

S.A.M.O.T. CATANIA ONLUS

CARTA DEI SERVIZI

Rev. 12 del 31/12/2019



**È UN ASSOCIAZIONE "NO PROFIT" CHE FORNISCE,
ASSISTENZA GRATUITA A DOMICILIO ALLE
PERSONE IN FASE TERMINALE CHE
NECESSITANO DI "CURE PALLIATIVE"
IN CONVENZIONE CON**

ASP 3 CATANIA



ASP 4 ENNA



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.

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.

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.

Garanzia della privacy, tutti i dati e le informazioni degli utenti sono gestiti nel 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.

MODELLO SAMOT

L'associazione persegue esclusivamente finalità di solidarietà sociale nel campo dell'assistenza socio – sanitaria domiciliare a favore dei Malati in fase Terminale a cui è stata diagnosticata una malattia inguaribile , così' come previsto dalla Legge n. 38/2010. Svolgendo la sua attività nel pieno rispetto dei principi esplicitati nella convenzione stipulata con l'Asp 3 di Catania e l'Asp 4 di

Enna. 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.

CRITERI DI ACCESSO AL SERVIZIO

Al programma assistenziale della Samot possono accedere tutti coloro a cui è stata diagnosticata una patologia oncologica e non oncologica fin dalla prima diagnosi.

- Pazienti residenti o domiciliati nel territorio della Provincia di Catania;
- Pazienti, che siano affetti da una malattia cronica degenerativa in fase avanzata o terminale.

L'AMBITO TERRITORIALE IN CUI OPERA LA SAMOT SI DIVIDE IN DUE PROVINCE CATANIA/ENNA

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

DISTRETTI SANITARI



● **Distretto di Catania (1) Catania (2) Catania (3)**

Comuni di Catania : Catania, Misterbianco, Motta sant'Anastasia.

● **Distretto di Acireale**

Comuni di Acireale: Aci Bonaccorsi, 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.

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

- **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.

DISTRETTO SANITARIO PROVINCIA DI ENNA

L'assistenza domiciliare di cure palliative è garantita a tutti i pazienti della Provincia di Enna, grazie ad una Convenzione stipulata con l'Azienda Sanitaria Provinciale (ASP 4) Enna.



Distretto di Enna

Comuni di Enna : Calascibetta – Catenanuova – Centuripe – Valguarnera – Villarosa

Distretto di Piazza Armerina

Comuni di Piazza Armerina: Aidone – Barrafranca – Pietraperzia

Distretto di Agira

Comuni di Agira: Assoro – Leonforte – Nissoria – Regalbuto

Distretto di Nicosia

Comuni di Nicosia : Capizzi – Cerami – Gagliano C.to– Sperlinga – Troina

COME ATTIVARE L' ASSISTENZA IN PROVINCIA DI CATANIA /ENNA

Le informazioni sulla richiesta di assistenza per i residenti della provincia di catania possono essere richieste alla Centrale operativa dell'associazione , al Medico di Famiglia,agli uffici competenti del distretto sanitario di appartenenza.

Gli uffici dell'associazione, (Via Enna, 15/A Catania) aperti
dal Lunedì' al Venerdì
dalle 8.00 alle 13.00
dalle 16.00 alle 20.00

Call-Center attivo tutti i giorni al Numero :

095.7167579

dalle ore 8:00 alle ore 20:00

Le informazioni sulla richiesta di assistenza per i residenti della provincia di Enna possono essere richieste alla Centrale operativa dell'associazione , al Medico di Famiglia,agli uffici competenti del distretto sanitario di appartenenza.

(Gli indirizzi degli uffici ASP4 sono consultabili sul sito www.asp.enna.it)

Gli uffici dell'associazione, (Via Rosario Livatino 14/16 Enna Bassa) sono aperti

dal Lunedì' al Venerdì

dalle 8.00 alle 13.00

dalle 16.00 alle 20.00

Call-Center attivo tutti i giorni al Numero :

0935/29961

dalle ore 8:00 alle ore 20:00

PERCORSO PER L'ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

La documentazione necessaria per attivare l'assistenza è la seguente:

- Richiesta del Medico di Medicina Generale su ricetta rossa regionale: "si richiedono cure palliative di Base " o " si richiedono cure palliative specialistiche di fine vita "
- Scheda SVAMA ;
- Modulo per la segnalazione del caso a cura del medico curante (All. 1 Gurs n° 55 del 31/12/2015)
- Relazione clinica redatta da uno specialista attestante la condizione del paziente;

- L'avvio alle Cure Palliative domiciliari può essere attivato, anche dal reparto ospedaliero di provenienza dell'utente/paziente. (Dimissioni Protette).

RICHIESTA DI ASSISTENZA

La richiesta di inserimento nella rete di cure palliative domiciliari si effettua presentando all'UVM Distrettuale / UVP di competenza territoriale la suddetta documentazione.

Acquisita la documentazione necessaria per l'attivazione del percorso assistenziale e il consenso da parte dell'utente /tutore alla libera scelta dell'associazione Onlus tra quelle accreditate e contrattualizzate con l'Asp 3 di Catania o l' Asp 4 di Enna , la UVP/UVM distrettuale provvederà alla valutazione multidimensionale ed alla redazione del Piano Assistenziale Individuale (PAI)

PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE

La presa in carico del paziente avviene entro le 24 ore dalla comunicazione inviataci con Fax o Posta elettronica, dal Dirigente medico dell'Unità di Valutazione di Cure Palliative domiciliari di appartenenza. Da questo momento si dà avvio all'assistenza domiciliare vera e propria, l'equipe multi professionale/specialistica inizia a svolgere l'attività domiciliare nel rispetto delle condizioni stabilite nel Piano di Assistenza Individuale.

In questa prima fase l'operatore di centrale informa il familiare o il care giver, delle modalità di funzionamento delle prestazioni domiciliari , fornendo i numeri utili di riferimento, del call center e di tutta l'equipe che assiste il paziente.

Al domicilio del paziente viene compilata: Cartella personale del paziente; Consenso Informato, Cartella clinica, Diario Clinico, Scheda Paziente, il tutto è stato informatizzato mediante l'utilizzo di un software messo a disposizione dall'azienda sanitaria provinciale di Catania, per quando riguarda gli assistiti dell'Asp 3 , invece per l'Asp 4 rimane solo l'uso della documentazione cartacea. In questi documenti il personale sanitario raccoglie tutte le osservazioni cliniche e terapeutiche. Ogni intervento domiciliare viene registrato da ciascun operatore in apposita scheda paziente e nel diario giornaliero degli accessi

INTERRUZIONE DEL SERVIZIO

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

- Quando le condizioni cliniche del paziente presentano un quadro clinico non compatibile con i criteri assistenziali in atto;
- Quando il paziente viene ospedalizzato per il presentarsi di una sintomatologia non gestibile a domicilio;
- Quando l'unità di valutazione di cure palliative comunica l' interruzione del servizio, inserendo il paziente in un setting assistenziale diverso ;
- Al decesso del paziente.

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**, dall'URP (ufficio relazioni con il pubblico) rappresentato dall'Assistente Sociale o dal Responsabile Qualità

- **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. 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:

- **Segnalazione priva di fondamento;**
- **Presenza di servizio non conforme;**
- **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.

PRESTAZIONI EROGATE DALL'ASSOCIAZIONE

La Samot Catania Onlus eroga i propri servizi nel rispetto del ruolo primario del paziente 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

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. (Nello specifico il suo intervento è mirato al monitoraggio dei parametri vitali, prelievo ematico, esami strumentali, terapie iniettive attraverso le diverse vie di somministrazione, terapie infusionali (SC) e (EV) , emotrasfusione , gestione nutrizionale enterale (SNG PEG) , gestione nutrizione parenterale - gestione (CVC) , medicazioni semplici/ complesse e gestione cateterismo urinario)

Assistenza logopedistica

Il Logopedista è una figura riabilitativa che si occupa dei disturbi della comunicazione e della deglutizione. il Logopedista può fornire strategie al fine di mantenere una comunicazione efficace e monitorare costantemente le abilità di deglutizione per evitare complicanze cliniche, permettendo al paziente di mangiare in sicurezza. Nello specifico può fornire al paziente esercizi per la bocca, la lingua e le labbra al fine di conservare il più a lungo possibile i movimenti e la forza di queste strutture che sono deputate all'articolazione della parola e alla deglutizione. Può, inoltre, insegnare al paziente tecniche e strategie per rendere le parole più comprensibili.

Assistenza fisioterapica

L'intervento fisioterapico permette alla persona di riadeguarsi ai mutamenti del proprio corpo e di migliorare l'autonomia ove possibile; di rallentare il più possibile la perdita di funzioni dell'organismo; mediante trattamenti di tipo motoria - respiratoria.



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' équipe di cure domiciliare. Inoltre vengono attuate psicoterapie specifiche che ci permettono di avere dei risultati, soggettivi da parte del paziente e oggettivi da parte dell'équipe, sul controllo sintomatologico (dolore, dispnea...) delle malattie in fase avanzata.

INTERVENTI DI NATURA SOCIALE

L'Assistente Sociale

L'Assistente sociale accompagna il malato ed il suo nucleo familiare nella gestione delle esigenze di ordine socio-assistenziale e diffonde le informazioni riguardo le procedure per l'accesso alle prestazioni erogate dai servizi istituzionali . Tramite l'analisi del contesto sociale e territoriale in cui opera. 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-sanitari (OSS) 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.

L ' Assistenza Spirituale

Offre sostegno al paziente e alle loro famiglie cercando insieme a loro risposte a istanze che chiedono di andare al di là della realtà cercando il senso ultimo dell'esistenza del vivere e del morire.

GIORNI E FASCE ORARIE DI APERTURA AL PUBBLICO

APERTURA AL PUBBLICO DELLE CENTRALI OPERATIVE GIORNI FERIALI DALLE 8.00- ALLE 13.00 E DALLE 16.00 ALLE 20.00 SABATO E PREFESTIVI DALLE 8.00 ALLE 13.00

**CENTRALE OPERATIVA FUNZIONANTE DAL LUNEDI' AL VENERDI'
DALLE ORE 8:00 ALLE 20:00**

NEI PREFESTIVI

DALLE ORE 8:00 ALLE ORE 13: 00 AL SEGUENTE NUMERO TEL 095/7167579

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

Centrale operativa: Via Enna, 15/A – 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900 e-mail : catania@samotcatania.it
Centrale operativa: Via Rosario Livatino , 14 /16 – 94100 Enna ☎ 0935.29961 Fax 0935.20032 e-mail: enna@samotcatania.it
pec: samotct@pec.it

QUALITA' DEL SERVIZIO E INDICATORI

La SAMOT Catania Onlus individua nel miglioramento della qualità del servizio un processo continuo che riguarda tutta la struttura e, attraverso il monitoraggio sistematico di principali fattori di qualità adottati, orienta le scelte operate per rispondere in modo sempre più adeguato alle attese dell'utenza. Gli obiettivi di qualità sono formalizzati nella relativa sezione del documento di riesame e pianificazione del miglioramento continuo del Sistema di Gestione della Qualità, vengono mantenute e aggiornate in relazione alle dell'associazione ed il loro stato di avanzamento è verificato regolarmente attraverso l'osservazione costante degli indicatori correlati.

Dimensione	Obiettivo	Strategia per attuata per ottenere il risultato	Indicatore	Standard di Qualità
Accessibilità	Garantire agli utenti un'informazione comprensibile, chiara, completa e continuativa sui servizi offerti dall'Associazione	Presenza di una centrale operativa attiva tutti i giorni;	Disponibilità Carta dei Servizi	Carta dei servizi aggiornata annualmente
		Presenza di operatori adeguatamente preparati a svolgere i compiti di call center;	Aggiornamento Sito internet e social network;	www.samotcatania.it www.facebook.com/SAMOT-Catania-Onlus-
		Preparazione di materiale informativo, cartaceo/informatizzato inerenti alle attività e le modalità operative dell'associazione;	Brochure e locandine informative	aggiornamento continuo del materiale informativo
		Procedure per il monitoraggio e la gestione di segnalazione e reclami	Numero di reclami ricevuti per mancata accessibilità alle informazioni	Nessun reclamo ricevuto
Tempestività	Facilitare l'accesso al servizio con riduzione dei tempi di attesa	<p>Presenza di operatori adeguatamente preparati e pronti all'esecuzione dei propri compiti.</p> <p>Contenimento dei tempi di attesa per la prima visita domiciliare di valutazione clinica</p> <p>Contenimento tempi di attesa per l'attivazione del servizio domiciliare tramite programmazione puntuale degli accessi;</p>	Tempo medio tra la data di ricezione della richiesta di assistenza e quella di risposta	Una settimana

Dimensione	Obiettivo	Strategia per attuata per ottenere il risultato	Indicatore	Standard di Qualità
Efficacia	Fornire un servizio conforme agli standard qualitativi	Esistenza di procedure assistenziali atte a ridurre i ricoveri impropri, facilitando la permanenza al domicilio, quale luogo privilegiato di cura;	N. di richieste di assistenza evase 92 sul totale di 181 richieste ricevute	90%
			Numero di accessi del paziente al pronto soccorso ospedaliero	10%
	Garantire la continuità assistenziale al paziente nel transito tra i diversi luoghi di cura	Esistenza di procedure di gestione delle urgenze a domicilio mirate alla riduzione degli accessi del paziente al pronto soccorso ospedaliero	Regolarità delle prestazioni erogate conformi alle normative che regolano l'erogazione del servizio	100%

INFORMAZIONI GENERALI

S.A.M.O.T CATANIA ONLUS – Via Enna 15, Catania 95128



Numero Centralino : Tel. 095.716.75.79
 Ufficio Relazione con il pubblico: Tel 095.716.75.79
 Numero Fax: 095.728.09.00
 Indirizzo e-mail: samotct@fiscali.it
 Posta certificata : samotct@pec.it

S.A.M.O.T CATANIA ONLUS – Libero Grassi, 14 Enna 94100



Numero Centralino : Tel. 0935. 29961
 Ufficio Relazione con il pubblico: Tel 0935.29961
 Numero Fax: 0935. 20032
 Indirizzo e-mail: samotenna@alice.it



COME RAGGIUNGERCI

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

Centrale operativa: Via Enna, 15/A – 95128 Catania ☎ 095 7167579 Fax 0957280900 e-mail : catania@samotcatania.it
 Centrale operativa: Via Rosario Livatino , 14 /16 – 94100 Enna ☎ 0935.29961 Fax 0935.20032 e-mail: enna@samotcatania.it
 pec: samotct@pec.it

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

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 più vicine sono:

- Corso delle Provincie
- Corso Italia

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