



## CARTA DEI SERVIZI

Rev. 06 del 31/12/2014

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO DELLA  
CENTRALE OPERATIVA

GIORNI FERIALI DALLE 8.00- ALLE 12.00  
E DALLE 16.00 ALLE 20.00

CENTRALE OPERATIVA  
FUNZIONANTE  
24 ORE SU 24  
TUTTI I GIORNI

Via Enna 15/A - Catania

Tel. 095.7167579 - fax. 0957280900

e - mail: [samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)

web-site: [www.samotcatania.it](http://www.samotcatania.it)

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## PREMESSA

COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

## PARTE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL' ASSOCIAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALE

- *Cenni storici e finalità*
- *Principi fondamentali*
- *Mission e Politica della Qualità*
- *Organizzazione*
- *Risorse dell'Associazione*

## PARTE seconda

Informazioni sui servizi offerti

- *Modello Samot*
- *Servizi offerti*
- *Criteri di accesso*
- *Ambito territoriale*
- *Selezione e formazione del personale*

## PARTE terza

Qualita' del servizio e indicatori

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



- *La qualità del servizio*
- *Il sistema gestione qualità*
- *Fattori, obiettivi e indicatori di qualità*

### **PARTE quarta**

#### **Tutela dei pazienti**

- *Diritti e doveri del paziente*
- *Ufficio relazioni con il pubblico*

### **PARTE quinta**

#### **Informazioni**

- *Informazioni generali*
- *Come raggiungerci*

### **PARTE sesta**

#### **Allegati**

- *Scheda Svama*
- *Consenso Informato*
- *Customer Satisfaction*
- *Questionnaire on quality of life*
- *Valutazione di soddisfazione del cliente*

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



- *Scheda per la segnalazione di Disfunzioni e Reclami*

## PREMESSA

### COS'E' LA CARTA DEI SERVIZI

La "carta dei servizi" è una sorta di patto tra il Sistema Sanitario nazionale e i cittadini/utenti e ne regola i rapporti reciproci. Questa carta, approvata con decreto legge n. 163 del 19/05/95, tende a tutelare i diritti degli utenti dando a loro la possibilità di controllare direttamente i servizi erogati e la loro qualità.

La carta fornisce informazioni sui servizi che la struttura effettua e come accedere ad essi, in pratica pone le basi per stabilire un nuovo rapporto tra struttura sanitaria e cittadini grazie a questo documento possono liberarsi dalla condizione di accettazione passiva.

Questa carta non vuole essere un semplice opuscolo informativo ma un mezzo per creare un confronto costruttivo tra chi eroga i servizi e chi ne usufruisce, e ne definisce i diritti e i doveri.

Dunque caro utente aiutaci a migliorare questo rapporto tramite i tuoi preziosi suggerimenti e osservazione

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## **PARTE PRIMA**

# ***PRESENTAZIONE DELL'ASSOCIAZIONE E PRINCIPI FONDAMENTALE***

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## *CENNI STORICI E FINALITÀ*

Nel marzo del 2001 viene costituita a Catania la S.A.M.O.T. CATANIA ONLUS - Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale. Essa nasce per volontà di un medico di medicina generale che svolgeva attività di volontariato come medico palliativista nel territorio catanese con particolare attenzione alle problematiche oncologiche e al malato oncologico terminale. L'associazione non ha scopo di lucro e persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza socio-sanitaria, in particolare a favore dei malati critici in fase avanzata e/o terminale. La nostra attività principalmente consiste nella promozione ed attuazione delle forme di assistenza domiciliare dei pazienti oncologici in fase avanzata e terminale, alleviando la sintomatologia attraverso idonei interventi terapeutici ed assistenziali e migliorando la qualità e la dignità di vita, come previsto dal modello delle cure palliative.

### *PRINCIPI FONDAMENTALI*

La "carta dei servizi" fa sì che nell'erogazione dei servizi siano rispettati i seguenti principi: **Uguaglianza.** I servizi vengono erogati secondo il principio di uguaglianza dei cittadini senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione, orientamento politico e ricchezza.

**Imparzialità,** I servizi vengono forniti in modo neutrale, obiettivo e secondo criteri di priorità tecnico – sanitari

**Continuità.** L'erogazione dei servizi deve avvenire in modo continuo senza interruzioni, se ci fosse un caso di mancata continuità per cause di forza maggiore verranno assunte misure idonee al fine di produrre il minor disagio possibile.

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)





**Diritto di scelta.** l'utente viene sempre lasciato libero di scegliere se avvalersi o meno dei servizi dopo che gli sono stati accuratamente presentati in ogni aspetto.

**Partecipazione.** La struttura è tenuta ad attivare iniziative che favoriscano il coinvolgimento degli utenti in modo da render loro facile l'accesso alle informazioni in possesso della struttura che lo riguardano

**Efficienza ed efficacia.** La struttura si impegna ad elaborare piani per migliorare la qualità del servizio, inoltre si impegna a rendere espliciti gli obiettivi di ogni attività e progetto al fine di rendere verificabile l'efficacia e l'efficienza dei risultati raggiunti.

**Garanzia della privacy,** tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti in forma rigorosamente controllata nell'assoluto rispetto delle leggi vigenti (D. Lgs. 196/2003) e, soprattutto, della correttezza e della deontologia professionale degli operatori sanitari. Tutti i dati e le informazioni sugli utenti devono rimanere segreti.

### **MISSION E POLITICA DELLA QUALITÀ**

La Mission della S.A.M.O.T Catania ONLUS è rivolta a garantire, nel rispetto dell'individualità, della riservatezza e dignità della persona, una qualità di vita dell'Utente il più possibile elevata, considerandone i peculiari bisogni assistenziali, attraverso un'assistenza qualificata, in collaborazione con la famiglia ed i servizi del territorio.

Obbiettivi principali dell'associazione sono:

- L'attenzione alla qualità del servizio offerto;
- La formazione degli operatori;
- La collaborazione con altri enti del territorio.

Al fine di garantire un servizio soddisfacente la S.A.M.O.T ha predisposto e mantiene attivo un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2008

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



come mezzo per assicurare che i propri processi siano gestiti e tenuti sotto controllo secondo quanto stabilito dalla norma.

Il fine che la Società persegue con l'applicazione del sistema di gestione della qualità è di:

- Razionalizzare i processi e gli strumenti di lavoro;
- Migliorare l'organizzazione per governare meglio i processi in un'ottica di garanzia e di soddisfazione dell'utente;
- Mettere in evidenza la capacità di garantire la soddisfazione dell'utente in termini di efficacia e di continuità del proprio impegno nel monitoraggio dei processi di miglioramento continuo.

### *L'ORGANIZZAZIONE*

In relazione alle dinamiche dello scenario nazionale e regionale, al fine di rispondere in modo sempre adeguato al bisogno di assistenza e di centralità del paziente/utente, utilizzando al meglio le risorse disponibili, la SAMOT opera in un'ottica di flessibilità e costante revisione della propria organizzazione interna.

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

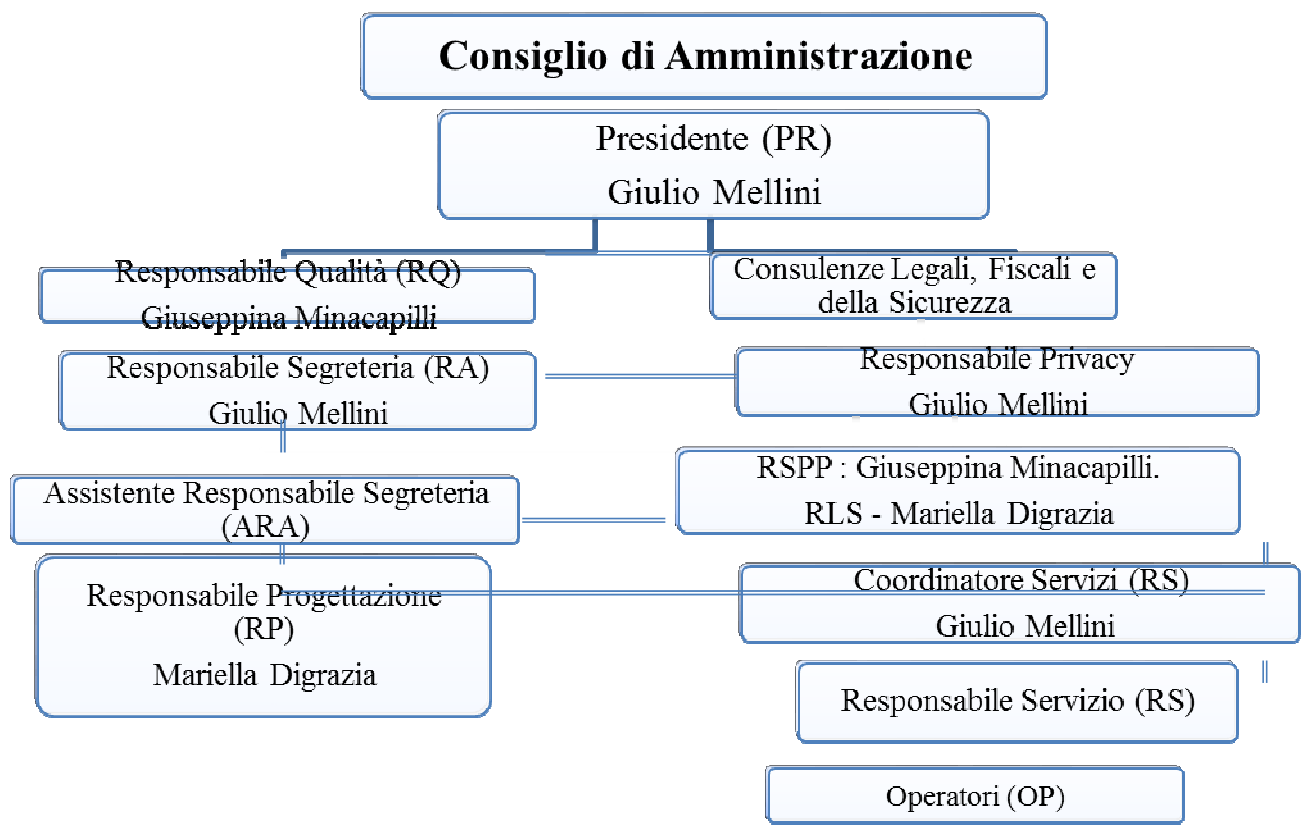
Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)





**ORGANIGRAMMA NOMINATIVO S.A.M.O.T CATANIA ONLUS**



Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



### *RISORSE DELL'ASSOCIAZIONE*

L'impegno della SAMOT è finalizzata all'assistenza domiciliare gratuita per i paziente oncologici in fase avanzata della malattia.

### *FINANZIAMENTI DA PARTE DI ISTITUZIONI PUBBLICHE*

- Convenzioni con le Aziende Sanitarie Provinciali
- Contributi da parte della Regione

### *FINANZIAMENTI DA PARTE DEI PRIVATI*

- Cinque per mille

E' possibile destinare alla SAMOT la quota del 5 per mille dell'IRPEF relativa al periodo d'imposta , apponendo la propria firma in uno dei tre appositi riquadri che figurano sui modelli di dichiarazione e riportando il seguente **Codice Fiscale 03829870876**

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## PARTE SECONDA

### *Informazioni sui servizi offerti*

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



### *MODELLO SAMOT*

Il modello dell'associazione samot catania onlus, pone la propria attenzione a favore delle persone in fase avanzata e terminale di una malattia inguaribile e delle loro famiglie, così come è previsto dalla Legge sulle cure palliative n. 38/2010. Ogni essere umano ha diritto ad essere assistito anche quando la medicina non risponde più ai bisogni del paziente. Il paziente viene assistito in un senso diverso da quello abituale, nel senso dello "stare vicino" che è l'essenza delle cure palliative che mirano a prendersi cura della persona, della qualità della sua vita, della sua famiglia, della sua serenità. Questo è l'atteggiamento che contraddistingue tutti i nostri operatori di cure palliative che si prendono cura del malato terminale.

### *SERVIZI OFFERTI*

La Samot Catania Onlus eroga i propri servizi nel rispetto del ruolo primario del paziente oncologico in fase terminale ponendo l'attenzione sui i bisogni essenziali degli assistiti e delle loro famiglie erogando le seguenti prestazioni socio-sanitarie:

#### **Interventi di natura sanitaria**

#### **Assistenza medica**

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



Il ruolo del medico, nell'ambito delle cure palliative, nel processo di diagnosi, si sposta dalla malattia al malato che deve ricevere cure globali da parte di un medico con competenza specifica nella diagnosi dei sintomi fisici ed emozionali e con adeguata preparazione nel controllo degli stessi. Valuta la situazione del Paziente, progetta il piano sanitario, mantiene i contatti con il Medico di medicina generale, tiene i contatti con gli altri specialisti diventando il referente del Paziente. È disponibile ad ogni contatto e comunicazione con i parenti dell'assistito su qualsiasi problema riguardante la malattia; si occupa della pianificazione delle cure e insieme all'infermiere dell'educazione sanitaria della famiglia.

### **Assistenza Infermieristica**

L'infermiere esegue manovre tecniche infermieristiche, controlla l'efficacia della terapia monitorando il dolore e i sintomi del paziente; si occupa dell'educazione sanitaria dei familiari, adeguando il proprio intervento al contesto in cui opera; offre un sostegno psicologico alla famiglia e al paziente. Attento ai bisogni del Paziente, li riporta al medico, oltre a relazionarlo sulle necessità assistenziali.

### **Assistenza psicologica**

Lo psicologo interviene a sostegno del paziente e della famiglia dello stesso aiutandoli a gestire le emozioni e il contenimento dell'ansia, raccordandosi con il resto dell'equipe di cure domiciliare.

### **Assistenza fisioterapica**

Il fisioterapista interviene, se necessario, nella fase riabilitativa, con compiti e progetti di cura specifici mirati al miglioramento della qualità di vita del Paziente, essendo in possesso di competenze sul controllo del dolore.

### **Interventi di natura sociale**

### **L'Assistente Sociale**

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



L'Assistente Sociale fornisce e guida la famiglia ad accedere a tutte le opportunità di legge riservate agli ammalati in fase terminale. Collabora con il resto dell'èquipe e con gli enti pubblici di riferimento.

### **Supporto nei compiti di igiene e cura del malato**

Questa attività viene espletata dagli operatori socio-assistenziali (OSA) che svolgono compiti di accudimento alla persona fornendo ai familiari un aiuto efficace e professionale .

### **Assistenza Volontaristica**

Viene svolta da volontari che collaborano con l'èquipe multidisciplinare e con la famiglia per tutte le situazioni difficilmente gestibili, fornendo ascolto attivo con illimitata carica di umanità e dedizione

### ***CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO***

Al programma assistenziale della Samot possono accedere tutti coloro a cui è stata diagnosticata una patologia oncologica in fase clinica avanzata irreversibile.

- Pazienti che sono residenti nel territorio del Comune e della Provincia di Catania;
- Pazienti non oncologici che siano affetti da una malattia cronica degenerativa in fase avanzata o terminale.

### ***AMBITO TERRITORIALE***

L'assistenza domiciliare integrata di cure palliative è garantita a tutti i pazienti residenti nel territorio della Provincia di Catania, grazie ad una Convenzione stipulata con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP 3) nell'anno 2001.

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)





### ***DISTRETTI SANITARI***



- **Distretto di Catania (1) Catania (2) Catania (3)**  
Comuni di Catania : Catania, Misterbianco, Motta sant'Anastasia
- **Distretto di Acireale**

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



Comuni di Acireale: Aci Bonnacorsi, Aci Sant'Antonio, Aci Castello, Aci Catena, S. Venerina, Zafferana Etnea.

- **Distretto di Adrano**

Comuni di Adrano: Biancavilla, S.M. Li Codia.

- **Distretto di Bronte**

Comuni di Bronte: Maletto, Maniace, Randazzo

- **Distretto di Caltagirone**

Comuni di Caltagirone: Grammichele, Licodia Eubea, Mazzarrone, Mineo, Mirabella Imbaccari, S. Cono, S.Michele di Ganzaria, Vizzini.

- **Distretto di Giarre**

Comuni di Giarre: Calatabiano, Castiglione di Sicilia, Fiumefreddo, Linguaglossa, Mascali, Milo, Piedimonte Etneo, Sant'Alfio.

- **Distretto di Gravina**

Comuni di Gravina: Camporotondo, Mascalucia, Nicolosi, Pedara, S.A.Li Battiati, S.G.La Punta, S. Gregorio, S.Pietro Clarenza, Trecastagni, Tremestieri Etneo, Valverde, Viagrande.

- **Distretto di Palagonia**

Comuni di Palagonia: Castel di Judica, Militello, Raddusa, Ramacca, Scordia.

- **Distretto di Paternò**

Comuni di Paternò: Belpasso, Ragalna

## ***RICHIESTA DI ASSISTENZA***

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



Le richieste di assistenza possono essere effettuate presso gli uffici dell'associazione aperti dal Lunedì' al Venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 16.00 alle 20.00 e il sabato dalle 8.00 alle 13.00

### ***CHI CONTATTARE PER APPUNTAMENTO***

Contatta la nostra centrale operativa, un nostro operatore di call center ti darà tutte le informazioni su come attivare il servizio. Il call/center è funzionante 24 ore su 24, tutti i giorni

### ***PERCORSO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO***

Un nostro operatore qualificato "Assistente sociale" incontra un familiare del paziente o altra persona delegata . In sede di colloquio viene effettuata la valutazione delle condizioni sociali, familiari e abitative del paziente. Vengono inoltre fornite al familiare le indicazioni relative alle caratteristiche del servizio offerto previa verifica della documentazione in loro possesso.

- Relazione clinica redatta da uno specialista attestante la condizione di terminalità del paziente;
- Richiesta su Ricettario SSR
- Compilazione della Svama da parte del Medico di Medicina Generale;
- Scheda clinica anamnestica riepilogativa da compilare il Medico di Medicina Generale.
- Scheda di partecipazione del Medico di Medicina Generale alla valutazione domiciliare o ospedaliera.

### ***PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE***

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



La presa in carico effettiva avviene mediante comunicazione tramite fax da parte del Dirigente Medico dell'unità di valutazione di cure palliative domiciliare di appartenenza, entro le 24 ore dal momento dell'attivazione si dà avvio all'assistenza domiciliare vera e propria, l'equipe multiprofessionale inizia a svolgere la propria attività domiciliare nel rispetto delle condizioni stabilite nel Piano di Assistenza Individuale.

Al domicilio del paziente viene compilata Cartella clinica, Piano Operativo Domiciliare, Consenso Informato, Diario Clinico. In questi documenti il personale sanitario raccoglie tutte le osservazioni cliniche e terapeutiche. Ogni intervento domiciliare viene registrato da ciascun operatore in apposito diario clinico.

### ***INTERRUZIONE DEL SERVIZIO***

L'assistenza domiciliare può essere interrotta temporaneamente o definitivamente al ricorrere di determinate situazioni:

- Quando le condizioni cliniche del paziente si stabilizzano tanto da presentare un quadro clinico non compatibile con i criteri assistenziali;
- Quando il paziente viene ospedalizzato per il presentarsi di una sintomatologia non gestibile a domicilio;
- Quando il paziente viene trasferito in luogo fuori dalla Provincia di appartenenza
- Quando l'unità di valutazione di cure palliative comunica interruzione del servizio per decadenza dei tempi previsti.
- Al decesso del paziente

### ***CONSULTORIO PSICONCOLOGICO***

L'Associazione S.A.M.O.T Catania Onlus, oltre a prestare servizio di assistenza domiciliare al malato oncologico, ha attivato un servizio di Consultorio Psiconcologico, esso

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



è rivolto ai pazienti oncologici ed alle loro famiglie, in qualsiasi fase della malattia, sin dalla prima diagnosi. Lo scopo è di fornire sostegno psicologico ed orientamento al migliore utilizzo possibile delle risorse territoriali disponibili, sia sociali che sanitarie. Il servizio di consultorio psiconcologico è gratuito.

### ***CONSIGLI UTILI PER PRENDERE UN APPUNTAMENTO***

E' sufficiente telefonare o recarsi presso la nostra segreteria e fissare un appuntamento per effettuare il primo colloquio, negli orari di ricevimento al pubblico.

### ***COSA PORTARE ALL'APPUNTAMENTO PER LA ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO :***

1. Documentazione sanitaria ed amministrativa posseduta
2. Documento d'identità in corso di validità di chi richiede l'assistenza
3. Dati anagrafici completi della persona per cui si chiede l'assistenza domiciliare.

### ***ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO***

Giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle 16:00 alle ore 20:00

Giorni festivi e prefestivi dalle ore 8:00 alle ore 13:00

### ***SELEZIONE E FORMAZIONE DEL PERSONALE***

La S.A.M.O.T Catania ONLUS garantisce la selezione del personale mediante colloqui individuali ed un conseguente periodo di prova. Durante tale periodo il candidato viene affiancato da personale già operativo e conosciuto dalla Società. Il personale della S.A.M.O.T è in possesso di titoli che certificano la propria professione (Medico, Infermiere; Psicologo; Fisioterapista; Assistente sociale, OSA/OSS). La S.A.M.O.T garantisce l'impiego di operatori che abbiano comunque sviluppato una certa esperienza nel settore dell'assistenza domiciliare al malato oncologico. Essa garantisce l'aggiornamento continuo dei propri operatori allo scopo di migliorare le conoscenze e le capacità operative e

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

*Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014*

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



relazionali di ognuno di essi, attraverso la partecipazione ad eventi formativi interni ed esterni sulle tematiche di interesse specifico per il proprio ruolo.

### ***ATTIVITA' FORMATIVA PER GLI OPERATORI DELL'ASSOCIAZIONE***

Poiché la formazione è uno strumento indispensabile per migliorare le risorse umane e per operare un cambiamento anche delle attitudini dei singoli professionisti di fronte al malato in fase avanzata di malattia, la Samot promuove un percorso di formazione continua e di aggiornamento per gli operatori che collaborano con l'associazione per il raggiungimento degli obiettivi assistenziali.

Tale percorso è orientato a sviluppare in maniera misurabile le conoscenze, i comportamenti e le competenze degli operatori professionali e viene realizzato attraverso:

- *Riunioni d'equipe svolte con cadenza quindicinale: costituiscono un importante momento di confronto tra i diversi professionisti coinvolti nell'assistenza domiciliare e sono finalizzate alla riflessione sugli aspetti tecnici e relazionali delle assistenze in corso, alla definizione degli interventi assistenziali futuri e alla gestione condivisa delle problematiche assistenziali;*
- *Seminari su tematiche specifiche: vengono condotti da professionisti autorevoli specialisti in cure palliative dove si affrontano tematiche specifiche che caratterizzano ciascuna professione;*
- *Gruppi di super visione psicologica: vengono condotti da uno psicoterapeuta specializzato nella conduzione e dinamica dei gruppi con cadenza quindicinale.*

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)





## PARTE TERZA

### *Qualita' del servizio e indicatori*

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale  
Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876  
Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900  
[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



### ***LA QUALITÀ DEL SERVIZIO***

La Società S.A.M.O.T ha affrontato la questione della misurazione della qualità nell'ambito della propria attività rivolta a pazienti oncologici in fase avanzata della malattia prendendo in considerazione due punti di vista fondamentali del processo di valutazione della qualità stessa:

1. la qualità così come percepita dal cliente inteso sia come committente, sia come persona che direttamente usufruisce del servizio erogato;
2. la qualità così come prodotta attraverso l'individuazione, il monitoraggio e le garanzie di standard di qualità di servizio.

Per poter valutare entrambi gli aspetti e' stato necessario l'uso di strumenti di indagine che ci permettono di rilevare specifiche caratteristiche.

### ***IL SISTEMA GESTIONE QUALITÀ***

La S.A.M.O.T Catania ONLUS nell' anno 2006 ha attuato e mantiene un sistema di gestione qualità in conformità con i criteri dalla norma **UNI EN ISO 9001:2008**.

In particolare la SAMOT provvede a :

- identificare e gestire i processi necessari del proprio sistema di Gestione qualità con particolare riferimento ai processi rilevanti ai fini della soddisfazione dell'utenza e del raggiungimento degli obiettivi per la qualità;
- determina la sequenza e l'interazione di tali processi;
- effettua un'efficace monitoraggio dei processi tramite gli indicatori di prestazioni;
- attua azioni necessarie per rendere disponibili le risorse per conseguire i risultati pianificati per un miglioramento continuo.

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## ***FATTORI, OBIETTIVI E INDICATORI DI QUALITÀ***

Lo strumento che meglio si presta alla rilevazione della qualità percepita dall'utente inteso come persona che usufruisce del servizio è il questionario di soddisfazione di chi riceve il servizio, noto anche come **customer satisfaction**. L'obiettivo principale di questo questionario consiste nel verificare la qualità del servizio prestato dall'èquipe di cure domiciliari e quindi la qualità percepita dall'assistenza domiciliare.

### FATTORE DI QUALITÀ : INFORMAZIONE AGLI UTENTI

#### Obiettivo:

- Garantire agli utenti un'informazione chiara e completa sui servizi offerti dall'associazione.

#### Indicatori:

- presenza di una carta dei servizi aggiornata, disponibile online e a stampa presso la Centrale Operativa dell'associazione;
- sito internet ([www.samotcatania.it](http://www.samotcatania.it)) per accedere ad informazioni sull'organizzazione e sui servizi e sulle attività dell'associazione;
- Opuscoli informativi inerenti le attività e le modalità operative dell'associazione;
- Procedure per il monitoraggio del grado di soddisfazione dell'utenza.

La samot catania onlus, per il monitoraggio del grado di soddisfazione utilizza un apposito questionario sulla qualità dell'assistenza domiciliare prestata dai nostri professionisti (Vedi Allegato N°05), permettendoci di rilevare annualmente un valore specifico che evidenzia l'attività assistenziale domiciliare.

Inoltre viene somministrato un ulteriore questionario evidenziando la Qualità di vita del paziente dalla presa in carico fino alla fine dell'assistenza. (Vedi Allegato N°06)

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



### **I risultati ottenuti dagli indicatori nell' anno 2014 sono stati :**

- Sulla somministrazione del questionario sulla qualità percepita dell'assistenza domiciliare il Valore ottenuto è di 3,37 leggermente inferiore all'anno precedente di 3,39 su una scala da 1 a 4.
- Il valore ottenuto sulla somministrazione del questionario sulla Qualità di Vita è di 1,8 nel momento dell'inserimento del paziente in cure palliative; mentre a fine assistenza abbiamo un valore di 2,8 ottenendo così nell'assistito un miglioramento della qualità di vita.

### FATTORE DI QUALITÀ : ACCOGLIENZA

#### Obiettivo:

- Facilitare l'utente nell'accesso ai servizi dell'Associazione

#### Indicatori:

- Presenza di una Centrale Operativa attiva tutti i giorni;
- Presenza di operatori qualificati a svolgere i compiti di prima accoglienza;
- Presenza di personale identificabile tramite cartellino con foto, qualifica, nome e cognome;
- Presenza di un ufficio di Relazione con il Pubblico (URP)

### FATTORE DI QUALITÀ : TEMPI DI ATTESA

#### Obiettivo:

- facilitare l'accesso al servizio con riduzione dei tempi di attesa

#### Indicatori:

- riduzione dei tempi di attesa per le procedure di prima accoglienza;
- riduzione dei tempi di attesa per la prima visita domiciliare;

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



- riduzione dei tempi di attesa per l'attivazione del servizio domiciliare;
- procedure trasparenti per la gestione delle urgenze.

### FATTORE DI QUALITÀ: UMANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

#### Obiettivo:

- Facilitare l'intero percorso assistenziale del paziente nel pieno rispetto della dignità della persona

#### Indicatori:

- Realizzazione di interventi atti a ridurre i disagi fisici e psicologici connessi alla necessità di cura ed alla peculiarità della patologia trattata;
- Realizzazione di interventi atti ad evitare sofferenza e dolore ;
- Azioni di supporto per il care – giver durante il percorso di malattia;

### FATTORE DI QUALITÀ: FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DEL PERSONALE

#### Obiettivo:

- Garantire la formazione continua, l'aggiornamento professionale e la supervisione di tutti gli operatori

#### Indicatori:

- Presenza di un piano di formazione annuale;
- Incontri formativi e di aggiornamento con modulazioni diversificate (riunioni, seminari...ecc..) a cadenza periodica
- Adozione di un programma per il supporto psicologico degli operatori;
- Realizzazione di un piano individuale di formazione e di inserimento per i nuovi operatori.

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)





## ***PARTE QUARTA***

### ***Tutela dei pazienti***

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



### ***DIRITTI E DOVERI DEL PAZIENTE***

Il cittadino utente paziente ha i seguenti diritti e doveri:

- Diritto di essere curato a domicilio;
- Diritto di essere trattato con rispetto e cortesia;
- Diritto di avere riferimenti degli operatori che prestano servizio domiciliare
- Diritto/dovere il paziente e il familiare hanno diritto di conoscere e di condividere il Piano assistenziale nonché il dovere di collaborare con gli operatori domiciliari;
- Dovere del rispetto delle procedure di erogazione del servizio in particolare tenendo conto che qualunque modifica del piano terapeutica è subordinata a decisione del MMG e del Medico di equipe domiciliare;
- Dovere di informare l'associazione o gli operatori domiciliari di eventuali ricoveri ospedalieri o trasferimento dalla propria abitazione e/o decesso
- Dovere di porre gli operatori nelle condizioni di svolgere l'attività assistenziale trovando interlocutori adeguati;
- Dovere di rispettare la professionalità degli operatori.

### ***UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO***

Questo servizio consiste in un rapporto iniziale di ascolto con l'utente che può tradursi (da subito o nei momenti successivi) in un progetto di aiuto sociale. Fornisce una prima informazione circa: i

servizi e le prestazioni che l'associazione S.A.M.O.T offre; le modalità di accesso ad altri enti che operano in settori connessi (ad esempio ASP).

Il servizio si ottiene presentandosi nell'orario di apertura al pubblico della centrale operativa

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



**1. Giorni feriali dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle 16:00 alle ore 20:00**

**2. Giorni festivi e prefestivi dalle ore 8:00 alle ore 13:00**

In particolare l'URP:

- Gestisce le informazioni relative alle prestazioni assistenziali e ai servizi offerti;
- Elabora e distribuisce opuscoli e depliant informativi sui servizi erogati dall'associazione;
- Raccoglie segnalazioni, proposte suggerimenti e rilievi formulati dai pazienti/o dai loro familiari relativamente alle prestazioni erogate;
- Valuta periodicamente il livello di soddisfazione dei pazienti ed evidenzia le misure di miglioramento da intraprendere.

### ***GESTIONE DEI RECLAMI***

Il reclamo è un'espressione di insoddisfazione dell'utente e come tale è uno strumento indispensabile di tutela dei diritti del malato e dei suoi familiari.

La seguente procedura può essere evidenziata in diverse forme:

- **Verbale**, Un familiare dell'assistito si rivolge alla centrale operativa riferendo il problema alla Direzione rappresentata dal Presidente, oppure all'URP (ufficio relazioni con il pubblico) rappresentato dall'Assistente Sociale;
- **Telefonico**, Tramite telefonata al Call Center;
- **Modulo**, Viene compilato apposito modulo in possesso del familiare consegnato al momento della richiesta di attivazione del servizio di assistenza domiciliare;
- **Lettera**, Tramite posta tradizionale o trasmissione elettronica usufruendo del servizio web della società.

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



Al momento della presentazione del reclamo è necessario fornire oltre alle proprie generalità, anche le generalità del paziente preso in carico è assistito dalla rete di cure palliative della Samot Catania Onlus. Il personale che ha accolto tutte le indicazioni utili per avviare la valutazione dei fatti, ne darà comunicazione al Responsabile Qualità (RQ) che riporta il tutto nel registro reclami. Il responsabile qualità, coadiuvato dal responsabile di funzione direttamente interessato dal reclamo ha il compito di esaminare le eventuali motivazioni e decidere se trattasi di uno dei seguenti casi:

- 1. Segnalazione priva di fondamento;**
- 2. Presenza di servizio non conforme;**
- 3. Presenza di problemi.**

Nel secondo e terzo caso il Responsabile Qualità (RQ) attiva le procedure riguardanti la gestione dei servizi non conformi e la gestione dei problemi; nel primo si limita se è necessario a predisporre una lettera chiarificatrice nei confronti del familiare.

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale  
Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876  
Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900  
[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## PARTE QUINTA

### Informazioni

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale  
Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876  
Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900  
[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)







## **COME RAGGIUNGERCI**

La struttura è situata in zona centrale di Catania, in prossimità dell'uscita dallo svincolo autostradale di Via V. Giuffrida, nei pressi di Piazza Trento. E' comodo venire in macchina o con i mezzi pubblici.

### **AUTO**

Da Via Cardinale Dusmet (Porto di Catania)

- Direzione Stazione Ferroviaria di Catania
- Viale Africa
- Viale Ionio
- Corso delle Provincie
- Via Gabrielle D'Annunzio
- Via Enna

### **Dalla Tangenziale di Catania**

- Prendi direzione Verso Catania Centro

### **PARCHEGGI A PAGAMENTO**

Aree di sosta a pagamento sono situate nella zona di :

- Via Enna
- Via Verona

### **AUTOBUS**

Le linee bus AMT per raggiungere la SAMOT sono:

- 431 Rosso dalla Stazione Centrale
- 448 Stazione Centrale / Borgo

### **METROPOLITANA**

Le fermate piu' vicine sono:

- Corso delle Provincie
- Corso Italia

*Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale*

**Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014**

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## TAXI

Cooperativa Social Taxi Catania tel. 095/330966

Le postazioni più vicine sono:

- Piazza Trento
- Piazza Giovanni Verga

Per maggiori informazioni consultare il sito [www.radiotaxicatania.org](http://www.radiotaxicatania.org)

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale

Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876

Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900

[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)



## **PARTE SESTA**

### **ALLEGATI**

---

Società per l'Assistenza al Malato Oncologico Terminale  
Associazione Accreditata con SSR- D.D.G. n. 0339/14 del 10/03/2014

---

Sede legale : via Enna ,18 - 95128 Catania - P. IVA 03829870876  
Centrale operativa: Via Enna 15/A - 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900  
[samotct@tiscali.it](mailto:samotct@tiscali.it)