fax al numero **0543.739118**
 - via mail a **urp@irst.emr.it**
- ✓ consegnando il modulo di persona all'URP negli orari di apertura.

➔ **Presentandosi personalmente all'URP o telefonando** negli orari di apertura.

Ogni segnalazione è bene accolta e viene attentamente approfondita. Tutte le informazioni raccolte dall'URP sono utilizzate per migliorare il servizio nel pieno rispetto delle norme sulla *privacy*.

Procedura segnalazioni

In base alla “**Procedura gestione delle segnalazioni**”, dopo aver ricevuto il reclamo, l'URP informa il responsabile del servizio interessato perché valuti la segnalazione e predisponga una relazione sull'accaduto, sulla base della quale verrà impostata la risposta che l'URP invierà all'utente entro 30 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione e in cui saranno indicate eventuali azioni che IRST intende adottare o ha già adottato per evitare il ripetersi della situazione che ha generato il reclamo.

Rilevazione della soddisfazione dell'utenza, progetto “Insieme per migliorare”

Il progetto nasce per rilevare la qualità percepita dagli utenti dell'IRST attraverso il **monitoraggio del loro grado di soddisfazione al fine di garantire un continuo miglioramento dei servizi offerti dall'Istituto**. Il questionario utilizzato per l'indagine è stato realizzato dopo un'attenta revisione della letteratura italiana ed internazionale sul tema della qualità percepita in oncologia e poi ulteriormente revisionato alla luce dei principi dell'*Health Literacy*.

L'indagine è svolta su un campione rappresentativo di pazienti ai quali viene chiesto di compilare il questionario in forma anonima e di inserirlo autonomamente in apposite cassette poste all'interno dell'Istituto, in modo che nessun operatore possa leggere o influenzare le risposte date. Periodicamente l'URP fornisce alle Direzioni e ai Responsabili dei Dipartimenti, delle Strutture e dei Servizi IRST una restituzione dei risultati ottenuti in modo da identificare gli aspetti più critici e promuovere eventuali azioni di miglioramento.

Comitato Consultivo Misto (CCM)

I Comitati Consultivi Misti, istituiti nel 1994 dalla Regione Emilia-Romagna (Legge Regionale n. 19), sono lo **strumento organizzativo privilegiato per la rilevazione e il miglioramento della qualità dei servizi da parte dei cittadini**.

Il Comitato Consultivo Misto (CCM) IRST rappresenta la voce dei cittadini all'interno dell'Istituto e lavora in stretta connessione con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

È costituito da rappresentanti di associazioni di volontariato, rappresentati dell'IRST, un rappresentante dei Medici di Medicina Generale e un rappresentante della Conferenza Sociale e Sanitaria Territoriale e si occupa di:

- **assicurare i controlli di qualità dal lato della domanda**, specie con riferimento ai percorsi di accesso ai servizi;
- **promuovere l'utilizzo di indicatori di qualità dei servizi** dal lato dell'utente, definiti a livello regionale;
- **sperimentare indicatori di qualità dei servizi** dal lato dell'utente, definiti a livello d'Istituto, che tengano conto della specificità di un IRCCS;
- **formulare proposte di miglioramento** conseguenti l'analisi dei disservizi segnalati dagli utenti;
- **collaborare con l'Istituto nel processo di miglioramento** della qualità della comunicazione con i cittadini.

Gruppo Con-tatto

Nato a Giugno 2013 con delibera ufficiale della Direzione Generale, il “Con-tatto” è un gruppo di pazienti ed ex-pazienti che viene consultato dall'IRST IRCCS per ricevere **opinioni o suggerimenti** su iniziative e progetti già esistenti in Istituto e per la **valutazione della comprensibilità e della chiarezza** dei materiali informativi prodotti. Il gruppo viene coinvolto anche nella **co-costruzione di nuovi progetti/percorsi rivolti a pazienti, familiari o conoscenti che li assistono nel percorso di cura**.

La modalità di lavoro permette una **reale collaborazione**: dalla messa a fuoco dei bisogni fino alla definizione di un'ipotesi di intervento.

La costituzione di questo gruppo ha l'obiettivo di creare un **rapporto più stretto e condiviso** tra l'Istituto, i pazienti e i loro familiari.

ASSOCIAZIONI DI VOLONTARIATO ONCOLOGICO

AIL – Associazione Italiana contro le Leucemie linfomi e mieloma Forlì-Cesena ONLUS

Viale Roma, 88 - 47121 Forlì (FC)

tel. 0543 782005 – 331 3280989

e-mail: info@ailforlicesena.it / www.ailforlicesena.it

IOR – Associazione Volontari e Amici dell'Istituto Oncologico Romagnolo

Via Andrea Costa, 28 - 47122 Forlì (FC)

tel. 0543 35929 / fax 0543 21467

e-mail: info@ior-romagna.com / www.ior-romagna.it

LILT – Lega Italiana per la Lotta contro i Tumori sezione provinciale di Forlì-Cesena

Sede presso Unità Operativa di Prevenzione Oncologica

Ospedale “Morgagni-Pierantoni”, via Forlanini, 34 - 47121 Forlì (FC)

tel. 0543 731882 - 345 0147634 / fax 0543 738685

e-mail: info@lilt.fc.it / www.lilt.fc.it

COME SOSTENERE LE ATTIVITÀ DELL'IRST IRCCS

È possibile fare una donazione all'IRST tramite:

- ✓ **Contanti** (per cifre fino a 1999,99 euro) o **assegni** presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico IRST
- ✓ **Bonifico Bancario** sul conto corrente **IBAN: IT52 Y030 6913 2981 0000 0003 646** Intesa Sanpaolo - per donazioni dall'estero codice BIC SWIFT BCITITMM.

Le liberalità a favore dell'Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori" IRST Srl IRCCS possono essere **generiche o finalizzate** a sostenere una specifica attività.

QUALI ATTIVITÀ SI POSSONO SOSTENERE?

- ✓ **Progetti di ricerca**
- ✓ **L'acquisto di una strumentazione per diagnostica, clinica e/o ricerca**
- ✓ **La formazione specialistica e le missioni di un Gruppo di Patologia**
- ✓ **Le attività di umanizzazione delle cure (es. Laboratorio di scrittura creativa, Angolo dell'Armonia, Trasporto pazienti etc)**

Per finalizzare la propria liberalità a favore di una specifica attività svolta da IRST è necessario **esprimere la propria volontà in forma scritta**, indicandolo nell'eventuale causale del versamento bancario, all'atto del versamento della somma in contanti (la scelta sarà riportata nella ricevuta non fiscale) o comunicandolo via posta/via e-mail all'Ufficio Relazioni con il Pubblico IRST.

Se la donazione è effettuata in memoria di una persona defunta o a seguito di una raccolta svolta durante le esequie, nella causale del versamento vanno **riportati i dati della persona scomparsa e del donatore (possibilmente seguendo la dicitura: "Offerta in memoria di ... da parte di ...")**.

Se si desidera che IRST invii una **comunicazione ai cari o alla famiglia** del defunto, vanno indicati anche nome, cognome e indirizzo della persona o della famiglia destinataria della lettera. Questi dati, se non inseriti nella causale del versamento, possono essere comunicati all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (urp@irst.emr.it)**. In entrambi i casi è necessario indicare gli estremi del versamento, data dell'operazione e cifra donata.

È possibile finalizzare la liberalità anche in caso donazione in memoria di una persona defunta.

BENEFICI FISCALI

Le erogazioni a supporto della ricerca scientifica IRST, in quanto Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico IRCCS (riconoscimento pubblicato in Gazzetta Ufficiale nr. 87 del 13/4/2012 e successive conferme) che siano **tracciabili, quindi effettuate con assegni bancari e bonifico bancario, sono interamente deducibili***. Per usufruire delle agevolazioni fiscali è opportuno riportare nella causale del bonifico la dicitura Erogazione liberale a sostegno della ricerca oncologica IRST IRCCS. Si consiglia di conservare note contabili o estratto conto bancario da presentare durante la dichiarazione dei redditi. **Le somme versate in contante NON sono deducibili né detraibili fiscalmente.**

** ai sensi dell'articolo 1 comma 353 della legge 23/12/2005 nr. 266 e dell'articolo 10 comma 1 lettera l-quarter del TUIR e Risoluzione nr. 87/E del 19/8/2011 Agenzia dell'Entrate.*



HO SCOPERTO
IL CENTRO

IRST

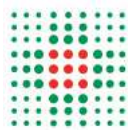
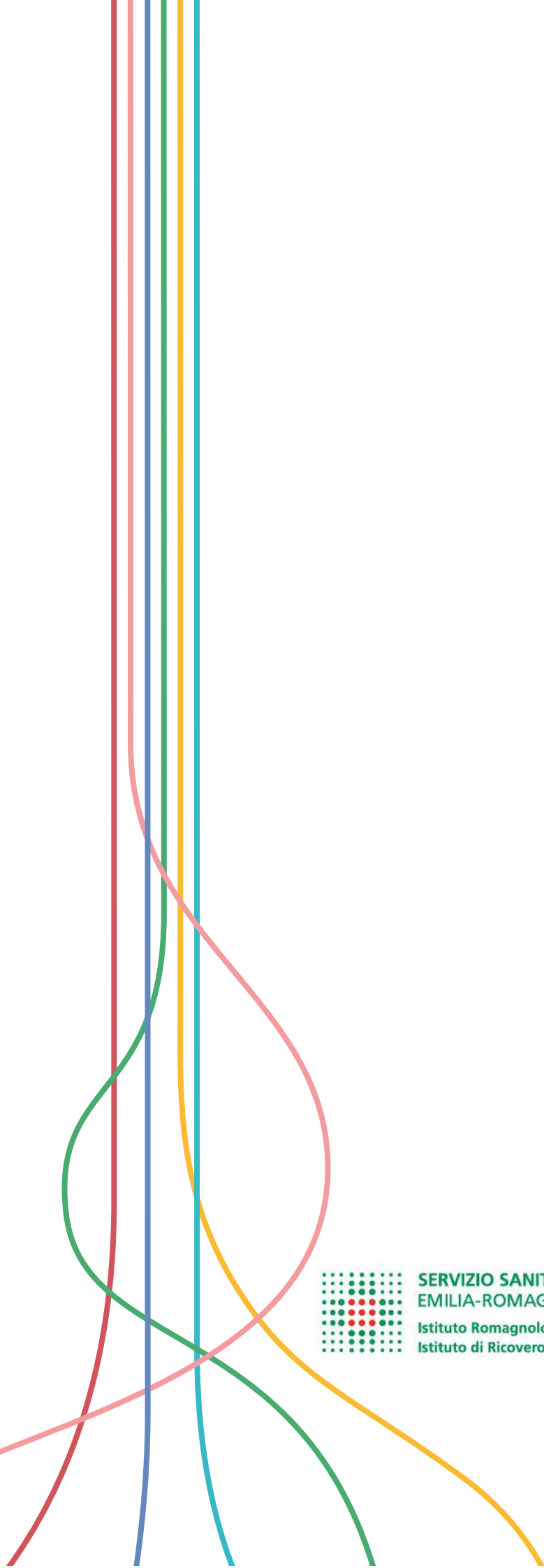
DESTINA IL 5x1000 alla RICERCA SANITARIA IRST IRCCS
nella tua dichiarazione dei redditi scrivi il codice

03154520401

Carta dei Servizi
Revisione anno 2020

Coordinamento editoriale
Ufficio Relazioni con il Pubblico e Comunicazione

Un ringraziamento per la fattiva collaborazione a tutti i professionisti IRST che hanno contribuito alla realizzazione della presente Carta dei Servizi



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA

Istituto Romagnolo per lo Studio dei Tumori "Dino Amadori"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

ISTITUT●
ROMAGN●
PER LO●
DEI TUM●
DIN●

●LO
●STUDIO
●RI
●AMADORI