



# CARTA DEI SERVIZI

## RAGUSA

Via Mariano Rumor, 10  
97100 Ragusa  
Tel. 0932 227901  
[centraleragusa@samot.org](mailto:centraleragusa@samot.org)

## SIRACUSA

Viale Santa Panagia 141/E  
96100 Siracusa  
Tel. 0931 759822  
[centralesiracusa@samot.org](mailto:centralesiracusa@samot.org)

## TRAPANI

Via Orti, 118  
91100 Trapani  
Tel. 0923 593571  
[centraletrapani@samot.org](mailto:centraletrapani@samot.org)

## Sommario

PREMESSA NORMATIVA.....	3
PRESENTAZIONE.....	4
I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	6
EGUAGLIANZA.....	6
DIRITTO DI SCELTA .....	6
SICUREZZA.....	6
CONTINUITÀ.....	6
PARTECIPAZIONE.....	6
RISERVATEZZA.....	6
EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	6
CHI SIAMO.....	7
SERVIZI ATTIVI.....	7
CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE.....	7
ATTIVITÀ INFERMIERISTICA .....	7
AIUTO SOCIALE.....	7
SUPPORTO PSICOLOGICO .....	7
ATTIVITÀ DI FISIOKINESITERAPIA.....	7
SUPPORTO RELAZIONALE.....	7
EMOTRASFUSIONI DOMICILIARI .....	7
SUPPORTO E SOSTEGNO POST-LUTTO .....	7
IMPIANTO ACCESSI VASCOLARI (PICC/MIDLINE) A SUPPORTO DEGLI ASSISTITI.....	7
SUPPORTO PSICOLOGICO POST-COVID (PROGETTO “BACK TO LIFE TOGETHER”) ....	7
I SERVIZI.....	8
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI: .....	8
TRASFUSIONI DOMICILIARI: .....	8
SUPPORTO E SOSTEGNO POST-LUTTO: .....	8
SERVIZIO DI ACCOGLIENZA .....	9
CURE PALLIATIVE DOMICILIARI .....	10
TRASFUSIONI DOMICILIARI .....	11
SUPPORTO AL LUTTO.....	12
IMPIANTO PICC/MIDLINE.....	13
PROGETTO “BACK TO LIFE TOGETHER” .....	14
SEDI OPERATIVE.....	15
SOSTIENICI .....	16
STANDARD DI QUALITA’ DEL SERVIZIO .....	17
SODDISFAZIONE DELL’UTENTE .....	17
PROCEDURE DI RECLAMO .....	17

## PREMESSA NORMATIVA

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui la SAMOT Ragusa Onlus individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire.

La Carta dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

## PRESENTAZIONE

La Carta dei Servizi esprime il lavoro di tutti i nostri collaboratori a sostegno delle persone affette da patologie inguaribili.

Con questo documento Le presentiamo gli obiettivi, l'attività e le modalità operative della nostra Associazione, attraverso i servizi erogati al domicilio.

L'Associazione SAMOT Ragusa Onlus si prende cura di assistere gratuitamente a domicilio le persone ammalate che necessitano di Cure Palliative. Opera in regime di convenzione e accreditamento con il S.S.R. e con le A.S. P. di Ragusa, Siracusa e Trapani.

Crediamo che la nostra modalità di assistenza debba rispondere ai bisogni delle persone che a noi si rivolgono, La invitiamo pertanto a contattarci per suggerimenti e/o proposte volte ad offrire servizi sempre più rispondenti alle Sue necessità.

Segnaliamo inoltre che copia della presente Carta dei Servizi, con i relativi aggiornamenti, è disponibile online su [www.samot.org](http://www.samot.org).

La ringraziamo per l'attenzione

Associazione SAMOT Ragusa Onlus – Struttura accreditata in conformità al D.A. n. 2280/11 notificata dal competente Assessorato Regionale alla Salute con D.D.G. n. 942 del 16 Maggio 2013, C.F./P.I. 01168400883.



L'associazione SAMOT Ragusa Onlus si è dotata di un Modello Organizzativo ai sensi del D. L. 231/01 e di un Codice Etico Comportamentale.

# I PRINCIPI FONDAMENTALI

## EGUAGLIANZA

i servizi vengono resi secondo regole uguali per tutte le persone assistite, senza nessun tipo di preferenza o discriminazione. Nell'erogazione dei servizi viene salvaguardato il diritto alla uniformità delle prestazioni, commisurate alle esigenze ed ai bisogni delle persone assistite.

## DIRITTO DI SCELTA

nell'ambito delle possibilità di scelta offerte dall'attuale normativa, la SAMOT Ragusa Onlus opera salvaguardando la libertà di scelta della persona e del cittadino.

## SICUREZZA

ogni intervento viene compiuto secondo i criteri di sicurezza necessari per la tutela dell'assistito/a, dell'operatore e di chi entra in contatto con SAMOT Ragusa Onlus in generale.

## CONTINUITÀ

la SAMOT Ragusa Onlus si impegna a garantire la continuità e la regolarità di erogazione dei servizi. Eventuali interruzioni nella normale erogazione dei servizi saranno considerate giustificate unicamente se conseguenti a situazioni imprevedibili o a cause di forza maggiore. In tali casi l'Associazione si impegna a garantire un'efficace e tempestiva comunicazione di tali interruzioni nei confronti della propria utenza e si impegna a ridurre al minimo, per quanto possibile e nel rispetto delle normative vigenti, i tempi di disservizio.

## PARTECIPAZIONE

la SAMOT Ragusa Onlus si impegna ad assicurare e favorire la partecipazione attiva ed il coinvolgimento degli utenti alle prestazioni del servizio attraverso l'accesso a informazioni complete ed aggiornate sulle attività ed i servizi della medesima, e mediante la possibilità di presentare reclami, osservazioni, segnalazioni e suggerimenti volti al conseguimento di una migliore gestione ed erogazione delle prestazioni.

## RISERVATEZZA

SAMOT Ragusa Onlus si impegna a garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza e tutela dei dati personali e sensibili.

## EFFICIENZA ED EFFICACIA

La SAMOT Ragusa Onlus persegue l'obiettivo del miglioramento continuo nell'erogazione dei servizi e nella gestione delle risorse in termini di efficienza, efficacia e qualità, adottando le soluzioni gestionali, organizzative, procedurali e tecnologiche ritenute più funzionali allo scopo.

## CHI SIAMO

La **SAMOT Ragusa Onlus** è un'associazione, fondata nel 1987, che offre assistenza socio-sanitaria gratuita, integrata e continuativa, alle persone in fase avanzata di malattia, e supporto alle loro famiglie. I servizi offerti dall'Associazione sono volti a soddisfare i bisogni degli/delle assistiti/assistite che necessitano di cure palliative e del loro nucleo familiare al domicilio, per migliorarne la qualità e dignità di vita. L'assistenza all'utente e al suo nucleo familiare è affidata a figure professionali esperte in cure palliative: Medici, Infermieri, Psicologi, Assistenti Sociali, Fisioterapisti, Logopedisti, Dietisti, Operatori Socio Sanitari.

### SERVIZI ATTIVI

#### CURE PALLIATIVE E TERAPIA DEL DOLORE

**ATTIVITÀ INFERMIERISTICA**

**AIUTO SOCIALE**

**SUPPORTO PSICOLOGICO**

**ATTIVITÀ DI FISIOKINESITERAPIA**

**SUPPORTO RELAZIONALE**

**EMOTRASFUSIONI DOMICILIARI**

**SUPPORTO E SOSTEGNO POST-LUTTO**

**IMPIANTO ACCESSI VASCOLARI (PICC/MIDLINE) A SUPPORTO DEGLI ASSISTITI**

**SUPPORTO PSICOLOGICO POST-COVID (PROGETTO "BACK TO LIFE TOGETHER")**

L'associazione è iscritta alla CCIAA di Ragusa; al Registro delle Associazioni di Solidarietà Familiare; all'Anagrafe Unica delle Organizzazioni Non Lucrative di Utilità Sociale; alla Federazione Italiana di Cure Palliative (**FDCP**); e collabora con la Società Italiana di Cure Palliative (**SICP**).

## I SERVIZI

### **CURE PALLIATIVE DOMICILIARI:**

Per cure palliative si intende “l'insieme degli interventi terapeutici, diagnostici e assistenziali, rivolti sia alla persona malata sia al suo nucleo familiare, finalizzati alla cura attiva e totale dei pazienti la cui malattia di base, caratterizzata da un'inarrestabile evoluzione e da una prognosi infausta, non risponde più a trattamenti specifici”. (Legge n. 38/10 Art. 2)

Le cure palliative, quindi, sono quell'insieme di cure, non solo farmacologiche, volte a migliorare il più possibile la qualità della vita sia del malato in fase terminale che della sua famiglia: *“un approccio che migliora la qualità della vita dei malati e delle loro famiglie che si trovano ad affrontare problematiche associate a malattie inguaribili, attraverso la prevenzione e il sollievo della sofferenza per mezzo di un'identificazione precoce e di un ottimale trattamento del dolore e di altre problematiche di natura fisica, psicologica, sociale e spirituale.”* (Organizzazione Mondiale della Sanità).

### **TRASFUSIONI DOMICILIARI:**

L'Associazione in collaborazione con il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale dell'A.S.P. 7 di Ragusa, offre alle persone con ridotta mobilità che necessitano di terapia trasfusionale prescritta dai Medici di Medicina Generale (MMG) il servizio di trasfusione a domicilio.

### **SUPPORTO E SOSTEGNO POST-LUTTO:**

Il supporto psicologico nelle varie fasi del lutto è parte costitutiva del lavoro della SAMOT Ragusa Onlus. Nell'affrontare un lutto familiare con le proprie risorse personali e con il sostegno della propria rete di conoscenze, può essere utile fare ricorso a un servizio di sostegno al lutto, anche solo per condividere con altre persone quanto si sta vivendo. L'Associazione propone un supporto psicologico individuale con interventi diretti nei contesti nei quali il lutto è avvenuto, progettato dagli Psicologi di équipe con i familiari.

Le Centrali Operative, sono aperte dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00. È possibile contattare le Centrali Operative, nelle ore diurne, e i numeri reperibili, nelle ore notturne, per richiedere assistenza Medica e Infermieristica H24.

## SERVIZIO DI ACCOGLIENZA



**Servizio di Accoglienza:** è possibile organizzare colloqui di accoglienza presso le nostre sedi dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00.

Per informazioni sul servizio è possibile prendere contatto con l'Assistente Sociale tramite:

Telefono: [0932 227901](tel:0932227901)

Email: [ass.sociale@samot.org](mailto:ass.sociale@samot.org)

Web: [www.samot.org](http://www.samot.org)

Presso le Centrali Operative dal lunedì al venerdì dalle 08.00 alle 20.00 ed il sabato dalle 08.00 alle 13.00 è comunque sempre possibile richiedere informazioni e modulistica al personale presente in struttura.

## CURE PALLIATIVE DOMICILIARI

Il servizio di Cure Palliative domiciliari è **totalmente gratuito**. L'Associazione SAMOT Ragusa Onlus eroga assistenza continuativa e integrata attraverso équipe multidisciplinari di cure palliative a pazienti affetti da patologia in fase avanzata di malattia.

### **Presenza in carico da parte dell'équipe multidisciplinare:**

Durante il colloquio di presa in carico gli operatori della SAMOT Ragusa Onlus forniscono all'assistito/a ed ai familiari le indicazioni relative alle caratteristiche dei servizi rispondendo ai bisogni ed alle necessità espresse dal nucleo familiare.

L'équipe è composta da operatori, appositamente formati, che effettueranno le visite a casa dell'assistito/a. Collaborano all'erogazione del servizio: medici, infermieri, psicologi, assistenti sociali, fisioterapisti, dietisti, logopedisti, OSS.



### **Per un servizio efficace:**

Per poter essere efficace l'assistenza domiciliare deve essere necessariamente supportata dalla collaborazione dei familiari e/o eventuali "caregivers" presenti al domicilio: la presenza costante, accanto all'assistito/a, di un familiare o di un'altra persona è requisito fondamentale per assolvere alle cure assistenziali quotidiane e svolgere il ruolo di collegamento con l'équipe socio-sanitaria.

### **Come attivare il servizio di Cure Palliative domiciliari:**

Per accedere alle cure palliative domiciliari occorre che il paziente si rivolga al proprio Medico di Medicina Generale/Pediatra di Libera Scelta (MMG/PLS), anche attraverso un familiare. Il MMG/PLS, valutati i bisogni assistenziali, richiede l'assistenza di Cure Palliative Domiciliari di Base o Specialistica all'A.S.P. di pertinenza tramite apposita modulistica. Le Unità di Valutazione delle A.S.P. e di ciascun Distretto Socio-Sanitario prenderanno in carico la richiesta e in caso di accettazione predisporranno apposito Piano di Assistenza Individuale che trasmetteranno all'Associazione scelta dal paziente o dai suoi familiari. Entro 24 ore dalla segnalazione il nostro personale si metterà in contatto con la famiglia dell'assistito/a per concordare la prima visita a domicilio.

### **Sospensione o interruzione del servizio di Cure Palliative domiciliari:**

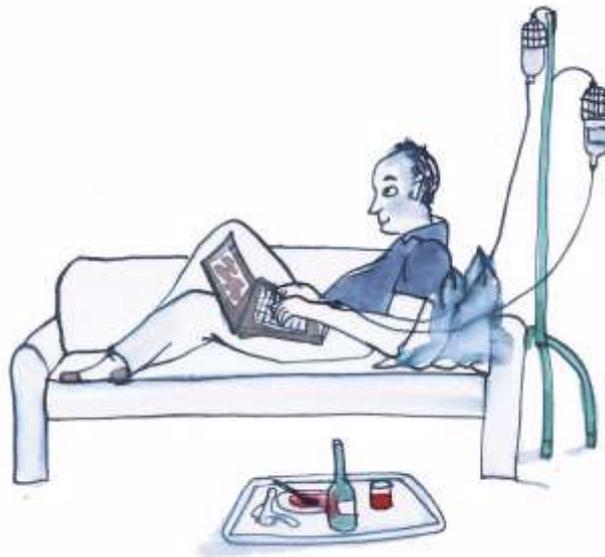
La sospensione o l'interruzione del servizio può avvenire per richiesta dell'assistito/a, su proposta del MMG/PLS o su valutazione delle UVM.

I farmaci vengono prescritti dal Medico di Medicina Generale e altri ausili vengono forniti dalle A.S.P. di competenza.

## TRASFUSIONI DOMICILIARI

La SAMOT Ragusa Onlus in convenzione con il Servizio di Immunoematologia e Medicina Trasfusionale dell'A.S.P. 7 di Ragusa, offre ai pazienti allettati e non deambulanti, che necessitano di terapia trasfusionale prescritta dai Medici di Medicina Generale, il Servizio di Trasfusione a domicilio.

Il servizio è programmato e non urgente e prevede l'erogazione della prestazione domiciliare entro 72 ore dalla richiesta.



### **Come attivare il servizio di Trasfusioni domiciliari:**

Per attivare il servizio di trasfusione domiciliare occorre che il MMG/PLS, prepari le richieste tramite apposita modulistica da far avere alle Unità di Valutazione di ciascun Distretto Socio-Sanitario (UVM.) dell'A.S.P. di Ragusa. L'UVM. prenderà in carico la richiesta e trasmetterà all'Associazione scelta dall'assistito/a o dai suoi familiari la richiesta. Alla ricezione della richiesta il nostro personale si metterà in contatto con la famiglia dell'assistito/a per concordare la procedura.

La modulistica necessaria per attivare il Servizio di Cure Palliative domiciliari e/o il Servizio di Trasfusione domiciliare è disponibile sul sito [www.samot.org](http://www.samot.org)

Informazioni sui Distretti socio-sanitari sono disponibili presso il nostro sito internet: [www.samot.org](http://www.samot.org) o contattando le Centrali Operative ai numeri: Ragusa 0932.227901 / Siracusa 0931.759822 / Trapani 0923.593571.

## SUPPORTO AL LUTTO

È importante imparare a dire addio a coloro che amiamo pur trovando dei modi per tenere vivo il loro ricordo dentro di noi. Si tratta di un passo fondamentale per poter elaborare il dolore che richiede coraggio, tempo, energie, pazienza e, spesso, anche un supporto qualificato. Dopo una perdita si può sentire il bisogno di uno spazio personale per esprimere quello che si prova, per narrare ed essere ascoltati; poter disporre di un sostegno fatto di comprensione e ascolto agevola il passaggio attraverso questa difficile fase della vita.



La SAMOT Ragusa Onlus offre ai parenti degli/delle assistiti/e dall'Associazione un supporto psicologico individuale con interventi diretti nei contesti nei quali il lutto è avvenuto, progettato dagli Psicologi di équipe con i familiari.

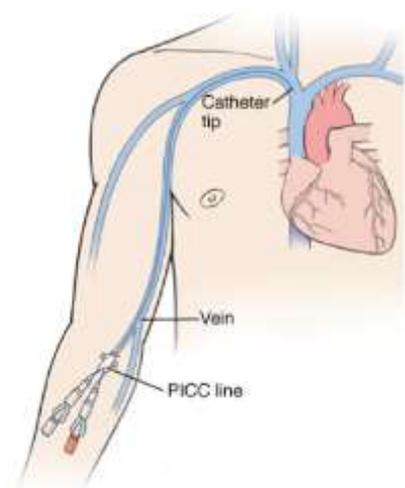
Il supporto può essere richiesto direttamente allo/a Psicologo/a di équipe o contattando telefonicamente la Centrale Operativa.

## IMPIANTO PICC/MIDLINE

La maggior parte degli/delle assistiti/e che necessitano del servizio di cure palliative domiciliari, hanno un patrimonio venoso insufficiente o inesistente in quanto compromesso dalle varie terapie (chemioterapia, terapie farmacologiche, ecc.).

La SAMOT Ragusa Onlus, mette a disposizione degli/delle assistiti/e nel servizio di Cure Palliative Domiciliari il supporto di Professionisti, che si recano al domicilio per valutare e, se possibile, posizionare un accesso venoso tipo PICC/MIDLINE.

La procedura avviene con guida ecografica e l'inserimento per via trans-cutanea periferica all'altezza del terzo medio del braccio.



La richiesta di posizionamento viene proposta, in accordo con il MMG, dal Medico di equipe.

## PROGETTO “BACK TO LIFE TOGETHER”

Il progetto “Back to Life Together” intende offrire supporto psicologico gratuito a domicilio a soggetti guariti da COVID-19 che manifestano disturbi della sfera affettiva, depressione, disturbi dell’umore, irritabilità, insonnia o segnali di stress post-traumatico correlati direttamente o indirettamente alla malattia.

Il progetto è realizzato con il sostegno del Fondo di Beneficenza di Intesa San Paolo.

### A chi si rivolge il progetto e come richiedere il servizio

Il progetto è rivolto a soggetti guariti da COVID-19 che, nonostante la guarigione, abbiano manifestato disturbi psicologici per oltre un mese e tali da condizionare la loro sfera sociale e lavorativa e che siano residenti nelle provincie di Ragusa, Siracusa e Trapani in cui opera SAMOT Ragusa Onlus.

Gli interessati potranno accedere gratuitamente al servizio telefonando al numero **344 0325322**, dal lunedì al venerdì dalle ore 14 alle ore 19, o compilando un modulo online presente sul sito [www.samot.org](http://www.samot.org).

Ricevuta l’istanza di arruolamento, uno psicologo svolgerà un colloquio preliminare di valutazione ai fini dell’ammissione.



Le istanze di arruolamento pervenute saranno valutate secondo l’ordine cronologico di presentazione.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere all’indirizzo e-mail [backtolife@samot.org](mailto:backtolife@samot.org) o chiamare il numero 344 0325322, dal lunedì al venerdì, dalle ore 14 alle ore 19.

Per ulteriori informazioni è possibile scrivere all’indirizzo e-mail [backtolife@samot.org](mailto:backtolife@samot.org) o chiamare il numero 344 0325322, dal lunedì al venerdì, dalle ore 14 alle ore 19.

# SEDI OPERATIVE

## Sede di Ragusa

- via Mariano Rumor, 10
- tel. 0932.227901
- PEC: [samotrg@pec.it](mailto:samotrg@pec.it) / Email: [samotrg@hotmail.com](mailto:samotrg@hotmail.com)

## Sede di Siracusa

- viale Santa Panagia, 141 scala E
- tel. 0931.759822
- Email: [samotrg.sr@gmail.com](mailto:samotrg.sr@gmail.com)

## Sede di Trapani

- via Orti, 118
- tel. 0923.593571
- Email: [samotrg.tp@gmail.com](mailto:samotrg.tp@gmail.com)

**Numero Verde: 800.089551**

**[www.samot.org](http://www.samot.org)**

## SOSTIENICI

Puoi sostenere la nostra associazione:



**S.A.M.O.T. Ragusa Onlus**

**c.f./p. iva 01168400883**

**Conto corrente postale n.62276878**

**IBAN IT31R0760117000000062276878**

**Bonifico bancario:**

**Credito Valtellinese S.p.A.**

**IBAN IT28F0521617001000008100192**

**La donazione è deducibile in base alla circolare dell'Agenzia delle Entrate n°39/2005**

**inviando alla nostra sede i dati del donante: nome, cognome, indirizzo, codice fiscale**

# STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

## SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Nella convinzione che migliorare il servizio significa soddisfare le aspettative degli utenti, il servizio prevede la somministrazione di questionari di rilevazione del livello di soddisfazione degli utenti, anche presso il domicilio dell'utente. Si provvede, inoltre, a raccogliere suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio e degli interventi erogati.

## PROCEDURE DI RECLAMO

Gli utenti del servizio hanno la possibilità di presentare reclami, al fine di rimuovere eventuali disservizi.

I reclami possono essere presentati via mail, o telefonicamente ai seguenti contatti:

<b>RAGUSA</b> Via Mariano Rumor, 10 97100 Ragusa Tel. 0932 227901 centraleragusa@samot.org	<b>SIRACUSA</b> Viale Santa Panagia 141/E 96100 Siracusa Tel. 0931 759822 centralesiracusa@samot.org	<b>TRAPANI</b> Via Orti, 118 91100 Trapani Tel. 0923 593571 centraletrapani@samot.org
--	--	---

**Numero Verde 800089551**

Inoltre, presso la Sede Operativa di Ragusa via M. Rumor, 10 dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 13.00 è possibile incontrare l'Assistente Sociale essere supportati nella presentazione di eventuali reclami.

La SAMOT Ragusa Onlus provvederà ad attivare ogni sforzo e procedura per rispondere al reclamo nel più breve tempo possibile, attivandosi al contempo per rimuovere le cause che hanno provocato il disservizio.

**Ragusa, 06.02.2023**

Il Legale Rappresentante

